



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTION DE CALIDAD Y EL PROCESO
ADMINISTRATIVO DE LA MICRO Y PEQUEÑA
EMPRESA INVERSIONES GRUPO PORRAS PERU,
PICHANAQUI 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

**MIGUEL ANGEL VILLARREAL POMA
ORCID: 0000-0001-7980-2046**

ASESORA

**MGTR. VILCHEZ CASAS, LUDY ROSSANA
ORCID: 0000-0001-8205-5803**

SATIPO – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Miguel Angel Villarreal Poma

ORCID: 0000-0002-9980-7554

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESORA

Mgr. Vilchez Casas, Ludy Rossana

ORCID: 0000-0001-8205-5803

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

MGTR. Julio César Carrasco Castro

ORCID: 0000-0002-4893-6890

DR. Bernabe Teodoro Vila Hinojo

ORCID: 0000-0001-7795-3211

MGTR. Medina Ore Jesús Hugo

ORCID: 0000-0002-3312-7273

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

**MGTR. JULIO CESAR CARRASCO CASTRO
PRESIDENTE**

**DR. VILA HINOJO, BERNABE TEODORO
MIEMBRO**

**MGTR. MEDINA ORE, JESÚS HUGO
MIEMBRO**

**MGTR. LUDY ROSSANA VILCHES CASAS
ASESORA**

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser un amigo fiel, mi fortaleza, mi esperanza, mi ayuda, guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo.

El autor.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios, familia y amigos, principalmente a mis padres que son un pilar fundamental en mi formación como profesional, quien como guías están presentes en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para lograr mis metas trazadas.

El autor.

RESUMEN

El problema en la empresa Inversiones grupo Porras se han descubierto deficiencias en la disposición clave inequívoca para la administración de la calidad en el marco del enfoque de la exhibición y no tienen un personal preparado en la atención a los clientes para tal cuestión se planteó el siguiente objetivo: Determinar la relación de la gestión de calidad y los procesos administrativos de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020. La tesis fue de tipo correlacional, de nivel cuantitativo y un diseño no experimental correlacional. Su población de estudio estuvo compuesta por la aparente multitud de clientes con una muestra extraída de 70, la técnica fue la encuesta y el instrumento para el estudio fue un cuestionario estructurado de tipo Likert con el que se pudo concretar los siguientes resultados: Sobre la Gestión de calidad se apreció que algunas veces un 71,43% manifestó que casi siempre la empresa hace uso de herramientas de calidad para satisfacer los requerimientos de sus clientes. En los Procesos administrativos se apreció que casi siempre un 50% manifestaron que la empresa hace uso de procedimientos administrativos para planificar, organizar, dirigir y controlar la empresa. Para concluir con un grado de significancia menor de 0.05 (5%) y el coeficiente de correlación el cual fue de $r=0,812$, se concluyó que ambas Variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 65,93%. Pudiendo así afirmar indiscutiblemente que la Gestión de Calidad tuvo una relación positiva perfecta con el proceso administrativo.

Palabras Clave: *Gestión de Calidad y Procesos administrativos.*

ABSTRACT

The problem in the company Inversiones Porras group have been discovered deficiencies in the key provision unambiguous for quality management under the approach of the exhibition and do not have a staff trained in customer service for such an issue was raised the following objective: Determine the relationship of quality management and administrative processes of the micro and small business Inversiones Porras group Peru, Pichanaqui 2020. The thesis was of correlational type, of quantitative level and a non-experimental correlational design. Its study population was composed of the apparent multitude of clients with a sample extracted of 70, the technique was the survey and the instrument for the study was a structured questionnaire of Likert type with which it was possible to specify the following results: On the Management of quality it was appreciated that sometimes 71.43% declared that almost always the company makes use of quality tools to satisfy the requirements of its clients. In the administrative processes, it was noted that almost always 50% said that the company makes use of administrative procedures to plan, organize, direct and control the company. To conclude with a degree of significance lower than 0.05 (5%) and the correlation coefficient which was $r=0.812$, it was concluded that both variables are positively related in a perfect way represented by 65.93%. Thus, it can be indisputably stated that Quality Management had a perfect positive relationship with the administrative process.

Keywords: *Quality Management and Administrative Processes.*

INDICE

TÍTULO DE LA TESIS.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	iv
RESUMEN Y ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE FIGURA, TABLAS Y CUADROS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	20
2.1 ANTECEDENTES.....	20
2.1.1 Antecedentes Internacionales:.....	20
2.1.2 Antecedentes Nacionales:	23
2.1.3 Antecedentes locales:	27
2.2 BASES TEORICAS.....	31
2.2.1 gestión de la calidad.....	32
2.2.2 Proceso administrativo	41
2.2.3 Micro y pequeña empresa	54
III. HIPÓTESIS	56
3.1 Hipótesis General.....	56
3.2 Hipótesis Específica.....	56
IV. METODOLOGÍA.....	57
4.1 Diseño de la investigación	57
4.2 Población y muestra	58
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	59
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
4.5 Plan de análisis.....	62
4.6 Matriz de consistencia.....	64
4.7 Principios éticos	65
V. RESULTADOS.....	66
5.1 Resultados	66

5.1.1 Resultados descriptivos.....	66
5.1.2 Resultados inferenciales.....	81
5.2 Análisis de Resultados	96
VI. CONCLUSIONES.....	104
RECOMENDACIONES.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108
ANEXOS:	114
Anexo 1: Matriz de Operacionalización	114
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	116
Anexo 3: Directorio de empresa	120
Anexo 4: Constancia REMYPE.....	121
Anexo 5: Validación de instrumento	122
Anexo 6: Consentimiento informado.....	128
Anexo 7: Base de datos.....	129
Anexo 8: Data SPSS	131
Anexo 9: Carta de autorización	133

INDICE DE TABLAS:

<i>Tabla 1:</i> Población de estudio	59
<i>Tabla 1:</i> Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach	62
<i>Tabla 3:</i> Baremo de interpretación de tablas y dimensiones	66
<i>Tabla 4:</i> Tabla de frecuencia de Gestión de Calidad.....	66
<i>Tabla 5:</i> Tabla de frecuencia de la dimensión Toma de decisiones	68
<i>Tabla 6:</i> Tabla de frecuencia de la dimensión Auditorías internas	69
<i>Tabla 7:</i> Tabla de frecuencia de la dimensión Enfoque al usuario.....	71
<i>Tabla 8:</i> Tabla de frecuencia de la dimensión Mejora continua.....	72
<i>Tabla 9:</i> Tabla de frecuencia de la variable Procesos administrativos.....	74
<i>Tabla 10:</i> Tabla de frecuencia de la dimensión Planeación	75
<i>Tabla 11:</i> Tabla de frecuencia de la dimensión Organización	77
<i>Tabla 12:</i> Tabla de frecuencia de la dimensión Dirección	78
<i>Tabla 13:</i> Tabla de frecuencia de la dimensión Control.....	80

INDICE DE GRAFICOS

<i>Figura 1:</i> Representación de Gestión de Calidad	67
<i>Figura 2:</i> Representación gráfica de la dimensión Toma de decisiones	68
<i>Figura 3:</i> Representación de la dimensión Auditorías internas	70
<i>Figura 4:</i> Representación de la dimensión Enfoque al usuario.....	71
<i>Figura 5:</i> Representación de la dimensión Mejora continua.....	73
<i>Figura 6:</i> Representación de la variable Procesos administrativos.....	74
<i>Figura 7:</i> Representación de la dimensión Planeación	76
<i>Figura 8:</i> Representación de la dimensión Organización	77
<i>Figura 9:</i> Representación de la dimensión Dirección	79
<i>Figura 10:</i> Representación de la dimensión Control.....	80

I. INTRODUCCIÓN

Las asociaciones y los emprendedores de negocios se han alejado de su actividad de hacer asequible un producto hacia sus clientes para cubrir una necesidad, obteniendo una posición preferente por ese desarrollo. Normalmente, esto significa las necesidades del ejecutivo o posible jefe relacionado con el dinero, la calidad se aplica a la creación y el pensamiento del cliente o comprador. Generalmente el supervisor no reconoce un incentivo del ciclo aprobado, lo que ciertamente no es un ciclo singular ni está confinado al objetivo de la asociación, sin embargo, es su resultado.

Después de ciertas reuniones para cambiar al principio y después modernizar las Administraciones de nuestro país, Águeda y Rocha (2016) afirma que un aspecto de sus patrocinadores prevé que, si la Administración va a responder a la nueva condición europea y mundial, es importante apostar por el desarrollo constante, sin inclinarse por ir con este ciclo con cambios legítimos e incluso institucionales que parecen ser suficientes.

La investigación tendrá una significación y justificación ya que, es importante comprender la significación del ciclo normativo identificado con la administración de la calidad dentro de una empresa, ya que ayudó a controlar dentro de los ejercicios autoritativos, por ejemplo, el avance de elementos de los trabajadores, ordenando objetivos y metas y así tener una visión mundial, más clara y más exacta para dirigir el horizonte de la empresa dentro de la estructura de la buena administración de la calidad.

Se utilizó una metodología de tipo correlacional el cual ayudará a determinar el coeficiente de correlación de nuestras variables, de nivel cuantitativo porque

obtendremos datos cuantificables a partir de la aplicación del instrumento y de diseño no experimental ya que no se aplicará experimentos en las variables ni se las manipulará.

El problema en nuestra empresa en particular en el segmento del equipo, se han descubierto deficiencias que ponen en peligro el nombre de la organización y los objetivos que deben cumplir la mypes. Una de esas deficiencias es que no tienen una disposición clave inequívoca para la administración de la calidad en el marco del enfoque de la exhibición, no tienen un personal preparado en la atención a los clientes, lo que hace que juegue en contra de ellos. Por lo tanto, produciendo desgracias críticas en la rentabilidad financiera haciendo de su proceso administrativo deficiente.

Fernández (2017) afirma que las organizaciones y los empresarios se han alejado de su acción de hacer accesible a sus clientes un artículo o administración para cubrir una necesidad, adquiriendo una ventaja por ese movimiento. Regularmente, esto denota las necesidades del administrador o potencialmente gerente financiero, la calidad se aplica a la creación y a la consideración del cliente o comprador. Comúnmente el jefe no distingue la idea de valor al ciclo autorizado, que en realidad no es un ciclo solitario ni está desvinculado del objetivo de la organización, sino que es su consecuencia.

Ante lo expuesto planteamos el objetivo de investigación que es: Determinar la relación de la gestión de calidad y los procesos administrativos de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020. Que nos ayudara a determinar como la gestión de calidad relaciona de manera positiva a los procesos administrativos para brindar un servicio de calidad.

En el mundo según Fernández (2017) manifiesta que en Costa Rica el 60% de los gobiernos vecinales han entrado en otra etapa la responsabilidad ante las poblaciones más educadas y con aspiraciones más prominentes sobre los elementos de una empresa. Ante esta situación, el Gobierno Central ha decidido descentralizar algunas de sus capacidades a los distritos para reforzar la parte de estas organizaciones. Algunos ejercicios que se descentralizaron en los últimos tiempos son: el intercambio y administración del Impuesto Inmobiliario y el giro de activos hacia los distritos para la administración de la red vial del cantón.

En América Latina de acuerdo a Bozada, Pinczay, Valencia, Cercado, Reyes, Vásquez, & Plúa (2017). Menciona que la realización de determinadas técnicas de gestión de calidad en una asociación específica, hace que otros opten por actualizarlas dentro de su marco de administración, sin investigar la comodidad o no de las mismas. De vez en cuando, esta reubicación de los sistemas se gestiona sin exponerlos a una fase de valoración en el marco de la nueva asociación, por lo que en gran porcentaje se convierten en un elemento disuasorio en la motivación para conseguir con un buen proceso administrativo.

En el Perú según Serrano (2018) menciona que el 90% de procesos gubernamentales y empresas tienen problemas respecto al plan y el uso de la Gestión de Calidad no puede ser extraño para la fuerza de trabajo que gestiona la región dentro de la empresa, y mucho menos para el administrador del mismo. En el momento en que el uso del marco se designa a un asesor externo, éste debe trabajar conectado a la cadera con los expertos que tienen experiencia práctica en el tema dentro de la asociación.

En Satipo según Chulluncuy (2019) afirma que los años iniciales en el uso de gestión de calidad en una microempresa son críticos en un 60%, porque la gerencia tiene que estabilizar el negocio, haciendo conocer sus productos o servicios al mercado al mismo tiempo que tiene que acostumbrarse al manejo de gestión de calidad en sus procesos administrativos.

El problema en nuestra empresa en particular en el segmento del equipo, se han descubierto deficiencias que ponen en peligro el nombre de la organización y los objetivos que deben cumplir la mypes. Una de esas deficiencias es que no tienen una disposición clave inequívoca para la administración de la calidad en el marco del enfoque de la exhibición, no tienen un personal preparado en la atención a los clientes, lo que hace que juegue en contra de ellos. Por lo tanto, produciendo desgracias críticas en la rentabilidad financiera haciendo de su proceso administrativo deficiente.

Las causas del problema se deben a que el dueño que hace muchas veces de administrador no lleva un control adecuado del personal y sobre todo las áreas de venta están asociados a procedimientos antiguos en el que es difícil determinar un procedimiento estandarizado es decir el trabajo depende mucho de la habilidad del personal mas no se busca un adiestramiento con objetivo conjunto.

Las consecuencias del problema antes mencionado se generan al no llevar un control adecuado del trabajo del personal en tienda, muchos de los clientes no reciben un adecuado servicio y trato al no estar normado el procedimiento. El cliente muchas veces opta por elegir otras opciones.

La investigación brindará un aporte significativo a la empresa ferretera en el que se dará a conocer procesos administrativos que ayudaran a mejorar su rentabilidad y posicionamiento con una buena gestión de calidad.

Por lo expuesto planteamos en enunciado del problema: ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y los procesos administrativos de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020?

Problema Específico:

- ¿Cómo se relaciona la toma de decisiones y la planeación de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020?
- ¿Cómo se relaciona la auditoría interna y la organización de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020?
- ¿Cómo se relaciona el enfoque al usuario y la dirección de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020?
- ¿Cómo se relaciona la mejora continua y el control de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020?

En consecuencia, a la cuestión de planteo el objetivo general que fue: Determinar la relación de la gestión de calidad y los procesos administrativos de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020

Y como objetivos específicos:

- Determinar la relación de la toma de decisiones y la planeación de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.
- Determinar la relación de la auditoría interna y la organización de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui

2020.

- Determinar la relación del enfoque al usuario y la dirección de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.
- Determinar la relación de la mejora continua y el control de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

En la investigación se realizará varias justificaciones teniendo como referencia los 2 factores de la investigación, Proceso Administrativo y Gestión de la Calidad, que se define a continuación:

La investigación tuvo una significación social ya que se consideró importante comprender la significación del ciclo normativo identificado con la administración de la calidad dentro de una región, ya que ayudó a controlar dentro de los ejercicios autoritativos, por ejemplo, el avance de elementos de los trabajadores, ordenando objetivos y metas y así tener una visión mundial, más clara y más exacta para dirigir el horizonte de la empresa dentro de la estructura de la buena administración de la calidad.

La investigación se dio con una significación viable en razón de que, a través de la utilización de los instrumentos, se adquirieran las consecuencias de los factores de investigación, que servirán a los administrativos de la empresa inversiones grupo porras Perú, para distinguir las insuficiencias que se descubran y tener la opción de proponer arreglos electivos en el ciclo de autoridad con el fin de que los clientes descubran el cumplimiento con la contraprestación ofrecida y con ello mejorar persistentemente en la estrategia regulatoria para reflejar una Gestión de Calidad que resalte el trabajo de los empleados.

Desde el punto de vista metodológico, se utilizó procedimientos e

instrumentos de investigación para reunir datos sobre los factores del ciclo normativo y la administración de la calidad. Se obtuvieron los resultados y se llegó a fines que se completarán como fuente de perspectiva para otras investigaciones sobre los ciclos de gestión y la administración de la calidad.

El método a utilizar para esta investigación se propuso en vista de la necesidad de la misma, para lo cual se propuso un tipo correlativo, en el que después de describir los componentes se buscaba medir la asociación entre ellos, De manera similar, se propuso un nivel cuantitativo por la verdad de haber trabajado con datos numéricos extraídos a través de un estudio de encuestas de tipo Likert a la prueba de exploración. Finalmente se utilizó un plan de correlación no experimental en el que buscamos sólo hablar con las variables tal y como se encontraban en la empresa y después elegir la relación a través del coeficiente de Relación de Pearson.

En el resultado sobre la Gestión de calidad se apreció de acuerdo a la frecuencia propuesta al 4,29% de clientes que afirman que nunca percibieron la aplicación de normas y estándares de calidad en la empresa, el 7,14% de ellos afirmaron muy pocas veces, algunas veces siendo la mayoría un 71,43% y solo el 17,14% manifestó que casi siempre hacen uso de herramientas de calidad para satisfacer los requerimientos de sus clientes. En los resultados concernientes a los Procesos administrativos se apreció de acuerdo a la frecuencia propuesta al 4,29% de clientes que afirman que muy pocas veces percibieron un planeamiento y organización por parte de la empresa, un 7,14% de ellos afirmaron algunas veces, casi siempre siendo la mayoría manifestaron un 50% y solo 38,57% manifestó que siempre hacen uso de procedimientos administrativos para planificar, organizar, dirigir y controlar la empresa.

Para concluir se afirmó la existencia de la relación tomada del grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación el cual es de $r=0,812$ que cuantifica la relación entre las variables Gestión de Calidad y Procesos administrativos, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 65,93%. Pudiendo así afirmar indiscutiblemente que la Gestión de Calidad tuvo una relación positiva perfecta con el proceso administrativo de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes Internacionales:

Fernández (2019), en su tesis de licenciatura titulado: “*Análisis de los procesos administrativos del sector hotelero del cantón Eloy Alfaro Esmeraldas - Ecuador*”, En la ciudad de Esmeraldas, Ecuador. Cuyo objetivo fue Analizar los procesos administrativos del sector hotelero del cantón Eloy Alfaro, trabajo con una muestra no probabilística de 22 hoteles, investigación del tipo descriptiva y aplicada nivel cuantitativo y diseño descriptiva simple, utilizo un instrumento por medio de sus instrumentos como son la encuesta y entrevista, se concluye al evidenciar las características de la gestión administrativa que ejecutan en los hoteles del sector turístico del cantón Eloy Alfaro, el trabajo que desarrollan de forma administrativa no es muy eficiente, a pesar que desarrollan de manera empírica el funcionamiento del hotel, podría estar mucho mejor administrado, si los procesos fueron desarrollados por personas más cualificados , cabe recalcar que la práctica de ejercer los procesos administrativos mejora a medida que las instituciones y gobiernos locales fomentan los programas de capacitación.

Pérez (2016), en su tesis de maestría titulada: “*Evaluación de los procesos administrativos basado en un sistema de gestión de calidad para la empresa KANNIBAL S.A.*”, elaborado en la universidad Nueva Esparta, Caracas-Venezuela, donde la finalidad fue describir la evaluación de los procesos administrativos establecidos en el sistema de gestión de calidad para

la empresa KANNIBAL S.A. Realizó una muestra no probabilística de 93 trabajadores, se realizó la investigación del tipo no experimental y diseño descriptivo, a lo largo del desarrollo de la investigación aplicó su instrumento validado politómica; concluyó: es imaginable pensar que los procedimientos autoritarios, son insuficientes ya que no cuenta con los activos esenciales para decidir la consistencia de los ejercicios, una de las informaciones lanzadas es que no energiza un control interno decente produciendo las deficiencias distintivas entre los principios y arreglos de la división reguladora se indica sin embargo no se ejecutan en los procedimientos que deben ser completados en la organización KANNIBAL.

Lory (2016), en su tesis de maestría titulado “*Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente*”, realizado en la ciudad de Valladolid, España. Con el objetivo de Describir los sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente Trabajo, con una muestra de 112 personas, la investigación fue del tipo no experimental con un diseño descriptivo, se recopiló los datos mediante un cuestionario; quien concluyó: que el cliente es el principal factor de toda organización debido a que sin ellos las empresas no son nada y no lograrían alcanzar sus fines de lucro que toda organización pretende incrementar cada día más, por tal razón la importancia de establecer políticas de calidad es de suma importancia.

Osorio (2016), en su tesis de maestría titulada: “*El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango*”, realizada en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. La investigación utilizó una muestra probabilística de 38 centros

educativos, su metodología fue de tipo no experimental y un diseño correlacional, para desarrollar su investigación aplico un cuestionario por variables; concluyó: la especulación de la hipótesis alterna se toma como válida, donde las fundaciones instructivas privadas utilizan erróneamente el proceso administrativo; y de los cuales hay impactos negativos, por ejemplo, poco salario de suplentes cada año, un abandono estresante y no hay servicios públicos que cubran los costos que hacen. Además, algunas escuelas han estado en el mercado de la educación durante mucho tiempo, donde no hay un incremento de buen gusto en los suplentes y no puede aumentar las tasas de pago del personal cada año. De la misma manera, la hipótesis nula es rechazada, el control también es influenciado por la ausencia de control de salario (cuotas de costo educativo), los padres de familia deben hasta 4 meses de cuotas y los consumos tampoco son controlados (compra de materiales y cambios de la fundación) que se reconocen mes a mes, de la misma manera no se controlan los ejercicios de la organización.

Flores (2015), en su tesis de maestría titulado “*Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*”, realizado ciudad de Managua, Nicaragua. El objetivo era determinar la relación del proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega, utilizo 256 individuos de muestra, su metodología realizada era del tipo no experimental y diseño correlacional, en el desarrollo de la investigación empleó como instrumento un cuestionario para cada una de las variables de tipo Likert, tras obtener resultados, concluyó: la forma de gestión y administración de empresas de la Cooperativa de Productos Alimenticios Básicos RL, se completa de manera incompleta, ya que

los componentes del procedimiento de reglamentación no se realizan de forma efectiva. Hicieron una valoración con respecto al procedimiento de autoridad y a la Dirección de la organización, con la finalidad de confirmar si en realidad se está implantando, del cual deducimos que la Gestión Empresarial en la Cooperativa, se limita en la insuficiente información regulatoria. Cuerpos que trabajan en vista de su experiencia y el pequeño deber de cualquiera de ellos.

2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Rabanal (2019), en su tesis “*Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019*”. Desarrollada en la ciudad de Pucallpa, Perú. Cuyo objetivo general establecer los beneficios de la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del rubro clínicas en el distrito de Callería en el año 2019, se trabajó con una muestra de 9 clínicas. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental – transversal, aplicando una encuesta de 29 preguntas. El cual concluye que: El microempresario: 66.67% tienen más de 50 años de edad, 100% son masculinos con formación universitaria. De la gestión de calidad: 88.89% llevan más de 7 años en el mercado, 44.44% más de 10 empleados, 88.89% gestionan bajo la filosofía de la mejora continua, administra con herramientas de gestión, aplican análisis FODA y/o PEST y tienen plan de marketing, 77.78% ofertan más de 10 especialidades, 100% tienen laboratorio de análisis clínicos y equipos de diagnóstico por imágenes, 77.78% tienen farmacia, 55.56% ambulancia, 100% mide entre buena y muy buena el grado

de satisfacción de los clientes. De los procesos administrativos: 100% definieron su organigrama, misión, visión, valores y objetivos, 77.78% plan estratégico y plan operativo, 100% cumple más del 50% de la planeación, revisando los planes de trabajo mensual y trimestralmente, responsabilidad del administrador y el gerente 33% respectivamente, 100% incremento sus ingresos en los últimos años, 77.78% evalúa indicadores de desempeño y producción, 33.33% usa consultorías externas para la mejora continua, 77.78% se organiza por áreas, 100% tienen manual de funciones, 88.89% asignaron funciones a los empleados, reconociendo su desempeño y motivándolos, 100% capacita al personal mensual y anualmente.

Morales (2017) en su investigación “*La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*”, desarrollada en la ciudad de Lima. Cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y calidad atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017, la muestra estuvo conformadas por 90 trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. El método fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue aplicado, correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios debidamente validados a través de juicios de expertos y con prueba de confiabilidad a través del estadístico Alfa de Crombach. Pudiendo concluir: La gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, al obtener un coeficiente de

correlación de Spearman ($\rho=0.136$) y un p -valor= 0.000 La cual demuestra que existe una relación positiva débil. Interpretándose como: A mejor gestión administrativa, entonces mejor calidad de atención al usuario.

Fernández (2017) en su tesis “*Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*”. En la ciudad de Huaraz, El objetivo general consistió en demostrar la relación que existe entre el proceso administrativo y la gestión de calidad que se vive dentro de la Municipalidad. Con una población muestral de 170 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, la investigación se consideró el tipo no experimental con un diseño correlacional, El instrumento fue el cuestionario para medir el proceso administrativo y la gestión de calidad, De los resultados obtenidos se puede afirmar que existe una relación alta entre ambas variables de estudio denominadas proceso administrativo y la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017 ($r =0.751^{**}$), con lo cual se llega a la conclusión que la gestión del proceso administrativo se realiza de manera eficiente siguiendo los lineamientos establecidos por la Municipalidad, esto impactara en la gestión de calidad que brindan a los usuarios que acuden a la Municipalidad, además de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Talledo (2017) en su tesis “*La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR*”. En la ciudad de Lima, como objetivo general el determinar la relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR. La muestra estuvo

constituida por 163 trabajadores de la Oficina General de Administración, El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, el instrumento: Cuestionario de gestión administrativa en la escala de Likert Y según los resultados el 26.96 % de los trabajadores perciben una gestión administrativa institucional de nivel eficiente, el 53.91% perciben un nivel regular y un 19.13% un nivel deficiente. Por otro lado, el 23.48 % de los trabajadores presentan una calidad de servicio de nivel alto, el 54.78% presentan un nivel medio y un 21.74% un nivel bajo. Y según la prueba de Spearman concluye que la variable gestión administrativa institucional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio con una correlación de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

León (2017) en su tesis “*Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*”. Desarrollado en la ciudad de Tarapoto. Cuyo objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017, trabajó con una muestra de 139 usuarios. Se tienen una investigación de tipo descriptivo y correlaciona donde aplico como instrumento una encuesta. Se ha empleado tabla y Figura, que permitieron llegar a las siguientes conclusiones: Se determinó la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, por cuanto se obtuvo la significancia bilateral (Sig. (Bilateral)) $Es < 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un

valor positivo y de 0,806, que implica que la calidad de servicios ven influenciados en un 65% por la gestión administrativa desarrollada por la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, es decir H_1 : “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017”.

2.1.3 Antecedentes locales:

Córdova (2019) en su investigación “*Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro hostales, distrito de Villa Rica, año 2019*” En la ciudad de Villa Rica, Perú. Ha tenido por objetivo determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de la mypes del sector servicios, rubro Hostales, en el Distrito de Villa Rica, año 2019. La metodología es de tipo mixta, nivel descriptivo con un diseño transversal, no experimental-descriptivo, se encuestó a 10 mypes del sector rubro Hostales, y se tomó el 100% de la muestra, donde el instrumento fue un cuestionario de 17 preguntas dirigidas a las mypes de los hostales donde se obtuvo los siguientes resultados: de la Gestión de Calidad se observó que están posesionados más de 10 años en el mercado teniendo un nombre establecido, difundiendo su misión, visión de las mypes porque gracias a ello sabremos cuáles son sus objetivos trazados con miras y proyecciones a futuro, como lo hará y que quiere lograr con ello, gestionando su negocio bajo la filosofía de mejora continua, conociendo el proceso y modernizándose. Respecto a los Procesos Administrativos, se halla que existe la práctica habitual

de la planificación, la cual se soporta en su cumplimiento, asimismo su organización, la que se evidencia en su manual organización, funciones y su estructura organizacional. Se observó que cumplen a cabalidad la planeación gracias a ello reducirán riesgos haciéndolo factible y permanente en el mercado, organizando al personal mediante áreas funcionales que desarrollaran actividades propias que ayudaran a alcanzar los objetivos y metas trazadas, la mayoría de mypes siempre tienen dificultades en su etapa de crecimiento ya que luchan por la supervivencia en el mercado, buscando siempre el éxito y por ende el posicionamiento.

Aldaba (2019), en su tesis "*Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Oxapampa, año 2019*". Presentado en la ciudad de Satipo. Tuvo por objetivo Evaluar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, en el distrito de Oxapampa, año 2019. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta; nivel descriptivo y cualitativo, con diseño no experimental, transversal y descriptiva. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de diecisiete (17) preguntas, que respondieron los microempresarios, identificándose que existe en su mayoría propietarios con nivel de instrucción estudio básico (60,0%). Se destaca que la gestión carece de misión y visión. Los microempresarios gerencian sus negocios según su experiencia, algunos con un enfoque en la mejora de la filosofía continua, pero si enfocados al cliente, como razón de ser del negocio. Respecto a los procesos administrativos estos se realizan de

manera informal, iniciándose con la planeación, pero es débil respecto a la organización, situación que genera descoordinaciones en las operaciones. Carecen de organigrama y las responsabilidades se dan de manera verbal. La dirección se ejerce bajo un liderazgo autoritario. El control, es un proceso que se realiza intermitentemente, o al suceso de eventos que requieren atención. Finalmente, sin procesos administrativos implementados la dirección no obtiene información suficiente para la toma de decisiones. Asimismo, los restaurantes turísticos, ubicados en el distrito de Oxapampa consideran que es necesario brindar atención y mejorar la gestión con sus procesos administrativos, pero a futuro.

Chulluncuy (2019), en su tesis “*Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería-Satipo, 2019*”. En la ciudad de Satipo. El objetivo principal de la investigación ha sido determinar la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería-Satipo, 2019. La investigación se origina al identificar como problemática la ausencia de una administración eficaz por parte de los microempresarios. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro librería del distrito de Satipo, se soportan en procesos administrativos eficaces?; y como objetivos específicos establecer la relación entre las dimensiones de las variables de investigación. La metodología de investigación es del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal y tipo correlacional. Se aplicó un cuestionario de 25 preguntas con la técnica de encuesta y entrevista: Del microempresario: la

mayoría son adultos: están en los rangos de edad de “45 a 54 años” y de “55 a más años”; de sexo femenino (60,0%) y nivel universitario (60,0%). De la gestión de calidad: sólo el 20.0% de las mypes realiza encuestas de satisfacción; 80,0% carece de mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos, se desconoce del uso de herramientas de calidad. De los procesos administrativos: el 60,0% no realiza la planeación de las actividades de la empresa; carece de organigrama y no planifica auditorías preventivas para fortalecer los mecanismos de control. Finalmente, se concluye que existe correlación entre ambas variables, es decir a procedimientos administrativos más eficaces, se logrará una gestión de calidad.

Alarcon (2018) realizo la tesis titulada “*Influencia de la gestión de la calidad total en la competitividad del Hospedaje Emily del distrito de Satipo, 2019*” En la ciudad de Satipo, Perú. El objetivo general fue: Determinar la relación de la Gestión de la Calidad Total en la competitividad del hospedaje Emily, en el distrito de Satipo, 2019. La muestra censal estuvo constituida por 30 clientes del hospedaje Emily, la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño descriptivo correlacional, el método empleado fue: El método general científico, el instrumento fue la encuesta valorada por una escala de tipo Likert con el que se permitió el análisis del coeficiente r de Pearson Obteniendo como resultado el coeficiente $r=0,821$ que midió la relación entre la Gestión de la Calidad Total y la competitividad Concluyendo así que ambas variables se relacionan de manera positiva perfecta, pudiendo de esta manera determinar que la entidad mejoro considerablemente sus métodos competitivos con respecto a las demás empresas en un 67.40%.

Veliz (2020). En su tesis “*Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019*”. Tesis desarrollada en la provincia de Satipo – Junín. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019. Así también se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de tipo básica con un nivel descriptivo y correlacional, con el diseño no experimental de forma transversal. La muestra fue de 114 trabajadores municipales a quienes se le aplicaron los cuestionarios de gestión de calidad el valor público, el instrumento fue sometido a medición por juicio de expertos. En consecuencia se llegó a las siguientes conclusiones: en relación a la hipótesis general, el Rho Spearman de 0,592 indica que existe relación positiva entre las variables gestión de calidad y valor público; con relación a la hipótesis específica 1, el Rho Spearman de 0,647 indica que existe relación positiva moderada entre la focalización en el cliente y el valor público, con el que concluye en que la investigación en relación a la hipótesis general, el Rho Spearman de 0,592 indica que existe correlación positiva moderada entre las variables gestión de calidad y valor público según el personal de la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.

2.2 BASES TEORICAS

El establecimiento hipotético se apoyará tomando en cuenta a los factores de investigación Gestión de la Calidad y el Proceso Administrativo, en tal sentido en un segmento inicial buscamos un establecimiento teórico para la variable gestión de calidad, donde encontramos lo siguiente:

2.2.1 gestión de la calidad

Gestión

González, y Arciniegas (2016) afirma que es el movimiento y el efecto de la supervisión y la orientación. Más expresamente, una administración es un ciclo arduo, visto como una técnica básica para lograr algo o aclarar un asunto, comúnmente la junta o incluir documentación (p. 38).

Los ejecutivos son además un montón de ejercicios o asignaciones relacionadas con la asociación y la dirección de una afiliación.

Este pensamiento se utiliza para examinar los esfuerzos o, en general, una actividad que requiere planes de juego, mejoras, ejecución y medidas de control.

Calidad

González y Arciniegas (2016) La calidad alude a la capacidad de una cosa para satisfacer necesidades determinadas o comunicadas, como se demuestra por un punto de ruptura, un cumplimiento de requisitos de valor significativo (p. 21).

La calidad es un pensamiento teórico. La calidad está relacionada con el sentimiento que cada individuo tiene de diferenciar una cosa específica y cualquier otra de su propio tipo, y varios componentes, por ejemplo, la cultura, la cosa o la organización, necesitan y quieren impactar directamente en esta definición.

Gestión de la calidad

Nava (2016) afirma que

Hay una prioridad previa para la ejecución de valor significativo en diferentes zonas del Estado, para lo cual se han dado modelos, sin embargo, estos son conflictivos, cada división se da cuenta de que la estrategia para el progreso es la utilización del valor. En cualquier caso, no hay una estructura completa en el sistema de calidad pública en sí. (p. 45).

Condor (2017) manifiesta que

“El Estado peruano, por medio del Ministerio de Economía y Finanzas, juntamente con el Banco Interamericano de Desarrollo y la Asociación Española de Normalización y Certificación, elaboró el Diagnóstico del Sistema Nacional de Calidad (SNC) del Perú”. (p. 22).

Del cual se concluye que en el estado peruano en sus tres grados de gobierno público, territorial y cercano a través de las divisiones particulares es responsable de avanzar en el mejoramiento del país, este desarrollo se reflejará en el giro financiero de los acontecimientos, así como en la asistencia gubernamental y la consistencia de la población.

Nava (2016) expresa además que

Es fundamental que la población sienta que el Estado está en la organización de la población y no para servir. El último pequeño detalle para el estado debería ser la asistencia social del gobierno que está relacionada con el curso de acción monetaria donde las

perspectivas, por ejemplo, el poder, la calidad y la consistencia con el segmento real y el tablero de la ventaja. (p. 23).

Dentro de la administración de la calidad, también definida estructura de gestión de calidad, es un plan de principios que se contrastan y una afiliación, asociados entre sí y a partir de los cuales la asociación o afiliación a la que se alude puede gestionar la idea de la relación de forma integrada.

El foco crucial en un cambio consistente de la estima. Entre las normas a las que se ha hecho referencia anteriormente, se encuentran las que acompañan: la cercanía de una estructura progresiva, en la que se encuentran tanto el nivel normativo como el administrativo; la organización de las obligaciones de las personas y las divisiones en las que la asociación se encuentra aislada; la estrategia que se llevará a cabo debido al aura de los estatutos previstos para controlar los ejercicios de la afiliación; las medidas que buscan lograr el objetivo específico; y las dinámicas, particulares, humanas, entre otras.

La norma ISO 9001 (2015) "*describe un sistema de administración como un plan de juego de segmentos normalmente relacionados o transportadores. La junta está compuesta por un movimiento de actividades fomentadas para dirigir y controlar una afiliación*" (pág. 55).

En este sentido, el sistema de administración organiza y controla una organización de calidad.

ISO 9001, (2015). Encontramos que

Los sistemas de gestión de la calidad son un conjunto de normas y principios mundiales que se interrelacionan para hacer las necesidades de calidad que una organización necesita para cumplir los requisitos previos acordados con sus clientes, que están formados por la dinámica, las revisiones internas, centradas en el futuro y las medidas de mejora persistentes. (p. 57).

En cuanto a la principal variable, la administración de la calidad, existe la hipótesis de que el Perú tiene actualmente una estructura legítima en la que las diversas directrices tratan de garantizar la idea de los diferentes elementos y organizaciones permitidas por el Estado.

Dimensiones

Las mediciones se proponen como partes de la administración de la calidad definitiva:

a) Decisión-producción

Gilli, Arostegui, Iesulauro y Schulman (2013), dice que es la investigación de los elementos que inciden en la división del trabajo y los componentes de coordinación, que influyen en la forma de trabajar de la asociación. Para terminar la investigación distinguimos normas y capacidades expositivas (p. 51).

Se representa por la seguridad de un plan de juego entre alternativas, es decir, hay una comprensión prometedora de los beneficios de la posesión o la reputación. Fabrica parte del tiempo

pensando en la iniciativa esencial como su actividad fundamental, ya que tiene que elegir incesantemente lo que se hace, quién lo hace y cuándo, dónde e incluso cómo se hará.

En todo caso, la iniciativa fundamental es sólo una fase de la asociación, ya que estructura el aspecto esencial de las estrategias que se adoptan a raíz del descubrimiento de los destinos u objetivos que se muestran debajo.

Romero (2016) afirma que

De vez en cuando tendría la opción de juzgar un plano solitario, considerando la forma en que en todo lo que realmente importa cada decisión debe ser cambiada de acuerdo a varios cursos de acción. Los directores, por definición, son pioneros. Un aspecto del jefe es efectivamente hacer un movimiento de todo tipo de decisiones imaginables. (p. 33).

b) Examen interno

Cuatrecasas (2012) Menciona que es un

Componente para evaluar los ciclos internos de la organización que se da para mejorar y controlar el artículo o la administración dentro de los detalles requeridos y adecuados, para aumentar la calidad y disminuir los costos que se dan a través de los marcos de verificación, la consistencia con las directrices y la fiabilidad y la unión de los datos. (p. 602).

Se trata de un desarrollo personal como control de una afiliación, controlando su economía, sus cuentas y diversas

actividades que abastecen como una explicación detrás de la organización de la asociación. Se trata de un control autorizado en sus componentes tenemos a la evaluación y la valoración de la posibilidad de diversos controles.

Es una evaluación cuyo límite es examinar y evaluar la idoneidad y viabilidad de diversos controles.

Romero (2016) "afirma que es importante concentrarse en el cliente; una estrategia es un plan de juego de actividades que están interrelacionadas y pueden hablar unas con otras (p. 34).

Estas actividades modifican los segmentos del compromiso que se está asumiendo, para lo cual la asignación de recursos es básica. Mango de cambio constante; el cambio consistente, en cualquier oportunidad, es una razón que busca mejorar y construir la idea de una cosa, un ciclo o el tablero.

La mejora persistente no sólo tiene buena pinta para una asociación productora de enorme alcance, sino que en las asociaciones que proporcionan organizaciones es perfectamente auténtica y útil, esencialmente porque en la situación de que se haya un curso de acción de Mejora Continua.

a) Enfoque en el cliente

Toala, Álvarez, Osejos, Quiñonez, Soledispa, Osejos, Pionce y Caicedo (2017) son los activos accesibles a la organización para sus tareas y objetivos, según su relación con el dinero, el material, los

recursos humanos con el objetivo de satisfacer al cliente reconociendo las necesidades, a través de marcos normativos (p. 44).

Las afiliaciones confían en sus clientes y, por lo tanto, deben comprender las necesidades presentes y futuras de los clientes, abordar los problemas de los clientes e intentar derrotar sus deseos. La afiliación debe asegurarse de que las necesidades de sus clientes no son estáticas, por muy alterables y cambiantes que sean después de algún tiempo, a pesar de que demanden inteligentemente a los clientes y terminen básicamente más instruidos.

De esta manera, la afiliación no sólo necesita esforzarse por conocer los requerimientos y deseos de sus clientes, sino que debe ofrecer planes a través de sus cosas y circunstancias favorables, y canalizarlos e intentar aplastar esos deseos gradualmente. (ISO 9001).

Iniciativa; Los pioneros construyen la solidaridad de la razón y la presentación de la afiliación, deben hacer y mantener una circunstancia interna en la que el personal pueda resultar totalmente requerido en la satisfacción de las predeterminaciones de la afiliación. La autoridad es una cadena que afecta a todos los presidentes de una afiliación, que tienen la facultad de dirigir. Con la posibilidad de que una asociación se rompa en esa cadena, se rompe la actividad de la afiliación. (ISO 9001).

El personal sostiene; El personal, a todos los niveles, es la encapsulación de una afiliación y su plena obligación permite que sus aptitudes se equipen para apoyar la afiliación. "La motivación del

personal es fundamental y lo que es más, una afiliación tiene una inspiración y un reconocimiento que organizar. Sin estos dos ejercicios, es difícil que una relación adquiriera la devoción del personal. (ISO 9001).

Metodología basada en ciclos; Un pined for result es más adecuado cuando las prácticas y los recursos relacionados se comprueban como una técnica. El cambio radica en la posibilidad de organización. No es, en este punto, una afiliación sectorial o un área pragmática ser una relación de metodología para energizar a los usuarios.

Método del marco para tratar con la organización; Distinguir, comprender y regular las estrategias interrelacionadas a medida que una estructura se suma a la suficiencia y rentabilidad de una relación en la satisfacción de sus objetivos. Un punto claro que se busca es el cumplimiento de los destinos establecidos. En tal sentido, será fundamental que la afiliación distinga y aborde con éxito cada ciclo comprometido.

El cambio continuo en la presentación general de una afiliación debe ser un objetivo interminable de esta afiliación. Esta diligente diferencia de sistemas se hace tomando el ciclo PCDA del Dr. E. Deming: Planificar - Desarrollar - Controlar - Actuar, para avanzar. (ISO 9001);

d) Mejora continua

Sánchez (2017) afirma que

Su motivación es que la organización trabaje de manera sincronizada y en relación con los ciclos establecidos, para garantizar que los elementos o administraciones dependan de las determinaciones a medida que se acercan al final, en el tiempo que se estimarán con una evaluación del peligro, marcos de estimación y colaboración. (p. 47).

El objetivo de una organización se alcanza mediante la utilización y el arreglo de una estructura de gestión de calidad centrada en la mejora incesante. La utilización de normas de gestión de valor significativo da ventajas compuestas, así como una promesa básica de supervisar los gastos y peligros.

Si bien se describen las ventajas de la ejecución de un sistema de gestión de la calidad, los aspectos positivos de la actualización de una estructura de administración de la calidad.

Según lo indicado por el INDECOPI (2020) son

Cultivar una cultura de valor significativo en el personal del establecimiento, aumentar el terreno básico para suplir una cultura burocrática con una organización ordenada, la cultura de la ventaja encontrada del cliente, un ciclo incansable de cambio diligente, sostenido por la revisión de la estructura por la organización, que evalúa la capacidad del sistema de calidad, legitimar y regular las metodologías, administrando una técnica inútil que ajuste las relaciones del cliente con el componente, garantizar la repetibilidad de los emprendimientos, prestando poca atención al tiempo transcurrido desde la ejecución del

Procedimiento o del funcionario que los realiza, y en esa línea dirigir. (p. 33)

2.2.2 Proceso administrativo

Humano (2019). Expresa que

A partir de ahora y en el futuro previsible, entrando en el marco propiamente dicho, hay que decir que éstos se describen mediante sistemas de refrendo personalizados y los de la evaluación pasada, éstos son aquellos en los que el beneficio permitido de la conveniencia de la solicitud fue con lo esencial construido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA (refrendo programado), más que los de la evaluación pasada, en los que la Administración Pública puede inspeccionar la solicitud y recogerla como se demuestra por la solicitud auténtica y el interés abierto. (p. 44).

Dependiendo del tipo de ciclo de la estructura del sistema puede tener unas pocas variedades. Además, hay que tener en cuenta que la asociación de una filosofía consiste en elegir las cuestiones del método (residente y de aplicación de la política que debe ser capaz de explicar y ser capaz de recoger de forma razonable y justa) y además, a través de su administración, que el movimiento de trabajo de todos debe desarrollarse de forma fiable en lo que respecta a los beneficios de los ocupantes, que encuentran en este marco cómo asegurar lo que necesitan para la mejora de las actividades de diversos tipos según la gente en general. Así, el uso del procedimiento, su perfeccionamiento hasta su cumplimiento debe producirse después de las normas incorporadas con la ley, que se prevén

para que la asociación pueda lograr un resultado sensato, decentemente rápido y sin perdurar incierto ante los ambientes de trabajo.

Koontz y O'Donnell, (2013) afirma que

Son muchas las etapas o pasos a seguir para ofrecer respuesta a un asunto de autoridad, en él descubriremos cuestiones de ordenación, asociación, porte y control, para iluminarlas es importante tener una ordenación decente, un informe pasado y tener los objetivos extremadamente claros para tener la opción de hacer del ciclo la cosa líquida más concebible. (p.32).

El ciclo normalizador que describe la relación de un Estado, practicado en un curso ordenado a través del poder otorgado por los habitantes por las técnicas de las elecciones, tiene una fijación fundamental y a partir de una adecuada asignación de fuerzas y con ello la seguridad de los espacios de desarrollo dentro de cuyos límites pueden hacer de manera regulada, los límites que se les han dado de manera no evitable y creíble.

La actividad de estas fuerzas dentro del sistema asegurado y legítimo tiene sus signos (por decirlo claramente, lo que da un rostro al habitante), esa actividad que experimenta la asociación y el mejoramiento de las metodologías de gestión.

En un público en general los ocupantes retratados actúan en la actividad de sus diferentes derechos, y en numerosos eventos, deben acudir a la Administración o a la Administración Pública para conceder o ver unos derechos esenciales para el movimiento del dinero relacionado, político,

social, entre otros, que necesitan para involucrarse. Además, absolutamente para obtener estas licencias, garantías, concesiones u otra naturaleza de derechos, los expertos deben someterse a un arreglo de organización.

En la lejana posibilidad de que la persona que necesita abrir un restaurante debe, autónomamente, obtener una concesión de trabajo de la ciudad, la persona que espera introducir una emisión de radio debe tener tres tipos de derechos (concesión, licencia y aseguramiento), esa afiliación que necesita iniciar el asunto de entender una asociación abierta debe ser enérgica sobre una estrategia de dinámica política y firmar un contrato de concesión. A pesar de que estas son las ventajas de la junta de diferentes tipos, con diversas áreas, introducidas en diferentes grados de gobierno e inconfundibles organismos abiertos, independientemente, es adicionalmente genuino que se sustenten en normas y afiliaciones expresas que se prepararán con la evaluación.

Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444

Vargas, (2010) hace referencia a que

Se recuerda la importancia que el método autoritario puede tener dentro de la restricción de todo el mundo, que es uno de los indicios del desarrollo de los bits de la dedicación de esencialidad permitida a las diferentes sustancias que componen la Administración Pública y, además, tiene cualquier tipo de impacto (y mucho) del camino que los ocupantes deben tomar después de llegar a los derechos expresos críticos de trabajo (no todos) dentro de la superficie social.

En consecuencia, la norma que debe controlar la solicitud y utilización de los procedimientos principales se solicita para que sean fundamentales y no constituyan un requisito administrativo extra o escandalosamente rígido para los clientes.

- a. Las directrices inscritas por las normas son las administrativas, de las mismas sustancias abiertas no estiman conseguir más que lo que es irreversible y lícitamente presentado.
- b. El ciclo de perseverancia debida es una mejora de la opción claramente consagrada al tratamiento razonable, para tener la opción de hacer frente a su agresión, ofrecer y transmitir la certificación, y buscar una opción convincente moralmente protegida.
- c. Es una motivación casual, que no tiene comparación con la de los expertos de los segmentos de todo el mundo, que no pueden permanecer latentes a pesar de un sistema de administración.
- d. La de la afectabilidad, cuando se hace el límite para confinar derechos, cobrar obligaciones o acumular infracciones y determinar endosos, se hace correspondiendo a los recursos de aprobación y la debida extensión entre el tipo de utilización y las inspiraciones de cada uno que se confirma; la de la justicia, actuando con conocimiento sin partidismos.
- e. La de la informalidad o acción as sobre normas de caso sin igual, de las cuales los principios deben hacer una traducción concluyente a la insistencia del desarrollo y la obtención de una elección total.

- f. La de la duda de la veracidad de que todo es equivalente y las explicaciones recogidas por los jefes.
- g. La técnica inmediata de las reuniones guiadas por una convicción excepcional; la rapidez con que los recogidos por la forma de pensar deben ayudar a la continuación de los iguales.
- h. Consistencia, que alude a un tratamiento proporcionado de una metodología prácticamente indistinguible en cuanto a establecer requisitos previos; consistencia, por la que es básico dar datos totales razonables y fiables de cada desarrollo a los controlados, de manera que hacia el inicio del marco la población general pueda tener una visión de lo que será su dominio resultante.
- i. El lado positivo de los controles posteriores, mediante los cuales se puede afirmar la veracidad de las afirmaciones o registros mediante una evaluación posterior".

Definición de los ciclos autorizados:

Dentro de la importancia de la Gestión Administrativa, como se llama:

Vargas (2010), describe

La Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General, en su artículo 29, describe la estructura normativa de la siguiente manera: "Sugiere por el marco principal la calidad de los actos y registros organizados en los segmentos que ofrecen ascenso a la emisión de una presentación completa que produce implicaciones

individuales o individualizadas para los intereses, deberes o ventajas de las personas controladas. (p. 23).

El procedimiento reglamentario se conoce como uno de los deberes fundamentales del derecho de los tiranos; garantiza a los sujetos de una reunión que los sistemas de autoridad hechos ante un órgano abierto se harán completamente basados en las leyes establecidas por esa reunión y no en una premisa facultativa. Se trata de un desarrollo de medidas que permite a los sujetos tener una sensación de seguridad en la ley de su nación y si debe haber ocasión de alguna debilidad que pueda afectar a la relación del Estado.

Hurtado (2009) afirma que la

Otra importancia de los métodos aprobados es el artilugio que se asocia en la relación para cumplir sus destinos y satisfacer sus beneficios y necesidades sociales. En la remota posibilidad de que los jefes o supervisores de una afiliación lleven a cabo su responsabilidad apropiadamente a través de una administración rentable e increíble, la afiliación es significativamente más propensa a cumplir sus objetivos; en consecuencia, se podría decir que la exposición de los jefes o supervisores se puede estimar por lo bien que siguen la metodología de administración. (p.47).

Dimensiones de los ciclos de administración

Durante el ciclo de exploración, se tomaron como medidas las cuatro etapas o elementos fundamentales del ciclo autorizado: disposición,

asociación, encabezamiento y control. A continuación, un conciso prólogo de cada una de ellas:

a) Planificación

La principal medida llamada Planificación; comprende de hacer lo que se hará progreso de tiempo, cuál será el curso que se tomará para lograr los destinos de la manera más hábil. ¿Qué es lo que se quiere lograr (destinos)? ¿Qué harás para lograrlo? ¿Quién lo hará y cuándo no lo hará? ¿Con qué técnica lo hará (dinámica)? Fijar es hacer un suspiro por el futuro.

Kinney, (2014) afirma que deben ser transmitidos en un esfuerzo conjunto con todas las regiones, tanto verticalmente como en un plano (línea de utilidad), para garantizar que todos empujen hacia la obsesión básica y que haya una perfecta sincronización del esfuerzo (p. 21).

Robbins y De Cenzo (2010) expresan que

La asociación de coberturas que retratan los destinos de la afiliación, estableciendo un sistema general para lograr esos objetivos y construyendo una cadena de importancia cautelosa de los cursos de acción para unirse y planificar funciona. La construcción de los destinos filtra el trabajo que se hará y permite a las personas de la relación concentrarse en las cosas más imperativas, (p.6).

Dentro de la asociación, sus punteros son vistos como El segmento para lograr los objetivos, donde la asociación adecuada se

convierte en el "manejo" de los administradores y su personal para percibir las líneas primarias de progreso de la clave aceptando y tener la oportunidad de hacer una exploración total y metódica que cubre todas las piezas de la asociación con la que se hace la mejora y la utilización de los límites interiores para hacer frente a los retos inconfundibles y además responder o anticiparse a los cambios en la tierra y luchar en el mercado; incorpora, además, la visión dibujada, es decir, el punto en el que afirmaríamos que estamos hoy, ¿a dónde vamos? Del mismo modo, ¿a dónde podríamos querer ir? Las respuestas adecuadas que cada jefe debe conocer, prestando poca atención cuando tiene que organizar el curso.

Además, la asociación debe incorporarse al Programa de Actividades, que se llenará como un cómplice duradero en todos los ejercicios que puedan ser esenciales para garantizar el reconocimiento y el control de los posibles resultados, al tiempo que se elaboran planes adecuados que ofrecen poco agradecimiento a ello.

En consecuencia, la Planificación Funcional alude a enfoques más explícitos, que se explican en cada uno de los entornos o espacios de trabajo de la afiliación y se someten a las estrategias clave. Es obligación de los administradores o jefes locales y se reúne en un área particular de la participación, y puede ser mediana y también en la actualidad, cada estrategia clave debe incluir: planes urgentes, especializados, innovadores y de gastos.

b) Organización

La organización de la segunda dimensión; la afiliación es una estructura que tiene en cuenta la utilización equilibrada de los beneficios cuya finalidad es construir una asociación entre la obra y lo que debe ser ejecutado. Es una estrategia donde se establece lo que cualquier individuo puede lograr una explicación fabricada o compuesta, la parcelación y asociación de las actividades y dar los beneficios.

Águeda y Rocha (2016). Una parte de las unidades de tiempo se hacen sin pensar primero en su zona y ahora para revivir los esquemas progresivos son dos líneas de solicitud (p. 21).

Robbins y Decenzo (2010) explican que lo

Establecido es un trabajo de curso para lograr los destinos de la afiliación. Clasificar incorpora averiguar qué negocio debe hacerse, quién lo hace, cómo se reúne, quién habla con quién y dónde se toman las decisiones. En uno de sus marcadores, por ejemplo, el Manual de Organización y Función (MOF) y el Manual ROF, es un informe adecuado que las asociaciones se extienden para captar parte de la estructura de la asociación que han adoptado, y que se completa como una guía para todas las personas. El MOF "contiene estructuras esencialmente definitivas, normalmente llamadas el esquema de la asociación y la representación de los componentes del número significativo de posiciones en la asociación" (p. 9).

Además, el perfil y los marcadores de evaluación convergen regularmente en la representación de cada posición. Hoy en día, es esencialmente más básico tener estos archivos, no sólo considerando la manera en que cada caso de calidad (ISO, OHSAS, entre otros), lo requiere, sino que desde dentro y día a día se utilizan las restricciones de los enfrentamientos entre regiones, las responsabilidades de la impronta, los segmentos de trabajo y los progresos a fijar, y así sucesivamente. Como es obvio, la cercanía del MOF en una asociación es de importancia clave y, por consiguiente, debe abordarse el método de su elaboración.

El segundo marcador de la medida es la división del trabajo, la división del trabajo alude a la cantidad de un par de pedidos en los que se mueve el enorme trabajo de creación de una asociación, los compromisos a realizar por los distintos profesionales tuvieron alguna contribución con cada uno de ellos. Llevar una división del trabajo al premio puede ser igualmente terrible. En estos casos se podría plantear la pregunta: ¿es la economía en la asociación del hombre o el hombre en la asociación de la economía, ya que esta especialización desequilibrada no permite que la persona progrese? Numerosas afiliaciones conocen esta investigación y están avanzando en las organizaciones de trabajo de migración accidental, más evidente la adaptabilidad y la teoría por parte de los expertos en sus ejercicios.

El tercer punto es el Organigrama, que es un instrumento de evaluación que percibe las insatisfacciones esenciales, ya que habla

gráficamente a las unidades y afiliaciones y éstas se pueden encontrar en cualquier unidad o afiliación que se relacione con el tipo de movimiento, corte o genio que la propia unidad realiza y percibe la decepción del control de la departamentalización. A través de una evaluación intermitente de las ilustraciones restablecidas se puede percibir cuando el espacio de control de una unidad supera su capacidad o nivel y en cualquiera de estos casos se afirma la modificación de la estructura en forma vertical o en un plano. Relación de confusión.

c) Dirección

La tercera vertiente de la estimación; los ejecutivos es el límite que, por efecto social, intenta que cada uno de los individuos de la relación construya el logro de sus predeterminaciones. Se pule a través de tres subcapacidades: el tablero, la motivación y la correspondencia.

Sánchez, Ferrer, González-Camejo y Pravia (2017) afirma que la

Designación de capacidades; la propia convicción de asignar capacidades a un subordinado deduce el intercambio de un experto para realizarlas verdaderamente. Asignar sin dar un experto hace que sea realmente difícil cumplir con las terminaciones propuestas. De esta manera, cualquier asignación de un experto sugiere una tarea obligatoria para el receptor. En cualquier caso, esta tarea no es un método adicional y fascinante, sin embargo, la última obligación será la llamada que responde por el individuo asignado. La asunción de un aspecto de la obligación no aclara al individuo que la da; ante nuestros

supervisores seremos responsables de los síntomas de ese transporte. (p.14).

En estos casos, la disposición de los límites tendrá en cuenta una organización más versátil, influyendo en la increíble labor del taller y sus resultados. La asignación no es sólo una técnica para hacer que nuestras actuaciones sean menos complejas, no obstante, también ayuda a aquellos en los que está relegada.

Finch, Freeman y Gilbert (2010) afirman

La actividad es el mejor enfoque para organizar e influir en las actividades de las personas de una reunión o de toda una relación relativa a una tarea. La administración obtiene la premisa de las asociaciones de los jefes con cada uno de los que trabajan con ellos. En esta parte encontramos tres marcadores, por ejemplo, los aspectos de motivación, los jefes por definición trabajan con la gente y los utilizan, sea como sea, estos son desconcertantes e incidentalmente ridículos en su conducta, (p.13).

Sus inspiraciones son regularmente difíciles de encontrar. Hay unas pocas hipótesis sobre la inspiración, y una enorme parte de ellas cambian en lo que claramente avalan que los supervisores deben hacer para lograr una noble ejecución por parte de sus subordinados. No obstante, la mayoría de los administradores saben sin duda alguna que la gente es sorprendentemente susceptible a la aprobación y al consuelo y necesitan sentirse pioneros en su trabajo para dar lo mejor al asociado.

La inspiración es una parte normal de la investigación de la mente humana que se añade al nivel de compromiso de un individuo. Cablea segmentos que causan, canalizan y mantienen la conducta humana en su sentido específico y propuesto. La afectación es la técnica avalada para impactar la conducta de los individuos, considerando la información que hace que las personas trabajen. La inspiración alude al nivel de la conducta erudita humana, eventualmente entre, en la medida de lo posible: actos reflejos, por ejemplo, un silbido o un bizqueo, y afinidades ganadas, por ejemplo, cepillarse los dientes o prepararse.

d) Control

La cuarta y última medida llamada Control; el control es la capacidad de evaluar los resultados obtenidos distinguiéndolos de los ordinarios (fijos) para buscar un cambio persistente.

Chávez, (2010) confirma que

El TUPA es el Texto Único de Procedimientos Administrativos, que debe ser afirmado a intervalos regulares. Para Bacacorzo, "El TUPA es un texto de organización que se rellena como guía para la acción de todas las actividades normales para una sustancia particular con o sin estatus legal (es decir, cuerpo u órgano, independientemente). (p. 25).

De esta manera, no es de naturaleza normalizadora o reguladora, sino de naturaleza autoritaria, y por consiguiente no puede cambiar realmente la restricción de ningún grado de regularización total

construido, legítimo o de gestión bajo ninguna condición. El Texto Único de los Procedimientos Administrativos (TUPA) es el informe global de la organización de la población que une las metodologías administrativas y las organizaciones particulares que dirigen y dan una sustancia abierta. Este registro debe estar abierto a los sujetos como lo demuestra la ley y que puede hacer que los métodos que ellos piensan sean adecuados en términos idénticos y con información satisfactoria.

2.2.3 Micro y pequeña empresa

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad financiera establecida por un individuo natural o jurídica (organización), bajo cualquier tipo de asociación que pretenda crear ejercicios de extracción, preparación, creación, publicidad de productos o administraciones.

Las mini y pequeñas empresas se alistan en un registro llamado REMYPE.

Beneficios

Pueden establecerse como elementos legales (organizaciones), por medio de la web a través del Portal de Servicios a Ciudadanos y Empresas de la SUNARP: Pueden asociarse para tener una entrada más destacada en el mercado privado y en las compras del Estado. Aprecian que las oficinas estatales participen en ferias y composiciones territoriales, públicas y mundiales. Tienen un sistema ágil y básico para hacer sus tarifas llamado Exporta Fácil, responsable de la SUNAT.

Requisitos de registro

Cuáles son los requisitos para unirse al REMYPE:

- El RUC actual.
- Tener el Usuario y la Contraseña SOL.
- Tener en todo caso un especialista.

Clasificación

Los MYPE pueden ser categorizados como una de las clasificaciones de la industria acompañante, establecida según lo indicado por sus niveles de tratos anuales:

- LA MICRO EMPRESA: Tratos anuales hasta un límite de 150 UIT.
- PEQUEÑA EMPRESA: Ofertas anuales de más de 150 UIT y hasta la mayor medida de 1700 UIT.

Las ventajas del sistema establecido por el Estado para las MYPE's dependen de estos niveles de negocios anuales y de la satisfacción de diferentes prerrequisitos.

Próximamente se distribuirá el Reglamento que aprobará la SUNAT para la supervisión del Registro Nacional de Micro y Pequeñas Empresas (REMYPE), que a partir de ahora depende del Ministerio de Trabajo.

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

La relación de la gestión de calidad y los procesos administrativos es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

3.2 Hipótesis Específica

- La relación de la toma de decisiones y la planeación es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.
- La relación de la auditoría interna y la organización es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.
- La relación del enfoque al usuario y la dirección es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.
- La relación de la mejora continua y el control es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Tipo de investigación

Sánchez (2016). Manifiesta que

El sistema de investigación es un informe correlativo con una metodología cuantitativa a la luz del hecho de que se consideró la relación de los factores. Con la motivación principal de los estudios de conexión para realizar cómo una idea o variable puede actuar conociendo la conducta de otros factores relacionados, (p.48).

Para nuestra investigación se buscó determinar la relación de las variables y dimensiones.

Nivel de investigación

Sánchez (2016) Señala que

“La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados” (p. 67).

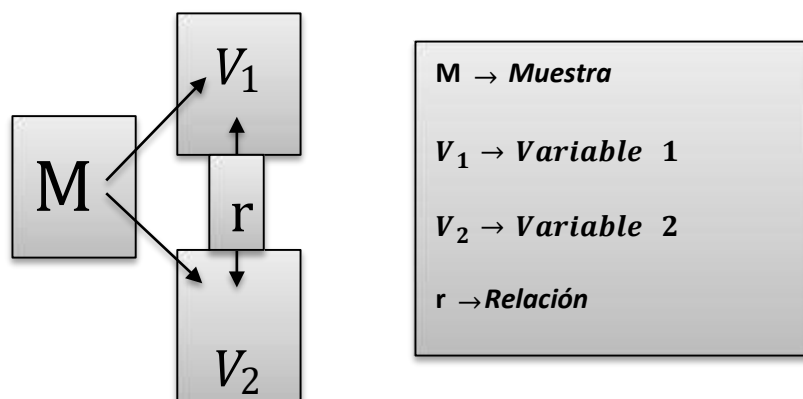
La presente investigación fue cuantitativa debido a que se obtuvo datos numéricos cuantificables los mismo que nos ayudó a determinar las relaciones de las variables.

Diseño de investigación

Sánchez (2016) afirma que la investigación a realizar está rodeada

dentro de la investigación sin pruebas, ya que no se ha completado el control de los factores que se examinan; de esta manera, se dispone para retratar, aclarar y prever la realidad mientras se observa (p. 67)

La investigación estuvo orientada a describir la correlación entre gestión de la calidad y los procesos administrativos y su esquema que adopta este diseño es el siguiente:



4.2 Población y muestra

Población:

A decir de Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es el universo de estudio de exploración, en el que se planea resumir los resultados, compuesto de cualidades o capas que le permiten reconocer a los sujetos, unos de otros. (p.162);

La población para nuestra exploración estuvo compuesta por la aparente multitud de clientes del 2020, con el argumento de que durante este año se mantuvo en control y pensaremos en los meses más recientes por el estado de cuarentena.

Tabla 1: Población de estudio

POBLACION DE CLIENTES EMPRESA INVERSIONES GRUPO PORRAS PERÚ, PICHANAQUI 2020			
Meses	Persona		Total
	Natural	Jurídica	
Agosto	16	3	19
Setiembre	43	8	51
Total	59	11	70

Fuente: Comprobantes de la empresa

La Muestra:

Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiesta que

En el momento en que la población es cualquier cosa menos difícil de alcanzar en número, el uso de instrumentos y la experimentación en el examen puede extenderse a toda la población satisfaciendo las capacidades de ejemplo, por lo que se llama población de prueba o muestra. (p. 22).

En tal sentido la muestra se consideró como no probabilística de tipo censal considerándose el total de la población conformada por 70 clientes registrados los cuales conforman una muestra por conveniencia debido a al ser clientes habituales conocen de la realidad de la empresa.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable 1: Gestión de calidad

ISO 9001, (2015). Establece que

La gestión de la calidad es un conjunto de normas y estándares mundiales que se interrelacionan entre sí para sostener las necesidades de calidad que una organización necesita para cumplir con los requisitos previos establecidos con sus clientes, que están hechos de revisiones internas dinámicas, centradas en el futuro y en medidas de mejora constante.

Cuadro 1: Operacionalización variable 1

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Niveles o Rangos
Toma de decisiones	Identificación de criterios	1,2	Ordinal
	Capacidades analíticas	3,4	
Auditorías internas	Sistemas de supervisión	5	Siempre (5)
	Cumplimiento de normas	6	Casi siempre (4)
	Fiabilidad de la información	7,8	Algunas veces (3)
Enfoque al usuario	Identificación de las necesidades	9	Muy pocas veces (2)
	Sistemas de comunicación	10	Nunca (1)
	Empatía	11	
Mejora continua	Evaluación de riesgos	12	
	Sistemas de medición	13	
	Trabajo en equipo	14	

Variable 2: Procesos Administrativos

Koontz y O'Donnell, (2013) Manifiesta que

Se trata de un montón de etapas o pasos a seguir para ocuparse de una cuestión de regulación, en los que descubriremos cuestiones de ordenación, asociación, curso y control. Para explicarlos, es

importante tener una organización decente, un informe pasado y tener objetivos claros para que el ciclo sea lo más líquido que se pueda esperar razonablemente.

Cuadro 2: Operacionalización variable 2

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Niveles de Rango
Planeación	Mecanismos de logro	1	Ordinal
	Programa de actividades	2	
	Planeación funcional	3	
Organización	Manual (MOF Y ROF)	4	Siembre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2)
	División de trabajo	5	
	Organigrama	6	
Dirección	Sistemas de comunicación	7	Nunca (1)
	Aspectos motivacionales	8	
	Delegación de funciones	9	
Control	Evaluación de desempeño	10	
	Retroalimentación	11	
	Supervisión de funciones	12	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

La encuesta se utilizó para evaluar la conducta de los factores, es una estrategia que busca explorar la suposición que un segmento de la población tiene sobre un tema específico.

Según Buendía, Colás y Hernández (2017) caracterizan la encuesta como la capacidad de ofrecer respuestas a las cuestiones tanto en términos elusivos

como en cuanto a la relación de los factores, tras el surtido metódico de datos según un plan previamente establecido que garantiza la exhaustividad de los datos obtenidos (p. 43).

Instrumentos:

Los instrumentos utilizados en el examen es el estudio considerado para cada factor de estudio Proceso Administrativo y Gestión de la Calidad; que, según Ortega, Lozano, y Nieto (2016). “*Los instrumentos son los métodos materiales utilizados para reunir y almacenar datos*”. Para reunir información y datos significativos.

En necesidad de validar la aplicado mediante el instrumento de validación hallamos el coeficiente de Alfa de Cronbach para validar la consistencia del instrumento.

Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
.890	2

El coeficiente muestra un valor por encima de básico estimado a considerar como consistente de 0.8, confirmando así la consistencia del mismo.

4.5 Plan de análisis

Riquelme (2018). Menciona que

A fin de desglosar la información obtenida mediante el uso de los instrumentos, se utilizó la versión 24.0 del Programa Estadístico SPSS y la adaptación de Excel 2016 para caracterizar, solicitar, codificar y organizar la información fáctica; en ese momento se introdujeron los resultados en tablas y figuras mensurables, que sirvieron para el examen y la traducción de los resultados. Luego, para la prueba de especulación, que comprende el coeficiente de conexión de Pearson, en qué número de los dos factores se encuentran en el nivel de estimación del estiramiento. Para descifrar los resultados encontrados se utilizará la tabla de conexión de Pearson.

4.6 Matriz de consistencia

PROYECTO DE INVESTIGACION: GESTION DE CALIDAD Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES GRUPO PORRAS PERU, PICHANAQUI 2020.				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES e INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y el proceso administrativo de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020?	Determinar la relación de la gestión de calidad y el proceso administrativo de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.	La relación de la gestión de calidad y el proceso administrativo es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.	Para demostrar la relación operacionalizamos las variables y dimensiones que se mencionan:	<p>Tipos de Investigación Correlacional.</p> <p>Nivel de Investigación Será cuantitativa.</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental - Correlacional</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLES	<p>M $\begin{cases} O1 \\ r \\ O2 \end{cases}$</p> <p>Dónde: M= muestra O1= Gestión de calidad O2= Procesos administrativos r= relación de las variables.</p> <p>Población y Muestra: Se ha tomado una muestra censal de 70 clientes.</p> <p>Técnica e Instrumentos: Encuesta y un cuestionario de escala Likert.</p>
¿Cómo se relaciona la toma de decisiones y la planeación de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020?	Determinar la relación de la toma de decisiones y la planeación de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.	La relación de la toma de decisiones y la planeación es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.	<p>Variable 1=Gestión de calidad</p> <p>Dimensiones:</p> <p>(1) Toma de decisiones (2) Auditorías internas (3) Enfoque al usuario (4) Mejora continua</p>	
¿Cómo se relaciona la auditoría interna y la organización de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020?	Determinar la relación de la auditoría interna y la organización de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.	La relación de la auditoría interna y la organización es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.	<p>Variable 2= Procesos administrativos</p> <p>Dimensiones:</p> <p>(1). Planeación (2). Organización (3). Dirección (4). Control</p>	
¿Cómo se relaciona el enfoque al usuario y la dirección de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020?	Determinar la relación del enfoque al usuario y la dirección de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.	La relación del enfoque al usuario y la dirección es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.		
¿Cómo se relaciona la mejora continua y el control de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020?	Determinar la relación de la mejora continua y el control de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.	La relación de la mejora continua y el control es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.		

4.7 Principios éticos

Sobre los principios éticos consideramos aplicar lo propuesto por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote que se mencionan:

Se respeto la seguridad de los individuos de acuerdo a Católica (2019) se puso en práctica:

En la investigación que incluye a los individuos, se consideró el orgullo humano, la personalidad, la variedad decente, la clasificación y la seguridad.

En la investigación, incluyendo la tierra, las plantas y las criaturas, se evitó de causar en todo momento daño. La exploración se consideró el respeto de las criaturas y el cuidado de la naturaleza, incluyendo las plantas, por encima de los propósitos lógicos.

Se promovió el libre interés y la opción de ser educado reservando el privilegio de ser educados en todas partes sobre las razones y puntos de la exploración que dirigen, o en la que participan; de la misma manera que tienen la oportunidad de interesarse en ella, de buena gana.

Se mantuvo la prosperidad durante la investigación. Se mantuvo la caridad no maleficente: no hacer daño, disminuir los impactos antagónicos concebibles, y aumentar los beneficios.

Se ejerció un juicio sensato, considerado y seguro para garantizar que sus inclinaciones, y las limitaciones de sus habilidades e información, no ofrezcan ascenso o aguanten sin necesidad de ensayos.

Se respeto la integridad lógica, la confianza o la integridad deben administrar el movimiento lógico de un analista, pero deben extenderse a sus ejercicios de demostración y a su práctica experta.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

A continuación, se presentan los resultados en consecuencia de lo que se solicita en los objetivos de la investigación seccionados por variables y dimensiones para su estudio y correlación específico.

Tabla 3: Baremo de interpretación de tablas y dimensiones

INTERVALOS	V1	D	V2	D
1 Nunca	20_35	5_8	16_27	4_6
2 Muy pocas veces	36_51	9_12	28_39	7_8
3 Algunas veces	52_67	13_16	40_51	9_11
4 Casi siempre	68_83	17_20	52_63	12_14
5 Siempre	84_100	21_25	64_80	15_20

5.1.1 Resultados descriptivos

Tabla 4: Tabla de frecuencia de Gestión de Calidad

<i>GESTION DE CALIDAD</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,3	4,3	4,3
	Muy pocas veces	5	7,1	7,1	11,4
	Algunas veces	50	71,4	71,4	82,9
	Casi siempre	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Así mismo para un análisis de mayor minuciosidad se presentan Figura estadísticos con los porcentajes concernientes a lo considerado para cada nivel de medición que se detallan.

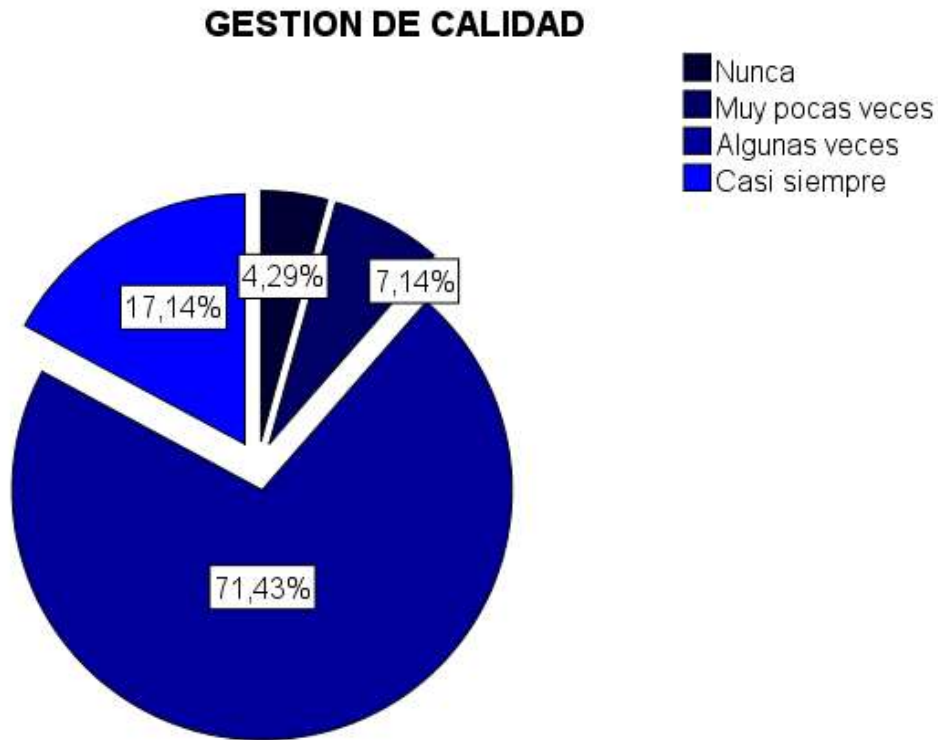


Figura 1: Representación de Gestión de Calidad

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Interpretación:

Se observa en la figura 1 se exponen los resultados concernientes a la Gestión de calidad en el que se aprecia de acuerdo a la frecuencia propuesta al 4,29% de clientes que afirman que nunca percibieron la aplicación de normas y estándares de calidad en la empresa, el 7,14% de ellos afirmaron muy pocas veces, algunas veces siendo la mayoría un 71,43% y solo el 17,14% manifestó que casi siempre hacen uso de herramientas de calidad para satisfacer los requerimientos de sus clientes. Para dicho resultado de encuesta

a la muestra siendo un total de 70 clientes de la empresa inversiones grupo porras Perú.

Tabla 5: Tabla de frecuencia de la dimensión Toma de decisiones

<i>Toma de decisiones</i>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Nunca	1	1,4	1,4	1,4
	Muy pocas veces	6	8,6	8,6	10,0
	Algunas veces	36	51,4	51,4	61,4
	Casi siempre	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Así mismo para un análisis de mayor minuciosidad se presentan Figura estadísticos con los porcentajes concernientes a lo considerado para cada nivel de medición que se detallan.



Figura 2: Representación gráfica de la dimensión Toma de decisiones

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Interpretación

Se observa en la figura 2 se exponen los resultados concernientes a la Toma de decisiones en el que se aprecia de acuerdo a la frecuencia propuesta a un 1,43% de clientes que afirman que nunca percibieron acciones con criterio y analíticas para la correcta toma de decisiones en la empresa, el 8,57% de ellos afirmaron muy pocas veces, algunas veces siendo la mayoría con el 51,43% de clientes y solo el 38,57% manifestó que casi siempre utilizan mecanismos de coordinación para favorecer el funcionamiento de la organización. Para dicho resultado de encuesta a la muestra siendo un total de 70 clientes de la empresa inversiones grupo porras Perú.

Tabla 6: Tabla de frecuencia de la dimensión Auditorías internas

<i>Auditorías internas</i>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Nunca	1	1,4	1,4	1,4
	Muy pocas veces	7	10,0	10,0	11,4
	Algunas veces	54	77,1	77,1	88,6
	Casi siempre	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Así mismo para un análisis de mayor minuciosidad se presentan Figura estadísticos con los porcentajes concernientes a lo considerado para cada nivel de medición que se detallan.

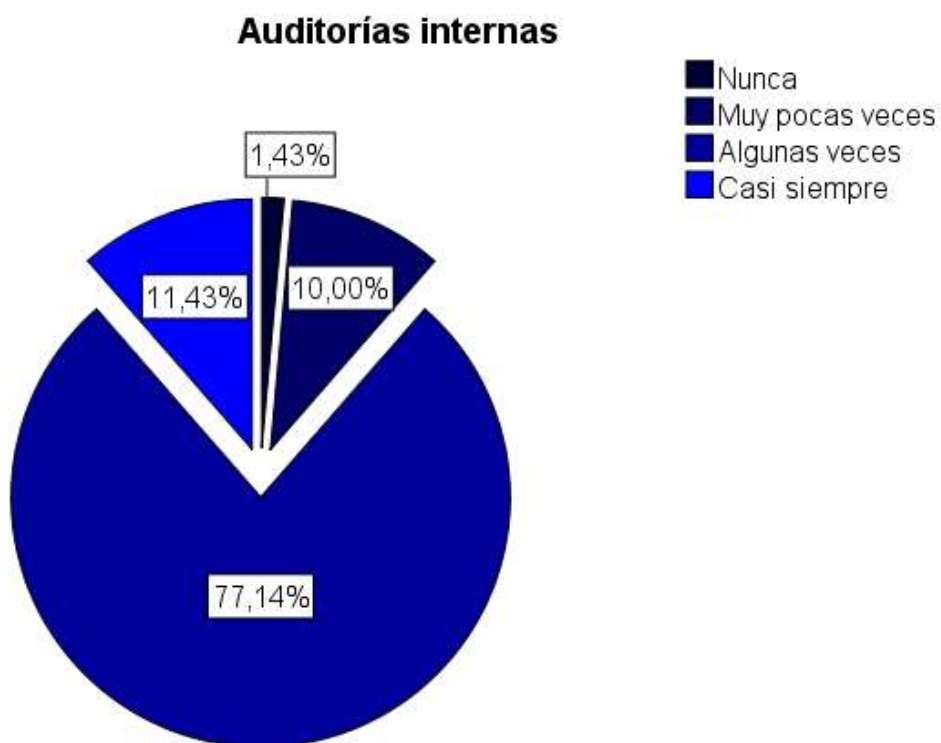


Figura 3: Representación de la dimensión Auditorías internas

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Interpretación

Se observa en la figura 3 se exponen los resultados concernientes a las Auditorías internas en el que se aprecia de acuerdo a la frecuencia propuesta al 1,43% de clientes que afirman que nunca percibieron algún modo de supervisión o auditoría en la empresa, un 10% de ellos afirmaron muy pocas veces, algunas veces siendo la mayoría manifestaron el 77,14% y solo un 11,43% manifestó que casi siempre aplican sistemas de supervisión del cumplimiento de normas garantizando así la fiabilidad de sus procesos e información. Para dicho resultado de encuesta a la muestra siendo un total de 70 clientes de la empresa inversiones porras Perú.

Tabla 7: Tabla de frecuencia de la dimensión Enfoque al usuario

<i>Enfoque al usuario</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,3	4,3	4,3
	Algunas veces	29	41,4	41,4	45,7
	Casi siempre	38	54,3	54,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Así mismo para un análisis de mayor minuciosidad se presentan Figura estadísticos con los porcentajes concernientes a lo considerado para cada nivel de medición que se detallan.

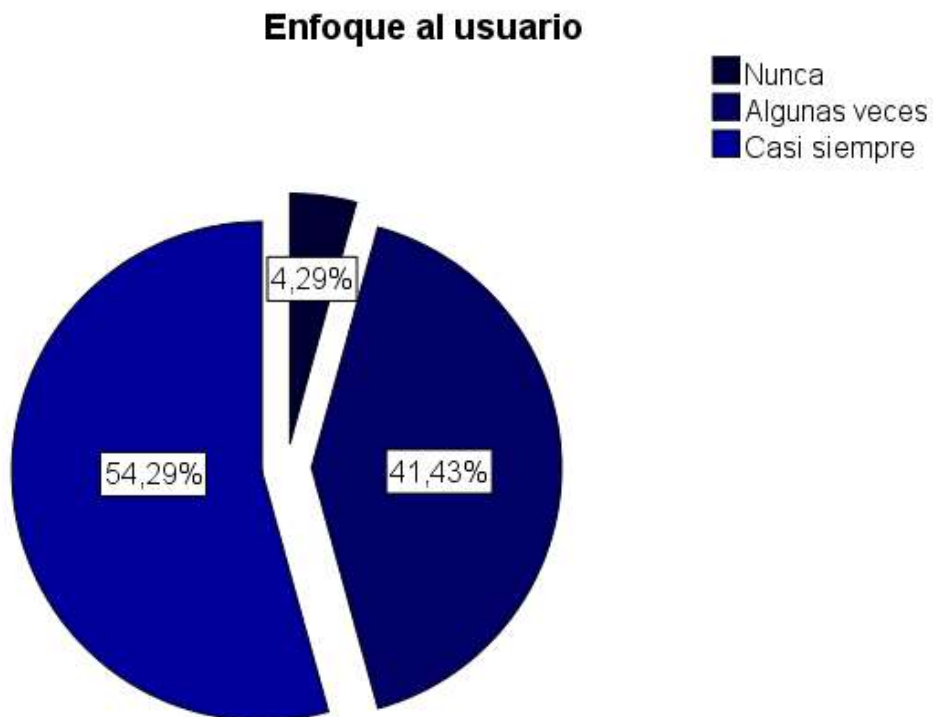


Figura 4: Representación de la dimensión Enfoque al usuario

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Interpretación

Se observa en la figura 4, se exponen los resultados concernientes al Enfoque al usuario en el que se aprecia de acuerdo a la frecuencia propuesta al 4,29% de clientes que afirman que nunca percibieron la preocupación por identificar necesidades de los clientes en la empresa, un 41,43% de ellos afirmaron algunas veces y el 54,29% manifestó que casi siempre la empresa se preocupa por satisfacer la necesidad de sus clientes a través de sistemas de comunicaciones abiertos y la práctica de la empatía en la atención del mismo. Para dicho resultado de encuesta a la muestra siendo un total de 70 clientes de la empresa inversiones grupo porras Perú.

Tabla 8: Tabla de frecuencia de la dimensión Mejora continua

		<i>Mejora continua</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,4	1,4	1,4
	Muy pocas veces	7	10,0	10,0	11,4
	Algunas veces	47	67,1	67,1	78,6
	Casi siempre	15	21,4	21,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Así mismo para un análisis de mayor minuciosidad se presentan Figura estadísticos con los porcentajes concernientes a lo considerado para cada nivel de medición que se detallan.

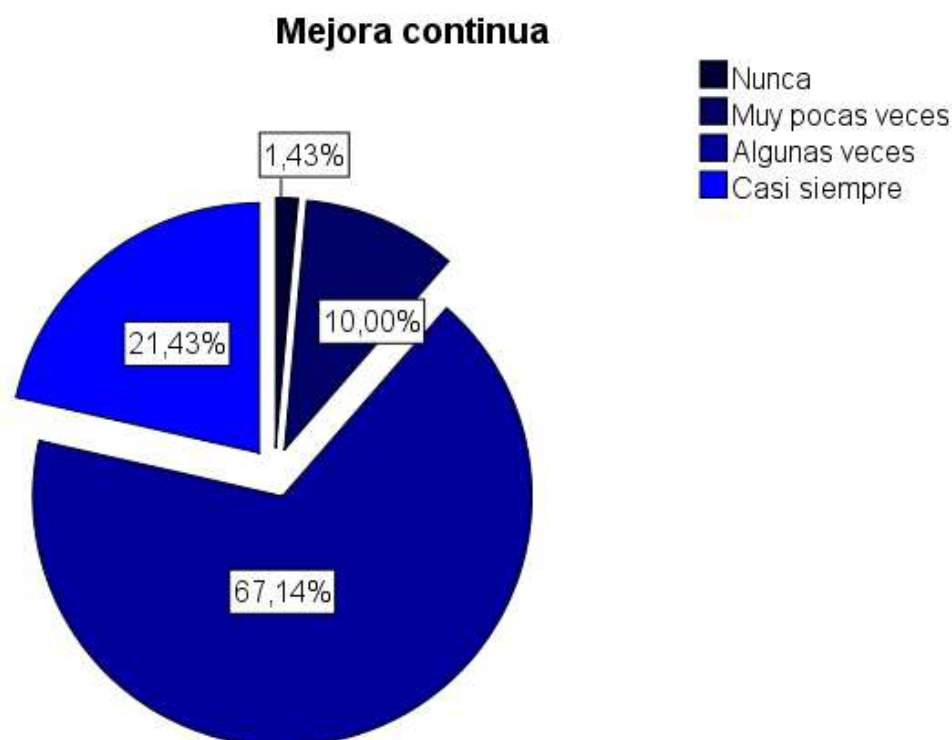


Figura 5: Representación de la dimensión Mejora continua

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Interpretación

Se observa en la figura 4, se exponen los resultados concernientes a la Mejora continua en el que se aprecia de acuerdo a la frecuencia propuesta al 1,43% de clientes que afirman que nunca percibió la evaluación de riesgos en la mejora de la empresa, un 10% de ellos afirmaron muy pocas veces, algunas veces siendo la mayoría manifestaron un 67,14% y solo un 21,43% manifestó que casi siempre la empresa trabaja de manera sincronizada siguiendo los procesos establecidos buscando minimizar riesgos y midiendo el desempeño del mismo. Para dicho resultado de encuesta a la muestra siendo un total de 70 clientes de la empresa inversiones grupo porras Perú.

Tabla 9: Tabla de frecuencia de la variable Procesos administrativos

PROCESOS ADMINISTRATIVOS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	4,3	4,3	4,3
	Algunas veces	5	7,1	7,1	11,4
	Casi siempre	35	50,0	50,0	61,4
	Siempre	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Así mismo para un análisis de mayor minuciosidad se presentan Figura estadísticos con los porcentajes concernientes a lo considerado para cada nivel de medición que se detallan.

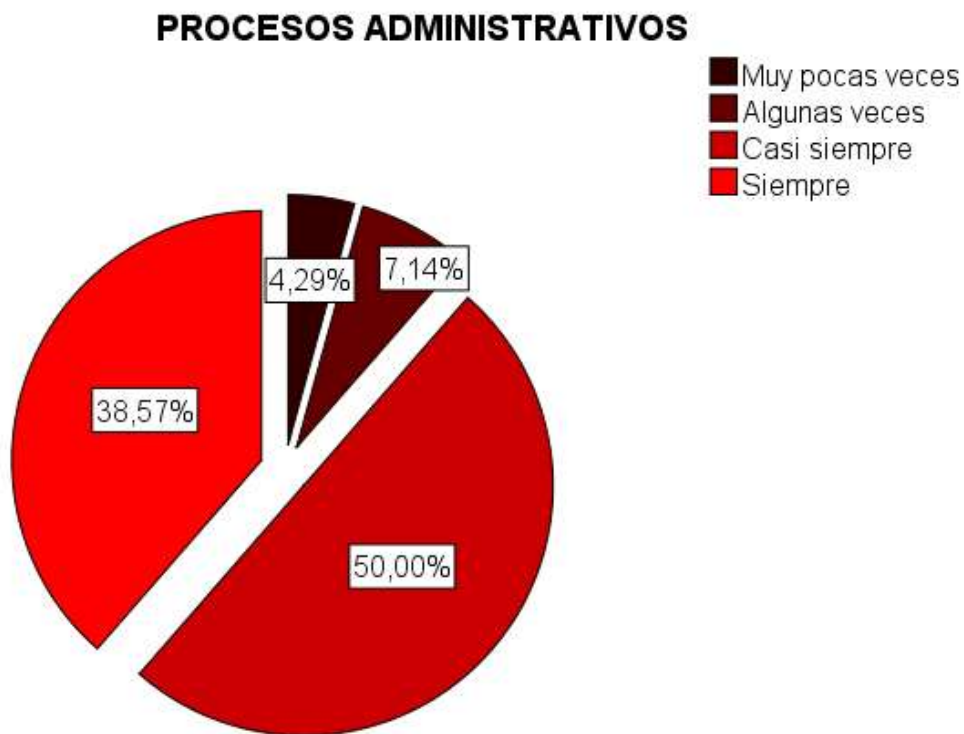


Figura 6: Representación de la variable Procesos administrativos

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Interpretación

Se observa en la figura 5, se exponen los resultados concernientes a los Procesos administrativos en el que se aprecia de acuerdo a la frecuencia propuesta al 4,29% de clientes que afirman que muy pocas veces percibieron un planeamiento y organización por parte de la empresa, un 7,14% de ellos afirmaron algunas veces, casi siempre siendo la mayoría manifestaron un 50% y solo 38,57% manifestó que siempre hacen uso de procedimientos administrativos para planificar, organizar, dirigir y controlar la empresa. Para dicho resultado de encuesta a la muestra siendo un total de 70 clientes de la empresa inversiones grupo porras Perú.

Tabla 10: Tabla de frecuencia de la dimensión Planeación

<i>Planeación</i>				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	1,4	1,4	1,4
	Algunas veces	2	2,9	2,9	4,3
	Casi siempre	6	8,6	8,6	12,9
	Siempre	61	87,1	87,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Así mismo para un análisis de mayor minuciosidad se presentan Figura estadísticos con los porcentajes concernientes a lo considerado para cada nivel de medición que se detallan.

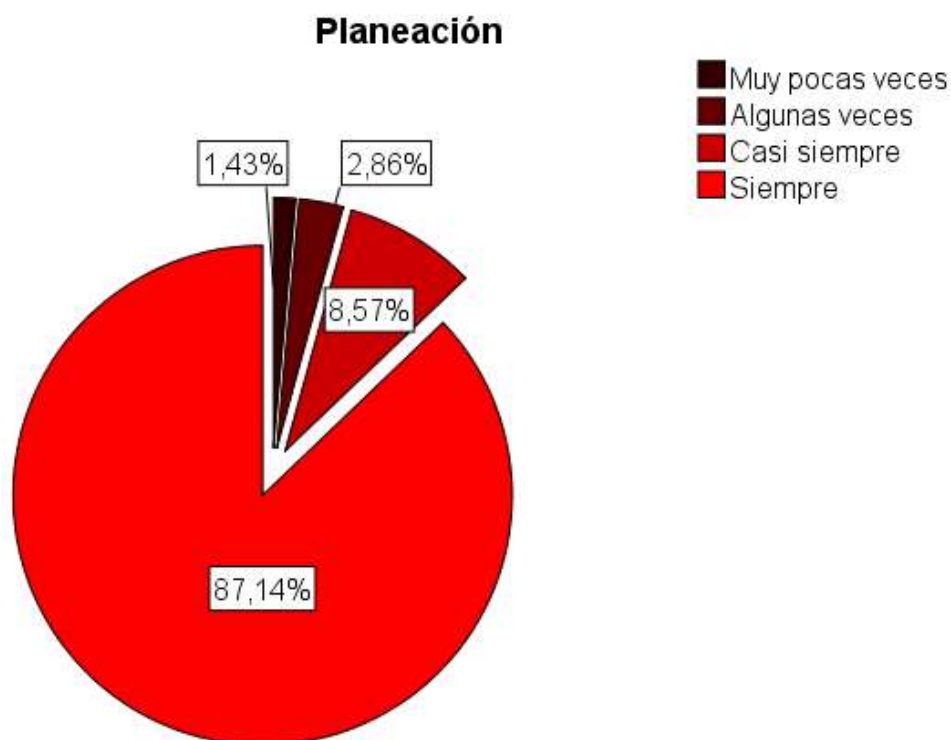


Figura 7: Representación de la dimensión Planeación

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Interpretación

Se observa en la figura 6, se exponen los resultados concernientes a la Planeación en el que se aprecia de acuerdo a la frecuencia propuesta al 1,43% de clientes que afirman que muy pocas veces percibieron un planeamiento de funcional en beneficio de la empresa, un 2,86% de ellos afirmaron algunas veces, casi siempre manifestaron el 8,57% y el 87,14% siendo la mayoría manifestó que siempre la empresa planifica objetivos teniendo en cuenta factores internos y externos para el desarrollo y beneficio. Para dicho resultado de encuesta a la muestra siendo un total de 70 clientes de la empresa inversiones grupo porras Perú.

Tabla 11: Tabla de frecuencia de la dimensión Organización

Organización		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	1,4	1,4	1,4
	Algunas veces	2	2,9	2,9	4,3
	Casi siempre	6	8,6	8,6	12,9
	Siempre	61	87,1	87,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Así mismo para un análisis de mayor minuciosidad se presentan Figura estadísticos con los porcentajes concernientes a lo considerado para cada nivel de medición que se detallan.

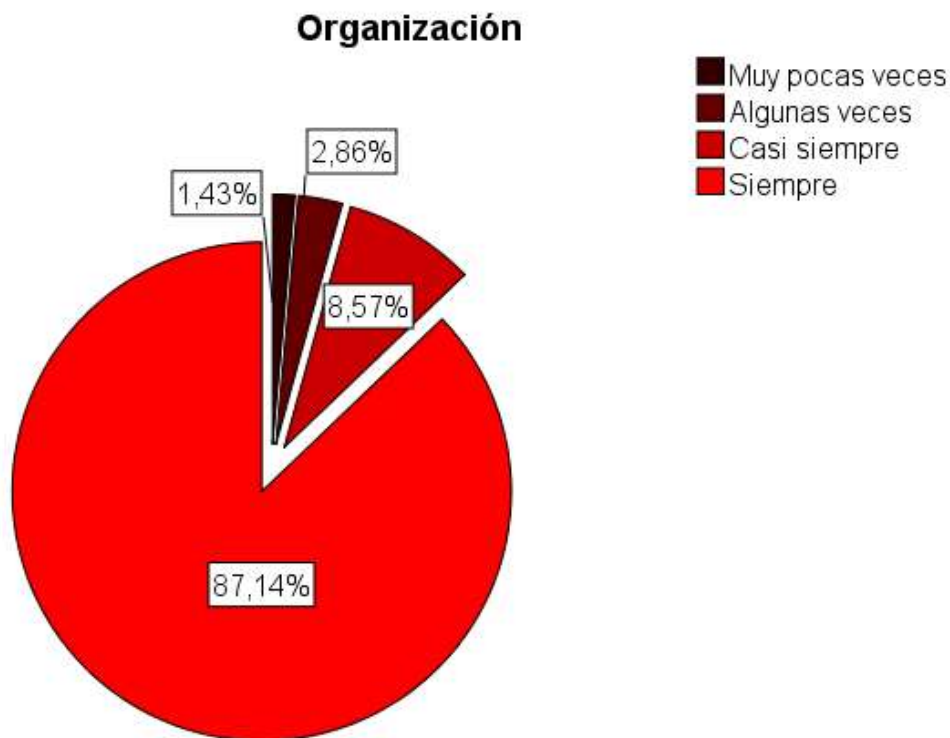


Figura 8: Representación de la dimensión Organización

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Interpretación

Se observa en la figura 7 se exponen los resultados concernientes a la Organización en el que se aprecia de acuerdo a la frecuencia propuesta al 1,43% de clientes que afirman que muy pocas veces percibieron seguir un organigrama de trabajo en la empresa, el 2,86% de ellos afirmaron algunas veces, casi siempre manifestaron un 8,57% y el 87,14% siendo la mayoría manifestó que siempre la empresa diseña metas y objetivos a cumplir a través de su MOF y ROF para el desarrollo y beneficio del mismo. Para dicho resultado de encuesta a la muestra siendo un total de 70 clientes de la empresa inversiones grupo porras Perú.

Tabla 12: Tabla de frecuencia de la dimensión Dirección

<i>Dirección</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	4,3	4,3	4,3
	Casi siempre	6	8,6	8,6	12,9
	Siempre	61	87,1	87,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Así mismo para un análisis de mayor minuciosidad se presentan Figura estadísticos con los porcentajes concernientes a lo considerado para cada nivel de medición que se detallan.



Figura 9: Representación de la dimensión Dirección

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Interpretación

Se observa en la figura 8 se exponen los resultados concernientes a la Dirección en el que se aprecia de acuerdo a la frecuencia propuesta al 4,29% de clientes que afirman que algunas veces percibieron sistemas de comunicación y delegación de funciones en la empresa, un 8,57% de ellos afirmaron casi siempre y el 87,14% siendo la mayoría manifestó que siempre se manifiesta la autoridad del administrador el que trasmite efectos motivacionales en la delegación de funciones velando por el buen desempeño de los colaboradores. Para dicho resultado de encuesta a la muestra siendo un total de 70 clientes de la empresa inversiones grupo porras Perú.

Tabla 13: Tabla de frecuencia de la dimensión Control

<i>Control</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	4,3	4,3	4,3
	Casi siempre	7	10,0	10,0	14,3
	Siempre	60	85,7	85,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Así mismo para un análisis de mayor minuciosidad se presentan Figura estadísticos con los porcentajes concernientes a lo considerado para cada nivel de medición que se detallan.

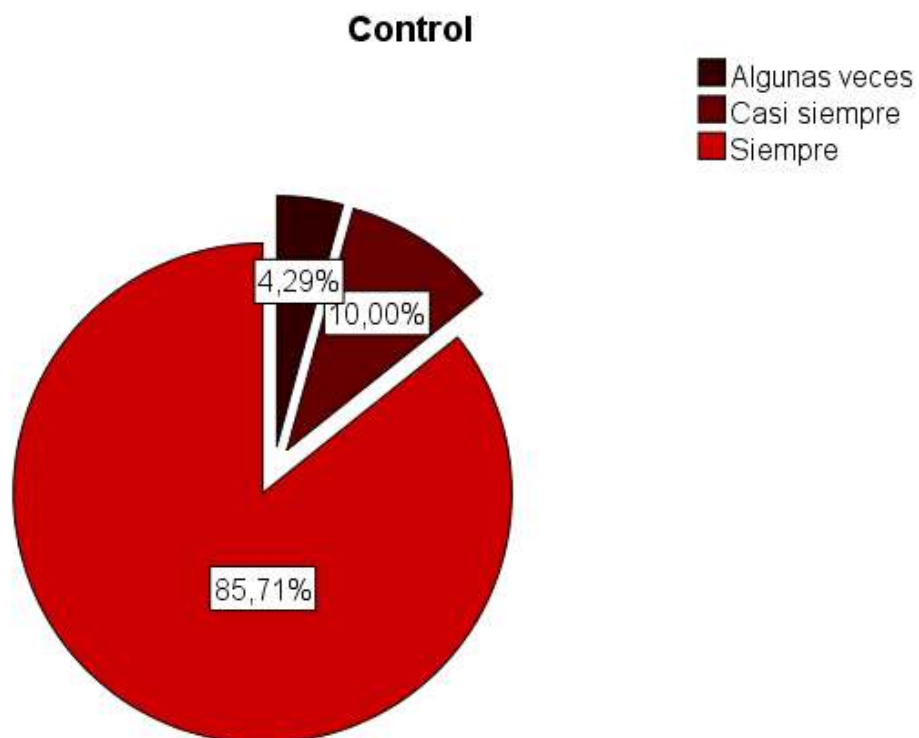


Figura 10: Representación de la dimensión Control

Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

Interpretación

Se observa en la figura 8 se exponen los resultados concernientes a la Dirección en el que se aprecia de acuerdo a la frecuencia propuesta al 4,29% de clientes que afirman que algunas veces percibieron aspectos de control como supervisiones en las áreas de la empresa, un 10% de ellos afirmaron casi siempre y el 85,71% siendo la mayoría manifestó que siempre se aplican evaluaciones de desempeño y supervisión de funciones con retroalimentación para el buen desempeño de sus colaboradores. Para dicho resultado de encuesta a la muestra siendo un total de 70 clientes de la empresa inversiones grupo porras Perú.

5.1.2 Resultados inferenciales

Con el objetivo de cuantificar la relación de variables y dimensiones, se hizo uso de la r de Pearson que según Porter (2006) menciona que fue Karl Pearson fue el primero, en 1896 en describir el método de correlación entre dos variables permitiendo hacernos una idea del grado de asociación o covariación que existe entre esas dos variables. el mismo que se interpretará de acuerdo a la tabla:

SIGNIFICANCIA DEL COEFICIENTE DE CORRELACION	
Margen	Interpretación
1.00 – 0.81	Correlación positiva perfecta
0.80 – 0.61	Correlación positiva muy fuerte
0.60 – 0.41	Correlación positiva fuerte
0.40 – 0.21	Correlación positiva moderada
0.20 – 0.01	Correlación positiva frágil

0.00

Correlación no existente

Fuente: Tabla de interpretación del coeficiente de Pearson según Porter (2006)

Para su análisis y la determinación de las correlaciones exponemos las hipótesis planteadas por el investigador y la hipótesis nula como parte contraria para hacer la prueba respectiva con el fin de aceptar o rechazar las mismas los cuales se someterán al grado de significancia del 5% (0.05)

Hipótesis General

H_a: La relación de la gestión de calidad y el proceso administrativo es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

H₀: La relación de la gestión de calidad y el proceso administrativo no es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Para hallar la r de Pearson se utilizó el software estadístico SPSS v.24 que permitió el procesamiento de datos para la toma de decisiones respecto al planteamiento de la hipótesis, el mismo que muestra el grado de correlación siendo:

Correlaciones

		GESTION DE CALIDAD	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
GESTION DE CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,812**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
	Correlación de Pearson	,812**	1

PROCESOS	Sig. (bilateral)	,000	
ADMINISTRATIVOS	N	70	70

Fuente: Procesamiento de datos en el software Spss

Interpretación:

En el resultado de correlación encontramos el valor $P=0,000$ determinado así la probabilidad de error siendo 0% mismo que permite afirmar que existe relación entre las variables Gestión de Calidad y Procesos administrativos en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Respondiendo a la Hipótesis:

Se determinó que existió una baja probabilidad de error al encontrarse por debajo del 0,05 por lo tanto se afirma que: sí existe una correlación entre las variables, mismo resultado nos lleva a rechazar la H_0 y aceptar la H_1 con el que concluimos que:

Si existe una relación significativa entre la Gestión de Calidad y Procesos administrativos en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Seguidamente se procedió a medir el coeficiente de relación con el que ambas variables se relacionan para tal fin citaremos al objetivo con el fin de responderlo.

Planteamiento del objetivo General

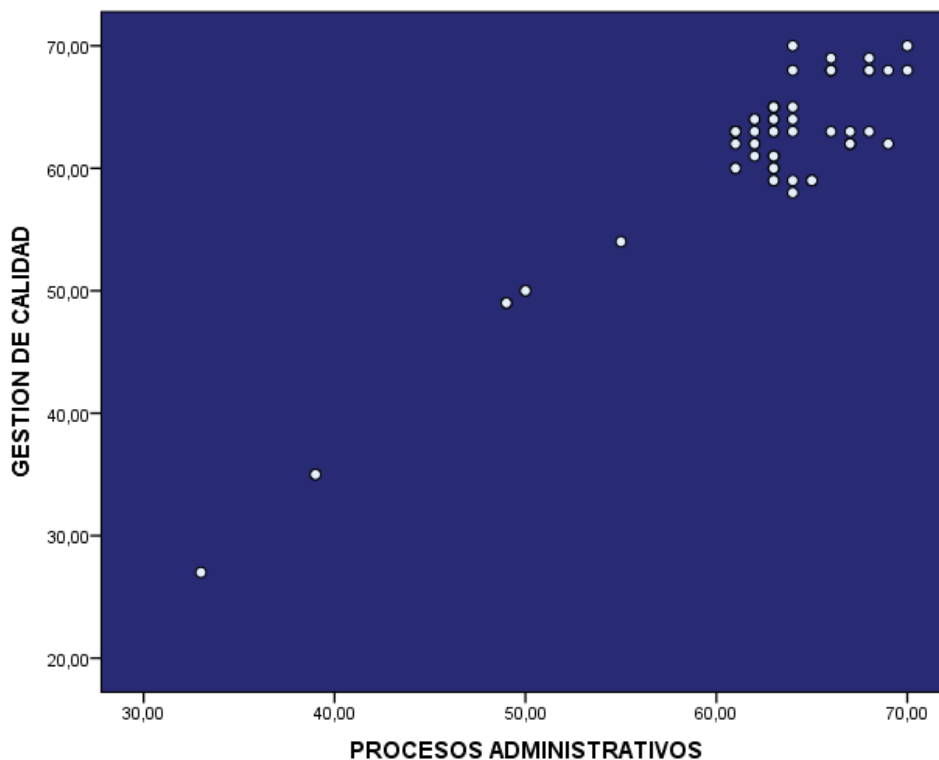
Determinar la relación de la gestión de calidad y el proceso administrativo de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación.

Se muestra en el resultado una probabilidad de error del 0% que afirma que existe relación entre las variables Gestión de Calidad y Procesos administrativos.

El coeficiente hallado es de $r=0,812$ el cual cuantificó la relación entre las variables Gestión de Calidad y Procesos administrativos, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 65,93%.

Pudiendo así afirmar indiscutiblemente que la Gestión de Calidad tuvo una relación positiva perfecta con el proceso administrativo de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.



Fuente: Procesamiento de datos en el software Spss

El gráfico de dispersión muestra la tendencia y el agrupamiento respecto a la relación de la Gestión de Calidad y el proceso administrativo en este caso siendo positiva de intensidad perfecta.

Hipótesis Específica 01:

H_a: La relación de la toma de decisiones y la planeación es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

H₀: La relación de la toma de decisiones y la planeación no es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Para hallar la r de Pearson se utilizó el software estadístico SPSS v.24 que permitió el procesamiento de datos para la toma de decisiones respecto al planteamiento de la hipótesis, el mismo que muestra el grado de correlación siendo:

Correlaciones

		Toma de decisiones	Planeación
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	1	,685**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Planeación	Correlación de Pearson	,685**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

Fuente: Procesamiento de datos en el software Spss

Interpretación:

En el resultado de correlación encontramos el valor $P=0,000$ determinado así la probabilidad de error siendo 0% mismo que permite afirmar que existe relación entre la toma de decisiones y la planeación en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Respondiendo a la Hipótesis:

Se determinó que existió una baja probabilidad de error al encontrarse por debajo del 0,05 por lo tanto se afirma que: sí existe una correlación entre las variables, mismo resultado nos lleva a rechazar la H_0 y aceptar la H_1 con el que concluimos que:

Si existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la planeación en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Seguidamente se procedió a medir el coeficiente de relación con el que ambas variables se relacionan para tal fin citaremos al objetivo con el fin de responderlo.

Planteamiento del objetivo Especifico 01:

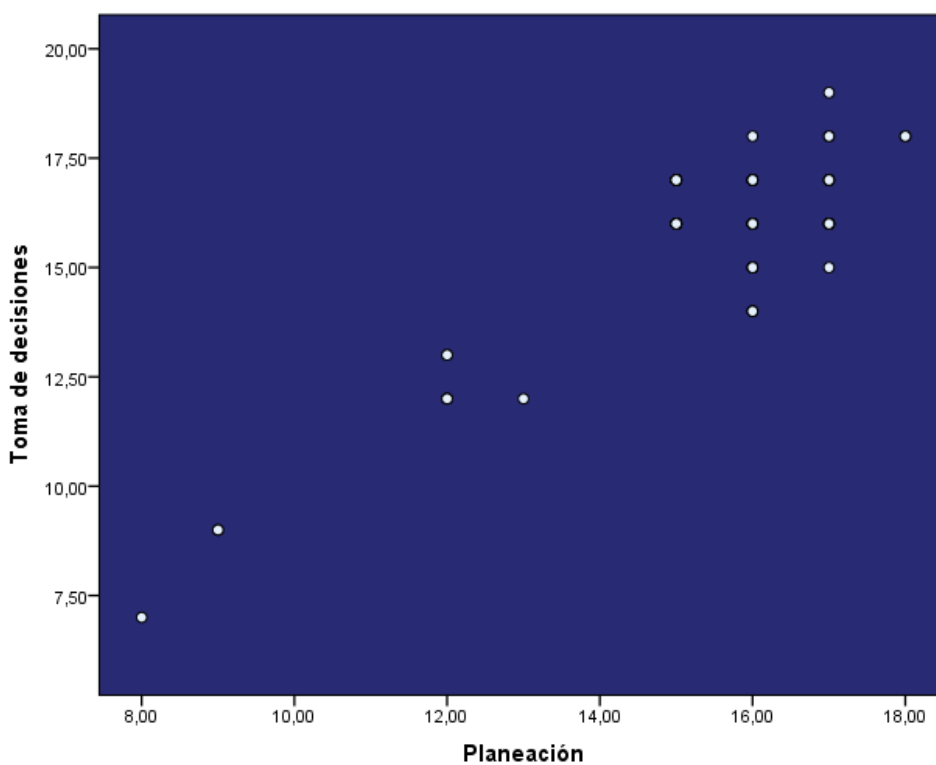
Determinar la relación de la toma de decisiones y la planeación de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación.

Se muestra en el resultado una probabilidad de error del 0% que afirma que existe relación entre la toma de decisiones y la planeación.

El coeficiente hallado es de $r=0,685$ el cual cuantificó la relación entre la toma de decisiones y la planeación, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva muy fuerte representadas en un 46,92%.

Pudiendo así afirmar indiscutiblemente que la toma de decisiones tuvo una relación positiva muy fuerte con la planeación de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.



Fuente: Procesamiento de datos en el software Spss

El gráfico de dispersión muestra la tendencia y el agrupamiento respecto a la toma de decisiones y la planeación en este caso siendo positiva de intensidad muy fuerte.

Hipótesis Específica 02:

H_a: La relación de la auditoría interna y la organización es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

H₀: La relación de la auditoría interna y la organización no es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Para hallar la r de Pearson se utilizó el software estadístico SPSS v.24 que permitió el procesamiento de datos para la toma de decisiones respecto al planteamiento de la hipótesis, el mismo que muestra el grado de correlación siendo:

Correlaciones

		Auditorías	
		internas	Organización
Auditorías internas	Correlación de Pearson	1	,749**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Organización	Correlación de Pearson	,749**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

Fuente: Procesamiento de datos en el software Spss

Interpretación:

En el resultado de correlación encontramos el valor $P=0,000$ determinado así la probabilidad de error siendo 0% mismo que permite afirmar que existe relación entre la auditoría interna y la organización en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Respondiendo a la Hipótesis:

Se determinó que existió una baja probabilidad de error al encontrarse por debajo del 0,05 por lo tanto se afirma que: sí existe una correlación entre las variables, mismo resultado nos lleva a rechazar la H_0 y aceptar la H_1 con el que concluimos que:

Si existe una relación significativa entre la auditoría interna y la organización en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Seguidamente se procedió a medir el coeficiente de relación con el que ambas variables se relacionan para tal fin citaremos al objetivo con el fin de responderlo.

Planteamiento del objetivo Especifico 02:

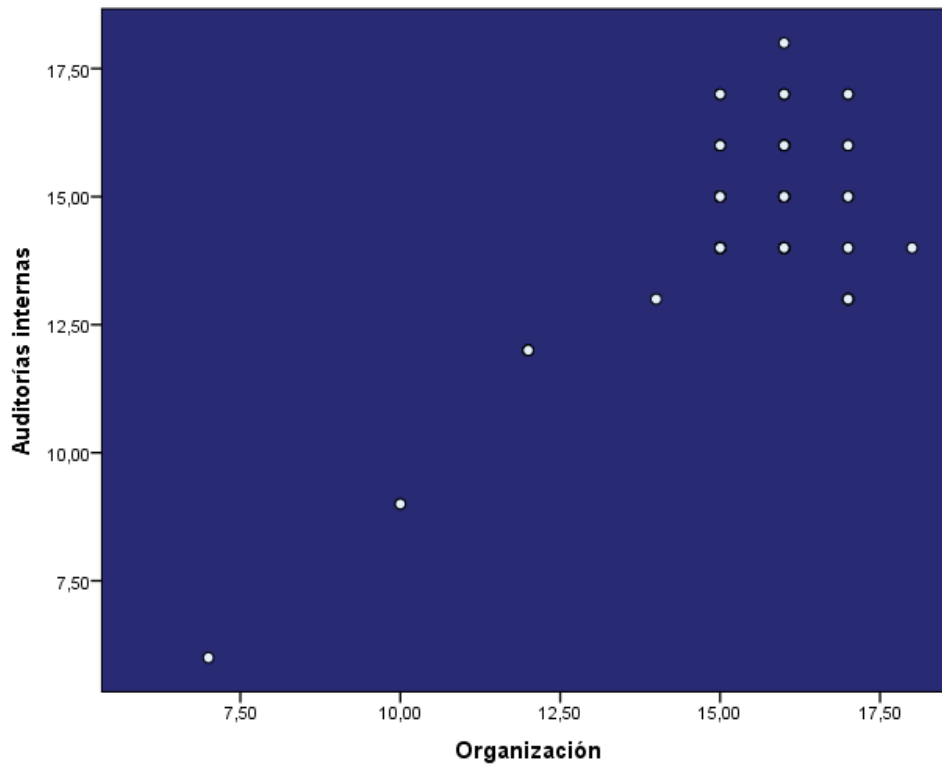
Determinar la relación de la auditoría interna y la organización de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación.

Se muestra en el resultado una probabilidad de error del 0% que afirma que existe relación entre la auditoría interna y la organización.

El coeficiente hallado es de $r=0,749$ el cual cuantificó la relación entre la auditoría interna y la organización, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva muy fuerte representadas en un 56,10%.

Pudiendo así afirmar indiscutiblemente que la auditoría interna tuvo una relación positiva perfecta con la organización de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.



Fuente: Procesamiento de datos en el software Spss

El grafico de dispersión muestra la tendencia y el agrupamiento respecto a la relación de la auditoría interna y la organización en este caso siendo positiva de intensidad muy fuerte.

Hipótesis Específica 03:

H_a: La relación del enfoque al usuario y la dirección es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

H₀: La relación del enfoque al usuario y la dirección no es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Para hallar la r de Pearson se utilizó el software estadístico SPSS v.24 que permitió el procesamiento de datos para la toma de decisiones respecto al planteamiento de la hipótesis, el mismo que muestra el grado de correlación siendo:

Correlaciones

		Enfoque al	
		usuario	Dirección
Enfoque al usuario	Correlación de Pearson	1	,736**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Dirección	Correlación de Pearson	,736**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

Fuente: Procesamiento de datos en el software Spss.

Interpretación:

En el resultado de correlación encontramos el valor $P=0,000$ determinado así la probabilidad de error siendo 0% mismo que permite afirmar que existe relación entre el enfoque al usuario y la dirección en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Respondiendo a la Hipótesis:

Se determinó que existió una baja probabilidad de error al encontrarse por debajo del 0,05 por lo tanto se afirma que: sí existe una correlación entre las variables, mismo resultado nos lleva a rechazar la H₀ y aceptar la H₁ con el que concluimos que:

Si existe una relación significativa el enfoque al usuario y la dirección en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Seguidamente se procedió a medir el coeficiente de relación con el que ambas variables se relacionan para tal fin citaremos al objetivo con el fin de responderlo.

Planteamiento del objetivo Especifico 03:

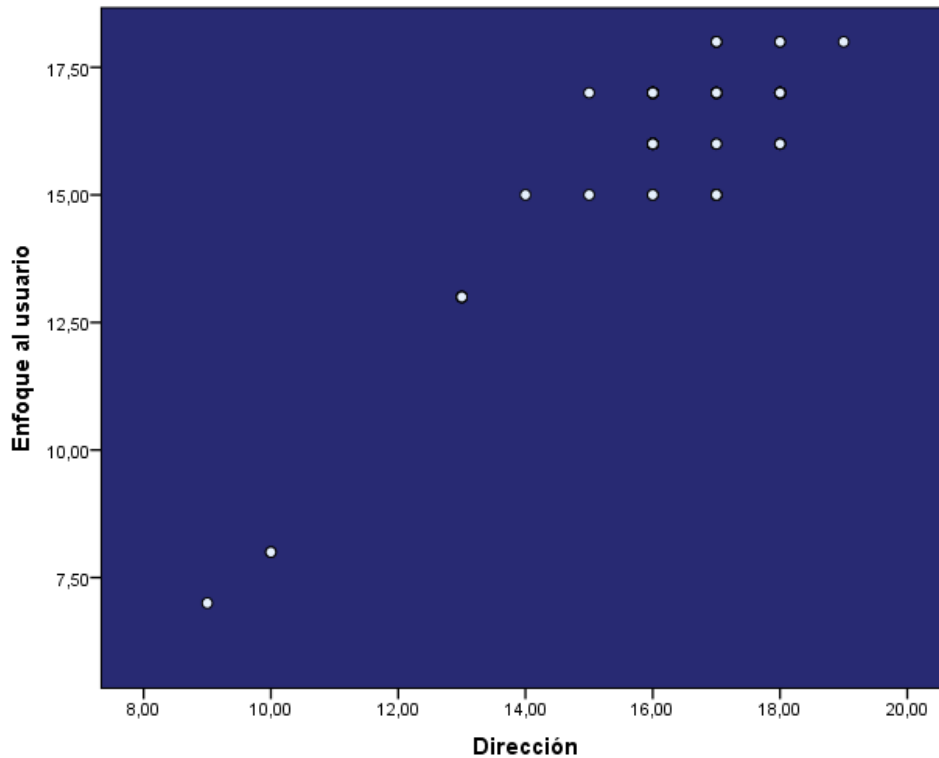
Determinar la relación del enfoque al usuario y la dirección de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación.

Se muestra en el resultado una probabilidad de error del 0% que afirma que existe relación entre el enfoque al usuario y la dirección.

El coeficiente hallado es de $r=0,736$ el cual cuantificó la relación entre el enfoque al usuario y la dirección, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva muy fuerte representadas en un 54,16%.

Pudiendo así afirmar indiscutiblemente que el enfoque al usuario tuvo una relación positiva muy fuerte con la dirección de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.



Fuente: Procesamiento de datos en el software Spss

El gráfico de dispersión muestra la tendencia y el agrupamiento respecto a la relación del enfoque al usuario y la dirección en este caso siendo positiva de intensidad muy fuerte.

Hipótesis Específica 04:

H_a: La relación de la mejora continua y el control es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

H₀: La relación de la mejora continua y el control no es significativa en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Para hallar la r de Pearson se utilizó el software estadístico SPSS v.24 que permitió el procesamiento de datos para la toma de decisiones respecto al

planteamiento de la hipótesis, el mismo que muestra el grado de correlación siendo:

		Mejora continua	Control
Mejora continua	Correlación de Pearson	1	,687**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Control	Correlación de Pearson	,687**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

Fuente: Procesamiento de datos en el software Spss

Interpretación:

En el resultado de correlación encontramos el valor $P=0,000$ determinado así la probabilidad de error siendo 0% mismo que permite afirmar que existe relación entre la mejora continua y el control en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Respondiendo a la Hipótesis:

Se determinó que existió una baja probabilidad de error al encontrarse por debajo del 0,05 por lo tanto se afirma que: sí existe una correlación entre las variables, mismo resultado nos lleva a rechazar la H_0 y aceptar la H_1 con el que concluimos que:

Si existe una relación significativa entre la mejora continua y el control en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Seguidamente se procedió a medir el coeficiente de relación con el que ambas variables se relacionan para tal fin citaremos al objetivo con el fin de responderlo.

Planteamiento del objetivo Especifico 04:

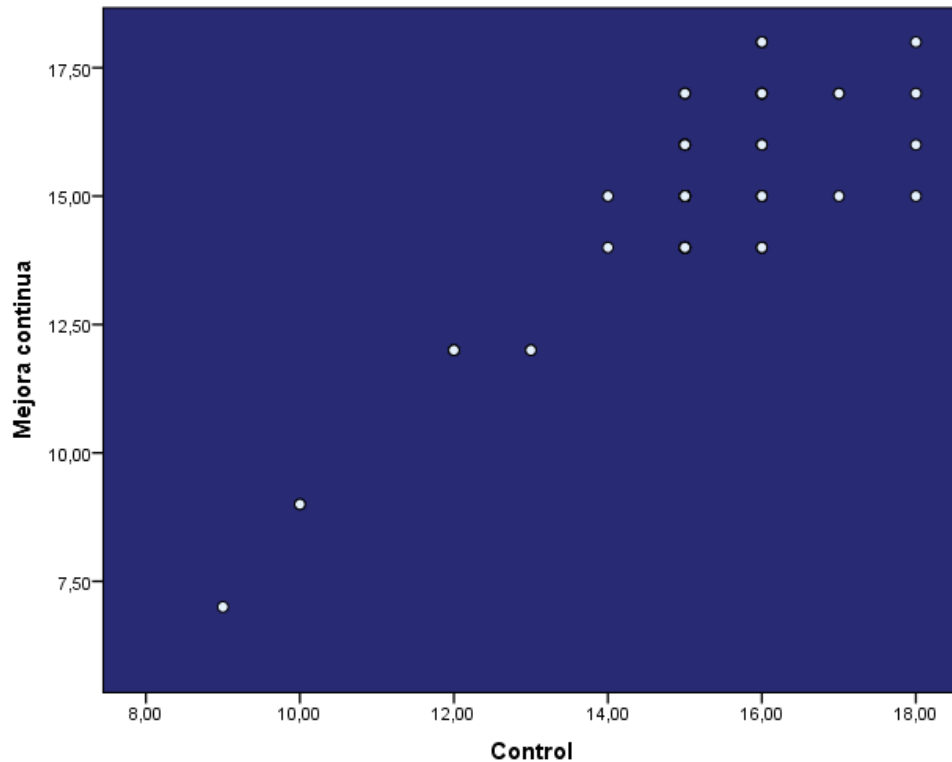
Determinar la relación de la mejora continua y el control de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación.

Se muestra en el resultado una probabilidad de error del 0% que afirma que existe relación entre las variables Gestión de Calidad y Procesos administrativos.

El coeficiente hallado es de $r=0,687$ el cual cuantificó la relación entre la mejora continua y el control, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 47,19%.

Pudiendo así afirmar indiscutiblemente que la mejora continua tuvo una relación positiva muy fuerte con el control de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.



Fuente: Procesamiento de datos en el software Spss

El grafico de dispersión muestra la tendencia y el agrupamiento respecto a la relación de la mejora continua y el control en este caso siendo positiva de intensidad muy fuerte.

5.2 Análisis de Resultados

Para hallar procesar los resultados se utilizó el software estadístico SPSS v.24 que permitió el procesamiento de datos para la toma de decisiones respecto al planteamiento de la hipótesis, el mismo que muestra el grado de correlación de la r de Pearson, para el análisis se contrastará nuestro resultado con las bases teóricas y los antecedentes por hipótesis.

De acuerdo a la hipótesis General: En el resultado de correlación encontramos el valor $P=0,000$ determinado así la probabilidad de error siendo 0% con el que se afirma que: sí existe una correlación entre las variables, mismo resultado nos lleva a rechazar la H_0 y aceptar la H_1 con el se afirma que existe una relación significativa entre la Gestión de Calidad y Procesos administrativos.

Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación el cual es de $r=0,812$ que cuantifica la relación entre las variables Gestión de Calidad y Procesos administrativos, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 65,93%.

Pudiendo así afirmar indiscutiblemente que la Gestión de Calidad definido según (ISO 9001, 2014) como “*un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes*”, tuvo una relación positiva perfecta con el proceso administrativo que según (Koontz y O’donnell, 2013) se define como “*conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de planeación, organización, dirección y control*” en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Resultado que afirma lo encontrado por Fernández (2017) en su tesis “*Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la*

Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017". Con el coeficiente ($r = 0.751^{**}$), llega a la conclusión que la gestión del proceso administrativo se realiza de manera eficiente siguiendo los lineamientos, esto amerita que la gestión de calidad brinda satisfacción a los usuarios respecto a los procesos administrativos que se da en la Municipalidad.

Del mismo modo se contrasta respecto a la primera variable con la investigación de Veliz (2020). En su tesis "*Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019*". En el que se llegó a las siguientes conclusiones: en relación a la hipótesis general, el Rho Spearman de 0,592 indica que existe relación positiva entre las variables gestión de calidad y valor público, con el que concluye en que la investigación en relación a la hipótesis general, el Rho Spearman de 0,592 indica que existe correlación positiva moderada entre las variables gestión de calidad y valor público según el personal de la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.

De acuerdo a la hipótesis Específica 01: En el resultado de correlación encontramos el valor $P=0,000$ determinado así la probabilidad de error siendo 0% afirmando así que existió una baja probabilidad de error al encontrarse por debajo del 0,05 por lo tanto se afirma que: sí existe una correlación entre las variables, mismo resultado nos lleva a rechazar la H_0 y aceptar la H_1 .

Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación el cual es de $r=0,685$ el cual cuantificó la relación entre la toma

de decisiones y la planeación, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva muy fuerte representadas en un 46,92%.

Pudiendo así afirmar indiscutiblemente que la toma de decisiones que según (Gilli, Arostegui, Iesulauro, Schulman, 2013, p. 51) la define como “*el estudio de los factores que influyen en la división del trabajo y en los mecanismos de coordinación, lo que afecta la forma en que funciona la organización*”, tuvo una relación positiva muy fuerte con la planeación que el autor (Luna, 2013, p. 41) define como “*el proceso y resultado de organizar una tarea simple o compleja teniendo en cuenta factores internos y externos orientados a la obtención uno o varios objetivos*” en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Nuestro resulta presta mucha similitud con la de Talledo (2017) en su tesis “*La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR*”. Que según su prueba de Spearman concluye que la variable gestión administrativa institucional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio con una correlación de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05 ratificando el favorecimiento de la gestión de calidad en los procesos administrativos.

De acuerdo a la hipótesis Específica 02: En el resultado de correlación encontramos el valor $P=0,000$ determinado así la probabilidad de error siendo 0% determinando que existió una baja probabilidad de error al encontrarse por

debajo del 0,05 por lo tanto se afirma que: sí existe una correlación entre las variables, mismo resultado nos lleva a rechazar la H_0 y aceptar la H_1 .

Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación el cual es de $r=0,749$ el cual cuantificó la relación entre la auditoría interna y la organización, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva muy fuerte representadas en un 56,10%.

Pudiendo así afirmar indiscutiblemente que la auditoría interna que según (Cuatrecasas, 2012, p. 602) se define como “*los mecanismos de evaluar los procesos internos de la empresa que se da para optimizar y controlar el producto o servicio*”, tuvo una relación positiva perfecta con la organización que el autor (Luna, 2013, p. 42) define como “*un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos*”, en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Resultado que se muestra de acuerdo a lo obtenido por León (2017) en su tesis “*Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*”. Que de acuerdo a su significancia bilateral (Sig. (Bilateral)) que es $< 0,05$; y la R de Pearson con un valor positivo y de 0,806, que concluye que la calidad de servicios ven influenciados en un 65% por la gestión administrativa desarrollada por la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.

De acuerdo a la hipótesis Específica 03: En el resultado de correlación encontramos el valor $P=0,000$ determinado así la probabilidad de error siendo

0% determinando que existió una baja probabilidad de error al encontrarse por debajo del 0,05 por lo tanto se afirma que: sí existe una correlación entre las variables, mismo resultado nos lleva a rechazar la H_0 y aceptar la H_1 .

Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación el cual es de $r=0,736$ el cual cuantificó la relación entre el enfoque al usuario y la dirección, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva muy fuerte representadas en un 54,16%.

Pudiendo así afirmar indiscutiblemente que el enfoque al usuario tuvo definido según (Toala, Álvarez, Osejos, Quiñonez, Soledispa, Osejos, Pionce, Caicedo, 2017, p. 44) definen como “*los recursos que dispone la empresa para sus operaciones y lograr sus metas trazadas, según sus recursos financieros, materiales, humanos hacia el destino de satisfacer al cliente*” tuvo una relación positiva muy fuerte con la dirección que el autor (Luna, 2013, p. 43) define como “*un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos*”, en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Resultado expuesto que se asemeja a la de Morales (2017) en su investigación “*La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*”, Que concluyo que la gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.136$) y un p-valor=0.000. La cual demuestra que existe una relación positiva,

interpretándose como a mejor gestión administrativa, entonces mejor calidad de atención al usuario.

De acuerdo a la hipótesis Específica 04: En el resultado de correlación encontramos el valor $P=0,000$ determinado así la probabilidad de error siendo 0% determinando que existió una baja probabilidad de error al encontrarse por debajo del 0,05 por lo tanto se afirma que: sí existe una correlación entre las variables, mismo resultado nos lleva a rechazar la H_0 y aceptar la H_1 .

Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación el cual es de $r=0,687$ el cual cuantificó la relación entre la mejora continua y el control, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 47,19%.

Pudiendo así afirmar indiscutiblemente que la mejora continua que el autor (Sánchez, 2017, p. 47) afirma que se *“tiene como finalidad que la empresa trabaje de una manera sincronizada y respetando los procesos establecidos para asegurar productos o servicios de calidad”*, tuvo una relación positiva muy fuerte con el control que el autor (Luna, 2013, p. 45) define como *“un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos”*, en la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Resultado que se compara de cierta forma con la de Alarcon (2018) realizo la tesis titulada *“Influencia de la gestión de la calidad total en la competitividad del Hospedaje Emily del distrito de Satipo, 2019”* En el que

de acuerdo al coeficiente r de Pearson $r=0,821$ que midió la relación entre la Gestión de la Calidad Total y la competitividad. Concluye que ambas variables se relacionan de manera positiva perfecta, pudiendo de esta manera determinar que la entidad mejoro considerablemente sus métodos competitivos con respecto a las demás empresas en un 67.40%.

VI. CONCLUSIONES

En el objetivo General: Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación el cual es de $r=0,812$ que cuantifica la relación entre las variables Gestión de Calidad y Procesos administrativos, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 65,93%.

Pudiendo así afirmar indiscutiblemente que la Gestión de Calidad tuvo una relación positiva perfecta con el proceso administrativo de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

La determinación del resultado nos lleva a manifestar que una buena gestión de calidad en la empresa propicia un clima organizacional favorable en que los procesos administrativos sean mas eficientes y consistentes para el usuario o consumidor final.

En el objetivo específico 01: Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación el cual es de $r=0,685$ el cual cuantificó la relación entre la toma de decisiones y la planeación, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva muy fuerte representadas en un 46,92%.

Pudiendo así afirmar mensurablemente que la toma de decisiones tuvo una relación positiva muy fuerte con la planeación de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

El aspecto determinante para el desarrollo o fracaso de una empresa es sin duda la toma de decisiones que en el caso nuestro va ligado a una buena

planificación motivo por el cual se asegura la consistencia de las decisiones buscando el bienestar de la empresa.

En el objetivo específico 02: Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación el cual es de $r=0,749$ el cual cuantificó la relación entre la auditoría interna y la organización, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva muy fuerte representadas en un 56,10%.

Pudiendo así afirmar que la auditoría interna tuvo una relación positiva perfecta con la organización de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

La auditoría interna en toda organización es importante para conocer es estado en el que se encuentran los procesos y organización de la empresa y es partir de este informe que se puede aplicar planes de mejora o medidas correctivas.

En el objetivo específico 03: Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación el cual es de $r=0,736$ el cual cuantificó la relación entre el enfoque al usuario y la dirección, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva muy fuerte representadas en un 54,16%.

Pudiendo así afirmar indiscutiblemente que el enfoque al usuario tuvo una relación positiva muy fuerte con la dirección de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

El resultado muestra que la empresa presta atención aceptable en el usuario sabiendo de a partir de este último y su satisfacción el desarrollo direccionado de la empresa.

En el objetivo específico 04: Para poder afirmar la existencia de la relación se tomará el grado de significancia de 0.05 (5%) con el que interpretaremos en base al coeficiente de correlación el cual es de $r=0,687$ el cual cuantificó la relación entre la mejora continua y el control, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 47,19%.

Pudiendo así afirmar positivamente que la mejora continua tuvo una relación positiva muy fuerte con el control de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

La mejora continua es fundamental en toda organización y es en nuestro caso de estudio que se encontró deficiencias argumentando de que si funciona está bien, pudiendo aplicar mejoras paulatinas a fin de perfeccionar los procesos.

RECOMENDACIONES

Al sr. Representante de la empresa y colaboradores se les recomienda en base a lo descrito en la investigación lo siguiente:

Planificar y distinguir todas las perspectivas que el cliente espera de la empresa, planificar para cumplirlas y hacer un seguimiento de las mismas, a través de un planeamiento de mejora continua.

Difundir las razones y metas de trabajo, para establecer una conexión superior entre la empresa con sus proveedores y la organización con sus trabajadores. Esta técnica se sumará para mejorar el negocio.

Los empresarios de negocios deben interesarse en que los ejecutivos se preparen y capaciten un plan de mejora de la administración.

Se recomienda acompañar a la administración en la ejecución de nuevos controles para garantizar la consistencia con los planes y según el grado de ejecución previsto en todos los ciclos normativos y operativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Águeda, M. Á. G., & Rocha, C. C. (2016). Dirección y organización de empresas turísticas. Comercial Grupo ANAYA, SA.
- Alarcon Cordova, F. F. (2019). Influencia de la gestión de la calidad total en la competitividad del Hospedaje Emily del distrito de Satipo, 2019.
- Aldaba F. (2019) en su tesis “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Oxapampa, año 2019”. Presentado en la ciudad de Satipo, Perú.
- Alegre L; Berné M., Carmen G., Carmen. (2000). Fundamentos de economía de la empresa: perspectiva funcional, Editorial Ariel
- Bozada, S. P. T., Pinczay, D. E. Á., Valencia, J. F. O., Cercado, M. D. P. Q., Reyes, S. G. S., Vásquez, A. E. O., ... & Plúa, C. R. C. (2017). Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos (Vol. 18). 3Ciencias.
- Buendía, C., & Colás, P. (2017). Hernández (2001). Métodos de Investigación en Educación(Texto web) disponible en: http://www.uam.es/persona_pdi/stmaria/jmurillo/Métodos/Bibliografia09.htm.
- Caicedo, C. (2017). Modelo de Gestión Organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos. España: 3ciencias. Recuperado de: <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2017/02/pr%C3%A1cticas-deinnovaci%C3%B3n.pdf>
- Católica, U. (2019). Código de Ética.
- Chávez I. (2010) LA LEY 27444: Las razones de su puesta en vigencia y una breve

mención a sus rasgos fundamentales. Recuperado de 105
<http://derechogeneral.blogspot.pe/2007/12/la-ley-27444-las-razones-de-su-puesta.html>

Chulluncuy M. (2019) en su tesis “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería-Satipo, 2019”. En la ciudad de Satipo, Perú.

Chulluncuy Panez, M. D. J. (2020). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería-Satipo, 2019.

Cordova Y. (2019) en su investigación “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro hostales, distrito de Villa Rica, año 2019” En la ciudad de Villa Rica, Perú.

CUATRACASAS (2012). Gestión del mantenimiento de los equipos productivos. 2.^aed. Madrid: Díaz de Santos, 2012, pp. 697. ISBN: 978-84-9969-349-1

del Consejo Directivo, I. P. (2020). R. N° 000082-2020-PRE/INDECOPI Designan miembro del Consejo Consultivo del INDECOPI.

Fernández D. (2017) en su tesis “Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017”. En la ciudad de Huaraz, Perú.

Fernández Menacho, D. D. (2017). Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

Fernández Salazar, E. (2019). Análisis de los procesos administrativos del sector hotelero del cantón Eloy Alfaro Esmeraldas-Ecuador (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Escuela de Administración de Empresas-Productividad).

- Finch, Freeman y Gilbert (2010). Administración, México: Pearson Educación.
- Flores (2015), en su tesis de maestría titulada: “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, realizado ciudad de Managua, Nicaragua.
- García, D. E. (2011). Estudio de prefactibilidad para el establecimiento de una empresa que preste los servicios de Car Wash en el distrito V de Managua durante el periodo 2020-2024 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Ingeniería).
- Gilli, J. Arostegui, A. Iesulauro, A. Schulman, D. (2013) Ética y empresa: Valores y responsabilidad social en la gestión.
- González, O., & Arciniegas, J. (2016). Sistemas de gestión de calidad. Ecoe Ediciones.
- González, O., & Arciniegas, J. (2016). Sistemas de gestión de calidad. Ecoe Ediciones. ISO 9001, (2015). Certificación en la Norma Futuro de la Calidad
- Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2006). Metodología de la Investigación (5ta edición) México. Mc Graw-Hill.
- Hernández S, Fernandez C. y Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación, impreso por Panamericana, Formas e Impresos S.A. Impreso en Colombia.
- HUMANOS, Y. D. (2019). Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Kinney, G. D. (2014). Funciones administrativas desarrolladas por el personal de la microempresa Asoam Achiote y su incidencia en el cumplimiento de objetivos (Bachelor's thesis, JIPIJAPA-UNESUM).
- Koontz Harold & Ciry O'Donnell (2013) Curso de Administración Moderna- Un

análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas.
México. Litográfica Ingramex S.A.

León S. (2017) en su tesis “Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017”. Desarrollado en la ciudad de Tarapoto, Perú.

Lory (2016), en su tesis de maestría titulado “Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente”, realizado en la ciudad de Valladolid, España.

Morales E. (2017) en su investigación “La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017”. Desarrollada en la ciudad de Lima, Perú.

Nava, J. (2016). Logística integral y calidad total: filosofías estratégicas en la creación de valor en las organizaciones. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 13(2), 347-362.

Ortega, M. V., Lozano, J. J. M., & Nieto, J. F. (2016). Validez de instrumento para medir el aprendizaje creativo. *Comunicaciones en Estadística*, 9(2), 239-254.

Osorio (2016), en su tesis de maestría titulada: “El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango”, realizada en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala.

Pérez (2016), en su tesis de maestría titulada: “Evaluación de los procesos administrativos basado en un sistema de gestión de calidad para la empresa KANNIBAL S.A.”, realizado en la universidad Nueva Esparta, Caracas-Venezuela

Rabanal L. (2019) en su tesis “Gestión de calidad y eficacia de los procesos

administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019”. Desarrollada en la ciudad de Pucallpa, Perú.

Riquelme, M. (2018). ¿ Qué es y cómo se interpreta el coeficiente de correlación de Pearson. Obtenido de [https://www. webyempresas. com/coeficiente-de-correlacionde-pearson](https://www.webyempresas.com/coeficiente-de-correlacionde-pearson).

Robbins, Stephen P. y DeCenzo, David A. (2010): Fundamentos de la Administración: conceptos esenciales y aplicaciones, 6ª ed., México: Pearson Educación.

Romero, M. (2016). Mejores prácticas de auditoría interna para la gestión y el control de activos fijos. *Science of Human Action (histórico)*, 2(2), 318-345.

Sánchez, E. B., Ferrer, J. R. G., González-Camejo, I. T., & Pravia, M. C. P. (2017). Factores institucionales que moderan el emprendimiento corporativo en empresas extrahoteleras del destino Holguín/Institutional factors that moderate corporate entrepreneurship in Holguin tourist destination enterprises. *Retos Turísticos*, 16(2).

Sánchez, S. (2017). La fidelización de clientes. Recuperado de [http://www. puromarketing. com/14/28784/fidelizacion-clientes. html](http://www.puromarketing.com/14/28784/fidelizacion-clientes.html).

Serrano, A. T. I. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. Ediciones de la U.

Talledo M. (2017) en su tesis “La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR”. En la ciudad de Lima, Perú.

Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñones, M., Soledispa, S., Osejos, A., Pionce,

A. y

Torre (2016), en su tesis de doctorado titulado: “Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000)”, En la ciudad de San Luis Potosi, México.

Vargas, (2010) procedimientos administrativos LEY 27444

Veliz Mercado, I. (2020). Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD	Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes, los mismos que se componen por la toma de decisiones, auditorías internas, enfoque hacia el futuro y procesos de mejora continua. (ISO 9001, 2014)	Son las actividades y tareas que realizan los trabajadores de la empresa para los usuarios externos y será medido en las dimensiones: toma de decisiones, introducción auditorías internas, enfoque hacia el usuario y los procesos de mejora continua, en los niveles adecuados, regulares e inadecuados.	Toma de decisiones	Es el estudio de los factores que influyen en la división del trabajo y en los mecanismos de coordinación, lo que afecta la forma en que funciona la organización. Para completar el análisis identificamos criterios y capacidades analíticas. Gilli, J. Arostegui, A. Iesulauro, A. Schulman, D. (2013, p. 51)	Identificación de criterios Capacidades analíticas	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p. 215). Intervalos Las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos investigadores lo usan porque se acercan a este nivel y se tratan como tal (p. 216).
			Auditorías internas	Mecanismo de evaluar los procesos internos de la empresa que se da para optimizar y controlar el producto o servicio dentro de las especificaciones requeridas y adecuadas, para maximizar la calidad y reducir los costes los cuales se dan a través de los sistemas de supervisión, el cumplimiento de normas y la fiabilidad e integración de la información. Cuatrecasas, L. (2012, p. 602)	Sistemas de supervisión Cumplimiento de normas Fiabilidad de la información	
			Enfoque al usuario	Son los recursos que dispone la empresa para sus operaciones y lograr sus metas trazadas, según sus recursos financieros, materiales, humanos hacia el destino de satisfacer al usuario identificando necesidades, a través de sistemas de comunicación y la empatía. Toala, S. Álvarez, D. Osejos, J. Quiñonez, M. Soledispa, S. Osejos, A. Pionce, A. Caicedo, C (2017, p. 44)	Identificación de las necesidades Sistemas de comunicación Empatía	
			Mejora continua	Tiene como finalidad que la empresa trabaje de una manera sincronizada y respetando los procesos establecidos para asegurar que los productos o servicios estén sujetos a las especificaciones a medida que perdure en el tiempo el cual se medirá con una evaluación de riesgos, sistemas de medición y el trabajo en equipo. Sánchez, S. (2017, p. 47)	Evaluación de riesgos Sistemas de medición Trabajo en equipo	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
VARIABLE 2: Procesos Administrativos	Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de planeación, organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible. (Koontz y O'donnell, 2013)	Es la percepción que se tiene del proceso administrativo de la empresa en estudio y se medirá con un cuestionario las dimensiones: planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Es el proceso y resultado de organizar una tarea simple o compleja teniendo en cuenta factores internos y externos orientados a la obtención uno o varios objetivos. Es la visualización el futuro y trazar el programa de acción mediante mecanismos de logro, programación de actividades y una planeación funcional. Luna, A. (2013, p. 41)	Mecanismos de logro	Mecanismos de éxito de un movimiento y delineando las condiciones requeridas por cada uno de ellos para demostrarse viable y "útil". Luna, A. (2013, p. 41)
				Programa de actividades	Es un documento que recoge un conjunto de tareas necesarias para la consecución de una acción u objetivo concreto. Antes de ponernos a planificar un proyecto, es conveniente hacer un plan de actividades. Luna, A. (2013, p. 41)	
				Planeación funcional	Trata de cómo utilizar y aplicar los recursos y habilidades dentro de cada área funcional, actividad o unidad estratégica. ... El objetivo es apoyar las estrategias de la organización. Luna, A. (2013, p. 41)	
			Organización	es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. Se componen por los manuales, divisiones en el trabajo y organigrama estructurado. Luna, A. (2013, p. 42)	Manual (MOF Y ROF)	La organización pública debe mirar bien la ley para que explícitamente lo faculte a realizar lo que desea realizar. Luna, A. (2013, p. 42)
					División de trabajo	Es un concepto económico que establece que dividir el proceso de producción en diferentes etapas permite a los trabajadores especializarse en tareas específicas, siendo cada tarea realizada por una persona o grupo de personas por separado. Luna, A. (2013, p. 42)
					Organigrama	Es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización, que incluye las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor. Luna, A. (2013, p. 42)
			Dirección	Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones a través de sistemas de comunicación, aspectos motivacionales y delegar funciones o cargos. Luna, A. (2013, p. 43)	Sistemas de comunicación	Permite que la información sea transferida, a través del espacio y el tiempo, desde un punto llamado fuente hasta otro punto de destino, mediante un cable como en el caso de un teléfono o por ondas como en el caso de las radios. Luna, A. (2013, p. 43)
					Aspectos motivacionales	Involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Luna, A. (2013, p. 43)
					Delegación de funciones	Se produce entre cargos ejercidos por personas. Un jefe de una determinada empresa puede, por ejemplo, delegar sus funciones en otra persona para que ésta última desarrolle las tareas y funciones que hasta ahora desarrollaba. Luna, A. (2013, p. 43)
			Control	Es la etapa del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se realizan en la búsqueda por asegurar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas en la evaluación de desempeño, retroalimentación y supervisión de funciones. Luna, A. (2013, p. 45)	Evaluación de desempeño	La evaluación del rendimiento es un sistema formal para estimar el cumplimiento de las obligaciones laborales de un empleado. Luna, A. (2013, p. 45)
					Retroalimentación	Es un sistema de control en el desarrollo tareas, actividades o productos, implementado mediante la supervisión y evaluación continua, cuyo objetivo es el mejoramiento paulatino de los resultados. Luna, A. (2013, p. 45)
					Supervisión de funciones	La responsabilidad de mejorar constantemente a su personal, desarrollando sus aptitudes en el trabajo, estudiando y analizando métodos de trabajo y elaborando planes de adiestramiento Luna, A. (2013, p. 45)

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO SOBRE GESTION DE CALIDAD**

ESTIMADO COLABORADOR:

La presente encuesta pretende recoger tu opinión sobre la Gestión de calidad de la empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020. Por favor, contesta sinceramente a las siguientes preguntas y aseveraciones porque tus respuestas no tendrán un efecto ni positivo ni negativo en tu situación laboral.

Fecha: ___ / ___ / ___

Sexo: Femenino () Masculino ()

Ocupación: Auxiliar Administrativo () Técnico Administrativo () Profesional Especialista () Funcionario ()

Grado de estudio: Secundaria () Superior Técnica () Superior Universitaria () Post. Grado ()

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una “X” solo el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente.

5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Muy pocas veces 1 = Nunca

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
D1: Toma de decisiones		5	4	3	2	1
1	¿Al momento de decidir respecto a un problema el empleado toma la decisión o acciones correctivas?					
2	¿Cree que en las reuniones entre los empleados identifican problemas y coordinan conjuntamente la atención al cliente?					
3	¿El personal identifica, analiza el problema y soluciona ante la necesidad del cliente?					
4	¿Los jefes de áreas contribuyen con la solución de problemas o solicitud de productos y servicios del cliente?					
5	¿Los trabajadores pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas inmediatos sin la necesidad del jefe inmediato?					
D2: auditorías internas		5	4	3	2	1
6	¿Cree que son necesarias las supervisiones en las áreas de la empresa?					
7	¿Cree que las auditorías internas y externas contribuirán al desarrollo de la empresa inversiones Grupo Porras Perú?					
8	¿Se difunde las normas, comunicados y procedimientos de la empresa al público?					

9	¿Se evidencia el cumplimiento de las normas establecidas por el gobierno central respecto a comprobantes y derechos del consumidor?					
10	¿La empresa se preocupa por mantener la seguridad y confidencialidad de la información de los clientes?					
D3: Enfoque al usuario		5	4	3	2	1
11	¿Percibe que la empresa recibe asesoramiento de los productos y servicios que ofrece a fin de ofrecer un producto y servicio de calidad?					
12	¿Se solucionan los problemas solicitados por el cliente?					
13	¿El servicio brindado en la empresa es rápido ante las necesidades urgentes del cliente?					
14	¿La tecnología de la empresa es la adecuada para satisfacer las necesidades del cliente?					
15	¿Existen barreras comunicativas entre los trabajadores de la empresa y con los clientes?					
D4: Mejora continua		5	4	3	2	1
16	¿Se analiza el riesgo respecto a los productos o servicio buscando el bienestar del cliente?					
17	¿Percibió un sistema de medición que garantice la calidad de producto o servicio?					
18	¿Cree Ud. que es importante la capacitación a los empleados?					
19	¿Observa en la empresa el trabajo en equipo del personal con el fin de mejorar la atención al cliente?					
20	¿Percibe armonía y trabajo sincronizado en las áreas de la empresa?					

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

ESTIMADO COLABORADOR:

La presente encuesta pretende recoger tu opinión sobre Los procesos administrativos de la empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020. Por favor, contesta sinceramente a las siguientes preguntas y aseveraciones porque tus respuestas no tendrán un efecto ni positivo ni negativo en tu situación laboral.

Fecha: ___ / ___ / ___

Sexo: Femenino () Masculino ()

Ocupación: Auxiliar Administrativo () Técnico Administrativo () Profesional Especialista () Funcionario ()

Grado de estudio: Secundaria () Superior Técnica () Superior Universitaria () Post. Grado ()

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una “X” solo el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente.

5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Muy pocas veces 1 = Nunca

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
D1: Planeación		5	4	3	2	1
1	¿Percibe que los empleados se esmeran por lograr la satisfacción de sus clientes?					
2	¿Percibe Ud. que en las metas de la empresa se consideró la satisfacción al cliente?					
3	¿Tiene conocimiento de que la empresa cronografe días en las que recibe mercadería, días de oferta o despacho de grandes cantidades con el fin de no incomodar al cliente?					
4	¿Percibe que la empresa toma muy enserio al cliente y lo considera como eje de la mejora a futuro?					
D2: Organización		5	4	3	2	1
5	¿Considera que es necesario realizar cambios al manual de organización y funciones en la empresa inversiones Grupo Porras Perú?					
6	¿Percibe que el personal que lo atiende cumple con sus funciones dentro de la empresa?					
7	¿Percibe que se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?					
8	¿Existen personas idóneas que conocen su trabajo dentro de los puestos en la empresa?					
D3: Dirección		5	4	3	2	1
9	¿Se evidencia la comunicación fluida entre las áreas y jefes de la empresa?					

10	¿La comunicación empleado y cliente es cordial, de confianza y se maneja de manera fluida?					
11	¿Se evidencia que en la empresa se valora el trabajo del personal respecto a su buen trabajo?					
12	¿Cree que al empleado se le da el reconocimiento según su desempeño?					
D3: Control		5	4	3	2	1
13	¿Cree Ud. como cliente que se evalúa periódicamente el trabajo de los empleados?					
14	¿Cree Ud. que si se le remuneraría al empleado acorde al desempeño, mostraría mayor compromiso por su trabajo?					
15	¿Percibe si se ubican los errores, se corrigen y se controlan para mejorar la atención al cliente?					
16	¿Cree que debería supervisarse y monitorear los servicios de atención al cliente?					

Gracias por su colaboración

Anexos 3: Directorio de empresa

Titular-Gerente : Porras Rivas Juan Jesús
RUC : 20601393884
Razón Social : INVERSIONES GRUPO PORRAS PERU E.I.R.L.
Tipo Empresa : Empresa Individual de Resp. Ltda
Condición : Activo
Fecha Inicio Actividades : 01 / Agosto / 2016
Actividades Comerciales:
Vta. Min. Articulos de Ferreteria.
Otras Activid.de Tipo Servicio Ncp
CIU : 52348
Dirección Legal :
Av. Marginal Mza. C Lote. 3 A.H. 3 de Mayo
(S72573484 Fte al Estadio Municipal)
Distrito / Ciudad : Pichanaqui
Provincia : Chanchamayo
Departamento : Junin, Perú

Anexos 4: Constancia REMYPE

26/10/2020



CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)							
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20601393884	INVERSIONES GRUPO PORRAS PERU E.I.R.L.	18/10/2016	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	26/10/2016	ACREDITADO	--- ---	--- ---

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015 (Hasta el 19/10/2008)			
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

Anexos 5: Validación de instrumento

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

GESTION DE CALIDAD Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES GRUPO PORRAS PERU, PICHANAQUI 2020.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario para determinar la Relación de la Gestión de Calidad y el Proceso Administrativo

III. TESISISTA

Miguel Angel Villarreal Poma

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de la variable en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....

APROBADO: SI NO



Rosa Karol Ad. Torres
Dra. Lic. en Administración
GERENC 03158

EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN : GESTION DE CALIDAD Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
INVERSIONES GRUPO PORRAS PERU, PICHANAQUI 2020

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de Evaluación						Recomendaciones
				Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		
				Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: Gestión de calidad	Toma de decisiones	Identificación de criterios	¿Al momento de decidir respecto a un problema el empleado toma la decisión o acciones correctivas?	X		X		X		
			¿Cree que en las reuniones entre los empleados identifican problemas y coordinan conjuntamente la atención al cliente?	X		X		X		
		Capacidad analítica	¿El personal identifica, analiza el problema y soluciona ante la necesidad del cliente?	X		X		X		
			¿Los jefes de áreas contribuyen con la solución de problemas o solicitud de productos y servicios del cliente?	X		X		X		
	Auditorías internas	Sistemas de supervisión	¿Cree que son necesarias las supervisiones en las áreas de la empresa?	X		X		X		
			¿Cree que las auditorías internas y externas contribuirán al desarrollo de la empresa inversiones Grupo Porras Perú?	X		X		X		
		Cumplimiento de normas	¿Se difunde las normas, comunicados y procedimientos de la empresa al público?	X		X		X		
			¿Se evidencia el cumplimiento de las normas establecidas por el gobierno central respecto a comprobantes y derechos del consumidor?	X		X		X		
	Enfoque al usuario	Identificación de las necesidades	¿La empresa se preocupa por mantener la seguridad y confidencialidad de la información de los clientes?	X		X		X		
			¿Percebe que la empresa recibe asesoramiento de los productos y servicios que ofrece a fin de ofrecer un producto y servicio de calidad?	X		X		X		
		Sistemas de comunicación	¿Se solucionan los problemas solicitados por el cliente?	X		X		X		
			¿El servicio brindado en la empresa es rápido ante las necesidades urgentes del cliente?	X		X		X		
		Empatía	¿La tecnología de la empresa es la adecuada para satisfacer las necesidades del cliente?	X		X		X		
			¿Existen barreras comunicativas entre los trabajadores de la empresa y con los clientes?	X		X		X		
	Mejora continua	Evaluación de riesgos	¿Se analiza el riesgo respecto a los productos o servicio buscando el bienestar del cliente?	X		X		X		
			¿Percebo un sistema de medición que garantice la calidad de producto o servicio?	X		X		X		
		Trabajo en equipo	¿Cree Ud. que es importante la capacitación a los empleados?	X		X		X		
			¿Observa en la empresa el trabajo en equipo del personal con el fin de mejorar la atención al cliente?	X		X		X		
VARIABLE 2: Proceso Administrativo	Planeación	Mecanismos de logro	¿Percebe que los empleados se esmeran por lograr la satisfacción de sus clientes?	X		X		X		
			¿Percebe Ud. que en las metas de la empresa se concedió la satisfacción al cliente?	X		X		X		
		Programa de actividades	¿Tiene conocimiento de que la empresa cronograma días en las que recibe mercadería, días de oferta o despacho de grandes cantidades con el fin de no perder que la empresa toma a muy en serio al cliente y lo considera como eje de la mejora a futuro?	X		X		X		
	Organización	Manual (MOF Y ROP)	¿Percebe que la empresa toma a muy en serio al cliente y lo considera como eje de la mejora a futuro?	X		X		X		
			¿Considera que es necesario realizar cambios al manual de organización y funciones en la empresa inversiones Grupo Porras Perú?	X		X		X		
		Organigrama	¿Percebe que el personal que lo atiende cumple con sus funciones dentro de la empresa?	X		X		X		
	División de trabajo		¿Percebe que se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?	X		X		X		
	Dirección	Sistemas de comunicación	¿Existen personas siones que conocen su trabajo dentro de los puestos en la empresa?	X		X		X		
			¿Se evidencia la comunicación fluida entre las áreas y jefes de la empresa?	X		X		X		
		Aspecto motivacional	¿La comunicación empleado y cliente es cordial, de confianza y se maneja de manera fluida?	X		X		X		
	Delegación de funciones		¿Se evidencia que en la empresa se valora el trabajo del personal respecto a su buen trabajo?	X		X		X		
	Control	Evaluación de desempeño	¿Cree que al empleado se le da el reconocimiento según su desempeño?	X		X		X		
¿Cree Ud como cliente que se evalúa periódicamente el trabajo de los empleados?			X		X		X			
Retroalimentación		¿Cree Ud que si se le remunerará al empleado acorde al desempeño, mostrará mayor compromiso por su trabajo?	X		X		X			
		Supervisión de funciones	¿Percebe si se ubican los errores, se corrigen y se controlan para mejorar la atención al cliente?	X		X		X		
		¿Cree que debería supervisarse y monitorear los servicios de atención al cliente?	X		X		X			

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto/tema formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente/dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Si entendimos el ítem de alguna el enunciado del ítem en contexto, exacto y claro.

Nota: Si la evidencia se dio suficiente cuando los ítems puntuados son suficientes para medir la dimensión.


Rosa Karin
 Dra. Lic. en Administración
 UPEL - UPEL

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

GESTION DE CALIDAD Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES GRUPO PORRAS PERU, PICHANAQUI 2020.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario para determinar la Relación de la Gestión de Calidad y el Proceso Administrativo

III. TESISISTA

Miguel Angel Villarreal Poma

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de la variable en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

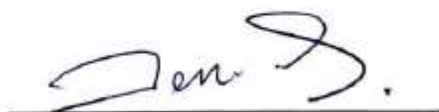
OBSERVACIONES:

.....
.....

APROBADO:

SI

NO



Nerio Fidel, BENITO GONZALES
DNI: 20669577
CLAD: 16676

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN : GESTION DE CALIDAD Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
INVERSIONES GRUPO PORRAS PERU, PICHANAQUI 2020

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de Evaluación						Recomendaciones	
				Pertinencia		Relevancia		Credibilidad			
				SI	No	SI	No	SI	No		
VARIABLE 1: Gestión de calidad	Toma de decisiones	Identificación de criterios	¿Al momento de decidir respecto a un problema el empleado toma la decisión o acciones correctivas?	X		X		X			
			¿Cree que en las reuniones entre los empleados identifican problemas y coordinan conjuntamente la atención al cliente?	X		X		X			
		Capacidades analíticas	¿El personal identifica, analiza el problema y soluciona ante la necesidad del cliente?	X		X		X			
			¿Los jefes de áreas contribuyen con la solución de problemas o solicitud de productos y servicios del cliente?	X		X		X			
			¿Los trabajadores pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas inmediatos sin la necesidad del jefe inmediato?	X		X		X			
				X		X		X			
	Auditorías internas	Sistemas de supervisión	¿Cree que son necesarias las supervisiones en las áreas de la empresa?	X		X		X			
			¿Cree que las auditorías internas y externas contribuirán al desarrollo de la empresa inversiones Grupo Porras Perú?	X		X		X			
		Cumplimiento de normas	¿Se difunde las normas, comunicados y procedimientos de la empresa al público?	X		X		X			
	Enfoque al usuario	Identificación de las necesidades	¿Se evidencia el cumplimiento de las normas establecidas por el gobierno central respecto a comprobantes y derechos del consumidor?	X		X		X			
			¿La empresa se preocupa por mantener la seguridad y confidencialidad de la información de los clientes?	X		X		X			
		Sistemas de comunicación	¿Percebe que la empresa recibe asesoramiento de los productos y servicios que ofrece a fin de ofrecer un producto y servicio de calidad?	X		X		X			
			¿Se solucionan los problemas solicitados por el cliente?	X		X		X			
			¿El servicio brindado en la empresa es rápido ante las necesidades urgentes del cliente?	X		X		X			
			¿La tecnología de la empresa es la adecuada para satisfacer las necesidades del cliente?	X		X		X			
	Mejora continua	Evaluación de riesgos	¿Existen barreras comunicativas entre los trabajadores de la empresa y con los clientes?	X		X		X			
			¿Se analiza el riesgo respecto a los productos o servicio buscando el bienestar del cliente?	X		X		X			
		Sistemas de medición	¿Percebo un sistema de medición que garantice la calidad de producto o servicio?	X		X		X			
VARIABLE 2: Proceso Administrativo	Planeación	Mecanismos de logro	¿Cree Ud. que es importante la capacitación a los empleados?	X		X		X			
			¿Observa en la empresa el trabajo en equipo del personal con el fin de mejorar la atención al cliente?	X		X		X			
		Trabajo en equipo	¿Percebe armonía y trabajo sincronizado en las áreas de la empresa?	X		X		X			
	Programación	Programa de actividades	¿Percebe que los empleados se esmeran por lograr la satisfacción de sus clientes?	X		X		X			
			¿Percebe Ud. que en las metas de la empresa se consideró la satisfacción al cliente?	X		X		X			
		Planeación funcional	¿Tiene conocimiento de que la empresa cronografe días en las que recibe mercadería, días de oferta o despacho de grandes cantidades con el fin de no perder ventas?	X		X		X			
	Organización	Manual (MOP Y ROF)	¿Percebe que la empresa toma muy en serio al cliente y lo considera como eje de la mejora a futuro?	X		X		X			
			¿Considera que es necesario realizar cambios al manual de organización y funciones en la empresa inversiones Grupo Porras Perú?	X		X		X			
		Organigrama	¿Percebe que el personal que lo atiende cumple con sus funciones dentro de la empresa?	X		X		X			
	Dirección	Sistemas de comunicación	¿Percebe que se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?	X		X		X			
			¿Existen personas idóneas que conocen su trabajo dentro de los puestos en la empresa?	X		X		X			
		Aspectos motivacionales	¿Se evidencia la comunicación fluida entre las áreas y jefes de la empresa?	X		X		X			
Control	Evaluación de desempeño	¿Se evidencia que en la empresa se valora el trabajo del personal respecto a su buen trabajo?	X		X		X				
		¿Cree que al empleado se le da el reconocimiento según su desempeño?	X		X		X				
	Supervisión de funciones	¿Cree Ud como cliente que se evalúa periódicamente el trabajo de los empleados?	X		X		X				
		¿Cree Ud que si se le remuneraría al empleado acorde al desempeño, mostraría mayor compromiso por su trabajo?	X		X		X				
	¿Percebe si se ubican los errores, se corrigen y se controlan para mejorar la atención al cliente?	X		X		X					
	¿Cree que debería supervisarse y monitorear los servicios de atención al cliente?	X		X		X					

Reflexión: El item corresponde al concepto teórico formulado
 Relevancia: El item es apropiado para representar al componente dimensión especifico de estudio
 Credibilidad: Se entiende en el estudio que el enunciado del item es preciso, exacto y directo

Nota: Si ausencia, si de suficiencia o cuando el item pertenece a otra dimensión para medir la dimensión


 Nerio Fidel, BENITO GONZALES
 DNE: 20669577
 CLAD: 16676

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

GESTION DE CALIDAD Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES GRUPO PORRAS PERU, PICHANAQUI 2020.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario para determinar la Relación de la Gestión de Calidad y el Proceso Administrativo

III. TESISISTA

Miguel Angel Villarreal Poma

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de la variable en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....

APROBADO:

SI

NO




.....
Lic. Adm. Tolomeo Ventura Hurtado
CLAD 4579
MG. MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
EN DOCENCIA, CURRÍCULA E INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE CALIDAD Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
INVERSIONES GRUPO PORRAS PERU, PICHANAQUI 2020

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de Evaluación						Recomendaciones	
				Pertinencia ¹		Relevancia ²		Credibilidad ³			
				Si	No	Si	No	Si	No		
VARIABLE 1: Gestión de calidad	Toma de decisiones	Identificación de criterios	¿Al momento de decidir respecto a un problema el empleado toma la decisión o acciones correctivas?	X		X		X			
			¿Cree que en las reuniones entre los empleados identifican problemas y coordinan conjuntamente la atención al cliente?	X		X		X			
		Capacidades analíticas	¿El personal identifica, analiza el problema y soluciona ante la necesidad del cliente?	X		X		X			
			¿Los jefes de áreas contribuyen con la solución de problemas o solicitud de productos y servicios del cliente?	X		X		X			
			¿Los trabajadores pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas inmediatos sin la necesidad del jefe inmediato?	X		X		X			
			¿Cree que son necesarias las supervisiones en las áreas de la empresa?	X		X		X			
	Auditorías internas	Sistemas de supervisión	¿Cree que las auditorías internas y externas contribuirán al desarrollo de la empresa Inversiones Grupo Porras Perú?	X		X		X			
			¿Se difunde las normas, comunicados y procedimientos de la empresa al público?	X		X		X			
		Cumplimiento de normas	¿Se evidencia el cumplimiento de las normas establecidas por el gobierno central respecto a comprobantes y derechos del consumidor?	X		X		X			
	Enfoque al usuario	Identificación de las necesidades	¿La empresa se preocupa por mantener la seguridad y confidencialidad de la información de los clientes?	X		X		X			
			¿Percebe que la empresa recibe asesoramiento de los productos y servicios que ofrece a fin de ofrecer un producto y servicio de calidad?	X		X		X			
		Sistemas de comunicación	¿Se solucionan los problemas solicitados por el cliente?	X		X		X			
			¿El servicio brindado en la empresa es ágil ante las necesidades urgentes del cliente?	X		X		X			
		Empatía	¿La tecnología de la empresa es la adecuada para satisfacer las necesidades del cliente?	X		X		X			
			¿Existen barreras comunicativas entre los trabajadores de la empresa y con los clientes?	X		X		X			
	Mejora continua	Evaluación de riesgos	¿Se analiza el riesgo respecto a los productos o servicio buscando el bienestar del cliente?	X		X		X			
			¿Percebo un sistema de medición que garantice la calidad de producto o servicio?	X		X		X			
		Sistemas de medición	¿Cree Ud. que es importante la capacitación a los empleados?	X		X		X			
¿Observa en la empresa el trabajo en equipo del personal con el fin de mejorar la atención al cliente?			X		X		X				
VARIABLE 2: Proceso Administrativo	Planeación	Mecanismos de logro	¿Percebe armonía y trabajo sincronizado en las áreas de la empresa?	X		X		X			
			¿Percebe que los empleados se esmeran por lograr la satisfacción de sus clientes?	X		X		X			
		Programa de actividades	¿Percebe Ud. que en las metas de la empresa se consideró la satisfacción al cliente?	X		X		X			
	Organización	Planeación funcional	¿Tiene conocimiento de que la empresa cronograma días en las que recibe mercadería, días de oferta o despacho de grandes cantidades con el fin de no perder ventas?	X		X		X			
			¿Percebe que la empresa toma muy en serio al cliente y lo considera como eje de la mejora a futuro?	X		X		X			
		Manual (MOP Y ROP)	¿Considera que es necesario realizar cambios al manual de organización y funciones en la empresa Inversiones Grupo Porras Perú?	X		X		X			
			¿Percebe que el personal que lo atiende cumple con sus funciones dentro de la empresa?	X		X		X			
		Organigrama	¿Percebe que se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?	X		X		X			
			¿Existen personas idóneas que conocen su trabajo dentro de los puestos en la empresa?	X		X		X			
	Dirección	Sistemas de comunicación	¿Se evidencia la comunicación fluida entre las áreas y jefes de la empresa?	X		X		X			
			¿La comunicación empleado y cliente es cordial, de confianza y se maneja de manera fluida?	X		X		X			
		Aspectos motivacionales	¿Se evidencia que en la empresa se valora el trabajo del personal respecto a su buen trabajo?	X		X		X			
	Control	Delegación de funciones	¿Cree que al empleado se le da el reconocimiento según su desempeño?	X		X		X			
			¿Cree Ud como cliente que se evalúa periódicamente el trabajo de los empleados?	X		X		X			
		Evaluación de desempeño	¿Cree Ud que si se le remunerara al empleado acorde al desempeño, mostraría mayor compromiso por su trabajo?	X		X		X			
			¿Percebe si se ubican los errores, se corrigen y se controlan para mejorar la atención al cliente?	X		X		X			
		Retroalimentación	¿Cree que debería supervisarse y monitorear los servicios de atención al cliente?	X		X		X			
			Supervisión de funciones								

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente de dirección específica del producto.
³Credibilidad: El ítem es entendido y discutido a través de la entrevista con el ítem de interés directo.

Nota: Si evidencia, se dice evidencia o cambio si tiene plenas razones suficientes para medir el fenómeno.




Lic. Ana Tatyana Ventura Hurtado
 CCFIAD
 CENTRO DE ESTUDIOS Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO
 INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOLIVIA, CURICUYA Y URBES PLANAS

Anexos 6: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducido por Miguel Ángel Villarreal Poma de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote El objetivo de este estudio es Determinar la relación de la gestión de calidad y los procesos administrativos de la micro y pequeña empresa inversiones grupo porras Perú, Pichanaqui 2020.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La Información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

..... DIAZ PRADAYO HERNAN PEDRO

Nombre completo del participante
DNI N° 17.19.53.52

CARGO ARQUITECTO

Anexo 7: Base de datos

BASE DE DATOS																																						
N ^o	GESTION DE CALIDAD										PROCESOS ADMINISTRATIVOS																											
	Toma de decisiones			Auditorías internas				Enfoque al usuario			Mejora continua				Planeación				Organización					Dirección				Control										
	It e m 1	It e m 2	It e m 3	It e m 4	It e m 5	It e m 6	It e m 7	It e m 8	It e m 9	lte m 10	lte m 11	lte m 12	lte m 13	lte m 14	lte m 15	lte m 16	lte m 17	lte m 18	lte m 19	lte m 20	It e m 1	It e m 2	It e m 3	It e m 4	It e m 5	It e m 6	It e m 7	It e m 8	It e m 9	lte m 10	lte m 11	lte m 12	lte m 13	lte m 14	lte m 15	lte m 16		
1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	3	
2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	2	4	3	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	
4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	
5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	
6	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
7	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	
8	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
9	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
10	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
11	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3
12	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3
13	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	
15	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	
17	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	
18	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	
19	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	
20	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
21	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	
22	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	
23	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	
24	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	
25	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
26	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	
27	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	
28	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	
29	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	
30	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	
31	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	
32	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	
33	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	
34	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	

35	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4			
36	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4			
38	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3				
39	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3		
40	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	3		
41	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3		
42	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	3		
43	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3
44	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	
45	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
46	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
47	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3		
48	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	3		
49	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	
50	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	
51	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
52	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	
53	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3
54	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3
55	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3		
56	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
57	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	
58	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	
59	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	
60	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	
61	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3		
62	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	
63	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	
64	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	
65	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	
66	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
67	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	
68	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	
69	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3		
70	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	

Anexo 8: Data SPSS

N°	v1	v1d1	v1d2	v1d3	v1d4	v2	v2d1	v2d2	v2d3	v2d4
1.	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
2.	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
3.	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
4.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
5.	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
6.	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
8.	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
9.	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
10.	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
12.	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
13.	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
14.	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
15.	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
16.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
17.	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
18.	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
19.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
20.	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
22.	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
23.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
24.	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
25.	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
26.	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
27.	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
28.	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
29.	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
30.	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
31.	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
32.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
33.	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
34.	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
35.	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
36.	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
37.	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
38.	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
39.	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
40.	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
41.	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
42.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
43.	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
44.	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
45.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
46.	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
47.	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
48.	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
49.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

50.	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
51.	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
52.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
53.	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
54.	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
55.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
56.	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
57.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
58.	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
59.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
60.	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
61.	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
62.	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
63.	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
64.	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
65.	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
66.	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
67.	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
68.	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
69.	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
70.	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Anexo 9: Carta de autorización



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FILIAL SATIPO

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Satipo, 14 de agosto del 2020

CARTA N° 55 -2020-ACC -ULADECH Católica S.

SEÑOR: JUAN JESÚS PORRAS RIVAS

Cargo: GERENTE GENERAL

SATIPO.-

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION EN LA GESTION DE CALIDAD Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES GRUPO PORRAS PERU, PICHANAQUI 2020

Es grato dirigirme a usted con el debido respeto para expresarle mi cordial saludo como coordinador I+D+i de la filial Satipo de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Se solicita autorización para que el estudiante VILLARREAL POMA MIGUEL ANGEL, identificado con DNI N° 42365899, con código de matrícula N° 3011130082, egresado de la Escuela Profesional de Administración, de nuestra universidad, realice una Investigación en la Gestión de Calidad y los Procesos Administrativos de la Micro Empresa Inversiones Grupo Porras Perú E. I. R. L del Distrito de Pichanaqui – Chanchamayo - Junín, por el periodo de 04 meses, pudiendo extenderse previa coordinación.

Seguro de contar con la atención, reitero mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente;

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FILIAL SATIPO

Msc. Andrés Camargo Caysahuena
COORD. INVESTIGACIÓN (I+D+i)

FILIAL SATIPO

INVERSIONES GRUPO PORRAS E.I.R.L

RUC: 20601393884

AV. MARGINAL MZA. C LOTE. 3 A.H. 3 DE MAYO
PICHANAQUI - CHANCHAMAYO - JUNIN

Pichanaqui; 13 de Agosto del 2020

Señores:
ULAECH
CATÓLICA FILIAL
SATIPO

Mediante la presente, yo Juan Jesús Porras Rivas identificado con DNI N° 21074716, Gerente General de la Micro y Pequeña Empresa Inversiones Grupo Porras Perú E.I.R.L." doy el permiso a Miguel Angel, VILLARREAL POMA para realizar su trabajo de investigación de Gestión de Calidad y los Procesos Administrativos en mi Empresa.

Sin otro en participar me suscribo de Uds.

Cordialmente

INVERSIONES GRUPO PORRAS PERU E.I.R.L.
RUC. 20601393884

JUAN JESÚS PORRAS RIVAS
GERENTE
RUC: 20601393884
CEL: 964047600