



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**Gestión de calidad y satisfacción laboral en la Empresa Agraria
Azucarera Andahuasi SAA 2023**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Autora

Jahayra Katherine Valladares Narvasta

Asesora

Ing. Ana Doris Magdalena Barrera Loza

Huacho – Perú

2024



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.



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

*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Jahayra Katherine Valladares Narvasta	77700281	14 de junio del 2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Ana Doris Magdalena Barrera Loza	15727274	0000-0001-8296-6519
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Jorge Antonio Sánchez Guzmán	17829652	0000-0002-2387-2296
Carlos Enrique Bernal Valladares	15614554	0000-0002-7421-9537
Carlos Manuel Cruz Castañeda	80593441	0000-0003-3311-8251

Gestión de calidad y satisfacción laboral

ORIGINALITY REPORT

19%
SIMILARITY INDEX

19%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

3%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 repositorio.ucv.edu.pe **10%**
Internet Source

2 repositorio.unheval.edu.pe **6%**
Internet Source

3 hdl.handle.net **4%**
Internet Source

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude assignment template On

Exclude matches < 3%

DEDICATORIA

A mis padres, quienes con su amor y sacrificio han sido mi fuente inagotable de inspiración y mi mayor motor para culminar este camino académico

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincera gratitud a todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de esta investigación sobre Gestión de calidad y satisfacción laboral en la empresa agraria azucarera Andahuasi S.A.A.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLA.....	ix
ÍNDICE DE FIGURA	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I. Planteamiento del problema.....	3
1.1. Descripción de la realidad problemática	3
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Justificación práctica	6
1.4.2. Justificación teórica.....	6
1.4.3. Justificación metodológica	7
1.5. Delimitaciones del estudio	7
1.5.1. Delimitación espacial	7
1.5.2. Delimitación social	7
1.5.3. Delimitación temporal.....	7

1.5.4. Delimitación conceptual.....	7
1.6. Viabilidad del estudio.....	8
Capítulo II. Marco teórico.....	9
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	11
2.2. Bases teóricas.....	14
2.2.1. Gestión de calidad (X).....	14
2.2.2. Satisfacción laboral (Y).....	22
2.3. Definiciones de términos básicos.....	32
2.4. Formulación de las hipótesis.....	34
2.4.1. Hipótesis general.....	34
2.4.2. Hipótesis específica.....	35
2.5. Operacionalización de las variables.....	36
Capítulo III. Metodología.....	38
3.1. Diseño metodológico.....	38
3.1.1. Método de la investigación.....	38
3.1.2. Diseño de la investigación.....	38
3.1.3. Tipo de Investigación.....	38
3.1.4. Nivel de Investigación.....	39
3.2. Población y muestra.....	40
3.2.1. Población.....	40
3.2.2. Muestra.....	40
3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	41
3.3.1. Técnicas.....	41

3.3.2. Instrumentos	41
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información.....	43
3.4.1. Análisis documental.....	43
3.4.2. Análisis estadístico.....	44
Capítulo IV. Resultados	45
4.1. Análisis de los resultados	45
4.1.1. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable Gestión de calidad... ..	45
4.1.2. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral	48
4.1.3. Prueba de normalidad.	51
4.2. Contrastación de hipótesis	55
4.2.1. Hipótesis general.....	55
4.2.2. Hipótesis específica 1.....	57
4.2.3. Hipótesis específica 2.....	59
4.2.4. Hipótesis específica 3.....	61
Capítulo V. Discusión	64
5.1. Discusión de resultados	64
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones	66
6.1. Conclusiones	66
6.2. Recomendaciones.....	67
Capítulo VII. Referencias	69
7.1. Fuentes bibliográficas.....	69
7.2. Fuentes electrónicas	71
ANEXOS	73

1. Matriz de consistencia	74
2. Cuestionario de encuestas	76
3. Formatos de juicio de expertos	78
4. Tabla de datos en SPSS	81

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	37
Tabla 2 Factores para el cálculo de la muestra	40
Tabla 3 Juicio de expertos para el instrumento.....	42
Tabla 4 Resumen del procesamiento de los casos del instrumento.....	43
Tabla 5 Estadísticos de fiabilidad del instrumento	43
Tabla 6 Niveles de Planificación	45
Tabla 7 Niveles de Integración institucional	46
Tabla 8 Niveles de Mejora continua	47
Tabla 9 Niveles de Motivación	48
Tabla 10 Niveles de Recursos para el puesto de trabajo	49
Tabla 11 Niveles de Relaciones interpersonales	50
Tabla 12 Prueba de normalidad de las variables Gestión de calidad y Satisfacción laboral.	52
Tabla 13 Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable gestión de calidad	53
Tabla 14 Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable satisfacción laboral	54
Tabla 15 Correlación entre ambas variables.....	56
Tabla 16 Correlación entre la planificación y la satisfacción laboral	58
Tabla 17 Correlación entre la integración institucional y la satisfacción laboral	60
Tabla 18 Correlación entre la mejora continua y la satisfacción laboral.....	62

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Niveles de planificación	45
Figura 2. Niveles de integración institucional.....	46
Figura 3. Niveles de mejora continua	47
Figura 4. Niveles de motivación.....	48
Figura 5. Niveles de recursos para el puesto de trabajo	49
Figura 6. Niveles de relaciones interpersonales	50

RESUMEN

Título de la investigación: “Gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023”, **Autora:** Bach. Jahayra Katherine Valladares Narvasta. **Objetivo:** Identificar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023. **Metodología:** Se utilizó el método deductivo, porque se tomaron aspectos generales para alcanzar situaciones particulares. La investigación es de tipo aplicada centrada en encontrar solución a problemas actuales y específicos los cuales previamente se identificaron. El diseño es no experimental, de nivel correlacional por lo que la investigación solo mide la asociación entre las variables, es de tipo transversal, es decir, los datos se tomaron en un solo momento en el tiempo. **Población y muestra:** La población estuvo conformada por los 90 trabajadores quienes venían laborando en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, se hizo un cálculo para obtener la muestra, resultando estar conformada por 74 trabajadores. **Técnica e instrumento:** La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario el cual tiene 16 ítems, cuyos datos fueron procesados gracias al software estadístico SPSS26.0 el cual permitió analizar los datos de manera estadística. **Resultados:** El modelo de correlación de Rho de Spearman devolvió un coeficiente de 0,772 y una significancia de 0,000 por lo que se puede comprobar, con un 95% de probabilidad, que existe una correlación positiva alta entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

Palabras Claves: Gestión de calidad, calidad total, satisfacción laboral y sistema de calidad.

ABSTRACT

Research title: “Quality management and job satisfaction at the Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. in 2023”, **Author:** Bach. Jahayra Katherine Valladares Narvasta. **Objective:** Identify the relationship between quality management and job satisfaction in the Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. in 2023. **Methodology:** The deductive method was used, because general aspects were taken to reach particular situations. The research is of an applied type focused on finding solutions to current and specific problems which were previously identified. The design is non-experimental, at a correlational level, so the research only measures the association between the variables, it is cross-sectional, that is, the data were taken in a single period of time. **Population and sample:** The population was made up of 90 workers who had been working at the Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. In 2023, a calculation was made to obtain the sample, which turned out to be made up of 74 workers. **Technique and instrument:** The technique used was the survey and the instrument that was applied was the questionnaire which has 16 items, whose data were processed thanks to the statistical software SPSS26.0 which allowed the data to be analyzed statistically. **Results:** Spearman's Rho correlation model returned a coefficient of 0.772 and a significance of 0.000, so it can be verified, with a 95% probability, that there is a high positive correlation between quality management and job satisfaction in the Company. Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. in 2023.

Keywords: Quality management, total quality, job satisfaction and quality system.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023” se desarrolló para identificar y demostrar que existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. durante el 2023, con lo cual se pudo establecer estrategias a seguir para mejorar la gestión de calidad y con ello, la satisfacción laboral de los trabajadores, lo que influye en su productividad; la investigación se hizo siguiendo los lineamientos de investigaciones y estructura establecidos por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, los que detallamos a continuación:

En el capítulo I se desarrolló el planteamiento del problema, describiendo la realidad problemática, se formularon los problemas con sus respectivos objetivos, se explicó la justificación, delimitaciones del estudio y su viabilidad respectivamente.

En el capítulo II se desarrolló el marco teórico, conformado por los antecedentes, bases teóricas y bases filosóficas. Abarca también, las definiciones de términos técnicos empleados en la investigación, las que sirven para un mejor entendimiento de la misma. También incluye las hipótesis y la operacionalización de las variables.

En el capítulo III se explica el marco metodológico de la investigación, en donde se determinó el método, diseño, tipo y nivel de la investigación. Además, indica la población y muestra, las técnicas empleadas para la recolección de los datos y para el procesamiento de los mismos.

En el capítulo IV se muestran los resultados de las pruebas estadísticas aplicadas mediante software SPSS 26.0 y las contrastaciones de hipótesis con las cuales se pudo determinar el nivel de correlación entre ambas variables y sus respectivas dimensiones.

En el capítulo V se realizó la discusión de los resultados de la investigación, comparando los resultados con los obtenidos en la presente investigación con los obtenidos de los antecedentes de esta investigación.

El capítulo VI se señalan las conclusiones y las recomendaciones a las que llegó la investigadora y cree sean necesarias para mejorar la situación actual de la empresa.

Por último, en el capítulo VII se menciona todas las referencias bibliográficas que sirvieron de base a la presente investigación, las cuales han sido citadas conforme a las normas APA 6ta. edición.

Capítulo I. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

Frente a la globalización y a un mundo cada vez más competitivo y en constante cambio, las organizaciones se están enfrentando a nuevos desafíos y retos, asumiendo papeles cambiantes que les permita ser más eficaces y productivas, es por ello que están buscando mejorar su gestión, especialmente, la gestión de la calidad orientada al capital humano, es decir, a sus colaboradores.

Una mala gestión conlleva al debilitamiento institucional, y a la vez a la insatisfacción del personal y de sus clientes, debido a que la satisfacción laboral tiene relación con el desempeño laboral y este a su vez con el rendimiento y con la realización de las metas estratégicas de la organización.

Las organizaciones deben incorporar una vida profesional basada en el desempeño con calidad, es decir, laborar con personal valioso y comprometido, en un ambiente laboral adecuado, para que puedan ejecutar procesos definidos por la organización, enfocados a la mejora continua de la calidad. Una buena gestión de calidad garantiza en las organizaciones, la satisfacción de sus colaboradores y por ende la satisfacción de sus clientes.

Para aumentar la productividad es necesario tener empleados satisfechos, por lo que es imprescindible incrementar la satisfacción laboral, para lo cual primero se debe contar con personal apropiado, capacitado, que esté en la función u ocupación que esté de acuerdo a sus conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades; y a los cuales hay que promoverles valores, actitudes y empatía para desarrollar su trabajo.

La satisfacción laboral dentro de las organizaciones pende en gran parte de la gestión que ejecutan sus jefes o gerentes, los cuales tienen que tener algunas capacidades como manejo

de grupos, ser líder, desarrollo personal, calidad e innovación, planificación, conducción de recursos interpersonales y económicos.

En muchas empresas los trabajadores no cuentan con las herramientas necesarias para realizar sus trabajos, no se aplican prácticas formales, existe escasez de supervisión permanente, falta de estimulación, trato inapropiado a los trabajadores, espacio inapropiado en donde desarrolla su trabajo, etc. llegando a tener un rendimiento bajo, el cual es producto de la insatisfacción laboral por lo que no pueden alcanzar sus objetivos dentro de la empresa. Además, no evalúan ni miden el desempeño de sus trabajadores.

La Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. no es ajena a esta problemática, la cual se dedica a la producción de azúcar de consumo humano para el mercado nacional. En su actual gestión existen deficiencias como manejo ineficiente de las relaciones interpersonales, poca solución de la problemática interna, escasa capacidad para manejar grupos, poca habilidad innovadora, no hay un plan de capacitación, escasez de juicio para la selección y la distribución del bien humano y financieros, entre otros, lo cual ha llevado a los empleados a la insatisfacción laboral.

Otros factores que están afectando a la satisfacción laboral son la estabilidad y la motivación, dado que no perciben que su esmero y dedicación sean distinguidos como lo merecen, lo que incurre a que los trabajadores tengan falta de compromiso, escaso compañerismo, pocas relaciones interpersonales, escasa integración en el personal, etc.

En la realidad de la empresa se aprecia que la gestión todavía carece de calidad, aún no existe una planificación estratégica, falta liderazgo transformacional, gestión apropiada de los procesos y de los trabajadores, así como la falta de una política de mejora continua. Por lo tanto, es vital realizar los cambios necesarios para mejorar la gestión de calidad y la satisfacción laboral que promueva la cooperación y responsabilidad de todos los empleados de la empresa.

Frente a esta realidad se desarrolló el presente trabajo de investigación para conocer la situación real de la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023 y luego establecer la relación existente entre dichas variables.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023?

1.2.2. Problemas específicos.

1. ¿Qué relación existe entre la planificación y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023?
2. ¿Qué relación existe entre la integración institucional y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023?
3. ¿Qué relación existe entre la mejora continua y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Identificar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

1.3.2. Objetivos específicos.

1. Identificar la relación entre la planificación y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.
2. Identificar la relación entre la integración institucional y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.
3. Identificar la relación entre la mejora continua y la satisfacción laboral en Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación práctica.

De forma práctica, la presente investigación se justifica porque con su resultado permitió identificar si existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, y con dichos resultados se pudo recomendar a dicha empresa la implementación de mejoras y cambios dentro de la gestión de calidad con lo cual puede mejorar la satisfacción laboral.

1.4.2. Justificación teórica.

La presente investigación encuentra su justificación teóricamente debido a que, en su elaboración se aplicaron teorías y conceptos bases de ambas variables, es decir, de gestión de calidad y satisfacción laboral para poder encontrar explicaciones a situaciones que se venían dando internamente y que estaban afectando a la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023. La investigadora comparó diversos conocimientos de las dos variables y sus dimensiones, esta investigación va a servir de base con nuevos aportes teóricos relacionados a las variables del trabajo, que servirán a futuras investigaciones.

1.4.3. Justificación metodológica.

La presente investigación es de diseño no experimental, de tipo correlacional. Para el logro de los objetivos de estudio, se empleó técnicas de investigación (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) de investigación; su procesamiento se hizo mediante métodos estadísticos. Los resultados de la investigación se apoyaron en técnicas de investigación que son válidas en el medio.

1.5. Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación espacial.

Esta investigación se desarrolló en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, la cual se encuentra ubicada en la Carretera Huaura Sayán Km. 40.5, Sayán, Provincia de Huaura, departamento de Lima.

1.5.2. Delimitación social.

La investigación involucra al personal que viene laborando en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

1.5.3. Delimitación temporal.

En la presente tesis se aborda temas de actualidad como son la gestión de calidad y la satisfacción laboral, la cual entre los meses de setiembre del 2023 se recopiló la información y enero y febrero del 2024 se realizó su procesamiento.

1.5.4. Delimitación conceptual.

Para el desarrollo de esta investigación la investigadora tomó en cuenta las diversas teorías actualizadas y aplicadas durante los últimos años por diferentes autores, relacionadas a la gestión de calidad y satisfacción laboral.

1.6. Viabilidad del estudio

Para desarrollar y culminar la presente investigación, la autora la financió con sus propios medios, por lo que fue viable, además se basa en fuentes teóricas y contó con el apoyo de diversos profesionales especializados en el tema de investigación, como también cuenta con la asesoría de metodólogos y estadísticos.

Capítulo II. Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Casierra (2018), en su investigación nombrada “Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016”, desarrollada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, tuvo como objetivo evaluar el desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios de dicho Hospital. La investigación es de tipo correlacional y utilizó el método analítico. La población lo conformó 87 trabajadores de enfermería, determinándose una muestra de 27 trabajadores utilizando el método no probabilístico. La investigación concluye con que existe relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio, donde todas las dimensiones del desempeño laboral influyen en la calidad del servicio.

Cuesta (2019), desarrolló una tesis titulada “Evaluación de la satisfacción laboral según la ISO 9001: 2015”, en la Universidad Tecnológica José Antonio Echeverría, La Habana, Cuba. Su meta primordial fue establecer en qué grado la satisfacción del cliente interno está relacionada con la razón de ser de las normas ISO 9001. La investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, nivel correlacional. Como conclusión obtuvo que la satisfacción laboral está alineada a la ISO 9001(2015), menciona a la satisfacción laboral como la percepción del grado en que se han cumplido necesidades y expectativas como requisito del cliente interno.

González (2019) desarrolló la tesis titulada “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada bajo la

normativa ISO 9001:2015”, en la Universidad Austral de Chile, Puerto Montt. Tuvo como objetivo principal implementar un sistema de gestión de calidad teniendo de base la norma ISO 9001:2015 que viabilice a la Empresa “Inmobiliaria Hurtado Limitada” optimizar sus procesos y su reputación en la satisfacción de sus clientes. La tesis es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional, de tipo transversal, la metodología aplicada está compuesto por cuatro etapas: análisis de los procesos, creación de políticas y metas de calidad, creación de documentación del sistema de calidad y preparación del programa de auditoría interna. Llegó a la conclusión de que la gestión de la calidad repercute en la entrega final de un producto y/o servicio por lo que se enfatiza en la teoría de sistemas en donde el todo es más que la suma de todas sus partes, por lo que es obvio que en cualquier tipo de empresa en donde no se realice de forma correcta afectará al sistema en su totalidad.

López y Villacís (2018) realizaron una tesis titulada “Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil” en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. El objetivo principal de la tesis fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil. Empleó el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, con nivel correlacional, la población considerada fue de 77 trabajadores, utilizando un cuestionario para la gestión administrativa y un cuestionario para la satisfacción laboral. Al obtener como resultados un ambiente laboral positivo – medio y que un 50% de trabajadores se encuentran satisfechos, concluyeron con que, a mayor satisfacción laboral, habrá mayor desempeño laboral.

Saavedra (2018) realizó un trabajo de investigación titulado “Planeación del sistema de gestión de la calidad de la facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Colombia de acuerdo con los requisitos de la Ntc ISO 9i001:2015” en la Universidad Católica de Colombia, Bogotá. El objetivo principal de la investigación fue planear el sistema de gestión de la calidad de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Colombia de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. La investigación fue de tipo descriptiva e inductiva, con enfoque cualitativa, de diseño no experimental. Concluyó con que la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Colombia no cumple con gran parte de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, ya que no existe un plan para considerar la planificación e implantación del sistema de gestión de la calidad.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Abad (2018) desarrolló un trabajo de investigación titulado “Gestión de calidad y su relación con la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa Hipólito Unanue de Obas - 2017”, realizado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. Su meta principal fue establecer la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017. La tesis fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativa, de diseño no experimental, nivel correlacional, de tipo transversal, contó con una población conformada por 40 docentes y una muestra de 36 docentes nombrados seleccionados de manera no probabilística. Como conclusión demostró que la gestión de calidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017, donde los resultados estadísticos del coeficiente de correlación de Pearson que se realizó entre las dos variables devolvieron el valor de 0.787, siendo el nivel de correlación positiva, significativa y alta.

Alanoca (2017) realizó una investigación titulada “Gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017”, la cual se llevó a cabo en la Universidad César Vallejo, Lima. Como meta principal tuvo precisar el nivel de relación entre la gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017. Dicha investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional, de corte transversal, la población estuvo constituida por 725 personas y la muestra por 252. Como conclusión principal afirma que la gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017 ($Rho=0,789$ y $p=0.000$); probándose que existe una relación alta entre las variables.

Alayo (2022), desarrolló una tesis titulada “Relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en una empresa de Seguridad Privada de Lima y Callao, 2021” en la Universidad Ricardo Palma, Lima. El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad con la satisfacción laboral de una empresa de vigilancia privada. La investigación fue de tipo básica, utilizó el método cuantitativo, de diseño no experimental, nivel correlacional, de corte transversal. La población estuvo conformada por los 400 trabajadores de la empresa de seguridad, la muestra fue de 102 colaboradores, la técnica que se utilizó para el recojo de la información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Como conclusión se determinó que existe una correlación estadísticamente significativa y positiva débil entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral, lo que significa que en un adecuado desempeño del servicio de vigilancia traducido en adecuada infraestructura, servicio confiable, atención oportuna, solvencia y amabilidad en la ejecución de la vigilancia, también habría una mejora en la satisfacción laboral reflejado en una mejor

predisposición al servicio de vigilancia, con mayor sentido de realización por el trabajo realizado de parte de los vigilantes de seguridad.

Coz (2018) realizó la tesis titulada “Gestión de calidad y satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco - 2018”, en la Universidad César Vallejo, Lima. Tuvo como meta principal precisar cómo es la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco - 2018. En cuanto a la metodología, la investigación es de diseño no experimental, de nivel correlacional, de tipo transversal, la población estuvo conformada por 40 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 26 colaboradores del Instituto Nacional de Estadística e Informática de Huánuco, se aplicó un cuestionario confiable y que fue validado para cada variable. Como principal conclusión obtuvo que la gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco - 2018 se relacionan significativamente, debido a que en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación hallado tiene un valor de 0.654, y el p-valor es igual a cero siendo menor que el error estimado (0,01), por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación.

Mariñas (2020) desarrolló una tesis titulada “Gestión de calidad y satisfacción del cliente interno en el Hotel Decameron El Pueblo en la ciudad de Lima, 2020”, en la Universidad San Martín de Porres, Lima. Tuvo como meta principal especificar la relación que existe entre gestión de la calidad y satisfacción del cliente interno en el Hotel Decameron El Pueblo en Ate, Lima - 2020. El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, es una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, de nivel correlacional, tuvo una población y muestra censal de 100 trabajadores, a los cuales se les realizó un cuestionario. Concluyó con que la

gestión de calidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno en el Hotel Decameron El Pueblo, Ate, Lima en el 2020.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad (X).

Alanoca (2017) define la gestión de la calidad como un conjunto de tareas coordinadas que sirven para conducir y controlar una empresa con respecto a la calidad y cuya meta es satisfacer las necesidades propias y de sus clientes. Generalmente la alta dirección tiene el encargo de determinar los siguientes elementos: la política de la calidad, los fines de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

Reque y Rodríguez (2023) la definen como:

Parte de una serie de actividades destinadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una empresa, todas las cuales implican la mejora continua de la calidad del producto y la posición competitiva, así como refinar y optimizar el sentido y la creación de valor para los grupos de interés se considera clave. (p.27)

Abad (2018) la define como “el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades” (p.13).

Al definir gestión de calidad, Puente (2015) señaló “está referida a la variedad acciones orientadas a desarrollar actividades planificadas, organizando y controlando los trabajos de calidad del ente empresarial u organizacional” (p.35).

Además, Puente (2015) agregó:

La gestión de calidad está definida por un orden de procedimientos, planes y acciones establecidos en el más alto grado, desde una perspectiva organizativa, a fin de tener dominio y control de las acciones en la búsqueda de la efectividad institucional, como condición necesaria de calidad. La gestión de calidad encamina y orientan los recursos hacia el resultado del objetivo. Es decir, determina la política de calidad, los fines, las metas, las tareas y responsabilidades. (p.35)

Coz (2018) define a la gestión de calidad como aquellas tareas previamente planificadas y sistematizadas, con el objeto de brindar un marco apropiado de confianza haciendo que cualquier servicio o producto que proporcione una empresa alcance a complacer los requisitos de calidad. La gestión de la calidad tiene presente todos los lineamientos que están involucrados con la calidad del servicio o producto. La definición de calidad total del producto indica que la calidad tiene que estar en todas las etapas de su ciclo de vida, empezando por el diseño hasta el servicio postventa. Para mejorar el desarrollo de valor para el cliente, la organización debe decidir qué calidad del producto va a planificar, lograr y transmitir al cliente.

Mariñas (2020) mencionó en su trabajo de investigación lo siguiente:

La gestión de calidad constituye un proceso enfocado en el desarrollo de políticas, planes, controles, objetivos y metas a ejecutarse en los diferentes procedimientos de las operaciones involucradas desde la producción hasta la entrega de un bien o servicio, a fin de detectar cuellos de botellas a retroalimentarse para mejorar el producto, la eficiencia organizacional y el prestigio de la empresa. (p.21-22)

Mariñas (2020) también menciona en su investigación:

La gestión de calidad de toda organización debe emprenderse directrices, políticas y lineamientos focalizados tanto en el desarrollo del recurso humano como en el logro de la satisfacción de las necesidades y exigencias vigentes de los clientes o usuarios para el alcance de la excelencia empresarial. (p.24)

Alayo (2022), menciona:

El desarrollo de la gestión de la calidad tiene lugar en cuatro fases: inspección, control, aseguramiento y gestión. La primera fase (inspección) se enfocan en el producto y aparece el inspector de calidad, que verificaba si el producto final si cumplían o no con los requisitos, los productos que no cumplían eran descartados. La segunda fase (control), las empresas enfocan sus esfuerzos en los procesos productivos y su control, añadieron los controles estadísticos y gestión por procesos, para dividir los procesos en etapas y detectar fallas. La tercera fase (aseguramiento de calidad) se enfoca en los sistemas, son actividades planificadas, que brindan un nivel de confianza acerca del cumplimiento de especificaciones de calidad por parte de los productos o servicios. La cuarta fase (gestión de la calidad) la gestión total de la organización que involucra a todos en todo nivel, donde el cliente y sus necesidades son más relevantes y su relación con el producto es la principal variable para la calidad. (p.12-13)

2.2.1.1. Principios de la gestión de calidad.

Para Alanoca (2017) los principios de la gestión de calidad son ocho:

- **Enfoque al cliente:** Las empresas dependen de sus clientes por lo que tienen que entender sus actuales requerimientos y también las futuras, complacer sus requisitos y sus perspectivas.
- **Liderazgo:** Los líderes determinan las metas y la orientan a la empresa. Establecen y conservan un clima interno que permita que los trabajadores puedan involucrarse con alcanzar las metas de la empresa.
- **Participación del personal:** El recurso humano es la esencia en todos los niveles de la organización, por lo que tiene que ser un personal comprometido que brinde sus capacidades para el provecho de la empresa.
- **Enfoque basado en procesos:** Si todas las tareas y los bienes respectivos se administran como procesos, el producto impuesto se logra más eficientemente.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, comprender y gestionar los procesos conectados como un sistema, aporta a la eficacia y eficiencia de una empresa en poder alcanzar sus metas.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño íntegro de la organización debe ser una meta permanente.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Una decisión eficaz se basa en la indagación de la información y los datos.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** La empresa, así como sus proveedores deben tener una relación mutuamente provechosa para ambos, lo que aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.2.1.2. Calidad total.

Según Coz (2018), acerca de calidad total, señala que es el punto de partida para que una empresa se envuelva en un proceso de cambio donde es muy importante que la parte técnica de calidad se relacione a la satisfacción total del usuario. La calidad involucra una serie de metas y de indicadores que apoyan a la mejora de las relaciones entre la organización y sus clientes a la vez que mejoran el estímulo hacia sus colaboradores de todos los niveles. La definición de calidad total del producto implica que la calidad tiene que estar presente en todas las fases de su ciclo de vida, desde el diseño hasta el servicio postventa. Para la optimización de la creación de valor para el cliente, la organización debe decidir previamente qué calidad del producto planificar, alcanzar y brindar al cliente.

Además, Coz (2018) agrega que la finalidad principal de la calidad total es la capacidad de poder responder sistemáticamente a la demanda de sus clientes. Debe brindar a los clientes respuestas a sus requerimientos asegurando su complacencia y la mejora de la productividad de toda la organización.

La calidad total consta de tres elementos fundamentales en su utilización:

Resguardar la satisfacción de requerimientos del cliente.

Producir más y mejor con menor costo para brindar un servicio a un precio competitivo.

Todas las personas que trabajan en la organización son responsables de la calidad y de su control.

2.2.1.3. Sistema de calidad.

En su trabajo de investigación, Coz (2018) indica que el sistema de calidad está compuesto por la integración de responsabilidades, la estructura organizacional, los procedimientos, procesos, así como también por los recursos que se requieren para implementar la gestión de calidad. A través de estos sistemas, las empresas y organizaciones garantizan que la totalidad de los elementos que afectan la calidad de los productos y de los servicios, se encuentren controlados y se puedan prevenir fallas de cualquier tipo. Por lo tanto, las empresas y organizaciones actúan tomando en cuenta fundamentalmente a los procesos para incrementar su eficiencia, indagando por un beneficio agregado para las mismas empresas u organizaciones y también para sus clientes.

Además, Coz (2018) señala que cuando se pretende implantar un sistema que garantice la cualidad se debe de contar con tres pilares elementales como son las auditorías internas, el efectivo control de documentos y datos, y la verificación habitual del sistema de aseguramiento de calidad a cargo de los superiores. Mayormente, la alta dirección es la encargada de proponer la estrategia que será la que guíe el trabajo del sistema de aseguramiento de la cualidad y determinará su control. A la vez, arma un procedimiento sistemático y óptimo para garantizar la calidad en el proceso de implatación y al finalizarlo, puesto que conforma un sistema de información gerencial y estratégico, también se conforma como un canal de información para el recurso humano que lo necesite y de esa manera tener una mejor forma de tomar decisiones.

2.2.1.4. Dimensiones de gestión de calidad.

2.2.1.4.1. Planificación (XI).

Puente (2015) define a la planificación como “es la que determina los objetivos y las metas que pretende alcanzar la institución” (p.36).

Abad (2018) indica sobre la planificación lo siguiente “la planeación consiste en el proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción” (p.40).

Alanoca (2017) sobre la planificación de la calidad indica “se enfoca en implantar los objetivos de la calidad, las especificaciones de los procesos y los recursos relacionados para el cumplimiento de los objetivos de la calidad” (p.26).

2.2.1.4.2. Integración institucional (X2).

Para Coz (2018) “el personal en general de toda la empresa, sin importar el nivel en el cual están ubicados, constituyen la esencia de la organización y su total implicación hace posible el uso de todas sus habilidades para beneficio de la empresa misma” (p.18).

Coz (2018) también afirma que los objetivos propuestos por la alta dirección o las gerencias de las organizaciones o empresas se tienen que identificar de manera fácil por parte de los que colaboran internamente con dichas organizaciones, para esto, es fundamental que los fines u objetivos de la empresa sean definidos de forma clara y libre de confusiones, que se determine el tiempo de cumplimiento de los mismos lo que servirá como parte de los indicadores o metas de calidad. Se recomienda que la alta dirección se involucre y comprometa puntualmente en el diseño y la puesta en marcha de un sistema que garantice la calidad y que se haga visible y se convierta en acción, lo que conlleva a dar a conocer a todo el personal de la empresa, los detalles y las acciones que conforman el sistema de calidad, así, cada miembro del personal sabrá cuál es su función en la organización y, sobretodo, tendrán conciencia de que también forman parte para poder alcanzar los fines y el desarrollo de la organización.

2.2.1.4.3. *Mejora continua (X3).*

González (2019) indica la siguiente definición “es un proceso en que se refleja la esencia de la calidad y es una muestra de lo que las empresas necesitan para ser competitivas al largo plazo” (p.32).

Además, González (2019) agrega que el concepto de mejoramiento continuo se origina en Japón, este pensamiento se fundamenta en que el secreto de las empresas de mayor éxito en el mundo es que poseen los estándares de calidad más altos tanto para productos o servicio como para el recurso humano. En este proceso, el empresario tiene que ser un verdadero líder en su empresa, y cada empleado se debe sentir su participación en los procesos en la cadena del negocio. Para ello, es fundamental tener en cuenta que, para realizar el proceso de mejora continua dentro de una empresa, se considera el carácter económico que aporte beneficios acumulativos a la empresa.

Entre las ventajas del mejoramiento continuo tenemos:

Posibilita la eliminación de la duplicidad de documentos y procesos repetitivos.

Aumenta la productividad y dirige a la empresa hacia la competitividad.

Logra mejoras en un corto plazo y las cuales se hacen visibles.

Aporta a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.

Hay una reducción significativa en los productos con defectos.

2.2.2. Satisfacción laboral (Y).

Abad (2018) define a la satisfacción laboral como “es el estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, es decir, se trata de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo” (p.44).

Además, Abad (2018) agrega sobre la satisfacción laboral, que es una dimensión actitudinal explicada como un gran grupo de actitudes y reacciones emocionales positivas que el personal dirige hacia su labor; las que se comprende basándose en la comparación entre los resultados deseados y los que se obtienen realmente en el trabajo. Viene a ser la sensación de agrado que experimenta un colaborador por haber realizado una labor que le interesa, en un entorno que le permite sentirse bien, dentro del área de una empresa u organización que le resulta agradable y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus aspiraciones.

Alanoca (2017) afirma que satisfacción laboral “es el resultado de las actitudes que tiene el personal hacia su trabajo y su entorno. La satisfacción laboral es cambiada de forma relevante por aspectos como clima organizacional, motivación, la productividad” (p.46).

Bocanegra y Guevara (2018) la definen como:

Es el nivel de aprobación del empleado en cuanto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas

intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros. (p.21)

La actitud general que un individuo tiene hacia su puesto de trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto de trabajo, tiene actitudes negativas hacia él. (Bocanegra y Guevara, 2018, p.18)

Coz (2018) señala la siguiente definición “es un conjunto de sentimientos y emociones ya sean favorables o desfavorables con que los colaboradores perciben el cumplimiento de sus funciones” (p.23).

Ochoa y Vicuña (2021) la definen como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo” (p.34).

Puente (2015) afirma lo siguiente:

La satisfacción laboral se conceptualiza como un estado de ánimo actitudinal y conductual, relativamente estable hacia el entorno laboral, integrada por las creencias, costumbres y valores desarrollados en el cimiento del hábito directamente ocupacional. Está estrechamente vinculada con el entusiasmo motivacional de una persona, concebida como la acción voluntaria de realizar altos grados de esfuerzo en bien del cumplimiento de las expectativas

institucionales; desplegadas condicionalmente por la variedad de esfuerzos hábiles para aplacar o satisfacer alguna demanda. (p.40)

2.2.2.1. Efectos de la satisfacción laboral.

Coz (2018) señala que basta que el trabajador se sienta alegre y satisfecho con su centro de trabajo y con el trato y las relaciones que le dan, para que esto tenga efecto de diversas formas en él, incluso en la actitud ante la vida, como también la actitud hacia los integrantes de su familia y a su actitud frente a el mismo, ante su salud corporal y en la prolongación de su existencia. También se puede relacionar indirectamente con su estabilidad mental o emocional, mostrando una función significativa como causal en las faltas y en los cambios de puestos de trabajo, acorde a ciertas circunstancias puede incidir en otras actitudes laborales frente a la organización. Los impactos de la satisfacción laboral pueden ser tomados de manera particular con cada empleado o ser generalizados a nivel organizacional. Hay casos particulares que tienen mucha influencia en el nivel de satisfacción laboral de los integrantes del personal; los años de perspectiva profesional y las expectativas laborales son dos relevantes determinantes individuales en el nivel de satisfacción laboral.

Coz (2018) además señala los siguientes efectos que son los que se pueden observar cuando existe satisfacción laboral y que influyen en la empresa:

- Retraimiento
- Oposición a los cambios
- Carencia de iniciativa o creatividad
- Dejader
- Accidentabilidad.
- Improductividad

- Resistencia a realizar trabajos en equipo.

2.2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral.

Abad (2018) indica en su trabajo de investigación, lo siguiente:

La satisfacción laboral se presenta imprescindible en todo tipo de profesión. Esa importancia no solo se da en términos de bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. De acuerdo a muchas investigaciones realizadas sobre el comportamiento, se observa que le han dado gran importancia y connotación a la satisfacción laboral, debido a que ofrece indicadores sobre el grado en que las personas se identifican con la organización donde prestan servicios en términos psicológicos. Al grado en que se consideran como parte integrante de la organización y sus niveles de rendimiento van a depender del reconocimiento que recibe; es decir de su autovaloración. La satisfacción laboral es de suma importancia para la persona ya que ayuda a desarrollarse en sus habilidades, conocimientos, da un enfoque positivo de salud en el trabajo y apoya a todos los proyectos de las empresas, para el equipo de trabajo y los compañeros; en ello contribuye un clima positivo; aumenta el trabajo en equipo, y sobre todo ayuda a motivar para tener mejores relaciones entre los compañeros basadas en la confianza. (p.52)

La satisfacción laboral constituye uno de los productos más importantes del trabajo humano, y que siempre se ha asociado a la valoración del desempeño del trabajo y a la afirmación de que un trabajador satisfecho tiende a tener un mejor desempeño laboral. (Abad, 2018, p.53)

Bocanegra y Guevara (2018) en su trabajo de investigación afirman:

Las actitudes específicas de los empleados relacionados con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son de gran interés para el campo de comportamiento organizacional y la práctica de la gestión de los recursos humanos, la actitud tiene un impacto directo en la satisfacción en el trabajo. El compromiso, por otra parte, se centra en sus actitudes hacia toda la organización. La satisfacción de los empleados se ha convertido en una de las principales prioridades de las empresas en los últimos años. Las organizaciones no pueden aspirar a niveles competitivos de calidad en el producto ni de servicio al cliente si su personal no está satisfecho. (p.18)

2.2.2.3. Formas para aumentar la satisfacción laboral.

Abad (2018) señala las siguientes formas para incrementar la satisfacción laboral:

Contratar a las personas adecuadas para cada puesto: si bien este punto parece no estar directamente relacionado con la motivación y el estado de ánimo de los trabajadores, resulta fundamental, ya que sólo a través de un plantel adecuadamente capacitado para cumplir con sus obligaciones es posible crear un ecosistema sano y productivo, que no se frustre ante los fallos y que sea capaz de levantarse y aprender de sus errores. (Abad, 2018, p.53-54)

Crear lazos con los trabajadores: sin importar la antigüedad de un empleado, es necesario mantener con él un lazo estrecho y continuo de comunicación, para recordarle día a día la filosofía de la empresa, para hacerlo partícipe de las novedades, para agradecerle por su esfuerzo y ayudarlo a superar sus problemas laborales. La oficina no suele ser un buen lugar para los sentimientos, pero las relaciones entre individuos de diferentes jerarquías tampoco deben ser

artificiales; el secreto del éxito de una compañía reside en los rasgos particulares de los seres vivos que la integran, y por ello es tan importante que se conozcan y que se enriquezcan mutuamente. (Abad, 2018, p.54)

Contar con un sistema de incentivos: el dinero no es todo, pero suele formar parte de la base de cualquier relación laboral. Además de un salario justo, y de sus eventuales aumentos, nunca está de más premiar la entrega y la constancia con dinero, bonos, promociones exclusivas o invitaciones a eventos, entre las muchas opciones que suelen usar las empresas. Cabe mencionar que no importa el valor monetario de la compensación, sino demostrarle al trabajador que su esfuerzo es tenido en cuenta. (Abad, 2018, p.54)

Promover el trabajo en equipo: éste es quizás uno de los objetivos más difíciles de lograr en ciertos ámbitos muy competitivos, pero una de las formas de organización que más retribuyen cuando se implementan adecuadamente. El trabajo en equipo nos permite aprender de nuestros compañeros, y también nos ayuda a conocernos más a nosotros mismos; nos vuelve más creativos y nos enseña lecciones imprescindibles para crecer como profesionales y como personas. (Abad, 2018, p.54)

2.2.2.4. Dimensiones de satisfacción laboral.

2.2.2.4.1. Motivación (YI).

Puente (2015) afirma que “son los mecanismos que utiliza la institución para recompensar los esfuerzos personales y grupales de sus empleados. Lo atractivo es que esos

reconocimientos fortalecen las actitudes positivas del trabajador, motivándolos a desarrollarse personal y profesionalmente” (p.42).

Alanoca (2017) la define como “la condición que activa el comportamiento o impulsa una acción, lo cual implica necesidades que existe en el individuo e incentivos u objetivos que se encuentra fuera de él. La motivación en una institución es importante aplicarla en todos los niveles” (p.47).

Abad (2018) en su tesis, indica que la motivación es la acción de valuación y de impulso hacia la persona, puede ser de parte de sus superiores o compañeros de trabajo. La motivación de las personas es un pilar fundamental para su desenvolvimiento profesional y la satisfacción laboral. La motivación del personal en el área laboral pende de diversos elementos, entre los más relevantes tenemos el compromiso con la organización, el estilo de liderazgo que existe en los equipos de trabajo, las asociaciones con los compañeros, la compensación percibida, las metas planteadas, el tipo de acciones que se realiza, el nivel de responsabilidad, el reconocimiento sobre el trabajo realizado, etc.

Ochoa y Vicuña (2021) en su trabajo de investigación la definen indicando que viene a ser la voluntad para hacer un gran esmero por lograr los objetivos de la empresa, condicionado por la disposición del esfuerzo para complacer algún requerimiento personal. El empleado que logra satisfacer sus requerimientos personales, trabaja con mayor ahínco para cumplir con las metas empresariales. Es el proceso de impulsar a un trabajador para realizar una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y logre algún objetivo deseado para el motivador.

Pachas (2018) agrega que la motivación laboral es fundamental para lograr las metas organizacionales, se puede decir que gracias a la motivación se identifican cuáles son los valores agregados que tiene el trabajador. También debemos destacar que la motivación es elemental para las actividades humanas, tanto como para el trabajo como para el estudio. La motivación viene a ser la causa por la cual las personas se impulsan a hacer cosas.

Zans (2017) señaló que “motivar es provocar una conducta dirigida hacia la obtención de una meta, es el proceso de estímulo para lograr la realización de un acto deseado” (p.48).

Araujo (2019) indica que la motivación tiene compuestos cognitivos, afectivos y de conducta. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son pruebas de los procesos motivacionales internos de una persona que se visualizan en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las tareas dentro de la empresa.

2.2.2.4.2. Recursos para el puesto de trabajo (Y2).

Alanoca (2017) afirma que los recursos para el puesto de trabajo abarcan los bienes ambientales, los cuales se conforman por las condiciones ambientales del área física; respecto a los recursos tangibles, está formado por el espacio físico, los materiales requeridos para realizar el trabajo y normas para la organización del trabajo. El nivel de satisfacción cambia con la jerarquía del puesto de trabajo y el tiempo de servicio.

Además, Alanoca (2017) indica sobre puesto de trabajo “ambiente donde hay instalaciones, materiales, equipos de trabajo, mobiliario y otros, con las condiciones de

temperatura y humedad, donde se desempeñan las actividades caracterizadas por cierto esfuerzo físico y mental, en función de las relaciones con usuarios internos y externos” (p.47).

Mariñas (2020) en cuanto a recursos para el puesto de trabajo afirma:

Está determinado por la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos y los materiales para las comunicaciones. Se evalúa por medio de dos indicadores: Infraestructura, concerniente a la infraestructura con la que cuenta la empresa, la tecnología, flexibilidad y fácil acceso que tienen los clientes dentro de ella; y Materiales físicos, referente a los elementos físicos que brinda la empresa a sus clientes con el fin de mantenerlos informados de algún comunicado que deseen brindar. (p.25-26).

Abad (2018) referente a esta dimensión agrega que es la consideración relacionada a las condiciones físicas y elementos materiales apropiados que brinda la empresa y que son los facilitadores en el desarrollo de la labor diaria. La repercusión de las condiciones físicas materiales en la satisfacción laboral se visualiza en las características medio ambientales en las que se desarrolla la labor como la distribución física, confort, comodidad y las condiciones del ambiente laboral, las cuales permiten al colaborador bienestar y favorece a un mejor desempeño.

2.2.2.4.3. *Relaciones interpersonales (Y3).*

Bocanegra y Guevara (2018) las definen como “asociaciones entre dos o más personas, por ende, estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor, el gusto artístico, el interés por los negocios, etc.” (p.19)

Alanoca (2017) en su trabajo de investigación afirma “las buenas relaciones interpersonales generan más elevados niveles de satisfacción, con lo que se lograría un menor estrés, depresión y disminución de ausentismo laboral” (p.47).

Abad (2018) agrega que una de las asociaciones más relevantes que se determinan en el entorno laboral son las de los empleados con sus jefes. Estas relaciones son generadas por el ambiente y la motivación para el desempeño positivo en el trabajo y la satisfacción laboral. La relación con el jefe inmediato es importantísima para entender las actitudes y conductas de los colaboradores, porque cuando existe una buena relación entre líder y empleado mejora el compromiso de este con la empresa, así como su sensación del clima de comunicación y el bienestar existente en la misma, reforzando el compromiso. El líder es el intermediario entre el empleado y la empresa, es una pieza necesaria tanto para la valuación del rendimiento como para la asignación de responsabilidades y la asignación de bienes para su desarrollo.

Abad (2018) también afirma “la interacción es la apreciación de complacencia respecto a la interrelación entre los miembros de la organización, con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas” (p.57).

2.3. Definiciones de términos básicos

Actitud

Artadi y Saavedra (2018) indican la siguiente definición “es la forma de actuar de un trabajador, es el comportamiento frente a situaciones en su entorno físico y humano en el que desempeñan su trabajo cotidiano” (p.48).

Adaptación

Artadi y Saavedra (2018) indican la siguiente definición “procedimiento complicado que va más allá de las aptitudes y destrezas laborales de cada trabajador, ya que implica adaptarse a los cambios de la empresa” (p.48).

Aseguramiento de la calidad

Alanoca (2017) la define como “es parte de la gestión de calidad encaminada a buscar la confianza en el cumplimiento de los requisitos de la calidad” (p.26).

Calidad

Abad (2018) la define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que el resto de su especie” (p.32).

Capacitación

Artadi y Saavedra (2018) la determinan como “proceso por medio del cual se suministra información o se proporcionan habilidades a un trabajador para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado” (p.48)

Competencia

Artadi y Saavedra (2018) indican la siguiente definición “capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad, según criterios de desempeño definidos por la empresa” (p.49).

Comportamiento

Campos y Ruesta (2018) lo determinan como “el comportamiento de las cualidades en función de la manifestación del colaborador frente a las funciones del atributo. Entre ella se evalúa las habilidades, la actitud y satisfacción que presenta el trabajador” (p.24).

Compromiso

Artadi y Saavedra (2018) indican “es el alto involucramiento de un trabajador con su puesto de trabajo, lo que significa identificarse con el puesto específico de uno mismo, un alto compromiso con la organización que le otorga el trabajo” (p.45).

Control de la calidad

Alanoca (2017) la define como “es parte de la gestión de calidad que busca el cumplimiento de los requisitos de la calidad” (p.26).

Desarrollo personal

Contreras (2017) señala la siguiente definición “la percepción que tienen los empleados en relación a las posibilidades y oportunidades ofrecidas por la organización que favorece el desarrollo personal y la obtención de sus objetivos individuales” (p.20).

Desempeño

Joyo (2019) lo define como “acciones o comportamientos medidos en términos de las competencias de cada individuo” (p.51).

Equipo

Artadi y Saavedra (2018) lo determinan como “conjunto de trabajadores que tiene habilidades complementarias y trabajan unidos para lograr un objetivo común, por lo cual se ayudan mutuamente y tienen una responsabilidad colectiva” (p.50).

Identificación

Artadi y Saavedra (2018) la definieron como “la sensación de participar en las metas del trabajador con los de la organización, viene hacer el sentimiento de posesión que se siente hacia a la organización” (p.51).

Gestión

Alanoca (2017) la define como “conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos, precisando que gestionar es la capacidad para dirigir,

conducir y delegar los procesos de planificación, organización, dirección y seguimiento vinculados en el ámbito administrativo” (p.25).

Satisfacción

Abad (2018) la definen como “aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o fines que la reducen” (p.61).

Reconocimiento

Abad (2018) la definen como “es el grado en el cual la organización premia las metas y los esfuerzos personales del trabajador. Lo atractivo es que esos reconocimientos fortalecen las actitudes positivas del trabajador, motivándolos a desarrollarse personal y profesionalmente” (p.58).

Rendimiento laboral

Artadi y Saavedra (2018) lo definieron como “el desempeño que realiza el trabajador al efectuar sus actividades en su puesto de trabajo, lo cual lo realiza en periodo de tiempo determinado” (p.51).

Trabajo en equipo

Mariñas (2020) indica que es “conjunto de personas, que pertenecen a una misma organización y que de alguna manera permiten que se logre un objetivo plasmado dentro de ella, el cual tiene como finalidad continuar con un propósito en común” (p.34).

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general.

La gestión de calidad tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

2.4.2. Hipótesis específica.

1. La planificación tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.
2. La integración institucional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.
3. La mejora continua tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

2.5. Operacionalización de las variables

Variable 1: Gestión de calidad

Definición Conceptual:

Alanoca (2017) define la gestión de la calidad como un conjunto de tareas coordinadas que sirven para conducir y controlar una empresa con respecto a la calidad y cuya meta es satisfacer las necesidades propias y de sus clientes. Generalmente la alta dirección tiene el encargo de determinar los siguientes elementos: la política de la calidad, los fines de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

Definición operacional:

Dimensiones: Planificación, integración institucional, mejora continua.

Variable 2: Satisfacción laboral**Definición Conceptual:**

Abad (2018) define a la satisfacción laboral como “es el estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, es decir, se trata de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo” (p.44).

Definición operacional:

Dimensiones: Motivación, recursos para el puesto de trabajo, relaciones interpersonales.

Tabla 1
Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión de calidad (X)	X.1.- Planificación.	X.1.1.- Planificación de actividades. X.1.2.- Procedimiento. X.1.3.- Presupuesto.	Escala de valoración Likert: 1 = Muy en desacuerdo
	X.2.- Integración institucional.	X.2.1.- Selección y reclutamiento pertinente. X.2.2.- Responsabilidad del personal. X.2.3.- Adaptabilidad del personal.	2 = Algo en desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	X.3.- Mejora continua.	X.3.1.- Capacitación permanente. X.3.2.- Monitoreo y supervisión de las actividades.	4 = Algo de acuerdo 5 = Muy de acuerdo
Satisfacción laboral (Y)	Y.1.- Motivación.	Y.1.1.- Beneficios y reconocimientos del personal. Y.1.2.- Incentivos monetarios.	Escala de valoración Likert: 1 = Muy en desacuerdo
	Y.2.- Recursos para el puesto de trabajo.	Y.2.1.- Recursos básicos para el puesto de trabajo. Y.2.2.- Recursos ambientales.	2 = Algo en desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	Y.3.- Relaciones interpersonales.	Y.3.1.- Colaboración y ayuda mutua. Y.3.2.- Comunicación. Y.3.3.- Empatía.	4 = Algo de acuerdo 5 = Muy de acuerdo

Fuente: Elaborado por los autores.

Capítulo III. Metodología

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Método de la investigación.

En la presente tesis se aplicó el método Deductivo, porque la autora partió de aspectos generales en la investigación para llegar a encontrar situaciones particulares dentro de la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

3.1.2. Diseño de la investigación.

El trabajo de investigación tuvo un diseño No Experimental, esto se debe a que la investigadora en ningún momento manipuló alguna de las dos variables, también se determinó cuál es el comportamiento de las variables que le sirvió para encontrar el valor de la asociación existente entre ellas.

Es de tipo Transversal o transaccional porque el estudio se desarrolló en un solo momento en el tiempo, es decir, la recolección de los datos aplicados a la muestra se realizó en un solo momento durante el año 2023.

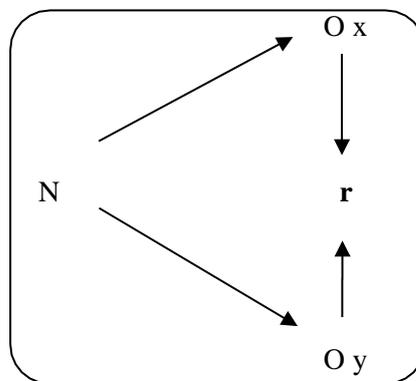
3.1.3. Tipo de Investigación.

La investigación es de tipo Aplicada, es decir busca solucionar problemas actuales relacionados con la gestión de calidad y la satisfacción laboral, los cuales han sido identificados dentro de la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

Para el desarrollo de la investigación se inició del conocimiento generado obtenido por la investigación básica y del marco teórico definido que permitió identificar los problemas existentes para plantear estrategias que permitan encontrar solución a dichos problemas.

3.1.4. Nivel de Investigación.

Se aplicó, para la presente investigación, el nivel Correlacional, es decir, la autora lo que buscaba es medir el grado de asociación que existe entre las variables estudiadas, es decir, demostró que si existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023., a través de los resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados a través de cuestionarios que se les aplicaron a los trabajadores de dicha empresa. La relación que existe entre variables la mostramos en la siguiente figura:



Denotación:

N = Población

Ox = Observación a la variable x.

Oy = Observación a la variable y.

r = Relación entre variables.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

En la presente investigación se consideró como población a los 90 trabajadores quienes vienen laborando en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023 quienes son los que están vinculados directamente con el tema de desarrollo del presente trabajo de investigación.

3.2.2. Muestra.

Para calcular el tamaño de la muestra, se empleó la técnica de muestreo probabilístico, en la que hay que tomar en cuenta los siguientes factores:

- El porcentaje de confianza con el cual se quiere generalizar los datos desde la muestra hacia la población total.
- El porcentaje de error que se pretende aceptar al momento de hacer la generalización.
- El nivel de variabilidad que se calcula para comprobar la hipótesis.

Conocidos estos tres factores, se procedió al cálculo del tamaño de la muestra como a continuación se expone.

Tabla 2

Factores para el cálculo de la muestra

n =	Tamaño de la muestra
N =	Población total = 152
e =	Error de muestreo (5%)
z =	Porcentaje de fiabilidad (95%=1,96)
q =	Probabilidad de no ocurrencia (50%)
p =	Probabilidad de ocurrencia (50%)

Fuente: Elaboración propia

Se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 80 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (80 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 74 \text{ trabajadores}$$

El tamaño de la muestra que se obtuvo fue de 74 trabajadores, la que representa el 82% de la población, la cual es una muestra representativa.

3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Se empleó como técnica la encuesta, la cual estará orientada a la recolección de datos proporcionados por los 74 trabajadores que conforman el personal que vienen laborando en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023 considerado como la muestra.

3.3.2. Instrumentos

El instrumento a emplear para la recolección de los datos, fue el cuestionario de encuestas, el cual es un instrumento que sirvió para recoger los datos que nos proporcionaron el personal que vienen laborando en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, mediante de un grupo de interrogantes que constituyen el fondo de la encuesta. El cuestionario simple contó con preguntas de opción múltiple con escala de calificación de 5 alternativas, para lo cual se empleó la escala de Likert.

Dicho cuestionario de encuestas fue sometido a validez de contenido mediante la técnica del juicio de expertos y el alfa de Cronbach, para confirmar que el instrumento es válido y confiable.

3.3.2.1 Validación del Instrumento.

Para la validación del instrumento utilizado para la recolección de datos, se realizó el juicio de experto, los cuales dieron una puntuación mostrada en la siguiente tabla:

Tabla 3

Juicio de expertos para el instrumento

Expertos	Grado	Puntuación
Ing. Jorge Martín Figueroa Revilla	Doctor	89,0
Ing. José Antonio Garrido Oyola	Maestro	89,0
Ing. Martín Wigberto Nicho Virú	Maestro	90,0
Promedio general		89,3%

Fuente: Elaboración propia.

Obtenidos los puntajes dados por los expertos, se continuó realizando el promedio de dichos puntajes, resultando un puntaje final del 89,3% para el instrumento, el cual está se encuentra en el rango de “Excelente”, de esa manera, se demostró que el instrumento es confiable por obtener una alta valoración.

3.3.2.2 Confiabilidad del Instrumento.

Al instrumento que fue validado previamente por los expertos, se le procedió a comprobar su confiabilidad, para lo cual se aplicó una prueba piloto a 10 colaboradores de otra entidad los cuales presentaban características similares a los de nuestra muestra. Se aplicó el

software SPSS Versión 26 para el procesamiento de los datos obtenidos con el instrumento, teniendo los siguientes resultados:

Tabla 4

Resumen del procesamiento de los casos del instrumento

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,915	10

Fuente: Elaboración propia.

A través del modelo estadístico Alpha de Cronbach, se determinó una confiabilidad de 0,915 para el cuestionario, lo que quiere decir que la confiabilidad del instrumento es elevada.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

3.4.1. Análisis documental

Mediante este análisis se revisaron fuentes bibliográficas, revistas, publicaciones especializadas y portales de Internet relacionados con las variables involucradas dentro de la investigación.

A través de la entrevista y el cuestionario, elaborado por la autora de la investigación, se recopiló información de cada dimensión de cada variable, las preguntas fueron referidas a los aspectos concretos para recopilar datos.

3.1.1. Análisis estadístico

Este análisis se realizó mediante el software estadístico SPSS 26.0 el cual ayudó en el procesamiento de los datos obtenidos mediante los cuestionarios, para luego hacer su respectiva interpretación, análisis y discusión sobre los cuadros y gráficos estadísticos. Además, permitió encontrar los resultados, contrastar las hipótesis y con ello elaborar las conclusiones que son el resultado final de la presente investigación.

Capítulo IV. Resultados

4.1. Análisis de los resultados

4.1.1. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable Gestión de Calidad.

Tabla 6
Niveles de Planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo 3 - 6	13	17,6	17,6	17,6
	Medio 7 - 10	30	40,5	40,5	58,1
	Alto 11 - 15	31	41,9	41,9	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

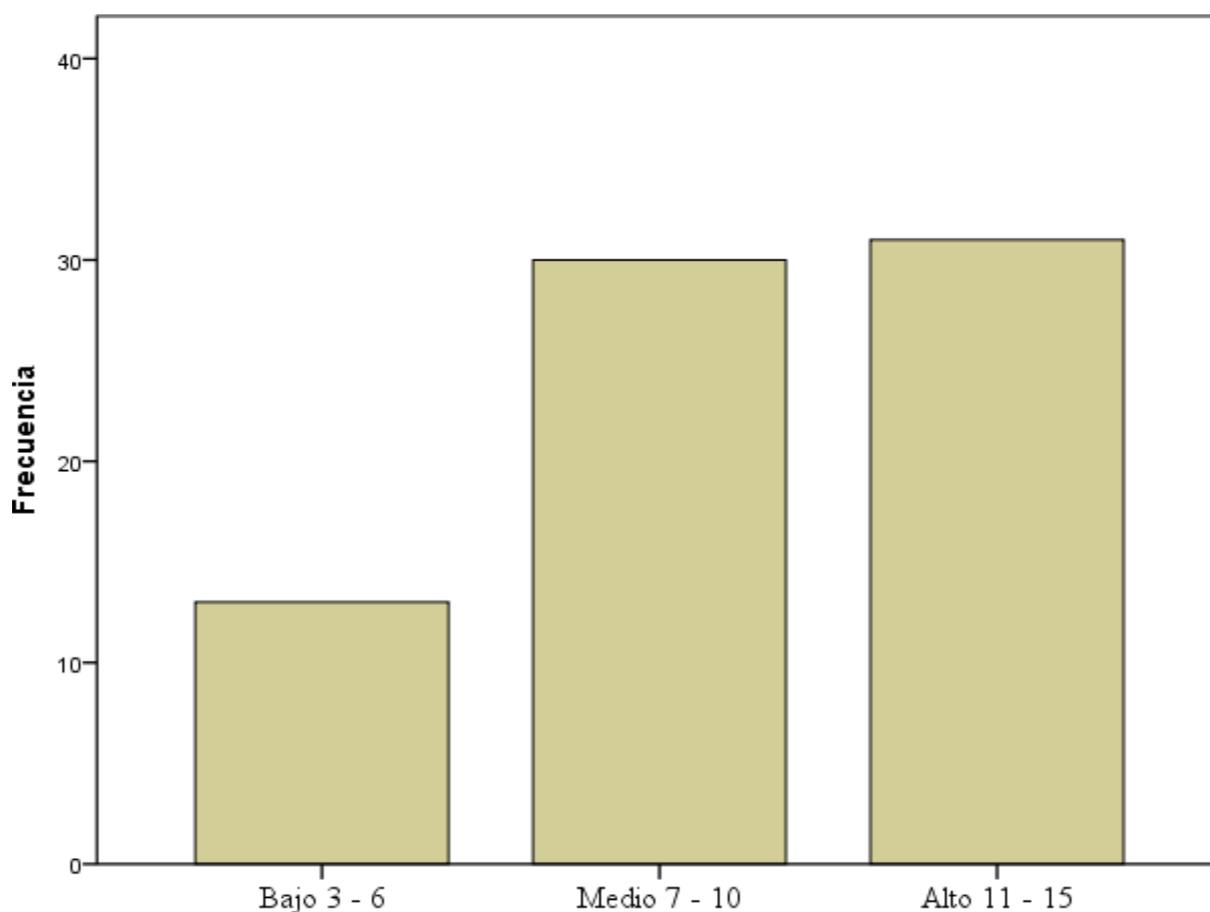


Figura 1. Niveles de Planificación

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Planificación tiene 3 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 6 , medio 7 - 10 y alto 11 - 15. De los 74 datos, el 17,6% de los trabajadores calificó la dimensión Planificación en un nivel bajo, el 40,5% en un nivel medio y el 41,9% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel alto.

Tabla 6

Niveles de Integración institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo 3 - 6	24	32,4	32,4	32,4
	Medio 7 - 10	27	36,5	36,5	68,9
	Alto 11 - 15	23	31,1	31,1	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

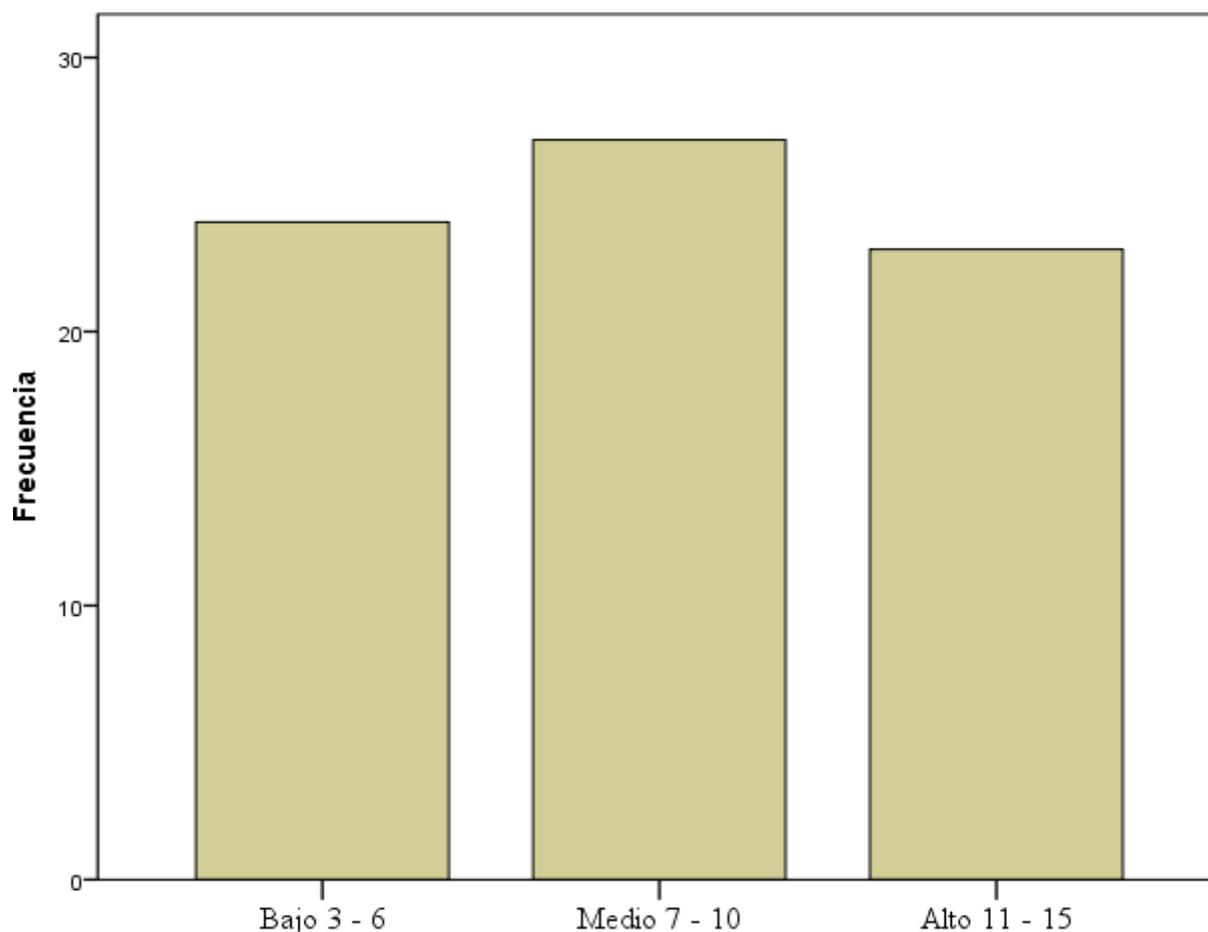


Figura 2. Niveles de Integración institucional

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Integración institucional tiene 3 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 6 , medio 7 - 10 y alto 11 - 15. De los 74 datos, el 32,4% de los trabajadores calificó la dimensión Integración institucional en un nivel bajo, el 36,5% en un nivel medio y el 31,1% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel medio.

Tabla 8
Niveles de Mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo 3 - 6	33	44,6	44,6	44,6
	Medio 7 - 10	17	23,0	23,0	67,6
	Alto 11 - 15	24	32,4	32,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

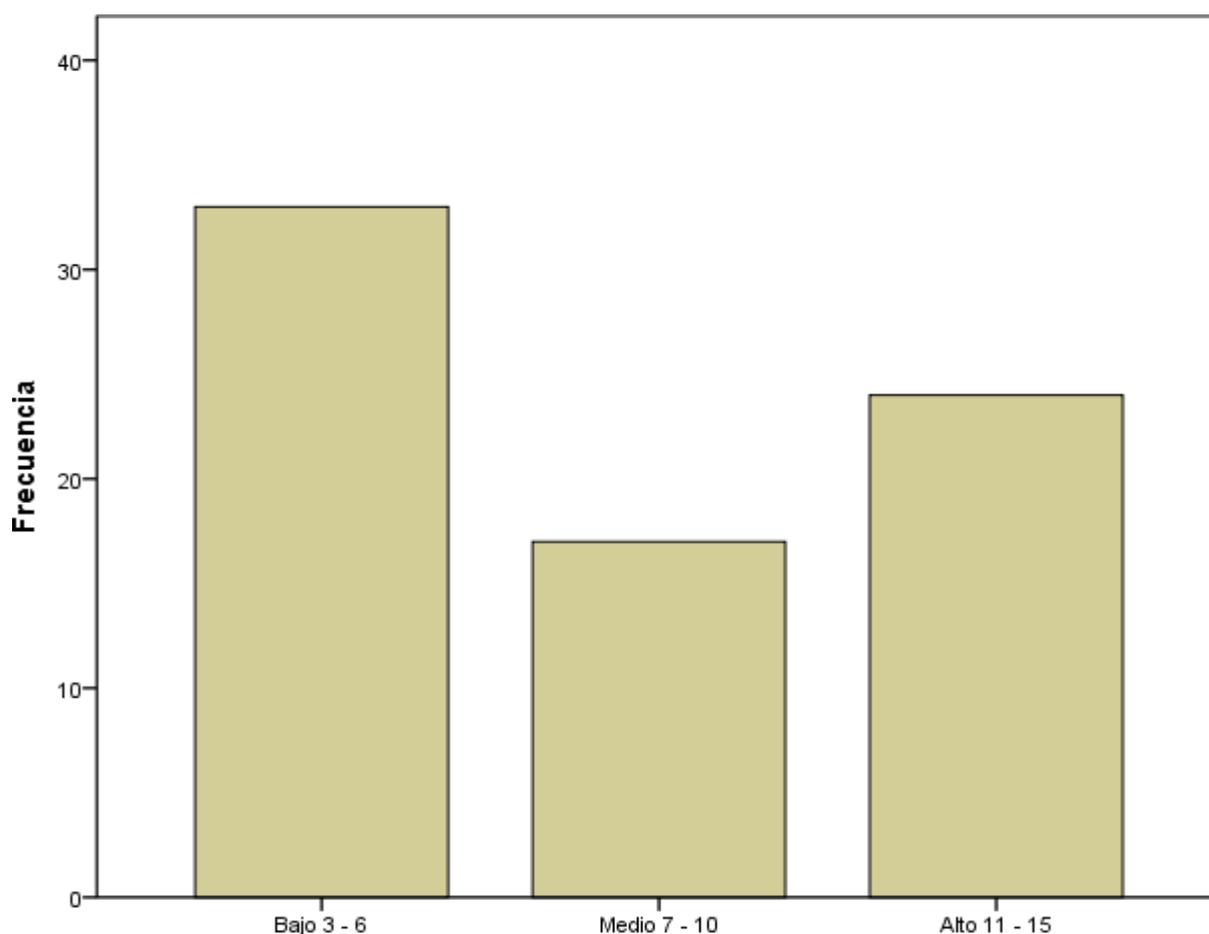


Figura 3. Niveles de Mejora continua

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Mejora continua tiene 3 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 6 , medio 7 - 10 y alto 11 - 15. De los 74 datos, el 44,6% de los trabajadores calificó la dimensión Mejora continua en un nivel bajo, el 23,0% en un nivel medio y el 32,4% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel bajo.

4.1.2. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral.

Tabla 9
Niveles de Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo 2 - 4	24	32,4	32,4	32,4
	Medio 5 - 7	17	23,0	23,0	55,4
	Alto 8 - 10	33	44,6	44,6	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

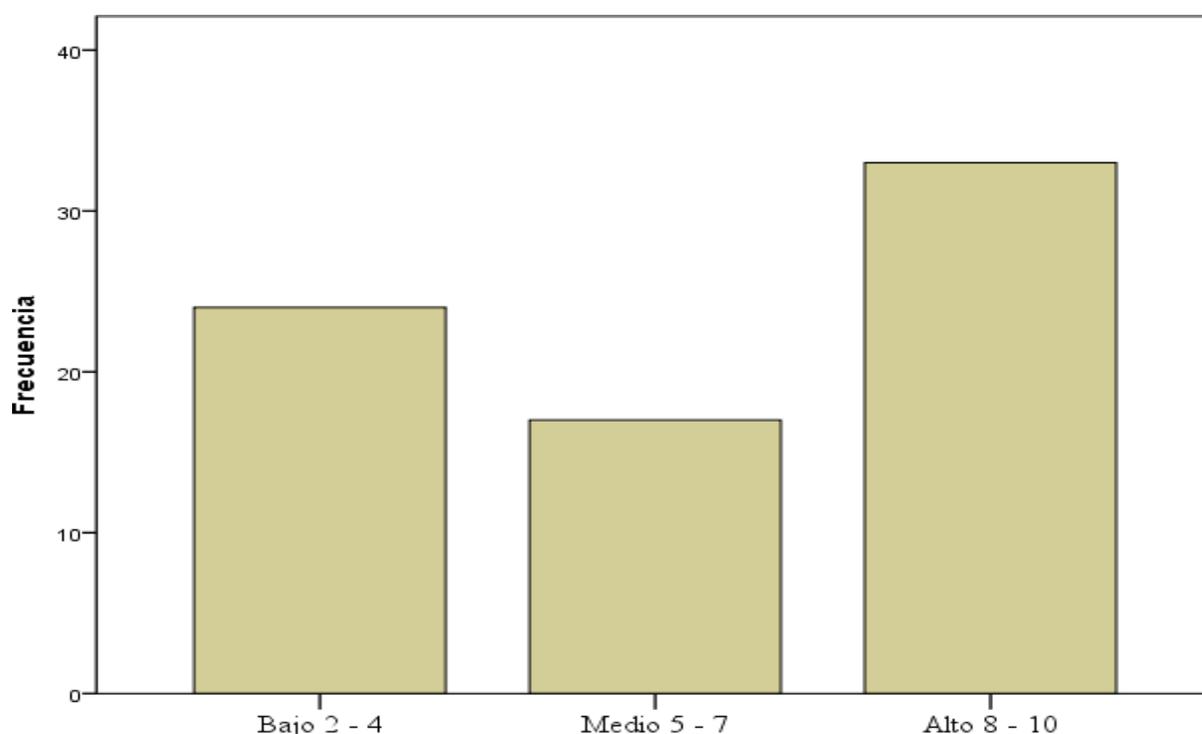


Figura 4. Niveles de Motivación

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Motivación tiene 2 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 4 , medio 5 - 157 y alto 8 -10. De los 74 datos, el 32,4% de los trabajadores calificó la dimensión Motivación en un nivel bajo, el 23,0% en un nivel medio y el 44,6% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel alto.

Tabla 10
Niveles de Recursos para el puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo 2 - 4	20	27,0	27,0	27,0
	Medio 5 - 7	47	63,5	63,5	90,5
	Alto 8 - 10	7	9,5	9,5	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

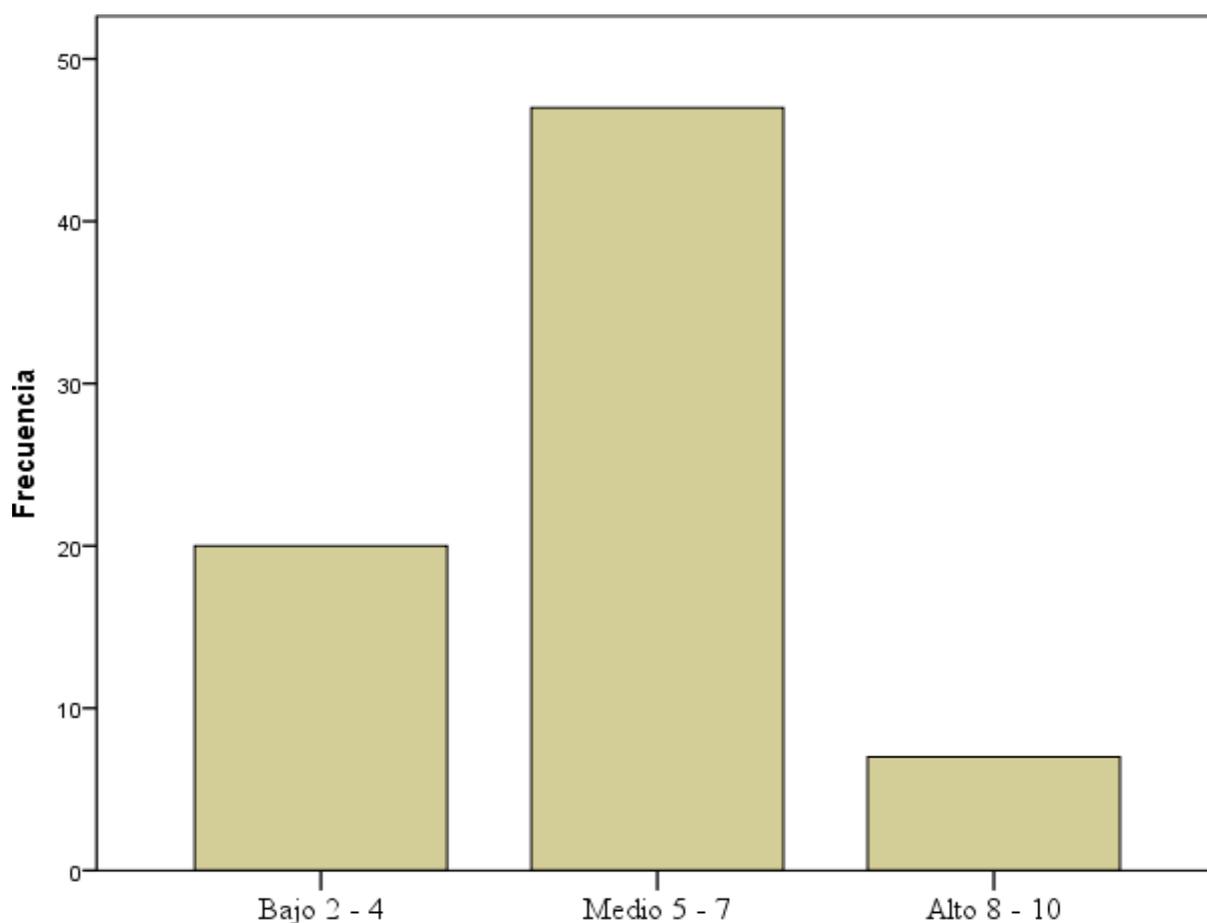


Figura 5. Niveles de Recursos para el puesto de trabajo

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Recursos para el puesto de trabajo tiene 2 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 4 , medio 5 - 157 y alto 8 -10. De los 74 datos, el 27,0% de los trabajadores calificó la dimensión Recursos para el puesto de trabajo en un nivel bajo, el 63,5% en un nivel medio y el 9,5% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel medio.

Tabla 11
Niveles de Relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo 3 - 6	19	25,7	25,7	25,7
	Alto 11 - 15	55	74,3	74,3	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

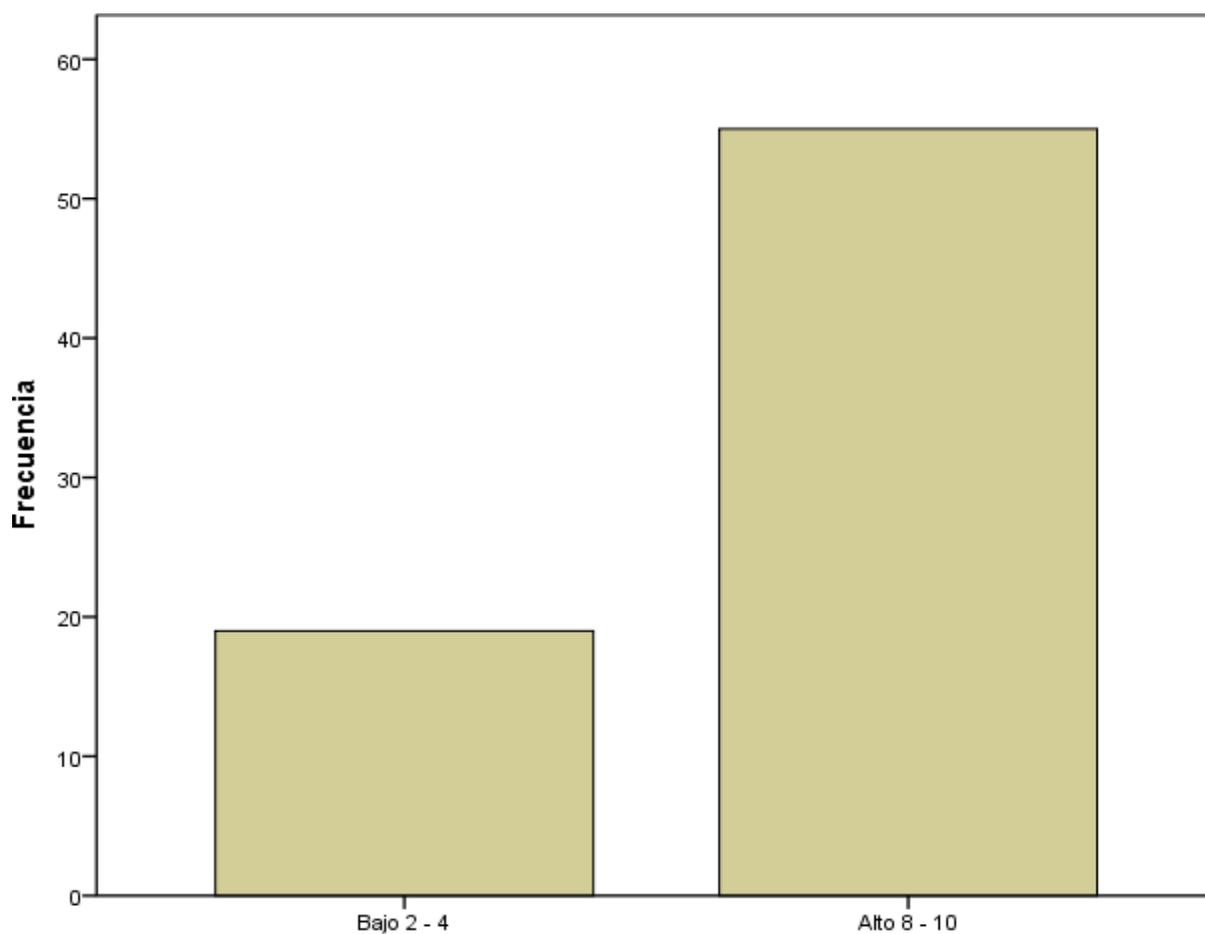


Figura 6. Niveles de Relaciones interpersonales

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Relaciones interpersonales tiene 3 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 6 , medio 7 - 10 y alto 11 - 15. De los 74 datos, el 25,7% de los trabajadores calificó la dimensión Relaciones interpersonales en un nivel bajo y el 74,3% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel alto.

4.1.3. Prueba de normalidad.

Planteamos la hipótesis de normalidad:

Ho: La distribución de la muestra sigue una distribución normal.

H1: La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Establecemos el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido es de 0,05 y el nivel de confianza es de 95%.

Establecemos la regla de decisión:

Si $p < 0,05$: Se rechaza Ho

Si $p > 0,05$: Se acepta Ho

Elección de la prueba estadística:

Como prueba estadística se eligió el Test de Kolmogorov - Smirnov porque es aplicada para muestras mayores a 50 ($n > 50$), y en el caso de la presente investigación la muestra es igual a 74.

4.1.3.1. Calcular la nueva significación de las variables Gestión de calidad y

Satisfacción laboral.

Al emplear el SPSS, hallamos las nuevas significancias:

Tabla 12

Prueba de normalidad de las variables Gestión de calidad y Satisfacción laboral

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de calidad	,125	74	,006
Satisfacción laboral	,197	74	,000

Fuente: Elaboración propia.

Decisión:

Nueva significancia de la variable Gestión de calidad = 0,006

$0,006 < 0,05$ se rechaza H_0 , demostrando que la distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la variable Satisfacción laboral = 0,000

$0,000 < 0,05$ se rechaza H_0 , demostrando que la distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Interpretación:

Tomamos el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra es de 74 trabajadores, el cual muestra unas significancias de ambas variables menores que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis H_1 , eso indica que la muestra no tiene distribución de probabilidad normal, por lo que concluimos con que el análisis debe utilizar pruebas no paramétricas.

4.1.3.2. Calcular la nueva significación de las dimensiones de la variable Gestión de calidad.

Al aplicar el SPSS, hallamos las nuevas significancias:

Tabla 13
Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable Gestión de calidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	,186	74	,000
Integración institucional	,248	74	,000
Mejora continua	,249	74	,000

Fuente: Elaboración propia.

Decisión:

Nueva significancia de la dimensión Planificación = 0,000

$0,000 < 0,05$ se rechaza H_0 , demostrando que la distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la dimensión Integración institucional = 0,000

$0,000 < 0,05$ se rechaza H_0 , demostrando que la distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la dimensión Mejora continua = 0,000

$0,000 < 0,05$ se rechaza H_0 , demostrando que la distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Interpretación:

Tomamos el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra es de 74 trabajadores, el cual muestra unas significancias de las tres dimensiones de la variable Gestión de calidad menores que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis H_1 , eso indica que la muestra no tiene distribución de probabilidad normal, por lo que concluimos con que el análisis debe utilizar pruebas no paramétricas.

4.1.3.3. Calcular la nueva significación de las dimensiones de la variable

Satisfacción laboral.

Al aplicar el SPSS, hallamos las nuevas significancias:

Tabla 14

Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	,233	74	,000
Recursos para el puesto de trabajo	,182	74	,000
Relaciones interpersonales	,285	74	,000

Fuente: Elaboración propia.

Decisión:

Nueva significancia de la dimensión Motivación = 0,000

$0,000 < 0,05$ se rechaza H_0 , demostrando que la distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la dimensión Recursos para el puesto de trabajo = 0,000
 $0,000 < 0,05$ se rechaza H_0 , demostrando que la distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la dimensión Relaciones interpersonales = 0,000
 $0,000 < 0,05$ se rechaza H_0 , demostrando que la distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Interpretación:

Tomamos el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra es de 74 trabajadores, el cual muestra unas significancias de las tres dimensiones de la variable Satisfacción laboral menores que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis H_1 , eso indica que la muestra no tiene distribución de probabilidad normal, por lo que concluimos con que el análisis debe utilizar pruebas no paramétricas.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general.

Formulación de hipótesis para contrastar:

H_1 : La gestión de calidad tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

H_0 : La gestión de calidad no tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

Establecer el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido fue de 0,05. Si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces se rechaza la H0. El resultado será más significativo cuanto menor sea el valor P.

Elección de la prueba estadística:

Debido a que la distribución de la muestra no sigue una distribución normal, se eligió el modelo de correlación de Rho de Spearman como prueba estadística para poder establecer si existe una relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, y que dicha relación no se debe al azar, sino que es una relación estadísticamente significativa.

Tabla 15
Correlación entre ambas variables

			Gestión de calidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,772*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,772*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Se halló una correlación de 0,772 y un Valor p = 0,000

Toma de la decisión:

Como regla de decisión se estableció que si el valor $p < 0,05$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Como el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,05$ se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

Interpretación del p-valor:

Como el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,05$ se afirma, con un 95% de confianza, que la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, obteniendo una correlación positiva alta de 0,772.

Conclusión:

Se demostró que la hipótesis alterna es verdadera al hallar el valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,05 teniendo una correlación positiva moderada de 0,772 por lo que se acepta H_1 , por lo tanto, se puede afirmar que la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

4.2.2. Hipótesis específica 1.

Formulación de hipótesis para contrastar:

H_1 : La planificación tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

H_0 : La planificación no tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

Establecer el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido fue de 0,05. Si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces se rechaza la H0. El resultado será más significativo cuanto menor sea el valor P.

Elección de la prueba estadística:

Debido a que la distribución de la muestra no sigue una distribución normal, se eligió el modelo de correlación de Rho de Spearman como prueba estadística para poder establecer si existe una relación entre la planificación y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, y que dicha relación no se debe al azar, sino que es una relación estadísticamente significativa.

Tabla 16

Correlación entre la planificación y la satisfacción laboral

			Planificación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,530*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,530*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Se halló una correlación de 0,530 y un Valor p = 0,000

Toma de la decisión:

Como regla de decisión se estableció que si el valor $p < 0,05$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Como el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,05$ se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

Interpretación del p-valor:

Como el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,05$ se afirma, con un 95% de confianza, que la planificación se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, obteniendo una correlación positiva moderada de 0,530.

Conclusión:

Se demostró que la hipótesis alterna es verdadera al hallar el valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,05 teniendo una correlación positiva moderada de 0,530 por lo que se acepta H_1 , por lo tanto, se puede afirmar que la planificación se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

4.2.3. Hipótesis específica 2.

Formulación de hipótesis para contrastar:

H_1 : La integración institucional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

H_0 : La integración institucional no tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

Establecer el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido fue de 0,05. Si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces se rechaza la H0. El resultado será más significativo cuanto menor sea el valor P.

Elección de la prueba estadística:

Debido a que la distribución de la muestra no sigue una distribución normal, se eligió el modelo de correlación de Rho de Spearman como prueba estadística para poder establecer si existe una relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, y que dicha relación no se debe al azar, sino que es una relación estadísticamente significativa.

Tabla 17

Correlación entre la integración institucional y la satisfacción laboral

			Integración institucional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Integración institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,845*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,845*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Se halló una correlación de 0,845 y un Valor p = 0,000

Toma de la decisión:

Como regla de decisión se estableció que si el valor $p < 0,05$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Como el valor $p = 0,001$ y $0,000 < 0,05$ se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

Interpretación del p-valor:

Como el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,05$ se afirma, con un 95% de confianza, que la integración institucional se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, obteniendo una correlación positiva alta de 0,845.

Conclusión:

Se demostró que la hipótesis alterna es verdadera al hallar el valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,05 teniendo una correlación positiva moderada de 0,845 por lo que se acepta H_1 , por lo tanto, se puede afirmar que la integración institucional se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

4.2.4. Hipótesis específica 3.

Formulación de hipótesis para contrastar:

H_1 : La mejora continua tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

H_0 : La mejora continua no tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

Establecer el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido fue de 0,05. Si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces se rechaza la H0. El resultado será más significativo cuanto menor sea el valor P.

Elección de la prueba estadística:

Debido a que la distribución de la muestra no sigue una distribución normal, se eligió el modelo de correlación de Rho de Spearman como prueba estadística para poder establecer si existe una relación entre la mejora continua y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, y que dicha relación no se debe al azar, sino que es una relación estadísticamente significativa.

Tabla 18

Correlación entre la mejora continua y la satisfacción laboral

			Mejora continua	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Mejora continua	Coefficiente de correlación	1,000	,714*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,714*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Se halló una correlación de 0,714 y un Valor p = 0,000

Toma de la decisión:

Como regla de decisión se estableció que si el valor $p < 0,05$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Como el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,05$ se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

Interpretación del p-valor:

Como el valor $p = 0,000$ y $0,00 < 0,05$ se afirma, con un 95% de confianza, que la mejora continua se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, obteniendo una correlación positiva alta de 0,714.

Conclusión:

Se demostró que la hipótesis alterna es verdadera al hallar el valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,05 teniendo una correlación positiva baja de 0,714 por lo que se acepta H_1 , por lo tanto, se puede afirmar que la mejora continua se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

Capítulo V. Discusión

5.1. Discusión de resultados

En la elaboración de la discusión de los resultados, se tuvo en cuenta los trabajos de investigación que sirvieron de base y antecedentes para esta tesis y a los resultados que obtuvieron los diversos investigadores.

La presente tesis establece estadísticamente que existe una relación positiva alta entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, con un 95% de probabilidad, un coeficiente de 0,772 y una significancia de 0,000 compartiendo con la investigación de Abad (2018), en su tesis titulada “Gestión de calidad y su relación con la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa Hipólito Unanue de Obas - 2017”; con la investigación de Alanoca (2017) titulada “Gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017”; con la de Alayo (2022) titulada “Relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en una empresa de Seguridad Privada de Lima y Callao, 2021”; con la de Coz (2018) titulada “Gestión de calidad y satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco - 2018”; y con la de Mariñas (2020) titulada “Gestión de calidad y satisfacción del cliente interno en el Hotel Decameron El Pueblo en la ciudad de Lima, 2020”, todas de diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal, concluyendo que sí existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral, hallando una correlación positiva alta entre ambas variables, lo que indica que con una adecuada gestión de calidad genera una mejora en la satisfacción laboral reflejado en una mejor predisposición y mayor sentido de realización por el trabajo por parte de sus empleados.

La presente tesis comparte con la investigación de González (2019) quien desarrolló una investigación llamada “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad

en la empresa Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada bajo la normativa ISO 9001:2015”, en que la gestión de la calidad incide en la productividad, por eso destaca la teoría de sistemas, donde el todo es más que la suma de todas las partes, por lo que alguna falla o procedimiento no realizado correctamente influenciará al sistema en su totalidad.

Con la investigación de López y Villacís (2018) titulada “Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil” coincide con al existir un ambiente laboral positivo, la mayor parte de trabajadores se encuentran complacidos, por ende, a mayor satisfacción laboral, habrá mayor desempeño laboral, lo que favorece a la empresa.

Con la investigación de Cuesta (2019) titulada “Evaluación de la satisfacción laboral según la ISO 9001: 2015” coincide en describir a la satisfacción laboral como la percepción del grado en que se han cumplido necesidades y expectativas de los trabajadores.

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Podemos afirmar que la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, debido a que los resultados que obtuvimos demuestran, con un 95% de probabilidad, que si existe una correlación positiva alta entre ambas variables ($R= 0,772$; $p=0,000 < 0,05$).

Podemos afirmar que la planificación se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, debido a que los resultados que obtuvimos demuestran, con un 95% de probabilidad, que si existe una correlación positiva moderada de 0,530 entre ambas.

Podemos afirmar que la integración institucional se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, debido a que los resultados que obtuvimos demuestran, con un 95% de probabilidad, que si existe una correlación positiva alta de 0,845 entre ambas.

Podemos afirmar que la mejora continua se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, debido a que los resultados que obtuvimos demuestran, con un 95% de probabilidad, que si existe una correlación positiva alta de 0,714 entre ambos.

6.2. Recomendaciones

Debido a que se llegó a la conclusión de que la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, se recomienda completar y actualizar la documentación elemental acerca de las políticas, manuales, etc. e informar adecuadamente y en forma oportuna a todos los trabajadores de la empresa. Además, contar con indicadores de gestión de calidad que tengan un impacto positivo en la satisfacción laboral del personal de la empresa, los cuales deben ser evaluados constantemente.

Debido a que se llegó a la conclusión de que la planificación se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, se recomienda estructurar una planificación a largo plazo que sea adecuada a los recursos con los que cuenta la empresa, los superiores deberán velar y supervisar para que se realice lo que ha establecido. Se deben establecer metas, cuyos indicadores sean alcanzables y medibles.

Debido a que se llegó a la conclusión de que la integración institucional se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, se recomienda sensibilizar a los jefes indicándole la importancia de la gestión de la calidad y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa, pues de ellos depende la gran mayoría de decisiones organizacionales, así como empatía con los trabajadores. Además, deben fomentar una cultura organizacional de compromiso, respeto, tolerancia, esfuerzo y sacrificio constante en pro de la empresa.

Debido a que se llegó a la conclusión de que la mejora continua se relaciona con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023, se

recomienda realizar capacitaciones tanto al personal directivo, profesional, técnico y auxiliar para una óptima gestión de la calidad lo cual contribuirá a una mejor satisfacción laboral del personal. También es necesario examinar cada cierto tiempo el desempeño laboral para fortalecer y mejorar la productividad de los trabajadores ya que permite un incremento en el control de los objetivos que van alcanzando los trabajadores.

Capítulo VII. Referencias

7.1. Fuentes bibliográficas

- Abad, K. (2018). Gestión de calidad y su relación con la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa Hipólito Unanue de Obas - 2017 (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
- Alanoca, R. (2017). Gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017 (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Alayo, W. (2022). Relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en una empresa de Seguridad Privada de Lima y Callao, 2021 (Tesis de posgrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Araujo, L. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes – Región Junín - Período 2018 (Tesis de posgrado). Centro de Altos Estudios Nacionales, Lima, Perú.
- Artadi, R. y Saavedra, G. (2018). Clima organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA S.A.C., 2018 (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Bocanegra, R. y Guevara, E. (2018). Relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio en la empresa de transporte Horizonte S.A.C., Trujillo -.2018 (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Campos, M. y Ruesta, S. (2018). Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Huarmey Chicama-2018 (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

- Contreras, R. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú, 2017 (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Coz, N. (2018). Gestión de calidad y satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco - 2018 (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- González, J. (2019). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada bajo la normativa ISO 9001:2015 (Tesis de pregrado). Universidad Austral de Chile, Puerto Montt, Chile.
- Joyo, C. (2019). Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la gerencia comercial de Electrosur S.A., Tacna, 2019 (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.
- Mariñas, G. (2020). Gestión de calidad y satisfacción del cliente interno en el Hotel Decameron El Pueblo en la ciudad de Lima, 2020 (Tesis de posgrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Ochoa, A. y Vicuña, C. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de transportes Shon's (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Pachas, L. (2018). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alto Larán, provincia de Chincha (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

- Puente, R. (2015). Gestión de calidad y su relación con la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa Integrada N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015 (Tesis de posgrado). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Reque, M. y Rodríguez, J. (2023). Gestión de calidad y satisfacción del cliente en la Empresa Pesquera Carabela S.A.C. - Huacho 2022 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Saavedra, A. (2018). Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Colombia de acuerdo con los requisitos de la Ntc ISO 9001:2015 (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Zans, A. (2017). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016 (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Matagalpa, Nicaragua.

7.2. Fuentes electrónicas

- Casierra, J. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016* (Tesis posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9978>
- Cuesta, A (2019). Evaluación de la satisfacción laboral según la ISO 9001: 2015. *Cofin Habana*, 14(1). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612020000100006

López, S. y Villacís, G. (2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://201.159.223.180/handle/3317/10410>

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia

GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA AGRARIA AZUCARERA ANDAHUASI S.A.A. – 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO Y TECNICAS
<p><u>Problema General</u> ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023?</p>	<p><u>Objetivos General</u> Identificar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.</p>	<p><u>Hipótesis General</u> La gestión de calidad tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.</p>	<p>Gestión de calidad (X)</p>	<p>X.1.- Planificación. X.2.- Integración institucional. X.3.- Mejora continua.</p>	<p>X.1.1.- Planificación de actividades. X.1.2.- Procedimiento. X.1.3.- Presupuesto. X.2.1.- Selección y reclutamiento pertinente. X.2.2.- Clima organizacional. X.2.3.- Adaptabilidad del personal. X.3.1.- Capacitación permanente. X.3.2.- Monitoreo y supervisión de las actividades.</p>	<p>Población: 90 trabajadores. Muestra: 74 trabajadores. Nivel de la investigación: Correlacional. Tipo de investigación: La presente investigación desarrolla un estudio de tipo aplicado. Método de la investigación: Deductivo.</p>
<p><u>Problemas Específicos</u> 1. ¿Qué relación existe entre la planificación y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023?</p>	<p><u>Objetivos Específicos</u> 1. Identificar la relación entre la planificación y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.</p>	<p><u>Hipótesis Específicos</u> 1. La planificación tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria</p>	<p>Satisfacción laboral (Y)</p>	<p>Y.1.- Motivación.</p>	<p>Y.1.1.- Beneficios y reconocimientos del personal. Y.1.2.- Incentivos monetarios.</p>	<p>Diseño de la investigación: No experimental de tipo Transversal. Estadístico de prueba: Rho de Spearman</p>

<p>2. ¿Qué relación existe entre la integración institucional y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la mejora continua y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023?</p>	<p>2. Identificar la relación entre la integración institucional y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.</p> <p>3. Identificar la relación entre la mejora continua y la satisfacción laboral en Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.</p>	<p>Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.</p> <p>2. La integración institucional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.</p> <p>3. La mejora continua tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.</p>		<p>Y.2.- Recursos para el puesto de trabajo.</p> <p>Y.3.- Relaciones interpersonales.</p>	<p>Y.2.1.- Recursos básicos para el puesto de trabajo. Y.2.2.- Recursos ambientales.</p> <p>Y.3.1.- Colaboración y ayuda mutua. Y.3.2.- Comunicación. Y.3.3.- Empatía.</p>	<p>Instrumento: Cuestionario de encuesta.</p>
---	--	---	--	---	--	--

Anexo N°2: Instrumento de recolecta de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL

“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”
FACULTAD INGENIERÍA INDUSTRIAL,
SISTEMAS E INFORMÁTICA
 Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

Cuestionario para medir la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Empresa Agraria

Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

Estimado (a) trabajador, esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

El objetivo es, recopilar información, para conocer la gestión de calidad y su relación con la satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A. en el 2023.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa(x) la escala que crea conveniente.

Escala valorativa.

Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

GESTIÓN DE CALIDAD (X)						
N°	X.1.- Planificación	1	2	3	4	5
1	X1.1.- ¿En la empresa se planifica y comunica las actividades que se deben realizar con la debida anticipación?					
2	X1.2.- ¿ Los procedimientos en la empresa se ajustan a la normatividad y a los cambios emergentes?					
3	X1.3.- ¿La empresa utiliza estrategias adecuadas para el manejo del presupuesto?					
	X.2.- Integración institucional					
4	X2.1.- ¿ La selección o reclutamiento de los trabajadores están acorde a las necesidades de la empresa?					
5	X2.2.- ¿La empresa busca generar un buen clima institucional que le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?					
6	X2.3.- ¿Recibe información necesaria para realizar correctamente su trabajo?					
	X.3.- Mejora continua					
7	X3.1.- ¿Se realizan capacitaciones permanentemente y participan todo el personal sin ninguna discriminación?					

8	X3.2.- ¿Existe monitoreo de forma oportuna de todas las actividades con el fin de mejorar y cumplir con los objetivos de la empresa?					
9	X3.3.- ¿Se realiza la corrección de las actividades de forma oportuna si están mal realizadas?					
SATISFACCIÓN LABORAL (Y)						
Y.1.- Motivación						
10	Y1.1.- ¿El reconocimiento recibido por parte de su jefe inmediato por la realización de su trabajo es el justo?					
11	Y1.2.- ¿Las condiciones laborales como salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc. son satisfactorias.?					
Y.2.- Recursos para el puesto de trabajo						
12	Y2.1.- ¿Las herramientas, equipo y mobiliario que me proporcionan son adecuados para cumplir eficientemente con sus funciones?					
13	Y2.2.- ¿Existen condiciones ambientales como climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación adecuadas para facilitar su actividad diaria?					
Y.3.- Relaciones interpersonales						
14	Y3.1.- ¿Existe colaboración y ayuda mutua entre los trabajadores de la empresa?					
15	Y3.2.- ¿La comunicación interna dentro de la empresa funciona correctamente?					
16	Y3.3.- ¿La solidaridad y compañerismo es permanente inclusive fuera de los ambientes de trabajo?					

Muchas gracias por tu colaboración

Anexo N°3: Fichas de validación de juicio de expertos.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL

TÍTULO: GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA AGRARIA AZUCARERA ANDAHUASI S.A.A. – 2023

AUTORA DEL INSTRUMENTO: JAHAYRA KATHERINE VALLADARES NARVASTA

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en hechos observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la tecnología.																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de gestión de calidad y satisfacción laboral																	X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos.																			X	
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																	X			
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda a su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89,0

Lugar y fecha: Lima, 27 de febrero del 2024



Firma del Experto Informante
 Apellidos y nombres: Figuroa Revilla, Jorge Martín
 DNI N°066722809

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL

TÍTULO: GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA AGRARIA AZUCARERA ANDAHUASI S.A.A. – 2023
AUTORA DEL INSTRUMENTO: JAHAYRA KATHERINE VALLADARES NARVASTA

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en hechos observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la tecnología.																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de gestión de calidad y satisfacción laboral																	X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos.																			X	
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda a su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89,0

Lugar y fecha: Huacho, 25 de febrero del 2024



Firma del Experto Informante
 Apellidos y nombres: Garrido Oyola, José Antonio
 DNI N°15725918

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL

TÍTULO: GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA AGRARIA AZUCARERA ANDAHUASI S.A.A. – 2023
AUTORA DEL INSTRUMENTO: JAHAYRA KATHERINE VALLADARES NARVASTA

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en hechos observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la tecnología.																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de gestión de calidad y satisfacción laboral																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos.																			X	
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda a su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90,0

Lugar y fecha: Lima, 28 de febrero del 2024

Firma del Experto Informante
 Apellidos y nombres: Nicho Virú, Martín W.
 DNI N°15759740

Anexo N°4: Tabla de datos en SPSS.

Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16
1	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5	5	5	5
3	2	4	5	1	4	4	2	2	2	5	5	2	5	5	1	5
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
5	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
6	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5
7	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
8	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
11	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5
13	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5
14	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
15	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	4	1	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
17	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
20	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5
21	2	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5
22	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16
23	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	4	1	4	4	4
24	1	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
25	5	5	5	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5	5	5	5
26	1	3	1	1	4	4	2	2	2	5	5	2	5	5	1	5
27	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
28	3	3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
29	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5
30	1	5	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
31	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5
32	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
33	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
34	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5
35	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
36	4	4	4	3	3	3	3	1	1	4	4	4	1	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
38	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5	5	5	5
39	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
40	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
41	2	4	5	1	4	4	2	2	2	5	5	2	5	5	1	5
42	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
43	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	4	4	3
44	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16
45	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
46	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5
47	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5
48	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5
49	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	1	2	2	2	2
50	5	4	5	4	4	4	2	1	2	2	2	2	5	5	1	5
51	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	1	4	4	3
52	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	4	1	4	4	3
53	1	2	3	1	1	2	3	5	5	5	5	2	2	2	2	2
54	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
55	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5
56	2	4	5	1	4	4	2	2	2	5	5	2	5	5	1	5
57	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
58	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
59	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5
60	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
61	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5
62	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
63	2	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5
64	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
65	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	4	1	4	4	4
66	1	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16
67	5	5	5	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5	5	5	5
68	1	3	1	1	4	4	2	2	2	5	5	2	5	5	1	5
69	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
70	3	3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
71	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5
72	1	5	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
73	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5
74	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON