



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

Gestión de calidad y la satisfacción laboral de la Empresa Agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca, 2025

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Autor

Alex Ivan Ayala Leon

Asesor

Mo. Julio Cesar Barrenechea Alvarado

Univ. Nac. José Faustino Sánchez Carrión

Ing. JULIO CESAR BARRENECHEA ALVARADO
CIP. 90989

Huacho – Perú
2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMA E INFORMÁTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Alex Ivan Ayala Leon	15297803	02 de Junio de 2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Julio Cesar Barrenechea Alvarado	31923723	https://orcid.org/0000-0002-4865-3073
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Jorge Antonio Sanchez Guzman	17829652	https://orcid.org/0000-0002-2387-2296
Carlos Manuel Cruz Castañeda	80593441	https://orcid.org/0000-0003-3311-8251
Josue Joel Rios Herrera	41997989	https://orcid.org/0000-0002-1157-0194

Alex Iván Ayala León

Gestión de calidad y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca, 2025



Quick Submit



Quick Submit



Unidad de Investigación FIISI-2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn.oid::1:3391588278

Fecha de entrega

29 oct 2025, 5:57 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

29 oct 2025, 6:00 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Alex_Iv_n_Ayala_Le_n.pdf

Tamaño del archivo

1.1 MB

56 páginas

9723 palabras

42.327 caracteres



Página 2 de 89 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: trn.oid::1:3391588278

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

► Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

► N.º de coincidencia excluida

Fuentes principales

19% Fuentes de Internet

5% Publicaciones

14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

DEDICATORIA

Primeramente, agradezco a DIOS, quien ha sido mi guía constante y fortaleza en cada etapa de este trayecto, brindándome la sabiduría y el temple necesarios para afrontar este reto, confiando en que cada esfuerzo siempre trae su justa recompensa.

Extiendo mi gratitud a mis padres, por haberme formado con los valores que hoy definen mi carácter; sin su ejemplo y apoyo, muchos de los logros que he alcanzado, incluido este, no habrían sido posibles.

A mis hijos Carla, Cinthya, Alessandra y Leonardo, quienes representan la principal fuente de inspiración en mi vida. Todo el empeño y dedicación están motivados por ellos, con la firme intención de construirles un futuro con más oportunidades y esperanza.

Alex Iván Ayala León

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento a mi asesor por su guía constante y por compartir su experiencia, lo cual fue esencial para el desarrollo de esta tesis. Asimismo, reconozco a los docentes de la Escuela de Ingeniería Industrial y a mis compañeros y amigos de esta casa universitaria, quienes con su apoyo y palabras de aliento me impulsaron a no rendirme y a cumplir con este importante objetivo académico.

Alex Iván Ayala León

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
 CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	 1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitación del estudio	4
 CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	 5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	6
2.2 Bases teóricas	7
2.3 Bases filosóficas	11
2.4 Definiciones de términos básicos	11
2.5 Hipótesis de investigación	12
2.5.1 Hipótesis general	12
2.5.2 Hipótesis específicas	12
2.6 Operacionalización de las variables	12
 CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	 14
3.1 Diseño de la investigación	14

3.2 Población y muestra	14
3.2.1 Población	14
3.2.2 Muestra	15
3.3 Técnicas de recolección de datos	16
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	17
3.5 Matriz de consistencia	17
 CAPÍTULO IV. RESULTADOS	 18
4.1 Análisis de resultados	18
4.2. Contrastación de hipótesis	26
 CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	 32
5.1. Discusión de resultados	32
 CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	 33
6.1. Conclusiones	33
6.2. Recomendaciones	33
 CAPITULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	 34
 ANEXOS	 35
Anexo 1: Matriz de Consistencia	36
Anexo 2: Instrumentos	37
Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos	41
Anexo 4: Base de datos	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categoría de la gestión de calidad	18
Tabla 2. Categoría liderazgo	19
Tabla 3. Categoría de la participación del personal	20
Tabla 4. Categoría de la mejora continua	21
Tabla 5. Categoría de la satisfacción laboral	22
Tabla 6. Categoría de las condiciones laborales	23
Tabla 7. Categoría de las relaciones interpersonales	24
Tabla 8. Categoría de los beneficios laborales	25
Tabla 9. Prueba de Normalidad de la gestión de calidad	26
Tabla 10. Prueba de Normalidad de la satisfacción laboral	27
Tabla 11. Correlación entre la gestión de calidad (GEC) y la satisfacción laboral (SAT)	28
Tabla 12. Correlación entre el liderazgo (LID) y la satisfacción laboral (SAT)	29
Tabla 13. Correlación entre la participación personal (PAP) y la satisfacción laboral (SAT)	30
Tabla 14. Correlación entre la mejora continua (MEC) y la satisfacción laboral (SAT)	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión de calidad	18
Figura 2. Liderazgo	19
Figura 3. Participación del personal	20
Figura 4. Mejora continua	21
Figura 5. Satisfacción laboral	22
Figura 6. Condiciones laborales	23
Figura 7. Relaciones interpersonales	24
Figura 8. Beneficios laborales	25
Figura 9. Histograma y curva normal de la gestión de calidad	26
Figura 10. Histograma y curva normal de la satisfacción laboral	27

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre gestión de calidad y satisfacción laboral en Sol de Olmos S.A.C, Barranca, 2025. Metodología: Estudio básico, correlacional, no experimental, transversal y cuantitativo. Se encuestó a 49 trabajadores con dos cuestionarios de 20 ítems. Se usó la prueba Rho de Spearman. Resultados: Se obtuvo un $r = 0.933$ y un valor $p = 0.000$, lo que indica una correlación positiva muy alta. El 71.4 % percibe una gestión de calidad elevada y el 75.5 % manifiesta satisfacción laboral favorable. Conclusión: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la empresa durante el periodo estudiado.

Palabras claves: Gestión de calidad, satisfacción laboral, gestión empresarial, calidad, condiciones laborales.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between quality management and job satisfaction at Sol de Olmos S.A.C. Barranca, 2025. Methodology: Basic, correlational, non-experimental, cross-sectional and quantitative study. 49 workers were surveyed with two 20-item questionnaires. Spearman's Rho test was used. Results: An $r = 0.933$ and a p value = 0.000 were obtained, indicating a very high positive correlation. 71.4% perceived high quality management and 75.5% expressed favorable job satisfaction. Conclusion: There is a direct and significant relationship between quality management and job satisfaction in the company during the period studied.

Keywords: Quality Management, job satisfaction, business management, quality, working conditions.

INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial marcado por una competencia creciente, la gestión de calidad se ha posicionado como un elemento clave para asegurar la eficiencia operativa, fomentar la mejora continua y elevar el nivel de satisfacción de los colaboradores dentro de las organizaciones. Particularmente, las compañías dedicadas a la agroexportación enfrentan retos que requieren estándares elevados no solo en sus productos, sino también en sus procedimientos internos y en la atención al bienestar de su capital humano.

Sol de Olmos S.A.C. localizada en la provincia de Barranca, se destaca como una entidad significativa dentro del panorama agroindustrial regional. Su crecimiento y permanencia en el mercado dependen en gran parte de su habilidad para aplicar sistemas de gestión de calidad que garanticen no solo un alto rendimiento productivo, sino también el fortalecimiento del bienestar laboral de su personal, quienes son pieza clave en el desempeño organizacional.

En este marco, la presente indagación tiene como propósito establecer la relación existente entre la gestión de calidad y la satisfacción en el entorno laboral del equipo humano de Sol de Olmos S.A.C. durante el año 2025. Comprender esta conexión permitirá reconocer oportunidades de mejora en la cultura institucional y en los procedimientos de calidad, con el fin de promover un ambiente de trabajo positivo que impacte de forma favorable en la productividad y sostenibilidad de la organización.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Avadí, Blockeel, Temple y Salgado (2021) destacan que la globalización y las regulaciones estatales han reforzado la necesidad de certificaciones en el comercio exterior, las cuales garantizan estándares sociales, ambientales y de calidad, brindando confianza al consumidor.

Delgado, Alcívar y Carranza (2024) afirman que la gestión de calidad es clave para el éxito empresarial, siendo el modelo EFQM uno de los más aplicados para mejorar el desempeño y adaptarse al entorno.

Coca, Vasconez y Sigüenza (2023) resaltan que este tipo de gestión no solo se centra en el producto, sino también en el personal, ya que su actitud y compromiso son esenciales para lograr buenos resultados.

Quinto (2018) señaló que la falta de recursos y formación reduce la calidad del servicio y la satisfacción del personal, influyendo en su bienestar.

Cruz (2018) indica que la satisfacción laboral es una emoción que afecta el desempeño y refleja el clima organizacional..

Larrea, Ugaz y Flórez (2018) explican que las agroexportaciones peruanas crecieron por la apertura comercial, integrando sectores productivos, industriales y comerciales en un sistema articulado.

Actualmente, muchas agroexportadoras presentan limitaciones en la gestión de calidad, lo que afecta tanto los procesos internos como el bienestar del trabajador. La falta de estrategias claras y de capacitación genera un clima desfavorable, disminuyendo la motivación y afectando la sostenibilidad organizacional.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión de calidad y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona el liderazgo y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025?
- ¿De qué manera se relaciona la participación del personal y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025?
- ¿De qué manera se relaciona la mejora continua y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación directa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación directa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.
- Analizar la relación directa entre la participación del personal y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.
- Identificar la relación directa entre la mejora continua y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

Esta indagación se fundamenta en cómo una gestión de calidad eficaz mejora la satisfacción, motivación y desempeño del personal.

Justificación práctica

Esta indagación demuestra que una gestión de calidad eficaz mejora la satisfacción y el compromiso laboral.

Justificación social

La presente indagación tiene sustento social al resaltar que una gestión de calidad eficiente mejora la satisfacción y bienestar del trabajador, fortaleciendo el clima laboral, la productividad y el desarrollo del personal.

Justificación metodológica

Se aplicaron dos cuestionarios de 20 ítems para identificar variables y obtener datos relevantes del estudio.

1.5 Delimitación del estudio

Delimitación espacial

Esta indagación se realizó en la organización agroexportadora Sol de Olmos S.A.C., ubicada en Barranca.

Delimitación social

Estuvo compuesto por los trabajadores de Sol de Olmos S.A.C.

Delimitación temporal

Entre marzo y mayo de 2025 se recopiló la información y se construyó la base de datos, lo que permitió validar las hipótesis y concluir la indagación.

Delimitación conceptual

La propuesta de esta indagación busca unificar conceptos y teorías sobre gestión de calidad y satisfacción laboral, desarrollándolos en cada etapa del estudio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Delgado, Alcívar y Carranza (2024) realizaron un estudio en Ecuador donde propusieron un modelo de gestión de calidad basado en el enfoque EFQM para talleres agroindustriales. Como resultado, se evidenció que el modelo permite evaluar el nivel de avance en la gestión de calidad y suple la ausencia de herramientas estructuradas para mejorar servicios y productos.

Chávez et al. (2023), en Colombia, analizaron la implementación de sistemas de gestión de calidad y seguridad laboral en empresas agroindustriales. Solo el 5 % de las organizaciones estaban certificadas, pero los resultados indicaron que su aplicación es posible si se desarrolla de forma integral y planificada.

Coca, Vasconez y Sigüenza (2023), en Ecuador, examinaron cómo la gestión de calidad influye en la productividad industrial. Encontraron que la formación, el trabajo en equipo y la mejora continua elevan el rendimiento del personal, recomendando que estas acciones sean priorizadas por los directivos.

Khairiah (2020), en Indonesia, identificó que una adecuada gestión académica mejora significativamente la satisfacción laboral del personal

universitario. El estudio concluyó que fortalecer la gestión administrativa influye directamente en el bienestar y la motivación del personal docente.

Cruz, Guzmán y Hoyos (2022) midieron el nivel de satisfacción laboral en una empresa industrial de Popayán. Los resultados mostraron que la mayoría de los colaboradores presentan altos niveles de satisfacción, gracias a los beneficios ofrecidos por la empresa, lo cual contribuye a su estabilidad y desempeño.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Risco y Villavicencio (2022), en Chimbote, hallaron una correlación positiva moderada ($Rho = 0.697$; $p = 0.00$) entre la gestión de calidad y la satisfacción del cliente en DROKASA S.A., con amplia aceptación del sistema por parte de los encuestados.

Mijahuanca (2021), en Lima, evidenció que la gestión de calidad influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Carabaylo, con un valor $p = 0.000$ en la regresión ordinal aplicada.

Valladares (2024), en Huacho, encontró una relación positiva alta ($Rho = 0.772$; $p = 0.000$) entre gestión de calidad y satisfacción laboral en la empresa Andahuasi SAA, con base en datos recolectados a través de encuestas a 74 trabajadores.

Alayo (2022), en Moquegua, determinó una correlación débil pero significativa ($r = 0.453$; $p = 0.000$) entre calidad del servicio y satisfacción laboral en una empresa de seguridad privada de Lima y Callao.

Yovera (2023), en Piura, identificó una relación positiva alta ($Rho = 0.889$; $p = 0.001$) entre estilos de liderazgo (transformacional, carismático y transaccional) y la satisfacción laboral en una cooperativa agraria.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1 Explicación

Heras (2008) define la gestión de calidad como decisiones que mejoran productos, servicios y procesos.

Cortez (2017) la considera un conjunto de procesos que aseguran cumplir expectativas del cliente.

Hernández et al. (2018) la ven como estrategia directiva que mejora el rendimiento y promueve eficacia.

Tarí y García (2009) la describen como mejora continua ligada al enfoque de calidad total (TQM).

2.2.1.2 Ciclo de deming

Marrero (2021) indica que, según Deming, la calidad es uniformidad predecible a bajo costo, y que mejorarla eleva la productividad y asegura competitividad.

Covas, Martínez y González (2022) afirman que para Deming la calidad se logra reduciendo errores del sistema con técnicas estadísticas, y que las inspecciones finales no garantizan buenos resultados.

2.2.1.3 Puntos cruciales de la dirección de calidad

Arze (2024) indica que la planificación de calidad se basa en identificar requisitos, establecer directrices y documentar acciones para mantener la coherencia en los procesos y orientar su control durante todo el proyecto.

En cuanto al aseguramiento de calidad, se enfoca en verificar que los procesos sean adecuados y cumplan con lo esperado por las partes interesadas, incluyendo mejoras en el diseño y ejecución de los productos o servicios.

Respecto al control de calidad, consiste en evaluar si los resultados del proyecto cumplen con los criterios establecidos, asegurando su aceptación por parte de los involucrados.

2.2.1.4 Características de la evasión de impuestos

Noboa (2022) señala que la calidad permite a las empresas ser más competitivas, impulsa la motivación y el compromiso del personal mediante incentivos, mejora productos o servicios, reduce costos y eleva la rentabilidad. Además, fortalece la imagen institucional y la fidelidad de los clientes al generar mayor satisfacción.

2.2.1.5 Dimensiones

➤ **Liderazgo**

Novillo et al. (2017) señalan que el liderazgo efectivo guía al personal hacia los objetivos y mejora la rentabilidad.

➤ **Participación del personal**

Novillo et al. (2017) afirman que los planes dirigidos al personal facilitan su desempeño y permiten identificar sus habilidades en el entorno laboral.

➤ **Mejora continua**

Novillo et al. (2017) indican que las organizaciones deben promover la mejora continua, simplificando procesos, superando obstáculos e incorporando nuevas ideas para optimizar resultados.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1 Explicación

Vélez (2020) señala que la satisfacción laboral depende de cómo el trabajador se siente en su entorno, tanto con jefes como con compañeros, influyendo en su motivación y compromiso.

Salazar y Ospina (2019) indican que surge cuando el colaborador recibe incentivos, oportunidades y formación, lo que favorece su desempeño.

Pérez y Fidalgo (2016) la definen como una emoción positiva basada en la experiencia laboral, influida por factores internos (autonomía, reconocimiento, logro) y externos (condiciones, salario, relaciones y políticas institucionales).

2.2.2.2 Medios con que aumentar satisfacción labora

Chiavenato (2011) plantea que para elevar la satisfacción laboral se deben crear puestos agradables, ofrecer salarios justos y oportunidades de crecimiento, asignar cargos según habilidades e intereses, y diseñar funciones variadas, con autonomía y retroalimentación.

2.2.2.3 Impacto del contenido laboral

González (2022) indica que evaluar la satisfacción laboral es esencial, ya que influye en la salud, productividad y permanencia del trabajador.

2.2.2.4. Características

Montes y Díaz (2019) destacan que la satisfacción laboral se fortalece cuando el trabajador cree en los objetivos y valores de la empresa, se siente útil a través de su compromiso, mantiene buenas relaciones con colegas y autoridades, y recibe una compensación justa por su labor.

2.2.2.5 Dimensiones

➤ **Condiciones del trabajo**

Pujol y Dabos (2018): el clima laboral depende de la organización, horarios, roles y servicios.

➤ **Relaciones interpersonales**

Omunakwe, Nwinyokpugi y Adiele (2018) definen el clima laboral como la relación diaria entre colegas y superiores, basada en emociones, actividades e intereses compartidos.

➤ **Beneficios salariales**

Infanzón y López (2023) afirman que la satisfacción laboral también se vincula con las remuneraciones y compensaciones otorgadas por la empresa.

2.3 Bases filosóficas

Fundamento filosófico de la gestión de calidad:

Según Rodríguez (2022), los orígenes se remontan a Shewhart y fueron perfeccionados por Deming, sentando las bases de normas como la ISO 9001. Martínez (2023) destaca su evolución desde los gremios artesanales hasta los estándares actuales, impulsada por la competencia industrial.

Fundamento filosófico de la satisfacción laboral:

Pujol y Dabos (2018) afirman que la satisfacción en el trabajo influye directamente en la salud, el compromiso y la permanencia del personal. Zayas et al. (2015) explican que su estudio surgió con la división del trabajo, siendo Munsterberg y Hoppock figuras clave en su desarrollo teórico.

2.4 Definiciones de términos básicos

- Calidad: Propiedad de un objeto que determina su valor y la satisfacción que genera. (Peiró, 2024).
- Gestión: Uso adecuado de recursos para ejecutar una actividad. (Equipo Editorial, 2025).
- Estructura: Organización de los elementos que conforman un sistema o conjunto. (Equipo Editorial, 2025).
- Salario: Remuneración periódica que recibe un trabajador por su labor. (Equipo Editorial, 2025).

- Optimización: Realización eficiente de una tarea con el menor uso de recursos y tiempo. (Westreicher, 2020).
- Organización: Conjunto de personas que colaboran para alcanzar un objetivo común. (Roldán, 2025).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

- Existe relación directa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación directa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.
- Existe relación directa entre la participación del personal y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.
- Existe relación directa entre la mejora continua y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.

2.6 Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión de calidad	Heras (2008) sostiene que la gestión de calidad implica un conjunto de decisiones orientadas a mejorar de forma integral los productos, servicios, procesos y la administración general de una empresa.	Se medirá la variable según liderazgo, participación y mejora continua, usando escala Likert.	Liderazgo	• Decisiones • Participación • Reconocimiento • Clima • Calidad	1-6	Cuestionario de gestión de calidad
			Participación del personal	• Capacitación • Colaboración • Innovación	7-12	
			Mejora continua	• Metodologías • Estrategias • Tecnologías • Desempeño	13-20	
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral depende de cómo los trabajadores se sienten en su entorno y afecta su motivación, compromiso y responsabilidad. (Vélez, 2020)	La variable se medirá considerando tres dimensiones: condiciones laborales, relaciones interpersonales y beneficios, con indicadores como comunicación, colaboración e incentivos, usando una escala de Likert.	Condiciones laborales	• Infraestructura • Recursos • Mantenimiento	1-8	Cuestionario de cumplimiento de satisfacción laboral
			Relaciones interpersonales	• Ambiente • Comunicación • Colaboración	9-15	
			Beneficios laborales	• Remuneración • Incentivos • Desarrollo	16-20	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de indagación

Aplicada y transversal, con datos recogidos en un solo momento (Chenet, 2018).

3.1.2. Nivel de indagación

Fue correlacional, pues analiza la relación entre variables (Bernal, 2012).

3.1.3. Diseño de indagación

Diseño no experimental: se observan las variables sin intervención (Hernández et al., 2014, p.152).

3.1.4 Enfoque de indagación

Fue cuantitativo, basado en datos numéricos. Según Flick (2015), este método fortalece los resultados al combinar técnicas.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población del estudio estuvo conformada por los 56 trabajadores de la empresa agroexportadora Sol de Olmos S.A.C., ubicada en la ciudad de Barranca, durante el año 2025.

3.2.2 Muestra

La muestra, correspondiente a la población de estudio, estuvo conformada por 49 trabajadores de la empresa agroexportadora Sol de Olmos S.A.C. en Barranca en el año 2025. Esta cantidad se determinó aplicando la siguiente fórmula estadística para el cálculo muestral:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(56)}{(0.05)^2(55) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 49 \text{ trabajadores}$$

Criterios de inclusión

- 1) Ser trabajador de la organización.
- 2) No presentar limitaciones o dificultades de comunicación que impidan su participación.
- 3) Aceptar participar de manera voluntaria en la investigación.

Criterios de exclusión

- 1) Trabajadores de la organización con menos de seis meses de antigüedad laboral.
- 2) Trabajadores que presenten limitaciones o dificultades de comunicación.
- 3) Trabajadores que no deseen participar de forma voluntaria en la indagación.

Criterios éticos

- 1) Respeto Se resguarda la voluntad libre del participante mediante su consentimiento, asegurando el trato confidencial de la información recolectada durante la indagación.
- 2) Beneficencia: La investigación no vulnera la integridad ni la cultura de los participantes, y busca generar aportes que beneficien tanto a ellos como a la organización.
- 3) Justicia: Se garantiza un trato equitativo, protegiendo los derechos y la información personal de todos los trabajadores involucrados.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Se empleó la técnica de encuesta, por su eficiencia para obtener datos directos de la población. Según Hernández (2018), permite ahorrar tiempo y recursos. Se utilizó un cuestionario estructurado como instrumento.

3.3.2 Instrumentos

Se utilizó como instrumento un cuestionario para ambas variables, cada uno con 20 ítems, aplicando una escala de Likert modificada.

Validación:

- Gestión de calidad: Incluyó tres dimensiones: liderazgo, participación del personal y mejora continua.
- Satisfacción laboral: Contempló condiciones laborales, relaciones interpersonales y beneficios laborales.

Cada cuestionario fue respondido en aproximadamente 15 minutos (ver Anx 2).

Confiabilidad

Se midió con el α de Cronbach. Valores cercanos a 1 indican alta consistencia interna. Se calcularon coeficientes por dimensión.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se aplicó un muestreo aleatorio simple, eligiendo al azar a los participantes. La recopilación de datos comprendió su clasificación, organización, elaboración de la matriz de especificaciones y ejecución de encuestas. La información fue analizada mediante el software SPSS 26.0, utilizando técnicas estadísticas inferenciales para interpretar resultados y contrastar hipótesis en esta indagación.

3.5 Matriz de consistencia

Se aprecia (Anx 1.)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Resultados de la variable gestión de calidad

Tabla 1

Categoría de la gestión de calidad

	f	%	%v	%a
Bajo	1	2,0	2,0	2,0
Medio	13	26,5	26,5	28,6
Alto	35	71,4	71,4	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

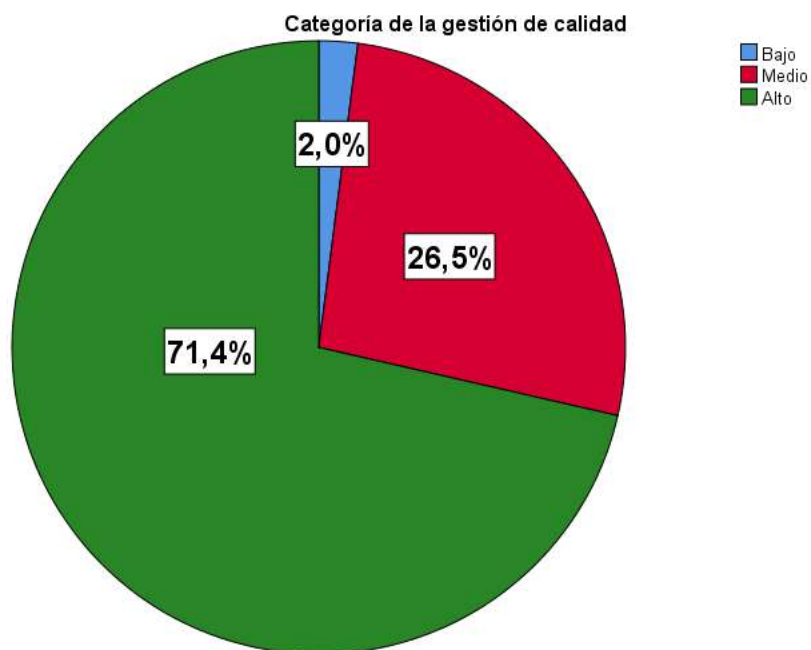


Figura 1. Gestión de calidad

De los resultados obtenidos sobre la variable gestión de calidad, se aplicó un cuestionario de 20 ítems distribuidos en 3 dimensiones y evaluados en 3 niveles. El 2.0% de los encuestados consideró que el aseguramiento y mejora de los servicios es bajo, el 26.5% lo calificó como medio y el 71.4% como alto.

Tabla 2

Categoría liderazgo

	f	%	%v	%a
Bajo	4	8,2	8,2	8,2
Medio	18	36,7	36,7	44,9
Alto	27	55,1	55,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

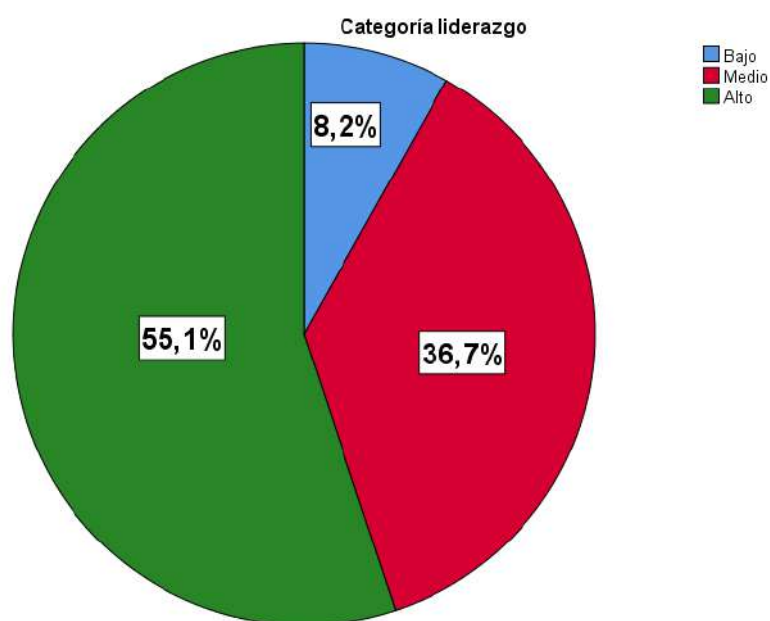


Figura 2. Liderazgo

En cuanto a la dimensión liderazgo de la gestión de calidad, el 8.2% de los encuestados percibe un nivel bajo, el 36.7% un nivel medio y el 55.1% considera que el liderazgo es de nivel alto en el aseguramiento y mejora de los servicios en la organización.

Tabla 3

Categoría de la participación del personal

	f	%	%v	%a
Bajo	2	4,1	4,1	4,1
Medio	20	40,8	40,8	44,9
Alto	27	55,1	55,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

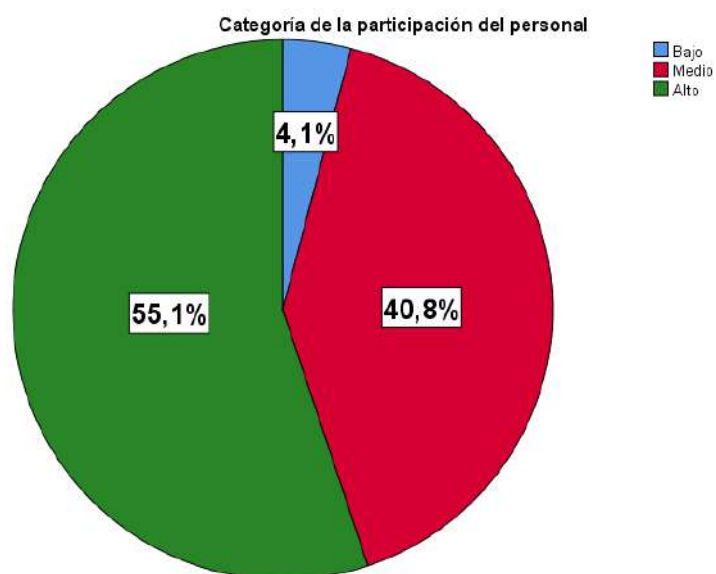


Figura 3. Participación del personal

Respecto a la dimensión participación del personal en la gestión de calidad, el 4.1% de los encuestados la considera en nivel bajo, el 40.8% en nivel medio y el 55.1% en nivel alto en relación con el aseguramiento y mejora de los servicios en la organización.

Tabla 4

Categoría de la mejora continua

	f	%	%v	%a
Bajo	1	2,0	2,0	2,0
Medio	10	20,4	20,4	22,4
Alto	38	77,6	77,6	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

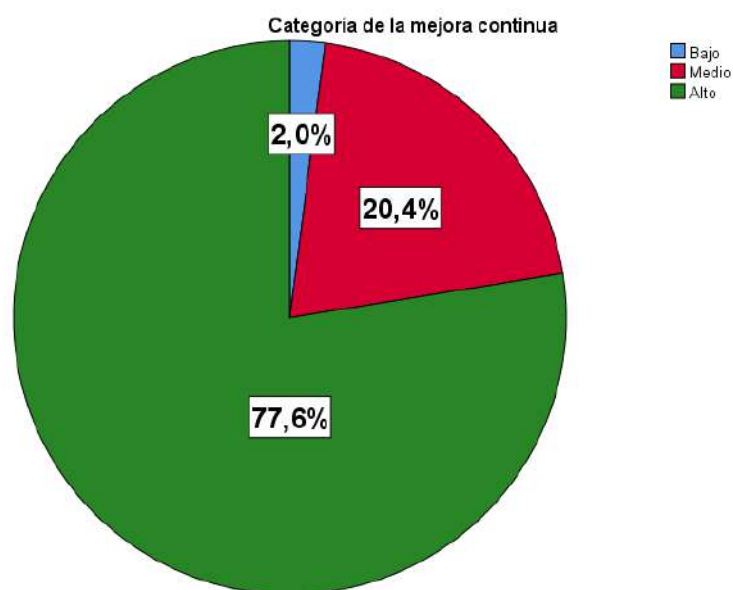


Figura 4. Mejora continua

En cuanto a la dimensión mejora continua de la gestión de calidad, el 2.0% de los encuestados la calificó en nivel bajo, el 20.4% en nivel medio y el 77.6% en nivel alto, en relación con el aseguramiento y mejora de los servicios en la organización.

4.1.2. Resultados de la variable satisfacción laboral

Tabla 5

Categoría de la satisfacción laboral

	f	%	%v	%a
Deficiente	1	2,0	2,0	2,0
Regular	11	22,4	22,4	24,5
Bueno	37	75,5	75,5	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

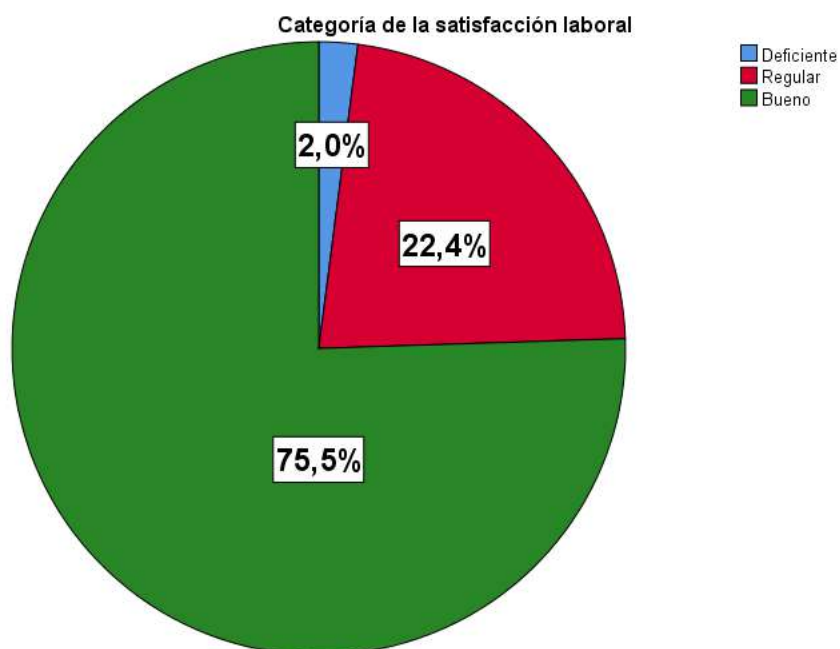


Figura 5. Satisfacción laboral

Respecto a la variable satisfacción laboral, el 2.0% de los encuestados la calificó como deficiente, el 22.4% como regular y el 75.5% como buena, en cuanto al sentimiento positivo que les genera trabajar en la organización.

Tabla 6

Categoría de las condiciones laborales

	f	%	%v	%a
Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Regular	13	26,5	26,5	26,5
Bueno	36	73,5	73,5	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

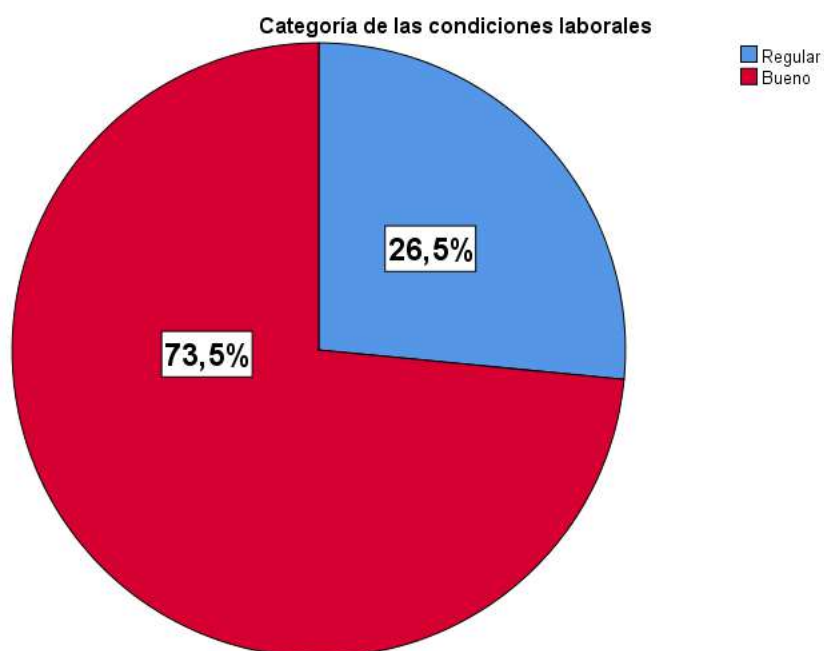


Figura 6. Condiciones laborales

Según los resultados de la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral, ningún encuestado la calificó como deficiente; el 26.5% la consideró regular y el 73.5% la valoró como buena en cuanto al sentimiento positivo que les genera dentro de la organización.

Tabla 7

Categoría de las relaciones interpersonales

	f	%	%v	%a
Deficiente	4	8,2	8,2	8,2
Regular	13	26,5	26,5	34,7
Bueno	32	65,3	65,3	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

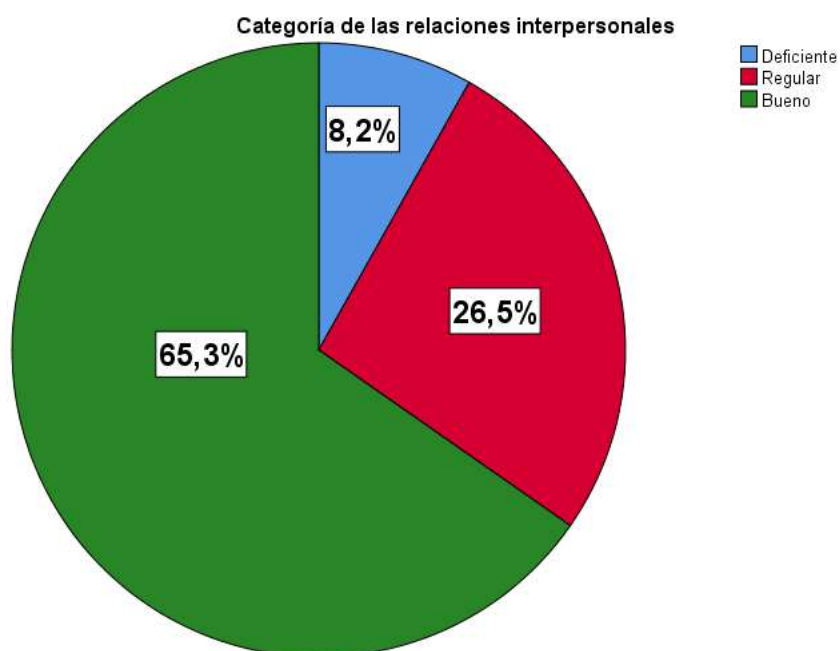


Figura 7. Relaciones interpersonales

En cuanto a la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral, el 8.2% de los encuestados la calificó como deficiente, el 26.5% como regular y el 65.3% como buena, respecto al sentimiento positivo que les genera en la organización.

Tabla 8

Categoría de los beneficios laborales

	f	%	%v	%a
Deficiente	3	6,1	6,1	6,1
Regular	13	26,5	26,5	32,7
Bueno	33	67,3	67,3	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

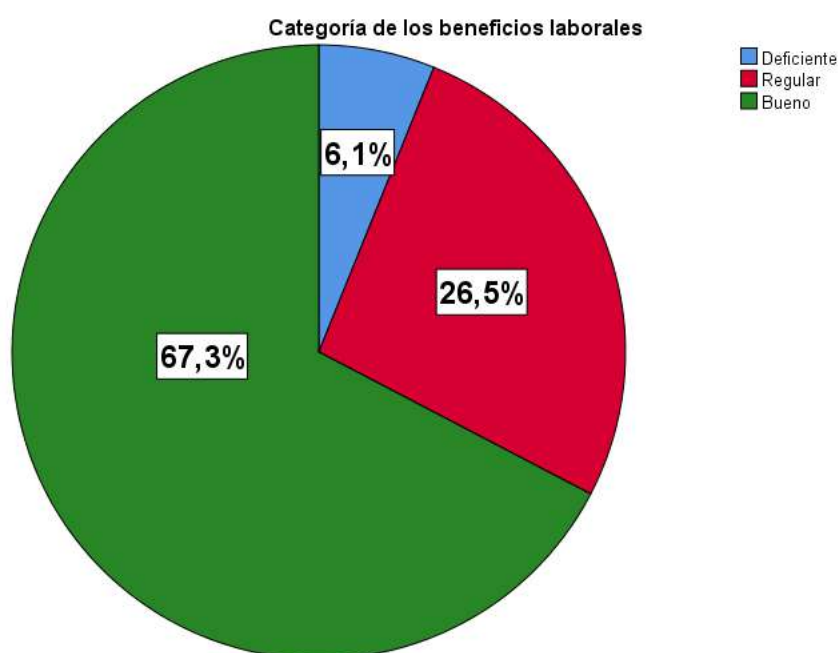


Figura 8. Beneficios laborales

Respecto a la dimensión beneficios laborales de la variable satisfacción laboral, el 6.1% de los encuestados indicó una percepción deficiente, el 26.5% regular y el 67.3% consideró buena la satisfacción que le generan los beneficios laborales otorgados por la organización.

4.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad de la variable gestión de calidad

H_0 : Datos de gest. cal. $\sim$ distr. normal

H_1 : Datos de gest. cal. $\neq$ distr. normal

$\alpha = 0.05$

Prueba: Shapiro-Wilk ($n < 50$).

Tabla 9

Prueba de Normalidad de la gestión de calidad

	S-W		
	E	gl	p
Gestión de calidad	,848	49	,000

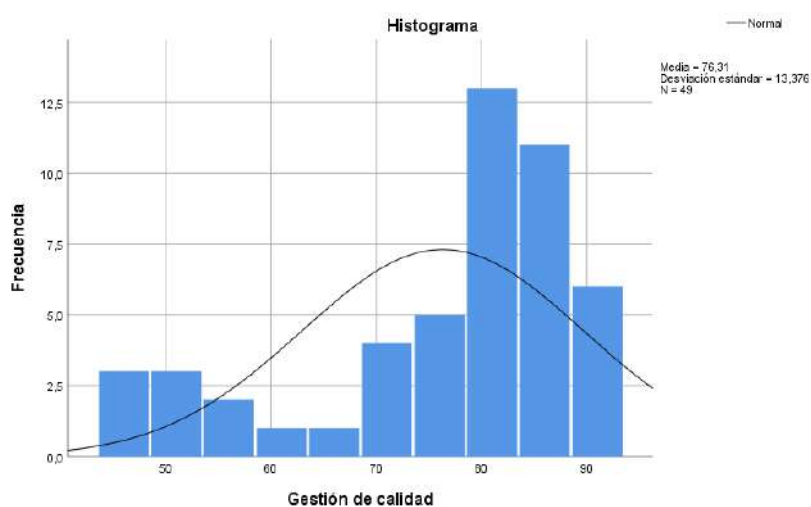


Figura 9. Histograma y curva normal de la gestión de calidad

Si p-valor (Sig.) < 0.05 , $\rightarrow$ se rechaza H_0

Conclusión

p-valor = 0.000 $< \alpha = 0.05$, se rechaza $H_0 \Rightarrow$ la variable Gestión de Calidad no sigue una distribución normal.

Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral

H_0 : Datos de sat. lab. $\sim$ distr. normal

H_1 : Datos de sat. lab. $\neq$ distr. normal

$$\alpha = 0.05$$

Shapiro-Wilk ($n < 50$).

Tabla 10

Prueba de Normalidad de la satisfacción laboral

	S-W		
	E	gl	p.
Satisfacción laboral	,842	49	,000

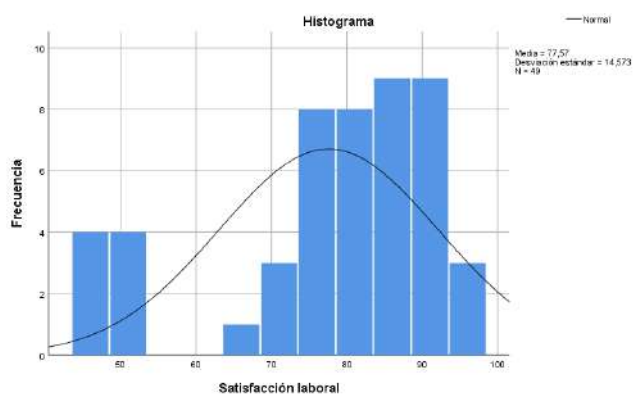


Figura 10. Histograma y curva normal de la satisfacción laboral

Si p-valor (Sig.) < 0.05 , $\rightarrow$ se rechaza H_0

Conclusión

Si p-valor = 0.000 $< 0.05 \Rightarrow$ se rechaza $H_0 \Rightarrow$ Los datos de gestión de calidad no siguen una distribución normal.

Hipótesis general

H_0 : No existe relación directa entre la Gestión de calidad y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.

H_1 : Existe relación directa entre la Gestión de calidad y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.

Tabla 11

Correlación entre la gestión de calidad (GEC) y la satisfacción laboral (SAT)

			GEC	SAT
Rho de Spearman	GEC	r	1,000	,933**
		p	.	,000
		N	49	49
	SAT	r	,933**	1,000
		p	,000	.
		N	49	49

Conclusión

Si $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05 \Rightarrow$ se rechaza H_0 y se acepta $H_1 \Rightarrow$ Existe relación directa entre la Gestión de calidad y la Satisfacción laboral, $r = 0.933 \Rightarrow$ correlación positiva muy alta.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación directa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.

H_1 : Existe relación directa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.

Tabla 12

Correlación entre el liderazgo (LID) y la satisfacción laboral (SAT)

			LID	SAT
Rho de Spearman	LID	r	1,000	,821**
		p	.	,000
		N	49	49
	SAT	r	,821**	1,000
		p	,000	.
		N	49	49

Conclusión

$p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05 \Rightarrow$ Se rechaza H_0 y se acepta H_1 , $r = 0.821 \Rightarrow$

Correlación positiva alta.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación directa entre la participación del personal y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.

H_1 : Existe relación directa entre la participación del personal y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.

Tabla 13

Correlación entre la participación personal (PAP) y la satisfacción laboral (SAT)

		PAP	SAT
Rho de Spearman	PAP	r	1,000
		p	,000
		N	49
	SAT	r	,937**
		p	,000
		N	49

Conclusión

$p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05 \Rightarrow$ Se rechaza H_0 y se acepta H_1 , $r = 0.937 \Rightarrow$

Correlación positiva muy alta.

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación directa entre la mejora continua y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.

H_1 : Existe relación directa entre la mejora continua y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.

Tabla 14

Correlación entre la mejora continua (MEC) y la satisfacción laboral (SAT)

			MEC	SAT
Rho de Spearman	MEC	r	1,000	,787**
		p	.	,000
		N	49	49
	SAT	r	,787**	1,000
		p	,000	.
		N	49	49

Conclusión

$p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05 \Rightarrow$ Rechazo H_0 , acepto H_1 , $r = 0.787 \Rightarrow$ Correlación positiva alta.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

- $r = 0.933$: relación muy alta entre calidad y satisfacción (2025), sustentada en decisiones estratégicas, participación activa del personal y condiciones laborales adecuadas. Estos hallazgos coinciden con Delgado et al. (2024) y Risco y Villavicencio (2022), quienes destacan la importancia de herramientas metodológicas y sistemas de gestión sólidos.
- Respecto al liderazgo, se halló una correlación positiva alta ($Rho = 0.821$). Factores como el reconocimiento al desempeño, actividades recreativas y objetivos claros influyen directamente en la satisfacción laboral. Estos resultados son coherentes con los estudios de Chávez et al. (2023), Mijahuanca (2021) y Yovera (2023), quienes subrayan el rol del liderazgo integral.
- La participación del personal presentó una correlación muy alta ($Rho = 0.937$). La formación constante, el trabajo colaborativo y un entorno de respeto y confianza son clave. Coca et al. (2023) y Valladares (2024) respaldan esta relación al enfatizar el valor de la capacitación, empoderamiento y trabajo en equipo.
- La mejora continua mostró una correlación positiva alta ($Rho = 0.787$). Esta relación se vincula con la innovación en procesos, el uso de tecnología y la valoración del rendimiento del personal. Khairiah (2020) y Cruz et al. (2022) coinciden en que una gestión adecuada, junto a incentivos tangibles, favorece la estabilidad y satisfacción de los colaboradores.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Se concluye:

- La gestión de calidad presentó una correlación muy alta (0.933) con la satisfacción laboral, demostrando una relación directa significativa en Sol de Olmos S.A.C. (2025).
- El liderazgo mostró una correlación positiva alta (0.821), lo que confirma su influencia en la satisfacción del personal.
- La participación del personal evidenció una relación muy alta (0.937) con la satisfacción laboral, resaltando su importancia.
- La mejora continua obtuvo una correlación alta (0.787), reflejando su efecto directo en el bienestar laboral.

6.2. Recomendaciones

- Aplicar encuestas periódicas para detectar factores que afecten el bienestar del personal.
- Evaluar, junto a RR.HH., cómo el bienestar impacta en el rendimiento laboral.
- Impulsar talleres y acciones que fortalezcan un liderazgo transformador.
- Fomentar reconocimiento, desarrollo, responsabilidad y relaciones positivas en el trabajo.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alayo, W. (2022). Est. sobre la conex. entre la gest. de calid. y la satisf. en el entorno lab. de una emp. de segur. en Lima y Callao. [Tesis M.]. Univ. Ricardo Palma, Lima, Perú. Disp. en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/5494>.
- Arze, P. (2024). Eval. del impacto de la gest. de calid. en la optimiz. de proy. constructivos en 2021. [Tesis M.]. Univ. Nac. Federico Villarreal, Lima, Perú. Disp. en: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/8553>.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Enf. y técnicas para desarr. indagaciones. 6.^a ed. Méx.: McGraw-Hill Interamericana. Recup. de: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.
- Infanzón, L. & López, M. (2023). Est. del clima organizac. y su efecto en el bienestar lab. del pers. agrícola de Pacanguilla. [Tesis Lic.]. Univ. César Vallejo, Chiclayo, Perú. Disp. en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123219>.
- Khairiah. (2020). Relac. entre el entorno académ. y la satisf. del pers. en la Univ. Islámica de Indonesia. Adv. in Soc. Sci., Educ. and Human. Res., 1(492), 158-162. Disp. en: <https://www.atlantis-press.com/proceedings/riicmusss-19/125946274>.
- Omunakwe, P., Nwinyokpugi, P. & Adiele, K. (2018). Infl. de las relac. hum. en la eficac. del pers. bancario en Port Harcourt. Int. J. Manag. Soc. Sci., 4(4), 153-177.
- Peiró, R. (2024). Anál. conceptual y clasif. de los distintos tipos de calid. Economipedia. Recup. de: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>.
- Yovera, E. (2023). Est. sobre estilos de lid. y su impacto en la satisf. lab. en la Coop. Agraria Pedregal – Piura, 2023. [Tesis Lic.]. Univ. César Vallejo, Piura, Perú. Disp. en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/142941>.
- Zayas, P., Báez, A., Zayas, J. & Hernández, M. (2015). Fact. determinantes en la satisf. del pers. en el ámbito organizac. Rev. Fac. Cienc. Econ., 23(2), 35–51. Recup. de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Gestión de calidad y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca, 2025

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General ¿De qué manera se relaciona la Gestión de calidad y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025? Problema Específicos 1) ¿De qué manera se relaciona el liderazgo y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025? 2) ¿De qué manera se relaciona la participación del personal y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025? 3) ¿De qué manera se relaciona la mejora continua y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025?	Objetivo General Determinar la relación directa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025. Objetivos Específicos 1) Establecer la relación directa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025. 2) Analizar la relación directa entre la participación del personal y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025. 3) Identificar la relación directa entre la mejora continua y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.	Hipótesis General Existe relación directa entre la Gestión de calidad y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025. Hipótesis específicas 1) Existe relación directa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025. 2) Existe relación directa entre la participación del personal y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025. 3) Existe relación directa entre la mejora continua y la satisfacción laboral de la empresa agroexportador Sol de Olmos S.A.C. en Barranca durante el 2025.	Variable X: Gestión de calidad Dimensiones • Liderazgo X₁ • Participación del Personal X₂ • Mejora continua X₃ Variable Y: Satisfacción laboral Dimensiones • Condiciones laborales Y₁ • Relaciones interpersonales Y₂ • Beneficios laborales Y₃	X_{1.1}. Decisiones X_{1.2}. Participación X_{1.3}. Reconocimiento X_{1.4}. Clima X_{1.5}. Calidad X_{2.1}. Capacitación X_{2.2}. Colaboración X_{2.3}. Innovación X_{3.1}. Metodologías X_{3.2}. Estrategias X_{3.3}. Tecnologías X_{3.4}. Desempeño X_{3.5}. Reconocimiento Y_{1.1}. Infraestructura Y_{1.2}. Recursos X_{1.3}. Mantenimiento Y_{2.1}. Clima Y_{2.2}. Comunicación Y_{2.3}. Colaboración Y_{3.1}. Remuneración Y_{3.2}. Incentivos Y_{3.3}. Desarrollo	Población: 56 trabajadores Muestra: 49 trabajadores Nivel de Investigación: Correlacional Tipo de Investigación: Básica Enfoque de investigación: Cuantitativa Diseño: No experimental Instrumentos: Cuestionario de 20 ítems para la Variable X y 20 ítems para la Variable Y

Anexo 2: Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD

El presente instrumento forma parte de una indagación cuyo objetivo es recopilar información sobre la “Gestión de calidad y la satisfacción laboral en la empresa agroexportadora Sol de Olmos S.A.C., Barranca, 2025”. Su valiosa colaboración es fundamental para el desarrollo de este estudio.

Indicadores:

- Este cuestionario es anónimo. Responda con sinceridad.
- Lea cada ítem cuidadosamente.
- Marque con una “X” la opción que mejor refleje su opinión.
- La escala de calificación es la siguiente:

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

Instrumento propuesto por Tolentino (2020)

Ítem	Liderazgo	1	2	3	4	5
1	Las decisiones de la dirección mejoran el desempeño.					
2	El personal puede opinar sobre necesidades de la organización.					
3	Reconocer con bonificaciones al buen desempeño es apropiado.					

4	Las actividades recreativas mejoran el ambiente laboral.					
5	Los objetivos fortalecen la gestión de calidad.					
6	Las metas impulsan la mejora continua.					
Ítem	Participación del personal	1	2	3	4	5
7	El personal debe recibir formación constante.					
8	La empresa debe invertir en capacitaciones sobre calidad.					
9	Se requieren cursos innovadores en las capacitaciones.					
10	El trabajo colaborativo mejora el rendimiento.					
11	El trabajo en equipo es esencial para los objetivos.					
12	Debe fomentarse la indagación, desarrollo e innovación.					
Ítem	Mejora continua	1	2	3	4	5
13	Nuevos métodos mejorarían la gestión de calidad.					
14	Es útil explorar nuevas metodologías de calidad.					
15	Las estrategias actuales ayudan a mejorar la gestión.					
16	Los procesos actuales fortalecen la calidad.					
17	La tecnología mejora la gestión de calidad.					
18	Mi desempeño contribuye a mejorar los estándares.					
19	Se debe premiar el alto rendimiento.					
20	La falta de incentivos afecta el desempeño.					



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Este instrumento forma parte de una indagación destinada a obtener información sobre la “Gestión de calidad y satisfacción laboral en la empresa agroexportadora Sol de Olmos S.A.C., Barranca, 2025”. Su colaboración es muy valiosa para nuestro estudio.

Indicadores:

- Este formulario es confidencial. Le solicitamos responder con honestidad.
- Revise con atención cada afirmación presentada.
- Seleccione con una “X” el recuadro que represente mejor su punto de vista.
- La escala de valoración es la siguiente:

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

Instrumento propuesto por Infanzón y López (2023)

Ítem	Condiciones laborales	1	2	3	4	5
1	La infraestructura de la organización es adecuada.					
2	La distribución del área de trabajo facilita el cumplimiento de mis tareas.					
3	El entorno laboral cumple con los criterios de calidad necesarios para desarrollar mis funciones correctamente.					
4	Los insumos entregados son apropiados para realizar mis labores en condiciones óptimas.					
5	Los equipos tecnológicos disponibles en mi área están actualizados y responden a los requerimientos de mi trabajo.					
6	Se ejecutan las acciones pertinentes y en el momento oportuno para mantener en buen estado el mobiliario.					

7	Se realiza el mantenimiento adecuado y a tiempo de los equipos tecnológicos institucionales.					
8	La entidad asegura el mantenimiento continuo de las herramientas y equipos para un rendimiento eficiente.					
Ítem	Relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
9	El clima generado por mis compañeros facilita el desarrollo de mis actividades.					
10	El respeto y la confianza entre colegas contribuyen a un entorno laboral favorable.					
11	Me agrada trabajar con mi equipo.					
12	La relación con mis compañeros es apropiada.					
13	La comunicación entre supervisores y trabajadores es clara y eficaz.					
14	La solidaridad es una característica destacada en el grupo de trabajo.					
15	Hay una actitud positiva hacia el trabajo colaborativo y el apoyo mutuo en el equipo.					
Ítem	Beneficios laborales	1	2	3	4	5
16	La retribución económica es competitiva respecto a otras empresas.					
17	El salario está relacionado con mi rendimiento y logros obtenidos.					
18	Los beneficios adicionales no monetarios responden a mis necesidades.					
19	Cuento con las condiciones necesarias para realizar mis funciones de forma eficiente.					
20	Los procedimientos de ascenso interno se desarrollan con claridad y justicia.					

Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD

La confiabilidad del cuestionario se evaluó con el coeficiente α de Cronbach (0 a 1), reflejando la consistencia interna de cada dimensión.

<i>Ef</i>	
αC	Ne
,927	20

Coeficiente $\alpha > 0.927 \Rightarrow$ confiabilidad muy alta $\Rightarrow$ se aceptan H1.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

SATISFACCIÓN LABORAL

Se evaluó la confiabilidad con el coeficiente α de Cronbach, evidenciando alta consistencia interna en cada dimensión del cuestionario.

<i>Ef</i>	
αC	Ne
,946	20

Coeficiente $\alpha > 0.946 \Rightarrow$ confiabilidad muy alta $\Rightarrow$ se aceptan H1.

Anexo 4: Base de datos

Variable X: Gestión de calidad

Nº	Liderazgo						Participación del personal						Mejora continua							
1	4	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3
4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5
6	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4
7	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5
8	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
9	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
11	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5
12	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3
13	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5
14	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	4
15	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3
16	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
17	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	5	5
18	2	5	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5
19	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5
20	4	2	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5
21	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
22	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	3	5	4	5	2	4	5
23	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4
24	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3
25	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5	5
26	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3
27	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3
28	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
29	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
30	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5
33	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
34	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5
35	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4
36	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3
37	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
38	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
39	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
40	3	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
42	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
43	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3
44	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5
45	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
47	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
48	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5
49	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5

Variable Y: Satisfacción laboral

Nº	Condiciones laborales								Relaciones interpersonales								Beneficios laborales					
1	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3		
2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	2	3	3	1	2	2		
3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5		
4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5		
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4		
6	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4		
7	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
8	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4		
9	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5		
10	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4		
11	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5		
12	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4		
13	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5		
14	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	5	3	5	3		
15	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5		
16	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2		
17	4	5	4	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5		
18	4	2	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4		
19	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4		
20	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	3	4		
21	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3		
22	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4		
23	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4		
24	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3		
25	5	2	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	5	2	4	3	3	4		
26	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5		
27	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5		
28	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2		
29	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5		
30	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
32	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5	3		
33	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2		
34	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4		
35	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4		
36	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3		
37	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3		
38	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4		
39	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	4	5	4		
40	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5		
41	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4		
42	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5		
43	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	3	4		
44	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5		
45	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	5	3	5	3		
46	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5		
47	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2		
48	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5		
49	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	3		