

Quality Management and Labor Productivity in an Importing Company Located in Lima

Ariana Alessandra Timana Villavicencio¹, Brisa Robles Salas², Richard Aguirre-Camarena³

¹Universidad Privada del Norte (UPN), Lima, Perú, N00174577@upn.edu.pe

²Universidad Privada del Norte (UPN), Lima, Perú, N00180049@upn.edu.pe

³Universidad Privada del Norte (UPN), Lima, Perú, richard.aguirre@upn.edu.pe

Abstract– Objective: To determine the relationship between quality management and labor productivity in an importing company located in the Lima district in the year 2024. Method: This study follows a quantitative approach, applied research type, correlational level, non-experimental design, and cross-sectional analysis. An instrument was developed to measure the quality management variable, consisting of 39 questions, and another instrument to measure the labor productivity variable, consisting of 20 questions. Additionally, a content validity analysis of the instrument was conducted with three expert judges, determining a Cronbach's alpha of 0.951 and 0.912, respectively. Consequently, the questionnaire was sent to the census sample composed of 35 employees of the importing company. Results: Ultimately, a considerable positive relationship was determined between quality management and labor productivity, with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.725. Conclusions: It is concluded that increasing the application of quality management in the operational process of the importing company tends to significantly enhance labor productivity. On the other hand, it was identified that a higher level of teamwork does not generate a significant increase in labor productivity.

Keywords-- Quality management, labor productivity, quality tools.

Gestión de calidad y productividad laboral en una empresa importadora ubicada en Lima

Ariana Alessandra Timana Villavicencio¹, Brisa Robles Salas², Richard Aguirre-Camarena³

¹Universidad Privada del Norte (UPN), Lima, Perú, N00174577@upn.edu.pe

²Universidad Privada del Norte (UPN), Lima, Perú, N00180049@upn.edu.pe

³Universidad Privada del Norte (UPN), Lima, Perú, richard.aguirre@upn.edu.pe

Resumen– Objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la productividad laboral en una empresa importadora ubicada en el distrito de Lima en el año 2024. **Método:** Este trabajo cuenta con enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Se desarrolló un instrumento para medir la variable gestión de calidad que consta de 39 preguntas y para medir la variable productividad laboral que consta de 20 preguntas, por otro lado, se realizó un análisis de validez de contenido al instrumento con tres jueces expertos y se determinó un alfa de Cronbach de 0,951 y 0,912 respectivamente. Por consiguiente, se envió el cuestionario a la muestra censal conformada por 35 trabajadores pertenecientes a la empresa importadora. **Resultados:** Finalmente, se determinó la existencia de la relación positiva considerable entre gestión de calidad y la productividad laboral con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,725. **Conclusiones:** Se concluye que, cuando se aumenta la aplicación de la gestión de calidad en el proceso operativo de la empresa importadora, éste tiende a aumentar considerablemente la productividad laboral, por otro lado, se identificó que, a mayor trabajo en equipo, no genera un aumento importante en la productividad laboral.

Palabras clave— gestión de calidad, productividad laboral, herramientas de calidad.

I. INTRODUCCIÓN

A. Realidad Problemática

Actualmente las empresas tienen un propósito, este es satisfacer y cubrir las necesidades del consumidor ofreciendo productos o servicios de calidad, cabe recalcar que, la calidad es uno de los factores más fundamentales para la supervivencia de las organizaciones, ya que esto genera mayor competitividad dentro del mercado [1].

A nivel internacional, Japón se encuentra dentro del top 10 de países con mayor certificación de calidad, las compañías japonesas mejoraron el índice de su calidad implementando nuevas técnicas como el denominado Just-in-Time o justo a tiempo, aquí los productos se agrupan en familias, donde los elementos tienen requisitos de producción y secuencias similares, este enfoque ayudó al control del nivel de calidad total y la eficiencia operativa [2]. Por otro lado, en la actualidad, las empresas de diversos países, incluido Perú, han logrado expandirse hacia mercados internacionales. A pesar de ello, el desafío de las empresas peruanas radica en la poca preparación y condiciones necesarias para hacer frente a la competitividad en el mercado internacional, en ese sentido, se requiere la necesidad de mejorar el nivel de la calidad, tanto a sus productos como a sus servicios, para que de este modo se

puedan alcanzar los estándares exigidos a nivel global, como la obtención de certificaciones reconocidas como la norma ISO 9001 [3].

El Instituto Nacional de Calidad afirma que las organizaciones que han implementado un mínimo de herramientas de gestión de calidad, han incrementado su productividad laboral, consiguiendo el éxito de la organización, asimismo, los colaboradores de la organización toman conciencia acerca del rol fundamental que representa la calidad en la empresa [4]. La gestión de calidad hace alusión a toda una secuencia de acciones, así como mecanismos que, al ejecutarse correctamente, garantizan la alta calidad de los productos y servicios [5],

B. Antecedentes de la Investigación

En los antecedentes internacionales, la referencia [6] en su investigación de tesis en la Univ. de Concepción (Chile), concluye que la alta relevancia estratégica de formación continua (capacitación) optimiza el rendimiento laboral y fomenta un ambiente de trabajo más eficiente, de manera que la inversión en capacitación puede llevar a mejoras resultados en la eficiencia operativa, calidad del trabajo y satisfacción personal; por otro lado, según la referencia [7] en su artículo de investigación publicado en la Universidad de Santo Tomás, ubicado en Bogotá – Colombia, concluye como las falencias de gestión en la cultura de calidad repercuten de manera negativa en el nivel de eficacia de los procesos operativos de la empresa, donde la aplicación de nuevas propuestas de calidad, mejora la eficacia de las tareas de la empresa, incrementando los indicadores de calidad del producto y por ende, la satisfacción por parte del cliente.

La referencia [8] en su artículo publicado mediante la Univ. de Carabobo en Venezuela, concluyó que la aplicación efectiva de las 5S llega a influir de manera favorable en la gestión de calidad, generando una reducción de desperdicios, optimizando los procesos y aumentando la calidad de los trabajos del área operativa; por otro lado, un estudio concluye que la motivación y el ambiente organizacional pueden influir en la productividad laboral, enfatizando la necesidad de crear estrategias específicas para la mejora su eficiencia a nivel operativo y su calidad del trabajo en la empresa [9].

La referencia [10] en su artículo publicado mediante la revista de la Univ. de Zulia (Venezuela), realizó una investigación de tipo revisión sistemática sobre la gestión de calidad, donde se concluye la importancia de la influencia positiva que genera la efectiva gestión de calidad en el

desarrollo empresarial, sugiriendo fortalecer la colaboración y la difusión de buenas prácticas de calidad para mejorar su nivel competitivo y sostenible en la empresa; otra investigación, en la referencia [11] hace referencia a un estudio de tesis del tema calidad personal y gestión de la calidad, donde se concluye la relación existente entre ambas variables, identificando factores claves como responsabilidad, ética y motivación.

En los antecedentes nacionales, en la referencia [12] el estudio de tesis de licenciatura de la Universidad Católica “Los Ángeles”, analizó las variables de Gestión de la calidad y la productividad laboral, concluyendo que dichas variables tienen una relación positiva y afirmando que las empresas que estén dispuestas a implementar un sistema de gestión de calidad con estandarización de los procesos y capacitación continua al personal a fin de incrementar mayores niveles de productividad; otro estudio de tesis de bachillerato en ing. Industrial, concluyó que las empresas que utilizan herramientas de calidad, poseen mayor productividad, lo cual favorece al nivel de satisfacción del cliente y la producción [13].

En la referencia [2] la tesis de licenciatura, publicada por la Univ. Priv. San Juan Bautista (Perú), realizó un estudio para determinar la relación de la variable gestión de calidad y productividad laboral, donde se concluyó una fuerte relación positiva entre ambas variables, otro aporte del estudio fue la importancia de la adopción de estándares internacionales de calidad para optimizar procesos en las empresas; otro estudio de tesis de maestría de la universidad UCV (Perú) que analizaba la relación de la gestión de la calidad y la productividad laboral, concluyó que el uso de la correcta aplicación de normativas de calidad mejora los indicadores de productividad laboral en las empresas [1].

En la referencia [14] la tesis de maestría en la Univ. Nacional de Tumbes, concluyó que las variables gestión de calidad y productividad laboral se encuentran positivamente relacionados, casi de manera perfecta, donde resaltar la importancia de los sistemas de gestión de calidad relacionados con tecnología; otro tesis de licenciatura en la Univ. Autónoma del Perú, analizó las variables productividad y gestión de calidad, concluyendo la relación existente entre ambas variables y dando importancia a la correcta gestión de calidad que permitirá la agilidad en los procesos operativos y por ende, la productividad de los trabajadores [15].

En la referencia [23] la tesis de ingeniería industrial donde se analiza el sistema de Gestión de Calidad y su relación con la Productividad en la empresa, se concluyó que si existe una relación positiva entre las variables en mención, por otro lado, se recaló la importancia de la evaluación y la capacitación de los trabajadores, que son piezas claves en el área operativa de la empresa; otra tesis de licenciatura, donde se realizó un estudio descriptivo de las variables gestión de calidad y productividad laboral, concluyó que la implementación de un sistema de gestión de la calidad más eficiente, lograra mejorar la productividad a favor del logro de sus objetivos [17].

Por último, en un estudio de tesis de maestría, donde se busca identificar la existencia de la correlación entre las variables productividad laboral y competencia del colaborador, se concluyó la correlación positiva entre ambas variables, donde destaca que, a mayor competencia laboral, existirá mayor productividad laboral en la empresa [18].

C. Marco Teórico

La variable Gestión de Calidad, según la referencia [5] la define con un conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados que una organización implementa para garantizar la calidad de sus productos o servicios. Su objetivo es mejorar la eficiencia, satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir con requisitos normativos o reglamentarios, las dimensiones son: (a) Información acerca de la calidad, (b) Control de procesos de calidad, (c) Mejora continua, (d) Herramientas de Calidad, (e) Trabajo en equipo y (f) Relaciones con clientes y proveedores [47].

La dimensión de información acerca de la calidad, se define como la obtención de información detallada respecto a la calidad del producto o servicio, asimismo, la correcta implementación por parte del trabajador capacitado en el Sistema Gestión de Calidad (SGC) según las normas ISO 9000 y 9001 contribuirá con los requisitos de información, planificación, desarrollo, capacitación, auditorías internas, así como la auditoría de registro. Teniendo una adecuada información de la SGC, se podrán mejorar los procesos reduciendo los costos y satisfaciendo las necesidades del cliente eficaz y eficientemente [19,44].

La referencia [20] afirma que la dimensión de Control de los procesos de calidad, son aquellas actividades y técnicas utilizadas por la alta dirección a fin de evaluar que un producto o servicio obtenga la calidad deseada; por otro lado, este control de calidad ayuda a la mantención de consistencia y fiabilidad de los productos o servicios que son ofrecidos por parte de la empresa, contribuyendo a mejorar el nivel de productividad de los colaboradores, reduciendo los recursos que no son necesarios en la producción, cabe precisar que, utilizar menos recursos incrementa su eficiencia y por simultáneo, eleva la productividad general [21,43].

La dimensión de Mejora continua, está relacionada con la mejora en el proceso de calidad de los productos, servicios, trabajadores, procedimientos y el entorno que la empresa posee, en base a la norma NTP-ISO 9000:2001, se conceptualiza la mejora continua como la actividad periódica que ayuda en la incrementación de las necesidades, así como las expectativas que han sido establecidas, implícitas u obligatorias [22].

La referencia [23] indica a la dimensión de herramientas de calidad, es una secuencia de procesos en la implementación del control de calidad total, utilizando herramientas más avanzadas o complejas a medida que progresan en este camino, es importante destacar que las herramientas más avanzadas son

inútiles sin una correcta gestión por parte de personas capacitadas y con un buen juicio.

La dimensión de Trabajo en equipo, se define como el proceso donde un grupo reducido de personas con habilidades y competencias diversas colaboran de manera coordinada y comprometida para cumplir un rol para la obtención de las metas y objetivos comunes [24].

La dimensión de relación con clientes y proveedores, se refiere al correcto proceso que adopta la empresa para trabajar de manera armoniosa con un proveedor, así como el trato que lleva con el cliente, asegurando la satisfacción mediante la respuesta que le brinde ante sus necesidades. El grupo de los proveedores y clientes establecen relaciones de colaboración con los proveedores donde aportaran valor y reflejaran la efectividad de los procesos [25].

La variable Productividad laboral lo definen como aquella capacidad que posee la empresa para poder alcanzar los objetivos establecidos mediante una conversión eficiente de recursos en productos, manteniendo los costos al mínimo. Así, la productividad se basa en la eficacia, es decir, en el logro de metas específicas como las ventas o la participación de mercado, y en la eficiencia con la que se alcanzan estas metas, por otro lado, la comunicación es pieza clave para estimular el desempeño laboral buscando un desempeño con eficacia y correcta tomar decisiones. Por tanto, las dimensiones para medir la variable productividad laboral son eficacia y eficiencia [26].

La referencia [23] afirma que la dimensión de Eficacia, hace referencia a la capacidad de poder alcanzar objetivos organizacionales con aquellos recursos disponibles. Para ser eficaz, es necesario priorizar y ejecutar las tareas de manera ordenada para obtener resultados tangibles, cabe señalar que una acción es eficaz si cumple con su propósito de creación.

La dimensión de Eficiencia, es definida como el nivel en que una organización alcanza sus objetivos establecidos con un mínimo recursos y costo, por otro lado, identifican que ser eficiente implica utilizar óptimamente los recursos, no necesariamente reduciendo la cantidad gastada, sino maximizando el valor obtenido de cada recurso invertido [23].

D. Justificación

En la justificación teórica, el estudio contribuye al conocimiento en los diversos campos relacionados a la gestión de calidad y productividad, proporcionando un análisis detallado de como las diferentes dimensiones de la gestión de calidad (según teoría) afectan la productividad laboral en las empresas tanto en el rendimiento y eficiencia.

En la justificación práctica, el estudio aporta información relevante de los resultados obtenidos del estudio a las diferentes empresas importadoras en temas relacionados a la gestión de calidad, como de las áreas de mejora a fines, logrando facilitar la correcta implementación de estrategias para aumentar la calidad y la productividad laboral.

En la justificación metodológica, el estudio contribuye con el desarrollo de un instrumento mejorado para la medición de la variable de gestión de calidad y productividad laboral, esto permite un mejor análisis en realidades similares de estudio, importante para futuras investigaciones.

E. Pregunta general de investigación, objetivo e hipótesis

La empresa importadora con presencia de más de 30 años dentro del mercado nacional en la distribución de productos industriales, donde la eficiencia de los trabajadores y la calidad de sus productos son factores determinantes para el éxito y la sostenibilidad de la empresa. Sin embargo, la empresa importadora están surgiendo problemas de devoluciones y reclamos por la falta de calidad de los productos, por otro lado, se esta generando niveles inadecuados de productividad laboral, Por tanto, la pregunta general de la investigación es ¿Cuál es la relación existente entre la gestión de calidad y la productividad laboral en una empresa importadora ubicada en Lima en el año 2024?, por otro lado, se consideró como el objetivo general determinar la relación existente entre la gestión de calidad y la productividad laboral en una empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024, y por consiguiente la hipótesis general es existe una relación positiva entre la gestión de calidad y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024.

II. MÉTODO

A. Diseño de la Investigación

El tipo de investigación es aplicado, porque se quiere brindar conocimientos para solucionar problemas generados en las variables gestión de calidad y la productividad laboral. El nivel aplicado está orientada a resolver los problemas que se presentan en los procesos de producción, distribución, circulación, y consumo de bienes y servicios de cualquier actividad humana. [27].

El nivel de investigación es correlacional debido a que está orientada a identificar la relación existente entre la variable gestión de calidad y productividad laboral, buscando el nivel de asociación que poseen, así como medir su relación y cuantificarlas. El nivel correlacional busca la relación estadística entre las variables, llegan a conclusiones relevantes sin verse en la necesidad de tener que emplear variables externas [39].

El enfoque de investigación es cuantitativo dado que se pretende identificar la relación existente de las variables gestión de calidad y productividad laboral empleando la estadística y generando la recolección de información para realizar el contraste y aprobación de las hipótesis del estudio de manera exacta a través de la medición numérica. El enfoque cuantitativo otorga explicaciones de manera concreta y objetiva, esto gracias a que los datos son recolectados de forma objetiva con la finalidad de comprobar las hipótesis en base a un análisis de manera estadística y cálculos numéricos [40,45].

El diseño de investigación es no experimental dado que no existe manipulación deliberada sobre las variables de estudio gestión de calidad y productividad laboral, solo se realiza una recolección de información sin alteración por parte de los investigadores. El diseño no experimental es aquella que al realizar sus estudios se observa los acontecimientos naturalmente, para luego ser analizados, es decir, las variables en cuestión no son manipuladas deliberadamente para su desarrollo [28]

La temporalidad de investigación es de corte transversal, dado que la recopilación de la información es mediante la aplicación del instrumento a la muestra en un periodo único y determinado. La temporalidad transversal consiste en recolectar todos los datos en un solo momento dentro del periodo de tiempo determinado, con el fin de descritas y analizadas en su debido momento[42].

B. Población y muestra

La unidad de estudio en la investigación es el colaborador que pertenece al área operativa de la empresa importadora ubicado en Lima. La unidad de estudio es el elemento básico sobre el cual se recopilan datos y se extraen conclusiones, hace referencia a la entidad específica que un investigador observa, mide o analiza en un estudio [29].

Entre los criterios de inclusión tenemos: (a) colaboradores con contrato activo en la empresa importadora, (b) colaboradores que cumplen funciones en el área operativa de la empresa importadora (almacén, administración, ventas, contabilidad, marketing, recursos humanos, compras, importaciones y gerencia); entre los criterios de exclusión tenemos: (a) colaboradores sin contrato en la empresa importadora, (b) colaboradores que no cumplen funciones en el área operativa de la empresa importadora.

La población para la investigación es de 35 colaboradores que trabajan en el área operativa de la empresa importadora. La población hace referencia al conjunto de elementos, acontecimientos o personas quienes cuentan con propiedades o particularidades de interés del investigador [28,38].

La estrategia de recolección de datos para el estudio es de tipo censal, por motivo que se está estudiando a la totalidad de la población de estudio en lugar de seleccionar una muestra, es decir, recoge información de los 35 colaboradores del área operativa de la empresa importadora. La muestra censal se contempla a todas las unidades de investigación como parte de la muestra [28].

C. Técnicas e instrumentos

La técnica para recopilar los datos en la investigación es la encuesta dirigida a todo el personal de las diferentes áreas operativas, las cuales son: almacén, administración, ventas, contabilidad, marketing, recursos humanos, compras, importaciones y gerencia. La encuesta es frecuentemente utilizada en la investigación debido a su alta capacidad para recopilar datos de manera más rápida y eficiente [30].

El Instrumento que se utilizó en la investigación es el cuestionario, donde se considero un total de 59 preguntas estructuradas de tipo Likert, donde 39 preguntas median la variable gestión de calidad y 20 preguntas la variable productividad laboral. El cuestionario es un instrumento esencial en la recolección de datos para investigaciones sociales, especialmente en el método de la encuesta [30].

D. Validez y Confiabilidad

La validez del instrumento fue se realizado a través de una validez relacionada con el contenido, inicialmente se solicitó la revisión de 05 jueces expertos de los cuales solo 03 respondieron a la revisión de contenido, los cuales examinaron cada una de las preguntas consideraron su relevancia, claridad, coherencia e idoneidad, las observaciones luego de la revisión fueron consideradas para los ajustes necesarios, asegurando que el instrumento no sólo fuera válido, sino también preciso y eficaz. La validez relacionada con el contenido revisa la claridad y coherencia de las preguntas del cuestionario, asegurando que el vocabulario, estructura gramatical y el lenguaje sea el más adecuado [31,46].

La confiabilidad del instrumento fue realizado a través del análisis del alfa de Cronbach, mediante el uso del software SPSS v26, cabe precisar que el instrumento de medición de la variable Gestión de Calidad mostró un alfa de Cronbach de 0.951, mientras que el instrumento de productividad laboral obtuvo 0.912, lo que representa para ambos un nivel de confiabilidad excelente. La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales [31,32]. (ver Tabla I)

TABLA I
ANALISIS DE FIABILIDAD DE LAS VARIABLES

Variable de Medición	Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
Gestión de Calidad	0.951	39
Productividad Laboral	0.912	20

Nota: Elaboración Propia

E. Proceso de recolección y análisis de datos

En el proceso de recolección de datos, la técnica de recolección fue de tipo censal, compuesta por 35 colaboradores del área de operaciones de la empresa importadora ubicada en Lima, primero se solicitó la autorización del gerente, luego se realizó la creación de una encuesta en un formulario en línea (Google form), donde posteriormente se distribuyó en forma online a través de un correo electrónico y mensaje de texto, cabe precisar que se estableció un período de tiempo específico para recopilar respuestas y garantizar que todos los colaboradores del área operativa realicen la encuestas de manera satisfactoria, por otro lado, se dieron instrucciones claras a los participantes para garantizar que comprendieran y respondieran con precisión las preguntas de la encuesta. En la actualidad se ha adoptado la facilidad de utilizar las tecnologías de la información y

comunicación (TIC) a través del uso de internet para enviar encuesta y publicar cuestionarios que el entrevistado debe llenar y responder en línea [33].

En el proceso de análisis de datos, inicialmente se dispuso al uso de las herramientas de información como Excel para ordenar las respuestas y realizar la codificación de las preguntas, luego se realizó el análisis de Baremo y contrastación de hipótesis, donde con ayuda del programa SPSSv26 se pudo realizar el análisis de datos, cabe precisar que, en base a los hallazgos, se realizaron conclusiones y recomendaciones prácticas del estudio. El SPSS es una herramienta robusta para el análisis multivariado, incluyendo regresión, análisis factorial y modelos de ecuaciones estructurales [34].

F. Aspectos éticos

Con relación al aspecto ético, en primer lugar, se garantizó el factor de confidencialidad de los datos que se obtuvieron en la encuesta, por otro lado, se les explicó claramente el propósito del estudio y cómo se utilizarán sus datos. Asimismo, se aseguró la integridad y honestidad en la presentación de los datos, citando de manera adecuada todas las fuentes utilizadas para así evitar cualquier forma de plagio. Se respetaron los derechos y la dignidad de todos los participantes, evitando cualquier acción que pueda perjudicarlos. Finalmente, se actuará con justicia y equidad, proporcionando igualdad de acceso a la participación y asegurando un trato justo para todos los involucrados.

III. RESULTADOS

A. Análisis Descriptivo

La muestra de estudio está conformada por 35 colaboradores los cuales 57.14% de sexo masculino y un 42.86% de sexo femenino, por otro lado, se identificó los rangos de edades de los encuestados donde se observa que en el rango de 18-35 años tenemos un 47.06%, de 36-50 años un 32.35% y de 51-más un 20.59%. Por otro lado, se utilizó tablas de baremo a fin de facilitar la interpretación los resultados de los cuestionarios de forma más objetiva y comparativa en los trabajos de investigación [35].

En el análisis descriptivo de los datos de la variable Gestión de Calidad, se observa que el 94.30% opina que es eficiente, mientras que el 5.70% opina que es moderado. Esto nos permite conocer la existencia del buen desarrollo de gestión de calidad en los procesos operativos, respetando los objetivos y políticas de calidad.

En el análisis descriptivo de los datos de la variable Productividad Laboral, se observa que el 100% opina que es buena, esto nos permite conocer que, según la percepción de los trabajadores, la productividad laboral en la empresa importadora es de buen nivel.

B. Análisis Normalidad

La prueba de normalidad utilizada fue la prueba de Shapiro-Wilk, considerando que nuestro estudio tiene 35 participantes, dicha prueba se utiliza cuando el estudio tiene una muestra menor de 50 participantes [36], por otro lado, en la prueba de Shapiro-Wilk se observa que la variable gestión de calidad sigue una distribución normal (p-valor 0.065), en comparación a la otra variable gestión de calidad que no sigue una distribución normal (p-valor > 0.026), por tanto, los datos de la muestra no siguen una distribución normal. (ver Tabla II)

TABLA II
ANALISIS DE NORMALIDAD

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.
Gestión Calidad	,942	35	,065
Productividad Laboral	,929	35	,026

Nota: Elaboración Propia

C. Análisis Inferencial

Para el análisis inferencial se seleccionó el estadístico de Rho de Spearman para evaluar la correlación, por motivo que los resultados en el análisis de normalidad concluyeron que la muestra no sigue una distribución normal [36].

En referencia a la Hipótesis General de la investigación, HG: Existe una relación positiva entre la gestión de calidad y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024; el resultado obtenido de la correlación de Rho Spearman es de 0.725 (72.5%) y p-valor de 0.0, por lo cual, la correlación es positiva considerable y estadísticamente significativa entre ambas variables, por consiguiente, los hallazgos refieren que a medida aumenta la aplicación de la gestión de la calidad, también tiende a aumentar de manera considerable la productividad laboral en la empresa importadora. (ver Tabla III)

TABLA III
CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN ENTRE GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

	Productividad Laboral	
	Gestión de calidad	Correlación Rho de Spearman
	Sig. (bilateral)	,000
	Número	35
**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)		

Nota: Elaboración Propia.

En referencia a la Hipótesis Especifica 1 de la investigación, HE1: Existe una relación positiva entre la información sobre la calidad y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024; el resultado obtenido de la correlación de Rho Spearman es de 0.656 (65.6%) y p-valor de 0.0, por lo cual, la correlación es positiva considerable y estadísticamente significativa entre ambas, por consiguiente, los hallazgos refieren que a medida que aumenta la

capacitación de información sobre la calidad, también tiende a aumentar de manera considerable la productividad laboral en la empresa importadora. (ver Tabla IV)

TABLA IV
CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN ENTRE INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

		Productividad Laboral
Información sobre la calidad	Correlación Rho de Spearman	,656
	Sig. (bilateral)	,000
	Número	35
**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)		

En referencia a la Hipótesis Especifica 2 de la investigación, HE2: Existe una relación positiva entre el control de procesos de calidad y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024; el resultado obtenido de la correlación de Rho Spearman es de 0.752 (75.2%) y p-valor de 0.0, por lo cual, la correlación es positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre ambas, por consiguiente, los hallazgos refieren que a medida que aumenta el control de los procesos de calidad en el proceso, también tiende a aumentar de manera fuerte la productividad laboral en la empresa importadora. (ver Tabla V)

TABLA V
CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN ENTRE CONTROL DE PROCESOS DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

		Productividad Laboral
Control de Procesos de Calidad	Correlación Rho de Spearman	,752
	Sig. (bilateral)	,000
	Número	35
**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)		

Nota: Elaboración Propia

En referencia a la Hipótesis Especifica 3 de la investigación, HE3: Existe una relación positiva entre la mejora continua y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024; el resultado obtenido de la correlación de Rho Spearman es de 0.673 (67.3%) y p-valor de 0.0, por lo cual, la correlación es positiva considerable y estadísticamente significativa entre ambas, por consiguiente, los hallazgos refieren que a medida que aumenta la mejora continua en los procesos, también tiende a aumentar de manera considerable la productividad laboral en la empresa importadora. (ver Tabla VI)

TABLA VI
CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN ENTRE MEJORA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

		Productividad Laboral
Mejora Continua	Correlación Rho de Spearman	,673
	Sig. (bilateral)	,000
	Número	35
**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)		

Nota: Elaboración Propia

En referencia a la Hipótesis Especifica 4 de la investigación, HE4: Existe una relación positiva entre herramientas de calidad y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024; el resultado obtenido de la correlación de Rho Spearman es de 0.623 (62.3%) y p-valor de 0.0, por lo cual, la correlación es positiva considerable y estadísticamente significativa entre ambas, por consiguiente, los hallazgos refieren que a medida que aumenta el uso de herramientas de calidad, también tiende a aumentar de manera considerable la productividad laboral en la empresa importadora. (ver Tabla VII)

TABLA VII
CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN ENTRE HERRAMIENTAS DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

		Productividad Laboral
Herramientas de calidad	Correlación Rho de Spearman	,623
	Sig. (bilateral)	,000
	Número	35
**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)		

Nota: Elaboración Propia

En referencia a la Hipótesis Especifica 5 de la investigación, HE5: Existe una relación positiva entre trabajo en equipo y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024; el resultado obtenido de la correlación de Rho Spearman es de 0.341 (34.1%) y p-valor de 0.0, por lo cual, la correlación es positiva media y estadísticamente significativa entre ambas, por consiguiente, los hallazgos refieren que a medida que aumenta el trabajo en equipo, también tiende a aumentar de manera lenta la productividad laboral en la empresa importadora. (ver Tabla VIII)

TABLA VIII
CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN ENTRE TRABAJO EN EQUIPO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

		Productividad Laboral
Trabajo en equipo	Correlación Rho de Spearman	,341
	Sig. (bilateral)	,000
	Número	35
**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)		

Nota: Elaboración Propia

En referencia a la Hipótesis Especifica 6 de la investigación, HE6: Existe una relación positiva entre la relación clientes-proveedores y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024; el resultado obtenido de la correlación de Rho Spearman es de 0.691 (69.1%) y p-valor de 0.0, por lo cual, la correlación es positiva considerable y estadísticamente significativa entre ambas, por consiguiente, los hallazgos refieren que a medida que aumenta la relación de los clientes y proveedores, también tiende a aumentar de manera considerable la productividad laboral en la empresa importadora. (ver Tabla IX)

TABLA IX
CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN ENTRE RELACION CON LOS
CLIENTES Y PROVEEDORES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

		Productividad Laboral
Relación con los clientes y proveedores	Correlación Rho de Spearman	.691
	Sig. (bilateral)	.000
	Número	35
**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)		

Nota: Elaboración Propia

IV. DISCUSION

Basado en los hallazgos del estudio, en relación a la hipótesis general, HG=Existe una relación positiva entre la gestión de calidad y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024, los resultados del estudio indicaron una relación positiva considerable entre la variable gestión de calidad y productividad laboral ($Rho=0.725$), en coincidencia con el estudio de la referencia [1] que obtuvo también un coeficiente positivo considerable ($Rho=0.702$) en las variables en mención. Por otro lado, la referencia [2] en su estudio obtuvo una relación positiva considerable menor ($Rho=0.572$), es por ello, que los resultados obtenidos confirman que a media aumenta la gestión de la calidad, también tiende a aumentar de manera considerable la productividad laboral en la empresa importadora.

Para abordar la primera hipótesis específica donde se plantea que existe una relación positiva entre la información sobre la calidad y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024, los resultados del estudio indicaron que existe una relación positiva considerable entre la variable información sobre la calidad y productividad laboral ($Rho=0.625$), en comparación con el estudio de referencia [37] que se obtuvo una correlación positiva media ($Rho=0.433$), confirmando que, si existe aumento de la información sobre la calidad (generando mejores tomas de decision), también aumentará la productividad laboral en la empresa importadora.

Para abordar la segunda hipótesis específica donde se plantea que existe una relación positiva entre el control de procesos de calidad y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024, los resultados del estudio indicaron que existe una relación positiva fuerte entre el control de procesos de calidad y productividad laboral ($Rho=0.752$), por el contrario del estudio de referencia [15] tuvo como resultado una correlación positiva media ($Rho=0.366$) entre ambas variables; por tanto, un aumento en el control adecuado en los procesos de calidad, generaría un impacto significativo fuerte en la productividad laboral en la empresa importadora.

Para abordar la tercera hipótesis específica donde se plantea que existe una relación positiva entre la mejora continua y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024, los resultados del estudio

indicaron que existe una relación positiva considerable entre la mejora continua y productividad laboral ($Rho=0.673$), en comparación con el estudio de referencia [44], donde se obtuvo una correlación positiva considerable ($Rho=0.603$) entre ambas variables, por consiguiente, se confirma a mayores estrategias de mejora continua en los procesos de calidad, tiende a aumentar la productividad laboral en la empresa importadora.

Para abordar la cuarta hipótesis específica donde se plantea que existe una relación positiva entre las herramientas de calidad y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024, los resultados del estudio indicaron que existe una relación positiva considerable entre las herramientas de calidad y la productividad laboral ($Rho=0.623\%$), en comparación al estudio de referencia [14], quien sostuvo que la tecnología a través de las herramientas de calidad reflejaron un relación positiva perfecta ($Rho=0.945$), por lo anteriormente descrito, se confirma que las herramientas de calidad mejoran los procesos de la empresa, puesto que se estandariza las tareas (procesos uniformes), optimizando el rendimiento y por ende, genera un incremento de la productividad laboral en la empresa importadora.

Para abordar la quinta hipótesis específica donde se plantea que existe una relación positiva entre trabajo en equipo y la productividad laboral en la empresa importadora ubicada en Lima en el año 2024, los resultados del estudio indicaron que existe una relación positiva media entre trabajo en equipo y productividad laboral ($Rho=0.341$), en comparación con el estudio de referencia [16] quien afirma que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión competencias y la variable productividad laboral ($Rho=0.860$), por tanto, se confirma que si el colaborador trabaja en equipo sus destrezas y competencias, esto generará un aumento en la productividad laboral en la empresa importadora.

Para abordar la sexta hipótesis específica donde se plantea que existe una relación positiva entre la relación clientes-proveedores y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024, los resultados del estudio indicaron que existe una relación positiva considerable entre la relación cliente-proveedores y productividad laboral ($Rho=0.691$), cabe precisar que revisando los antecedentes no se precisaron investigaciones referentes directamente a esta dimensión, por tanto, se puede afirmar que las interacciones con los clientes como con los proveedores deben tener un manejo estratégico y eficiente para mejorar la calidad de trabajo, de esta manera, aumentar la productividad laboral de la empresa importadora.

A. Implicancia

En tanto a las implicancias teóricas, un aporte es la identificación de la gran relevancia en las dimensiones como por ejemplo “Control de la Calidad” y “relación cliente-proveedor” con la correlación más alta a la variable

productividad laboral, dicho aporte es confirmado en la teoría existente.

En tanto a las implicancias prácticas, el estudio aporta información relevante de las dimensiones de gestión de calidad que tienen mayor índice de relación con la variable productividad laboral en la empresa importadora, por ello, la información encontrada y los resultados recabados ayudará a las empresas importadoras a implementar en búsqueda de la productividad laboral.

En tanto a la implicancia metodológica, el estudio aporta instrumentos validados para otras investigaciones relacionadas a las variables gestión de calidad y productividad laboral, teniendo como referencias las investigaciones a otras investigaciones que también son válidas y han servido de ayuda para el conocimiento de las variables y de su aplicación, por tanto, ayudará para próximos estudios de investigación de las variables.

B. Limitaciones

Las limitaciones del estudio fueron: (a) poca literatura científica internacional con investigaciones referidas que analicen ambas variables, (b) poca literatura con antigüedad menor a 5 años, (c) número reducido de participantes para la muestra y (d) consultas excesivas de los colaboradores de almacén al momento de realizar la encuesta.

V. CONCLUSIÓN

Según el análisis de la información obtenida del presente estudio, se logró responder al objetivo general de la investigación, donde se determinó la existencia de la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024, el hallazgo demostró una relación positiva considerable entre dichas variables ($Rho=0.725$), concluyendo que si existe un aumento en la gestión de calidad por parte del área operativa, tiende a aumentar la productividad laboral en la empresa importadora.

La conclusión del primero objetivo específico, donde se determinó la existencia de la relación entre información de la calidad y productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024, el hallazgo demostró una relación positiva considerable ($Rho=0.656$), concluyendo que, a un aumento en la información de calidad en los trabajadores, donde existe una acertada toma de decisiones, esto lograría un aumento considerable en la productividad laboral en la empresa importadora.

La conclusión del segundo objetivo específico, donde se determinó la existencia de la relación entre el control de procesos de calidad y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024, el hallazgo demostró una relación positiva muy fuerte ($Rho=0.752$), concluyendo que, a un aumento en el control adecuado de los procesos de calidad, generará un aumento importante en la productividad laboral en la empresa importadora.

La conclusión del tercer objetivo específico, donde se determinó la existencia de la relación entre la mejora continua y la productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024, el hallazgo demostró una relación positiva considerable ($Rho=0.653$), concluyendo que, a un aumento en la mejora continua de los procesos operativos, tanto en la calidad del trabajo y en las habilidades de los trabajadores, generará un aumento en la productividad laboral de la empresa importadora.

La conclusión del cuarto objetivo específico, se determinó la existencia de la relación entre las herramientas de calidad y productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024, el hallazgo demostró una relación positiva considerable ($Rho=0.623$), concluyendo que, al aumentar la aplicación de herramientas de calidad con tareas estandarizadas y procesos uniformes, generará un aumento en la productividad laboral en la empresa importadora.

La conclusión del quinto objetivo específico, donde se determinó la existencia de la relación entre trabajo en equipo y productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024, el hallazgo demostró una relación positiva media ($Rho=0.341$), concluyendo que, al aumentar el trabajo en equipo en los trabajadores del área operativa donde se busca trabajar hacia un mismo fin, éste aumenta de manera estable la productividad laboral en la empresa importadora.

La conclusión del sexto objetivo específico, donde se determinó la existencia de la correlación entre relación cliente-proveedor y productividad laboral en la empresa importadora ubicado en Lima en el año 2024, el hallazgo demostró una relación positiva considerable ($Rho=0.691$), concluyendo que, a un aumento en las interacciones con los clientes-proveedores, utilizando un manejo estratégico y motivando al cliente-proveedor, aumentará la productividad laboral en la empresa importadora.

A. Futuras Investigaciones

Surge la necesidad de proponer futuras investigaciones donde involucren otras variables como liderazgo, planeación estratégica, clima laboral entre otros que puedan tener una con la productividad laboral en las empresas importadoras, por otro lado, sería interesante realizar investigaciones relacionados a gestión de riesgos.

REFERENCIAS

- [1] Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I. & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Dialnet*, 16 (28), 179-195.
- [2] Lopes dos Reis, F. (2007). Las claves del éxito de la competitividad del sistema empresarial japonés. *Revista Empresa Y Humanismo*, 11(1), 157-186.
- [3] Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Redalyc*, 18(30), pp. 33-54.
- [4] Murrieta Saavedra, Y. A., Ochoa Ávila, E. & Carballo Mendivil, B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *En contexto*, 8 (12), 115-232.

- [5] Amaya Pingo, P. M., Felix Poicon, E. C., Rojas Vargas, S. & Diaz Tito, L. P. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 25 (90), 632-647.
- [6] Sandoval, B., Morales, D. & Bascur, B., (2017) Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. Los Ángeles, Chile: Universidad de Concepción.
- [7] Callejas-Acevedo, A. (2021). Propuesta para fortalecer el sistema de gestión de la calidad organizacional en una entidad financiera del sector público colombiano. *Redalyc*, 11(1), pp. 117-130.
- [8] Piñero, E., Vivas, F. & Flores, L., (2018). Programa 5S's para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo. *Redalyc*, VI (20), pp. 99-110
- [9] Salgado Labrada, A. J., (2015). Metodología para la capacitación técnica en la formación continua del profesional de nivel medio en Informática mediante la Educación a Distancia. (Tesis de doctorado). Universidad de las Tunas.
- [10] Ormaza, M. & Guerrero-Baena, M. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Redalyc*, 26(93), pp. 318-333
- [11] Vázquez, J. (2008). La calidad personal como un eje para mejorar los sistemas de gestión de la calidad. Xalapa, México: Universidad Veracruzana.
- [12] Neyra, C. (2020). Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del centro de Piura, año 2020. Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Ángeles
- [13] Rodríguez, E. (2024). Herramientas de gestión de calidad y su impacto en la productividad de empresas de servicios entre los años 2008 al 2023: una revisión de la literatura científica. Trujillo, Perú: Universidad Peruana del Norte.
- [14] Medina Sancarranco, G. (2023). Gestión de la calidad y productividad laboral de trabajadores administrativos, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Tumbes.
- [15] Pariona Achata, E. M. (2022). Gestión de calidad y productividad laboral en el área de procesamiento de documentos de la empresa Hermes transportes blin dados, chorrillos – 2020. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú.
- [16] Dávila, R, Agüero, E., Castro, L., & Vargas, A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Scielo*, 14(2), pp.402-409.
- [17] Sarache Castro, W. A.; Castrillon Gomez, Ó. D. & Ortiz Franco, L. F. (2009). Selección de proveedores: una aproximación al estado del arte. *Scielo*, 22 (38), 145-168.
- [18] Lorenzo, E. (2018). La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- [19] Cruz Medina, F. L., López Díaz, A. & Ruiz Cárdenas, C. (2016). Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Dialnet*, 17 (1), 59-69.
- [20] Cabezón Gutiérrez, S. (2014). Control de Calidad en la Producción Industrial. (Grado de bachiller). Universidad de Valladolid.
- [21] Besterfield, D. H. (2009). Control de calidad. Edit. Pearson Educación.
- [22] García, M., Quispe, C. & Ruez, L. (2001). Serie de normas NTP ISO 9000:2001. *Industrial Data*. 2 (4). 37-42.
- [23] George Quintero, R. S., Gámez Toirac, Y., Matos Laffita, D., González Rodríguez, I., Labori Ruiz, R. & Guevara Silveira, S. A. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Revista ECIMED*.
- [24] Heredia Laura, V. S. & Sullca Tapia, P. J. (2022). Comunicación, trabajo en equipo y compromiso organizacional en universidades públicas. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27 (8).
- [25] Gorotiza Vélez, G. L. & Romero Vélez, E. M. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. *Dialnet*, 6 (4), 270-294.
- [26] Perdomo Ortiz, J. & González Benito, J. (2004). Medición de la gestión de la calidad total: una revisión de la literatura. *Scielo*, 17 (28), 91-109.
- [27] Esteban Nieto, N. T. (2018). Tipos de investigación. Repositorio Institucional Universidad Santo Domingo de Guzmán.
- [28] Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- [29] Supo, J. (2015). Cómo empezar una tesis. *Bioestadístico Eirl*.
- [30] Babbie, E. (2010). Fundamentos de la investigación social. Wordpress.com. <https://tecnicasmasseroni.files.wordpress.com/2012/02/barbbie-fundamentos-de-la-investigacion-3b3n-social.pdf>
- [31] Medina-Díaz, M. D. R., & Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad. Revista de Educación*, 15(2), 270-284
- [32] Herrera, A. N. (1998). Notas sobre Psicometría. Universidad Nacional de Colombia, 1–26. <https://docer.com.ar/doc/nc0svex>
- [33] Evans, J. R., & Mathur, A. (2005). The value of online surveys. *Internet research*, 15(2), 195-219.
- [34] Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Ullman, J. B. (2013). Using multivariate statistics (Vol. 6, pp. 497-516). Boston, MA: pearson.
- [35] Benito, J. R. M., & Usuriaga, A. Y. P. (2023). Propuesta para la Elaboración de Baremos de un Instrumento en Trabajos de Investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 7418-7436.
- [36] Martínez Ortega, R. M. et al. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman, caracterización. *SCIELO*, 8 (2).
- [37] Cubillos Rodríguez, M. C., & Rozo Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, (48), 80-99.
- [38] Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Redalyc*, 63(2), pp. 201-206.
- [39] Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Dialnet*, 4(3), pp. 163-173.
- [40] Huamán, J., Treviños, L. & Medina W. (2022). Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Redalyc*, 12(23), pp. 27-47.
- [41] Jaimes, L., Luzardo, M. y Rojas, M. (2018) Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Scielo*, 29(5), pp. 175-186
- [42] Manterola, C., Hernández-Leal, M., Otzen, T., Espinosa, M. & Grande, L. (2023). Estudios de corte transversal. Un diseño de investigación a considerar en ciencias morfológicas. *Scielo*, 41(1)
- [43] Marín Álvarez, Y. & Bermúdez, H. (2021). La gestión de la calidad organizacional y las competencias administrativas: una revisión de literatura. *Dialnet*, 12 (18), 59-78.
- [44] México. Cluster Industrial (2023). Gestión de calidad deja en desventaja a empresas mexicanas; solo 8 mil tienen ISO 9001. *Cluster Industrial*.
- [45] Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J. & Romero Delgado, H. E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U.
- [46] Rodríguez Rodríguez, J. & Reguant Álvarez, M., (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE*, 13(2), 1–13.
- [47] Tarí Guilló, J.J. & García Fernández, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Redalyc*, 15 (3), 139-152.