



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA
CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS POLLERÍAS
DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Maria Alejandra Rodriguez Gonzales

Asesor:

DR. CPC. Peña Oxolon, Cesar

Código ORCID: 0000-0003-2715-8548

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ADA MELISSA MURILLO BRICEÑO
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	ALBERTO ALONSO ESPINOZA SALDAÑA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	CESAR JESUS PEÑA OXOLON
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 87 - Integrity Overview

Identificador de la entrega tm:oid:::1:3235590846




17% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Small Matches (less than 15 words)

Top Sources

- 14%  Internet sources
- 1%  Publications
- 13%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mis padres que siempre me motivaron a continuar mi vida profesional, agradezco su esfuerzo y cariño todos estos años, en especial a mi padre que ha sido mi ejemplo tanto en su manera profesional y como persona.

AGRADECIMIENTO

Es necesario agradecer a mi padre por su apoyo incondicional, su cariño y su dedicación a su familia que fueron fundamentales para cumplir mis metas.

Agradezco a mi madre por sus incontables consejos para formarme como persona y como profesional.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
INDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
Realidad problemática	12
Antecedentes Internacionales.	16
Antecedentes Nacionales	18
Bases Teóricas	21
Formulación del problema	40
Objetivos.....	40
Hipótesis	41
Justificación Metodológica.....	42
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	44
Tipo de investigación	44
Población y muestra	44
Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	46
<i>Instrumentos de recolección</i>	46
Procedimiento de recolección de datos y análisis de datos	46
<i>Análisis de Datos</i>	47
Aspectos éticos	49
CAPITULO III: RESULTADOS	50
Análisis descriptivo.....	50
CAPÍTULO IV: DISCUSIONES Y CONCLUSIONES	63
<i>Discusión</i>	63

Conclusiones 67

Referencias..... 68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de frecuencia de la variable Gestión de calidad.....	50
Tabla 2 Distribución de frecuencia de la dimensión Liderazgo	51
Tabla 3 Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión de proveedores	52
Tabla 4 Distribución de frecuencia de la dimensión Facilidad de servicio	53
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la variable Cultura organizacional	54
Tabla 6 Distribución de frecuencia de la dimensión Desempeño del personal	55
Tabla 7 Distribución de frecuencia de la dimensión Ambiente laboral.....	56
Tabla 8 Distribución de frecuencia de la dimensión Satisfacción laboral	57
Tabla 9 Prueba de normalidad	58
Tabla 10 Correlación entre la variable Gestión de calidad y Cultura organizacional	59
Tabla 11 Correlación entre la variable Gestión de calidad y Desempeño del personal.....	60
Tabla 12 Correlación entre la variable Gestión de calidad y Ambiente laboral	61
Tabla 13 Correlación entre la variable Gestión de calidad y Satisfacción laboral	62

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de barras de la variable Gestión de calidad	50
Figura 2 Diagrama de barras de la dimensión liderazgo.....	51
Figura 3 Diagrama de barras de la dimensión Gestión de proveedores.....	52
Figura 4 Diagrama de barra de la dimensión Facilidad de servicio.....	53
Figura 5 Diagrama de barra de la variable Cultura organizacional	54
Figura 6 Diagrama de barra de la dimensión Desempeño del personal.....	55
Figura 7 Diagrama de barras de la dimensión Ambiente laboral.....	56
Figura 8 Diagrama de barra de la dimensión Satisfacción laboral	57

RESUMEN

Para el presente trabajo de investigación donde el objetivo que se presenta es la relación entre dos variables que toda empresa de servicios debe manejar de forma eficiente para este caso de las pollerías y como desarrollan la gestión de calidad en sus procesos esto complementado con el manejo e incorporación de la cultura organizacional en sus niveles de cargos, las variables mencionadas en conjunto se tomarían como uno de los pilares para establecer y mantener una empresa a largo plazo debido a que una de ellas mantiene el control de entregar un servicio o producto apto para el público que cumpla con todos los estándares y la otra variable trabaja internamente para que exista un ambiente laboral óptimo para todos los colaboradores dado que sin este factor satisfecho no se puede entregar un buen trabajo, así fidelizando a los trabajadores que reduce costos de integrar nuevos colaboradores.

Se realizó una encuesta donde se trabajó con una muestra de 97 pollerías ubicadas en el distrito de Independencia donde los representantes pudieron brindarnos la información donde luego los interpretamos según lo investigado, se pudo observar que la gran parte de nuestra muestra si mantiene una relación con ambas variables, aunque existe ciertas diferencias mínimas o desconocimiento en una pequeña parte de la muestra, entonces se toma en cuenta que si cumplen con los procesos para brindar un buen servicio también la implementación correcta de la cultura organizacional para que se otorgue un ambiente donde estén establecido las políticas y valores porque un personal satisfecho realiza mejor su trabajo, también resaltar que existe la informalidad aún muy presente por evadir impuestos sin saber que puede perjudicarles en un futuro.

PALABRAS CLAVES: Ambiente laboral, Formalidad, Satisfacción, Servicio, Eficiente.

ABSTRACT

For the present research work where the objective that is presented is the relationship between two variables that every service company must handle efficiently in this case of poultry houses and how they develop quality management in their processes, this is complemented by the management and incorporation of the organizational culture in their levels of charges, the variables mentioned together would be taken as one of the pillars to establish and maintain a company in the long term because one of them maintains control of delivering a service or product suitable for the public that complies with all the standards and the other variable works internally so that there is an optimal work environment for all collaborators since without this satisfied factor a good job cannot be delivered, thus building the loyalty of workers that reduces costs of integrating new collaborators .

A survey was carried out where we worked with a sample of 97 poultry shops located in the “Independencia” district where the representatives were able to provide us with the information where we then interpreted them according to what was investigated, it was observed that the great part of our sample does maintain a relationship with both variables, although there are certain minimal differences or ignorance in a small part of the sample, then it is taken into account that if they comply with the processes to provide a good service, also the correct implementation of the organizational culture so that an environment is granted where they are established the policies and values because a satisfied staff performs their work better, also highlighting that informality is still very present due to evading taxes without knowing that it can harm them in the future.

KEY WORDS: Work environment, Formality, Satisfaction, Service, Efficient.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

En la actualidad las pollerías se encuentran en un mercado que se mantiene en constante crecimiento, la presente investigación tiene como objeto de estudio el rubro de pollerías donde su volumen ha aumentado creando competencia ocasionando en muchas ocasiones que reduzcan su nivel de calidad y sus procesos de brindar el servicio para poder reducir sus costos mediante insumos que no pasan por un control a través de proveedores no calificados sin saber que es un factor importante para el éxito de una organización y si mencionamos que cumplan sus objetivos como empresa sería acompañado de una debida cultura de normativas, valores y seguimientos por ello otra problemática la cual es que no invierten en una adecuada cultura organizacional para su empresa donde no cumplen con su trabajador mediante capacitaciones, remuneraciones completas y beneficios que corresponden bajo las normas porque en muchos casos trabajan bajo la ilegalidad esto repercute en el tipo de servicio que brindan debido a que los trabajadores no se sienten satisfechos por el ambiente laboral que encuentran en la empresa dando consecuencias negativas porque el trato que brindamos como empleador se ve reflejado en tus colaboradores.

Tomando en cuenta que es un negocio rentable que a pesar de la pandemia estuvo en espera un cierto periodo, este segmento se ha recuperado muy bien el rubro que se ha sabido mantener mediante diversas estrategias, a mediados del año 2022 el rubro de restaurantes aumentó en 300,03% dado que hubo mayor dinamismo de las actividades de pollerías, comidas rápidas, restaurantes, chifas, carnes y parrillas, cevicherías y café restaurantes, como efecto de la extensión en los horarios de atención, eliminación de restricciones de aforo para restaurantes al aire libre, apertura de sucursales, promociones y descuentos relacionados con el “Día del Padre”, transmisión televisiva de los encuentros deportivos, alianzas comerciales con entidades financieras y de

telecomunicación; y mayor difusión de publicidad mediante redes sociales. También se encontraron beneficiados los negocios de restaurantes turísticos, sandwicherías, comida japonesa, pizzerías, dulcerías y comida criolla según INEI.

La importancia de implementar la gestión de la calidad en el rubro de pollerías es para estar preparados ante las necesidades que se presentan del público objetivo mediante criterios para poder medir el nivel de calidad donde utilizándolos de manera correcta se obtiene que se reduzcan costos, una mejor organización del equipo y asegurar la permanencia en el mercado para brindar una buena imagen empresarial, a su vez se debe realizar el cumplimiento de los requerimientos que son verificados por las entidades reguladores donde se realizan a través de un conjunto de actividades creadas para organizar, implementar y retroalimentar de manera constante, por ello los encargados de las áreas como su labor fundamental deben hacer que se cumpla el planeamiento según los procesos es por eso que aportan que la calidad tiene que ir de la mano en toda organización y la mejora tiene que ir incrementando en el avance del proceso global por ello es importante el rol que cumple los profesionales aptos dado que son encargados de establecer y planificar el trabajo del resto de las áreas para la organización de las actividades propias a la gestión de calidad. He aquí el desempeño de la misma empresa para poder cumplir con las normas y políticas que se deben llevar a cabo al abrir un restaurante porque se brinda un servicio-producto al cliente eso influirá en la ganancia o pérdida, en muchas ocasiones al pasar inspecciones o auditorías se verifica que no todas las empresas cumplen con lo establecido generando una problemática de lo que realmente entregan o prometen a los clientes.

En el aspecto internacional las organizaciones cada vez están implementando la gestión de la calidad muestran un incremento desde el 2018 del 3,8% del número total de Certificados para las 12 normas ISO. La norma ISO 9001 siendo la más desarrollada en las empresas dado que la

certificación les proporciona confiabilidad, estabilidad y ganancias debido que aumenta el nivel de competitividad y cumplir con las necesidades del consumidor, en la página de ISO SURVIVER 2021 España se encuentra en el sexto país en el mundo con más certificaciones, en el mundo de constantes variaciones se ha convertido en una necesidad indispensable para que los restaurantes puedan mantenerse establecidos contra la competencia o adversidades porque al obtenerlas se está preparado para cualquier tipo de cambio sea de factor externo o interno.

A medida de los últimos años se ha ido descubriendo lo vital que es el capital humano debido a que va en relación con los resultados que se quiere obtener por ello se han creado estrategias, normas y políticas para controlarlas ya que brinda una identidad propia hacia el mercado repercutiendo en resultados del presente año brindado por la Revista FORBES que la aplicación de la cultura organizacional se ha podido evidenciar en la vida de las personas que forman parte en los primeros puestos las mejoras de las habilidades de comunicación (42%), incremento de la autoestima y autoconfianza (41%), equilibrio de la vida personal y profesional e incremento de la productividad (ambas con 38%) y de la calidad de vida (35%)”.

En nuestro país en el ámbito empresarial existe la informalidad donde genera débil capacidad de supervisión por órganos autoritarios externos como la SUNAT, por querer evadir impuestos y procesos supuestamente largos para poder oficializar la empresa afectando de manera negativa al crecimiento y producción de sí misma a la vez de la economía del Perú, según Lizarzaburu en su artículo menciona que Perú es uno de los países con menos empresas certificadas en gestión de calidad” (Instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual [Indecopi], 2012a). En 2013, el país contaba con alrededor de 1.200 empresas certificadas ISO 9001 (Centro de Desarrollo Industrial [CDI], 2013), solo doscientas más que el año anterior (Indecopi, 2012a). Esto significa que de 1.713.272 empresas

existentes (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2013), solo un 0,071% estaba certificado. Debido a esta problemática las empresas nacionales deben volverse más competitividad no solamente en innovación y marketing si no renovando sus procesos en cada área para brindar un mejor servicio o producto, al menos en el rubro de restaurantes se debe mantener al margen la calidad de los insumos, indumentaria, revisiones mensuales y auditorías porque es algo que el cliente consumirá al no llevarse a cabo un control determinado tanto de sanidad como administrativo puede haber consecuencias negativas ante ello, en cambio al poder cumplir las normas establecidas se crea desempeño así mejorando la confiabilidad del cliente, mayores ventas y posición en el mercado.

En Perú de igual manera está en constante cambio y debe adecuarse a las condicionales de los negocios por ello cada vez se incorpora a las empresas la cultura organizacional debido a que crea condiciones para que sean más rápidas, reducen problemáticas y sean competitivas de manera sostenible en un periodo largo, El Diario Gestión realizó una encuesta a 355 empresarios para saber si conocen o aplican a la empresa y cuáles han sido sus resultados según ello se obtuvo que es atrayente percibir como los que fueron entrevistados le dan importancia a los valores que se compartieron siendo la primordial causa la cultura empresarial que se aplicó en el ambiente laboral, esto muy a parte de sus hábitos diarios o pensamientos debido a que justamente los valores compartidos es respetar las condiciones del trabajo sin sobrepasar nuestros límites propios es la forma en que hacemos las cosas para nosotros y la empresa. Los valores son los “músculos” que muestran el propósito de la empresa esto permite a los colaboradores avanzar en conjunto. Es muy positivo e importante que los valores sean compartidos y que se les reconozca como la principal, Se realizó una investigación sobre “La gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la urbanización ingeniería,

distrito de San Martín de Porres, Lima, 2018” (Vásquez, 2019). La finalidad de esta investigación fue poder determinar las características de la gestión de calidad bajo las perspectivas de los beneficios de las micros y pequeñas empresas del sector servicios. La metodología que se empleó en esta investigación fue descriptiva, no experimental y transversal.

Se adaptó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Después se obtuvieron los siguientes resultados: con respecto a los representantes de las MYPE: son varones la mayoría con un 70%, Los de 31 y 40 años están en un 40% de edad. Los casados están en un 60.0% los de educación técnica en un 60% y 66.0% son dueños de la empresa, sobre las MYPE Los de 6 a 10 años están en un 40.0% de permanencia en el mercado, Las formalizadas están en un 100.0%. Con respecto a la gestión de calidad 53.3% Los que tienen un nivel medio de gestión de calidad, están en un 53.3%, los que tienen capacidad de respuesta rápida están en un 46.7% y los que muestran empatía con los clientes están en un 60.0%. Con relación a los beneficios de las MYPE Los que perciben un nivel medio en los beneficios están en un 53.3%, con respecto a los objetivos, competitividad y eficacia, notan que será de nivel medio y finalmente en las dimensiones eficiencia, comunicación y participación el 60.0% perciben que será en el nivel medio.

En Lima Metropolitana en el 2015 según un cuestionario realizado por Ferrando para su artículo, “de 22 reactivos a 300 colaboradores de 25 empresas de servicios que obtuvo como resultado estas empresas una eficacia de la cultura organizacional del 67.8%, que como conjunto de valores, tradiciones, creencias, hábitos, normas y actitudes interiorizadas contribuye efectivamente al logro de sus objetivos económicos y sociales”.

Antecedentes Internacionales.

(Chancay & Chancay, 2024) tuvieron como objetivo general determinar de qué manera la cultura organizacional incide en la calidad de servicio de la empresa “VISUALNET” del cantón

Jipijapa. Asimismo, la metodología fue de enfoque mixto, método descriptivo y de campo; se tuvo como muestra a 220 usuarios en las que se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario; y una guía de entrevista al dueño de la empresa. Se tuvo como resultados, que el 53% señala que la cultura organizacional influye en las actividades del talento humano; además, el buen funcionamiento de la atención al cliente requiere capacitación (50%) y motivación (45%). Además, el 52% afirma que la calidad de servicio es calificada como bueno; y el 48% de usuarios esta satisfecho con el servicio. Se concluye, que los valores comparativos, la comunicación interna, el liderazgo y la orientación son factores que contribuyen en la calidad de servicio de la organización.

(Zambrano Pedraza, 2022) en su tesis tuvo como objetivo general plantear estrategias de mejora sobre la cultura organizacional para el fortalecimiento de la gestión de la calidad en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. La metodología fue de enfoque mixto y nivel descriptivo. Además, la técnica fue la encuesta y la entrevista; y como instrumento un cuestionario de 60 ítems en escala Likert dirigida a los empleados de la organización; y un guía de entrevista semiestructurada a 6 funcionarios. Se tuvo como resultados, el 47% están totalmente de acuerdo con que la planificación de cada proceso implica algún grado de conocimiento, el 60% de los encuestados esta de acuerdo con la cooperación entre área de la organización, el 53% esta totalmente de acuerdo con la inversión continua en el desarrollo de las capacidades. Se concluye, que los procesos de cultura organizacional impactan en los procesos de gestión de calidad; y las estrategias a emplear son el trabajo cooperativo, capacitaciones y consensos.

(Puente, 2022) en su tesis tuvo como objetivo principal identificar las características de la cultura organizacional que facilitan o impiden el mantenimiento del sistema de gestión de calidad en los centros de formación y servicios psicológicos de la Facultad de Psicología, UNAM. Su

metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño transaccional – descriptivo. Además, la muestra estuvo representada por 25 participantes (2 jefes, 9 supervisores y 14 alumnos); y se tuvo como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario de 90 preguntas en escala Likert. Se tuvo como resultados, el 44% de participantes están de acuerdo con la cultura organizacional; en ese mismo nivel porcentual se encuentra la gestión de calidad en la institución; ello bajo la norma ISO 9001. Se concluye, cuando se establece un Sistema de Gestión de Calidad sin analizar las características de la cultura organizacional, se generan consecuencias negativas como la resistencia o indiferencia al cambio de los colaboradores.

(Baquerizo Morales, 2020) en su tesis tuvo como objetivo general relacionar la cultura organizacional y gestión de la calidad de servicio en la unidad educativa ATI II PILLAHUASO Guayaquil, Ecuador, 2020. Asimismo, metodología fue de enfoque cuantitativa y diseño descriptivo - correlacional. La técnica fue encuesta y como instrumento dos cuestionarios; el primero de 20 ítems para la cultura organizacional y el segundo 18 ítems de la gestión de la calidad; se aplicó a una muestra de 34 trabajadores. Además, en los resultados, el 97.1% de los docentes indicaron que ambas variables están en un nivel alto y en el análisis inferencial se aplicó el estadístico Rho de Spearman obteniendo un $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ y un $r = 0.618$. Se concluyó que existe una correlación moderada entre la cultura organizacional y gestión de calidad.

Antecedentes Nacionales

(Mesías, 2024) en su trabajo de investigación se tuvo como objetivo general determinar de qué manera la gestión de la calidad de la educación superior se relaciona con la CO en la UNCP, percepción de los Docentes – 2023. Su investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básica y nivel descriptivo – correlacional; la muestra estuvo representada por 80 docentes de las facultades de la UNCP. Inclusive, tuvo como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario de 30

preguntas sobre gestión de calidad y 53 preguntas sobre cultura organizacional, ambos en escala Likert. Se tuvo como resultados, en la gestión de calidad, el 70% de docentes afirman que su componente más valiosa es la gestión estratégica; asimismo, para la cultura organizacional, el 70.6% valora la atención al detalle; y en el análisis inferencial se tuvo $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación de 0.769. Se concluye que la gestión de la calidad de la educación superior se relaciona de manera directa con la CO en la UNCP, percepción de los Docentes – 2023.

(Coaquera Onofre, 2022) su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022. Además, su metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo básica y nivel descriptivo – correlacional, dirigido a 48 trabajadores de la institución. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 48 preguntas en escala Likert. Se tuvo como resultados, el 93.8% de encuestados indicaron que la gestión de la calidad es básica y el 97.7% que la cultura organización está en ese mismo nivel; en el análisis inferencial se tuvo un $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación $r = 0.767$. Se concluye, que existe relación positiva y considerable entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.

(Chingel Chanta, 2022) su tesis de investigación tuvo como objetivo general determinar las características de gestión de calidad y cultura organizacional rubro pollerías en la urbanización Cossío del Pomar– Castilla-Piura 2020. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo; la muestra estuvo representada por 18 trabajadores de las Mype del rubro pollerías. Se empleo la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se tuvo como resultados, respecto a los elementos de gestión de calidad, el 90% aplican los principios como el enfoque al cliente y participación del personal; y con respecto a los factores de la cultura

organizacional, se cuenta con la aprobación de un 100% de los indicadores. Se concluye, que las Mypes aplican los principios de enfoque al cliente (amabilidad, empatía) para la calidad; y sobre la cultura organizacional se cuentan las creencias, políticas y valores que los colaboradores deben de cumplir como el respeto y la puntualidad.

(Chipana Quispe de Otazu, 2021) en su tesis tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la cultura organizacional y gestión de calidad en los colaboradores de la UGEL Arequipa Sur 2019. La metodología fue de enfoque cuantitativa, tipo básica, diseño no experimental y nivel correlacional; con una muestra representada por 80 trabajadores de la UGEL. Se ejecutó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 24 ítems en escala Likert. En los resultados, el 79% de los trabajadores indicaron que la cultura organizacional es adecuada y el 83% afirmaron que la gestión de calidad es adecuada; en el análisis inferencial se tiene un $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación (r) de 0.988. Se concluye, existe relación entre la variable cultura organización y la gestión de calidad en los colaboradores de la UGEL Arequipa Sur 2019.

(Mallqui, 2022) en su tesis tuvo como objetivo fundamental determinar las características de la gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento en la ciudad de Huaraz, 2018. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y nivel descriptivo; se tuvo como muestra a 28 representantes de micro y pequeñas empresas. Además, la técnica aplicada fue la entrevista y el instrumento el cuestionario de 21 preguntas. En los resultados, el 46.40% casi siempre implementa planes de mejora; inclusive, el 60.70% de ellos afirma que si conoce la cultura organizacional y el 53.60% de los colaboradores se tienen motivados con los valores que persigue la empresa. Se concluye, que las Mypes de rubro

actividades de alojamiento consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la organización.

(Chavarry & Corvera, 2020) en su tesis tuvo como objetivo determinar el apoyo de la cultura organizativa a la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y nivel descriptivo – correlacional; la muestra de estudio estuvo conformada por 78 trabajadores del supermercado Tottus. Asimismo, la técnica ejecutada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de 24 preguntas en escala Likert. En los resultados se tuvo que el 73.1% de trabajadores indicaron que la cultura organizacional está en nivel alto y el 98.7% afirmaron que la gestión de calidad es alta; además, en el análisis inferencial se tuvo un $\text{sig} = 0.000$ y un Chi – cuadrado de Pearson de 34,388. Se concluye, la cultura organizacional apoya significativamente a la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

Bases Teóricas

Teoría de la Gestión de calidad

(Deming, 1989) Para gestionar la calidad se debe trabajar bajo un objetivo principal que oriente las acciones y decisiones dentro de una organización; este se obtiene cuando el cliente satisface sus necesidades y expectativas de acuerdo con lo ofrecido, de forma consistente y adecuada; a partir de ello se puede aplicar cada una de las diferentes estrategias para conseguirlo. El objetivo principal no solo se focaliza en entregar un producto o servicio que cumpla con los estándares establecidos, sino también garantizar que estos sean percibidos como valiosos y útiles por los clientes.

(Ortiz & Ortiz, 2015) son las actividades en las organizaciones, por lo que finalmente se puede comprender en progreso personal y social mejor que permite predecirse a un futuro, la calidad de

un bien o servicio se crea y se produce, basándose en la norma ISO 9000 será de gran ayuda para que el bien o servicio haya sido controlado, aunque no asegura el 100% la calidad. empieza a apuntarse a la responsabilidad social empresarial como un componente importante, llevando al diseño de sistemas de gestión en armonía con este propósito, lo cual llega a ser hoy en día una buena estrategia para así poder promover la competitividad con el objetivo de brindar una buena satisfacción al cliente, donde pueda permitir una conexión entre producto o servicio, cliente y finalmente lograr estar en afinidad antes los cambios del mercado que va cambiando constantemente.

(Camisón, Cruz, & González, 2006) La Gestión de la Calidad es condición indispensable para el crecimiento y posicionamiento para conseguir el éxito competitivo en una organización debido a que año tras año existe mayor exigencia de parte del cliente acompañado de constante competencia con nuevas tendencias y diferentes procesos influyendo en los costos, los productos, sistemas y organizaciones. Lo mencionado dirige a las empresas que la calidad sea algo clave en su proceso para mantenerse en el mercado y sobresalir.

(Acosta, Pulido, Araque, Regnault, & Tinoco, 2018) Es la actividad de supervisar todas las tareas obligatorias en cada área para mantener un nivel adecuado de excelencia sea del servicio o producto, el proceso incluye la determinación de una política de calidad, la creación e implementación de la planificación y el aseguramiento de la calidad, y el control y la mejora de la calidad. Por ello, la supervisión constante de todas las tareas es esencial para garantizar que cada área mantenga los estándares necesarios de excelencia, ya sea en productos o servicios. Además, resalta la importancia de tener una política de calidad bien definida, que sirva como base para la planificación y aseguramiento de la calidad.

(Schmidt, Legaz, & Cristóbal, 2021) Es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como meta prevenir posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios adquiridos a través de él, no se trata solo de tener un producto terminado de manera eficiente, lo que está detrás de todo esto es la gestión de calidad total en realidad se refiere a una buena organización en todos los procesos de producción, además de establecer una cultura empresarial de mejora continua donde se requiere la participación de la organización, desde el puesto mayor jerarquía hasta el menor.

(Ponsati & Campos, 2022) Es la aplicación de procesos estratégicos, misionales, de apoyo y control donde se utilizan herramientas para medir el rendimiento de tareas que sirven para la mejora continua en una empresa u organización para cumplir con los requisitos de los clientes y otras partes interesadas como personal, proveedores, sindicato, bancos, etc. También se incluyen actividades como planificación, el aseguramiento, el control y la mejora de la calidad.

(Santos & Obesso, 2013) Es un enfoque sistemático con una estructura para asegurar que los servicios o productos se efectúen según los estándares y expectativas de los consumidores, dentro del sistema hay un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas para gestionar la calidad del resultado final. La gestión de la calidad es una herramienta empresarial para asegurar la continuidad de un negocio, se aplica para entregas de alto estándar, operaciones con procesos bien definidos y poder pasar inspecciones de rutina con éxito.

Dimensiones e indicadores

Liderazgo

(Castañeda, Rejas, & Massó, 2022) Es la capacidad de impulsar un resultado extraordinario de personas normales o sin una meta en común, se define como un conjunto de habilidades

para poder guiar y acompañar sin llegar a influenciar o mandar, solo a través de ideas innovadoras acompañado de motivación donde se obtendrá lo mejor de cada colaborador. (Vargas & Delgado, 2010) Es un pilar fundamental en la administración donde el gestor requiere conocer como el grupo que dirige se motiva para que puedan cumplir una tarea determinado siempre orientado hacia un objetivo que brinde ganancia para ambas partes se podría explicar también como un fenómeno social por la interacción entre el líder y los colaboradores.

(Cavazos & Moctezuna, 2023) Es un fenómeno en estudio constante debido de su dificultad de entendimiento por que se relacionan una multitud de variables que causan cambios en una organización, la función es la habilidad de un líder en el proceso de motivación de sus seguidores mediante la transformación de sus actitudes y valores donde se refiere al proceso en el que un individuo entabla y crea conexiones con otros, que elevan la motivación y moral de ambos así desarrollan su mayor potencial.

(Llatas, 2023) Es el talento de inspirar con ideas y metas a un grupo de personas a través de un plan que contiene reglas, plazos que cumplir, recompensación y motivación; Lo que forja a un líder es que es capaz de tomar decisiones viendo las necesidades del ambiente en que se encuentra, su determinación muchas veces es lo que motiva a su equipo.

(Mayorga, Arias, Mayorga, & Colona, 2019) Se define como una destreza que desarrollan los trabajadores que les permite convertirse en lideres generando una aportación con eficiencia y eficacia en sus tareas, de esta manera logran tener una habilidad ejecutiva.

El liderazgo es el comportamiento de poder generar confianza a un cierto grupo de personas para poder guiarlas hacia una meta en común mediante diferentes procesos donde se brindan ideas innovadoras y motivan a cada participante de entregar lo mejor de sí mismos,

cada líder tiene su estrategia y perspectiva para poder trazar este camino hacia el objetivo; en una empresa es fundamental que exista esta habilidad para poder evitar que el grupo de trabajo se mantenga constante cumpliendo con las metas a corto y largo plazo, reducir el cambio de personal constante y mantener a los colaboradores siempre motivados ya que esto genera ganancia para ambas partes.

Evaluación de desempeño

(Quezada, Mora, & Landy, 2024) Es una fase que permite obtener información y emitir un juicio de valor sobre el rendimiento de los empleados donde se mide la eficiencia de como cumplen sus labores, errores por corregir y talentos que destacar para cada área; Aplicar evaluaciones de desempeño trae muchos beneficios para el empleado, el empleador y la organización en general, estos podrían ser: motivación del personal, mejor comunicación, conocimiento acertado de las actividades del puesto, compensaciones, mejorar el desempeño, etc.

(Montaño, 2021) Es una herramienta innovadora de medición en el logro de sus objetivos y metas en las empresas, permitiendo un diagnóstico del entorno para rendir en un tiempo más corto las mismas actividades con los mismos resultados, la aplicación de la herramienta permite conocer a los trabajadores como trabajan de mejor manera y también de qué forma se motivan.

Es un indicador de cómo se comporta y como hace su trabajo un empleado, de esta manera también se logra ver el impacto en la organización si es de manera positiva o negativa, al medir las acciones se puede detectar los problemas de productividad y poder resolverlos con anticipación.

Observación directa

(Zuloaga, 2022) Se define como la acción de mirar detenidamente para poder examinar a los diferentes usuarios y prestar atención a cada detalle, todos estos son un conjunto de estrategias.

(Moreno & Balcázar, 2023) Es un método de investigación donde la parte interesada registra el comportamiento de un grupo que comparte una característica en común, este estudio se realiza en su entorno natural para ver los factores que afectan al individuo, se utiliza este método para obtener datos precisos y detallados.

Técnica de investigación que consiste en observar una situación sin afectar en ella, se utiliza para recopilar datos sobre el comportamiento de los sujetos.

Simulación continua

(Latugaye & Bonorino, 2025) Es un modelo que explica como los componentes de un sistema pueden ser afectados por constantes estímulos continuos viendo su evolución siendo una prueba constante, produce datos hasta cuando no hay cambios continuos.

Gestión de proveedores

(Macías & Hernandez, 2021) La definición de una cartera que demuestre las habilidades para satisfacer adecuadamente las necesidades de la empresa necesita el seguimiento de una serie de pasos que son parte de la búsqueda y selección, el primer paso del proceso es la búsqueda que proveedores que ofrezcan los insumos, productos o servicios que requieren. A continuación, se detallan algunas de las fuentes a las que acudir.

(Torres & Moreno, 2021) Es el proceso de asegurar que su administración obtenga el mayor provecho al máximo el valor que paga a estos socios, los proveedores son parte fundamental de las operaciones de la mayoría de las organizaciones, lo que refuerza la importancia de tener una relación funcional y eficiente con ellos por ello para conseguirlo

es necesario capturar, almacenar, actualizar y analizar todos los datos de sus proveedores en un solo lugar. Debe recopilar y tener información comercial crítica y las certificaciones necesarias para hacer negocios con el proveedor en el momento necesario.

(Arias, 2020) Es el proceso mediante el cual una empresa compradora inicia y desarrolla relaciones con suministradores de servicios y bienes, que necesita para realizar sus actividades diarias y cumplir con sus objetivos, autoriza establecer relaciones estratégicas y estandarizar acciones, que ayudan a mejorar toda la cadena de suministro.

Es una parte clave en la administración de la empresa que involucra la selección, contratación, proceso de compra y evaluación activa de los proveedores que necesita la empresa. El objetivo es asegurar que los proveedores cumplan con los estándares de calidad, costes y tiempos acordados, así como mejorar la colaboración para optimizar las operaciones.

La auditoría

(Sotelo, 2018) La auditoría de la calidad de acuerdo con la Norma ISO -19011-2011, es un proceso sistemático, independiente y documentado con el fin de hallar evidencias de la auditoría a través de registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría; por lo que, a través de un examen metódico, se determina si las actividades y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y que realmente se lleven a cabo, además de comprobar que son adecuadas para alcanzar los objetivos propuestos. Una de las clasificaciones más comunes que suele hacerse de las auditorías es la que diferencia entre interna y externa.

(Mendoza & Mujica, 2019) Es un control para obtener la certificación de la organización Internacional de Normalización, este proceso independiente es documentado para obtener pruebas para la auditorias de esta manera evaluarlas si de forma objetiva cumplen los criterios que se solicitan.

Cumplimiento de responsabilidades

(Acosta O. L., 2024) Es el conjunto de leyes, regulaciones y políticas que las empresas deben seguir para poder conservar los derechos y la seguridad de sus trabajadores. Se encuentran normas sobre salario mínimo, horas de trabajo, discriminación laboral y seguridad en el lugar de trabajo.

(Merino & Cardenas, 2021) se entiende la capacidad y compromiso que tienen los individuos de responder por sus propias acciones, implica también que el trabajador o trabajadora adquiera un compromiso con su estabilidad laboral, con la calidad de su trabajo y con la empresa. Tiene una directa relación con la responsabilidad profesional, la que se evidencia por la capacidad que tiene la persona de actuar correspondientemente ante su título profesional, debiendo tener un conocimiento objetivo de los riesgos de su trabajo, asumiendo además los riesgos inmediatos que se puedan derivar.

La persona que se dedique a la gestión de calidad tiene que cumplir con todas las responsabilidades de la empresa, su objetivo es velar por los productos o servicios que la empresa ofrece, cumplir con todos los requisitos internos y externos de la empresa.

Cumplimiento de controles de operaciones

(Velasgui, Poler, & Díaz, 2023) El control interno se ayuda en la gestión de procesos, ya que permite comprender la realidad de la empresa, a través de actividades de

planificación, medición, gestión, y mejora, ello con el fin de obtener el cumplimiento de los objetivos de una organización

(Yerrén, 2022) Es el proceso de verificar la eficiencia y eficacia en la entrega de deberes y la ejecución de operaciones específicas, en el cual cada actividad puede ser medida a través de la relación entre la entrada que son los recursos y la salida que son los consumo de bienes, servicios, el objetivo del control operativo es encontrar una solución óptima que permita establecer una relación objetiva, comparable y fundamentada en estándares precisos, lo cual se puede lograr a través de una auditoría operativa.

Facilidad del servicio

(Sabando, Forcada, & Zorrilla, 2018) Son un conjunto de actividades que hace el personal para tratar de satisfacer a los clientes, ya que está comprobado que las empresas que brindan una atención excelente son las que tienen más ingresos.

(Machúcala & Pillaga, 2022) Es la capacidad de una organización o empresa para ser utilizado de forma sencilla y eficiente, de esta manera minimiza el tiempo y el esfuerzo que requiere la operación.

(Espinoza, 2021) Es la manera en que las empresas responden ante las situaciones que se presentan día a día con la interacción con el cliente por ello necesitan resolverlo con simplicidad en los procesos para realizar las tareas de manera rápida y también necesitan aplicar la estandarización para tener un plan para cada problema que se presente.

La facilidad del servicio se explica como una estrategia que aplican los negocios para poder satisfacer las necesidades de sus consumidores, por ello es la percepción que los clientes tienen sobre la empresa, es su carta de presentación.

Valoración de ventas

(Ponce, 2024) Es el análisis de los resultados de las ventas que obtienen un negocio, esta información se puede recopilar de las campañas de marketing y de los vendedores; con ello se puede identificar en que puntos se puede mejorar y ajustar según los próximos objetivos por cumplir.

Nivel de competitividad

(Sanchez, Suárez, & Acosta, 2021) Es la capacidad de una empresa para poder hacer ganancias y competir en un mercado, se mide a través de indicadores donde estudian los aspectos de cómo se desenvuelven en temas económicos, su resolución de problemas y su eficiencia.

(Díaz, Alvarez, & Ojeda, 2020) Es un indicador que evalúa como un negocio explota sus recursos para ganar y mantenerse establece en el mercado, son una referencia de las decisiones clave que tome la empresa.

La competitividad puede ser analizada desde la perspectiva interna de la empresa, sus recursos y capacidad de gestión, teniendo como referencia la percepción de clientes, proveedores, empleados, inversionistas e inclusive competidores.

Cobertura entre oferta y demanda

(Temporelli, 2010) Es una fórmula para que la empresa tenga un registro de cuantas existencias tienen en stock para poder cubrir la demanda del mercado, de este modo se pueda cumplir con las obligaciones ante los clientes.

(Rosignuolo, 2017) Es una fórmula que permite calcular el periodo de tiempo que una empresa puede asegurar el cumplimiento de pedidos sin necesidad de comprar nueva mercancía.

Ambos llegan a la conclusión de que el equilibrio del mercado, precio y cantidad indican cuánto pueden pagar la gente y ofrecer las empresas u organización y también pueden determinar la cantidad que produce un bien y al precio que se puede vender a los clientes.

Teoría de la Cultura organizacional

(Encalada, 2016) Es la personalidad de la empresa como un conjunto de particularidades que le brindan su única identidad y esto les permite que sean diferentes a las demás en el mercado laboral lo describen como las debilidades y fortalezas que posee una persona que si no son controladas y medidas afectarán las demás relaciones por ello lo ponen como ejemplo dado que funciona de igual manera para organización, puede tener repercusiones de manera positiva y negativa en los trabajadores y directivos así como en los clientes, proveedores y público en general.

(Gómez H. S., 2008) la cultura de una institución está conformada de los valores, creencias y comportamientos que se afianzan y reparten durante la vida empresarial, dando como resolución que los valores que estipula la organización deben ser beneficiosas para todos los integrantes que permite que funcione de manera equitativa y eficiente en un margen de que el principal activo son las empresas por ello se deben mantener motivadas esto a través de un seguimiento de sus normas y comportamientos desde los directores hasta los de rango menor donde se debe cumplir con su propósito.

(Chiavenato, 2009) Se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. Refiriéndose que la mayoría de las personas estamos en constante contacto con las organizaciones o empresas que nos interrelacionamos entre sí para poder intercambiar ideales, valores y políticas ya previamente establecidas que fueron hechas para poder tener un control de las actividades, también qué se debe conocer el capital

humano para que una empresa alcance el éxito para poder tener la habilidad de hacerlas funcionar.

(Castro, Ramírez, Rivera, & Casallo, 2023) Es un patrón de hipótesis básicas que un grupo de personas ha creado para poder sobrellevar sus problemas en una empresa, es su identidad para poder presentarse ante una situación adversa.

(Jáuregui & Louffal, 2019) Es un conjunto de creencias, valores y políticas que modulan su comportamiento al momento de pertenecer en un ambiente de trabajo, esto es condicionando por la empresa en su mayoría y en menor porcentaje por los mismo colaboradores, la empresa es la encargada de formar la cultura organizacional de esta manera dependerá como se desenvuelve su equipo de trabajo para realizar sus actividades.

(Sheen, 2016) Es la forma en que las cosas funcionan o se mueven en una organización y también la respuesta de los trabajadores antes los estándares que impone una empresa, es su relación entre ambas en un mismo ambiente ya que trabajan por un mismo objetivo.

La cultura organizacional es lo que rige a una empresa debido a que son normas y valores que forman la estructura de cada área y como desempeña su trabajo de manera interna y externa; depende mucho del tipo de cultura organizacional que tengan para que los colaboradores sepan trabajar de acuerdo a lo que se solicita manteniendo un debido orden.

Dimensiones e Indicadores

Desempeño del personal

(Carrillo, Redondo, & Arbeláez, 2020) En un concepto de recursos humanos se identifica como la calidad de cumplir su tarea de cada trabajador y que valor aporta a la empresa en un tiempo determinado.

(Amasiguen, Rios, & Alvarado, 2021) Es un conjunto de acciones y compartimiento observado por un encargado de la empresa de esta manera se ve cómo afectan en la producción o desenvolvimiento de las tareas.

(Robles, 2021) Es el rendimiento que un colaborador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan para considerar si es apta o no para el puesto asignado. Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo.

La manera en que los colaboradores desarrollan sus actividades determinadas, de qué forma brinda el servicio en medición de calidad si es óptimo o lo contrario donde se ven desarrollados su conocimiento, experiencia profesional hasta sus habilidades blandas e inteligentes de esto depende que provea beneficiosamente a la empresa, por ello la importancia de medirlo para poder administrarlo así compartirlo como motivación a los demás para alcanzar con los objetivos planteados según la estrategia.

Productividad

(Belenguer & Tormo, 2019) Es la relación entre los recursos que son invertidos para realizar el producto o servicio que esto les traerá beneficios si son manejados de forma adecuada, ya que es un indicador importante para poder analizar el estado de la empresa y de qué forma brinda la calidad buscaba para ofrecer lo mejor de su gestión.

(Méndez, Medina, & López, 2022) Es la capacidad de una empresa para generar la mayor cantidad de bienes o servicios con la menor cantidad de recursos utilizados. Se trata de medir la eficiencia de producción por cada factor empleado durante un tiempo determinado.

Es un factor que afecta desde la empresa hasta el cliente se define como el resultado de un objetivo, muchas veces es confundida por la producción cuando lo que se diferencia es que es la calidad en que realizas un proceso. Sirve para poder medir el desempeño donde se debe cumplir con las metas establecidas con un orden específico para reducir costos y cumplir con lo que el cliente necesita.

Adaptabilidad

(Alles, 2015) Es un proceso por el cual una persona debe adecuarse a las circunstancias o ambiente que se presente de esta manera desarrollar la capacidad de mantenerse con el mismo rendimiento que en un lugar diferente, convirtiéndolo en un individuo más eficiente y sin que afecte en las actividades.

(Macías, Sánchez, Muñoz, & Moctezuma, 2022) Es la capacidad de ajustar y de actuar de manera rápida a los ajustes que sucedan en el ambiente también como a las situaciones que nos exigen a dar más de nuestra capacidad y poder cumplirlo por ello implica la flexibilidad mental y la capacidad de cambiar de rumbo cuando las circunstancias lo requieren. La adaptabilidad no solo es una habilidad que se desarrolla con el tiempo, sino que también es una actitud que se cultiva a lo largo de la vida.

Para que una organización afronte retos debe tener la certeza de poseer la capacidad de encontrar la mejor alternativa e involucrar a sus colaboradores a una tolerancia a los nuevos desafíos hasta muchas veces desaprender hábitos o ideas de lo que se cree conocido para poder experimentar otras alternativas, se mide a través de cómo los trabajadores reaccionan a situaciones de presión o difíciles esto es importante

para ver en qué grado y en qué tiempo se demoraría en solucionar un problema ya que esto conlleva costos mientras más se tarde.

Retención del talento

(Labajos & Huancahuari, 2020) Es un indicador que reduce la rotación laboral ayudando a mejorar la estabilidad y el posicionamiento de una empresa, estrategia que incluye acciones determinadas para mantener al personal que es de gran beneficio para alcanzar su valor en un largo plazo para la empresa como los colaboradores eficientes, innovadores, leales y productivo aquellos que mantienen la calidad que se brinda como servicio o producto, por ello se debe valorar las competencias acompañado de conocimientos intelectuales mediante compensaciones, bonos por metas y empleado del mes.

(Pozo & Oña, 2023) Es la capacidad de un empleador para poder lograr que su equipo de trabajo permanezca en la empresa gracias al diseño de estrategias a largo plazo centradas en las expectativas y el bienestar de los trabajadores.

Siguiendo esta línea de planteamiento la retención del talento busca que los empleados se sientan valorados en la organización y para ello se sirve de diferentes estrategias a fin de lograr que los perfiles con mayor desempeño y compromiso tengan claro que quieren permanecer en ella.

Ambiente laboral

(Lucas & Ureta, 2019) Establecimiento donde se laboran las actividades en donde se ven afectadas por factores personales, organizacionales y ambientales producto de ello se ve reflejado en el nivel de productividad y su motivación de los colaboradores siendo esto para ganancia o pérdida para la empresa.

(Aguirre, Campos, & Méndez, 2014) Son los patrones consecutivos de cierto grupo de actitudes, comportamientos y sentimiento que representa a una organización que afecten situaciones actuales que sucedan en un ambiente entre los colaboradores tanto física como emocionalmente, todo ello es importante para el desempeño de las actividades y el logro de los objetivos.

Comunicación efectiva

(Romero, Monzant, & Hernández, 2014) Es el proceso obre el cual los seres humanos logran comunicarse con un mensaje claro que se entienda de ambas partes desarrollando actividades propias de la vida y otras de interés profesional

(Campos, 2022) Se define como proceso en que cual existe un trasmisor y un receptor de una información tiene que ser entendible, precisa y eficiente.

Es importante tener este tipo de comunicación en un ambiente laboral debido a que hace que se entiendas las necesidades de ambas partes para poder trabajar de manera correcta así evitando malos entendidos o errores.

Trabajo en equipo

(Gómez & Martínez, 2013) Es un grupo de personas que tienen la capacidad de participar en consecuencia para lograr una finalidad por intereses comunes o por actividades que los interrelacionan. Para ellos el entorno laboral que se trabaja en equipo estimula a los integrantes que desarrollen estilos de liderazgo y sus habilidades esto les brinda que mejoren la manera de pensar ante diferentes situaciones, planifiquen mejor y aumente la toma de decisiones que esto se verá reflejado a lo largo del desarrollo de un proyecto.

El trabajo en equipo es la coordinación de personas con diferentes capacidades en busca de cumplir una misma meta.

Condiciones Físicas

(Gil-Monte, 2012) Son los instrumentos que tu empleador o empresa en la que trabajas te brinda, que definirá cómo desarrollas tus actividades si tienes el material necesario para cada proceso que abarque utilidad, seguridad hacia tu persona, comodidad y calidad laboral esto puede ser desde servicios básicos, iluminación, uniforme, maquinaria y limpieza también aplica para descansos, jornada justa y alimentación si es necesario.

(Zuñiga, Castillo, Armedáriz, & Rodríguez, 2021) Son las características del centro de labor en donde se desarrollan las actividades, el material que te brindan para cumplir con tu labor y sus instalaciones.

Satisfacción laboral

(Salazar, Cosiun, & Torres, 2018) La Satisfacción en el ámbito del trabajo es la manera que la perciben los colaboradores desde 3 ángulos de manera psicológica, en recursos humanos y de forma económica para el enfoque desarrollado en la psicología hasta la actualidad ha intentado de averiguar la razón de tener distintos niveles de satisfacción entre los colaboradores que realizan la misma labor, la cuestión principal es saber lo que los empleados opinan sobre su empleo y cómo se sienten al respecto.

(Portilla, 2020) Es una percepción subjetiva que adopta un individuo de como sentirse en su trabajo esto se forma en base a creencias y valores que obtiene en el

ambiente laboral, su desempeño está directamente en relación con su nivel de satisfacción.

Si se aplica de la forma correcta bajo los beneficios y circunstancias, esta actitud mejorara por que trabajaran en un ambiente cómodo que los motivara dar mejores resultados aumentando su productividad.

Valores de la Empresa

(Estévez & Estrada, 2022) Es el conjunto de principios éticos y profesionales que comparte una empresa formando para su eje de crecimiento en base a las metas que buscan cumplir a corto y largo plazo según su público objetivo así puedan guiar las resoluciones, los valores van de la mano con la visión y misión que la razón de ser hasta donde quieren llegar, si se aplican de manera debida mejoraran la relación de clientes con colaboradores de igual manera de colabores con jefes. Se creen más convenientes los siguientes valores por mencionar:

- Honestidad
- Puntualidad
- Aprendizaje constante
- Eficiencia
- Resolución de problemas
- Competitividad
- Responsabilidad

Motivación laboral

(Ruiz, Gomez, & Rivera, 2023) El desarrollo donde las personas ejecutan una actividad de acuerdo con su labor de acuerdo con eso adquiere conocimientos

acompañados de habilidades sean blandas o cognitivas para poder cumplir con su objetivo dándoles impulso y esfuerzo condicionados para trazar el camino que conlleva diferentes pasos a seguir.

(García & Arvelo, 2021) Es la posibilidad que tiene un negocio en la manera que motiva a sus colaboradores así poder impulsarlo a mejorar sus capacidades a través de incentivos y capacidades, sabiendo que al mantener el equipo en constante motivación para que pueda aumentar la productividad.

(Reyes, Reyes, & Suarez, 2022) Es una herramienta de gran importancia para el desarrollo de las organizaciones por ello debe mantenerse la efectividad y cumplimiento de las funciones y actividades del personal depende de que tan motivado se encuentre esto puede pasar de diferentes maneras donde el personal se sienta a gusto laborando en la organización.

La importancia de un buen resultado del indicador es que al tener colaboradores motivados la productividad y eficiencia aumenta reduciendo muchas veces costos de esta manera también las evaluaciones de desempeño son las esperadas.

Ética y responsabilidad

Ética

(Bonhoeffer, 2000) Es una ciencia que se encarga de la moralidad y del bienestar del ser humano donde se busca limitar las acciones y políticas que prioricen la satisfacción y el bienestar del mayor porcentaje de personas sin afectar a terceros debido a que se basa bajo un estándar para cumplir con lo correcto.

Responsabilidad

(Herrera, 2010) Es una obligación de poder asumir las consecuencias de cada acción que se realiza, ser consciente de que tras esa acción habrá un resultado que podrá afectar a nosotros mismos como a los demás.

Conductas que deben relacionar de manera corrector a su entorno, no solo basta tener ética debe de estar impulsado en acciones para poder cumplirlas a pesar de las circunstancias de manera que se actúe de manera moral, inteligentemente y sin causar daños a terceros.

Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la cultura organizacional en las pollerías ubicadas en el distrito de Independencia, 2022?

Problemas específicos

- ¿Cómo la gestión de calidad se relaciona con el desempeño del personal en las pollerías del distrito de Independencia, 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión de calidad con el ambiente laboral con las pollerías del distrito de Independencia, 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión de calidad y la satisfacción laboral en las pollerías del distrito de Independencia, 2022?

Objetivos

Objetivo general

Determinar de qué manera se relaciona la gestión de calidad y la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2022

Objetivos específicos

- Determinar de qué manera se relaciona la gestión de la calidad y el desempeño del personal en las pollerías de Independencia, 2022.
- Determinar de qué manera se relaciona la gestión de calidad y el ambiente laboral en las pollerías del distrito de Independencia, 2022.
- Determinar de qué manera se relaciona la gestión de calidad y la satisfacción laboral en las pollerías del distrito de Independencia, 2022.

Hipótesis

Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona significativamente con la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2022

Hipótesis específicas

- La gestión de la calidad se relaciona significativamente con el desempeño del personal en las pollerías de Independencia, 2022.
- La gestión de calidad se relaciona significativamente con el ambiente laboral en las pollerías del distrito de Independencia, 2022.
- La gestión de calidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en las pollerías del distrito de Independencia, 2022.

Justificación

El objetivo de esta investigación fue determinar si se encuentra una relación entre la gestión de calidad y la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2022. Habiendo un mercado amplio para este estudio para poder observar si en el rubro mencionado se aplica las dos variables que son vitales para el correcto desarrollo de una empresa no solo de manera económica sino en mejoría de los trabajadores y su desempeño en sus labores.

Justificación Teórica

La investigación propuesta busco brindar si las pollerías de Independencia aplican la gestión de calidad en sus procesos de las diferentes áreas y cómo repercute en la cultura organizacional de las empresas en el caso de que las aplican de manera efectiva que esto posibilitará a entregar un producto y servicio que cumpla con los estándares del público objetivo y una mayor relación cliente-trabajador que es vital para el éxito.

Justificación Práctica

Al finalizar esta investigación se desea plantear las consecuencias de la relación de las dos variables mostrando sus dimensiones e indicadores, de la manera que se interrelacionan en las pollerías de Independencia como resultado se espera obtener como afecta la gestión de calidad para brindar el servicio, si se trabaja de manera detallada y eficiente se evidenciaron mayor fidelización de los clientes, mejor organización en los procesos disminuyendo costos y un personal capacitado.

Justificación Metodológica

El trabajo busca nuevas maneras de que se investigue por ello se realizó una encuesta validada que podrá ser utilizada para otras investigaciones con temas relacionados siendo un aporte a futuros trabajos de tesis, la encuesta realizada se planteó para visibilizar lo considerable que es para una

empresa del rubro que las dos variables mencionadas deben ser tomadas en cuenta para beneficio externo e interno porque el trato que das a tus colaboradores se verá desarrollado en cómo los colaboradores desarrollan su papel vital para brindar el servicio al cliente es algo que constantemente debe ser mejorado a través de múltiples retroalimentaciones no solo como la encuesta realizada sino otros instrumentos.

Limitaciones

Fue difícil hallar información con las dos variables de nuestra tesis, solo se encontraba más información con una de las dos variables, lo cual implicó buscar en diferentes bases bibliográficas con temas relaciones que también utilizaban las variables de nuestro interés.

En algunos documentos de investigación teníamos acceso denegado, esto disminuye la cantidad de investigaciones válidas para nuestra tesis, pero en la búsqueda de diferentes bases bibliográficas, libros en repositorios incluyendo en otros idiomas que se pudieron traducir para obtener un mayor alcance de información y tesis con tema en común, se pudo conseguir la información adecuada para completar el presente trabajo.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Este tipo de investigación es básica, puesto que su finalidad es ampliar los conocimientos que ya existen, referente a esto. (Lozada, 2014) Las encuestas tecnológicas que se halló en la investigación básica se determinaron que la investigación aplicada trata de hallar la generación del conocimiento, todo relacionado a los problemas de la sociedad o el sector productivo, haciéndose cargo de todo el proceso, de la teoría y el producto.

(Babbie, 2010) El estudio muestra un enfoque cuantitativo es un método de investigación donde se utiliza herramientas de análisis matemático para poder descifrar, explicar y predecir fenómenos en datos numéricos.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, ya que no se desarrollará un experimento. Se indica que la investigación experimental es cuando en una investigación no se hace uso de las variables independientes, en otras palabras, no se usa las variables intencionalmente.

Población y muestra

Unidad de análisis

(Babbie, 2010) Es una parte esencial de un proyecto de investigación porque es el objeto que se podrá medir con ciertas cualidades para estudiar, se espera obtener información para poder entender su comportamiento y su interacción con la problemática planteada del estudio.

Para el actual proyecto la unidad son las pollerías ubicadas en el Distrito de Independencia.

Población

(Pastor, 2019) Es un conjunto de elementos en los cuales se tiene un interés que pueden ser personas, acontecimientos y objetos que se quieren analizar por qué comparten características en común.

Población de estudio

Para el rubro estudiado se reduce a un aproximado 130 pollerías desde pequeñas empresas hasta empresas ya más posicionadas.

Muestra

(Sampiere, Collado, & Lucio, 2014) Es un grupo de elementos que se recopilan de una población más amplia con la finalidad de conseguir los datos que representan dentro de la población total y con ello poder estandarizar los resultados obtenidos sin tener que estudiar toda la población solo con una menor cantidad necesaria.

En este caso se determinó por un muestreo probabilístico ya que se toma en cuenta a 97 pollerías como resultado usando la fórmula que estandarizan nuestra población de estudio porque comparten las mismas características, aplicarlo redujo el tiempo e inversión dado que nos dirigimos a un rubro es una población de tamaño grande a comparación de una empresa siendo la mejor manera para poder estudiarla seleccionando una cantidad determinada representa un aproximado de su totalidad porque nos generó extrapolarlo a través de una fórmula.

Muestreo

(Ávila & Escobar, 2019) Es un instrumento para una investigación como propósito diagnosticar el segmento de la población que se tiene que estudiar dado que es infinita o de una gran cantidad, con ello se puede universalizar los resultados con validez para poder

seleccionar un subconjunto de la población total, de esta manera se reducen los costos y el tiempo que se invierte.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Instrumentos de recolección

Cuestionario: (Aigner, 2009) Es instrumento utilizado para poder completar la investigación a una muestra para lograr inferencia estadística para comprobar las hipótesis realizadas en la primera fase y se apoyan de datos numéricos.

Para nuestra investigación sobre las dos variables de Gestión de Calidad y la Cultura Organizacional en las pollerías de independencia, donde aplicamos el cuestionario que cuenta con 18 preguntas con respuestas que son las siguientes: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5) bajo la escala de calificación tipo Likert.

Técnicas de recolección de datos

Encuesta: (Roldán, 2016) Es una técnica de investigación social donde se interroga a los sujetos de la investigación con el objetivo de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan una problemática donde la recogida de datos se realiza a través de ella la encuesta, realizada con preguntas en un cuadro de registro que se administra a la muestra escogida.

Para el trabajo de investigación se utilizó la técnica de encuesta donde se analizó las variables de Gestión de Calidad y la Cultura Organizacional en las pollerías de independencia donde fueron encuestados en su mayoría los gerentes o encargados, con los datos obtenidos se identificó que si existe una relación.

Procedimiento de recolección de datos y análisis de datos

En la elaboración de la encuesta para poder reunir la información necesaria no necesitamos autorización debido a que es un muestreo más general sin ser una empresa en particular, esto hace más amplia la búsqueda para poder conocer las diferentes opiniones y como manejan los restaurantes de este rubro si cumplen con lo encuestado que será de manera virtual por la factibilidad de llegar a 97 pollerías en la plataforma de Google Forms, Finalizando con todas las respuestas se verifico en un formato Excel con la herramienta estadística SPSS un software muy utilizado en las investigaciones académicas para analizar los datos por tener un amplio espacio donde se puede analizar el volumen que en este caso es una muestra considerablemente mediana.

Para poder analizar los datos de las encuestas con los valores y variables que dará como resultado a través de columnas y filas correspondientemente, primero se comenzará en seleccionar la muestra con muestra población seleccionada en este caso 97, luego se define el margen de error que en lo posible serán menores para que estén en lineamiento a lo que buscamos que son opiniones sinceras y contestadas con responsabilidad, después se estableció el nivel de confianza esperado para la investigación siendo que es el porcentaje de respuesta dentro del rango que se necesita entre mayor sea el grado mejor será para recolectar los datos; finalmente se realizó tablas y gráficos para poder representarlos con mayor facilidad.

Análisis de Datos

Muestra probabilística

Se utilizó el tipo aleatorio simple donde los participantes en este caso empresas pueden ser elegidos con la mismas probabilidades sin preferencias o exclusiones al menos en este paso a seguir sí porque ya fueran verificadas en los criterios de exclusión e inclusión donde sólo permanecieron las aptas también que comparten la misma utilidad para poder ser estudiados

y aportaran buenos resultados aptos para poder sacar nuestras conclusiones, para ello asignamos un nivel de confianza 95% con un margen de error del 3% la fórmula que aplicamos fue la siguiente:

N = Total de las pollerías en independencia hasta 2022

$Z_a^2 = 1.96^2$ (nivel de confianza 95%)

p = proporción estimada (para este estudio es 5% = 0.05)

$q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

d = precisión (lo que quisimos obtener un 3%).

Parámetro	Valores	
N	130	Población
Z	1.960	95%
P	50.00%	Probabilidad positiva
Q	50.00%	Probabilidad negativa
e	5.00%	Margen de error

$$\frac{130 \times 1.960^2 \times 50\% \times 50\%}{5\%^2 \times (130 - 1) + 1.960^2 \times 50\% \times 50\%} = \frac{124.852}{1.2829} = 97.320$$

Validez

La validez alude a lo que está aproximado en una investigación, cuando el instrumento obtiene resultados idénticos en varias ocasiones por ello, comenta que la validez es la categoría del instrumento de medida cumpla con el objetivo por el cual fue formado.

Mantienen que la investigación cuantitativa se fundamenta en métodos más elaborados con estructuras definidas en una búsqueda de medir las variables para que puedan ser apartadas donde se hará referencia al cuestionario.

Por ello las preguntas elaboradas están relacionadas con relación a las dimensiones planteadas con sus respectivos indicadores que servirán para medir en qué manera se interrelacionan las variables entre sí siendo de utilidad para nuestro proyecto.

Confiabilidad

Sostiene que el denominador común es plasmado con diferentes coeficientes de correlación, en cambio en la confiabilidad se sustenta según su intención, puede cambiar varias formas, tal como es el caso específico de confiabilidad que dispone del coeficiente Alpha que fue compuesto por Cronbach (1916-2001) en el año 1951., por lo tanto, esta creación valió para medir la confiabilidad de un instrumento por la escala Kitler.

Aspectos éticos

Se validó toda información que fue de gran aporte citando a los autores dándoles su reconocimiento bajo las normas Apa séptima edición y a el reglamento de la Universidad Privada del Norte.

Para el presente proyecto se tomó en cuenta la justicia sin poner un grupo vulnerable para la investigación para beneficio ajeno, también en el trabajo realizado se buscó siempre la información adecuada para el rubro de esta manera servir como ayuda para constantes mejoras en las diferentes áreas que existe en las pollerías de Independencia y por último se tuvo en cuenta los principios de transparencia y sinceridad donde se protege los datos ajenos en el trabajo sin ser citados de manera correcto, esto es confirmado a través del servicio de prevención de plagio de Turnitin.

CAPITULO III: RESULTADOS

Análisis descriptivo

Variable 1: gestión de calidad

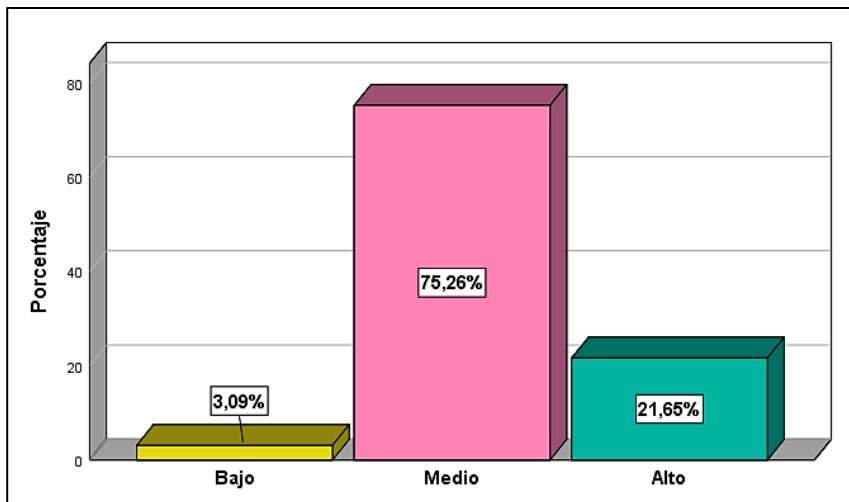
Tabla 1

Distribución de frecuencia de la variable Gestión de calidad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	3,1
Medio	73	75,3
Alto	21	21,6
Total	97	100,0

Figura 1

Diagrama de barras de la variable Gestión de calidad



En la Tabla 1 y Figura 1, se visualiza que 75.26% de los encuestados de las pollerías indicaron que la gestión de calidad esta en un nivel medio; mientras el 21.65% en un nivel alto. Además, solo el 3.09% indicaron que la gestión de calidad en las pollerías se encuentra en un nivel bajo.

Dimensión: Liderazgo

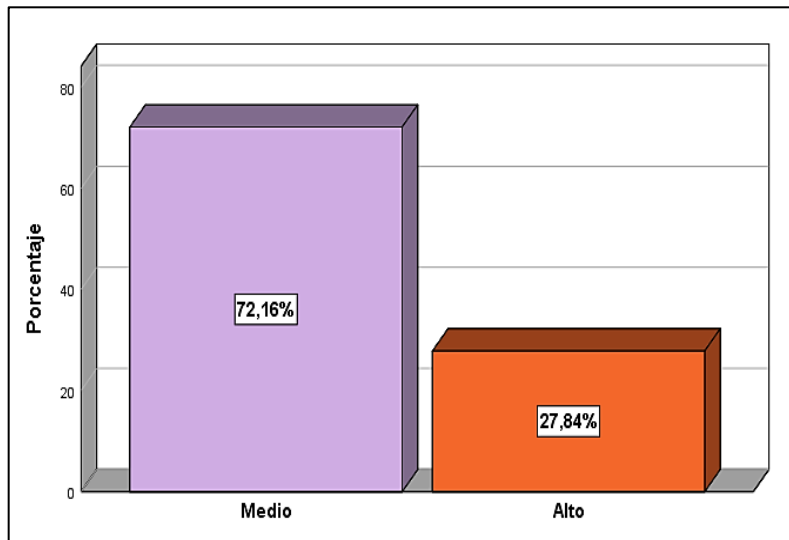
Tabla 2

Distribución de frecuencia de la dimensión Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	70	72,2
Alto	27	27,8
Total	97	100,0

Figura 2

Diagrama de barras de la dimensión liderazgo



En la Tabla 2 y Figura 2, se visualiza que 72.16% de los encuestados afirmaron que el liderazgo en las pollerías es de nivel medio. Asimismo, el 27.84% indicaron que el nivel de liderazgo está en nivel alto.

Dimensión: Gestión de proveedores

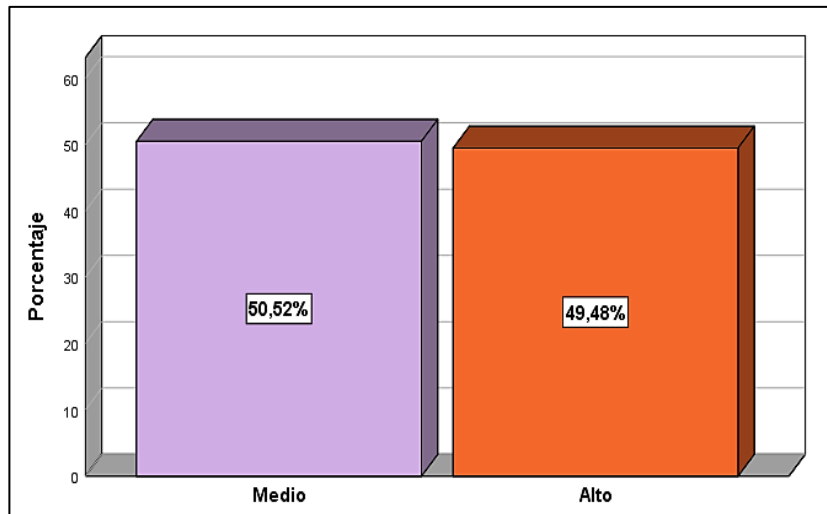
Tabla 3

Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión de proveedores

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	49	50,5
Alto	48	49,5
Total	97	100,0

Figura 3

Diagrama de barras de la dimensión Gestión de proveedores



En la Tabla 3 y Figura 3, se visualiza que 50.52% de los encuestados afirmaron que la gestión de proveedores en las pollerías es de nivel medio; inclusive, el 49.48% expresaron que se encuentra en un nivel alto.

Dimensión: Facilidad de servicio

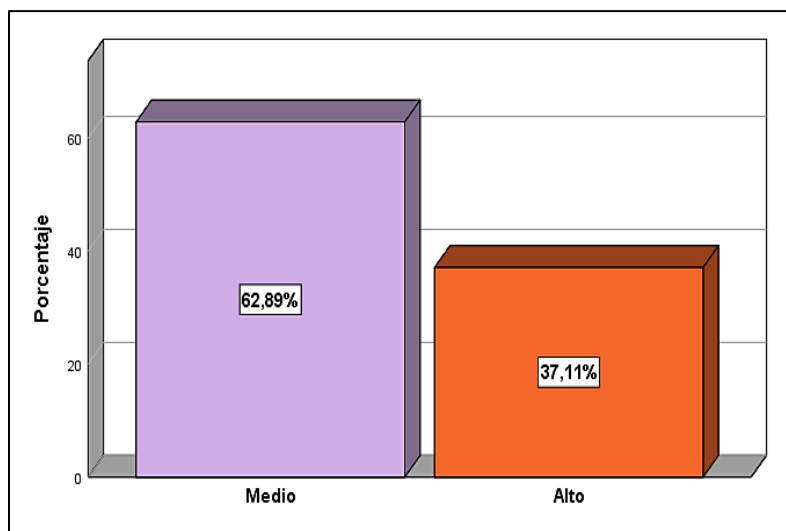
Tabla 4

Distribución de frecuencia de la dimensión Facilidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	61	62,9
Alto	36	37,1
Total	97	100,0

Figura 4

Diagrama de barra de la dimensión Facilidad de servicio



En la Tabla 4 y Figura 4, se visualiza que 62.89% de los encuestados indicaron que la facilidad del servicio en las pollerías es de nivel medio; además, el 37.11% afirmaron que se encuentra en un nivel alto.

Variable 2: Cultura organizacional

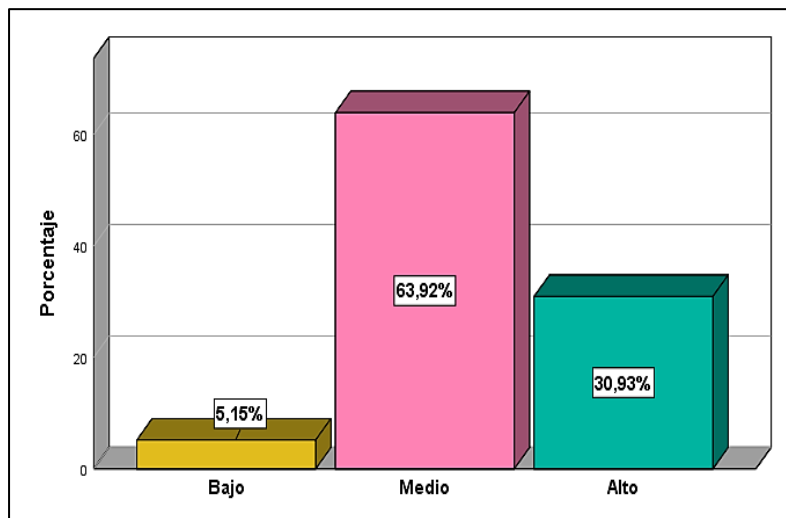
Tabla 5

Distribución de frecuencias de la variable Cultura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	5,2
Medio	62	63,9
Alto	30	30,9
Total	97	100,0

Figura 5

Diagrama de barra de la variable Cultura organizacional



En la Tabla 5 y Figura 5, se visualiza que 63.92% de los encuestados de las pollerías indicaron que la cultura organizacional se encuentra en un nivel medio; mientras el 30.93% en un nivel alto. Además, solo el 5.15% indicaron que la cultura organizacional en las pollerías se encuentra en un nivel bajo.

Dimensión: Desempeño del personal

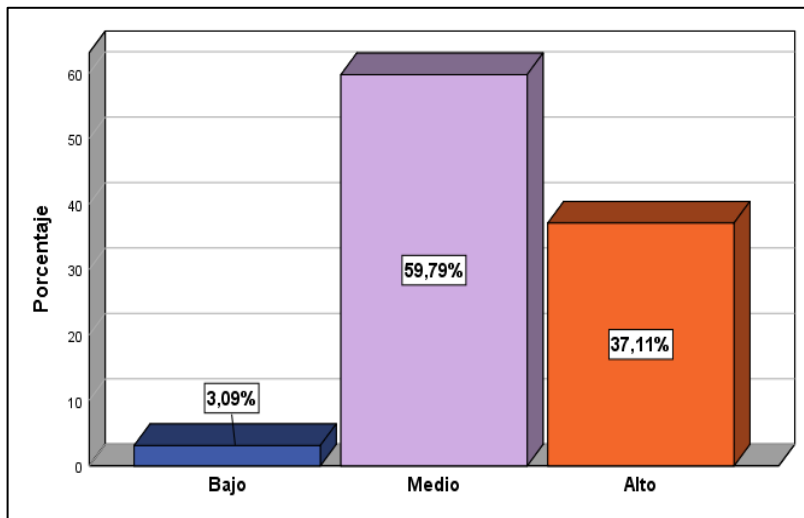
Tabla 6

Distribución de frecuencia de la dimensión Desempeño del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	3,1
Medio	58	59,8
Alto	36	37,1
Total	97	100,0

Figura 6

Diagrama de barra de la dimensión Desempeño del personal



En la Tabla 6 y Figura 6, se visualiza que 59.79% de los encuestados de las pollerías afirmaron que el desempeño del personal se encuentra en un nivel medio; inclusive, el 37.11% en un nivel alto. Asimismo, solo el 3.09% expresaron que el desempeño del personal en las pollerías se encuentra en un nivel bajo.

Dimensión: Ambiente laboral

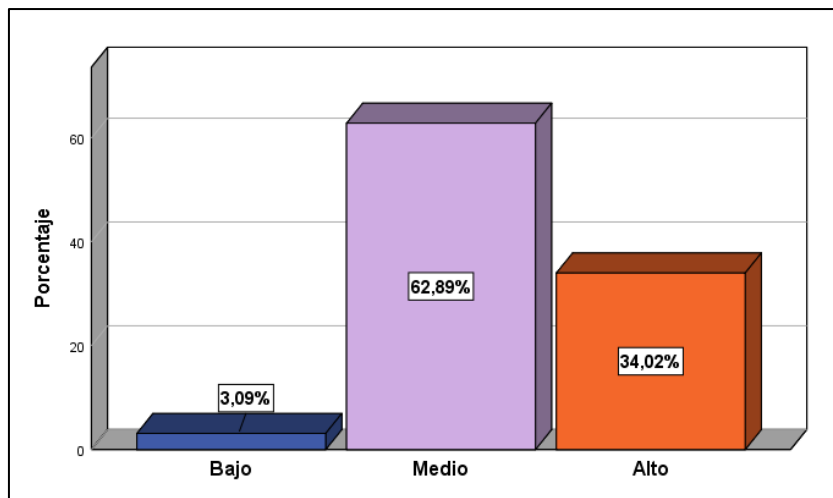
Tabla 7

Distribución de frecuencia de la dimensión Ambiente laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	3,1
Medio	61	62,9
Alto	33	34,0
Total	97	100,0

Figura 7

Diagrama de barras de la dimensión Ambiente laboral



En la Tabla 7 y Figura 7, se visualiza que 62.89% de los encuestados de las pollerías expresaron que el ambiente laboral se encuentra en un nivel medio; además, el 34.02% en un nivel alto. Inclusive, solo el 3.09% indicaron que el ambiente laboral en las pollerías se encuentra en un nivel bajo.

Dimensión: Satisfacción laboral

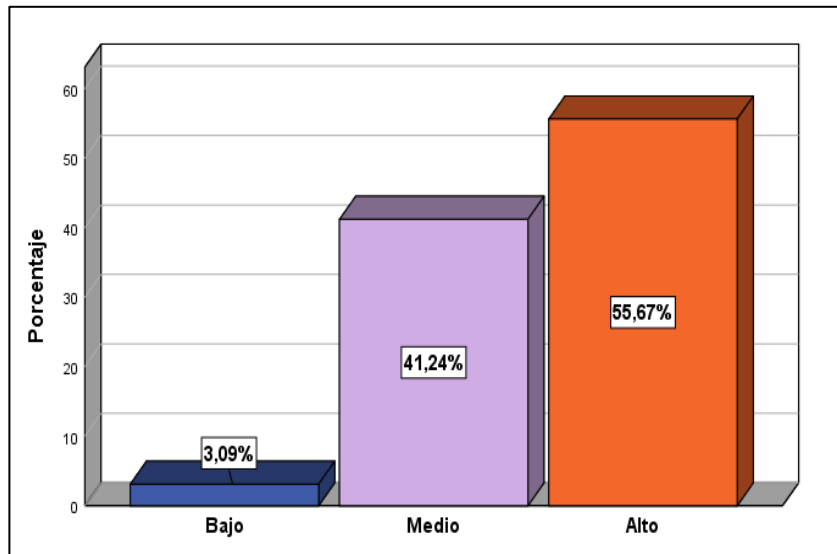
Tabla 8

Distribución de frecuencia de la dimensión Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	3,1
Medio	40	41,2
Alto	54	55,7
Total	97	100,0

Figura 8

Diagrama de barra de la dimensión Satisfacción laboral



En la Tabla 8 y Figura 8, se visualiza que 55.67% de los encuestados de las pollerías indicaron que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel alto; asimismo, el 41.24% en un nivel medio. Inclusive, solo el 3.09% indicaron que la satisfacción laboral en las pollerías se encuentra en un nivel bajo.

Análisis Inferencial

Prueba de Normalidad

H0: Los datos de las variables gestión de calidad y cultura organizacional presentan distribución normal.

H1: Los datos de las variables gestión de calidad y cultura organizacional no presentan distribución normal.

$\alpha = 0.05$ (significancia)

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
SUM_GESTICALI	,266	97	,000
SUM_CULTUORGA	,209	97	,000

En la Tabla 9, se observa un sig = 0.000 < 0.05 entonces se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, los datos de las variables gestión de calidad y cultura organizacional no presentan distribución normal. Por ende, para contrastar las hipótesis de investigación se deben emplear la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

Análisis inferencial

Hipótesis General

H0: La gestión de calidad no se relaciona significativamente con la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2022.

H1: La gestión de calidad se relaciona significativamente con la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2022.

$\alpha = 0.05$ (significancia)

Tabla 10

Correlación entre la variable Gestión de calidad y Cultura organizacional

			VAR_GEST ICALI	VAR_CUL TUORGA
Rho de Spearman	VAR_GESTIC	Coefficiente de correlación	1,000	,786
	ALI	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	VAR_CULTUORGA	Coefficiente de correlación	,786	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

En la Tabla 10, se observa un $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ entonces rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, la gestión de calidad se relaciona significativamente con la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2022. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación $r = 0.786$ lo que indica una correlación moderada alta.

Hipótesis Específicos 1

H0: La gestión de calidad no se relaciona significativamente con el desempeño de personal en las pollerías de Independencia, 2022.

H1: La gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño de personal en las pollerías de Independencia, 2022.

$\alpha = 0.05$ (significancia)

Tabla 11

Correlación entre la variable Gestión de calidad y Desempeño del personal

			VAR_GESTI CALI	DIM_DESE MPER
Rho de Spearman	VAR_GESTIC ALI	Coefficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	DIM_DESEMP ER	Coefficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

En la Tabla 11, se observa un sig = 0.000 < 0.05 entonces rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, la gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño del personal en las pollerías de Independencia, 2022. Además, presenta un coeficiente de correlación $r = 0.668$ lo que indica una correlación moderada alta.

Hipótesis Específicos 2

H0: La gestión de calidad no se relaciona significativamente con el ambiente laboral en las pollerías de Independencia, 2022.

H1: La gestión de calidad se relaciona significativamente con el ambiente laboral en las pollerías de Independencia, 2022.

$\alpha = 0.05$ (significancia)

Tabla 12

Correlación entre la variable Gestión de calidad y Ambiente laboral

				VAR_GESTI CALI	DIM_AMBL AB
Rho de Spearman	VAR_GESTIC ALI	Coefficiente correlación	de	1,000	,563**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		97	97
	DIM_AMBLAB	Coefficiente correlación	de	,563**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		97	97

En la Tabla 12, se observa un $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ entonces rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, la gestión de calidad se relaciona significativamente con el ambiente laboral en las pollerías de Independencia, 2022. Inclusive, presenta un coeficiente de correlación $r = 0.563$ lo que indica una correlación moderada.

Hipótesis Específicos 3

H0: La gestión de calidad no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en las pollerías de Independencia, 2022.

H1: La gestión de calidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en las pollerías de Independencia, 2022.

$\alpha = 0.05$ (significancia)

Tabla 13

Correlación entre la variable Gestión de calidad y Satisfacción laboral

			VAR_GESTI CALI	DIM_SATIS LAB
Rho de Spearman	VAR_GESTIC ALI	Coefficiente correlación	de 1,000	,464**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	DIM_SATISLA B	Coefficiente correlación	de ,464**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

En la Tabla 13, se observa un $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ entonces rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, la gestión de calidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en las pollerías de Independencia, 2022. Además, presenta un coeficiente de correlación $r = 0.464$ lo que indica una correlación moderada.

CAPÍTULO IV: DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

Discusión

En la parte final de la investigación se corroboró si se cumplió con el objetivo general: determinar de qué manera se relaciona la gestión de calidad y la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2020. Se tuvo los resultados, que el 73% de encuestados indicaron que la gestión de calidad esta en nivel medio y el 63.9% de ellos que la cultura organizacional se encuentra en nivel medio. En el análisis inferencial, un $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación $r = 0.786$ lo que indica que existe una correlación moderada alta entre las variables de estudio. Ello concuerda con el estudio de (Baquerizo Morales, 2020) en donde el 97.1% de los docentes indicaron que ambas variables están en un nivel alto y tienen un $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ y un $r = 0.618$; y se demuestra que existe una correlación moderada entre la cultura organizacional y gestión de calidad. Asimismo, con la investigación de (Mesías, 2024) en qué se tuvo $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación de 0.769; concluyéndose, que la gestión de la calidad de la educación superior se relaciona de manera directa con la cultura organizacional en una institución educativa. Una cultura organizacional consolidada, focalizada hacia la excelencia, fomenta el compromiso de los trabajadores en los procesos de calidad, desde la selección de insumos hasta la atención al cliente.

Respecto con el objetivo específico 1: determinar de qué manera se relaciona la gestión de la calidad y el desempeño del personal en las pollerías de Independencia, 2022. En los resultados, se tuvo un $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación de 0.668, con lo que se demuestra que existe relación entre gestión de calidad y desempeño del personal. Ello concuerda el estudio de (Mallqui, 2022) en donde se determinó que 82.1% de colaboradores afirman que la empresa si

mide los resultados de sus trabajadores de las actividades asignadas. Y lo indicado por (Quezada, Mora, & Landy, 2024) quien afirma que aplicar evaluaciones de desempeño trae muchos beneficios para el empleado, el empleador y la organización en general, estos podrían ser: motivación del personal, mejor comunicación, conocimiento acertado de las actividades del puesto. Evaluar el desempeño es relevante ya que son los empleados quienes, por medio de su compromiso, competencias y habilidades, garantizan que los estándares de calidad se mantengan en cada proceso.

Referente al objetivo específico 2: determinar de qué manera se relaciona la gestión de calidad y el ambiente laboral en las pollerías del distrito de Independencia, 2022. En los resultados, se obtuvo un $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación de 0.563, con lo que se demuestra que existe relación entre gestión de calidad y ambiente laboral. En concordancia a lo mencionado, (Chancay & Chancay, 2024) indicó que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional, demostrando en su estudio que el 59% de colaboradores indicaron que si un ambiente de trabajo es positivo los miembros se acoplan a los valores de la organización. Además, (Chipana Quispe de Otazu, 2021) expresó que un 91% consideran que las relaciones humanas son adecuadas, el 9% afirmaron que la relación humana es regularmente adecuada, resultados que considera el indicador el ambiente laboral y el clima laboral. Por ende, un ambiente laboral adecuado impulsado por la capacitación continua y la solución eficiente de los problemas, asegura que los procesos de calidad se cumplan y mejoren.

Respecto con el objetivo específico 3: determinar de qué manera se relaciona la gestión de calidad y la satisfacción laboral en las pollerías del distrito de Independencia, 2022. Se tuvo como resultados un $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación de 0.464, con lo que se demuestra que existe relación entre gestión de calidad y satisfacción laboral. En oposición a lo indicado

(Zambrano Pedraza, 2022) expresa que a nivel de la cultura organizacional existen falencias en la comunicación, liderazgo y satisfacción, no obstante, los colaboradores han introyectado valores relacionados con la calidad que son transversales a su accionar; sin embargo, sienten la necesidad, desde su experiencia de realizar mejoras a los programas y políticas. Asimismo, (Chingel Chanta, 2022) indica que el 77.78% (14) de los trabajadores de las MYPE rubro pollerías no se encuentran registrados en planilla generando insatisfacción en los trabajadores. Una gestión de calidad eficiente conlleva una capacitación constante, el reconocimiento del trabajador y la creación de un ambiente que promueva el desarrollo profesional, lo que aumenta la satisfacción laboral.

Implicancias

Como efecto a los resultados de nuestra investigación que se obtuvo a través de nuestras dimensiones que fueron halladas en la recolección de datos en las diferentes plataformas oficiales como bibliotecas digitales y repositorio, donde la teoría se puede rectificar a través de:

En el distrito de independencia aunque existe una gran variedad de restaurantes sobre todo el rubro estudiado las pollerías, no en todas se encuentra la relación mutuamente beneficiosa de las dos variables dado que existe muchos factores que la dificultan como la informalidad, falta de experiencia y conocimiento, falta de capacitaciones, un control sin medidas correctas y sobre todo falta de ganas de poner establecerse porque así como existen desde pequeñas empresas inexpertas también compiten las grandes donde en todas ellas se debe tener en claro los principios para que se sedimenten en el mercado porque es el punto que la mayoría debe alcanzar porque no solo es vender momentáneamente si no ir creciendo esto a través de las dos variables continuamente mencionadas porque a nuestro parecer son una de las claves que van de la mano para poder cumplir con los objetivos que son entregar un buen producto o servicio a los clientes que son de control de calidad que algunas empresas no llevan a cabo como se demuestra en las encuesta se podría decir

que un 15% no cumple con lo estipulado tener las auditorías, inspecciones, controles de los procesos, algunas ni siquiera poseen un proceso establecido para cada área siendo una problema para el público que consume, también otro principio es que no se cuenta muchas veces ni si quiera con un organigrama donde cada uno tiene su labores y su jefe determinado esto complica el seguimiento de tareas porque muchas veces no existen una cadena de categoría porque no hay un tema de legalidad que no se quiere emplear no incluyendo nuestra variable cultura organizacional.

Limitaciones

Para obtener los resultados de las encuestas se nos presentaron dificultades al ser una población amplia en ciertos perímetros de un distrito donde entrevistamos a los gerentes presentes en una mayor parte donde se tuvo que buscar personalmente a varias pollerías siendo un proceso largo.

Se dificulto porque algunas representantes se demoran en responder o no responden con coherencia siendo descartados en las encuestas porque no tenían el conocimiento ni aplicación de las variables.

Algunas empresas optaron por no responder o negarse a brindar información por distintos motivos que no cumplían con requisitos de legalidad.

Para agregar otra limitación que se obtuvo fue la poca información en internet sobre el número de restaurantes exactos en el distrito seleccionado donde se tuvo que utilizar el método tradicional de investigación de campo donde se tuvo que hacer un conteo aproximado para obtener nuestra población.

Conclusiones

- Se obtuvo un sig = 0.000 y un r = 0.786, por lo que la gestión de calidad se relaciona con la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2022. Esto se debe a que los valores y normas instauradas dentro de las pollerías influyen directamente en la implementación y sostenibilidad de procesos orientados a la mejora continua. Una cultura organizacional comprometida con la calidad fomenta la capacitación del personal, el cumplimiento de estándares de servicio y la satisfacción del cliente.
- Se tuvo un sig = 0.000 y un r = 0.668, por lo que la gestión de la calidad se relaciona con el desempeño del personal en las pollerías de Independencia, 2022. Cuando se establecen procedimientos claros, capacitaciones continuas y estándares de trabajo bien definidos, los colaboradores pueden desempeñar sus funciones de manera más efectiva, reduciendo errores y optimizando los tiempos de servicio.
- Se tuvo un sig = 0.000 y un r = 0.563, por lo que la gestión de calidad se relaciona con el ambiente laboral en las pollerías del distrito de Independencia, 2022. Una adecuada implementación de estándares de calidad no solo mejora la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, sino que también influye en el clima organizacional, promoviendo un entorno de trabajo más armonioso y productivo.
- Se tuvo un sig = 0.000 y un r = 0.464, por lo que la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción laboral en las pollerías del distrito de Independencia, 2022. Cuando las pollerías adoptan prácticas de calidad, como la capacitación constante, la definición clara de funciones y la provisión de condiciones óptimas de trabajo, los trabajadores se sienten más valorados, lo que incrementa su satisfacción y compromiso con la organización.

Referencias

- Acosta, A. M., Pulido, H. G., Araque, D. D., Regnault, M. D., & Tinoco, M. C. (2018). *Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sustentabilidad organizacional*. Venezuela: Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/8423/ISBN-9789802337248.pdf?sequence=1>
- Acosta, O. L. (2024). Responsabilidad social empresarial en el cumplimiento de los objetivos del desarrollo sostenible. Aproximaciones desde una revisión sistemática. *ARTES Y HUMANIDADES UNICA*, 25(52), 85-95. Obtenido de ARTES Y HUMANIDADES UNICA: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13677509>
- Aduelo, G., Aigner, M., & Ruiz, J. & (s.f.). *Diseños de Investigación Experimental y No-Experimental. Dise.*
- Aguirre, L. R., Campos, A. F., & Méndez, A. G. (2014). El Clima Laboral Como Un Elemento Del Compromiso Organizacional. *Revista Nacional De Administración*, 4(1), 59-70. Obtenido de Revista Nacional De Administración: <https://doi.org/10.22458/rna.v4i1.533>
- Aigner, M. (2009). El cuestionario. *La Sociología En sus escenarios*, 11, 1-79. Obtenido de La Sociología En sus escenarios: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/1696>
- Alamar, J. & (2018). *Cómo mejorar la productividad de tu empresa*. Resultae.
- Alles, M. A. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. GRANICA.
- Amasiguen, B. P., Rios, J. G., & Alvarado, G. d. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. Obtenido de Comuni@cción: <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>.
- Arias, A. L. (2020). SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EN CUBA. UNA APROXIMACIÓN AL ESTADO DEL ARTE. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 2(13), 1-15. Obtenido de Negocios, Emprendimiento y Educación: <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/13/proveedores-cuba.html>
- Ávila, C. E., & Escobar, N. A. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA. Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. Obtenido de ALERTA. Revista Científica del Instituto Nacional de Salud: <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Babbie, E. (2010). *The practice of social research*. Wadsworth.
- Baquerizo Morales, M. C. (2020). *Cultura organizacional y gestión de la calidad de servicio en la unidad educativa ATI II PILLAHUASO Guayaquil, Ecuador, 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56633/Baquerizo_MMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Belenguer, J. A., & Tormo, R. G. (2019). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*. Valencia: Resultae.
- Bonhoeffer, D. (2000). *Ética*. Madrid: Encuentro Ediciones.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A. Obtenido de <https://porquenotecallas19.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Campos, A. (2022). Comunicación efectiva de la ciencia: ¿qué es y cómo ayuda a los científicos a mejorar su carrera y cumplir objetivos de impacto social? Revisión de la literatura. *Hipertext(24)*, 23-39. Obtenido de Hipertext: <https://orcid.org/0000-0002-3067-2647>
- Carrillo, C. B., Redondo, R. P., & Arbeláez, D. C. (2020). Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información Tecnológica*, 31(1), 141-148. Obtenido de Información Tecnológica: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-0764202000141>
- Castañeda, J. A., Rojas, L. M., & Massó, R. A. (2022). El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura. *Formación Universitaria*, 13(1), 135-144. Obtenido de SCIELO: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000100135>

- Castro, A. S., Ramírez, T. V., Rivera, H. V., & Casallo, M. N. (2023). *La Cultura Organizacional y la gestión del talento humano en el campus universitario*. Ecuador: CIDE Editorial.
- Cavazos, D. A., & Moctezuna, J. A. (2023). Importancia del Liderazgo Transformacional en la Cultura y Resultados Organizacionales: Una Revisión Sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 1108-1126. Obtenido de Ciencia Latina Internacional: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8748/13028>
- Chancay, P. E., & Chancay, A. Y. (2 de abril de 2024). *Cultura Organizacional y la calidad del servicio de la empresa VISUALNET del cantón JIPIJAPA*. Obtenido de Repositorio Digital UNESUM: <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/6458/1/Mor%c3%a1n%20Chancay%20Angie%20Yamileth.pdf>
- Chavarry, A. J., & Corvera, E. L. (2020). *La cultura organizativa y su apoyo en la gestión de calidad en tottus de mall plaza Trujillo en el año 2019*. Obtenido de Repositorio UPAO: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/7345/REP_ALEXANDRA.MALACAS_ERIC.LEZAMA_CULTURA.ORGANIZATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Elsevier Editora Ltda.
- Chingel Chanta, E. R. (2022). *Gestión de calidad y cultura organizacional en las Mypes rubro pollerías en la urbanización Cossio del Pomar, Castilla, Piura, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29027>
- Coaquera Onofre, L. (2022). *Cultura organizacional y la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Gorhamann, Tacna, 2022*. Tacna. Obtenido de Repositorio UNJBG: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fb3ecc90-6b41-46be-8137-25df5328e2c3/content>
- Creswell, J. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks.
- Del Valle Palacios, M. L. (2020). *Cultura organizacional y gestión pedagógica en docentes de la unidad educativa Nuestra señora de Fátima del Empalme, Ecuador, 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49389/Del%20Valle_PML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: Diaz de Santos S.A. Obtenido de <https://www.esic.edu/sites/default/files/2022-05/978-84-17914-91-2%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.pdf>
- Díaz, D. E., Alvarez, B. M., & Ojeda, M. N. (2020). COMPETITIVIDAD REGIONAL Y DESARROLLO ECONÓMICO: UNA BREVE REVISION DE LA LITERATURA ECONOMICA MODERNA. *Revista de Economía Política de Buenos Aires*, 14(20), 109-153. Obtenido de Revista de Economía Política de Buenos Aires: <https://ojs.econ.uba.ar/index.php/REPBA/article/view/1720>
- Encalada, M. L. (2016). *La Cultura Organizacional: Eje de Accion de la Gestión Humana*. Ecuador: ECOTEC.
- Espinoza, J. R. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión Sistemática. *TZHOECOEN*, 13(2), 84-93. Obtenido de TZHOECOEN: <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Estévez, A. H., & Estrada, M. G. (2022). Responsabilidad social empresarial en la misión, visión y valores de las principales empresas en México. *Rev. aliment. contemp. desarro.*, 31(57), 1-24. Obtenido de Rev. aliment. contemp. desarro.: <https://doi.org/10.24836/es.v31i57.1109>
- Fany, C. Q. (2021). *Cultura organizacional y gestión de calidad en los colaboradores de la Ugel Arequipa Sur, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/aab751a0-79a3-4fe4-a897-86b644a01ca7/content>
- García, E. K., & Arvelo, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 30(109). Obtenido de Revista Venezolana de Gerencia: RVG: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg>
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *SIMPOSIO: SALUD OCUPACIONAL*, 29(2), 237-241. Obtenido de SIMPOSIO: SALUD OCUPACIONAL: <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2012.v29n2/237-241/es>

- Gómez, H. S. (2008). *Gerencia Estratégica*. Bogotá: 3R Editores.
- Gómez, J. M., & Martínez, J. R. (2013). Modelo de trabajo en equipo intelectual en grupos organizacionales: una revisión conceptual. *Innovaciones de negocios*. Obtenido de Innovaciones de negocios: http://www.web.facpya.uanl.mx/rev_in/
- Herrera, H. M. (2010). *Responsabilidad social y ética empresarial*. Obtenido de ECOE Ediciones: chrome-extension://efhttps://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/04/Responsabilidad-social-y-etica-empresarial.pdf?srsltid=AfmBOorpB39dLOcInhEPNiN0_IDhpOEuA_yK6Q4zkMuKoAoGkaqwJx5S
- Jáuregui, K., & Louffal, E. (2019). *Cultura y clima Organizacional*. PEARSON EDUCATION.
- Labajos, F. A., & Huancahuari, D. A. (2020). Los tres pilares para la retención del talento humano en una empresa de servicios generales. *INNOVA Research Journal*, 10(1). Obtenido de INNOVA Research Journal: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>
- Latugaye, D., & Bonorino, C. A. (2025). Una herramienta para evaluar la enseñanza basada en simulación en el entrenamiento de habilidades técnicas. *Educación Médica*, 26(1), 1575-1813. Obtenido de ScieDirect: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2024.100968>
- Llatas, O. Y. (2023). El impacto del liderazgo en las empresas: una revisión de la literatura 2018 –2022. *Revista Científica DISCIPLINARES*, 2(3), 1-24. Obtenido de El impacto del liderazgo en las empresas: una revisión de la literatura 2018 –2022: <https://revistas.unsa.edu.pe/index.php/disciplinares/article/view/133/342>
- Lozada, J. (3 de Diciembre de 2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. Obtenido de CIENCIAMERICA: <https://dialnet.uniroja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Lucas, C. F., & Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1-25. Obtenido de Cuadernos Latinoamericanos de Administración: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Machúcala, B. L., & Pillaga, R. T. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *CIENCIAMATRIA*, 2(8), 116-135. Obtenido de CIENCIAMATRIA: DOI 10.35381/cm.v8i2.701
- Macías, C. J., Sánchez, K. I., Muñoz, L. A., & Moctezuma, J. A. (2022). El papel de la adaptabilidad como impulsora de la competitividad y sostenibilidad económica: una revisión de literatura con enfoque descriptivo. *REVISTA DOXA DIGITAL*, 12(22), 69-91. Obtenido de REVISTA DOXA DIGITAL: <https://doi.org/10.52191/rdojs.2022.233>
- Macías, R. G., & Hernandez, I. G. (2021). Selección y evaluación de proveedores de logística externa en la cadena de suministro: una revisión sistemática. *Cuaderno de Gestión*, 25(1). Obtenido de Cuadernos de Gestión: <http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/revista/es/>
- Mallqui, E. C. (2022). *Gestión de calidad con el uso de la cultura organizacional y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hospedajes) en la ciudad de Huaraz, 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31946/CULTURA_ORGANIZACIONAL_GESTION_DE_CALIDAD_MALLQUI_ESPINOZA_CLELIA_DIANA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mayorga, F. A., Arias, D. M., Mayorga, I. I., & Colona, L. A. (2019). Liderazgo: una habilidad gerencial fundamental en el éxito de una empresa en el siglo XXI. *RECIMUNDO*, 3(3), 1061–1084. Obtenido de RECIMUNDO: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/559>
- Melendez, L. A. (2022). *Cultura Organizacional y su relación en la gestión de calidad en la empresa BAFING SAC*. Obtenido de Repositorio Universidad Peruana de las Américas: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2221/1>.
- Méndez, G. G., Medina, D. E., & López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión Sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*. Obtenido de Trascender, contabilidad y gestión: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>

- Mendoza, M. C., & Mujica, D. G. (2019). BPM y auditorías de calidad total. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 1(2), 14-19. Obtenido de Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS: <https://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/5>
- Merino, J. A., & Cardenas, A. N. (2021). Desarrollo de la responsabilidad social en empresas de Latinoamérica. *Newman Business Review*, 7(1), 4-25. Obtenido de Newman Business Review: <https://doi.org/10.22451/3006.nbr2021.vol7.1.10055>
- Mesías, L. C. (2024). *Gestión de la calidad de la educación superior y cultura organizacional en la UNCP, percepción de los docentes, 2023*. Obtenido de Repositorio UNCP: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/10636/T010_20019026_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montaño, L. C. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector pública en México. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 6(18), 28-40. Obtenido de Trascender, contabilidad y gestión: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>
- Moreno, E. G., & Balcázar, M. d. (2023). EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA CONTABILIDAD Y LA TOMA DE DECISIONES. *Universidad Tecnológica Autónoma del Pacífico*, 1(1), 37-43. Obtenido de Gestión: <https://revistap.ejeutap.edu.co/index.php/Gestion/article/view/71>
- Ortiz, Ó. C., & Ortiz, J. A. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. ECO EDICIONES. Obtenido de <https://www.ecoediciones.mx/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Pastor, B. F. (23 de Septiembre de 2019). *Población y Muestra*. PuebloCont. Obtenido de Pueblo continente: https://www.academia.edu/118400938/Población_y_muestra
- Pazmiño, K. D. (01 de Junio de 2016). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23262>
- Ponce, M. R. (2024). Valoración Empresarial Moderna: Un Análisis del Estado del Arte y sus innovaciones. *MQRInvestigar*, 1(1). Obtenido de MQRInvestigar: <https://orcid.org/0000-0003-4287-0453>
- Ponsati, E. G., & Campos, M. A. (2022). *Gestión de calidad*. Barcelona: Edicions UPC. Obtenido de <https://books.google.com.do/books?id=2cP2SvNsDkEC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63-92. Obtenido de Revista UNIMAR: <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/unimar/article/view/2254>
- Pozo, L. T., & Oña, R. R. (2023). Gestión de la Atracción y Retención del Talento Humano en el Siglo XXI: una Revisión Bibliográfica Sistemática de la Literatura Latinoamericana. 8(3), 749-756. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1920>
- Puente, L. M. (2022). *Importancia de la cultura organizacional en los sistemas de gestión de calidad*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000825760/3/0825760.pdf>
- Quezada, P. A., Mora, S. J., & Landy, M. B. (2024). Modelos de evaluación del desempeño laboral: Una revisión sistemática de literatura. *Revista Gestión De Las Personas Y Tecnología*, 17(50), 88-117. Obtenido de Revista Gestión De Las Personas Y Tecnología: <http://dx.doi.org/10.35588/0g6zr18>
- Reyes, J. E., Reyes, J. M., & Suarez, G. E. (2022). Motivación Laboral como Herramienta Eficaz para el Mejor Desarrollo de las Organizaciones. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 177-186. Obtenido de Dominio De Las Ciencias: <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2565>
- Robles, J. L. (2021). Factores que intervienen en el desempeño laboral en equipos de trabajo: una revisión de literatura. *Vinculatégica*, 11(1), 1-194. Obtenido de Vinculatégica: <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v>
- Roldán, P. L. (2016). *La Encuesta*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

- Romero, Y. M., Monzant, F. M., & Hernández, Y. d. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 9(27), 22-33. Obtenido de Negotium: revista de ciencias gerenciales: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>
- Rosignuolo, L. (2017). Principio de economía monetaria: Oferta y demandada monetaria, banca central y política monetaria. *LATINDEX*, 26(53). Obtenido de LATINDEX: <http://www.latindex.org/latindex/ficha?folio=2751>
- Ruiz, E. D., Gomez, J. F., & Rivera, M. d. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(26), 1-16. Obtenido de RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo: <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Sabando, A. L., Forcada, J., & Zorrilla, P. (2018). EL ENFOQUE DE MARKETING COMO FILOSOFÍA DE GESTIÓN DE LAS UNIVERSIDADES: UN MARCO DE TRABAJO PARA ORIENTAR SU APLICACIÓN. *Cuadernos De Gestión*, 18(2), 37-58. Obtenido de Cuadernos De Gestión: <https://doi.org/10.5295/cdg.150576al>
- Salazar, J. G., Cosiun, G. J., & Torres, D. R. (2018). Relación del Clima Organizacional con la Satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Ecociencia*, 6(1), 1-24. Obtenido de Ecociencia: <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>
- Sampiere, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). Selección de la Muestra. En *Metología de la Investigación. Espacio de Formación Multimodal*. Obtenido de Espacio de Formación Multimodal: <https://campus.ucsfvirtual.edu.ar/Hernandez29>
- Sanchez, D. R., Suárez, V. C., & Acosta, E. O. (2021). Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: Revisión sistemática exploratoria. *Información tecnológica*, 31(5), 21-32. Obtenido de Información tecnológica: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021>
- Santos, I. S., & Obesso, M. M. (2013). *Gestión de Calidad*. ESIC Editorial. Obtenido de <https://www.esic.edu/sites/default/files/2022-05/978-84-17914-91-2%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.pdf>
- Schmidt, A. C., Legaz, F. C., & Cristóbal, R. P. (2021). *Gestión de calidad*. Ecuador: Ediciones Pirámide. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad.html?id=M1JtEAAQBAJ&redir_esc=y
- Sheen, R. (2016). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial. Un acercamiento a tres compañías peruanas*. Lima: Universidad de Lima Fondo Editorial.
- Sotelo, J. G. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16). Obtenido de Investig. Desarro. Educ: <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.329>
- Temporelli, K. L. (2010). Oferta y demanda en el sector sanitario: Un análisis desde la economía de la salud. *Estudios Económicos*, 26(53), 73-94. Obtenido de Estudios Económicos: <http://hdl.handle.net/11336/104107>
- Torres, P. V., & Moreno, L. R. (2021). Revisión sistemática de la literatura: desarrollo de proveedores, innovación y competitividad. *Vinculatégica EFAN*, 7(2), 1-146. Obtenido de Vinculatégica: <https://doi.org/10.29105/vtga7.1-146>
- Vargas, G. M., & Delgado, V. H. (30 de Junio de 2010). Liderazgo para una gestión moderna de procesos educativos. *Universidad de Costa Rica*, 34(1), 15-29. Obtenido de Liderazgo para una gestión moderna de procesos educativos: <https://doi.org/10.15517/revedu.v34i1.495>
- Vásquez, D. X. (2019). *La gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías de la urbanización ingeniería, distrito de San Martín de Porres, Lima, 2018*. Tesis de grado, Universidad Católica los Angeles. Obtenido de https://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20581/MYPE_GESTION_CALIDAD_BENEFICIOS%20_%20VASQUEZ_DOMINGUEZ_XIMENA_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velastegui, R., Poler, R., & Díaz, M. (2023). Aplicación de algoritmos de aprendizaje automático a sistemas robóticos multiagente para la programación y control de operaciones productivas y logísticas: una

- revisión de la literatura reciente. *Dirección y Organización*, 80, 60-70. Obtenido de Dirección y Organización: <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i80.643>
- Verde, L. E. (2019). *Cultura organizacional y gestión de calidad en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería*, 2019. Obtenido de Repositorio UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38926>
- Viana, L. G., & Arbuto, J. M. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad de Antioquia: <https://hdl.handle.net/10495/2622>
- Yerrén, R. H. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina*, 6(2), 2316-2335. Obtenido de Ciencia Latina: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030
- Zambrano Pedraza, S. H. (02 de Marzo de 2022). *Estrategias de mejora de la gestión de la calidad basadas en el fortalecimiento de la cultura organizacional dentro de la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas*. Obtenido de <https://repository.uamerica.edu.co/server/api/core/bitstreams/81c2738b-267b-4568-a510-9999952a5048/content>
- Zuloaga, J. T. (2022). Actitudes docentes frente al estudiantado con discapacidad. *Ciencia y Educación*, 6(1), 83-94. Obtenido de Ciencia y Social: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8358262>
- Zuñiga, N. C., Castillo, M. M., Armedáriz, N., & Rodríguez, J. L. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Rev. Esp. Salud Publica*, 95, 1-15. Obtenido de Rev. Esp. Salud Publica: <https://www.scielosp.org/article/resp/2021.v95/e202104057/es/>

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN	ITEMS
	GENERAL	GENERAL	GENERAL			
	¿De qué manera se relaciona la gestión de calidad y la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2022?	Determinar de qué manera se relaciona la gestión de calidad y la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2022.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2022	Gestión de calidad		Tipo: Básica Alcance: Correlacional Diseño: No experimental
	ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS:			
	¿Cómo la gestión de calidad se relaciona con el desempeño del personal en las pollerías del distrito de Independencia, 2022?	Determinar de qué manera se relaciona la gestión de calidad y el desempeño del personal en las pollerías de Independencia, 2022.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño del personal en las pollerías de Independencia, 2022.		130 pollerías pequeñas y mediana del distrito de Independencia	Corte: Transversal Enfoque: Cuantitativo
“Gestión de calidad y su relación con la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2022”	¿De qué manera se relaciona la gestión de calidad con el ambiente laboral en las pollerías del distrito de Independencia, 2022?	Determinar de qué manera se relaciona la gestión de calidad con el ambiente laboral en las pollerías del distrito de Independencia, 2022.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con el ambiente laboral en las pollerías de Independencia, 2022.	Cultura organizacional		Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	¿De qué manera se relaciona la gestión de calidad y la satisfacción laboral en las pollerías del distrito de Independencia, 2022?	Determinar de qué manera se relaciona la gestión de calidad con la satisfacción laboral en las pollerías del distrito de Independencia, 2022.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en las pollerías de Independencia, 2022.			

Anexo 2. Matriz operacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	RANGO
Gestión de calidad	Una serie de procesos y normas que se deben seguir para el correcto funcionamiento de los procesos para brindar el mejor servicio o producto.	La variable gestión de calidad se dimensiona en liderazgo, gestión de proveedores y facilidad de servicio	Liderazgo	Evaluación de desempeño Observación directa Simulaciones continuas Auditorías	Escala Likert (5) Totalment e de acuerdo
			Gestión de proveedores	Cumplimiento de responsabilidades Cumplimiento de controles de operaciones	(4) De acuerdo
			Facilidad del servicio	Nivel de competitividad Cobertura entre oferta y demanda	(3) Imparcial
			Desempeño del personal	Productividad Adaptabilidad Retención del talento	(2) En desacuerdo
Cultura organizacional	Conjunto de políticas, valores y principios de una empresa para obtener una relación adecuada empleador y empleado donde se respeten.	La variable cultura organizacional se dimensiona en desempeño del personal, ambiente laboral y satisfacción laboral.	Ambiente laboral	Comunicación efectiva Trabajo en equipo Condiciones físicas Valores de la empresa	(1) Totalment e en desacuerdo
			Satisfacción laboral	Motivación Ética y responsabilidad	

Anexo 3. Instrumento

CUESTIONARIO

Cada una de las preguntas tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que usted describa mejor seleccionado del 1 al 5. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) sólo una alternativa. Por favor marque todos los ítems. Finalmente, su respuesta será totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

Escala Valorativa:


1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo


N°	GESTIÓN DE CALIDAD	Escala				
	DIMENSIÓN: LIDERAZGO	1	2	3	4	5
1	Realiza evaluaciones de desempeño para observar cómo está trabajando el equipo					
2	Ejecuta en pruebas de situaciones de como sobrellevar un problema o manejarlo al personal para evaluarlos					
3	Permite que los colaboradores trabajen su liderazgo y toma de decisiones en simulaciones continuas					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE PROVEEDORES						
4	Verifica que sus proveedores de suministros cumplan con su horario y demanda					
5	Los proveedores con los trabaja tiene registro sanitario y cumplen los requisitos de permiso, tiene un adecuado control en sus operaciones					
6	Realiza las auditorías internas y externas en su empresa para comprobar las obligaciones legales del restaurante y con los cuales trabaja					
DIMENSIÓN: FACILIDAD DE SERVICIO						
7	Considerada efectivo su proceso de compra y venta de su empresa para que sus consumidores adquieran su servicio de manera exitosa					
8	Tiene un plan de inversión a futuro para seguir innovando su empresa y hacerla más competitiva					

9	Cubre sin dificultad su demanda de pedidos para su consumidor sin reducir su calidad					
CULTURA ORGANIZACIONAL		Escala				
DIMENSIÓN: FACILIDAD DE SERVICIO		1	2	3	4	5
10	Premian a sus empleadores según los medidores de productividad o los motivan					
11	Desarrollan diferentes situaciones para verificar la adaptabilidad a los nuevos cambios a sus colaboradores					
12	Conservan a sus trabajadores de buen desempeño y actitud, los felicitan o brindan algún tipo de compensación extra					
DIMENSIÓN: AMBIENTE LABORAL						
13	Existe una buena relación entre las diferentes áreas y como se interrelacionan, cuidan la manera de comunicarse entre todos respetándose y dirigiéndose a la otra persona					
14	Considera que en su empresa se desarrolla un buen trabajo en equipo					
15	Cuenta con las instalaciones adecuadas, implementos y servicios básicos para sus colaboradores					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL						
16	Aplica en sus políticas respetar los valores determinados para controlar un ambiente asertivo					
17	Motiva a su personal con logros de fin de mes, puntualidad u otros incentivos					
18	Considera que es ético y responsable con su equipo de trabajo					

Anexo 4. Validez de instrumento

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"Gestión de calidad y su relación con la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2022"			
Apellidos y nombres del experto:	Abucci Infantes Giuliana Catherine			
Grado Académico:	Magister			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es clara, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
				
DNI: 10263464				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"Gestión de calidad y su relación con la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2022"			
Apellidos y nombres del experto:	Juan Jose Mendoza Castillo			
Grado Académico:	Magister			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es clara, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
				
DNI: 43608561				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"Gestión de calidad y su relación con la cultura organizacional en las pollerías del distrito de Independencia, 2022"			
Apellidos y nombres del experto:	Atuncar Andía Hijlen Lisbeth			
Grado Académico:	Magister			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es clara, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
				
DNI: 45226700				

Anexo 5. Matriz de datos

Nº	GESTION DE CALIDAD									CULTURA ORGANIZACIONAL								
	LIDERAZGO			GESTIÓN DE PROVEEDORES			FACILIDAD DE SERVICIO			DESEMPEÑO DEL PERSONAL			AMBIENTE LABORAL			SATISFACCIÓN LABORAL		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	4	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3
2	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3
5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4
7	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5
9	3	3	1	4	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5
12	2	3	4	2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	3	3	4	2
13	3	2	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3
14	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2
15	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	3	3	2
16	3	4	4	5	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
17	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4
18	3	4	2	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2
19	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4
20	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
22	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
23	2	4	3	1	5	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4
24	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	2
25	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4
26	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4	3	2	4	3	4	3
27	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	3	2	4
28	4	2	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	2	3	4	4