

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Ingenieros de Empresas**

**TEMA: “Gestión de la calidad y productividad de los
colaboradores del sector industrial de Tungurahua:
un acercamiento empírico”**

AUTORES:

**Katherine Elizabeth Coca Gaibor
Javier Edison Vásquez Rodríguez**

TUTOR: Lic. Mg. Mario Fernando Sigüenza Espín

AMBATO – ECUADOR

Septiembre 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Lic. Mg. Mario Fernando Sigüenza Espín

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Gestión de la calidad y productividad de los colaboradores del sector industrial de Tungurahua: un acercamiento empírico**” presentado por los señores **Coca Gaibor Katherine Elizabeth y Vásquez Rodríguez Javier Edison**, para optar por el título de Ingenieros de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 14 de septiembre del 2022



Lic. Mg. Mario Fernando Sigüenza Espín
C.I.: 1801670975

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Katherine Elizabeth Coca Gaibor** y **Javier Edison Vásquez Rodríguez**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingenieros de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Coca Gaibor Katherine Elizabeth

C.I: 1804832390




Vásquez Rodríguez Javier Edison

C.I: 1804800520

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Mg. Wilson Fernando Jiménez Castro
C.I.: 1803098126



Ing. Edwin César Santamaría Díaz
C.I.: 1801609445

Ambato, 14 de septiembre del 2022

DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro artículo académico con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autor.



Katherine Elizabeth Coca Gaibor

C.I: 1804832390



Javier Edison Vásquez Rodríguez

C.I: 1804800520

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios, a mi abuelito Jorge Ernesto Vásquez que en paz descansa y de manera muy especial a mi Padre Edison Vásquez por ser siempre mi apoyo para culminar con mis estudios y nunca dejarme solo en este largo camino, del mismo modo a mi madre y a toda mi familia que de algún modo siempre me dieron los ánimos y la fortaleza suficiente para alcanzar las metas y objetivos que me eh planteado a lo largo de mi carrera universitaria

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad técnica de Ambato y a la Facultad de Ciencias Administrativas en especial a la carrera de organización de Empresas por ayudarme a crecer profesionalmente y ser una mejor persona, enseñándome día a día a ser una excelente persona no solo enfocándose en lo educativo sino también en lo personal, agradezco a todos mis ingenieros que a lo largo de mi carrera universitaria tuvieron la sabiduría necesaria para impartir sus mejores conocimientos y lograr formarme en un profesional de bien.

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito de este trabajo fue examinar el impacto de las prácticas de gestión de calidad total (GC) en las actitudes relacionadas con la productividad de los empleados, como la participación laboral, la satisfacción laboral, la satisfacción profesional y el compromiso organizacional de los colaboradores del sector industrial de Tungurahua.

El documento propone y prueba 4 hipótesis sobre la relación entre las prácticas de GC y la actitud relacionada con el trabajo. Los resultados indican que la capacitación y la educación tienen un efecto positivo significativo en la participación laboral, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

El empoderamiento y el trabajo en equipo mejoran significativamente la participación laboral, la satisfacción laboral, la satisfacción profesional y el compromiso organizacional. La mejora continua y la prevención de problemas mejoran significativamente la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. El enfoque del cliente no contribuye a la participación laboral, la satisfacción laboral, la satisfacción profesional o el compromiso organizacional.

El estudio no pudo evaluar las dimensiones más amplias de las prácticas de GC. Se concluye que, los gerentes deben ser conscientes de que las prácticas de GC tienen un efecto positivo en las actitudes relacionadas con el trabajo de los empleados (como la participación laboral, la satisfacción laboral, la satisfacción profesional y el compromiso organizacional).

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, CALIDAD, PRODUCTIVIDAD, ACTITUDES PRODUCTIVAS, SATISFACCIÓN LABORAL.

ABSTRACT

The purpose of this work was to examine the impact of total quality management (QM) practices on attitudes related to employee productivity, such as job participation, job satisfaction, professional satisfaction, and organizational commitment of employees of the industrial sector of Tungurahua.

The document proposes and tests 4 hypotheses about the relationship between QM practices and work-related attitude. Results indicate that training and education have a significant positive effect on job participation, job satisfaction, and organizational commitment.

Empowerment and teamwork significantly improve job participation, job satisfaction, career satisfaction, and organizational commitment. Continuous improvement and problem prevention significantly improve job satisfaction and organizational commitment. Customer focus does not contribute to job participation, job satisfaction, job satisfaction, or organizational commitment.

The study was unable to assess the broader dimensions of QM practices. It is concluded that managers should be aware that QM practices have a positive effect on employees' work-related attitudes (such as job participation, job satisfaction, job satisfaction, and organizational commitment).

KEY WORDS: QUALITY, PRODUCTIVITY, PRODUCTIVE ATTITUDES, JOB SATISFACTION.

Quito, 05 de agosto de 2022

Katherine Elizabeth Coca Gaibor
Javier Edisson Vásconez Rodríguez
Mario Fernando Sigüenza Espín

Presente.

Reciban un cordial saludo del equipo de la revista 593 Digital Publisher CEIT, esta es una revista digital de investigación en las áreas de: Educación, Administración, Auditoría, Innovación Tecnológica, Finanzas, Emprendimiento, con ISSN# 2588-0705, está indexada en Latindex con catálogo v2.0, es arbitrada (pares ciegos), evalúa la pertinencia en la calidad de investigación y sus dinámicas propias relacionadas al tema de estudio, con el fin de garantizar estándares de exigencia académica.

Este documento certifica que ha concluido la fase de revisión de pares, por lo tanto, el artículo es aceptado para la publicación en el V8. N2. mar/abr 2023, por los autores **Katherine Coca, Javier Vásconez, y Mario Sigüenza**, con el tema **Gestión de la calidad y productividad de los colaboradores del sector industrial de Tungurahua: un acercamiento empírico**, cuyos resultados obedecen a un proceso de investigación previo del/os autor/es.

Agradecemos su publicación y les deseamos éxitos en su carrera como investigadores.



Philipp Altmann Ph.D
Director

Se valida la presente carta de
aceptación que precede a la
resolución que se adjunta.



Ing. Arturo Montenegro R.
UTP-FCADM
08/10/2022

V8 – N2