

“LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA  
EMPRESA ANDES EXPRESS S.A.C, PERIODO  
2021”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autores:**

Paola Elizabeth Cutipa Manottupa  
Stephany Pastor Florindez

**Asesor:**

Mg. Lic. María del Pilar Miranda Guerra  
<https://orcid.org/0000-0002-0284-9791>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	Susan Madeleine Silvera Arcos	70066528
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Jose Antonio Coral Morante	41632040
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Alex Miguel Hernandez Torres	26697122
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## DEDICATORIA

A nuestras familias, que día a día nos demuestran su cariño incondicional y su amor sincero para seguir adelante en el cumplimiento de nuestros objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Esta investigación va dedicada de manera especial a nuestros padres, por ser el motor que nos impulsan a cumplir nuestras metas, por enseñarnos el valor del trabajo y el sentido de la responsabilidad.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>JURADO EVALUADOR.....</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	9
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	14
1.4. HIPÓTESIS .....	15
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS .....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>26</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>34</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Fiabilidad de la escala por variable .....</i>	<b>21</b>
<b>Tabla 2.</b> <i>Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov de las variables y dimensiones..</i>	<b>22</b>
<b>Tabla 3.</b> <i>Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia .....</i>	<b>23</b>
<b>Tabla 4.</b> <i>Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia .....</i>	<b>24</b>
<b>Tabla 5.</b> <i>Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia .....</i>	<b>24</b>
<b>Tabla 6.</b> <i>Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia .....</i>	<b>25</b>
<b>Tabla 7.</b> <i>Características demográficas de los trabajadores de la empresa .....</i>	<b>38</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> <i>Variable 1: Gestión de calidad y sus dimensiones</i> .....	<b>12</b>
<b>Figura 2.</b> <i>Variable 2: Desempeño organizacional y sus dimensiones</i> .....	<b>13</b>

## RESUMEN

En la actualidad, las empresas del sector servicios buscan atender la necesidad del cliente a través de un servicio de calidad, al mismo tiempo requieren minimizar sus costos y aumentar su productividad con el compromiso de sus colaboradores. Por lo tanto, la presente investigación tiene como objeto de estudio general, determinar la relación de la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021. El tipo de investigación fue cuantitativo, básica y correlacional. Se trabajó con una muestra de 24 trabajadores compuesta por las áreas de la Gerencia de Tecnología de la Información, Comunicaciones y Calidad y la Gerencia de la Gestión de Talento y Bioseguridad, mediante la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario; luego fueron sometidos al software SPSS Versión 22, donde se efectuó el análisis de confiabilidad, a través del coeficiente Alfa de Cronbach para las variables y dimensiones de la investigación. De los resultados, se comprobó que la gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC., por ende, se concluye que ambas variables son importantes para alcanzar los objetivos de la compañía, trabajando en equipo con los colaboradores y proveedores.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión de calidad, Desempeño organizacional, Calidad y Servicios



## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Durante las últimas décadas, las organizaciones de todo el mundo han tratado de generar un entorno empresarial diferente en la que el área responsable debe actuar de forma estratégica para ganar una ventaja competitiva, por lo cual las organizaciones buscan la manera de mejorar la calidad de los productos y servicios (Ngambi y Nkemkiafu, 2015) por ello se debe incorporar una visión de "calidad" hacia las metas y objetivos de las empresas para diferenciarse de la competencia, logrando mejorar su posición en el mercado (Mahmood et al., 2015). Lo que conlleva a la implementación de la gestión de calidad que requiere un cambio organizacional donde abarque la transformación en la cultura, costumbres, procesos, prioridades estratégicas (Munizu, 2013) que incluya el enfoque en el cliente, relación con el proveedor, enfoque a los empleados, cero defectos, entre otros que sirve para mejorar la trayectoria del desempeño de una organización (Ngambi y Nkemkiafu, 2015).

Como expresa Ngambi y Nkemkiafu (2015) las organizaciones se preocupan en satisfacer las expectativas del cliente, por lo cual se debe crear un cambio de cultura y estructura organizacional hacia un enfoque de la prestación de servicios; el desempeño organizacional es importante y por ende se debe medir para poder alcanzar las metas de las empresas (Munizu, 2013). Asimismo, alcanzar la satisfacción de los empleados, la calidad de los servicios y la innovación (Faeq et al., 2021); por ello, el autor afirma que la gestión de calidad y el desempeño organizacional generan resultados positivos entre la relación de desempeño y el crecimiento de la empresa (Mahmood et al., 2015).

Esqueda et al., (2017) muestran la relación de la gestión de la calidad y el desempeño organizacional, buscando determinar el impacto que tiene la implementación de un sistema de gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa de servicio ADJ de Rio Bravo - México concluyendo que ambas variables sirven como plataforma de soporte para el desarrollo de la empresa.

Por otro lado, Morris et al., (2013) mediante su investigación tiene como objetivo determinar la estructura factorial del modelo de relaciones entre el sistema de gestión de calidad y el desempeño organizacional para la industria petrolera – Venezuela, mostrando resultados que favorecen al desarrollo de la empresa.

En cuanto a Munizu (2013) su estudio fue en probar el impacto de las prácticas de gestión de calidad total en la ventaja competitiva y el desempeño organizacional en las empresas pesqueras en Indonesia, lo cual demostró que la gestión de calidad total tiene un efecto positivo y significativo entre el desempeño organizacional como en la ventaja competitiva.

Asimismo, en el estudio de Ngambi y Nkemkiafu (2015) se determina el nivel de efectividad de las prácticas de gestión de calidad en el desempeño organizacional de las empresas del sector manufacturero en Republica de Camerún; se concluye que los empleados requieren capacitaciones para mejorar su desempeño organizacional, asumiendo compromisos para mejorar sus procesos y alcanzar los objetivos de las empresas.

Faeq et al. (2021) refiere que la gestión de calidad tiene como objetivo ofrecer productos y/o servicios de alta calidad, disminuir los costos, mejorar la eficiencia de los colaboradores, promover el trabajo en equipo logrando un mayor desempeño organizacional en el sector de construcción en Irak donde la investigación demuestra que existe un impacto

positivo, por ello se debe invertir en la implementación de la gestión de calidad para respaldar los procesos y ofrecer credibilidad en el mercado.

Asimismo, existen investigaciones nacionales como el de Aliaga (2015) que en su estudio precisa la influencia de la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la Universidad Nacional del Centro de Perú por ello el autor encuentra una influencia positiva en las dos variables. De la misma forma el autor Chinchay (2019) menciona que hay una relación directa entre la gestión de calidad y desempeño organizacional en el colegio de Chosica, donde concluyó que al mejorar la gestión de calidad dará como resultado un mejor desempeño organizacional en el colegio.

La definición de calidad a lo largo del tiempo fue evolucionando desde sus orígenes con la finalidad de enfocarse en la satisfacción y las expectativas de los consumidores de bienes y/o servicios del usuario (Bolaños, 2016). Sin embargo, en la actualidad las empresas buscan enfoques para una mejora continua donde implementan en sus procesos un sistema de gestión de la calidad (Esqueda et al., 2017).

Los autores Fontalvo, Delahoz y Morelos (2021) mencionan que la gestión de calidad es un concepto organizacional y empresarial enfocado más en la gestión por procesos que identifica las necesidades de los clientes y las partes interesadas donde se establecen estrategias, valora el riesgo y planifican procesos que posteriormente se verifican.

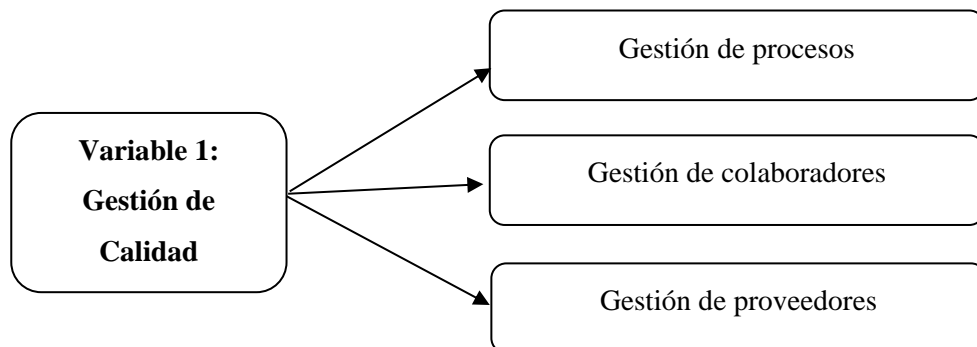
Como expresa Esqueda et al. (2017) para la gerencia de la empresa es muy importante contar con procedimientos que permitan cumplir con la gestión de procesos, por ende, satisfacer la necesidad del cliente; la dimensión de la gestión de colaboradores es útil porque se obtiene información primaria para realizar el análisis correspondiente, asimismo para

posicionarse en el mercado se necesita trabajar en conjunto en la gestión de proveedores optimizando los costos y recursos de la organización.

Implementar la gestión de calidad permite encontrar la mejora continua en los procesos para alcanzar el desempeño organizacional, ya que, es importante que sea medible y se utilice indicadores de gestión; una manera de ser atraíble en el mercado es generando una estrategia de diferenciación donde el primer enfoque sea la calidad en el cual se puede generar una base firme si se complementa la gestión de calidad y el desempeño organizacional (Csiminga et al., 2017).

**Figura 1.**

*Variable 1: Gestión de calidad y sus dimensiones*

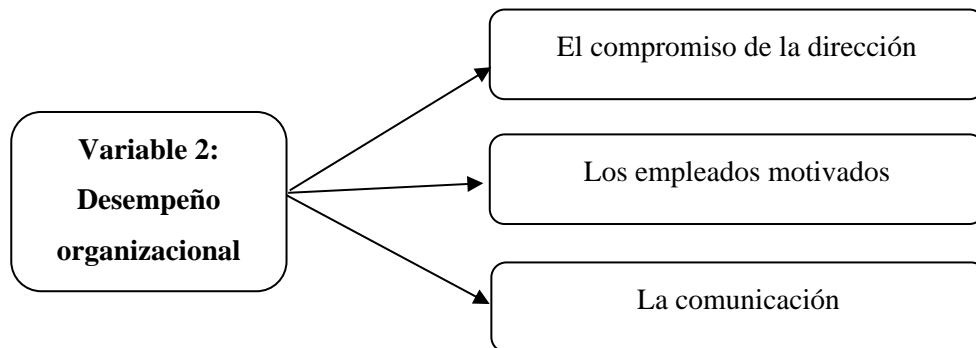


De acuerdo con Chasillacta et al., (2020) refieren que en el desempeño organizacional los trabajadores son factores claves que brindan experiencia, conocimiento y compromiso para el desarrollo de la organización, de esta manera se enfoca en medir y cumplir los objetivos de la empresa a corto y largo plazo logrando un mejor resultado.

Asimismo, Ngambi y Nkemkiafu (2015) manifiesta que dentro del desempeño organizacional se encuentran tres dimensiones que constan los siguientes: (a) el compromiso de la dirección, tiene un papel importante al enfocarse en la satisfacción del cliente; (b) los empleados motivados pueden desempeñarse mejor, incrementan la productividad y contribuyen al logro de los objetivos y (c) la comunicación, da a los empleados identidad organizacional, genera trabajo en equipo, permite conocer los problemas y logros de la empresa alcanzando posicionamiento en el mercado; por último, en toda organización se pretende que aumente el compromiso de los colaboradores y contribuya a la calidad del producto y/o servicio, por lo tanto, mejore la productividad de la empresa.

**Figura 2.**

*Variable 2: Desempeño Organizacional y sus dimensiones*



Según Aliaga (2015) destaca que la importancia de la gestión de calidad radica en la implementación de indicadores de desempeño que midan como se gestiona la calidad en los procesos de la empresa. Además, Chinchay (2019) manifiesta que para optimizar el servicio de calidad se debe potenciar los canales de comunicación para que los colaboradores participen en el logro de los objetivos de la compañía para desarrollar un eficiente desempeño organizacional, generar más rentabilidad, mantener liderazgo y poder competir

en el mundo de los negocios. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2021) señala que en el mes de marzo hubo un crecimiento de 8.23% a raíz de una mayor actividad de transporte, almacenamiento, correo y mensajería; debido a la reanudación de las actividades económicas. La empresa Andes Express S.A.C. fue seleccionada porque se tenía acceso a la información y se identificó distintas dificultades en el servicio que brindaba a sus clientes por la falta de cumplimiento en los procesos por parte de los colaboradores y proveedores, retrasando el logro de los objetivos de la organización. Asimismo, se desarrolla la investigación en la Gerencia de Tecnología de la Información, Comunicaciones y Calidad ya que mide la gestión de calidad, por otro lado, la Gerencia de Gestión de Talento y Bioseguridad que mide el desempeño organizacional.

Ante lo expuesto, queda evidenciada la importancia de analizar la relación que existen entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional determinando sus niveles de impacto, esto brindará un camino de gestión a las empresas del sector servicios, operando de manera eficiente e interrelacionando a todas las áreas con la finalidad de mejorar los resultados de la organización a través de la generación de valor para posicionarse en el mercado competitivo.

## **1.2. Formulación del problema**

El presente trabajo pretende dar a conocer la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional, lo cual se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021?

## **1.3. Objetivos**

La presente investigación tiene el siguiente objetivo general:

Determinar la relación de la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

Asimismo, los objetivos específicos son:

O1) Determinar la relación de la dimensión de la gestión de procesos y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

O2) Determinar la relación de la dimensión de la gestión de colaboradores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

O3) Determinar la relación de la dimensión de la gestión de proveedores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

#### **1.4. Hipótesis**

En relación con la investigación se plantea la hipótesis general:

- Hipótesis alternativa: Existen relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.
- Hipótesis nula: No existen relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

De igual manera, las hipótesis específicas son:

##### **A) Hipótesis específica 1**

- Existen relación entre la dimensión de gestión por procesos y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

B) Hipótesis específica 2

- Existen relación entre la dimensión de la gestión de los colaboradores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

C) Hipótesis específica 3

- Existen relación entre la dimensión de la gestión de proveedores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.



## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **Tipo de investigación**

Para esta investigación el enfoque es tipo cuantitativo, básica y correlacional.

Es una investigación cuantitativa que se usa para la recolección de datos, comprobar la hipótesis a través de la medición numérica y estadística con la finalidad de obtener conclusiones en relación a la hipótesis planteada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); es básica porque sirve para estudios de investigación de forma teórica, por lo tanto no resuelve problemas prácticos (Arias, 2020) y es correlacional ya que el propósito del estudio es presentar la relación que existe entre dos o más variables en una determinada muestra que se mide, examina y establece que dos o más variables pueden tener un vínculo en el estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por lo tanto, esta investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre las dos variables de la gestión de calidad y gestión de desempeño organizacional.

### **Diseño de investigación**

La presente investigación es de diseño no experimental, en este tipo de diseño no se presentan estímulos o condiciones experimentales, además los sujetos de estudio son analizados de forma natural sin modificar sus variables de estudio (Arias, 2020).

Con referencia a Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que la investigación transversal compila toda información en un periodo de tiempo definido.

## **Población**

En la presente investigación la población está compuesta por 24 colaboradores de las áreas de Gerencia de Tecnología de la Información, Comunicaciones y Calidad y la Gerencia de la Gestión de Talento y Bioseguridad de la empresa Andes Express S.A.C.

## **Tamaño de muestra**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que la muestra representa una parte de la población, es decir, la parte más pequeña para la recolección de los datos. La muestra (n) estará conformada por 24 colaboradores de las áreas de Gerencia de Tecnología de la Información, Comunicaciones y Calidad y la Gerencia de la Gestión de Talento y Bioseguridad de la empresa Andes Express. Según, Castro, 2003 (citado por Parra, 2017) menciona que si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra.

## **Técnica e instrumento de recolección de datos**

### **Diseño del cuestionario**

El instrumento de recolección de información fue adaptado del Cuestionario de Calidad y Sistema de Gestión de Calidad por el autor Esqueda et al. (2017) que aborda las variables de este estudio con sus dimensiones.

### **Proceso de recolección de los datos**

Para la recolección de la información se empleó un cuestionario virtual debido a la coyuntura que atravesó el país por la pandemia de la COVID-19, las personas involucradas trabajan en las áreas Gerencia de Tecnología de la Información, Comunicaciones y Calidad y la Gerencia de la Gestión de Talento y Bioseguridad, se aplicó el cuestionario a través de

la plataforma Google Forms, el envío fue por correo corporativo previa coordinación con el gerente del área, se programó un día durante la semana por 45 minutos aproximadamente, los participantes brindarán su conformidad por medio de un consentimiento informado donde se detalló el objetivo del estudio, se enfatizó que la participación era voluntaria y anónima para brindar tranquilidad y sinceridad en las respuestas.

## **Procesamiento de tratamiento y análisis de datos**

### **Procesamiento**

Después de la aplicación del instrumento se realizó el procesamiento de los datos que consta de las siguientes fases:

1. La primera fase, se recibió el 100% de los cuestionarios lo cual se descargó la data del Google Forms en formato Excel, se realizó las validaciones de las preguntas respondidas y no respondidas.
2. En la segunda fase, la data del Excel se importó al software estadístico SPSS versión 22, para los análisis correspondientes, para culminar se ejecutó una segunda validación entre ambas informaciones para que no exista incongruencias.

### **Análisis de datos**

Para el análisis de los datos se tiene en cuenta los objetivos de la investigación, se procesó los resultados a través del software SPSS versión 22, donde se efectuó el análisis de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, además las variables y dimensiones fueron analizadas a través de la prueba estadística de regresión lineal múltiple.

## Aspectos éticos

Se está citando a todas las fuentes que han sido revisadas para la presente investigación. Además, se cuenta con la autorización del gerente general de la empresa en estudio para recolectar la información necesaria sin alterar los datos reales, asimismo la recolección de datos no será compartida con terceros y manteniendo la confidencialidad de las respuestas obtenidas, siendo el uso para fines académicos, tomando en cuenta el método científico para el desarrollo de la investigación.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### Análisis de Confiabilidad

En la Tabla 1 muestra los valores de los coeficientes de acuerdo con la estructura del cuestionario. El Alfa de Cronbach para el cuestionario en general es de 0.943, lo que demuestra que el instrumento utilizado para el recojo de los datos en su conjunto tiene un nivel excelente de fiabilidad.

**Tabla 1.**

*Fiabilidad de la escala por variable*

<b>VARIABLES</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Fiabilidad</b>
<b>La gestión de calidad</b>	1 – 18	0.929	Confiabilidad excelente
<b>Desempeño organizacional</b>	19 – 25	0.855	Confiabilidad excelente
<b>Total</b>	<b>1 – 25</b>	<b>0.943</b>	Confiabilidad excelente

Nota: Encuesta en la empresa Andes Express SAC

Elaboración: Propia

### Análisis de Normalidad

La prueba de normalidad se emplea para saber si nuestros datos tienen una distribución normal o no. De los datos obtenidos y dado que la muestra es inferior a 50 se escogerá la prueba de Shapiro – Wilk.

De la tabla 2 de resultados se puede observar que los valores del P-valor (Sig.) son mayores al nivel de significancia de 0.05 (P-valor = Sig. > 0.05), por lo que, no se puede rechazar la hipótesis nula. Esto indica que las variables y dimensiones tienen una distribución normal.

**Conclusión:** Se acepta la  $H_0$  y se concluye que los datos de las variables provienen de una población con distribución normal.

**Tabla 2.**

*Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de las variables y las dimensiones*

<b>Variab</b> les	<b>N</b>	<b>Estadístico</b>	<b>P-valor = Sig.</b>
<b>Gestión de la calidad</b>	<b>24</b>	<b>0.964</b>	<b>0.524<sup>c</sup></b>
Gestión de procesos	24	0.968	0.621 <sup>c</sup>
Gestión de colaboradores	24	0.924	0.071 <sup>c</sup>
Gestión de proveedores	24	0.957	0.373 <sup>c</sup>
<b>Desempeño organizacional</b>	<b>24</b>	<b>0.971</b>	<b>0.679<sup>c</sup></b>

c. Corrección de significación de Lilliefors.

### **Prueba de Hipótesis**

Se ha demostrado que las variables y dimensiones tienen una distribución normal, por lo que, es posible utilizar las técnicas de la estadística paramétrica. En consecuencia, dado que se busca demostrar la relación existente entre dos variables, la hipótesis general y específicas serán analizadas mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

**Objetivo general:** Determinar la relación de la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

### **Prueba de hipótesis general:**

Existen una relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

De la tabla 3 de resultados se puede observar un coeficiente de correlación  $R = 0.746$  y el valor del P-valor (Sig.) que resulta ser menor al nivel de significancia de 0.05 (P-valor = Sig. < 0.05), por lo que, existe evidencia para rechazar la hipótesis nula.

**Conclusión:** Se rechaza la  $H_0$ , en efecto se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que las variables gestión de calidad y el desempeño organizacional están relacionadas.

**Tabla 3.**

*Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia*

Correlación		Desempeño organizacional
Gestión de la Calidad	Correlación de Pearson	0.746**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	24

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación de la dimensión de la gestión de procesos y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

**Hipótesis específica H1**

Existen una relación en la dimensión de gestión por procesos y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

De la tabla 4 de resultados se puede observar un coeficiente de correlación  $R = 0.639$  y el valor del P-valor (Sig.) que resulta ser menor al nivel de significancia de 0.05 (P-valor = Sig. < 0.05), por lo que, existe evidencia para rechazar la hipótesis nula.

**Conclusión:** Se rechaza la  $H_0$ , en efecto se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que la dimensión de gestión por procesos y el desempeño organizacional están relacionadas.

**Tabla 4.**

*Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia*

Correlación	Gestión de procesos	
<b>Desempeño organizacional</b>	Correlación de Pearson	0.639**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	24

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación de la dimensión de la gestión de colaboradores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

### Hipótesis específica H2

Existen una relación en la dimensión de la gestión de los colaboradores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

De la tabla 5 de resultados se puede observar un coeficiente de correlación  $R = 0.658$  y el valor del P-valor (Sig.) que resulta ser menor al nivel de significancia de 0.05 (P-valor = Sig. < 0.05), por lo que, existe evidencia para rechazar la hipótesis nula.

**Conclusión:** Se rechaza la  $H_0$ , en efecto se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que la dimensión gestión de los colaboradores y el desempeño organizacional están relacionadas.

**Tabla 5.**

*Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia*

Correlación	Gestión de colaboradores	
<b>Desempeño organizacional</b>	Correlación de Pearson	0.658**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	24

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



**Objetivo específico 3:** Determinar la relación de la dimensión de la gestión de proveedores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

### Hipótesis específica H3

Existen una relación en la dimensión de la gestión de proveedores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.

De la tabla 6 de resultados se puede observar un coeficiente de correlación  $R = 0.710$  y el valor del P-valor (Sig.) que resulta ser menor al nivel de significancia de 0.05 (P-valor = Sig. < 0.05), por lo que, existe evidencia para rechazar la hipótesis nula.

**Conclusión:** Se rechaza la  $H_0$ , en efecto se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que la dimensión gestión de proveedores y el desempeño organizacional están relacionadas.

**Tabla 6.**

*Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia*

Correlación		Gestión de proveedores
Desempeño organizacional	Correlación de Pearson	0.710**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	24

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### Discusión

La presente investigación tiene como hipótesis general determinar si existe relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021, los resultados fueron procesados por el software SPSS versión 22, se obtuvo que el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.746, lo cual indica que las variables tienen una correlación positiva alta, es decir están relacionadas. Coincidiendo con los estudios de Aliaga (2015), Chinchay (2019) y Esqueda et al. (2017), donde los autores afirman que hay una relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional, mencionan que enfocarse en implementar la gestión de calidad en los procesos permite cumplir con los requisitos del cliente interno y externo, además la gestión de calidad sirve como soporte para el desarrollo de la empresa.

En relación con la hipótesis específica 1; que plantea que existen una relación en la dimensión de gestión por procesos y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021, donde los resultados determinaron que esta dimensión se relaciona de manera positiva con el desempeño organizacional puesto que el valor estimado de la significancia y un coeficiente de correlación  $R=0.639$ , lo cual indica que las variables tienen una correlación positiva alta, es decir están relacionadas. Asimismo, se puede confirmar en los resultados de Argandoña (2020) y Amores (2015) que indican que existe una correlación positiva entre la variable gestión por procesos y el desempeño organizacional, señalan que la coordinación entre los colaboradores y la alta dirección permitirá mejorar la secuencia de procesos, dando mejores resultados para la empresa.

De acuerdo con la hipótesis específica 2; que plantea que existen una relación en la dimensión de la gestión de los colaboradores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021, donde los resultados determinaron que esta dimensión se relaciona de manera positiva con el desempeño organizacional puesto que el valor estimado de la significancia y el coeficiente de correlación  $R=0.658$ , lo cual indica que las variables tienen una correlación positiva alta, es decir están relacionadas. Este resultado puede ser corroborado también en la investigación de Faeq et al. (2021) donde indican que existe una relación positiva entre la variable gestión de colaboradores y el desempeño organizacional, además señalan que las relaciones con los colaboradores tienen un rol importante en el crecimiento de la organización, lo cual se basa en la coordinación del trabajo en equipo para cumplir con el objetivo en común.

Por último, la hipótesis específica 3; plantea que existen una relación en la dimensión de la gestión de proveedores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021, donde los resultados determinaron que esta dimensión se relaciona de manera positiva con el desempeño organizacional puesto que el valor estimado de la significancia y un coeficiente de correlación  $R=0.710$ , lo cual indica que las variables tienen una correlación positiva alta, es decir están relacionadas. Por ello, se respalda en el estudio de Faeq et al. (2021) y Ocampo y Prada (2016) que la dimensión de la gestión de proveedores y el desempeño organizacional están relacionadas de manera positiva, también manifiestan que una buena relación con los proveedores promueve un trabajo colaborativo para poder reducir tiempos de entrega y costos, generando beneficios para la compañía.

## Conclusiones

1. La gestión de calidad tiene relación con el desempeño organizacional en los colaboradores de la empresa Andes Express S.A.C, periodo 2021, determinándose como válida la hipótesis propuesta en la presente investigación, ya que, a un aumento en la gestión de calidad generado por la empresa, mayor será el desempeño organizacional. De esta forma, el desarrollo de la gestión de calidad contribuirá a mejorar el desempeño organizacional, lo que conlleva generar oportunidades y el crecimiento de la organización, donde se concluye que enfocarse en la gestión de calidad a través de la mejora continua en los procesos permite ofrecer un servicio de calidad, logrando satisfacer la necesidad del cliente con el compromiso de los colaboradores y alcanzando las metas planificadas de la empresa.

2. La gestión por procesos se relaciona de forma positiva con el desempeño organizacional de la empresa Andes Express S.A.C, periodo 2021, estableciéndose como válida la hipótesis propuesta en la presente investigación, puesto que, a un incremento en la gestión de procesos realizado por la empresa, mayor será el desempeño organizacional. Los colaboradores deben involucrar los procesos en cada actividad de la empresa, con la finalidad de maximizar los recursos y mejorar los tiempos, en definitiva, la gestión de procesos cumple un papel importante y estratégica para la empresa que permite analizar las actividades para detectar los errores y mejorar los resultados.

3. Se demostró que la dimensión gestión de los colaboradores tiene una relación positiva con en el desempeño de los trabajadores, puesto que a un incremento en la gestión de colaboradores realizado por la empresa, mayor será el desempeño organizacional, lo cual es importante que los jefes se reúnan con sus equipos para coordinar y cumplir con los

objetivos de la empresa, en consecuencia, la coordinación del trabajo en equipo ayuda a cumplir con los objetivos de la empresa, puesto que de esta manera impulsan a mejorar la comunicación efectiva y la productividad entre los departamentos de la compañía.

4. La dimensión de gestión de proveedores ha demostrado tener una relación con el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021, manifestándose como válida la hipótesis propuesta en la presente investigación, ya que, a un aumento en la gestión de proveedores elaborado por la empresa, mayor será el desempeño organizacional. Los proveedores se deben relacionar en los procesos de la empresa para tener una buena relación con los colaboradores, generando un vínculo de confianza y permitiendo alcanzar los objetivos de la empresa, por último, se deben crear alianzas estratégicas con los proveedores para abastecer las necesidades de la empresa y responder de manera inmediata cada vez que se requiera, consiguiendo aumentar la seguridad en la calidad de los servicios.

Esta investigación permitirá a la empresa Andes Express SAC invertir tiempo en revisar sus actividades en cada proceso de gestión, que involucrará al capital humano entre los gerentes, jefes y subordinados y por el entorno externo comprenderá a los proveedores, en unión de ambas partes permitirá determinar cambios estratégicos hacia los objetivos establecidos para el posicionamiento y logrando una ventaja competitiva en el mercado empresarial.

Como implicancia práctica, el presente estudio está contribuyendo a la literatura existente a fin de que otros investigadores que deseen conocer sobre las variables de gestión de calidad y desempeño organizacional en el sector de servicios puedan aplicarla como un estudio referente. Por otro lado, tiene como implicancia teórica recopilar las teorías

estudiadas y manifestadas por los autores, fomentando buenos resultados para las investigaciones que se formulen.

Se recomienda que sigan desarrollando investigaciones relacionadas a las empresas de servicio, debido a la poca investigación que existe con relación a ello en el ámbito nacional, como también seguir enfocándose en la gestión de calidad y desempeño organizacional, porque son considerados términos importantes para el éxito de las corporaciones.

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron las siguientes limitaciones: la escasa información de artículos con las dos variables y en el mismo sector tomando más tiempo de lo planificado y el acceso a los repositorios donde se encontraban en estado embargado o cerrado.

## REFERENCIAS

- Aliaga, H. (2015). *Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2013*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1470>
- Amores, Z. V. (2015). *La gestión por procesos y su relación con el desempeño del personal de Sinohydro Corporation - Quito*. [Trabajo de titulación, Universidad Central del Ecuador, Quito]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7485/1/T-UCE-0007-330i.pdf>
- Argandoña, N. N. (2020). *Gestión por procesos y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad de la Banda de Shilcayo, San Martín - 2020*. [Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48381/Argando%  
b1a\\_NKN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48381/Argando%c3%b1a_NKN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, G. J. (2020). *Proyecto de tesis y guía para la elaboración* (Issue tabla 1).
- Bolaños, E. R. L. (2016). *La gestión de la calidad en Perú : un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. 33–54. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=113425423&authType=shib&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042>
- Chasillacta, E., Gancino, S., & Viteri, D. (2020). Sistema de Gestión en el Desempeño Organizacional en la Empresa Pública de Movilidad de Cotopaxi. 593 *Digital Publisher CEIT*, 143-157. doi:10.33386/593
- Chinchay, H. M. H. (2019). *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30881/Chinchay\\_HMH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30881/Chinchay_HMH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Csiminga, D., Iloiu, M., & Mangu, S. (2017). Approaches on the relationship between competitive strategies and organizational performance through the total quality management (TQM). *Quality - Access to Success*, 18, 328–333. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/approaches-on-relationship-between-competitive/docview/1855034648/se-2?accountid=36937>
- Esqueda, W. R., Marmolejo, R. J., De la Cruz, C. A., & González, T. K. (2017). Análisis de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y su efecto en el Desempeño Organizacional. *Contribuciones a la economía*. 101–131. [https://www.researchgate.net/profile/Ramiro-Esqueda-Walle/publication/312136886\\_Analisis\\_de\\_la\\_implementacion\\_de\\_un\\_Sistema\\_de\\_Gestion\\_de\\_Calidad\\_y\\_su\\_efecto\\_en\\_el\\_Desempeno\\_Organizacional/links/58c2ed92a6fdcce648de580c/Analisis-de-la-implementacion-de-un](https://www.researchgate.net/profile/Ramiro-Esqueda-Walle/publication/312136886_Analisis_de_la_implementacion_de_un_Sistema_de_Gestion_de_Calidad_y_su_efecto_en_el_Desempeno_Organizacional/links/58c2ed92a6fdcce648de580c/Analisis-de-la-implementacion-de-un)
- Faeq, D. K., Garanti, Z., & Sadq, Z. M. (2021). The Effect of Total Quality Management on Organizational Performance: Empirical Evidence from the Construction Sector in Sulaymaniyah City, Kurdistan Region – Iraq. *UKH Journal of Social Sciences*, 5(1), 29–41. <https://doi.org/10.25079/ukhjss.v5n1y2021.pp29-41>
- Fontalvo, T., Delahoz, E., & Morelos, J. (2021). Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia. *Formación Universitaria*, 46. [doi:https://doi.bibliotecaupn.elogim.com/10.4067/S0718-50062021000100045](https://doi.bibliotecaupn.elogim.com/10.4067/S0718-50062021000100045)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (18 de Marzo de 2021). INEI. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/principales\\_indicadores/05-informe-tecnico-produccion-nacional-mar-2021.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/principales_indicadores/05-informe-tecnico-produccion-nacional-mar-2021.pdf)
- Mahmood, S., Qadeer, F., & Ahmad, A. (2015). The role of organizational learning in understanding relationship between total quality management and organizational performance. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 9(1), 282–



302. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/role-organizational-learning-understanding/docview/1684640579/se-2?accountid=36937>

Morris, A., Rodríguez, M. C., Vizán, I. A., Martínez, S. M., & Gil, A. M. (2013). Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera. *Scholarly Journals*, 38, 793–803. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/sistema-de-gestión-la-calidad-y-desempeño/docview/1478211658/se-2?accountid=36937>

Munizu, M. (2013). The Impact of Total Quality Management Practices towards Competitive Advantage and Organizational Performance : Case of Fishery Industry in South Sulawesi Province of Indonesia. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 7(1), 184–197. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/impact-total-quality-management-practices-towards/docview/1441488168/se-2?accountid=36937>

Ngambi, M. T., & Nkemkifiafu, A. G. (2015). The Impact of Total Quality Management on Firm's Organizational Performance. *Proceedings of the 14th International Management Conference "Managing Sustainable Organizations"*. <https://doi.org/10.24818/imc/2020/03.19>

Ocampo, P.C. & Prada, R. (2016). Orientación a la cadena de suministro y su relación con diferentes grupos de interés. Una revisión bibliográfica. *Revista de Tecnología*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/322808122>.

Parra, R. B. I. (2017). *Gestión administrativa e implementación de las tics en el Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9058/Parra\\_RBI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9058/Parra_RBI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿Existen relación entre la dimensión de la gestión de procesos y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación de la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>O1:</b> Determinar la relación de la dimensión de la gestión de procesos y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existen relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>H1.-</b> Existen relación entre la dimensión de la gestión de procesos y el desempeño organizacional en la</p>	<p><b>Variables de la investigación.</b></p> <p><b>1.Variable independiente:</b></p> <p>La gestión de calidad</p> <p><b>2.Variable dependiente:</b></p> <p>Desempeño organizacional.</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Cuantitativo, básica y correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental y transversal.</p> <p><b>Población</b></p> <p>La población es de 24 colaboradores del área de Gerencia de Tecnología de la Información,</p>

<p>2. ¿Existen relación entre la dimensión de gestión de colaboradores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021?</p> <p>3. ¿Existen relación entre la dimensión de la gestión de proveedores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021?</p>	<p><b>O2:</b> Determinar la relación de la dimensión de la gestión de colaboradores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.</p> <p><b>O3:</b> Determinar la relación de la dimensión de la gestión de proveedores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021</p>	<p>empresa Andes Express SAC, periodo 2021.</p> <p><b>H2.-</b> Existen relación entre la dimensión de gestión de colaboradores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.</p> <p><b>H3.-</b> Existen relación entre la dimensión de la gestión de proveedores y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021.</p>		<p>Comunicaciones y Calidad y Gerencia de la Gestión de Talento y Bioseguridad de la empresa Andes Express S.A.C.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>24 colaboradores</p> <p><b>Técnica de recolección</b></p> <p>Cuestionario</p>
--	--	--	--	--

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

“LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ANDES EXPRESS S.A.C, PERIODO 2021”				
Autoras: Paola Cutipa / Stephany Pastor				
Operacionalización de variable 1				
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión de calidad	Es un concepto organizacional y empresarial enfocado más en la gestión por procesos que identifica las necesidades de los clientes y las partes interesadas donde se establecen estrategias, se valora el riesgo y planifican procesos que posteriormente se verifican (Fontalvo, Delahoz y Morelos, 2021)	La variable de gestión de calidad se operacionaliza mediante el cuestionario adaptado por Esqueda et al., (2017) “Calidad y Sistema de Gestión de la Calidad”.	Gestión de procesos	Acciones para eliminación de no conformidad.
				Mejoras basadas en el seguimiento y medición.
			Gestión de colaboradores	Personal asertivo en respuestas a consultas.
				Miembros comprometidos con objetivos
			Gestión de proveedores	Capacidad de respuesta ante dificultades.

“LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ANDES EXPRESS S.A.C, PERIODO 2021”				
Autoras: Paola Cutipa / Stephany Pastor				
Operacionalización de variable 2				
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Desempeño Organizacional	En el desempeño organizacional los trabajadores son factores claves que brindan experiencia, conocimiento y compromiso para el desarrollo de la organización, de esta manera se enfoca en medir y cumplir los objetivos de la empresa a corto y largo plazo logrando un mejor resultado (Chasillacta et al., 2020).	La variable de desempeño organización se operacionaliza mediante el cuestionario adaptado por Esqueda et al., (2017) “Calidad y Sistema de Gestión de la Calidad”.	El compromiso de la dirección	Organización adaptada a los cambios
				Compromiso con los objetivos.
			Los empleados motivados	Responsabilidad y autonomía
				Los compañeros de su organización manifiestan sentimientos de solidaridad y amistad entre ellos.
			La comunicación	Equipos de trabajo
				Rutinas de trabajo

### Anexo 3. Análisis Descriptivo

En la Tabla 7 se muestra que el 62.50% de los trabajadores de la empresa Andes Express SAC son varones con una edad promedio de 33 años y solo el 37.50% son mujeres con una edad promedio de 32 años.

**Tabla 7.**

*Características demográficas de los trabajadores de la empresa Andes Express SAC*


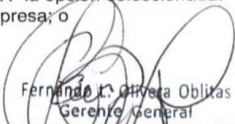

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Edad promedio (*)</b>
<b>Sexo</b>			
Femenino	9	37.50	32
Masculino	15	62.50	33
<b>Nacionalidad</b>			
Peruana	20	83.33	34
Venezolana	4	16.67	29
<b>Nivel de estudios</b>			
Secundaria	3	12.50	26
Técnico	8	33.33	31
Superior	10	41.67	34
Maestría	3	12.50	44
<b>Antigüedad</b>			
De 0 a 3 años	18	75.00	31
De 4 a 6 años	4	16.67	34
De 7 a 10 años	2	8.33	51

(\*) Edades redondeadas.

Nota: Encuesta en la empresa Andes Express SAC

Elaboración: Propia

### Anexo 4. Carta de autorización empresa

<b>CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA</b>		 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	
Yo <u>Fernando Luis Olivera Oblitas</u> <small>(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
identificado con DNI <u>07766340</u> , en mi calidad de <u>Gerente General</u> <small>(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
del área de <u>Gerencia General</u> <small>(Nombre del área de la empresa)</small>			
de la empresa/institución <u>Andes Express SAC</u> <small>(Nombre de la empresa)</small>			
con R.U.C N° <u>20508022566</u> , ubicada en la ciudad de <u>Lima</u>			
<b>OTORGO LA AUTORIZACIÓN,</b>			
Al señor <u>Stephany Pastor Florindez</u> <small>(Nombre completo del Egresado/Bachiller)</small>			
identificado con DNI N° <u>72608119</u> , egresado de la <input checked="" type="checkbox"/> Carrera profesional o <input type="checkbox"/> Programa de Postgrado de <u>Administración</u> <small>(Nombre de la carrera o programa),</small>			
que utilice la siguiente información de la empresa: <u>Gestión de Calidad y Desempeño Organizacional</u> <u>Procesos, procedimientos, diagramas de flujo y otros</u> <small>(Detallar la información a entregar)</small>			
con la finalidad de que pueda desarrollar su <input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación, <input checked="" type="checkbox"/> Tesis o <input type="checkbox"/> Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de <input type="checkbox"/> Bachiller, <input type="checkbox"/> Maestro, <input type="checkbox"/> Doctor o <input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional.			
Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigencia de Poder. <i>(para el caso de empresas privadas).</i></li> <li>• ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. <i>(para el caso de empresas públicas)</i></li> <li>• Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.</li> </ul>			
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.			
<input type="checkbox"/> Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o <input type="checkbox"/> Mencionar el nombre de la empresa.			
 Fernando L. Olivera Oblitas Gerente General Firma y sello del Representante Legal o Representante del área DNI: <u>07766340</u>			
 Firma del Egresado DNI: <u>72608119</u>			
CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020	PÁGINA	Página 1 de 1

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**



Yo Fernando Luis Olivera Obitas  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
identificado con DNI 07766340, en mi calidad de Gerente General  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
del área de Gerencia General  
(Nombre del área de la empresa)  
de la empresa/institución Andes Express SAC  
(Nombre de la empresa)  
con R.U.C N° 20508022566, ubicada en la ciudad de Lima

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor Paola Elizabeth Cutipa Manottupa  
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)  
identificado con DNI N° 48438821, egresado de la  Carrera profesional o  Programa de Postgrado de Administración  
(Nombre de la carrera o programa), para

que utilice la siguiente información de la empresa:  
Gestión de Calidad y Desempeño Organizacional  
Procesos, procedimientos, diagramas de flujo y otros  
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su  Trabajo de Investigación,  Tesis o  Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de  Bachiller,  Maestro,  Doctor o  Título Profesional.

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder. *(para el caso de empresas privadas).*
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. *(para el caso de empresas públicas)*
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
 Mencionar el nombre de la empresa.

Fernando L. Olivera Obitas  
Gerente General  
Firma y sello del Representante Legal o Representante del área  
DNI: 07766340

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado  
DNI: 48438821

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020				



## Anexo 5. Encuesta aplicada

### Cuestionario Gestión de Calidad y Desempeño Organizacional

Buen día.

Como parte de una investigación científica se ha elaborado un cuestionario para tratar de conocer la relación de la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC. El cuestionario consta por una serie de preguntas las cuales serán tratadas de manera confidencial El cuestionario está compuesto por dos partes: en la primera se busca identificar la gestión de calidad y en el segundo se busca conocer el desempeño organizacional.

A continuación, se presenta el cuestionario y se le pide que por favor responda según lo solicitado.

#### Parte I. Gestión de Calidad

Esta parte del cuestionario sirve para describir la gestión de calidad de la empresa que usted se encuentra laborando. Por favor responda las dieciocho preguntas que se detallan a continuación.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Mucho</b>	<b>Completamente</b>

<b>La gestión de la calidad</b>					
<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Gestión de procesos</b>					
<b>1.-¿La organización en la que usted trabaja cuenta con un sistema de gestión de la calidad y mantiene la mejora continua de la eficacia de sus procesos?</b>					
<b>2.-¿La organización en la que usted trabaja cuenta con la documentación (manuales, procedimientos, y otros) requerida para la gestión de calidad?</b>					
<b>3.-¿ Los responsables del área están comprometidos con el desarrollo e implementación de la gestión de calidad?</b>					
<b>4.-¿Los objetivos de la calidad de su organización son medibles y coherentes con la política de la calidad?</b>					
<b>5.-¿Los servicios que desarrolla su organización son el resultado de una planificación coherente con los requisitos de la gestión de calidad?</b>					
<b>6.-¿Las mejoras de la gestión de calidad en su organización son resultados del análisis de los datos que son generados por los procesos de seguimiento y medición?</b>					
<b>7.-¿La organización toma acciones para eliminar las causas de no conformidad con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir?</b>					

8.- ¿Los servicios que desarrolla su organización cumplen con los requisitos especificados por sus clientes?					
<b>Gestión de los colaboradores</b>					
9.-¿En general, el personal de su organización tiene competencia y habilidades para laborar con un enfoque de gestión de calidad?					
10.-¿El ambiente físico donde usted labora, cuenta con las condiciones necesarias: temperatura, iluminación, ventilación, ruido, entre otros?					
<b>Gestión de proveedores</b>					
11 En caso de tener un problema, ¿los proveedores responden de manera comprometida?					
12.-¿Generalmente, Los proveedores les mantienen informados sobre los servicios que prestan					
13.-¿Los proveedores cuentan con instalaciones físicas atractivas, cuidadas y aptas?					
14.- ¿La información que les brindan los proveedores son claras y entendibles?					
15.-¿Los proveedores cuentan con conocimiento para responder a sus consultas?					
16.-¿En situaciones inesperadas o emergencias, los proveedores que les prestan servicios siempre responden a sus requerimientos?					
17.-¿Los proveedores siempre cumplen con sus solicitudes eficientemente?					
18.-¿Los proveedores tienen capacidad para hacer frente a posibles dificultades que surjan en el desarrollo de los procesos?					

**Parte II. Desempeño Organizacional**

Esta segunda parte del cuestionario sirve para describir el desempeño organizacional de la empresa que usted se encuentra laborando. Por favor responda los ítems que se detallan a continuación.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Mucho</b>	<b>Completamente</b>

<b>Desempeño organizacional</b>					
<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Compromiso</b>					
<b>1.- ¿La empresa es líder en su sector de actividad económica?</b>					
<b>2.- ¿La empresa cuenta con perspectivas a futuro?</b>					
<b>Motivación</b>					
<b>3.- ¿Existen utilidades de la empresa?</b>					
<b>4.- ¿Crece la utilidad de la empresa?</b>					
<b>Comunicación</b>					
<b>5.- ¿Existe crecimiento en las ventas de la empresa?</b>					
<b>6.- ¿La empresa cuenta con alta capacidad de respuesta hacia la competencia?</b>					
<b>7.- ¿Se cuenta con una tasa de éxito en el lanzamiento de nuevos servicios?</b>					

**Datos de Control**

Sexo: 1. Femenino \_\_\_; 2. Masculino \_\_

Edad: \_\_

Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Nivel de estudios:

1. Secundaria ; 2. Técnico 3. Superior; 4. Posgrado: \_\_\_; 5. Maestría \_\_\_

Tiempo laborando en la empresa:

1. Menos de un año ; 2. De uno a tres años 3. De tres a cinco años; 4. De cinco a más

Área donde labora:

1. G.T.I.C. ; 2. G.G.T.B