



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA GUAYAS  
FOODS SOCIEDAD ANÓNIMA PARA LA TOMA DE  
DECISIONES EN LA REGIÓN PIURA, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**GARCÍA LÓPEZ, MARÍA ERISLDA  
ORCID: 0000-0002-3194-849X**

**ASESORA**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ  
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

García López, María Eriselda

ORCID: 0000-0002-3194-849X

Universidad Católica Loa Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado  
Piura, Perú

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Piura, Perú

### **JURADO**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

**Presidente**

José Germán, Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

**Miembro**

María Isabel, Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**Miembro**

Mercedes Reneé, Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme permitido vivir hasta este día, haberme guiado a lo largo de mi vida, por ser mi apoyo mi luz y mi camino, por haberme dado la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidad, a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, también va dirigido a la Señora Luz Maribel Guayanal Silva por haberme aceptado que se realice mi tesis en su prestigiosa empresa.

## **DEDICATORIA**

A mis padres Mereida y Altemisto, ya que son mi pilar fundamental y apoyo en mi formación académica, porque ellos han dado razón a mi vida por sus consejos, apoyo incondicional, su paciencia mi orgullo de ser lo que seré.

A mis hermanos Neuder, Zoraida, Jaqueline, que son la razón de sentirme tan orgullosa de culminar mi meta gracias a ellos por confiar siempre en mí.

## RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo principal determinar las características de la gestión de calidad en la Empresa Guayas Foods S.A para la toma de decisiones en la Región Piura, 2021, se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal; se utilizó como técnica a la encuesta, instrumento denominado cuestionario aplicado al gerente y al personal, la población y muestra fue la empresa Guayas Foods S.A. Resultados de la investigación: el gerente, considera que la certificación orgánica mejora la comercialización de los productos, asimismo, el 100% del personal han sido seleccionados para participar en el proceso de toma de decisiones y el 100% considera que el gerente recopila y analiza información para tomar la mejor decisión, las conclusiones fueron que la empresa investigada determina que los factores de la gestión de calidad que realiza son la organización y procesos, motivación, Innovación. Además, se logran beneficios en el personal, para el mejor rendimiento en las diligencias, mejora de rendimientos en diligencias productivas, aumento de la satisfacción del consumidor. Por lo cual, considera que la certificación orgánica mejora la comercialización de los productos, los tipos identificados en su mayor parte del personal toman decisiones programadas, individuales, gerenciales, que ayudan a resolver los problemas de la organización con éxito, Las técnicas para una óptima toma de decisiones, se determinó que están las encaminadas hacia el líder, la democrática y de votación aprobatoria que cultivan instrucciones o actitudes específicas para tomar una decisión más efectiva.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, toma de decisiones, empresa.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the characteristics of quality management in the Guayas Foods S.A Company for decision-making in the Piura Region, 2021, the descriptive level methodology, quantitative type, non-experimental design and cross-section were used; The survey was used as a technique, an instrument called a questionnaire applied to the manager and staff. The population and sample is the company Guayas Foods S.A. Research results: the Manager, considers that organic certification improves the commercialization of products, likewise, 100% of the personnel have been selected to participate in the decision-making process and 100% consider that the manager collects and analyzes information to make the best decision, the conclusions were that the investigated company determines that the factors of the quality management that it carries out are the organization and processes, motivation, innovation. In addition, benefits are achieved in personnel, for better performance in proceedings, improved performance in productive proceedings, increased consumer satisfaction. Therefore, he considers that organic certification improves the commercialization of products, the types identified for the most part of the personnel make programmed, individual, managerial decisions that help to solve the problems of the organization successfully, The techniques for optimal decision-making, it was determined that they are directed towards the leader, the democratic and approving voting that cultivate specific instructions or attitudes to make a more effective decision.

**Keywords:** Quality management, decision making, company.

## **CONTENIDO**

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	ii
<b>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>CONTENIDO</b> .....	viii
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	x
<b>INDICE DE CUADROS</b> .....	xi
<b>INDICE DE GRÁFICOS</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	8
2.1 Antecedentes .....	8
2.1.1 Variable: Gestión de calidad .....	8
2.1.2 Variable: Toma de decisiones .....	12
2.2 Bases teóricas .....	15
2.2.1 Gestión de calidad .....	15
2.2.2 Toma de decisiones .....	18
<b>III. HIPÓTESIS</b> .....	22
<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	23
4.1. Diseño de la investigación .....	23
4.2. Población y muestra .....	23
4.3. Definición y operacionalizacion de variables .....	26
4.4 Técnicas e instrumentos .....	28
4.5 Plan de análisis .....	28

4.6. Matriz de consistencia.....	30
4.7. Principios éticos .....	32
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>34</b>
5.1 Resultados .....	34
5.2 Análisis de resultados.....	42
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>48</b>
<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS: RECOMENDACIONES .....</b>	<b>50</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>58</b>
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos .....	59
Anexo 2: Consentimiento informado.....	64
Anexo 3: Validaciones por expertos .....	65
Anexo 4: Matriz indicador – pregunta.....	75
Anexo 5: Similitud del Turniting.....	77
Anexo 6: Evidencia de no adeudo .....	78

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Operacionalizacion de las variables .....	26
Tabla 2. Matriz de consistencia .....	30
Tabla 3. Factores de la gestión de calidad.....	35
Tabla 4. Beneficios de la gestión de calidad .....	37
Tabla 5. Tipos de toma de decisiones.....	38
Tabla 6. Técnicas para una óptima toma de decisiones.....	40

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Relación de la empresa .....	25
Cuadro 2. Características demográficas .....	34

## INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Grafico circular que representa a la dimensión “factores de la gestión de calidad” .....	35
Figura 2. Grafico circular que representa a la dimensión “factores de la gestión de calidad –indicador motivación” .....	36
Figura 3. Grafico circular que representa a la dimensión “beneficios de la gestión de calidad” .....	37
Figura 4. Grafico circular que representa a la dimensión “tipos de toma de decisiones” .....	39
Figura 5. Grafico circular que representa a la dimensión “técnicas para una óptima toma de decisiones” .....	40

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación título, “Gestión de Calidad en la Empresa Guayas Foods Sociedad Anónima para la Toma de Decisiones en la Región de Piura, 2021” corresponde a la línea de investigación de ULADECH CATÓLICA denominada “Caracterización de la competitividad, capacitación, rentabilidad y financiamiento de las Mypes” y “gestión de calidad y formalización en las Mypes en Perú” líneas que han sido consignadas para la Escuela Profesional de Administración y engloban el ambiente disciplinario de las Mypes. La investigación en la Uladech Católica, tiene formación profesional, proyección social y cultural, integra funciones sustantivas que dan identidad a la universidad. Las líneas de investigación se organizan según los niveles, pregrado y posgrado, y se evalúa respecto a que sus resultados estén al desarrollo del conocimiento en el país y puedan solucionar problemas sociales.

Guayas Foods S.A es una empresa dedicada a la comercialización de productos orgánicos ubicado en la región de Piura dedicada a la exportación de panela, cacao y café que acopian de los valles de Canchaque, Jilili y Ayabaca, producen, procesan, y empaican para su exportación a los mercados de Europa y América. Además, se presenta como una plataforma adecuada para mejorar la gestión de la calidad y toma de decisiones de estos productos de gran valor para el mercado nacional e internacional, siendo beneficioso para agricultores y consumidores con los mismos estándares de calidad a los más exigentes mercados internacionales, esto a través de la innovación tecnológica que permitirá incrementar la calidad del producto, adicionalmente mejorar el manejo en la toma de decisiones y en el proceso de producción.

Guayas Foods S.A. inicio sus operaciones comerciales en diciembre del 2014, se juntaron dos socios estratégicos (Francisco Cruz Vélchez & Miguel Ángel Guayanal Silva) que vieron las oportunidades en la sierra alto andina de Piura en los cultivos de caña de azúcar, cacao y café, una fortaleza para generar nuevos mercados locales, nacionales e internacionales establecidos bajo un proceso de certificación orgánica y garantizando la calidad de sus productos; en concordancia con las organizaciones productivas de la zona.

La interrupción de las sucesiones generales de abastecimiento fundamental del cierre injusto de los límites, el desplome en la demanda, oferta en diferentes mercados han limitado el trabajo en muchos fragmentos de exportación, traficante de restringir la pérdida de trabajo y la quiebra de organizaciones y también originando un modelo de progreso y de comercio que podría ser más oportuno para el resultado de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, (ODC, 2021).

Fhohmann, Mulder & Olmos (2020) indican que las micro, pequeñas y medianas empresas, son aquellas que tienen ciertas particularidades que dificultan su progreso, y sobre todo su desarrollo de internacionalización por lo que figuran un 99% de la totalidad de las organizaciones y dos tercios del cargo, sin embargo, su colaboración inmediata en las expediciones provinciales es de insuficientemente un 4% del total, aunque su aportación en las expediciones evasivas es mucho mayor. Las cantidades que muestran las investigaciones nacionales de organizaciones son muy generales a las que inspeccionan las aduanas de estas mismas naciones.

Noticias FEDEPANELA (2019), manifestó que las exportaciones de panela crecieron entre los meses de enero y julio de 2019, con un aumento sostenido, cotejado con el mismo periodo de 2018, del 40% en peso al pasar de 3.503 toneladas en 2018 a 4.911 en 2019 con un aumento de 1.408 toneladas. Donde los fundamentales destinos de envío de panela en 2019 han figurado en España 38.6%, Estados Unidos 33.6%, Italia 7.8% y Francia 4.4%, ya que el propósito es persuadir nuevos mercados lo que hace que la panela se vea caracterizada por su calidad, esto llega hacer una habilidad de composición productora y empresarial que vincula desde la producción de cultivo, gracias a los contribuciones de sabor, esencia y elementos en la elaboración.

Sin embargo, la cifra de Mypes peruanas se sujetó a un 48.8% en el 2020 y el incumplimiento creció como consecuencia de la COVID-19. El perfeccionamiento de las diligencias económicas a nivel nacional ayuda en gran parte en las situaciones que afrontan todos los mecanismos productores que acomodan el tejido institucional.

A nivel nacional existe gran cantidad de micro y pequeñas empresas (Mypes), las cuales se han visto impactadas en gran medida por la crisis monetaria fundada por la COVID-19 en 2020. Puesto que no solo invita a revisar el panorama que esta crisis dejó para las Mypes, sino también cómo impactó en la reproducción de contenidos consecuentes de los administradores y en su capacidad.

A efecto de la pandemia, las Mypes fueron rigurosamente afectadas. Así, en 2020, se inspeccionaron alrededor de 3.1 millones de Mypes mercadeadas a lo largo del Perú, un 48.8% menos que en 2019. Esto manifiesta

el gran golpe internamente del rubro empresarial, del mismo modo, manifiesta un dispositivo de transferencia de la crisis monetaria hacia las viviendas que subsistían con los ingresos generados por las Mypes. De acuerdo con cifras de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), el sector privado peruano está conformado principalmente por Mypes. (COMEX PERU, 2021)

La empresa Guayas Foods S.A cumple una labor relevante, no sola teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, si no también considerando su intervención en el perfeccionamiento socioeconómico en el territorio donde está.

Es una realidad que, la poca o casi nula utilización de tecnología agrícola imposibilita la buena calidad de un producto terminado. En consecuencia, su comercialización se convierte en un cuello de botella desfavorable para los intereses de los agricultores de la sierra piurana.

El estudio se caracterizó de manera directa en los paneleros piuranos. Se pretende organizar y formalizar en un núcleo estratégico, a todos los agricultores de la provincia Ayabaca y productores de panela.

El comercio de panela a nivel mundial ha tenido un gran desarrollo. Se aprecia una destacada participación de Estados Unidos de América y Canadá en las importaciones, sin embargo el mercado europeo, en particular Italia, Alemania, España y Francia se han convertido en el destino de exportación más importante para los países productores, así como, el mercado asiático, en el cual, se destacan algunos países como Emiratos Árabes Unidos, Irán, Bangladesh, Malasia, Corea del Sur, Japón, entre otros. (CAAE, 2021).

El problema identificado fue: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en la empresa Guayas Foods Sociedad Anónima para la toma de decisiones en la Región Piura, 2021?, así, este problema permitió señalar como objetivo general el siguiente: determinar las características de la gestión de calidad en la Empresa Guayas Foods S.A. para la toma de decisiones en la Región Piura, 2021. Se empleó la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de datos: encuesta, instrumento: cuestionario estructurado que contuvo preguntas de escala nominal para la variable gestión de calidad y toma de decisiones.

De tal manera, el objetivo general que se estableció se pudo enunciar como: determinar cuáles son las características de la gestión de calidad en la empresa Guayas Foods Sociedad Anónima para la toma de decisiones en la Región Piura, 2021, mientras que los objetivos específicos fueron: a) determinar los factores de la gestión de calidad en la empresa Guayas Foods S.A. en la Región Piura, 2021; b) conocer los beneficios de la gestión de calidad en la empresa Guayas Foods S.A. en la Región Piura, 2021; c) identificar los tipos de toma de decisiones en la empresa Guayas Foods S.A. en la Región Piura, 2021; d) determinar las técnicas para una óptima toma de decisiones en la empresa Guayas Foods S.A. en la Región Piura, 2021.

Por lo expuesto, la presente investigación se realizó con la finalidad de determinar las características de la empresa Guayas Foods y de la toma de decisiones con el fin de conocerlas y que en un futuro la empresa descubra la capacidad de trazar las habilidades oportunas al contar con una determinación precisa que servirá en proceso productivo para futuras indagaciones.

Por otro lado, se consideró que las características de gestión de calidad y la toma de decisión que demuestra Piura, es fundamental en la empresa de estudio, a nivel universal es un impulso económico, social y circunstancial, que hoy en la actualidad se establece en una de las actividades de mayor descendencia de trabajo y principal entidades para diversos países.

Además, se justificó desde la perspectiva metodología científica, se emplean fuentes primarias y secundarias para la elaboración de los datos además se han determinado el tamaño de la población y de la muestra, se ha trazado un cuestionario para el recojo de información que ha sido validado por expertos.

La finalidad de la presente investigación consistió en investigar las características de gestión de calidad para la toma de decisiones en la empresa Guayas Foods S.A, en la región de Piura, con la finalidad de proporcionar a sus directivos información valiosa para una efectiva y menos expuesta para la toma de decisiones que marquen el futuro de la empresa, se considera el punto de focalización, el desarrollo sostenible de la región Grau.

- Temática por la variable gestión de calidad y toma de decisiones
- Psicográfica: Empresa Guayas Foods S.A
- Geográfica: Región de Piura
- Temporal: año 2021.

Se obtuvo como resultado principal que en la tabla 5 denominada y grafico 3 “beneficios de la gestión de calidad” se evidencio que el gerente encuestado considero que la certificación orgánica mejora la comercialización de los productos, asimismo, expreso que la empresa si reduce los residuos de la

materia prima, asimismo en la tabla 6 denominada “Tipos de toma de decisiones” el 100% consideran que el gerente recopila y analiza información para tomar la mejor decisión, además, el 90% considera que es de vital importancia ejecutar una decisión individual,. En la tabla 7 denominada “técnicas para una óptima toma de decisiones” se evidencio que el 100% del personal encuestado han sido seleccionados para participar en el proceso de toma de decisiones.

Llegando a la conclusión que los beneficios de la gestión de calidad, se consideró que la certificación orgánica mejora la comercialización de los productos, asimismo, expreso que la empresa si reduce los residuos de la materia prima, seguido los tipos de toma de decisiones identificados en su mayor parte el personal toma decisiones que ayudan a resolver los problemas de la organización con éxito, asimismo, consideran que el gerente recopila y analiza información para tomar la mejor decisión, también la gerencia investiga, por ende, las técnicas para una óptima toma de decisiones, se determinó que la mayoría del personal han sido seleccionados para participar en el proceso de toma de decisiones.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Variable: Gestión de calidad

**Andrade & Sambonino (2020)** en su tesis titulada *Importancia del proceso de Gestión de Calidad total en las Empresas Exportadoras Ecuatorianas para la Sostenibilidad en los Mercados Internacionales*, estudio realizado en la Universidad de Guayaquil tuvo como objetivo la importancia de la implementación de los principios de calidad y las prácticas de Total Quality Management en las empresas exportadoras ecuatorianas que pretenden mantener una presencia en el mercado, empleo la metodología enfoque cuantitativo de investigación como una orientación con enfoque cualitativo, concluyo que las exigencias son cada vez más rígidas, pero esto con la finalidad de lograr una mejor cadena de valor y productos más seguros, sanos, y saludables para el hombre, la especialización y optimización de los procesos, no sólo reduce los tiempos de producción y reducción de desperdicios, sino que favorece la mejora continua y eleva los estándares de calidad constantemente al interior de la empresa.

**Contreras (2017)** en su tesis denominada *Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en el proceso sistémico de Certificación Fitosanitaria del SENASA-Puesto de Control Marítimo Callao* estudio realizado en la universidad Nacional del Callao-Callao. El objetivo general es el siguiente establecer un diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los estándares de la norma ISO 9001:2015 para el proceso de certificación fitosanitaria del SENASA-Puesto de control marítimo del Callao. La

metodología que utilizo fue nivel descriptivo y exploratorio, diseño no experimental- corte transversal, conclusión, en la organización debe formarse líderes con la finalidad de crear un ambiente consensuado, de cordialidad, donde el personal interno se involucre con el logro de los objetivos comunes de la organización.

**Espinoza (2018)** en su tesis titulada *Gestión de calidad y desarrollo agroexportador de los productores de piña del cantón Naranjito, provincia del Guayas, Ecuador 2011 - 2016* estudio realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tuvo como objetivo general determinar de qué manera la Gestión de Calidad influye en el Desarrollo Agroexportador de los productores agrícolas de la Piña de la Asociación de Trabajadores Autónomos la Paquita en la ciudad de Naranjito. Se empleó la metodología, a través de una investigación de tipo exploratorio, correlacional, explicativo y descriptivo. Entre las técnicas que se emplearon están, la encuesta y la entrevista, con sus respectivos instrumentos como son el cuestionario y la guía de preguntas. Se concluyó que, procedió a confirmar que la Gestión Calidad sí influye en el Desarrollo Agroexportador; por lo tanto, se propone una Guía de Buenas Prácticas Agrícolas para la piña, con el objetivo de contribuir con los productores de piña de la Asociación de Trabajadores Agrícolas Autónomos la Paquita (Cantón Naranjito), brindándoles las pautas para la aplicación de los elementos de planeación, control y mejora de la calidad, a fin de llegar a la exportación de su producción.

**Juárez (2020)** en su tesis denominada *Relación entre la Gestión de Calidad Total y el Desempeño Exportador de Mypes Exportadoras Peruanas de Cacao en Grano 2020* Tesis que se realizó en la Universidad San Ignacio de Loyola, el objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión de calidad total y el desempeño exportador de empresas MYPE exportadoras peruanas de cacao en grano. La metodología que utilizó fue el de análisis cuantitativo con un tipo de investigación correlacional y un diseño no experimental transversal, con una muestra de 50 empresas exportadoras de cacao en grano en el Perú. El instrumento de medición que se usó fue cuestionario, para medir las variables gestión de calidad total y desempeño exportador se utilizó el cuestionario. Conclusión, los resultados alcanzados en la presente investigación validaron que la gestión de calidad total si se relaciona con el desempeño exportador de las empresas MYPES exportadoras peruanas de cacao en grano 2020.

**Córdova (2020)** en su tesis denomina, *El endeudamiento y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora Guayas Foods S.A Piura, periodo 2016-2018* tesis que se realizó en la universidad Cesar Vallejo-Piura, tuvo por objetivo general determinar el efecto del endeudamiento en la rentabilidad de la empresa para lo cual se realizó un diagnóstico de su situación económica y financiera y de la evolución del endeudamiento y rentabilidad a través de ratios, en el periodo de los últimos tres años. Se planteó la metodología, diseño no experimental, correlacional de corte transversal que utilizó como población al personal directivo del Área de administración de quienes se tomó la información financiera y como muestra al Gerente y Contador a quienes se

aplicó una entrevista que permitió la recolección de datos. Los resultados muestran una situación económica y financiera difícil para la empresa Guayas Foods dado que sus ventas se han reducido casi a la mitad y apenas está teniendo una utilidad muy exigua. El endeudamiento de la empresa se ha reducido en el periodo analizado llegando a ser el 58.66% de sus activos en el 2018. Por otra parte, la rentabilidad apenas llega al 0.57% de las ventas y se teme que en el corto plazo la empresa comience a registrar pérdidas

**Mejía, Pino & Torres (2019)** en su tesis titulada *Plan de Negocios de una plataforma digital para la gestión de la trazabilidad para las cooperativas cafetaleras del Perú* tuvo como objetivo identificar los factores clave de éxito para la implementación de una plataforma digital que apoye la trazabilidad y certificación del café, toma de decisiones y retención de clientes, para las cooperativas cafetaleras del Perú, utilizo la metodología, será exploratorio y descriptivo a través de entrevistas a expertos en las cooperativas cafetaleras de café y empresarios de primer nivel Concluye que actualmente las cooperativas no pueden contar con esta información en tiempo real, lo cual dificulta la toma de decisiones al no haber una información real, solo se cuenta con aproximados que no puede considerarse información confiable.

**Raymundo & Paucar (2020)** en su tesis titulada *Relación entre Gestión de la Calidad total y desempeño de las empresas Mypes Exportadoras de Quinoa, Perú 2020*, de la Universidad San Ignacio de Loyola, analizar la relación entre la gestión de la calidad total y el desempeño de las empresas MYPES exportadoras de quinoa del Perú 2020. Utilizo la metodología enfoque cuantitativo con un tipo de investigación de alcance correlacional, el diseño fue

no experimental, transversal y correlacional. Se usó como instrumento de medición un cuestionario de 30 afirmaciones para la variable gestión de la calidad total y de 9 afirmaciones para la variable desempeño exportador, concluyó que la gestión de la calidad total si se relaciona positivamente con el desempeño exportador de las empresas MYPES exportadoras de quinua.

### **2.1.2 Variable: Toma de decisiones**

**Canaza (2016)** en su tesis denominada *Proceso estratégico de exportación de productos orgánicos para MYPES, orientado a tomar decisiones empresariales, tomando como caso la Kiwicha orgánica en la Región Arequipa*, de la Universidad Nacional de San Agustín, tuvo como objetivo desarrollar un proceso estratégico de exportación de productos orgánicos para MYPES, orientado a tomar decisiones empresariales, tomando como caso la kiwicha orgánica en la región Arequipa, utilizo la metodología tipo de estudio descriptivo, este estudio permitirá identificar características del universo de investigación que lograra establecer comportamientos concretos, concluye los alimentos adornados con el título superfoods se han disparado en popularidad, cambiando hábitos alimenticios y motivando a las empresas de alimentos a interesarse por esos productos.

**Chulle (2018)** en su tesis denominada *La gestión financiera y su influencia en la toma de decisiones del Sector Agroindustrial Exportador de la Región Tacna, 2017*, de la Universidad Privada de Tacna, el objetivo es determinar el grado de influencia que tiene la gestión financiera en la toma de decisiones de las empresas agroindustriales exportadoras de la región de Tacna, 2017, utilizo la metodología regresión lineal una población de 53 empresas

exportadoras pertenecientes al sector agroindustrial de Tacna. Asimismo para la toma de decisiones de las empresas objeto de estudio por medio de una prueba T - Student para una muestra. Concluyo que la gestión financiera influye significativamente en la toma de decisiones de las empresas agroindustriales exportadoras, Asimismo que la gestión financiera y la toma de decisiones de las empresas agroindustriales exportadoras de la región de Tacna 2017 son deficientes.

**Clemente & Cuadros (2020)** en su tesis titulada *Relación del análisis financiero y la toma de decisiones de la empresa importadora y exportadora Gaby S.A.C. Lima 2018*, de la universidad Privada del Norte, tuvo como objetivo general determinar la relación del análisis financiero con la toma de decisiones de la empresa Importadora y Exportadora Gaby S.A.C. Lima 2018. El tipo de investigación es cuantitativo; el nivel de investigación es correlacional, el diseño de investigación es no experimental de tipo transversal. Como resultado de la investigación se evidenció que la empresa si considera el análisis financiero a los estados financieros mediante los ratios, ya que son evaluados constantemente por instituciones financieras para acceder a los préstamos solicitados; a la vez estos resultados permiten a la empresa conocer en qué situación económica y financiera se encuentra para que a su vez le permita tomar mejores decisiones para el buen funcionamiento y permanencia en el mercado textil.

**Prado & Artica (2019)** en su tesis denominada *Comunicación y toma de decisiones en la Empresa Thermal Engineering S.A.C. Bellavista – Callao, 2018* de la Universidad Nacional del Callao, tuvo como objetivo principal o

determinar como la comunicación contribuye en la toma de decisiones en la empresa Thermal Engineering S.A.C. Bellavista-Callao y de esta forma determinar si se vienen logrando los objetivos o proponer nuevos procesos o rediseños para el mejoramiento continuo. Empleo la metodología de tipo aplicativo, diseño no experimental, método descriptivo. Finalmente nos permitieron plantear a la empresa algunas sugerencias para mejorar la comunicación entre los directivos y el personal; y de esta forma mejorar la toma de decisiones. Asimismo, el aporte de los investigadores es alcanzar.

**Munares & Arista (2017)**, en su tesis investigada *El Paradigma Organizacional en la Toma de Decisión de Exportación de harina de Maca Orgánica en Las Mypes Agroindustriales de Lima – Perú*, de la universidad San Ignacio de Loyola-Lima, tuvo como objetivo conocer la influencia de los paradigmas organizacionales en la toma de decisión de exportación de harina de maca orgánica en las micro y pequeñas empresas agroindustriales de Lima, Perú. Empleo la metodología. Se aplicó un método estadístico no probabilístico y se utilizó una prueba no paramétrica en una población de 12 empresas. Se halló una influencia significativa de los paradigmas organizacionales en la toma de decisión de exportación, siendo la dimensión de orientación de aprendizaje la más influyente. Si bien la rentabilidad es el principal objetivo en toda empresa, el obtener habilidades organizacionales puede llegar a ser un proceso más enriquecedor y más valorado, tanto para los encargados de la toma de decisión como para los colaboradores de la empresa, según lo hallado en la presente investigación.

**Vélez (2018)** en su tesis denominada *La Gestión Financiera y su Influencia en la Toma de decisiones del sector Agroindustrial Exportador De La Región Tacna, 2017*. Tesis que se realizó en la universidad privada de Tacna-Tacna, el objetivo general es el siguiente determinar el grado de influencia que tiene la gestión financiera en la toma de decisiones de las empresas agroindustriales exportadoras de la región de Tacna, 2017. utilizo la metodología: diseño de investigación el trabajo de investigación es de tipo observacional, analítico, transversal y prospectivo. Nivel de investigación el trabajo de investigación a realizarse es de tipo explicativo causal, dado los objetivos que se buscan alcanzar en causa y efecto. Concluyó que la gestión financiera y la toma de decisiones de las empresas agroindustriales exportadoras de la región de Tacna 2017 son deficientes. Finalmente, la investigación pretende abrir nuevas perspectivas sobre la gestión financiera y su relación con la toma de decisiones de las empresas de la región de Tacna que sirva de base para futuras investigaciones.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión de calidad**

Según Guerrero (2021) señala que la gestión de calidad comprende agilidades a través de las cuales las organizaciones asemejan sus objetivos y establecen las técnicas que se requieren para alcanzar los resultados esperados. Asimismo, considera que la gestión de calidad reconoce a la alta dirección perfeccionar el uso de los recursos tomando en cuenta los resultados, tanto a corto como a largo plazo.

La gestión de calidad resulta hoy día una habilidad para la capacidad empresarial que permite, desde una representación, observar la empresa como un conjunto de técnicas relacionados cuya finalidad es alcanzar la satisfacción del consumidor (Hernández, Barrios y Martínez, 2018). Por lo cual la conducta de las organizaciones, tramita e efectúa instrucciones para ofrecerla, es por ello que la gestión de calidad se ha transformado en término necesario para el éxito profesional de una organización, avanzando a nivel internacional en su progreso e ejecución.

### **2.2.1.1 Factores de la gestión de calidad**

Según Sánchez (2020) hace mención que los factores necesarios que asegura la gestión de calidad son los siguientes: organización y procesos, motivación y cuestiones externas, innovación, que mejoran el desarrollo en la productividad de la organización.

**Organización y procesos:** en este factor el establecer es elegir el ideal proceso que mejor se adecúa al beneficio o favor y su empresa, realizando los cambios necesarios para establecer las medidas de la mejora continua, en la actualidad, es esencial lograr los niveles de producción que solicita un ambiente cada vez más generalizado y profesional.

**Motivación:** comprende el bienestar y la complacencia de los trabajadores, así como el cuidado e higiene, la seguridad profesional y el bienestar de cada uno juegan un papel totalmente relevante e intérprete en la producción de la empresa. Manifiesta en la actitud de cada uno de los trabajadores por ende en su beneficio ante lo requiere la empresa.

**Innovación:** tiene un papel fundamental en la empresa, ya que es la

única forma de lograr una mejora y buen desarrollo de aspectos tecnológicos, de producción o de calidad de los materiales directos que utilizan, que consiente a la organización, logre producir más, con mayor eficiencia y eficacia.

**Cuestiones externas:** en este punto entra a tallar el procedimiento o ley, la demanda, el nivel de la competitividad o el recurso de las materias para llevar a cabo la elaboración o conseguir el desempeño con el favor que ejecuta internamente en la empresa, son factores que escapan al control directo de la organización, sin embargo, tienen también un alto nivel de influencia en la productividad es decir esta se ve afectada por este punto.

#### **2.2.1.2 Beneficios de la gestión de Calidad**

Según la Escuela Europea de Excelencia (2018) presenta los beneficios más relevantes para la gestión de calidad ya que ayudan al progreso de la organización.

**Mejor rendimiento en las diligencias:** esto contribuye a los gerentes a desarrollar el beneficio de la organización, tanto internamente como externamente en relación a la competencia. Las diligencias fundamentales de la organización, son inspeccionadas así como también los resultados surgen en un plazo ya sea corto, mediano y largo plazo.

**Mejora de rendimiento en diligencias productivas:** la certificación ISO 9001, mejora la reputación de la marca, ya que manifiesta que la estructura está ligada con las reglas internacionales registradas y la mejora continua.

**Economía y disminución de residuos:** la gestión de materia prima y la eficiencia de la elaboración, traen beneficios económicos, con la inspección de las no conformidades, la empresa disminuye los residuos.

**Aumento de la satisfacción del consumidor:** norma ISO 9001, construye un requisito para la complacencia al consumidor, afirmando que sus necesidades son atendidas y poseídas. De tal manera, que la organización progresa la calidad y satisface las expectativas de los consumidores.

**Mayor control de la gerencia de las empresas y accionistas:** la regla plantea a la organización, pronosticar las dificultades que se puedan producir en la transformación, esto consiente al alto mando, tener una perspectiva preliminar de las potenciales sentencias y plantear procedimientos previamente que se demuestren.

### **2.2.2 Toma de decisiones**

Para López, Guamán & Castro (2020) permite reconocer la potencia y la conveniencia productiva de una organización, sobre todo posesionarse con compromiso las amenazas e inseguridades de un mercado sutil y versátil como el que se observa hoy en día. Cabe precisar, que, a fin de reducir la inseguridad en el procedimiento de toma de decisiones, el administrador debe poseer información de carácter confidencial y adecuado, que admita disminuir los gastos en todas las diligencias organizacionales.

La toma de decisiones es el procedimiento mediante el cual se ejecuta una elección entre opciones o maneras para solucionar distintas circunstancias de la vida, estas se pueden mostrar en diferentes entornos: ya sea a nivel laboral, sentimental, familiar, empresarial, (Calderon & Rodríguez, 2020). Por lo tanto, la toma de decisiones a nivel administrativo es un componente de gran excelencia a ser considerado en la dirección principal, favoreciendo ampliamente a conseguir los objetivos y metas trazadas por las organizaciones.

Según Huerta (2020) señala que la toma de decisiones es una habilidad indispensable y primordial que todo dirigente debe poseer para cualquier semblante de la vida, ya que nos encontramos en constante correspondencia entre individuos y comprometernos en aceptar con compromiso la selección de alternativas internamente de una organización, ente pública y en nuestra vida propia.

### **2.2.2.1 Tipos de toma de decisiones**

Según Borea & Vélez (2017) nos hacen mención que en cualquier organización logramos identificar dos tipos de decisiones.

**Decisiones programadas:** son instrucciones consecutivas y habituales, se manifiestan mediante un conjunto de normas u ordenamientos de disposición, involucran disposiciones bajo certidumbre en conocimiento de que todos los efectos o resultados son distinguidos previamente. Asimismo son posibles de ser representantes a los horizontes medios de organización o se pueden computarizar.

**Decisiones no programadas:** se refieren a las dificultades no ordenadas o de gran relevancia, a discrepancia de las programadas no tienen normas o instrucciones preestablecidas.

Para Barrios (2021) nos señala algunos tipos de decisiones:

**Individuales:** se dan cuando la cuestión es suficiente posible de solucionar y se ejecuta con necesaria libertad, se da en lo personal y se corrige con la práctica.

**Gerenciales:** son aquellas que se dan en el alto mando, para ello se investiga, se asesora, orientación.

**En circunstancias de peligro:** aquí se comprende las limitaciones y existe información fragmentaria pero equitativa y confidencial, se da cuando dos o más elementos que conmueven el resultado de los objetivos determinados son principales exclusivamente para la adquisición de providencia.

**De emergencia:** se dan ante circunstancias sin antecedentes, se toman decisiones al instante a medida que pasan los acontecimientos. Puede tomar la mayor fragmento del tiempo de un administrador.

**Operativas:** se dan en los niveles ejecutantes, se constituyen determinadas en las habilidades y los manuales o en las instrucciones de la empresa y se emplean mediante las metodologías cualitativas y cuantitativas.

#### **2.2.2.2 Técnicas de toma de decisiones**

Según Alcover (2016), nos menciona algunas técnicas más relevantes:

**Técnicas encaminadas hacia el líder:** Esta técnica son posibles cuando el grupo que toma decisiones que cuenta con una organización en la que está un líder prudente que tiene el mando necesario, que puede haber sido escogido por funcionarios organizacionales externos a él o haber sido seleccionado por los propios miembros.

**Técnica directiva:** se emplean principalmente en estructuras soberanamente jerarquizadas en las que el mando y el estatus de las representaciones de la autoridad que prevalecen sobre los procesos representativos.

#### **Objetivos**

- a) Cuando se presenta de tomar decisiones alígeras.
- b) Cuando el dirigente cuenta con las instrucciones o la práctica

capaz como para no poseer necesidad de examinar a los segmentos del grupo.

**Técnica asesora:** consiste en que el dirigente prudente del grupo establezca y opte al segmento del grupo que es especialista y tenga una mayor competitividad en correlación con el contexto o la dificultad acerca del cual hay que tomar decisión.

**Objetivos:**

- a) Cultivar las instrucciones o actitudes específicas que un miembro del grupo contenga para tomar una decisión más enérgica.
- b) Mejorar el tiempo utilizando en tomar una decisión cuando la situación describan con rasgos muy determinadas.

**Técnicas democráticas:** estas consienten formular y reflexionar los acuerdos de cada miembro en conformidad de situaciones.

**Objetivos:**

- a) Cuando se pone insuficiente tiempo para tomar decisiones
- b) Cuando las discrepancias de los colaboradores no son concurrentes y no deriva el potencial a un compromiso acordado.

**Técnica de votación aprobatoria:** El procedimiento de votación radica en cada miembro del grupo que conceda un voto a cada una de las elecciones que logren un nivel mínimo de complacencia según la opinión de cada uno.

### **III. HIPÓTESIS**

Según Fernández, Hernández y Baptista (2016) fomentan que las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que solo se mencionarán las características de la situación problemática.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

Según Sánchez (2020) hace mención que por ser tipo cuantitativo examinara los datos de manera científica, en forma numérica, ordinariamente con la ayuda de la estadística. Estas investigaciones de tipo cuantitativo reciben la denominación por la naturaleza de los datos manejados basados en la cuantificación y cálculo de los mismos.

Los estudios de nivel descriptivo, describen las características bajo la representación del grupo de individuos que se desempeñan en el mismo concepto, describiendo sus perfiles o la ocurrencia empresarial en relación a las variables estudiadas Hernández & Mendoza (2018). El diseño de la investigación es no experimental, ya que se observaron los fenómenos tal y como se manifestaron en el contexto natural, de corte transversal, debido a que el recojo de datos mediante la aplicación de los instrumentos se aplicaron en un único momento.

### **4.2. Población y muestra**

#### **Población**

Guevara (2020) es un junto de individuos o sucesos situados en un espacio determinado, con características generales de representación fundamental para la investigación, revelando sus modelos de transformación en el futuro.

La población fue una empresa denominada Guayas Foods S.A. Ubicada en la Región de Piura, dedicada al rubro de la comercialización de productos orgánicos.

## **Muestra**

Villegas (2021) indica que la muestra es la parte de la población que se elige para la obtención de la investigación. En ella se ejecutara los cálculos u análisis de las variables de estudio.

Para **gestión de calidad:** la muestra estuvo conformada por 1 Gerente. Por tanto, se aplica lo citado por Hernández, Fernández y Baptista (2016) donde hace mención que si la población es menor de 50 individuos, la población es igual a su muestra. Por lo tanto tenemos que la  $N=1$ , si nos dicen que  $N=n$  por lo cual  $N= 1$

En la variable gestión de calidad, en su dimensión “factores - indicador motivación” me dirigí al personal de tal manera que es una población finita, por lo tanto, se aplicó lo citado por Hernández, Fernández y Baptista (2016) donde hace mención que si la población es menor de 50 individuos, la población es igual a su muestra. Por lo tanto tenemos que la  $N=1$ , si nos dicen que  $N=n$  por lo cual  $N= 1$ .

Para **toma de decisiones:** la muestra estuvo conformada por 10 trabajadores. Se aplicó lo citado por Hernández, Fernández y Baptista (2016) donde hace mención que si la población es menor de 50 individuos, la población es igual a su muestra. Por lo tanto tenemos que la  $N=1$ , si nos dicen que  $N=n$  por lo cual  $N= 1$

Ítem	Razón social	RUC	Gerente	Trabajadores	Ubicación
1	Empresa "X"	XXXXXXXXXX12	1	10	Piura
Total			11		

*Cuadro 1. Relación de la empresa*

## CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

### **Criterios de inclusión**

- Al gerente de la empresa Guayas Foods S.A. de la región de Piura, considerado en la presente investigación.
- Al personal de la empresa Guayas Foods S.A. de la región de Piura, considerado en la presente investigación.

### **Criterios de Exclusión**

- No se excluyó a ningún personal
- Se excluyó a las personas no disponibles.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Dimensión operacional	Fuente	Escala
Gestión de calidad	Guerrero (2021) señala que la gestión de calidad comprende agilidades a través de las cuales las organizaciones asemejan sus objetivos y establecen las técnicas que se requieren para alcanzar los resultados esperados.	Factores	Organización y procesos	La dimensión “factores” se midió con sus indicadores “Organización y procesos, Motivación, Innovación, Cuestiones externas” con la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.	Gerente	Nominal
			Motivación			
			Innovación			
			Cuestiones externas			
		Beneficios	Mejor rendimiento en las diligencias	La dimensión “Beneficios” se midió con sus indicadores “Mejor rendimiento en las diligencias, Mejora de rendimientos en diligencias productivas, Economía y reducción de residuos, Aumento de la satisfacción del consumidor, Mayor inspección de la gerencia” con la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.		
			Mejora de rendimientos en diligencias productivas			
			Economía y reducción de residuos			
			Aumento de la satisfacción del consumidor			
Mayor control de la gerencia						

Toma de decisiones	López, Guamán & Castro (2020) permite reconocer la potencia y la conveniencia productiva de una organización, sobre todo posesionarse con compromiso las amenazas e inseguridades de un mercado sutil y versátil como el que se observa hoy en día.	Tipos	Decisiones programadas	La dimensión “Tipos” se midió con sus indicadores “Decisiones programadas Decisiones no programadas, Decisiones individuales, Decisiones gerenciales En circunstancias de `peligro, De emergencia” con la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.	Personal	Nominal
			Decisiones no programadas			
			Decisiones individuales			
			Decisiones gerenciales			
			En circunstancias de peligro			
		De emergencia				
		Técnicas	Encaminadas hacia el líder	La dimensión “Técnicas” se midió con sus indicadores “Encaminadas hacia el líder, Asesora, Democrática, De votación aprobatoria “con la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.		
			Asesora			
			Democrática			
De votación aprobatoria						

#### **4.4 Técnicas e instrumentos**

Yangua (2019) considera que la técnica de la encuesta es un procedimiento de recogida de fundamentos a través de la pregunta de los subordinados cuya objetivo es de conseguir de manera sistemática discretas sobre conocimientos que se proceden de una problemática de investigación preliminarmente fundada.

La encuesta estudiada a los objetos se ejecutó en base al marco teórico y el nivel de contestación se trabajó a nivel ordinal mediante la escala nominal. Se contó con el soporte de individuos preliminarmente aptos para informar, de esta manera conseguir respuesta confidencial que contribuyen a la indagación.

Cielo (2019) fomenta que el cuestionario es una manera de la técnica de encuesta, que corresponde en formular un junto metódico de interrogantes escritas, en una cédula que están concernientes a la hipótesis de trabajo y por ello a las variables e indicadores de indagación.

El cuestionario para el gerente y el personal de la empresa Guayas Foods de la región Piura, se obtuvo a partir de la operacionalización de las variables, se utilizó un listado de interrogantes escritas que se entregaron a los individuos, con la finalidad de que contesten igualmente en escrito.

#### **4.5 Plan de análisis**

Una vez recopilados los datos, se tabularon y se graficaron establecidos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se utilizó la estadística descriptiva, se calcularon las frecuencias y porcentajes, se utilizó el programa Microsoft Excel 2013, Microsoft Word 2013 y power point luego se

realizó el análisis y la interpretación de datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos que fue autorizado con el medio juicio experto.

Cielo (2019), el plan de análisis de datos fue trazado para promover los primeros resultados de una encuesta unas pocas semanas después de ejecutado el trabajo de campo. Esto contiene investigación que colaboran a llevar acabo la proyección y el trabajo precedente de elaboración para hacer realidad este propósito.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos					Metodología
Gestión de calidad en la empresa Guayas Foods sociedad anónima para la toma de decisiones en la región Piura, 2021	¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad en la Empresa Guayas Foods Sociedad Anónima para la Toma de Decisiones en la Región Piura, 2021?	Determinar cuáles son las características de la gestión de calidad en la empresa Guayas Foods Sociedad Anónima para la toma de decisiones en la Región Piura, 2021	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Técnica/ instrumentos</b>	<b>Fuente</b>	Tipo: cuantitativo
	de la Gestión de Calidad en la Empresa Guayas Foods Sociedad Anónima para la Toma de Decisiones en la Región Piura, 2021?	a) Determinar los factores de la gestión de calidad en la empresa Guayas Foods Sociedad Anónima en la Región Piura, 2021	Según Fernández, Hernández y Baptista (2016), Las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer	Gestión de calidad		Gerente	Nivel: descriptivo
	de la Toma de Decisiones en la Región Piura, 2021?	b) Conocer los beneficios de la gestión de calidad en la empresa Guayas Foods Sociedad Anónima en la Región Piura, 2021			Encuesta / Cuestionario		Diseño no experimental Corte Transversal  Técnica: encuesta

	<p>c) Identificar los tipos de toma de decisiones en la empresa Guayas Foods Sociedad Anónima en la Región Piura, 2021</p>	<p>hipótesis, dado que solo se mencionarán las características de la situación problemática.</p>	<p>Toma de decisiones</p>		<p>Personal</p>	<p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Población: Gerente y Personal</p>
	<p>d) Determinar las técnicas para una óptima toma de decisiones en la empresa Guayas Foods Sociedad Anónima en la Región Piura, 2021</p>					

#### **4.7. Principios éticos**

El Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica (2021), se encuentra enfocado en principios éticos, valores y normas legales que guían el comportamiento de los investigadores, docentes y estudiantes. Se ha considerado los siguientes principios:

Protección a las personas; en una investigación científica se debe de priorizar el bienestar de las personas que están participando, aun cuando esto puede intervenir de manera negativa con la recolección de información (ULADECH Católica, 2021)

El Principio de beneficencia y no maleficencia, este principio corresponde dogmatizar el ventura de los individuos que notifican en las indagaciones, el comportamiento del científico debe de manifestar a las sucesivas medidas normales, reducir los posibles instrumentos desfavorables y extender los beneficios. (ULADECH Católica, 2021)

Libre participación y derecho a estar informado dentro de una investigación científica. Sus participantes están en todo derecho de decidir si participación o no de la misma, además deberán de recibir toda la información sobre la investigación que se está realizando (ULADECH Católica, 2021)

Se empleó a su vez la Justicia en la presente investigación ya que se tomara las medidas para evitar cualquier práctica injusta tratando de manera equitativa a quienes participen en los procesos, procedimientos y servicios que se contemplen en la investigación, otorgando los participantes el derecho a los resultados (ULADECH Católica, 2021)

El principio del medio ambiente y biodiversidad se respetó la seriedad de los animales, el cuidado del medio ambiente incluyendo las floras, por encima de la finalidad científica; para ello se tomaron prevenciones para impedir deterioros y proyectar operaciones para contraer los bienes adversarios.

Finalmente se empleó la integridad científica realizando el uso de las normas deontológicas de la carrera de administración, comprometiéndose a evaluar y declarar oportunamente cualquier daño, riesgo o beneficio hacia los participantes (ULADECH Católica, 2021)

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

<b>Características</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b><u>Edad</u></b>		
18 a 25 años	1	9.09
26 a 35 años	2	18.18
36 a 50 años	7	63.64
<b><u>Estado Civil</u></b>		
Soltero	7	63.64
Casado	3	27.27
Viudo	1	9.09
<b><u>Género</u></b>		
Femenino	5	45.45
Masculino	6	54.55
<b><u>Nivel de estudios</u></b>		
Estudios primarios	1	9.09
Estudios secundarios	2	18.18
Estudios universitarios	1	9.09
Estudios superiores	7	63.64

*Cuadro 2. Características demográficas*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa GUAYAS FOODS S.A en la Región Piura, 2021.

En el cuadro 1 se observa que el 63.64% de los encuestados tienen edades en el rango de 36 a 50 años y el 18.18% tienen entre 26 a 35 años de edad, el 63.64% son solteros y el 27.27% casados, mientras que el 54.55% pertenecen al género masculino, asimismo el 63.64% tienen un nivel de estudios superiores, seguido el 18.18% tienen un nivel de estudios secundarios.

## 5.1 VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

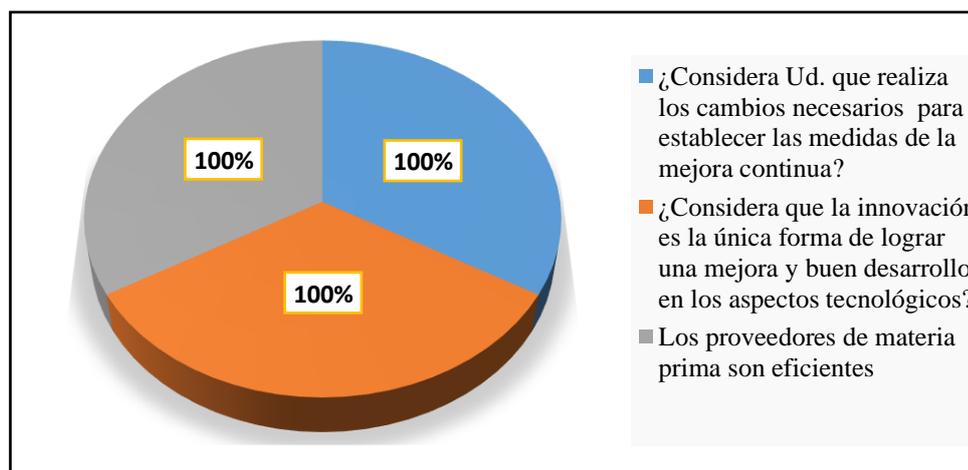
**Objetivo 1:** determinar los factores de la gestión de calidad en la empresa Guayas Foods Sociedad Anónima en la Región Piura, 2021

**Tabla 3.**

*Factores de la gestión de calidad*

Ítem	Sí		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1. ¿Considera Ud. que realiza los cambios necesarios para establecer las medidas de la mejora continua?	1	100	0	0	1	100
2. ¿Considera que la innovación es la única forma de lograr una mejora y buen desarrollo en los aspectos tecnológicos?	1	100	0	0	1	100
3. Los proveedores de materia prima son eficientes	0	0	1	100	1	100

**Fuente:** Encuesta aplicada al Gerente de la empresa GUAYAS FOODS S.A en la Región Piura, 2021.



*Figura 1. Gráfico circular que representa a la dimensión “factores de la gestión de calidad”*

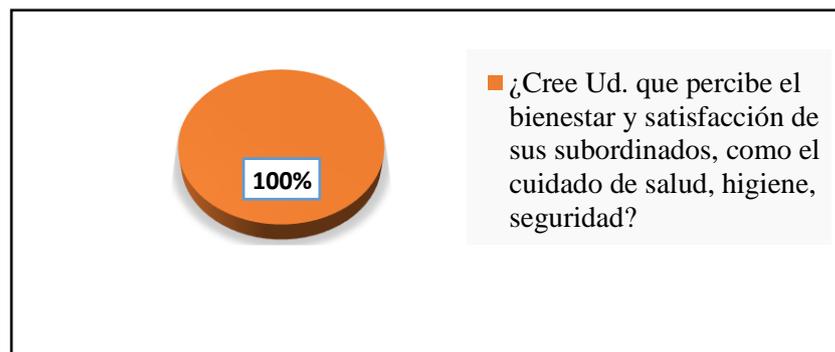
En la tabla 3 y figura 1 denominada “factores de la gestión de calidad” se evidencio que el gerente si realiza los cambios necesarios para establecer las medidas de la mejora continua, asimismo considera que la innovación es la única forma de lograr una mejora y buen desarrollo en los aspectos tecnológicos, además expreso que los proveedores de materia prima no son eficientes.

**Tabla 4**

*Factores de la gestión de calidad –indicador motivación*

Ítem	SÍ		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	N	%
4. ¿Cree Ud. que percibe el bienestar y satisfacción de sus subordinados, como el cuidado de salud, higiene, seguridad?	10	100	0	0	10	100

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la empresa GUAYAS FOODS S.A en la Región Piura, 2021.



*Figura 2. Grafico circular que representa a la dimensión “factores de la gestión de calidad –indicador motivación”*

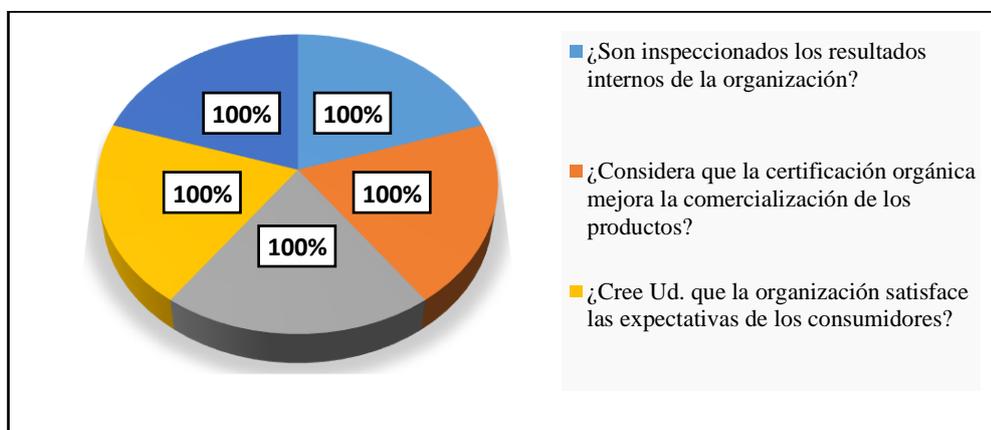
En la tabla 4 y figura 2 denominada “factores de la gestión de calidad – indicador motivación” se evidencio que el 100% del personal encuestado sí perciben el bienestar y satisfacción de sus subordinados, como el cuidado de salud, higiene, seguridad.

**Objetivo 2:** conocer los beneficios de la gestión de calidad en la empresa Guayas Foods Sociedad Anónima en la Región Piura, 2021.

**Tabla 5**  
*Beneficios de la Gestión de calidad*

Ítem	Sí		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
5. ¿Son inspeccionados los resultados internos de la organización?	1	100	0	0	1	100
6. ¿Considera que la certificación orgánica mejora la comercialización de los productos?	1	100	0	0	1	100
7. ¿Cree Ud. la empresa reduce los residuos de la materia prima?	1	100	0	0	1	100
8. ¿Cree Ud. que la organización satisface las expectativas de los consumidores?	1	100	0	0	1	100
9. ¿Plantea un sistema de reglas para controlar al mando medio para tener una perspectiva global de la organización?	1	100	0	0	1	100

**Fuente:** Encuesta aplicada al Gerente de la empresa GUAYAS FOODS S.A en la Región Piura, 2021.



*Figura 3. Gráfico circular que representa a la dimensión “beneficios de la gestión de calidad”*

En la tabla 5 y figura 3 denominada “beneficios de la gestión de calidad” se evidenció que el gerente encuestado expresó que si son inspeccionados los

resultados internos de la organización, además considera que la certificación orgánica mejora la comercialización de los productos, asimismo, expreso que la empresa si reduce los residuos de la materia prima, por otro lado cree que la organización si satisface las expectativas de los consumidores, por ende si plantea un sistema de reglas para controlar el mando medio para tener una perspectiva global de la organización.

## 5.2 VARIABLE TOMA DE DECISIONES

**Objetivo 3:** identificar los tipos de toma de decisiones en la empresa Guayas Foods Sociedad Anónima en la Región Piura, 2021

**Tabla 6**

*Tipos de toma de decisiones*

Ítem	Sí		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
10. ¿Ud. toma decisiones que ayudan a resolver los problemas de la organización con éxito?	8	80	2	20	10	100
11. ¿Considera Ud., que el gerente recopila y analiza información para tomar la mejor decisión?	10	100	0	0	10	100
12. ¿Considera que es de vital importancia ejecutar una decisión individual?	9	90	1	10	10	100
13. ¿Cree que la gerencia investiga, se orienta para llevar un alto mando con eficacia?	8	80	2	20	10	100
14. La gerencia le proporciona políticas para atender decisiones de alto riesgo	7	30	3	30	10	100
15. A tomado alguna decisión en emergencia	8	80	2	20	10	100

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la empresa GUAYAS FOODS S.A en la Región Piura, 2021.

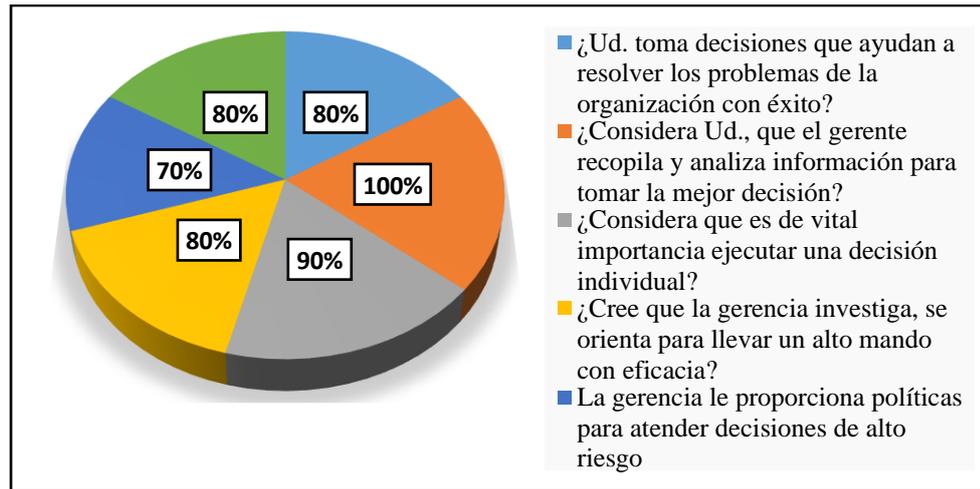


Figura 4. Grafico circular que representa a la dimensión “tipos de toma de decisiones”

Elaboración propia

En la tabla 6 y figura 4 denominada “tipos de toma de decisiones” se evidencio que el 80% del personal encuestado toman decisiones que ayudan a resolver los problemas de la organización con éxito, asimismo el 100% consideran que gerente recopila y analiza información para tomar la mejor decisión, seguido el 80% cree que la gerencia investiga, además, el 90% considera que es de vital importancia ejecutar una decisión individual, se orienta para llevar un alto mando con eficacia, además el 70% dice que la gerencia le proporciona políticas para atender decisiones de alto riesgo, el 80% del personal han tomado una decisión en emergencia.

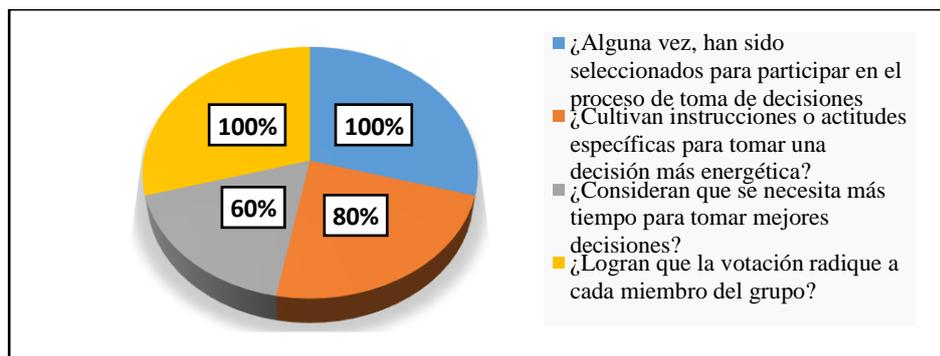
**Objetivo 4:** determinar las técnicas para una óptima toma de decisiones en la empresa Guayas Foods Sociedad Anónima en la Región Piura, 2021

**Tabla 7**

*Técnicas para una óptima toma de decisiones*

Ítem	Sí		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
16. ¿Alguna vez, han sido seleccionados para participar en el proceso de toma de decisiones	10	100	0	0	10	100
17. ¿Cultivan instrucciones o actitudes específicas para tomar una decisión más energética?	8	80	2	20	10	100
18. ¿Consideran que se necesita más tiempo para tomar mejores decisiones?	6	60	4	40	10	100
19. ¿Logran que la votación radique a cada miembro del grupo?	10	100	0	0	10	100

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la empresa GUAYAS FOODS S.A en la Región Piura, 2021.



*Figura 5. Gráfico circular que representa a la dimensión “técnicas para una óptima toma de decisiones”*

En la tabla 7 y figura 5 denominada “técnicas para una óptima toma de decisiones” se evidenció que el 100% del personal encuestado han sido seleccionados para participar en el proceso de toma de decisiones, además el

80% cultivan instrucciones o actitudes específicas para tomar una decisión más energética, mientras que el 60% consideran que se necesita más tiempo para tomar mejores decisiones, asimismo el 100% logran a que la votación radique a cada miembro del grupo.

## 5.2 Análisis de resultados

En la tabla 3 y Figura 1 denominada ¿Considera Ud. que realiza los cambios necesarios para establecer las medidas de la mejora continua? Se evidenció que el gerente si realiza los cambios necesarios para establecer las medidas de la mejora continua, concuerda con Andrade & Sambonino (2020) quien concluye que lograr favorece la mejora continua y eleva los estándares de calidad constantemente al interior de la empresa, por otra parte Sánchez (2020) hace mención que los factores necesarios que asegura la gestión de calidad son los siguientes: organización y procesos, en este factor el establecer es elegir el ideal proceso que mejor se adecúa al beneficio o favor y su empresa, realizando los cambios necesarios para establecer las medidas de la mejora continua, en la actualidad, es esencial lograr los niveles de producción que solicita un ambiente cada vez más generalizado y profesional.

En la tabla 3 y figura 1 ¿Considera que la innovación es la única forma de lograr una mejora y buen desarrollo en los aspectos tecnológicos? Se evidencio que el gerente considera que la innovación es la única forma de lograr una mejora y buen desarrollo tecnológico, por ser una investigación nueva no coincide con ningún antecedente. Sánchez (2020) indica que la innovación tecnológica es un papel fundamental en la organización, ya que es la única forma de lograr una mejora y buen desarrollo de aspectos tecnológicos, de producción o de calidad de los materiales directos que utilizan, que consiente a la organización lograr producir más, con mayor eficiencia y eficacia.

En la tabla 3 y figura 1 “Los proveedores de materia prima son eficientes” se evidencio que él gerente dijo que los proveedores de materia prima no son eficientes, coincide con Chulle (2018) concluye que la gestión financiera y la toma de decisiones de las empresas agroindustriales exportadoras de la región de Tacna 2017 son deficientes. Asimismo, influye significativamente en la toma de decisiones de las empresas agroindustriales exportadoras. Por otro lado concuerda Sánchez (2020) hace mención que las cuestiones externas, el recurso de las materias primas para llevar a cabo la elaboración o conseguir el desempeño con el favor que ejecuta internamente en la empresa, son factores que escapan al control directo de la organización, sin embargo, tienen también un alto nivel de influencia en la productividad es decir esta se ve afectada por este punto.

En la tabla 4 y figura 2 denominada “factores de la gestión de calidad – indicador motivación” ¿Cree Ud. que percibe el bienestar y satisfacción de sus subordinados, como el cuidado de salud, higiene, seguridad? Se evidencio que el 100% del personal encuestado Sí perciben el bienestar y satisfacción de sus subordinados, como el cuidado de salud, higiene, seguridad. Es semejante Andrade & Sambonino (2020) con concluyo que las exigencias son cada vez más rígidas, pero esto con la finalidad de lograr una mejor cadena de valor y productos más seguros, sanos, y saludables para el hombre, la especialización y optimización de los procesos. Sánchez (2020) indica que la motivación, comprende el bienestar y la complacencia de los trabajadores, así como el cuidado e higiene, la seguridad profesional y el bienestar de cada uno juegan un papel totalmente relevante e intérprete en la producción de todas las Mypes.

Manifiesta en la actitud de cada uno de los trabajadores por ende en su beneficio que requiere la Mypes.

En la tabla 5 y figura 3 ¿Son inspeccionados los resultados internos de la organización? se evidencio que el gerente encuestado dijo que si son inspeccionados los resultados internos de la organización. Contreras (2017) concluyo que en la organización debe formarse líderes con la finalidad de crear un ambiente consensuado, de cordialidad, donde el personal interno se involucre con el logro de los objetivos comunes de la organización. Asimismo, coincide con, Escuela Europea de Excelencia (2018) índico que el beneficio más relevante para la gestión de calidad es mejorar el rendimiento en las diligencias; esto contribuye a los gerentes a desarrollar el beneficio de la organización, tanto internamente como externamente en relación a la competencia. Las diligencias fundamentales de la organización, son inspeccionadas así como también los resultados surgen en un plazo ya sea corto, mediano y largo plazo.

En la tabla 5 y figura 3 ¿Considera que la certificación orgánica mejora la comercialización de los productos? se evidencio que el gerente encuestado considera que la certificación orgánica mejora la comercialización de los productos, asimismo, cree que la organización si satisface las expectativas de los consumidores, concuerda con Mejia, Pino & Torres (2021) concluyo que actualmente las cooperativas no pueden contar con esta información en tiempo real, lo cual dificulta la toma de decisiones al no haber una información real, solo se cuenta con aproximados que no puede considerarse información confiable. Por otro lado La Escuela Europea de Excelencia (2018) indica que

la certificación ISO 9001, mejora la reputación de la marca, ya que manifiesta que la estructura está ligada con las reglas internacionales registradas y la mejora continua.

En la tabla 5 y figura 3 ¿Cree Ud. la empresa reduce los residuos de la materia prima? se evidencio que el gerente encuestado expreso que la empresa si reduce los residuos de la materia prima, coincide con Andrade & Sambonino (2020) concluyo que las exigencias son cada vez más rígidas, pero esto con la finalidad de lograr una mejor cadena de valor y productos más seguros, sanos, y saludables para el hombre, la especialización y optimización de los procesos, no sólo reduce los tiempos de producción y reducción de desperdicios. La Escuela Europea de Excelencia (2018) indico que la gestión de materia prima y la eficiencia de la elaboración, traen beneficios económicos, con la inspección de las no conformidades, la empresa disminuye los residuos.

En la tabla 5 y figura 3 ¿Cree Ud. que la organización satisface las expectativas de los consumidores? se evidencio que el gerente encuestado expreso que la organización si satisface las expectativas de los consumidores, es similar con Canaza (2016), concluye los alimentos adornados con el título superfoods se han disparado en popularidad, cambiando hábitos alimenticios y motivando a las empresas de alimentos a interesarse por esos productos, la Escuela Europea de Excelencia (2018) indico que el aumento de la satisfacción del consumidor según la norma ISO 9001, construye un requisito para la complacencia al consumidor, afirmando que sus necesidades son atendidas y poseídas. De tal manera, que la organización progresa la calidad y satisface las expectativas de los consumidores.

En la tabla 6 y figura 4 ¿Considera Ud., que el gerente recopila y analiza información para tomar la mejor decisión? se evidencio que el 100% consideran que el gerente recopila y analiza información para tomar la mejor decisión, concuerda con Prado & Artica (2019) concluyo que permitieron plantear a la empresa algunas sugerencias para mejorar la comunicación entre los directivos y el personal; y de esta forma mejorar la toma de decisiones. Según Borea & Vélez (2017) indico que las decisiones no programadas; se refieren a las dificultades no ordenadas o de gran relevancia, a discrepancia de las programadas no tienen normas o instrucciones preestablecidas.

En la tabla 6 y figura 4 ¿Considera que es de vital importancia ejecutar una decisión individual? se evidencio que el 90% del personal encuestado considera que es de vital importancia ejecutar una decisión individual, esto es cercano con Munares & Arista (2017) concluyo que en toda empresa, el obtener habilidades organizacionales puede llegar a ser un proceso más enriquecedor y más valorado, tanto para los encargados de la toma de decisión como para los colaboradores de la empresa. Barrios (2021) nos señala las decisiones individuales se dan cuando la cuestión es suficiente posible de solucionar y se ejecuta con necesaria libertad, se da en lo personal y se corrige con la práctica.

En la tabla 7 y figura 5 ¿Alguna vez, han sido seleccionados para participar en el proceso de toma de decisiones? se evidencio que el 100% del personal encuestado han sido seleccionados para participar en el proceso de toma de decisiones, concuerda con Prado y Artica (2019) permitieron plantear a la empresa algunas sugerencias para mejorar la comunicación entre los directivos y el personal; y de esta forma mejorar la toma de decisiones. Por otro

lado Alcover (2016) indico que las técnicas encaminadas hacia el líder, son posibles cuando el grupo que toma decisiones que cuenta con una organización en la que está un líder prudente que tiene el mando necesario, puede haber sido escogido por funcionarios organizacionales externos a él o haber sido seleccionado por los propios miembros.

En la tabla 7 y figura 5 ¿Logran que la votación radique a cada miembro del grupo? se evidencio que el 100% del personal encuestado logran a que la votación radique a cada miembro del grupo. Alcover (2016), indico que la técnica de votación aprobatoria, el procedimiento de votación radica en cada miembro del grupo que conceda un voto a cada una de las elecciones que logren un nivel mínimo de complacencia según la opinión de cada uno. Concuerta con Huerta (2020) señala que la toma de decisiones es una habilidad indispensable y primordial que todo dirigente debe poseer para cualquier semblante de la vida, ya que nos encontramos en constante correspondencia entre individuos y comprometernos en aceptar con compromiso la selección de alternativas internamente de una organización, ente pública y en nuestra vida propia.

## VI. CONCLUSIONES

El perfil del personal de la empresa investigada quedo establecido por las siguientes características: en su mayor parte tienen edades entre los 36 a 50 años de edad, seguido la mayoría son varones, tienen más de la mitad estudios superiores.

La empresa investigada determino que en los factores de la gestión de calidad, realiza los cambios necesarios para establecer las medidas de la mejora continua, además, considera que la innovación es la única forma de lograr una mejora y buen desarrollo en los aspectos tecnológicos, además expreso que los proveedores de materia prima no son eficientes (especialmente los productores de panela granulada).

Por otro lado, el personal de la empresa determino que los factores de la gestión de calidad –indicador motivación, perciben el bienestar y satisfacción del Gerente, como el cuidado de salud, higiene, seguridad.

Uno de los beneficios de la gestión de calidad, se conoce que están relacionados con las inspecciones los resultados internos de la organización, además considera que la certificación orgánica mejora la comercialización de los productos, asimismo, expreso que la empresa si reduce los residuos de la materia prima, por otro parte cree que la organización si satisface las expectativas de los consumidores, por ende si plantea un sistema de reglas para controlar el mando medio para tener una perspectiva global de la organización.

Los tipos de toma de decisiones identificados en su mayor parte el personal toma decisiones que ayudan a resolver los problemas de la organización con éxito, asimismo, consideran que el gerente recopila y analiza

información para tomar la mejor decisión, también la gerencia investiga, la mayoría considera que es de vital importancia las decisiones individuales, se pone a compilar a una global y única decisión final, por lo general toman una decisión planificada y algunas de emergencia.

Las técnicas para una óptima toma de decisiones, se determinó que la mayoría del personal han sido seleccionados para participar en el proceso de toma de decisiones, además, cultivan instrucciones o actitudes específicas para tomar una decisión más efectiva, por lo tanto, logran a que la votación radique a cada miembro del grupo.

Se determinó que las características de la gestión de calidad en su dimensión, factores es la organización y procesos, motivación, Innovación y cuestiones externas. Asimismo, en la dimensión beneficios está determinado por el mejor rendimiento en las diligencias, mejora de rendimientos en diligencias productivas, economía y reducción de residuos, aumento de la satisfacción del consumidor y mayor control de la gerencia. Por otro lado, la variable toma de decisiones en su dimensión tipos se identificó las decisiones programadas, decisiones no programadas, decisiones individuales, decisiones gerenciales, están las decisiones en circunstancias de peligro y las decisiones de emergencia, seguido en la dimensión técnicas para la toma de decisiones están encaminadas hacia el líder, asesora, democrática, de votación aprobatoria para una óptima toma de decisiones.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS: RECOMENDACIONES**

En la actualidad Guayas Foods S.A; se ha impulsado gracias a sus socios fundadores, los cuales están haciendo una planificación exhaustiva de sus procesos gerenciales operacionales y de comercialización mediante la organización y mejora los procesos de producción.

Es importante, determinar la misión y la visión de Guayas Foods S, para que sea implementada en todos los niveles de la organización. Lo concerniente, se obtendrá un mejor rendimiento en las diligencias del talento humano, asimismo, en la mejora económica y reducción de residuos, que mejora el medio ambiente en donde realiza sus operaciones productivas de la sierra Alto Andina de Piura.

Debido a la pandemia del COVID 19, la gerencia en respaldo de la junta directiva ha diseñado actividades programadas para racionalizar sus recursos y evitar errores financieros, administrativos y operacionales de la organización; que pongan en peligro a nuestra representada.

Entre las técnicas encaminadas hacia el Gerente; solicita el asesoramiento y opinión de cada uno de sus miembros de la organización; para desarrollar sus estrategias tanto gerenciales, de comercialización y promoción, publicidad para establecer las mejores soluciones de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcover, M. (2016). *Técnicas de la toma de decisiones* . obtenido de researchgate:  
file:///c:/users/usuario/downloads/tecnicasparalatomadedecisiones.pdf

Andrade, C. & Sambonino, B. (2020). *Importancia del proceso de gestión de calidad total en las empresas exportadoras ecuatorianas para la sostenibilidad en los mercados internacionales*. Obtenido de:  
<https://www.eumed.net/actas/20/desarrollo-empresarial/36-importancia-del-proceso-de-gestion-de-calidad-total.pdf>

Arevalo, L. (2020). *caracterización de la gestión de calidad y productividad en las mype, piladoras de arroz en la arena (Piura) año 2021*. obtenido de repositorio uladech:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22381/gesti%c3%93n%20de%20calidad\\_productividad\\_mype\\_arevalo\\_castillo\\_luz\\_mery.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22381/gesti%c3%93n%20de%20calidad_productividad_mype_arevalo_castillo_luz_mery.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Barrios, G. (2021). *Proceso de toma de decisiones - importancia, etapas, tipos*. obtenido de academia edu:  
[https://www.academia.edu/9712593/proceso\\_de\\_toma\\_de\\_decisiones\\_importancia\\_etapas\\_tipos](https://www.academia.edu/9712593/proceso_de_toma_de_decisiones_importancia_etapas_tipos)

Borea, F & Vélez, I. (2018). *Departamento de ciencias económicas teoría y técnica de la decisión* . obtenido de ciencia red:  
<http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/4/26/m0.pdf>

Calderón, L. (2020). *Toma de decisiones gerenciales para la reactivación de las pymes del sector gastronómico en la ciudad de Villavicencio ante las medidas de confinamiento producto de la epidemia por COVID-19*. obtenido de:

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28632/2/2020\\_toma\\_decisiones\\_gerenciales\\_toma%20de%20decisiones%20gerenciales.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28632/2/2020_toma_decisiones_gerenciales_toma%20de%20decisiones%20gerenciales.pdf)

Canaza, A. (2016). *Proceso estratégico de exportación de productos orgánicos para mypes, orientado a tomar decisiones empresariales, tomando como caso la kiwicha orgánica en la región Arequipa*. Obtenido de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5368/IIMcamaam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cepal. (2021). *Certificaciones para el productor*. obtenido de: <https://www.caae.es/news/caae%20norma%20cruelty%20free>

Cielo, A. (2019). *Propuesta de mejora de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la av. Cayetano Heredia del distrito de Catacaos, departamento Piura, 2018*. obtenido de repositorio.uladech: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15232/gesti%20c3%93n\\_calidad\\_toma\\_decisiones\\_cielo\\_cielo\\_jessica\\_alexandra.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15232/gesti%20c3%93n_calidad_toma_decisiones_cielo_cielo_jessica_alexandra.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Clemente, A. & Cuadros, R. (2018). *Relación del análisis financiero y la toma de decisiones de la empresa importadora y exportadora Gaby S.A.C. Lima*

2018. Obtenido de:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27499/Tesis%20ANA%20Y%20RUTH%2013.03.2020.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

Comex Perú. (2021). *El número de MYPES peruanas*. obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-numero-de-mypes-peruanas-se-redujo-un-488-en-2020-y-la-informalidad-paso-al-85-como-consecuencia-de-la-pandemia>

Contreras, C. (2017) *Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en el proceso sistémico de certificación fitosanitaria del senasa-puesto de control marítimo callao*. Obtenido de repositorio unac: [repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3930/contreras%20rodriguez\\_titulo%20maestria%20administracion\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3930/contreras%20rodriguez_titulo%20maestria%20administracion_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Diario Andina. (2021) *¿Qué Estrategias Financieras Deben Potenciar Las Mypes?* obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-que-estrategias-financieras-deben-potenciar-las-mypes-847025.aspx>

Economía Verde. (2020). *Covid 19 en el Perú: el impacto en las mypes*. Obtenido de <https://economyaverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/>

Escuela de excelencia Europa (Junio De 2017). *Beneficios y ventajas de implementar iso 9001*. obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/06/beneficios-y->

ventajas-de-implementar-iso-9001/

Fedepanela. (7 De Julio De 2019). *Exportaciones de panela crecieron un 40% entre enero y julio de 2019.* obtenido de <https://fedepanela.org.co/gremio/exportaciones-de-panela-crecieron-un-40-entre-enero-y-julio-de-2019/>

Guevara, S & Ipanaque M. (Junio De 2018). *Diagnóstico productivo y de calidad de la panela granulada en piura.* obtenido de pirhua.udep: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3673/ing\\_606.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3673/ing_606.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Gutierrez, A. (2017). *Toma de decisiones* . obtenido de cursos aiu: <https://cursos.aiu.edu/toma%20de%20decisiones/pdf/tema%201.pdf>

Hernandez, H, Barrios, I & Martinez, D (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. criterio libre no. 28, 176-191.*

Hernández, R & Fernández, C, & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación (6a. ed. --).* México D.F.: McGraw-Hill. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Huerta, H. (2020). *Habilidades gerenciales, toma de decisiones y gestión de las instituciones educativas de la ugel 07\*.* revista saber servir, n.3 , 143.

obtenido de <http://revista.enap.edu.pe/article/view/3919/4370>

Lezama, J. (2018). *La gestión de calidad en base al análisis financiero y su influencia en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas en el distrito de nuevo chimbote, 2018*. obtenido de repositorio uladech: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5911/gestion\\_de\\_calidad\\_analisis\\_financiero%20lezama\\_vasquez\\_julio.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5911/gestion_de_calidad_analisis_financiero%20lezama_vasquez_julio.pdf?sequence=1&isallowed=y)

López, D, Guaman, M & Castro, J. (2020). *La toma de decisiones y la eficacia organizativa en las pymes comerciales de la ciudad de ambato (ecuador)*. revistas espacios , 398. obtenido de revista espacios.

Mejia, Pino & Torres (2019). *Plan de negocios de una plataforma digital para la gestión de la trazabilidad para las cooperativas cafetaleras del Perú*  
Obtenido de: [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1795/2019\\_maaa\\_17-3\\_07\\_t.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1795/2019_maaa_17-3_07_t.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Olmos, A. F. (2020). *Incentivos a la sostenibilidad en el comercio internacional*.  
obtenido de repositorio cepal: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46604/1/s2000778\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46604/1/s2000778_es.pdf)

Prado, A & Ártica, J. (2019). *Comunicación y toma de decisiones en la empresa Thermal Engineering S.A.C. Bellavista – Callao, 2018*, <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4145/prado>

%20y%20levano\_posgrado\_2019.pdf?sequence=4&isallowed=y

Raymundo, C. & Paucar, M. (2020). *Relación entre gestión de la calidad total y desempeño de las empresas MYPES exportadoras de quinua, Perú 2020.*

Obtenido de:

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11042/1/2020\\_Raymundo%20Bautista.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11042/1/2020_Raymundo%20Bautista.pdf)

Sánchez, J. (2020). *Relación entre la gestión de calidad total y el desempeño exportador de mypes exportadoras Peruanas de cacao en grano 2020.*

obtenido de repositorio usil:

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/usil/11200/1/2020\\_ju%c3%a1rez%20s%c3%a1nchez.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/usil/11200/1/2020_ju%c3%a1rez%20s%c3%a1nchez.pdf)

Sanchez, K. (2020). *Caracterizacion de la gestion de calidad y kaizen en las MYPE rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020.*

obtenido de repositorio uladech:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18588/gestion\\_de\\_calidad\\_kaizen\\_sanchez\\_gonzales\\_keli.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18588/gestion_de_calidad_kaizen_sanchez_gonzales_keli.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Uladech. (2021). *Código De Ética para la investigación.* .

Verdugo, J. (2019). *Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones.*

telos.revistadeestudiosinterdisciplinariosencienciasociales, 253 - 257.

obtenido de file:///c:/users/usuario/downloads/dialnet-gerenciaestrategica-

6773127.pdf

Villanueva, N. (2018). *Gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016*. obtenido de repositorio uladech: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10632/comercio\\_gestion\\_de\\_calidad\\_villanueva\\_tiburcio\\_noemi\\_elizabeth.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10632/comercio_gestion_de_calidad_villanueva_tiburcio_noemi_elizabeth.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Villegas, S. (2021). *Gestión de calidad y satisfacción al cliente en la empresa de transportes servicios generales garcés sac. Sullana 2020*. Obtenido: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21244/gestion\\_de\\_calidad\\_micro\\_y\\_pequena\\_empresa\\_satisfaccion\\_al\\_cliente\\_villegas\\_sausado\\_samantha.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21244/gestion_de_calidad_micro_y_pequena_empresa_satisfaccion_al_cliente_villegas_sausado_samantha.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Yangua, K. (2019). *Gestión de calidad y el liderazgo en las MYPE rubro zapaterías del mercado modelo de Piura, año 2019*. obtenido de repositorio uladech: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15740/gestion\\_de\\_calidad\\_liderazgo\\_yangua\\_saavedra\\_diana\\_katerine.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15740/gestion_de_calidad_liderazgo_yangua_saavedra_diana_katerine.pdf?sequence=1&isallowed=y)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario dirigido al gerente



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad en la empresa Guayas Foods sociedad anónima para la toma de decisiones en la región Piura, 2021. Por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando con un (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación puede formularla cuando crea conveniente, al concluir la investigación Ud. será informada de los resultados los que se publicaran en el repositorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad  Estado civil  Género

---

1. ¿Considera Ud. que realiza los cambios necesarios para establecer las medidas de la mejora continua?



a) SI

b) NO

### **Cuestionario para el personal**



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad en la empresa Guayas Foods sociedad anónima para la toma de decisiones en la región Piura, 2021. Por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando con un (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación puede formularla cuando crea conveniente, al concluir la investigación Ud. será informada de los resultados los que se publicaran en el repositorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad

Estado civil

Género

- 
9. ¿Cree Ud. que percibe el bienestar y satisfacción de sus subordinados, como el cuidado de salud, higiene, seguridad?

a) SI

b) NO



a) SI

b) NO

18. ¿Consideran que se necesita más tiempo para tomar mejores decisiones?

a) SI

b) NO

19. ¿Logran que la votación radique a cada miembro del grupo?

a) SI

b) NO

## **Anexo 2: Consentimiento informado**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Gestión de Calidad en la Empresa Guayas Foods Sociedad Anónima para la Toma de Decisiones en la Región Piura, 2021, y es dirigido por la asesora Mercedes Reneé Palacios de Briceño investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Determinar las características de la Gestión de Calidad en la Empresa Guayas Foods Sociedad Anónima para la Toma de Decisiones en la Región de Piura, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 25 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo [zoraid\\_garcia\\_tauro14@hotmail.com](mailto:zoraid_garcia_tauro14@hotmail.com). Para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: LUZ MARIBEL GUAYANAL SILVA

Fecha: 20.09.2021

Correo electrónico: [guayas.food@gmail.com](mailto:guayas.food@gmail.com)

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Francisco Javier Cruz Vilchez  
identificado con D.N.I. N° 02804991, con el grado de Magister  
en Doctor en Tecnologías TIC: I  
Magister en Ciencias Informática

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por María Eriselda García López para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de calidad en la empresa Guayas Foods sociedad anónima para la toma de decisiones en la región Piura, 2021".

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 02 de octubre de 2021.

 FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
Francisco  
Ing. Francisco Javier Cruz Vilchez MSc.  
Firma y sello del validador

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE			
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN			
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN			
TÍTULO: "Gestión de calidad en la empresa Guayas Foods sociedad anónima para la toma de decisiones en la región Piura, 2021".			
AUTORA: García López María Eriselda			
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS			
Orden	Preguntas	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
		Nominal	
		SI	NO
Variable	Gestión de calidad		
	<b>Factores</b>		
10E	(Organización y procesos, Motivación, Innovación, Cuestiones externas )		
1	¿Considera Ud. que realiza los cambios necesarios para establecer las medidas de la mejora continua?	X	
2	¿Cree Ud. que percibe el bienestar y satisfacción de sus subordinados, como el cuidado de salud, higiene, seguridad?	X	
3	¿Considera que la innovación es la única forma de lograr una mejora y buen desarrollo en los aspectos tecnológicos?	X	
4	¿Los proveedores de materia prima son eficientes?	X	
	<b>Beneficios</b>		
20E	(Mejor rendimiento en las diligencias, Mejora de rendimientos en diligencias productivas, Economía y reducción de residuos, Aumento de la satisfacción del consumidor)		
5	¿Son inspeccionados los resultados internos de la organización?	X	
6	¿Considera que la certificación orgánica mejora la comercialización de los productos?	X	
7	¿Cree Ud. la empresa reduce los residuos de la materia prima?	X	
8	¿Cree Ud. que la organización satisface las expectativas de los consumidores?	X	
9	¿Plantea un sistema de reglas para controlar al mando medio para tener una perspectiva global de la organización?	X	

Variable	Toma de Decisiones		
	<b>Tipos</b>		
30E	Decisiones programadas, Decisiones no programadas, Decisiones individuales, Decisiones gerenciales, En circunstancias de peligro, De emergencia		
10	¿Ud. toma decisiones que ayudan a resolver los problemas de la organización con éxito?	X	
11	¿Considera Ud., que el gerente recopila y analiza información para tomar la mejor decisión?	X	
12	¿Considera que es de vital importancia ejecutar una decisión individual?		X
13	¿Cree que la gerencia investiga, se orienta para llevar un alto mando con eficacia?	X	
14	La gerencia le proporciona políticas para atender decisiones de alto riesgo	X	
15	A tomado alguna decisión en emergencia	X	
	<b>Técnicas</b>		
40E	(Encaminadas hacia el líder, Asesora, Democrática, De votación aprobatoria)		
16	¿Alguna vez, han sido seleccionados para participar en el proceso de toma de decisiones	X	
17	¿Cultivan instrucciones o actitudes específicas para tomar una decisión más energética?	X	
18	¿Consideran que se necesita más tiempo para tomar mejores decisiones?	X	
19	¿Logran que la votación radique a cada miembro del grupo?		X

**DATOS DEL VALIDADOR**

Nombres y Apellidos del validador	Francisco Javier Cruz Silchez		
DNI N°	02804991	Teléfono / Celular	969644675
Título profesional / Especialidad	Ingeniero Industrial		
Grado Académico	Doctor		
Mención	Ciencias de la Ingeniería.		

Firma:



Lugar y fecha:

15-10-2021.

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Jose Jordan Francisco Pino Galvan  
identificado con D.N.I. N° 72504015, con el grado de Magister  
en GESTION PUBLICA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Maria Eriselda García López para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de calidad en la empresa Guayas Foods sociedad anónima para la toma de decisiones en la región Piura, 2021".

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 02 de octubre de 2021.



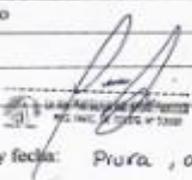
Firma y sello del validador

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE			
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN			
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN			
TÍTULO: "Gestión de calidad en la empresa Guayas Foods sociedad anónima para la toma de decisiones en la región Piura, 2021".			
AUTORA: García López María Eriselda			
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS			
Orden	Preguntas	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
		Nominal	
		SI	NO
<b>Variable</b>	<b>Gestión de calidad</b>		
	<b>Factores</b>		
10E	(Organización y procesos, Motivación, Innovación, Cuestiones externas )		
1	¿Considera Ud. que realiza los cambios necesarios para establecer las medidas de la mejora continua?	X	
2	¿Cree Ud. que percibe el bienestar y satisfacción de sus subordinados, como el cuidado de salud, higiene, seguridad?	X	
3	¿Considera que la innovación es la única forma de lograr una mejora y buen desarrollo en los aspectos tecnológicos?	X	
4	¿Los proveedores de materia prima son eficientes?	X	
	<b>Beneficios</b>		
20E	(Mejor rendimiento en las diligencias, Mejora de rendimientos en diligencias productivas, Economía y reducción de residuos, Aumento de la satisfacción del consumidor)		
5	¿Son inspeccionados los resultados internos de la organización?	X	
6	¿Considera que la certificación orgánica mejora la comercialización de los productos?	X	
7	¿Cree Ud. la empresa reduce los residuos de la materia prima?	X	
8	¿Cree Ud. que la organización satisface las expectativas de los consumidores?	X	
9	¿Plantea un sistema de reglas para controlar al mando medio para tener una perspectiva global de la organización?	X	

Variable	Toma de Decisiones		
	<b>Tipos</b>		
30E	Decisiones programadas, Decisiones no programadas, Decisiones individuales, Decisiones gerenciales, En circunstancias de peligro, De emergencia		
10	¿Ud. toma decisiones que ayudan a resolver los problemas de la organización con éxito?	X	
11	¿Considera Ud., que el gerente recopila y analiza información para tomar la mejor decisión?	X	
12	¿Considera que es de vital importancia ejecutar una decisión individual?	X	
13	¿Cree que la gerencia investiga, se orienta para llevar un alto mando con eficacia?	✓	
14	La gerencia le proporciona políticas para atender decisiones de alto riesgo	X	
15	A tomado alguna decisión en emergencia	X	
	<b>Técnicas</b>		
40E	(Encaminadas hacia el líder, Asesor, Democrática, De votación aprobatoria)		
16	¿Alguna vez, han sido seleccionados para participar en el proceso de toma de decisiones	X	
17	¿Cultivan instrucciones o actitudes específicas para tomar una decisión más emergética?	X	
18	¿Consideran que se necesita más tiempo para tomar mejores decisiones?	X	
19	¿Logran que la votación radique a cada miembro del grupo?	X	

**DATOS DEL VALIDADOR**

Nombres y Apellidos del validador	Jose Jordan Francisco Pino Galvan		
DNI N°	72504095	Teléfono / Celular	912489358
Título profesional / Especialidad	Lic. Administración / Gestión Administrativa		
Grado Académico	Maestría		
Mención	Gestión Pública		

Firma:    
 Lugar y fecha: Piura, 02 de octubre 2021

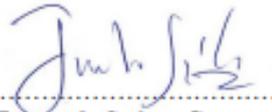
### **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con D.N.I. N°02616283, con el grado de Magister en Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por María Eriselda García López para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de calidad en la empresa Guayas Foods sociedad anónima para la toma de decisiones en la región Piura, 2021".

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 08 de octubre de 2021.

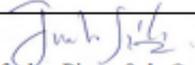
  
.....  
**Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.**  
**CLAD: 05461**

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE			
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN			
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN			
TÍTULO: "Gestión de calidad en la empresa Guayas Foods sociedad anónima para la toma de decisiones en la región Piura, 2021".			
AUTORA: García López María Eriselda			
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS			
Orden	Preguntas	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
		Nominal	
Variable	Gestión de calidad	SI	NO
		10E	<b>Factores</b> (Organización y procesos, Motivación, Innovación, Cuestiones externas )
1	¿Considera Ud. que realiza los cambios necesarios para establecer las medidas de la mejora continua?	X	
2	¿Cree Ud. que percibe el bienestar y satisfacción de sus subordinados, como el cuidado de salud, higiene, seguridad?	X	
3	¿Considera que la innovación es la única forma de lograr una mejora y buen desarrollo en los aspectos tecnológicos?	X	
4	¿Los proveedores de materia prima son eficientes?		
20E	<b>Beneficios</b> (Mejor rendimiento en las diligencias, Mejora de rendimientos en diligencias productivas, Economía y reducción de residuos, Aumento de la satisfacción del consumidor )		
5	¿Son inspeccionados los resultados internos de la organización?	X	
6	¿Considera que la certificación orgánica mejora la comercialización de los productos?	X	
7	¿Cree Ud. la empresa reduce los residuos de la materia prima?	X	
8	¿Cree Ud. que la organización satisface las expectativas de los consumidores?	X	
9	¿Plantea un sistema de reglas para controlar al mando medio para tener una perspectiva global de la organización?	X	

Variable	Toma de Decisiones			
30E	<b>Tipos</b> Decisiones programadas, Decisiones no programadas, Decisiones individuales, Decisiones gerenciales, En circunstancias de peligro, De emergencia			
10	¿Ud. toma decisiones que ayudan a resolver los problemas de la organización con éxito?	X		
11	¿Considera Ud., que el gerente recopila y analiza información para tomar la mejor decisión?	X		
12	¿Considera que es de vital importancia ejecutar una decisión individual?	X		
13	¿Cree que la gerencia investiga, se orienta para llevar un alto mando con eficacia?	X		
14	La gerencia le proporciona políticas para atender decisiones de alto riesgo	X		
15	A tomado alguna decisión en emergencia	X		
40E	<b>Técnicas</b> (Encaminadas hacia el líder, Asesora, Democrática, De votación aprobatoria)			
16	¿Alguna vez, han sido seleccionados para participar en el proceso de toma de decisiones	X		
17	¿Cultivan instrucciones o actitudes específicas para tomar una decisión más energética?	X		
18	¿Consideran que se necesita más tiempo para tomar mejores decisiones?	X		
19	¿Logran que la votación radique a cada miembro del grupo?	X		

#### DATOS DEL VALIDADOR

Nombres y Apellidos del validador	Fernando Suárez Carrasco		
DNI N°	02616283	Teléfono / Celular	945138405
Título profesional / Especialidad	Licenciado en Ciencias Administrativas		
Grado Académico	Doctor en Ciencias Administrativas		
Mención	Dirección de Empresas		

Firma:   
Lugar y fecha: Piura, 8 de Octubre de 2021

#### Anexo 4: Matriz indicador – pregunta

MATRIZ INDICADOR - PREGUNTA							
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DIMENSIÓN OPERACIONAL	FUENTE	ESCALA	METODOLOGÍA
Gestión de calidad	Guerrero (2021) señala que la gestión de calidad comprende agilidades a través de las cuales las organizaciones asemejan sus objetivos y establecen las técnicas que se requieren para alcanzar los resultados esperados.	Factores	Organización y procesos	¿Considera Ud. que realiza los cambios necesarios para establecer las medidas de la mejora continua?	Gerente	Nominal	Tipo: cuantitativo  Nivel: descriptivo  Diseño no experimental Transversal  Técnica: encuesta  Instrumento: cuestionario
			Motivación	¿Cree Ud. que percibe el bienestar y satisfacción de sus subordinados, como el cuidado de salud, higiene, seguridad?	Personal		
			Innovación	¿Considera que la innovación es la única forma de lograr una mejora y buen desarrollo en los aspectos tecnológicos?	Gerente		
			Cuestiones externas	Los proveedores de materia prima son eficientes	Gerente		
		Beneficios	Mejor rendimiento en las diligencias	¿Son inspeccionados los resultados internos de la organización?	Gerente		
			Mejora de rendimientos en diligencias productivas	¿Considera que la certificación orgánica mejora la comercialización de los productos?	Gerente		
			Economía y reducción de residuos	¿Cree Ud. la empresa reduce los residuos de la materia prima?	Gerente		
			Aumento de la satisfacción del consumidor	¿Cree Ud. que la organización satisface las expectativas de los consumidores?	Gerente		
			Mayor control de	¿Plantea un sistema de reglas para controlar al	Gerente		

			la gerencia	mando medio para tener una perspectiva global de la organización?			
Toma de decisiones	López, Guamán & Castro (2020) permite reconocer la potencia y la conveniencia productiva de una organización, sobre todo posesionarse con compromiso las amenazas e inseguridades de un mercado sutil y versátil como el que se observa hoy en día.	Tipos	Decisiones programadas	¿Ud. toma decisiones que ayudan a resolver los problemas de la organización con éxito?	Personal	Nominal	
			Decisiones no programadas	¿Considera Ud., que el gerente recopila y analiza información para tomar la mejor decisión?	Personal		
			Decisiones individuales	¿Considera que es de vital importancia ejecutar una decisión individual?	Personal		
			Decisiones gerenciales	¿Cree que la gerencia investiga, se orienta para llevar un alto mando con eficacia?	Personal		
			En circunstancias de `peligro	La gerencia le proporciona políticas para atender decisiones de alto riesgo	Personal		
			De emergencia	A tomado alguna decisión en emergencia	Personal		
		Técnicas	Encaminadas hacia el líder	¿Alguna vez, han sido seleccionados para participar en el proceso de toma de decisiones	Personal		
			Asesora	¿Cultivan instrucciones o actitudes específicas para tomar una decisión más energética?	Personal		
			Democrática	¿Consideran que se necesita más tiempo para tomar mejores decisiones?	Personal		
			De votación aprobatoria	¿Logran que la votación radique a cada miembro del grupo?	Personal		

## Anexo 5: Similitud del Turniting

### Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 29-oct.-2021 16:30 -05

Identificador: 1687913510

Número de palabras: 13580

Entregado: 1

TURNITING - GARCIA Por MARIA ERISELDA  
GARCIA LOPEZ

Índice de similitud		Similitud según fuente	
4%		Internet Sources:	5%
		Publicaciones:	0%
		Trabajos del estudiante:	7%

**Anexo 6: Evidencia de no adeudo**

CAJA MUNICIPAL DE SULLANA S.A RUC-20102881347  
 172 Oficina Especial Piura Centro  
 9567 - COBRO DE CONVENIOS DE RECAUDACION  
 Usuario Fecha Hora Refer. Mon.  
 EEZ 13-10-21 03:50:25 17338492 S/.  
 Empresa: UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
 Cuenta: 20-112-1002650  
 Código Id. Usuario: 811161138  
 Usuario: GARCIA LOPEZ MARIA ERISelda

Fecha	Descripcion	Importe	Mora	Total
09-21	PENSTALLO1 2021	540.00	0.00	540.00
09-21	ENTREDIP 2021	200.00	0.00	200.00
Total				740.00
Servicio de Recaudacion				740.00

Mon.: S/. \*\*\*\*\*740.00

\*\* Firma y Sello del Cajero al dorso \*\*

CAJA MUNICIPAL DE SULLANA S.A RUC-20102881347  
 113 Agencia Piura  
 9567 - COBRO DE CONVENIOS DE RECAUDACION  
 Usuario Fecha Hora Refer. Mon.  
 YAER 10-11-21 09:43:11 18337112 S/.  
 Empresa: UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
 Cuenta: 20-112-1002650  
 Código Id. Usuario: 811161138  
 Usuario: GARCIA LOPEZ MARIA ERISelda

Fecha	Descripcion	Importe	Mora	Total
01-10-21	PENSTALLO2 2021	540.00	0.00	540.00
24-10-21	PENSTALLO3 2021	540.00	0.00	540.00
16-11-21	PENSTALLO4 2021	540.00	0.00	540.00
19-11-21	SERV.ANT 2021	100.00	0.00	100.00
Sub-Tota				1,720.00
Total Servicio de Recaudacion				1,720.00

Efectivo S/. \*\*\*\*\*1,720.00

\*\* Firma y Sello del Cajero al dorso \*\*

Sede:	PIURA	Sem:	202102 ▼	
Nombres:	GARCIA LOPEZ MARIA ERISelda	Cód:	0811161138	
Carrera / Programa:	ADMINISTRACIÓN	Código ERP:	17	
Mod:				

202102											
B002-02339316	10-08-2021		TRAMITE BACHILLER ADMINISTRACION (TRAMITE DE DIPLOMAS)	09321643	10-08-2021	1,370.00	0.00	0.00		1,370.00	B
B002-02382859	10-11-2021		PENSION TALLER03 (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	01229155	10-11-2021	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B002-02382860	10-11-2021		PENSION TALLER02 (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	01229155	10-11-2021	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B002-02382861	10-11-2021		SERVICIO DE ANTIPLAGIO TALLER (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	01229155	10-11-2021	100.00	0.00	0.00		100.00	B
B002-02382862	10-11-2021		PENSION TALLER04 (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	01229155	10-11-2021	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B002-02361635	11-09-2021		MATRICULA TALLER (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	03777607	11-09-2021	300.00	60.00	0.00		240.00	B
B002-02373770	13-10-2021		PENSION TALLER01 (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	07740853	13-10-2021	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B002-02373771	13-10-2021		ENTREGA DE DIPLOMA (ENTREGA DE DIPLOMA.)	07740853	13-10-2021	200.00	0.00	0.00		200.00	B
B010-00024552	19-08-2021		CONSTANCIA DE EGRESADO PREGRADO	BC0900000247	19-08-2021	20.00	0.00	0.00		20.00	B
										4,090.00	