



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE LA TOMA DE DECISIONES
PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA MICRO Y
PEQUEÑA EMPRESA DEL RUBRO
TELECOMUNICACIONES. CASO: ITG SAT E.I.R.L DEL
DISTRITO DE LARCO HERRERA, LA LIBERTAD, 2021

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

AUTOR

ALTOS CORONADO, ALEXANDRA
ORCID: 0000-0002-9879-5176

ASESOR

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID ID: 0000-0001-9618-6177

**CAÑETE – PERÚ
2023**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Altos Coronado, Alexandra

ORCID: 0000-0002-9879-5176

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú

ASESOR

Mgr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de
Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote,
Perú

JURADO

Mgr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Mgr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Mgr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Presidente

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios
por darme fuerzas para continuar
con mis estudios.

A mis padres y hermana por todo
el apoyo durante todos estos años.

A la empresa ITG S.A.T
por la confianza, lo cual permitió
que realice mi investigación.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis padres
y mi hermana por el apoyo constante
durante todos estos años.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. CARÁTULA	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
4. AGRADECIMIENTO	iv
5. ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
6. ÍNDICE DE TABLAS	viii
7. RESUMEN Y ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases teóricas	19
III. HIPÓTESIS	40
IV. METODOLOGÍA	41
4.1 Diseño de la investigación	41
4.2 Población y muestra	42
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	45
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
4.5 Plan de análisis	46
4.6 Matriz de consistencia	48
4.7 Principios éticos	50
V. RESULTADOS	52

5.1	Resultados	52
5.2	Análisis de resultados	60
VI.	CONCLUSIONES	68
VII.	RECOMENDACIONES	71
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
	ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del liderazgo desde el punto de vista de los trabajadores de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.....	52
Tabla 2. Características del liderazgo desde el punto de vista del dueño de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021	53
Tabla 3. Características de la motivación laboral desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021	54
Tabla 4. Características de la motivación laboral desde el punto de vista del dueño de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021	55
Tabla 5. Características de la planificación de la calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021	56
Tabla 6. Características del control de la calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021	57
Tabla 7. Características del control de la calidad desde el punto de vista del dueño de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021	57
Tabla 8. Plan de mejora sobre la Toma de decisiones para la Gestión de la Calidad de la Micro y Pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad. 2021.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Su jefe es empático con todos sus colaboradores	110
Figura 2. Su jefe promueve el trabajo en equipo.....	110
Figura 3. Participa junto con otros compañeros en el establecimiento de los objetivos	110
Figura 4. La actitud de su jefe incentiva al compromiso entre sus colaboradores	111
Figura 5. El trabajo en equipo permite decisiones efectivas	112
Figura 6. El compromiso de sus trabajadores le permite tomar decisiones efectivas ..	112
Figura 7. Su jefe impulsa la superación de sus colaboradores	113
Figura 8. La empresa tiene políticas encaminadas a proteger la estabilidad laboral de sus trabajadores.....	113
Figura 9. El comportamiento de los jefes inspira confianza a los trabajadores	114
Figura 10. El superior demuestra preocupación por la seguridad en el lugar de trabajo	114
Figura 11. Su actitud le brinda seguridad en la toma de decisiones	115
Figura 12. Sus decisiones contribuyen a conseguir objetivos de calidad.....	115
Figura 13. La empresa formula objetivos para alcanzar la calidad	116
Figura 14. Las estrategias de gestión de calidad son fáciles de implementar	116
Figura 15. Los procedimientos de mejora de la calidad son efectivos.....	117
Figura 16. La empresa evalúa la calidad de sus servicios	117
Figura 17. Se cuenta con estándares de calidad efectivos	118
Figura 18. La empresa verifica que se cumplan los requisitos de calidad	118

RESUMEN

La presente investigación titulada: Propuesta de Mejora de la toma de decisiones para la gestión de la calidad de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG SAT E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Tuvo como objetivo general establecer una propuesta de mejora de la toma de decisiones para la gestión de la calidad de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. La metodología fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta. Se utilizó una población y muestra de 17 trabajadores y al dueño de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 18 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 100% opina que el trabajo en equipo y el compromiso de los trabajadores permite decisiones efectivas. El 52.94% señala que el jefe impulsa la superación de sus colaboradores. El 52.94% identifican que plantean objetivos para alcanzar la calidad. El 100% manifiesta que siempre verifica que se cumplan los requisitos de la calidad. La conclusión indicó que, a través de la propuesta de un plan de mejora de la toma de decisiones para la gestión de la calidad en la empresa ITG Sat E.I.R.L, para mejorar la toma de decisiones con la incursión del personal, ya que es importante que el trabajador tenga la motivación para que aporte ideas a las decisiones organizacionales y optimizar las condiciones actuales de la empresa.

Palabras clave. gestión de calidad, motivación, Toma de decisiones.

ABSTRACT

The present investigation entitled: Proposal for the Improvement of decision-making for the quality management of micro and small companies in the telecommunications sector case: ITG SAT E.I.R.L of the district of Larco Herrera, La Libertad, 2021. Its general objective was to establish a proposal to improve decision-making for quality management of micro and small companies in the telecommunications sector case: ITG Sat E.I.R.L of the district of Larco Herrera, La Libertad, 2021. The methodology was of a non-experimental-transversal-descriptive design -of proposal. A population and sample of 17 workers and the owner of the company were used, to whom a structured questionnaire with 18 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 100% believe that teamwork and the commitment of the workers allows effective decisions. 52.94% indicate that the boss promotes the improvement of his collaborators. 52.94% identify that they set objectives to achieve quality. 100% state that they always verify that the quality requirements are met. The conclusion indicated that, through the proposal of a decision-making improvement plan for quality management in the ITG Sat E.I.R.L company, to improve decision-making with the incursion of the staff, since it is important that the worker has the motivation to contribute ideas to the organizational decisions and optimize the current conditions of the company.

Keywords. quality management, motivation, decision making.

I. INTRODUCCIÓN

La toma de decisiones es una práctica que las empresas realizan constantemente, éstas toman decisiones teniendo en cuenta las herramientas para poder hacerlo. En tal sentido, las decisiones se toman a lo largo de cada una de las áreas de la empresa como el área de marketing, financiero, administrativo y la gestión de la calidad, todas estas se encuentran interrelacionadas porque la empresa trabaja como un sistema donde cada una de las actividades que se realiza en un área va afectar las demás.

En México, las empresas transnacionales de venta de autopartes con filiales en México, Argentina y otras filiales en ciudades de esos países, deben transmitir conocimientos y decisiones tomadas por los directores en estos países, situación que se ha complicado por el contexto cultural y social de cada país, es por ello que buscan una manera sistemática de tomar decisiones y transmitir conocimientos y experiencia, de tal manera que no afectó los factores mencionados (Ordaz y Rodríguez, 2020).

En Colombia, las empresas del sector tecnología cuenta con una infinidad de datos y el tiempo que emplean para procesarlos es alto, al mismo tiempo que visualizar el problema son temas que afrontan este tipo de empresas cada día, es por ello que algunas empresas implementaron un sistema de toma de decisiones basado en interacción de criterios y etapas del ciclo de ventas que se realiza de manera más rápida (Vanegas et al., 2020). En la actualidad a este proceso de obtener información de manera precisa, rápida, importante, confiable y coherente se le denomina inteligencia de negocios, que algunas empresas tienen sus propias áreas para dedicarse a esta actividad.

El termino calidad puede referirse a un concepto muy cercano para la mayoría de personas que se encuentran relacionados con el medio empresarial, sin embargo, conocer el concepto de calidad conllevará a promover el desarrollo de las empresas. Actualmente todas las empresas se enfrentan a diferentes mercados para competir, siendo uno de los

principales motivos para llegar a un alto nivel de calidad, ya que si se logra entender la satisfacción de un cliente esto permitirá beneficiar a la empresa y su crecimiento. La gestión de la calidad ha ido evolucionando cada vez con diferentes técnicas de estudio, con la finalidad de lograr resultados óptimos para la empresa (Vela, 2020).

En Ecuador, la competitividad cada vez es más dura y las micro y pequeñas empresas deben adaptarse a un mercado que no solo es aquel que es interno, sino que producto de la globalización hace que la sostenibilidad sea más lejana, forjándose más grupos comerciales de poder (Pérez, 2020). Es por ello, que las micro y pequeñas empresas en ese país con ayuda del gobierno realizan esfuerzos con el propósito de mejorar la calidad de sus productos y servicios.

En Brasil, existe el Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas -SEBRAE, la cual es una institución del Estado encargada de dar apoyo a las micro empresas en temas de capacitación, emprendimiento, información de mercado y gestión de calidad, teniendo en cuenta que en Brasil existe alrededor de “14,8 millones de micro y pequeñas empresas -4,5 millones formales y más de 10,3 millones informales - que representan 28,7 millones de empleos y el 99,23% de los negocios del país” (OIT, 2022).

En el Perú, existen instituciones públicas y privadas preocupadas por la situación de las micro y pequeñas empresas a quienes les dan capacitación, acceso a financiamiento, entre otras facilidades. Así mismo, el proceso de toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas ha sido complicado sobre todo en una época de pandemia donde se tenía que decidir sobre abastecimiento, permanencia, trabajadores, entre otras situaciones que la pandemia trajo consigo. Así en términos generales, el proceso de toma de decisiones en las microempresas en el Perú siempre ha sido supeditada a otros factores exógenos por las características que presenta este tipo de organizaciones y las limitaciones con las que lidia cada día (Gestión, 2020).

Por su parte,

En el plano local, se tiene a la empresa ITG SAT E.I.R.L, la cual ha presentado problemas en la toma de decisiones en cuanto a que se ha registrado una técnica para poder tomar decisiones, por lo que las que se han tomado han sido en base a la experiencia, la intuición o la recomendación de otras personas o casos que tienen alguna relación con la empresa, lo que ha llevado a que la organización tome decisiones erradas en cuanto a diferentes áreas de la empresa y del servicio de telecomunicaciones que llevan a cabo, lo cual ha repercutido en la rentabilidad de la empresa.

Del mismo modo, han tenido inconveniente en cuanto a la gestión de la calidad de sus procesos, considerando que lo que hace la empresa es un servicio, estos no están normalizados, razón por la cual se registran deficiencias en su desarrollo lo que repercute en la calidad de su servicio hacia sus clientes, lo que ha devenido en una baja de la frecuencia de contratación de sus servicios.

Por lo antes mencionado en la presente investigación se ha enunciado el siguiente problema: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la toma de decisiones para la gestión de la calidad en la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso: ITG SAT E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021?, y para ello se ha considerado como objetivo general: establecer una propuesta de mejora de la toma de decisiones para la gestión de la calidad en la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Y se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar las características del liderazgo desde el punto de vista de los trabajadores de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Describir las características del liderazgo desde el punto de vista del dueño de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del

distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Identificar las características que tiene la motivación laboral desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Identificar las características que tiene la motivación laboral desde el punto de vista del dueño de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Describir las características de la planificación de la calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Describir las características del control de la calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Describir las características del control de la calidad desde el punto de vista del dueño de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Elaborar una propuesta de un Plan de mejora sobre la Toma de decisiones para la Gestión de la Calidad de la Micro y Pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad. 2021.

En lo referente a la justificación de esta investigación fue de utilidad para la empresa ITG SAT EIRL porque identificó la secuencia que sigue en la toma de decisiones ya que no contaban con una técnica de cómo poder tomar las mejores decisiones. Así también, la empresa identificó la importancia de aplicar los principios de la gestión de calidad en sus procesos, identificándolos en primer lugar y presentando alternativas de solución para aquellos errores que se han ido cometiendo sin ser conscientes del efecto posterior que estos pueden tener en la empresa.

La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta. Se utilizó una población y muestra de 17 trabajadores y dueño de la empresa a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 18 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados.

En lo que respecta a los resultados encontrados se informan: El 100% opinan que el trabajo en equipo y el compromiso de los trabajadores permite decisiones efectivas. El 52.94% señala que el jefe impulsa la superación de sus colaboradores. El 52.94% identifican que plantean objetivos para alcanzar la calidad. El 100% manifiesta que siempre verifican que se cumplan los requisitos de la calidad. La investigación concluyó que, a través de la propuesta de un plan de mejora de la toma de decisiones para la gestión de la calidad en la empresa ITG Sat E.I.R.L, se puede mejorar la toma de decisiones con la incursión del personal, ya que es importante que el trabajador tenga la motivación para que aporte ideas a las decisiones organizacionales y así optimizar las condiciones actuales de la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes Antecedentes

Internacionales Variable 1:

Toma de decisiones

Baque et al. (2020) realizaron una investigación en Ecuador sobre *Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador*. Cuyo objetivo fue la adquisición, uso y transmisión de la información en las micro y pequeñas empresas de Ecuador. La metodología empleada fue descriptiva y no experimental. Con una población de 26 medianas y pequeñas empresas y muestra de 26 medianas y pequeñas empresas de la ciudad de Manabí Ecuador. La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento de medición fue un cuestionario de 17 preguntas. Los resultados demostraron que dentro de las limitaciones que presenta la transmisión de información, la que más influye es la barrera organizacional con 35.3 %, le sigue la barrera tecnológica con 27.2 %, las barreras humanas con 25 % y, por último, la barrera económica en un 12.5 %. Es por lo que se concluyó la gestión de la información forma parte fundamental dentro de una organización. Este proceso ha logrado fundamentar su importancia en el valor de las empresas y en la ventaja competitiva sostenible.

Sánchez y Saltos (2020) elaboraron el estudio *El proceso de toma de decisiones estratégicas y la eficacia organizativa en las empresas textiles del Cantón Pelileo*. El cual tuvo como objetivo general fue analizar el proceso de toma de decisiones en la empresa en estudio. La metodología de estudio es de enfoque cuantitativo, fundamentado en un diseño transaccional correlacional, no probabilístico; como instrumento de recolección de información se empleó un cuestionario conformado por 20 preguntas de escala tipo Likert, el cual estuvo dirigido a los gerentes de las empresas. Se selecciono una población y muestra de 60 participantes. Se relacionó las variables mediante el

empleo del método de regresión lineal, y se obtuvo los siguientes resultados. La eficacia organizativa es explicada en 56,4% por la calidad de la toma de decisiones, de manera semejante la calidad de la decisión es explicada en 60,8% por el grado de racionalidad de la decisión, finalmente el conflicto cognitivo y la flexibilidad explican el 85.9% de la racionalidad de la decisión. Para concluir, la presente investigación ratifica que las decisiones que siguen un proceso lógico previamente planificado logran un mayor grado de racionalidad e incrementan el nivel de calidad y éxito de las decisiones ejecutadas. De esta forma las empresas textiles del cantón Pelileo incrementan sus ventas en un mercado cada vez más competitivo.

Moya et al. (2019) en su investigación titulada *Proceso de toma de decisiones en mipymes hoteleras de Boyacá, Colombia*. El objetivo fue identificar el proceso de Toma de Decisiones, TD, en las empresas hoteleras afiliadas a la Asociación Hotelera y Turística de Colombia, Cotelco. La metodología fue descriptiva, exploratoria y no experimental. La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta teniendo como instrumento al cuestionario conformado por 28 preguntas con escala de Likert. La población se conformó por 59 establecimientos y como muestra se encuestaron a 54 gerentes de dichos establecimientos. Los resultados indicaron que el 71% de las empresas encuestadas son micro empresas. Para la toma de decisiones se adoptó el proceso racional. 78% de los gerentes analizan la situación del problema 71% analiza las alternativas de solución y 69% selecciona y evalúa las posibles alternativas de solución, este proceso lo realizan teniendo en cuenta la opinión de algún trabajador especialista en el tema que se va a tomar la decisión. Así mismo, el 76% de los gerentes reúne la información necesaria antes de la toma de decisiones. Se concluyó que el proceso de Toma de Decisiones, TD, en las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco, capítulo Boyacá, es de carácter centralizado y el gerente es el actor principal. Este aspecto permite resaltar la importancia de los equipos

de trabajo en estos procesos, que en lo posible deben ser participativos, ya que pueden constituirse en motivación para los colaboradores.

Variable 2: Gestión de la calidad

Almeida (2021) con su tesis *Propuesta de adaptación al Sistema de Calidad ISO 9001:2015 en Zurita & Zurita Laboratorios*. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo el plantear una propuesta de adaptación al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en Zurita & Zurita Laboratorios. Se basa en una investigación descriptiva y exploratoria. Para la recolección de la evidencia empírica se realizó una auditoría interna de diagnóstico. En tal sentido, la técnica fue la observación y el instrumento la lista de chequeo que tuvo 78 preguntas en la empresa denominada Zurita & Zurita Laboratorios. En los resultados obtenidos se plantea un plan de acción que permite proponer el diseño de adaptación a la nueva versión. Concluyendo que el propósito de poner a disposición de la organización un esquema que permita eliminar esas brechas y contribuir al fortalecimiento de su SGC en simbiosis con su estrategia, lo que apoyará a un crecimiento organizacional.

Pérez (2021) en su estudio *La Gestión de la calidad en la estandarización de procesos en empresas procesadoras de alimentos*. La investigación se realizó en la Universidad Técnica de Ambato. El objetivo general fue analizar la gestión de calidad en la estandarización de procesos en la empresa procesadora de alimentos Promilac. La metodología fue cuantitativo y no experimental y nivel descriptivo. La población de estudio corresponde a los procesos para la elaboración de bolo de yogurt, postres de gelatina y bolo de agua de la empresa procesadora de alimentos; para la estandarización de procesos se selecciona una muestra intencional. La técnica utilizada en el desarrollo del presente trabajo es la observación, y el instrumento empleado fue una matriz de Autodiagnóstico de Gestión de la Calidad, realizando 40 preguntas. El resultado

determinó un cumplimiento del 63% de la calificación global. En cuanto a la estandarización de los procesos, se aplicó una lista de comprobación de los requisitos necesarios por cada una de las 6M's, de la cual se determinó que la conformidad equivale al 51 % de los atributos. La conclusión fue implementar acciones que destacan la misión, visión, valores corporativos, estructura organizacional, mapa de procesos, interrelación de procesos, indicadores para el control de la producción y acciones para minimizar los defectos.

Hernández (2019) en su tesis *Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S.* La investigación se realizó en la Universidad Católica de Colombia. El objetivo fue la elaboración de una propuesta que permita la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S. La metodología fue descriptiva y no experimental. Se tuvo como población y muestra a los 04 representantes legales de la empresa, para la recopilación de la información se utilizó como técnica a la entrevista, la encuesta y la observación. Por tanto, el instrumento fue la entrevista, un cuestionario de satisfacción al cliente de 6 preguntas y una lista de chequeo. Los resultados indicaron el mayor nivel de cumplimiento presenta con un 32%, este resultado se da porque la organización a pesar de no contar con documentación, realiza la gestión de sus recursos, cuenta con las personas requeridas para la operación, conoce las competencias que deben tener, cuenta con una infraestructura que garantiza lo requerido en cuanto a los equipos de medición. La conclusión fue que se buscó proveer a la organización con herramientas de fácil aplicación, pero al mismo tiempo útiles, con el fin de que las puedan emplear en todos los procesos y para cualquier sistema de gestión o mejora que quieran implementar más adelante.

Antecedentes nacionales

Variable 1: Toma de decisiones

Huanaco (2022) elaboró una tesis *Toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa Copaconst S.A.C. en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019*. El objetivo general fue describir la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019. La metodología de tipo cuantitativo, nivel de investigación descriptivo y diseño no experimental transversal, teniendo como población de 8 trabajadores de la ferretería COPACONST S.A.C sin ser necesario la muestra, para lo cual se manejó como técnica una encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 12 preguntas. Resultados el 62.5% de los trabajadores manifiestan que los socios de la ferretería son buenos líderes, el 87.5% de los encuestados aseguran que existe intercambio de ideas y 75% de los trabajadores confirman que es evaluado por su desempeño. En conclusión, se logró describir que la toma de decisiones es buena en la ferretería ya que dan importancia al liderazgo, se da importancia a la comunicación ya que es fluida y clara y se considera importante la motivación al personal.

Arteaga (2020) en su tesis *Sistema de Información contable y su Incidencia en la Toma de Decisiones de la Empresa OCP Arquitecto E.I.R.L. Utcubamba 2018*. La presente investigación estableció como objetivo general determinar la incidencia del sistema de información contable en la toma de decisiones de la empresa en estudio, se empleó la metodología nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. La población considerada son los 15 colaboradores del área de la empresa, no existe muestra al tomarse a la población en su totalidad. Se tomó la técnica de la encuesta y para la recolección de datos se utilizó la aplicación del cuestionario el cual estuvo conformado por 24 preguntas. Los resultados han evidenciado la poca eficiencia en el sistema de

información contable debido a lo básico de la información y la poca eficiencia del sistema de información contable no es emitida en tiempo real, lo cual no permite la correcta toma de decisiones ocasionando incertidumbre con respecto al cumplimiento de sus objetivos, así como falta de seguimiento a ciertas actividades principales dentro de la organización. Finalmente se concluyó que la empresa requiere un sistema mucho más potente e integrado para mejorar la toma de decisiones.

Cielo (2019) con su tesis *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*. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal Proponer las mejoras 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. De la misma manera la presente investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. La población comprende todos los restaurantes de la Av. Cayetano Heredia del distrito de Catacaos, departamento de Piura, 2018. La muestra fue no probabilística por ser una población de 20 Micro y pequeñas empresas en estudio, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 26 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 35 % de los propietarios encuestados consideran que la planificación del restaurante está logrando las metas propuestas ya que respondieron que casi siempre, el 35 % de los propietarios encuestados consideran que los empleados están comprometidos con el crecimiento de la empresa ya que respondieron que casi siempre, el 50 % de los propietarios encuestados consideran el control hace que los planes tengan cumplimiento. Concluyendo que la toma de decisiones aplicando un liderazgo adecuado y motivando a los trabajadores pueden mejorar las

condiciones de la empresa y hacerla más competitiva.

Variable 2: Gestión de la calidad

García (2021) en su estudio *Gestión de calidad en la empresa Guayas Foods Sociedad Anónima para la toma de decisiones en la región Piura, 2021*. 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 y un instrumento denominado cuestionario de 23 preguntas, aplicado al gerente y al personal, la población y muestra fue la empresa Guayas Foods S.A. Los resultados de la investigación fueron: 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. 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.

Mendoza (2021) elaboró una tesis *Plan de Mejora para la Gestión de la Calidad en el área de producción de la empresa Comolsa S.A.C, 2020*. La investigación tuvo como objetivo general, se define como la propuesta del plan de mejora para la gestión de calidad en área de producción, el cual se basa en la “Guía técnica para la elaboración de proyectos de mejora y la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad”. La investigación no tuvo muestra por ser una investigación no paramétrica, por tanto, los

entrevistados fueron el jefe de producción de la empresa, 02 supervisores de producción y 03 maquinistas de producción. En cuanto a la metodología fue no experimental y exploratoria. Se utilizó la entrevista como técnica conformada por 15 preguntas y el instrumento, la Guía de entrevista para determinar las causas y datos que ayuden a proponer las acciones de mejora. Al ser una investigación no paramétrica no existe muestra ni muestreo. En cuanto a los resultados se definió el problema central: Dificultad para llegar a la producción meta, se formularon 5 objetivos centrales y se plantearon 10 acciones de mejora, finalmente se diseñó el plan de acción. Finalmente, la investigación en cuanto al plan operativo que ha sido diseñado teniendo en cuenta las acciones de mejora, las tareas que éstas conllevan, los responsables, duración, recursos, el presupuesto, indicadores de seguimiento, responsables del seguimiento y los plazos en el que se deben ejecutar el plan operativo de acción para que en el futuro se realice la retroalimentación y se cumpla la mejora continua.

López y Preciado (2018) en su investigación *Gestión de calidad y servicio al cliente en los hoteles de playa de tres estrellas del distrito de Zorritos, Tumbes 2018*. La investigación tuvo como objetivo general, demostrar la influencia de la gestión de la calidad en el servicio al cliente en los hoteles de playa de tres estrellas del distrito de Zorritos Tumbes 2018. Se caracterizó por ser una investigación de tipo aplicada, con nivel descriptivo y diseño no experimental, teniendo como población a 303 clientes, de los que se calculó una muestra a 70 clientes y dos administradores. La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 39 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados: los elementos tangibles resaltan por los espacios adecuados para la atención del cliente, a esto le complementa el buen trato del personal del hotel, logrando que los clientes se sientan cómodos durante el tiempo de estadía; sin embargo, se conoce poco de los clientes y es difícil centrar el servicio hacia sus necesidades y deseos, por lo

que se concluye trabajar en mejorar la capacidad de respuesta en la solución de problemas y realizar estudios que permita conocer la realidad interna de la empresa para llevar a cabo una mejor gestión, interactuar más con el cliente en todo el proceso de servicio con el fin de que la calidad sea vista en todas las actividades y servicios que ofrecen los hoteles.

Antecedentes locales

Variable 1: Toma de decisiones

Herrera y Narvárez (2020) En su tesis *“Toma de decisiones y la situación económica-financiera en empresas de transporte de carga de Trujillo en época de crisis”*. En la universidad de Universidad Nacional de Trujillo, para optar el título profesional de contador público. Tuvo como objetivo general Evaluar el efecto de la toma de decisiones en la situación económica-financiera de las empresas de transporte de carga de Trujillo en época de crisis, para lo cual utilizó una metodología: Tipo de investigación no experimental- transversal, con técnicas de análisis de datos. Se consideró a una muestra de 25 empresas de transporte de carga terrestre de Trujillo que conformaron la población. Se aplicó como técnica e instrumento de recolección de datos al Análisis documental y Ficha registro. En los principales resultados se encontró que la toma de decisiones tiene un efecto positivo en la situación económica-financiera de las empresas de transporte de carga de Trujillo en época de crisis, esto debido a que los gerentes han tomado acciones eficaces con el único objetivo de continuar operando en el mercado comercial, llegando con esto a determinar que la toma de decisiones y la situación económica- financiera, es esencial para que los gerentes tomen alternativas significativas, llego a las siguientes conclusiones: La estabilidad mínima de ingresos económicos de 16 empresas generó un efecto positivo a través de la recolección de datos de los estados financieros, lo cual permitió evaluar la situación economía –financiera de las empresas y de esta manera los

gerentes pudieron tomar decisiones para afrontar la crisis sanitaria y así evitar el quiebre o cierre definitivo de las empresas en estudio.

Véliz (2019) en su investigación *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Agroindustrial Laredo S.A.A., años 2015-2016*. La investigación tuvo como objetivo general, determinar cómo incide el análisis financiero en la toma de decisiones de la empresa Agroindustrial Laredo S.A.A., años 2015-2016. La investigación se generó con la aplicación de un método de investigación cuantitativa y descriptivo. La población y la muestra estuvo constituida por la empresa Agroindustrial Laredo S.A.A., distrito de Laredo, se empleó como técnica e instrumento para la recolección de datos haciendo uso de la entrevista y observación; el cual estuvo conformado por 30 preguntas. En cuanto a los resultados se observa mediante el análisis financiero e interpretación de los estados financieros y en los resultados de la entrevista, que la empresa cuenta con una buena liquidez, rentabilidad y sus activos tienen una buena participación dentro de su rentabilidad económica. También se concluye que la empresa Agroindustrial Laredo S.A.A. puede hacer frente a obligaciones financieras ya que cuenta con buenos índices de solvencia, la empresa ha sabido cómo funcionar sin necesitar préstamos a largo plazo.

Cuadra y Panta (2018) elaboró una tesis *Gestión del talento y toma de decisiones. Caja Municipal Trujillo – Sucursal Chiclayo*. La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la Gestión del Talento y Toma de decisiones en la Caja Trujillo – Sucursal Chiclayo. En la investigación se ha desarrollado un estudio de tipo descriptiva – correlacional con un diseño no experimental, donde se ha considerado como población y muestra a 55 trabajadores de la Caja Trujillo, a quienes se le aplicó una encuesta utilizando como instrumento al cuestionario conformado por 19 preguntas. En los resultados se determinó que la gestión del talento humano en la Caja Trujillo –

Sucursal, es buena, sin embargo debe mejorar en los siguientes aspectos: analizar y ubicar a los colaboradores según un perfil adecuado en caja Trujillo, valorar la experiencia profesional del trabajador, reconocer los logros del trabajador a través de boletines, el reconocimiento de los logros alcanzados, la participación de los colaboradores en el desarrollo de estrategias empresariales, la satisfacción con el entorno y la actualización de todos los colaboradores de la empresa. Además, se tuvo que la toma de decisiones en la Caja Trujillo – Sucursal Chiclayo generalmente son buenas ya que los trabajadores logran cumplir con los objetivos propuestos, además se les brinda la información que necesitan para tomar decisiones. Se llegó a la conclusión que la propuesta de estrategias de la gestión del talento humano en la toma de decisiones en la caja Trujillo – Sucursal Chiclayo se puede decir que es necesaria, ya que, aunque la mayor parte está satisfecho con sus resultados y logros en la empresa, existe una pequeña parte que no lo está y posiblemente estén pensando en otras opciones de trabajo, pudiendo perder así a trabajadores que pueden ser valiosos para la caja Trujillo.

Variable 2: Gestión de la Calidad

Arteaga (2021) presentó una tesis *Propuesta de mejora de atención al cliente y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, zona céntrica del distrito de Trujillo, 2021*. La presente investigación tuvo como objetivo, determinar si la mejora de atención al cliente y gestión de calidad permiten una adecuada administración en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, zona céntrica del distrito de Trujillo, 2021. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población muestral a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 interrogantes, a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 70% siempre transmiten las características del producto al usuario. El 55% siempre aplica técnicas de

atención al cliente al momento de interactuar. El 80% ofrece un buen trato al cliente en su atención. El 50% casi siempre atiende el pedido del cliente de forma rápida. El 35% creen que la empresa utiliza muy pocas veces herramientas de control para tomar decisiones. La investigación concluye que la mayoría de propietarios siempre ofrecen un adecuado servicio y satisfacción al cliente, orientándole, aprendiendo de ellos, conociendo sus necesidades, aplicando técnicas de atención, atendiendo rápidamente su pedido y sabiendo recibir y responder a sus reclamos. Además, se evidencia que hubo falencias en la gestión de la calidad, demostrando que muy pocas veces se transmite la visión de la empresa, tomando decisiones sin el sustento de evidencias.

Salazar (2019) En su estudio *“Optimización de la gestión de la calidad, mediante aplicación de la norma ISO 9001: 2015, en la Empresa Ingeoma SAC, Trujillo-La Libertad”*. En la universidad de Universidad Nacional de Trujillo, para optar el grado de Maestro en ingeniería Civil. Tuvo como objetivo general: Evaluar la optimización de la gestión de la calidad, mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2015, en la empresa Ingeoma SAC, Trujillo – La Libertad, para lo cual utilizo una metodología: Tipo de investigación enfoque cuantitativo, cuyo diseño fue experimental con preprueba y posprueba con un solo grupo. La población de este trabajo corresponde a 12 trabajadores, con un muestreo de tipo no probabilístico censal. Se aplicó como instrumento un cuestionario con 35 ítems y como técnica se aplicó la encuesta. Llegó a las siguientes conclusiones: Se determinó la actividad principal, la que está conformada por la elaboración de ensayos de suelos y geotecnia en el laboratorio y del muestreo en campo, se halló también los clientes y proveedores internos y los empleados que conforman la empresa. El excesivo tiempo que conllevaban a realizar los ensayos de suelos y geotecnia, la ausencia de jefes inmediatos, la poca experiencia y capacitación del personal era el principal problema de la empresa lo que ocasionaba reclamos por parte de los clientes ya

que se entregaba el servicio con demora. El ambiente laboral no era óptimo para la realización de las actividades. Los empleados desconocían las funciones de los demás compañeros y no había mucho compromiso con la empresa. La gerencia, por desconocimiento, no consideraba que la confraternidad y la organización de eventos era importante para el desarrollo de la empresa.

Vargas (2019) presentó una tesis “*Gestión de calidad y atención al cliente como factor relevante en la Propuesta de Mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de comida criolla del distrito Florencia de Mora, Trujillo, 2019*”. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes de comida criolla en el distrito de Florencia de Mora, Trujillo, 2019, el diseño de la investigación fue no experimental-transversal-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 17 micro y pequeñas empresas. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario el cual consta de 22 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 88 % conoce sobre gestión de calidad. El 65% utiliza la Atención al Cliente como técnica moderna en gestión de calidad. El 41 % de los representantes de las Mypes señalan que las dificultades de los trabajadores es la poca iniciativa. El 53% de los representantes de las Mypes utilizan la técnica de la evaluación para poder medir el rendimiento de los trabajadores. El 100% de los encuestados dan a conocer que la gestión de calidad contribuye para mejorar el rendimiento del negocio. El 71% de los empresarios conocen el término sobre atención al cliente, llegando a la conclusión que la mayoría de las Mypes aplican gestión de calidad en atención al cliente, dado a que contribuye para mejorar el rendimiento del negocio.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Toma de decisiones

Es la capacidad de escoger un camino de acción entre varias alternativas posibles, cada que nos vemos abocados a una situación en la que tengamos que tomar una decisión, nos debemos preguntar cuál es el punto de partida, cuáles son las herramientas con las que cuento, a dónde quiero llegar, cuál es el propósito. Entonces la identificación o definición del problema con la situación determinará qué opciones tengo, para ello se debe establecer los criterios para evaluar cada una de esas alternativas elegir una y llevarlas a cabo y luego evaluar su resultado, las decisiones serán más eficaces entonces si nos concentramos en lo prioritario utilizando el mínimo uso de recursos.

En tal sentido, decisión es optar por una opción entre varias que puedan traer una solución al problema que se está experimentando, toda elección trae un efecto o consecuencia sobre el objeto o sucede sobre la que se ha tomado, algunas prevalecen con un grado de incertidumbre y otras presentan certeza (Bautista, 2020).

Importancia de la toma de decisiones

Para Franklin (2019) la toma de decisiones es uno de los elementos de la dirección de una empresa, esta se constituye en una realidad que invade la vida diaria, a nivel personal, profesional y laboral. Sin embargo, es importante porque ayuda a resolver problemas que se presentan a diario, debido a que se debe tomar una decisión frente a la presencia de ellos. En tal sentido, la toma de decisiones es el proceso el cual a lo largo de cada día se toman diferentes decisiones, se entiende la capacidad de escoger un camino de acción entre varias alternativas posibles, cuando tomemos una decisión nos debemos preguntar ¿Cuál es el punto de partida? ¿Cuáles son las herramientas con las que cuento? y ¿A dónde quiero llegar? El proceso como tal, incluye entonces la identificación o definición del problema o la situación a resolver, determinar que opciones se tiene y

establecer los criterios para evaluar cada una de esas alternativas elegir una, llevarla a cabo y luego evaluar sus resultados para satisfacer la necesidad (Franklin, 2019, p. 141).

Las decisiones serán más eficaces si nos concentramos en lo prioritario, utilizamos el mínimo de recursos exigimos solo la información y el análisis necesario para resolver y tomar acciones, decidir o no decidir también es una decisión que puede beneficiar o perjudicar a la organización (Riquelme, 2020, p. 2).

Una decisión bien acertada nos ahorrará tiempo sí se tiene un buen procedimiento a la hora de tomar una decisión de manera correcta y oportuna, toda persona, desde temprana edad tiene que tomar diversas decisiones, en diferentes contextos de acuerdo a las circunstancias que se presente; es uno de los retos más complejos que nos enfrentamos a diario, a veces las decisiones más importantes se dan con escasos conocimientos, es por ello que es fundamental entender lo que implican nuestras decisiones.

Proceso de la toma de decisiones

Es importante tomar una decisión correcta, ya que las consecuencias de una mala o buena decisión puede tener diversas repercusiones en la vida; y en el término empresarial puede llevar al éxito o fracaso de la organización. Por ello es necesario tener un proceso bien estructurado para resolver el problema, la toma de decisiones dependerá mucho del liderazgo de quien las toma. Este proceso se puede identificar en las siguientes etapas: Identificar y analizar el problema: consiste en comprender las condiciones del momento, encontrar el problema y tomar una decisión para dar solución a éste. Identificar los criterios de decisión y ponderarlos: Identifica los aspectos más relevantes al momento de tomar una decisión, es decir cada decisión que se tome son importantes, pero no de igual forma. Definir la prioridad para atender el problema: la prioridad se da debido al impacto que se tiene para atender y resolver el problema. Generar las opciones de solución: se tiene todas las posibles soluciones a fin de conocer cual resulta factible tener

para solucionar el problema. Evaluar las opciones: Se realiza un estudio detallado con todas las posibles soluciones que se generó para el problema. Elección de la mejor opción: de acuerdo a la evaluación se obtiene los mejores resultados para el problema, los cuales se obtendrá: maximizar, satisfacer y optimizar. (Fajardo et al., 2020).

Tipos de decisiones

Para Franklin (2019) las empresas adoptan diferentes tipos de soluciones que van desde las conocidas hasta las poco comunes, las cuales servirá como inicio para clasificar los siguientes tipos de decisiones:

Decisiones de rutina. Éstas se toman antes las situaciones algunas veces comunes y sin complicaciones, están contempladas en las normas, procedimientos o criterios operativas.

Decisiones de adaptación. Son las decisiones que salen de lo habitual, ya sea para una mejora o modificación de las rutinas.

Decisiones innovadoras. Se trata de los descubrimientos, la identificación y los diagnósticos de los problemas, que permitan reconocer que las primeras acciones pueden afectar las decisiones a futuro.

El proceso de toma de decisiones

Decidir es sinónimo de elegir. Y una decisión es la acción o el efecto de decidir, se nutre de una serie de elementos que intervienen en el proceso, los cuales son: el decisor racional, el conjunto de criterios y preferencias asociadas, el conjunto de acciones posibles, el universo o realidad percibida y/o el conjunto de utilidades o pagos resultantes (Bautista, 2020).

Tomar una buena decisión implicar identificar los problemas, enfocarse en lo más importante de la empresa, ver que es lo que se controla en la organización, enfocarse lo que es mejor para la empresa y no para uno mismo ya que al tomar una decisión, uno debe

ser optimista y tomar riesgos para que la empresa crezca, lo cual permitirá la competitividad del mismo. Se debe tener una serie de opciones para tener un mejor panorama.

El decisor racional. Se refiere al sistema que está sujeto a la toma de decisiones, en este caso puede ser una sola persona o una entidad que toma la decisión, se sabe que éste actúa racionalmente e intenta sacar el mayor provecho de la decisión que toma e intentará salir menos perjudicado de los efectos que trae una decisión. (Bautista, 2020)

El conjunto de acciones posibles. Se refiere al conjunto de acciones que toma el decisor para emitir un juicio acerca del problema por el que está pasando, asumiendo las consecuencias de la decisión tomada, estas acciones están influenciadas por las preferencias del decisor que están acordes a sus criterios de hacerlo y la utilidad que espera de tomar dicha decisión, es decir de los intereses que lo mueven.

Universo o realidad. Se refiere a los factores externos que pueden condicionar la decisión, los cuales pueden favorecer u obstaculizar la decisión que se va a tomar.

Condiciones para la toma de decisiones

Para Villa (2020) en la mayoría de casos, es inevitable quienes toman las decisiones sepan cuáles serán las consecuencias futuras, dado que las empresas y su entorno cambian de manera constante. En términos generales hay tres condiciones según las cuales se toman las decisiones:

Condiciones de completa certidumbre. Quiere decir cuando quienes toman decisiones saben cuáles serán los resultados de implementar una alternativa. Tienen conocimiento acerca de la decisión, lo cual conlleva a elaborar un listado de las opciones y escoger lo mejor que beneficie para la empresa (Villa, 2020).

Condiciones de completa incertidumbre. En esta condición es cuando quienes toman las decisiones no tienen conocimientos de los resultados, generalmente toman decisiones por cuestión de suerte (Villa, 2020).

Condición de riesgo. Es cuando se toma la decisión con apenas tener alguna información sobre el resultado y deducir cual será el posible resultado. Existen grados de riesgo que se asocian con las decisiones, la mayoría de decisiones empresarias están asociadas con los riesgos (Villa, 2020).

Ingredientes de la decisión

Para Palma et al. (2021) existen algunos ingredientes básicos para tomar una decisión que se mencionan a continuación:

Información. Es importante mencionar que la información que se obtiene, influenciará en la decisión que se tome, ya que, si no se cuenta con toda la información disponible, aumentará la incertidumbre, pero incluso una decisión deficiente es mejor que no tener ninguna.

Conocimientos. Algunas decisiones requieren de conocimientos que muchas veces no están al alcance de las personas responsables de tomar decisiones, es por ello que es importante asesorarse con otros profesionales que manejen este tipo de análisis.

Experiencia. Una de las principales decisiones que se toman de manera eficiente es con la experiencia, con ellos se logran resultados que solucionan algunos problemas y situaciones que ya se experimentó antes.

Análisis. Algunas veces para tomar una buena decisión se acuden a algunos métodos analíticos, lo que permite resolver algunos problemas, sin embargo, no todo se puede solucionar a través del análisis por ello se recurre a la intuición.

Buen juicio. Es necesario tener todos los ingredientes mencionados, para combinar toda la información y seleccionar una acción apropiada para la toma de decisión.

Dimensiones de la Variable Toma de Decisiones

Dimensión 1. Liderazgo

La toma de decisiones es un proceso clave cuando los problemas surgen en una organización, este tipo de problemas en ocasiones extremas no dejan margen para la incertidumbre, porque además no se cuenta con datos para tomar la decisión. Es por ello que adicionalmente a las tradicionales formas de tomar decisiones se le añade el liderazgo, el cual es la capacidad para sobresalir y dirigir a los demás, creando empatía con los demás para alcanzar su colaboración, hacerlos trabajar en equipo para obtener la mayor sinergia y alcanzar su compromiso en el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Riquelme et al., 2020).

Es importante resaltar en esta dimensión que el estilo de liderazgo empleado por el jefe es determinante, en el ámbito empresarial el rol del líder es inspirar e instruir a las personas que lo acompañan, para lograr un objetivo en común teniendo una visión y que los demás colaboradores lo acompañen en esa visión, teniendo esa iniciativa para alcanzar el éxito o en consecuencia llevarlo al fracaso; eso dependerá de que se utilicen las herramientas adecuadas (Geraldo et al., 2020).

El liderazgo siempre ha sido estudiado desde los diferentes ángulos y situaciones, desde la antigüedad con la teoría de los rasgos y conductuales hasta desarrollar otras teorías como la situacional y la transformacional.

Indicador 1. Empatía

Las personas en su calidad de líderes al servicio de los demás no sienten la necesidad de llevarse toda la garantía, el líder que piensa y cree debe tener

empatía con sus subalternos ya que pueden estar pasando por situaciones difíciles, el desconocimiento de éstas y la acumulación de problemas personales llegan fácilmente a ocasionar accidentes de trabajo, la mala disposición hace que se pierda el rumbo de ser empático. Entonces el concepto de la empatía es ponerse en el lugar del otro para entender y conocer las habilidades, virtudes, defecto, capacidades de comunicación e integración en su equipo, para ello es importante auto liderarse lo que significa conectarse para poder conectarse con los demás y así identificar las habilidades del equipo de trabajo y lograr las metas propuestas, ya que al no haber empatía ocurre la desmotivación y esto puede perjudicar a la empresa. (Lotito, 2022)

Indicador 2. Trabajo en equipo

Un líder trata de motivar a su equipo de trabajo, comprendiendo cada una de las actividades que realiza, los emprendimientos desarrollados por equipos de trabajo no solo tienen mejor probabilidades de sobrevivir sino de crecer, es decir emprender en equipo es mejor que emprender solo; incorporar otras perspectivas, implicar tener otros conocimientos y por lo tanto se tendrá mejores herramientas e instrumentos para la solución de problemas, implica sumar las habilidades que otras personas tienen y que pueden complementar, es decir si se cuenta con personas que más cooperen y se comprometan se obtendrán mejores resultados para alcanzar un alto rendimiento. Al apoyarnos con otras personas se realizan tareas más rápidas, alguno de los beneficios de trabajar en equipo es: estimular la creatividad, sin duda uno de los grandes beneficios es de realizar una lluvia de ideas para encontrar la aparición de ideas más originales y encontrar soluciones mucho más acertadas, aumenta la motivación, al realizar un trabajo individual la carga de trabajo se siente mucho

más pesada y en los momentos en que fallamos hace que uno se siente agobiado, es por ello que es importante lograr un adecuado trabajo en equipo (Lotito, 2022),

Indicador 3. Compromiso

Para llegar a una decisión es importante tener en cuenta el grado de compromiso, la decisión se mide por el compromiso que se conlleva, es una fortaleza que desarrolla la creatividad, la integridad para decidir la postura ante un escenario que así lo exigen, cuando nos comprometemos nuestros esfuerzos se orientan, la esencia del compromiso consiste en sincronizar nuestros objetivos con las metas de la organización, las personas comprometidas están dispuestas a enfrentar diferentes desafíos. Vivimos en una era donde cada vez hay menos compromiso y lo observamos en algunos jóvenes que están más involucrados con las redes sociales y no se sienten comprometidos ya sea con la familia o empresa, esta falta de compromiso algunas veces se da porque en la empresa no supera sus expectativas. (Bautista,2020)

El compromiso es más que la satisfacción laboral, al lograr este compromiso se cuenta con una persona que está involucrada emocionalmente con su trabajo, es un colaborador que ve más allá de los resultados que están plasmados en su rol o descripción; el liderazgo impacta con el nivel del compromiso, es uno de los aspectos fundamentales que se emplea en un equipo va repercutir de forma directa en los resultados para ello se debe identificar sus talentos, habilidades y su compromiso de cada uno de los colaboradores implementando acciones que se debe realizar con el equipo de trabajo.(Lotito, 2022)

Dimensión 2. Motivación Laboral

Tan importante y ligada al liderazgo es la dimensión de la motivación, la cual es el motivo que impulsa a las personas a alcanzar determinados objetivos, es por ello que para que se obtenga el apoyo de los trabajadores en la toma de decisiones, es importante que estén motivados. Para Almonacid (2020), uno de los elementos que más influyen en la toma de decisiones es la motivación, el cual es un estímulo que induce a una persona para llevar ciertas acciones hasta conseguir el objetivo planeado. (p. 343).

En la motivación se puede identificar dos tipos: intrínseca y extrínseca, en el primer caso es un impulso personal por alcanzar algo, por concretarlo, es un ánimo de superación de fuerzas internas que mueven al individuo. En el caso de la toma de decisiones está relacionado por sus ansias de participar en las decisiones de la empresa y tomar dicha participación como un logro en la consecución del objetivo organizacional.

En el segundo caso, de la motivación extrínseca se trata de los incentivos externos que la organización proporciona para que el trabajador se sienta confiado de realizar su trabajo, estas motivaciones son desde palabras que resaltan la actitud del trabajador, hasta bonificación por resultados. En tal sentido, en la toma de decisiones el trabajador se puede motivar cuando es partícipe de las decisiones de la empresa, la cual lo premia con utilidades al final de año por el cumplimiento de metas.

Indicador 1. Superación

Se trata de los anhelos de una persona por alcanzar una situación diferente y superior a la que actualmente está viviendo, cuando se trata de un trabajo, entonces el trabajador quiere tener mejores condiciones laborales

traducidas en mejor remuneración, beneficios sociales y buenas relaciones con sus compañeros. La superación es el valor que motiva a perfeccionarnos así mismos, en lo humano, profesional y económico venciendo los obstáculos y dificultades que se presentan en la vida desarrollando la capacidad de hacer mayores esfuerzos para lograr cada objetivo propuesto lo cual requiere de un trabajo permanente, es decir la superación consiste en afrontarlo y sacar nuevas experiencias. (Gualán et al., 2020).

Indicador 2. Estabilidad Laboral

Se define como la continuidad del derecho laboral, impidiendo los actos arbitrarios de los empleadores, hace referencia al bienestar y protección del trabajador cumpliendo un papel fundamental mejorando el comportamiento de los colaboradores, aportando tranquilidad, seguridad jurídica y evita el riesgo en el trabajador, todo ello conlleva a que el colaborador se sienta motivado y logre buenos resultados en beneficio de la organización (Obregón,2018).

Indicador 3. Estima

Es el sentimiento que tiene una persona hacia otra, tratándose de un amigo o persona relacionada a él o ella, se traduce en respeto, consideración y lealtad. El ser humano es sociable por naturaleza y en ese sentido necesita reconocimiento aprobación y estima de esa misma sociedad a la que pertenece, pero no solo a nivel social también a nivel individual al tener estima por nosotros mismos, esto sucede por ejemplo cuando se ingresa a trabajar en una empresa o cuando somos aceptados dentro de un nuevo grupo comenzamos a sentir la necesidad de ser estimados por ese grupo, eso nos ayuda a entender que tenemos un nivel de pertenencia. (Real Academia Española, s.f.).

Indicador 4. Seguridad

Es importante que el colaborador se sienta seguro en su centro de labores siendo un derecho fundamental para el desempeño de sus funciones, la condición de estar seguro y de sentirse seguro. Cuando no hay seguridad ocasiona estrés, pérdida de criterio y baja productividad, cualquier decisión está enfocada a donde se quiere llegar, si uno se enfoca en los recursos o en los talentos que se tiene, siendo los recursos el dinero, el tiempo, tecnología, etc. (Obregón, 2018).

Variable 2: Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad se debe basar como una filosofía en cada empresa, que consiste en mejorar los procesos de calidad del producto o servicio que se ofrece, lo cual conlleva a una satisfacción del cliente para alcanzar niveles de competitividad, que permita estar acorde con las necesidades del mercado; de tal manera las organizaciones aseguren una excelencia y poder comprender y satisfacer las necesidades del cliente, tanto en el presente como en el futuro (Hernandez et al., 2018).

Es importante mencionar que para contar con sistema de gestión de calidad se debe contar con todas las políticas, procesos y normas para lograr un resultado, bajo la norma ISO 9001, en ella se encuentran la guía para la correcta implementación de un sistema de gestión de calidad, donde están todos los criterios que toda organización que debe contar (Falcón et al, 2019, p. 152).

Origen de la Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad empieza desde un primer momento en la sección institucional en los años 1970, teniendo como finalidad principal incrementar la demanda para lograr un control del servicio, producto o del bien; en un segundo momento la calidad sigue expandiéndose con el propósito de evadir los bienes y/o productos que resulten con problemas, fallas o que los servicios brindados no sean óptimos (Vela, 2020).

Es necesario que exista una ventaja competitiva dentro del mundo empresarial que es sinonimo de calidad, con la finalidad de incrementar la competencia entre las empresas y subsistir ante los cambios de los mercados empresariales.

Sistema de Calidad

Cuando un grupo de personas se reúnen con el fin de elaborar productos de óptimas características en su totalidad, deben crear una estructura organizativa con procedimientos, procesos y recursos capaces de garantizar la gestión de la calidad en la elaboración de los mismos. Esto constituye el sistema de calidad (Murrieta et al., 2019).

La gestión de la calidad total

Es un proceso a través del cual la organización determina y selecciona las oportunidades de mejora continua e implementación de cualquier acción necesaria para poder cumplir con los requerimientos del cliente y aumentar su satisfacción, mediante tres etapas planear, controlar y mejorar (Murrieta et al., 2019).

Según Traba et al. (2020) la gestión de calidad comprende la implementación de un conjunto de acciones planificadas de forma sistemática que son necesarias para poder garantizar la confianza adecuada del cliente hacia un producto o servicio. Para ello, se debía cuidar las actividades que una organización tenía que realizar tanto de manera colectiva como individualmente.

La gestión de la calidad en cualquier organización implica disponer de un sistema formal de calidad, prevenir y detectar desviaciones mediante las inspecciones de los procesos, accionar de manera eficaz y eficiente eliminando la causa de las no conformidades, además de establecer los criterios que están acordes a los requisitos de calidad (González y Manzanares, 2020).

Aspectos sobre la Norma ISO 9001

Para González y Manzanares (2020) la amplia difusión de los sistemas de calidad desde su aparición como filosofía desde los años cincuenta y aplicada a diversas

organizaciones, basado en los requisitos que exige la norma ISO 9001, han favorecido la mejora de la norma en mención hasta su edición en 2015.

La Organización Internacional de Normalización (ISO), es un organismo encargado de la mejora, revisión y redacción de la norma, esas pueden ser adoptadas por cualquier tipo de organización, estas normas son revisadas y mejoradas en un período de 6 a 8 años que es el trayecto que recogen experiencias para mejorarlas, de acuerdo a lo mencionado es que la norma realizada modificaciones radicales y es por ello los cambios experimentados en la Norma ISO 9001-2015.

Principios de gestión de la calidad

Según Vásquez (2020) para una adecuada implementación de la gestión de calidad es necesario que se tengan en cuenta los principios fundamentales para tener éxito en alcanzar el propósito. Estos principios son los que se detallan a continuación:

Enfoque al cliente: siempre se ha dicho que el cliente es lo primero, esta sentencia toma valor en la gestión de calidad, porque todos los procesos deben estar pensados en solucionar las necesidades de los clientes, quien busca una solución a sus preferencias o necesidades sobre un determinado producto. Enfoque al cliente implica que haya una atención o respuesta rápida frente a los requerimientos de los clientes, para ello es importante que el producto tenga un posicionamiento en el mercado y tener los canales adecuados para poder llegar al mercado.

Liderazgo: Se refiere a la capacidad de poder dirigir un grupo de personas e influenciar en su forma de pensar y actuar, de tal manera que estas asuman un conjunto de responsabilidades y también pongan en marcha una serie de actividades para concretar los objetivos que la organización ha previsto para mejorar los procesos.

Participación del personal: el cambio no se podría concretar sin el concurso de todos los trabajadores de la organización, para ello debe haber compromiso en primer

lugar de los directivos, quienes deben asumir el liderazgo del cambio y por efecto, los trabajadores seguirán el ejemplo del jefe.

Compromiso de las personas: Alcanzar el compromiso de los trabajadores es una situación de simbiosis entre la empresa y el trabajador, se pueden distinguir tres tipos de compromiso, el primero es el afectivo, el segundo es el normativo y el tercero de continuidad. Estos se obtienen si es que la organización emprende un plan en el que al igual que el cliente es lo primero, el trabajador como cliente interno también lo es. Por lo tanto, se le debe dar el mismo lugar que el cliente externo.

Enfoque basado en proceso: En la consecución de la mejora, la organización tiene que identificar los procesos que conforman cada una de las actividades que realiza, una vez identificadas debe tomar posición de ellas para analizarlas y mejorarlas, para ello es importante el uso de las herramientas de mejora como el diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto, Flujograma, entre otros, con la intención de producir la mejora donde se requiere.

Mejora: Esta es el efecto que se tiene de anteriores actividades que se realizan, pero no por alcanzarla quiere decir que eso acabe allí, es importante que la empresa tenga una comisión de identificación de oportunidades de mejora, que por lo general lo hacen quienes efectúan la actividad de control de la calidad. Sin embargo, cuando se aplica la gestión de la calidad, todos se convierten en monitores de la calidad.

Toma de decisiones basada en la evidencia: Las decisiones que se toman en la organización son diversas y se deben tomar a cada momento. Estas decisiones no se pueden tomar a la ligera, sino que deben ser tomadas en evidencias, es decir con información confiable y sobre todo probada para que éstas sean el isnumo para tomar decisiones acertadas.

Gestión de las relaciones: Se refiere a las relaciones entre los trabajadores, pero también entre los proveedores, las cuales deben ser cordiales en todas sus dimensiones. En el caso de los trabajadores para que haya una colaboración y compromiso eficaz deben implementarse programas donde incluya la integración de los mismos y se genere una cultura de apoyo mutuo y trabajo en equipo. En el caso de los proveedores, es importante que haya una relación en el sentido de que la mejora se extienda en las bodegas o procesos de los proveedores, es decir siendo estos parte de la cadena de producción es mejor que abastezcan de servicios o de materias primas que puedan ser el inicio de un producto o servicio de calidad.

Herramientas Básicas de la Calidad

Las técnicas para la gestión de calidad son diversas, sin embargo, es la responsabilidad de los líderes de la organización determinar cuáles son las que les conviene en determinados casos, considerado el trabajo en equipo y la necesidad de resolución de problemas (Traba et al., 2020). Para ello, las herramientas, técnica ó metodologías de la gestión de calidad, son las siguientes:

Inicialmente, se tiene la hoja de recolección de datos. La cual es un instrumento que es diseñado para poder mejorar el imprescindible registro de la información que conlleva a los procesos; Seguido del histograma, lo que comprende un instrumento práctico y que visualmente es óptimo para la presentación de la información de la organización. Así mismo, el diagrama de causa y efecto. El cual tiene como propósito visualizar la concatenación desde diferentes niveles de la organización (Traba et al., 2020).

Otra de las herramientas empleadas en la gestión de calidad, es la estratificación. La cual tiene como finalidad poder identificar la variable de los datos a través de la clasificación de los factores que examinan ciertas discrepancias en los resultados; del

mismo modo, el diagrama de correlación denominado como una técnica estadísticas que propicia la comparación o relación existente entre dos variables, determinando si es directamente proporcional, inversamente proporcional o si no existe relación alguna entre ellas (Traba et al., 2020).

El diagrama de Pareto es un gráfico de barras que sirve para permite ordenar de forma decreciente las causas y efectos encontrados, evidenciando cuales son las causas principales y secundarias de las desviaciones. Lo que ayudará a decidir cuáles deben ser atacadas primero y cuales tienen una la mayor influencia negativa en los procesos y finalmente, la carta de control es un gráfico que va a mostrar la tendencia que demuestra la evolución de un proceso y determina si este, se mantiene o no, dentro del rango establecido. Por tanto, en caso de evidenciarse un resultado que sale del rango establecido nos mostrará una alteración que debe ser atendida para poder mantener las exigencias de calidad dentro de la organización (Traba et al., 2020).

Dimensiones de la variable Gestión de la Calidad

Dimensión 1. Planificación de la calidad.

La planeación de la calidad comprende el suministro de fuerzas operativas en diferentes medios para poder producir tanto servicios como productos, que puedan satisfacer todas las necesidades de los clientes; durante la planeación se debe identificar cuáles son los clientes de la organización, determinar sus necesidades, traducir las necesidades de los clientes a un lenguaje, mejorar las características de los productos, desarrollar los procesos que son capaces de producir un servicio, transferir el proceso a las fuerzas operativas (Traba et al., 2020).

Para Platas y Cervantes (2020) las organizaciones están en el deber de establecer e implementar procedimientos que permitan identificar los peligros y riesgos dentro de la

organización, determinando de esta manera cuales son los controles necesarios para poder mantener las exigencias de calidad.

Indicador 1. Objetivos de calidad

Se trata de aquellos objetivos que la organización plantea con la finalidad de alcanzar un nivel de calidad en sus procesos y productos, estos pueden ser a corto, mediano y largo plazo. Los objetivos de calidad es algo que la organización pretende alcanzar, relacionado con la calidad, concretando la política de calidad en propósitos alcanzables, con unas metas específicas y un horizonte de tiempo definido, para formular los objetivos de calidad se deben tener algunos recomendaciones tales como: Deben ser coherentes con los compromisos declarados en la Política de calidad, deben ser claros y específicos, deben ser medibles; es decir que puedan expresar por medio metas es por ellos que es necesario que cada objetivo se le asocie una meta cuantificable, esta medición ayuda incrementar o facilitar su medición, deben ser alcanzables en un tiempo determinado. (Traba et al., 2020).

Indicador 2. Estrategias de gestión de calidad

Todas las empresas aspiran a distinguirse de la competencia a través de productos y servicios de calidad el objetivo es conseguir una satisfacción en el cliente, no obstante, no todas las empresas tienen el mismo nivel de madurez por lo que podemos identificar distintos enfoques en la estrategia de calidad. Se trata de implementar caminos o guías para alcanzar la calidad en una organización, dentro de ellos se encuentra las herramientas de gestión de calidad como la espina de Ishikawa, lluvia de ideas, diagrama de Pareto, entre otros (Traba et al., 2020).

Indicador 3. Procedimientos para la mejora de calidad

Es el conjunto de pasos que se siguen para poner en práctica la mejora de la calidad, por lo general es una secuencia que no debe ser saltada, sino que se tiene que dar cumplimiento una a una. Es necesario establecer una orientación bien definida, donde se elaboren manuales de normas, requisitos y procedimientos generales que se verifiquen el cumplimiento a fin de incrementar la eficacia y eficiencia de todas las actividades, la calidad de los productos y/o servicios para brindar beneficios adicionales a los clientes; además de ello debe ser evaluado cada cumplimiento con la finalidad de obtener un reconocimiento. (Traba et al., 2020).

Dimensión 2. Control de la calidad.

Es el proceso a través del cual se puede medir la calidad que tiene un bien o servicio, en comparación con las normas y especificaciones que han sido establecidas, con la finalidad de poder mantener una diferenciación en un proceso regulado. El control de la calidad permite que el sistema satisfaga de forma económica los requerimientos de los consumidores (Traba et al., 2020).

Según Deming (1986) citado por Traba et al. (2020) el control de calidad es la aplicación de una serie de técnicas que impulsen todas las etapas productivas de la manufactura del negocio propiciando la máxima utilidad del producto o servicio. Para Vásquez (2020) el control de la calidad comprende un mecanismo o un conjunto de acciones estratégicas que permiten encontrar defectos y errores en los procesos productivos de una actividad comercial.

Teniendo como principal propósito, poder desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad de forma económica, de la manera más útil y satisfactoria para los clientes.

El control de la calidad amerita que la organización, tenga especial conocimiento de lo que va a hacer, con un beneficio que este presupuestado y la programación especificada adecuadamente. Tener delimitado el beneficio real, conjuntamente con los plazos de entrega y nivel de conformidad según las especificaciones. Y finalmente, tener los mecanismos para poder regular el cumplimiento de sus objetivos involucrando siempre la autoridad y su capacidad para poder modificar su conducto frente a un proceso (Traba et al., 2020).

Indicador 1. Calidad del servicio

Hoy en día todo cliente busca la calidad en los productos que satisfagan las necesidades a un bajo costo que sea durable y que haya variedades en el mercado, donde haya una buena atención en términos de amabilidad e información del producto o servicio, la calidad del servicio es una de las herramientas que las organizaciones implementan, teniendo la satisfacción de sus clientes, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido, además que recomienden para atraer otros clientes. La calidad de servicio se trata del conjunto de elementos que se deben llevar a cabo para obtener una calidad aceptable del servicio que brinda la empresa, estos están sustentados en principios de gestión de calidad (Traba et al., 2020).

Indicador 2. Estándares de calidad

Un estándar es un modelo o patrón que se determina a partir de mediciones sistemáticas perfectamente controladas para identificar el nivel óptimo de la ejecución de una actividad. Los grandes organismos de estandarización como la ISO y algunas organizaciones centradas en mejorar y regular la calidad en el campo de e-learning se hicieron eco de esta necesidad

y comenzaron a elaborar diferentes estándares y normativas que regularan la situación de la industria. La organización internacional de estandarización ISO compuesta por las diferentes organizaciones nacionales mencionan que la estandarización es la actividad que tiene por objeto establecer ante problemas reales o potenciales disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado que puedes tecnológico político o económico. Los estándares de calidad se podrían definir como los parámetros que se deben cumplir o alcanzar para considerar que un servicio o producto sea de calidad, estos se comparan con productos o servicios parecidos que son reconocidos en el mercado como modelos de calidad (Traba et al., 2020).

Indicador 3. Requisitos de calidad

Un requisito describe un atributo funcional deseado o considerado obligatorio, significa que un sistema no va ser aprobado por el cliente, si no cumple con estos atributos que el mismo ha definido no vendría ser un requisito, el termino calidad es el grado en el cual un componente, sistema o proceso que satisface requisitos especificados en la expectativas del cliente, el requisito de calidad se va comparar con el error, se podría definir como uno de los recursos de seguimiento para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos de calidad, además mostrar la confianza y validez de los resultados de la medición.

Es un conjunto de elementos que conforman una lista de chequeo para considerar que se ha alcanzado la calidad en un producto o servicio para aumentar la satisfacción del cliente. (Traba et al., 2020).

2.3 Marco Conceptual

1.- Mypes. Se refiere a las micro y pequeñas empresas que son de diferentes rubros como producción, comercialización y servicio, se caracterizan por tener pocos trabajadores que por lo general no cuentan con los beneficios de la formalidad, así mismo, su producto y calidad es limitada, no cuentan con capacitación y presentan limitaciones para ingresar a mercados internacionales (Arbulú y Otoyá, s.f.).

2.- Calidad. Es la percepción que tiene la persona, cliente o usuario con respecto a un producto o servicio, tal es el caso que cada una de ellas presenta una percepción diferente de calidad. Por otro lado, también se le considera el cumplimiento de determinadas características referidas al material, diseño y funcionamiento (Traba et al., 2020).

3.- Telecomunicaciones. Tratándose de empresas de este rubro, es un tipo de servicio que se encarga de diseñar, desarrollar y explotar los sistemas que permiten las comunicaciones de forma análoga, al mismo tiempo que resuelve problemas técnicos asociados a esta especialidad (Euroinnova, s.f.).

III. HIPÓTESIS

Con respecto a la hipótesis señala Ñaupas, et al (2018) son las guías de una investigación que indican aquello que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, ya que las hipótesis no necesariamente pueden ser verdaderas o no, puesto que son explicaciones tentativas, que sirven de guía para probar o descartar algunas opciones que se van a medir u observar. (p.175)

En el presente trabajo de investigación titulado Propuesta de Mejora de la toma de decisiones para la gestión de la calidad de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso: ITG SAT E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021 no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva- de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental- transversal- descriptivo de propuesta.

No experimental

Para Cabezas et al. (2018), el diseño no experimental se basa en la observación de fenómenos en el cual se aplican las técnicas y herramientas de investigación sin alterar algunas de las variables de estudio en cualquiera de los enfoques ya sean cuantitativas o cualitativas.

Fue no experimental, porque la investigación Propuesta de Mejora de la toma de decisiones para la gestión de la calidad de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso: ITG SAT E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021 no se manipulo deliberadamente a las variables en estudio solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal

Para Hernández y Mendoza (2018) Los diseños transversales recopilan información en un solo momento determinado.

Fue transversal, porque el estudio de investigación Propuesta de mejora de la Toma de decisiones para la gestión de la calidad de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Fue obtenida en un solo momento y solo una vez.

Fue descriptivo

Para una investigación es descriptiva cuando el procedimiento que se realiza solo es describir acontecimientos, hechos, características de los sujetos de estudio, sin hacer ningún tipo de inferencia a los resultados encontrados (Hernández y Mendoza, 2018).

El nivel de investigación fue descriptivo, porque se trató de caracterizar las condiciones actuales de los sujetos de estudio teniendo en cuenta la variable toma de decisiones y gestión de la calidad de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021, de tal manera que se describió las características en función a las variables mencionadas.

De propuesta

La propuesta metodológica se fundamenta en los elementos de categorías pedagógicas que son aportes semánticos teniendo un enfoque sistemático, desde el punto de vista del investigador pueden abordarse a diferentes enfoques con la finalidad de recoger información para llevarlas a cabo y sus resultados (González y Sánchez, 2020).

La investigación fue de propuesta porque se elaboró un plan de mejora a los resultados de la presente investigación titulada Propuesta de mejora de la Toma de decisiones para la gestión de la calidad de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.

4.2 Población y muestra

Población

La población de estudio es un conjunto de casos, que forma el referente para obtener la elección de la muestra, el término de población de estudio no solo refiere a seres humanos puede corresponder a expedientes, hospitales, organización, etc. La selección de la población de estudio existe las mismas características según las variables (Gómez, et al, 2018).

Acerca de la población, se consideró para ambas variables de estudios preguntas dirigidas a los trabajadores y también al dueño de la empresa, lo cual estuvo conformada por dos poblaciones:

Población 1: Los 17 trabajadores de la empresa ITG SAT EIRL

Población 2: El dueño de la empresa ITG SAT EIRL

En este caso de estudio se tuvo a dos poblaciones diferentes, para ambas variables los cuales se encuentran en el distrito Víctor Larco Herrera en la provincia de Trujillo, 2021.

Muestra

Para Hernández y Mendoza (2018), la muestra es una parte de la población, la cual es representativa y cumple con los criterios de inclusión de la misma. La muestra estuvo conformada por dos muestras:

Muestra 1: Los 17 trabajadores de la empresa ITG SAT EIRL

Muestra 2: El dueño de la empresa ITG SAT EIRL

Los cuales ambas muestras representan el 100 % de la población a quienes se les aplicó la encuesta.

El muestreo que se aplicó en esta investigación fue no probabilístico por conveniencia o intencional, es decir se realizó mediante el criterio del investigador al escoger una empresa determinada que accedió a brindar información. Para Hernández (2019) indica que este método se aplica cuando el investigador conoce la población y considera que la población tomada es suficiente para la investigación.

Criterios de inclusión, que participaron para ambas variables de estudio

- a) Dueño de la empresa
- b) Vendedores, técnicos e ingenieros que conforma el personal que apoya en las decisiones y tiene relación la gestión de la calidad de los productos y servicios

de la empresa.

Criterios de exclusión, que participaron para ambas variables de estudio

- a) Clientes de la empresa.
- b) Proveedores de la empresa.

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala	
Toma de decisiones	Decisión es optar por una opción entre varias que puedan traer una solución al problema que se está experimentando, toda elección trae un efecto o consecuencia sobre el objeto o sucede sobre la que se ha tomado, algunas prevalecen con un grado de incertidumbre y otras presentan certeza (Bautista, 2020).	Tan importante y ligada al liderazgo es la dimensión de la motivación, la cual es el motivo que impulsa a las personas a alcanzar determinados objetivos, es por ello que para que se obtenga el apoyo de los trabajadores en la toma de decisiones, es importante que estén motivados. Almonacid (2020)	Liderazgo	Empatía	1. Su jefe es empático con todos sus colaboradores	Trabajadores	Escala de Likert	
				Trabajo en equipo	2. Su jefe promueve el trabajo en equipo			
					Compromiso	3.Participa junto con otros compañeros en el establecimiento de los objetivos		Dueño
						4.El trabajo en equipo permite decisiones efectivas		
			Motivación laboral	Superación	5.La actitud de su jefe incentiva al compromiso entre sus colaboradores	Trabajadores		
					6.El compromiso de sus trabajadores le permite tomar decisiones efectivas			Dueño
				Estabilidad laboral	7.Su jefe impulsa la superación de sus colaboradores	Trabajadores		
					Estima			8.La empresa tiene políticas encaminadas a proteger la estabilidad laboral de sus trabajadores
				Seguridad		9.El comportamiento de los jefes inspira confianza a los trabajadores		Dueño
					10.El superior demuestra preocupación por la seguridad en el lugar de trabajo			
11.Su actitud le brinda seguridad en la toma de decisiones								
12.Sus decisiones contribuyen a conseguir objetivos de calidad								
Gestión de la calidad	Según Traba et al. (2020), la gestión de calidad comprende la implementación de un conjunto de acciones planificadas de forma sistemática que son necesarias para poder garantizar la confianza adecuada del cliente hacia un producto o servicio. Para ello, se debía cuidar las actividades que una organización tenía que realizar tanto de manera colectiva como individualmente.	La gestión de la calidad se debe basar como una filosofía en cada empresa, que consiste en mejorar los procesos de calidad del producto o servicio que se ofrece; de tal manera las organizaciones para asegurar ello deben contar con la planificación y control de la calidad (Hernandez et al., 2018).	Planificación de la calidad	Objetivos	13.La empresa formula objetivos para alcanzar la calidad	Trabajadores		
				Estrategias	14.Las estrategias de gestión de calidad son fáciles de implementar			
				Procedimientos	15.Los procedimientos de mejora de la calidad son efectivos			
			Control de la calidad	Evaluación	16.La empresa evalúa la calidad de sus servicios	Dueño		
				Estándares	17.Se cuenta con estándares de calidad efectivos			
				Requisitos	18.La empresa verifica que se cumplan los requisitos de calidad			

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para Cabezas, Andrade y Torres (2018) es una técnica propia del diseño de investigación de campo. Generalmente la encuesta se utiliza para indagar, averiguar opiniones, mediante preguntas estructuradas en base a un proceso metódico como es la operacionalización de las variables.

La técnica que se empleó fue la encuesta debido a que ésta tiene las características para obtener información cuantitativa de los encuestados que fueron el dueño y los trabajadores de la empresa ITG Sat, mediante la formulación específicas sobre las variables de Toma de decisiones y gestión de la calidad de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.

Instrumento

Para Hernández y Mendoza (2018), el cuestionario es un instrumento conformado por un formato que integra preguntas relacionadas a las variables de investigación.

El instrumento que se empleó en el presente estudio fue el cuestionario, los cuales se encuentran en el Anexo N°5 Instrumento de recolección de datos, el cual fue un formato que integró 18 preguntas relacionadas a cada una de las variables de Toma de decisiones y gestión de la calidad, el cual fue dirigido 05 preguntas al dueño de la empresa y 13 preguntas a los trabajadores de empresa.

4.5 Plan de análisis

Según Peña (2018) el análisis de datos integra distintas operaciones en la que el investigador o analista somete ciertos datos, bien sea de orden cuantitativo o cualitativo, a una serie de análisis, lecturas e interpretaciones, según sea el enfoque de investigación o requerimiento informativo.

En primer lugar, se elaboró el cuestionario de preguntas para aplicar la encuesta, se solicitó permiso a la empresa ITG SAT EIRL y luego se les informó acerca de los objetivos de la investigación, se realizó la encuesta a los trabajadores y al dueño de la empresa en el formulario de Google y la información obtenida se procesó en Microsoft Excel. También se utilizó el programa de Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación, asimismo el programa Adobe Acrobat Reader DC para las presentaciones finales de la investigación y por último el programa de Turnitin para detectar si el trabajo de investigación ha sido extraído de uno ya existente.

4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología	Población y Muestra	Técnica de Instrumento	Plan de Análisis
Propuesta de Mejora de la Toma de Decisiones para la Gestión de la Calidad en la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021	¿Cuál es la propuesta de mejora de la toma de decisiones para la gestión de la calidad en la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso: ITG SAT E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021?.	<p>Objetivo General Establecer una Propuesta de Mejora de la Toma de Decisiones para la Gestión de la Calidad en la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las características del liderazgo desde el punto de vista de los trabajadores de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. 2. Describir las características del liderazgo desde el punto de vista del dueño de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. 3. Identificar las características que tiene la motivación laboral desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. 	En el presente trabajo de investigación titulado Propuesta de Mejora de la toma de decisiones para la gestión de la calidad de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso: ITG SAT E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021 no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva- de propuesta.	Toma de decisiones	Diseño de la investigación No experimental – Transversal- Descriptivo- De propuesta	<p>Población: P1: 17 trabajadores P2: Dueño de la empresa</p> <p>Muestra: M1: 17 trabajadores M2: Dueño de la empresa</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario de 18 preguntas</p>	Se utilizaron los programas informáticos tales como Microsoft Excel, formulario de Google , Microsoft Word , Adobe Acrobat Reader DC , y Turnitin.
				Gestión de calidad				

		<p>4. Identificar las características que tiene la motivación laboral desde el punto de vista del dueño de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.</p> <p>5. Describir las características de la planificación de la calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.</p> <p>6. Describir las características del control de la calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.</p> <p>7. Describir las características del control de la calidad desde el punto de vista del dueño de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.</p> <p>8. Elaborar una propuesta de un Plan de mejora sobre la Toma de decisiones para la Gestión de la Calidad de la Micro y Pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad. 2021.</p>						
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

4.7 Principios éticos

Los principios considerados son aquellos esgrimidos por la Universidad Los Ángeles de Chimbote, los cuales se explican a continuación:

Protección a las personas. Se elaboró el protocolo de consentimiento informado (anexo 4), el mismo que fue entregado de manera digital al integrante de la muestra de esta investigación, del cual se obtuvo la firma para formar parte de la investigación. Este documento sirvió como garantía para la seguridad de la publicación de la información obtenida de los participantes.

Libre participación y derecho a estar informado. En cuanto a este principio se trató de que el participante en la investigación no fue coaccionado de ninguna forma a que integre el estudio, sino que cada uno lo hizo de manera voluntaria y se le informó acerca de los objetivos del estudio y el propósito al cual se debía llegar.

Beneficencia y no-maleficencia: En este caso se le expuso al participante y a la empresa sobre el beneficio que se obtendría luego de la aplicación del estudio, que terminó en una propuesta de mejora que beneficia a la empresa y por ende a los trabajadores. Así mismo, la no maleficencia consistió en hacerle saber a los participantes y al dueño de la empresa que la información obtenida no se utilizó para ningún fin que no sea el didáctico, de tal manera que ello no perjudicaría de ninguna manera al informante.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. Teniendo en cuenta los riesgos actuales relacionados al medio ambiente, el presente estudio tuvo mucho cuidado en no emplear papel para la elaboración y presentación del informe, debido a que todo se hizo de manera virtual. Así mismo, empleando corriente eléctrica para el funcionamiento de los equipos de cómputo, se trató de ahorrar la mayor cantidad posible haciendo uso eficiente de los equipos y del tiempo que se empleó en su uso.

Justicia. Se consideró la igualdad en todos los participantes sin necesidad de dar un trato discriminatorio, es decir se le dio el mismo trato a todos los participantes en la investigación.

Integridad científica. En el informe de investigación presentado se tuvo en cuenta la veracidad de la información y la redacción coherente de esta, registrando las respuestas sin presentar ningún tipo de manipulación por parte del investigador, sino que los datos fueron presentados en su natural, tal como se obtuvo de los participantes.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características del liderazgo desde el punto de vista de los trabajadores de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.

Características del liderazgo	N	%
Su jefe es empático con todos sus colaboradores		
Siempre	10	58.82
Casi siempre	2	11.76
Algunas veces	3	17.65
Muy pocas veces	2	11.76
Nunca	0	0.00
Total	17	100.00
Su jefe promueve el trabajo en equipo		
Siempre	10	58.82
Casi siempre	4	23.53
Algunas veces	1	5.88
Muy pocas veces	2	11.76
Nunca	0	0.00
Total	17	100.00
Participa junto con otros compañeros en el establecimiento de los objetivos		
Siempre	9	52.94
Casi siempre	2	11.76
Algunas veces	5	29.41
Muy pocas veces	1	5.88
Nunca	0	0.00
Total	17	100.00
La actitud de su jefe incentiva al compromiso entre sus colaboradores		
Siempre	9	52.94
Casi siempre	2	11.76
Algunas veces	5	29.41
Muy pocas veces	1	5.88
Nunca	0	0.00
Total	17	100.00

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa ITG Sat. E.I.R.L., 2021.

Tabla 2

Características del liderazgo desde el punto de vista del dueño de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021

Características del liderazgo	N	%
El trabajo en equipo permite decisiones efectivas		
Siempre	1	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	1	100.00
El compromiso de sus trabajadores le permite tomar decisiones efectivas		
Siempre	1	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	1	100

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada al dueño de la empresa ITG Sat. E.I.R.L., 2021.

Tabla 3

Características de la motivación laboral desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021

Características que tiene la motivación laboral	N	%
Su jefe impulsa la superación de sus colaboradores		
Siempre	9	52.94
Casi siempre	1	5.88
Algunas veces	3	17.65
Muy pocas veces	3	17.65
Nunca	1	5.88
Total	17	100.00
La empresa tiene políticas encaminadas a proteger la estabilidad laboral de sus trabajadores		
Siempre	9	52.94
Casi siempre	1	5.88
Algunas veces	4	23.53
Muy pocas veces	3	17.65
Nunca	0	0.00
Total	17	100.00
El comportamiento de los jefes inspira confianza a los trabajadores		
Siempre	9	52.94
Casi siempre	3	17.65
Algunas veces	5	29.41
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	17	100.00
El superior demuestra preocupación por la seguridad en el lugar de trabajo		
Siempre	9	52.94
Casi siempre	3	17.65
Algunas veces	4	23.53
Muy pocas veces	1	5.88
Nunca	0	0.00
Total	17	100.00

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa ITG Sat. E.I.R.L., 2021.

Tabla 4

Características de la motivación laboral desde el punto de vista del dueño de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021

Características que tiene la motivación laboral	N	%
Su actitud le brinda seguridad en la toma de decisiones		
Siempre	1	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	1	100.00
Sus decisiones contribuyen a conseguir objetivos de calidad		
Siempre	1	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	1	100.00

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada al dueño de la empresa ITG Sat. E.I.R.L., 2021.

Tabla 5

Características de la planificación de la calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021

Características de la planificación de la calidad	N	%
La empresa formula objetivos para alcanzar la calidad		
Siempre	9	52.94
Casi siempre	2	11.76
Algunas veces	3	17.65
Muy pocas veces	2	11.76
Nunca	1	5.88
Total	17	100.00
Las estrategias de gestión de calidad son fáciles de implementar		
Siempre	9	52.94
Casi siempre	1	5.88
Algunas veces	5	29.41
Muy pocas veces	2	11.76
Nunca	0	0.00
Total	17	100.00
Los procedimientos de mejora de la calidad son efectivos		
Siempre	10	58.82
Casi siempre	1	5.88
Algunas veces	4	23.53
Muy pocas veces	2	11.76
Nunca	0	0.00
Total	17	100.00

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa ITG Sat. E.I.R.L., 2021.

Tabla 6

Características del control de la calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021

Características del control de la calidad	N	%
La empresa evalúa la calidad de sus servicios		
Siempre	9	52.94
Casi siempre	1	5.88
Algunas veces	5	29.41
Muy pocas veces	2	11.76
Nunca	0	0.00
Total	17	100.00
Se cuenta con estándares de calidad efectivos		
Siempre	10	58.82
Casi siempre	2	11.76
Algunas veces	2	11.76
Muy pocas veces	3	17.65
Nunca	0	0.00
Total	17	100.00

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa ITG Sat. E.I.R.L., 2021.

Tabla 7

Características del control de la calidad desde el punto de vista del dueño de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021

Características del control de la calidad	N	%
La empresa verifica que se cumplan los requisitos de calidad		
Siempre	1	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	1	100.00

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada al dueño de la empresa ITG Sat. E.I.R.L., 2021.

Tabla 8

Plan de mejora sobre la Toma de decisiones para la Gestión de la Calidad de la Micro y Pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad. 2021

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Compromiso.	El 29% de los trabajadores informaron que algunas veces la actitud del jefe incentiva el compromiso entre sus colaboradores.	Débil interés del jefe para integrarse con los trabajadores. Bajo compromiso del jefe con los objetivos organizacionales.	El trabajador no conoce a su jefe. Poca confianza para comunicarle los problemas que sucedan en la empresa. Desinterés por identificarse con la empresa.	El jefe debe realizar reuniones de camaradería para integrar al personal y la empresa. Integrar a los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa y en los objetivos organizacionales.	Gerente General	S/1000.00
Estabilidad laboral.	El 24% de los trabajadores indicaron que algunas veces la empresa tiene políticas encaminadas a proteger la estabilidad laboral de sus trabajadores.	Los trabajadores no tienen contrato de trabajo que los haga sentir estables. La empresa no proporciona las condiciones adecuadas al trabajador para que realice su trabajo.	Bajo interés del trabajador por cumplir las metas de la empresa. Búsqueda de nuevas oportunidades laborales de parte del trabajador. Incumplimiento de metas laborales.	Formalizar la relación laboral con los trabajadores mediante contratos a plazo fijo.	Gerente General	27% de la remuneración del trabajador

Estrategias.	El 29% de los trabajadores mencionaron algunas veces que las estrategias de gestión de calidad son fáciles de implementar.	Los objetivos no son precisos sobre calidad. Políticas deficientes de calidad.	Esfuerzos realizados sin dirección. Desorganización y baja cuantificación de resultados. Nunca se sabe cuándo se cumplió los objetivos. Falta de compromiso con la calidad del jefe y trabajadores.	Elaboración de objetivos para el aseguramiento de la calidad. Implementar políticas para el aseguramiento de la calidad. Promover el compromiso del jefe y en consecuencia de los trabajadores con las mejoras que se deben hacer en la empresa.	Gerente de operaciones	S/1500.00
--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------	-----------

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1. Características del liderazgo desde el punto de vista de los trabajadores en la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.

Su jefe es empático con todos sus colaboradores: El 58.82% de los trabajadores indica que su jefe es empático con todos sus colaboradores. En ese sentido, Lotito (2022) fundamenta que las personas en su calidad de líderes al servicio de los demás no sienten la necesidad de llevarse toda la garantía, el líder que piensa y cree debe tener empatía con sus subalternos ya que pueden estar pasando por situaciones difíciles, el desconocimiento de éstas y la acumulación de problemas personales llegan fácilmente a ocasionar accidentes de trabajo, la mala disposición hace que se pierda el rumbo de ser empático. Esto demuestra que el jefe de la empresa demuestra predisposición para tener una buena relación con los trabajadores, lo cual permite que se logren mejores resultados en la empresa.

Su jefe promueve el trabajo en equipo: El 58.82% de los trabajadores percibe que su jefe promueve el trabajo en equipo. Al respecto, se presenta el fundamento de Lotito (2022) que manifiesta que un líder trata de motivar a su equipo de trabajo, comprendiendo cada una de las actividades que realiza, los emprendimientos desarrollados por equipos de trabajo no solo tienen mejores probabilidades de sobrevivir sino de crecer, es decir emprender en equipo es mejor que emprender solo. Esto significa que el jefe demuestra con ello la disposición hacer que se cumplan los objetivos organizacionales haciendo uso de esta estrategia, logrando que exista mayor comunicación y se desarrolle la confianza entre los colaboradores.

Participa junto con otros compañeros en el establecimiento de los objetivos: El 52.94% de los trabajadores afirma que participa junto con otros compañeros en el

establecimiento de los objetivos. Este resultado se compara al ser mostrado por Huanaco (2022) quien afirmó en tesis sobre toma de decisiones que el 88% de los trabajadores participan con ideas en la toma de decisiones, así como en el planteamiento de objetivos. Esto demuestra que en la empresa en estudio la participación del trabajador en la toma de decisiones es importante porque cada uno conoce su trabajo y puede realizar aportes importantes para la mejora de la empresa.

La actitud de su jefe incentiva al compromiso entre sus colaboradores: El 52.94% de los trabajadores manifiesta que siempre la actitud de su jefe incentiva al compromiso entre sus colaboradores, tal como se muestra en el estudio realizado por Arteaga (2020) que determinó que la poca eficiencia en los sistemas de información de la empresa no emite la información que se requiere en tiempo real, esta situación perjudica una correcta toma de decisiones lo cual termina en una incertidumbre para el cumplimiento de objetivos. Con ello se demuestra que la predisposición del jefe es que el trabajador tenga compromiso con la organización. Sin embargo, también es importante que se tenga en cuenta los medios de comunicación o los sistemas de información que emplea la empresa

Tabla 2. Características del liderazgo desde el punto de vista del dueño de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021

El trabajo en equipo permite decisiones efectivas: El dueño de la empresa manifestó que siempre el trabajo en equipo permite decisiones efectivas. Bajo ese contexto se cita a Moya et al. (2019) quienes realizaron una investigación en Colombia y agregaron que los directivos toman decisiones en función de un análisis previo de la situación, posteriormente analizan las alternativas y seleccionan la que más conviene para la toma de decisiones, siempre haciendo partícipe en algunas decisiones a los trabajadores. Con esta respuesta se puede apreciar que el dueño de la empresa hace que

los trabajadores participen en la toma de decisiones, siendo una pieza importante para lograr las decisiones correctas dentro de la empresa.

El compromiso de sus trabajadores le permite tomar decisiones efectivas: El dueño de la empresa manifestó que siempre el compromiso de sus trabajadores le permite tomar decisiones efectivas. Sobre el caso, se encontró un resultado similar en la investigación de Cielo (2019) quien manifestó en su tesis que el 35% de los propietarios de empresas encuestadas indicaron que los empleados se encuentran comprometidos con la empresa en cuanto a su crecimiento, por ende, al cumplimiento de objetivos, toma de decisiones y compromiso con la calidad. Se observa que el trabajador se identifica con la empresa ITG Sat y debido a ello se compromete con la misma, lo cual permite que se fortalezca la comunicación dentro de la organización.

Tabla 3. Características de la motivación laboral desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021

Su jefe impulsa la superación de sus colaboradores: El 52.94% de los trabajadores manifestó que siempre su jefe impulsa la superación de sus colaboradores. Sobre este tema, se cita a Gualán et al. (2020) que manifiesta que la superación es el anhelo de una persona por alcanzar una situación diferente y superior a la que actualmente está viviendo, cuando se trata de un trabajo, entonces el trabajador quiere tener mejores condiciones laborales traducidas en mejor remuneración, beneficios sociales y buenas relaciones con sus compañeros. Se observa que la mayoría de trabajadores siente que su jefe se preocupa por la superación de éstos, como toda persona busca lo mejor para ellos y su familia, lo que permite que realicen sus funciones con mayor motivación.

La empresa tiene políticas encaminadas a proteger la estabilidad laboral de sus trabajadores: El 52.94% de los trabajadores manifestó que siempre la empresa tiene

políticas encaminadas a proteger la estabilidad laboral de los trabajadores. En tal sentido, Obregón (2018) indicó que la estabilidad laboral es la continuidad del derecho laboral, impidiendo los actos arbitrarios de los empleadores, hace referencia al bienestar y protección del trabajador cumpliendo un papel fundamental mejorando el comportamiento de los colaboradores. Es importante señalar que al tener encaminadas a proteger la estabilidad laboral de los trabajadores permite que éstos se desempeñen mejor en sus actividades designadas en beneficio de la empresa.

El comportamiento de los jefes inspira confianza a los trabajadores: El 52.94% de los trabajadores manifestó que siempre el comportamiento de los jefes inspira confianza a los trabajadores. Así mismo, Cuadra y Panta (2018) manifestaron que la presencia de un líder que tome decisiones asertivas permite que los trabajadores tengan confianza en que estas serán las más apropiadas en la gestión de la empresa. Esto significa que el jefe se comporta como un líder y se preocupa por el bienestar de los trabajadores y estos a su vez lo retribuyen con su trabajo, preocupándose por la calidad de los procesos y productos

El superior demuestra preocupación por la seguridad en el lugar de trabajo: El 52.94% de los trabajadores manifestó que siempre el superior demuestra preocupación por la seguridad en el lugar de trabajo. Al respecto, se tiene el fundamento de Obregón (2018) quien manifestó que es importante que el colaborador se sienta seguro en su centro de labores siendo un derecho fundamental para el desempeño de sus funciones, la condición de estar seguro y de sentirse seguro. Es importante señalar que los trabajadores se sienten seguros en la empresa, esto les ayuda a sentirse valorados y por ende se sentirán motivados logrando que se identifiquen con la empresa y se vuelvan más eficientes y productivos.

Tabla 4. Características de la motivación laboral desde el punto de vista del dueño de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021

Su actitud le brinda seguridad en la toma de decisiones: El dueño de la empresa manifestó que siempre su actitud le brinda seguridad en la toma de decisiones. Por el contrario, Obregón (2018) manifestó que cuando no hay seguridad ocasiona estrés, pérdida de criterio y baja productividad, cualquier decisión está enfocada a donde se quiere llegar, si uno se enfoca en los recursos o en los talentos que se tiene, siendo los recursos el dinero, el tiempo, tecnología, etc. Se observa que el dueño de la empresa demuestra seguridad en sus decisiones esto quiere decir que los resultados que se obtienen en la organización son analizados de forma eficiente.

Sus decisiones contribuyen a conseguir objetivos de calidad: El dueño de la empresa manifestó que siempre sus decisiones contribuyen a conseguir objetivos de calidad. Al respecto, se tiene la investigación de Cuadra y Panta (2018) que manifestó que para la toma de decisiones se debe contar con un jefe que aplique un liderazgo eficaz, de tal manera que contribuya a los objetivos organizacionales. Esto significa que la empresa busca lograr objetivos de manera constante para el crecimiento del mismo, con ello se obtendrá el éxito de la empresa.

Tabla 5. Características de la planificación de la calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021

La empresa formula objetivos para alcanzar la calidad: El 52.94% de los trabajadores manifestó que siempre la empresa formula objetivos para alcanzar la calidad. Al respecto, se tiene el estudio realizado por Cielo (2019) que manifestó que el 35% de los encuestados indicó que en la empresa la planificación está logrando las metas que se

han propuesto, lo que significa que cuando se plantean objetivos, los trabajadores saben qué es lo que tienen que hacer. Es decir que los objetivos siendo parte del proceso de planificación se está llegando a un cumplimiento aceptable, por tanto, es el primer paso para llevar a cabo una gestión de calidad adecuada.

Las estrategias de gestión de calidad son fáciles de implementar: El 52.94% de los trabajadores manifestó que siempre las estrategias de gestión de calidad son fáciles de implementar. Al respecto, se tiene el estudio de García (2021) que manifestó que se deben dar cumplimiento a cada uno de los requisitos de la gestión de calidad, así mismo, manifestó que los factores que realiza son la organización, motivación e innovación. Esta respuesta nos indica que los trabajadores conocen los procesos que se desarrollan en la organización y es por ello que pueden realizarlo sin ningún problema.

Los procedimientos de mejora de la calidad son efectivos: El 58.82% de los trabajadores manifestó que siempre los procedimientos de mejora de la calidad son efectivos. Al respecto, Traba et al. (2020) manifiesta que los procedimientos de gestión de calidad se fundamentan en tres procesos, los cuales son: planificación, control y mejora de la calidad, a los cuales se les debe dar cumplimiento si es que se desea que la empresa logre la distinción que requiere y la sostenibilidad en el mercado, dado que el presente es muy competitivo. Se observa que la mayoría de colaboradores está conforme con los procedimientos para la mejora de la calidad que se aplica en la empresa, esto permite que la atención que brindan a los clientes o compañeros de trabajo sean competentes en las funciones que realizan.

Tabla 6. Características del control de la calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021

La empresa evalúa la calidad de sus servicios: El 52.94% de los trabajadores manifestó que siempre la empresa evalúa la calidad de sus servicios. Este resultado es comparable al manifestado por Pérez (2021) en su investigación realizada en los procesos de empresas procesadoras de alimentos donde determinó que el 63% de los procesos tienen un cumplimiento general de las normas de calidad, por tanto, es una empresa que continuamente está evaluando sus procesos. Esto quiere decir que la empresa siempre busca estar cumpliendo con la calidad en sus servicios, es por ello que los colaboradores se sienten más comprometidos con los servicios que ofrecen en beneficio del cliente.

Se cuenta con estándares de calidad efectivos: El 58.82% de los trabajadores manifestó que siempre se cuenta con estándares de calidad efectivos. Al respecto, se cita a Traba et al. (2020) que indicó que los estándares son los parámetros que se deben cumplir o alcanzar para considerar que un servicio o producto sea de calidad, estos se comparan con productos o servicios parecidos que son reconocidos en el mercado como modelos de calidad. Estos estándares son importantes para que el trabajo que se realiza cumpla con los términos de referencia del producto y sepa cuál es la calidad que se requiere.

Tabla 7. Características del control de la calidad desde el punto de vista del dueño de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021

La empresa verifica que se cumplan los requisitos de calidad: El dueño de la empresa manifestó que siempre la empresa verifica que se cumplan los requisitos de calidad. Al respecto, se tiene la definición de Traba et al. (2020) que indicó que es un conjunto de elementos que conforman una lista de chequeo para considerar que se ha alcanzado la calidad en un producto o servicio. Esto quiere decir que es importante que la empresa cumpla con los requisitos de calidad esto hace que la empresa alcance una

efectividad en los servicios que ofrece con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente, lo cual es realizado en la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Objetivo específico 1: Identificar las características del liderazgo desde el punto de vista de los trabajadores de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Se concluye que la mayoría de los trabajadores considera que su jefe es empático con los colaboradores, siempre promueve el trabajo en equipo, participan en la toma de decisiones, lo que demuestra que la participación del colaborador en las decisiones de la empresa es determinante para que esta se encamine al cumplimiento de los objetivos.

Objetivo específico 2: Describir las características del liderazgo desde el punto de vista del dueño de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Se concluye que el dueño de la empresa indicó que el trabajo en equipo permite decisiones efectivas y bajo el compromiso de los trabajadores le permite tomar mejores decisiones.

Objetivo específico 3: Identificar las características que tiene la motivación laboral desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Se concluye que la mayoría de empleados de la empresa manifestó que siempre su jefe les impulsa a la superación, así mismo la empresa siempre tiene políticas encaminadas a proteger la estabilidad laboral de sus trabajadores, del mismo modo, sus superiores demuestran preocupación por la seguridad en el lugar de trabajo. De tal manera que la empresa se interesa en la motivación de los trabajadores.

Objetivo específico 4: Identificar las características que tiene la motivación laboral desde el punto de vista del dueño de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Se concluye que el dueño de la empresa manifestó que siempre su actitud le brinda

seguridad en la toma de decisiones, además contribuyen a conseguir objetivos de calidad. Por tanto, la intervención del dueño de la empresa en la motivación del trabajador es necesaria para la toma de decisiones.

Objetivo específico 5: Describir las características de la planificación de la calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Se concluye que la mayoría de los trabajadores manifestó que siempre la empresa formula objetivos para alcanzar la calidad, así mismo, las estrategias son fáciles de implementar y los procedimientos de mejora de gestión de calidad son efectivos.

Objetivo específico 6: Describir las características del control de la calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Se concluye que la mayoría de los trabajadores percibe que la empresa evalúa la calidad de sus servicios y cuenta con estándares de calidad son efectivos, lo que demuestra que la empresa se caracteriza por la predisposición a cumplir los requisitos de la gestión de calidad, haciendo uso del control.

Objetivo específico 7: Describir las características del control de la calidad desde el punto de vista del dueño de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021. Se concluye que el dueño de la empresa manifestó que siempre la empresa verifica que se cumpla los requisitos de calidad. Por tanto, la empresa realiza el proceso de control de calidad en sus procesos.

Objetivo específico 8: Elaborar una propuesta de un Plan mejora sobre la Toma de decisiones para la Gestión de la Calidad de la Micro y Pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad.

2021. Se elaboró un plan de mejora sobre la Toma de decisiones para la Gestión de la Calidad de la Micro y Pequeña empresa del rubro telecomunicaciones. Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad. 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Integrar con el personal de la empresa en las decisiones organizacionales, de tal manera que cada uno siendo especialistas en el tema de telecomunicaciones o en temas específicos, puedan realizar aportes significativos y las decisiones que se tomen en la empresa sean acertados y con el menor riesgo para beneficio de la organización.

Elaborar un plan de motivación donde se tenga en cuenta los factores internos como las necesidades de los trabajadores y objetivos personales y profesionales que ellos anhelan alcanzar y que deben estar alineados a los de la organización. Del mismo modo, los factores externos como la remuneración, la cual debe ser acorde al contexto económico, el trato personalizado que se le da al trabajador y las facilidades en cuanto a equipo y material que requiera para obtener la mejor disposición del personal para que realicen aportes a la organización en cuanto a mejores ideas en la toma de decisiones.

Plantear objetivos de la gestión de la calidad para la empresa, estos deben ser a corto, mediano y largo plazo, los cuales deben hacerse extensivos a los trabajadores para su conocimiento e involucramiento. Así mismo, plantear las políticas claras sobre la calidad de los servicios y compartirlos con todos los trabajadores para obtener su compromiso en la gestión de calidad.

Controlar cada uno de los procesos en base a indicadores establecidos en cada proceso, los cuales deben ser verificables, empleando para ello las herramientas de gestión de calidad como la lluvia de ideas, diagrama de Pareto, Espina de Ishikawa o causa y efecto, regresión lineal, entre otros, con la intención de identificar oportunidades de mejora, los cuales deberán ser sometidas a decisiones para mejorar el servicio.

Implementar el plan de mejora propuesto en esta investigación, teniendo en cuenta cada una de las estrategias, los presupuestos y las personas que deben encargarse de cada estrategia y actividad con la intención de mejorar la toma de decisiones con la

incursión del personal de la empresa, pues la idea en primer lugar es integrar al personal y que este sienta el compromiso e identificación con la empresa, con ello se puede alcanzar mejoras en la gestión de calidad de la empresa.

PLAN DE MEJORA

El plan de mejora que se recomienda a la empresa en estudio para mejorar el liderazgo y la motivación para que los trabajadores puedan tener mayor empoderamiento para participar en la toma de decisiones de la empresa y la mejora de la calidad de los servicios de la organización.

1. Datos generales:

ITG SAT E.I.R.L. - ITG SAT E.I.R.L., es una empresa creada en 2013, cuyas actividades comerciales según figura en la Sunat como venta al por mayor no especializada y actividades de investigación. Su domicilio fiscal se encuentra en Calle Los Cocoteros Vivienda 7 NRO. 470 Urb. El Golf La Libertad - Trujillo - Víctor Larco Herrera.

RUC: 20539973259

Historia

ITG SAT es una empresa peruana orientada a brindar soluciones GPS destacada por su compromiso con sus colaboradores, clientes y medio ambiente. Contamos con más de 9 años en el sector, cubriendo tus necesidades en todo el Perú, ofreciendo soluciones GPS para localización, rastreo vehicular y administración de flotas a empresas y vehículos particulares las 24 horas al día, los 365 días del año ejecutando protocolos de acción preestablecidos frente a alarmas, sospecha o confirmación de robos.

Nuestras soluciones para la administración de flotas y seguridad de activos utilizan plataformas modernas y altamente tecnológicas con funciones que puedes manejar fácilmente desde cualquier PC o dispositivo móvil, brindándote respuesta a tus consultas en cualquier momento del día.

2. Misión

Maximizar el rendimiento de tu flota de una manera inteligente y tecnológica aportando mayor seguridad, e incrementando tu eficiencia y productividad

3. Visión

Ser la empresa líder en Rastreo Satelital y GPS a lo largo de todo el Perú y Latinoamérica.

4. Objetivo estratégico

Orientar nuestra gestión a la satisfacción de las necesidades y expectativas garantizando un servicio de calidad y económicamente competitivo que permita mantener e incrementar la rentabilidad y participación en el mercado nacional e internacional.

Asegurar la cadena de suministro para identificar, prevenir, controlar y de reducir los riesgos relacionadas a todas las actividades ilícitas corrupción y soborno con nuestros colaboradores y servicios.

Tener como pilares el plan de negocio y el buen desempeño económico social y ambiental y asegurando un comercio justo y lícito en nuestras operaciones para el desarrollo y crecimiento de un desarrollo sostenible.

5. Productos y/o servicios

Visibilidad en Tiempo Real. Amplio nivel de detalle gráfico e icónico por tipos de vehículo, permitiendo una ubicación y rastreo de eventos en tiempo real en caso de robo.

Soluciones de Multipantalla. Seguimiento de vehículos individuales o sub-flota a través de múltiples mapas mini, todo en una pantalla. No requieres abrir varias pestañas.

Creación de Geocercas. Crea geo-cercas de diferentes formas permitiendo sectorizar regiones o lugares clave que ayuda cuando un vehículo o activo se traslada a un lugar específico.

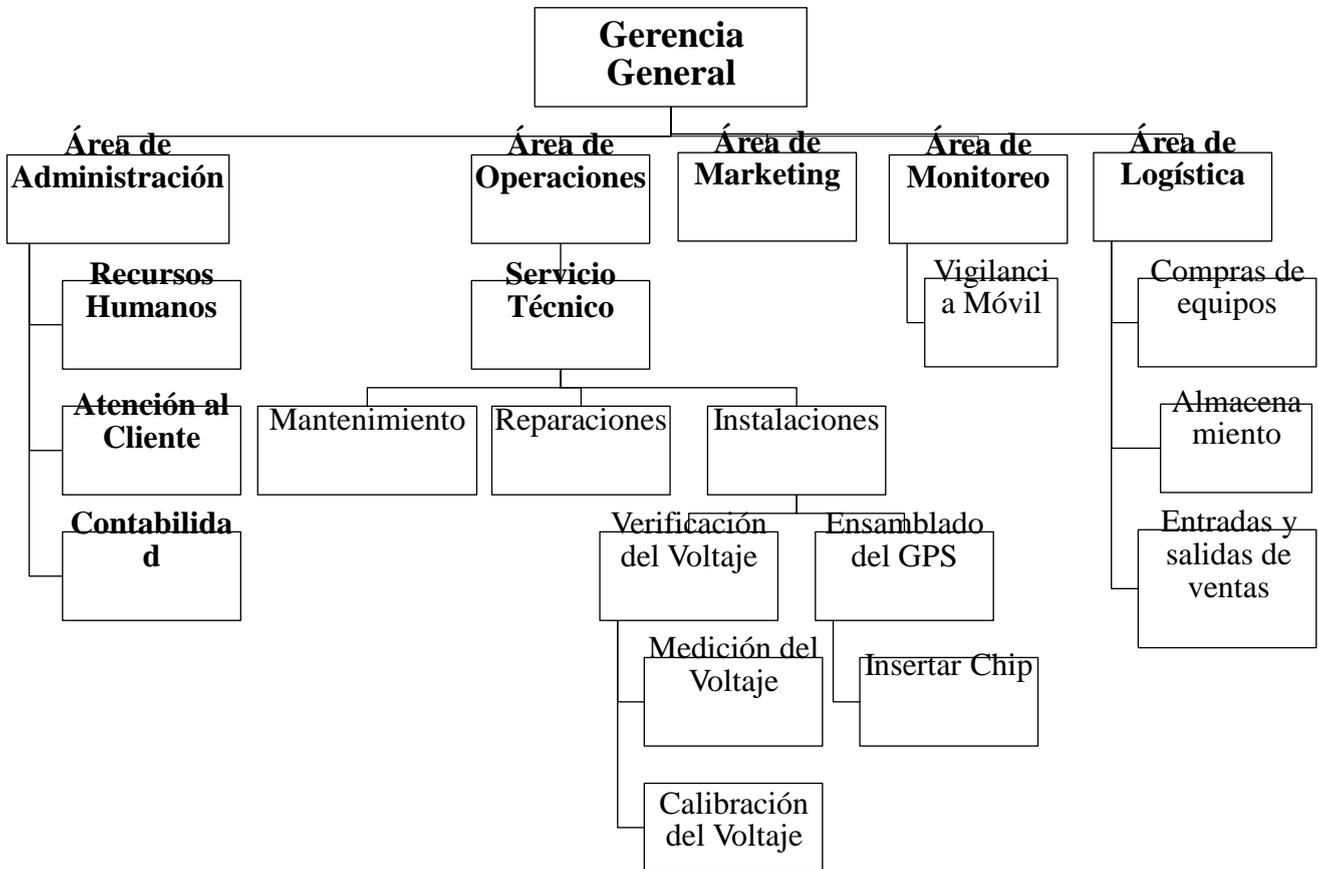
Control de Combustible. Con nuestras soluciones en administración de flotas, obtendrás una mejora significativa en tu economía de combustible.

Informes de Actividad. Genera informes de desempeño de todas tus unidades con información e indicadores que ayudan a mejorar la productividad de tus operaciones.

Rastreo y Monitoreo 24/7. Somos expertos en monitorear y velar por la seguridad de tus unidades los 365 días del año.

Venta de Equipos GPS de Alta Tecnología

6. Organigrama



a. Descripción de Funciones

Gerente General	Funciones
<p>Ingeniero de Sistemas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrador - Especialista de IT y servicios informáticos - Contar con 04 años o más de experiencia - Habilidad para gestionar proyectos - Capacidad para solucionar problemas complejos de software y hardware 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar, dirigir y controlar las actividades de la Gerencia, y establecer mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes áreas de la empresa. - Desarrollar e implementar los planes estratégicos y operativos de la Gerencia - Enviar informes oportunos sobre el progreso de su plan de desintoxicación. - Coordinación de normas y reglamentos. - Planificar los objetivos estratégicos de la empresa a corto y largo plazo. - Dirige la empresa, acerca de las decisiones más importantes de la empresa, la supervisa y es líder en ella. - Decidir sobre el nombramiento, selección, formación y colocación del personal adecuado para cada puesto de trabajo - Evaluación de las finanzas y el Balance económico.
Gerente de operaciones	Funciones
<p>Ingeniero Mecánico</p> <p>Electricista</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar con certificado de habilidad vigente - Contar como mínimo 03 años de experiencia - Conocimientos en software 	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar que todas las operaciones se lleven a cabo de un modo apropiado y rentable - Mejorar los sistemas, procesos y mejores prácticas de gestión operativa - Comprar materiales, planificar el inventario y supervisar la eficiencia del almacén - Ayudar para que los procesos de la organización sigan cumpliendo la ley - Formular objetivos estratégicos y operativos - Examinar datos financieros y usarlos para mejorar la rentabilidad - Gestionar presupuestos y previsiones - Realizar controles de calidad y controlar los KPI de producción - Contratar, formar y supervisar personal - Encontrar modos de aumentar la calidad del servicio de atención al cliente
Servicio técnico	Funciones
<p>Técnico en mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudios técnicos a fines concluido - Experiencia: Entre 01 a 02 años 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de operaciones - Instalaciones de GPS - Realizar un inventario del vehículo antes de iniciar la instalación eléctrica

- Conocimientos básicos en instalaciones de GPS	
Monitoreo	Funciones
Técnico o universitario de las carreras de administración o a fines.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de todas las unidades - Estar al tanto de las alertas y acerca del recorrido de las unidades
Área de sistemas	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Ingeniero de Sistemas - Administrador - Especialista de IT y servicios informáticos - Contar con 04 años o más de experiencia - Habilidad para gestionar proyectos - Capacidad para solucionar problemas complejos de software y hardware 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento en lenguajes y metodologías de programación de Software: Java, PHP, HTML5, CSS3, JavaScript, AJAX, JSON, MVC, POO, Metodologías ágiles, SCRUM (Nivel intermedio). - Conocimiento en Frameworks: Bootstrap, Node.js, Angular.js, CakePPHP, JQUERY (Nivel Avanzado) - Conocimientos en redes, sistemas operativos y servidores: Windows Server 2019, Linux Server, CLI, administración de Scripts SHELL, Ubuntu, automatización de procesos (Nivel Intermedio). - Conocimiento en Base de datos: Administración de Triggers, Store Procedures, Functions. (Nivel Intermedio) - Conocimientos en atención y resolución de incidencias a nivel de usuario, atender requerimientos, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, Switches, Routers - Conocimientos en creación de módulos a nivel web.
Gerente administrativa	Funciones
Profesional de la carrera de Administración o afines	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y coordinar procedimientos y sistemas administrativos, así como idear modos de optimizar procesos - Contratar y formar personal, así como asignar responsabilidades y espacio en la oficina - Valorar el rendimiento de la plantilla y ofrecer asesoramiento y orientación para garantizar la máxima eficiencia - Asegurar un flujo de información fluido y adecuado dentro de la empresa para facilitar otras operaciones empresariales - Gestionar calendarios y plazos de entrega - Controlar el inventario de los suministros de oficina y la compra de nuevo material dedicando especial atención a las limitaciones presupuestarias - Controlar costes y gastos para ayudar en la preparación de presupuestos - Supervisar los servicios en las instalaciones, las actividades de mantenimiento y contratistas (p. ej. electricistas)

	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar y supervisar otras actividades en la oficina (reciclaje, reformas, planificación de eventos, etc.) - Asegurar que las operaciones cumplan las políticas y las normativas - Mantenerse al día de todos los cambios organizativos y las novedades empresariales
Auxiliar Administrativo	Funciones
Técnico o estudiante universitaria de la carrera de administración, ingeniería industrial o a fines	<ul style="list-style-type: none"> - Emisión de documentos - Emisión de factura, envío y cobranzas de factura - Actualización de la base de datos del cliente - Escanea documentos - Archiva comprobantes de pago de la empresa - Registra los pagos realizados a los proveedores - Registro de compras - Redactar y entregar documentos a los clientes que solicitan información del servicio brindado - Asegurar que los requerimientos de los clientes sean atendidos por las otras áreas - Llevar control de los pasajes viáticos de los técnicos - Realizar reportes de gastos (control de caja chica)
Asistente de Gerencia	Funciones
Técnico o estudiante universitaria de la carrera de administración, ingeniería industrial o a fines	<ul style="list-style-type: none"> - Se encarga de la toma de decisiones bajo - Redacción de los documentos de los clientes o solicitudes para los proveedores, en solicitud de cotizaciones, inventario de los bienes el trato directo con los clientes, - emitir y distribuir documentos a los colaboradores - Emitir memorándum - Llevar control de los colaboradores (contratos, pago de planillas y recibo por honorarios) - Venta de nuevos servicios y contactar clientes - Manejo de redes sociales - Atender las solicitudes de los clientes - Recepción de quejas

7. Diagnóstico general

Análisis FODA		
	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <p>O1: Empresas competidoras de telecomunicaciones que requieren producto que tiene la empresa.</p> <p>O2: Empresas de transporte que requieren servicios de telecomunicaciones que colocan GPS</p> <p>O3: Instituciones del sector público que realizan licitaciones que requieren certificaciones para la aceptación de participación de empresas en el proceso.</p> <p>O4: Inseguridad ciudadana.</p> <p>O5: Institución del estado solicitan en las licitaciones a empresas homologadas en el MTC.</p>	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <p>A1: Empresas irregulares que manipulan el kilometraje sobrepasando el límite de velocidad ofreciendo servicios a Sutran.</p> <p>A2: Incumplimiento de la atención del soporte técnico ya que los proveedores provienen de Europa</p> <p>A3: Inestabilidad económica lo que genera aumento de precios en el mercado extranjero.</p> <p>A4: Cambios evolutivos en la tecnología</p> <p>A5: Entrada de empresas extranjeras más grandes con menores costos.</p>
<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <p>F1: Cuenta con agentes retransmisores a Sutran y Osirnerming, los cuales les permiten crear módulos para retransmitir.</p> <p>F2: Se cuenta con personal Técnico que se desplaza a nivel nacional, para contactar clientes.</p> <p>F3: Se cuenta con Plataformas Premium, Enterprise y Premium que cuenta con aplicativos lo cual se puede monitorear en tiempo real.</p> <p>F4: Se trabaja con alta y variada tecnología (2g, 3g y 4g) para que no se pierda cobertura.</p> <p>F5: Diversidad de precios en cuanto a las plataformas de acuerdo a la necesidad del cliente</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias – FO</p> <p>F4-O4: Alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas para ofrecer productos de alta tecnología en sistema de seguridad.</p> <p>F3-O3 Promocionar el servicio de certificación para empresas públicas o privadas que participen en concursos o licitaciones</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias – DO</p> <p>D3-O1: Implementar una gestión de stock permanente de productos</p> <p>D2-O5: Ampliar estrategias de expansión y diversificación de la empresa</p>

Debilidades	Estrategias – FA	Estrategias – DA
<p>D1: Capacidad de respuesta lenta cuando los clientes son de provincia, ya que la instalación es de manera presencial y el técnico puede tardar en llegar</p> <p>D2: No contar con estrategias para mejorar posicionamiento en el mercado</p> <p>D3: No contar con un amplio stock de productos.</p> <p>D4: No cuenta con área publicitaria</p> <p>D5: No contar con suficientes sedes, solo se cuenta en Trujillo y Lima, lo que dificulta la atención inmediata</p>	<p>F5-A2: Establecer planes para identificar las necesidades del cliente en cuanto a lugar y frecuencia.</p> <p>F4-A4: Implementar programas de capacitación para la actualización de los avances tecnológicos</p>	<p>D2-A5: Establecer canales permanentes de comunicación para la atención inmediata de productos provenientes del extranjero.</p> <p>D2-A3: Diseñar un Plan de Acción para enfrentar el impacto de la crisis económica</p>

8. Indicadores de gestión

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencias del problema
Compromiso	El 29% de los trabajadores algunas veces manifiesta que la actitud del jefe incentiva el compromiso entre sus colaboradores.	Débil interés del jefe para integrarse con los trabajadores. Bajo compromiso del jefe con los objetivos organizacionales.	El trabajador no conoce a su jefe. Poca confianza para comunicarle los problemas que sucedan en la empresa. Desinterés por identificarse con la empresa.
Estabilidad laboral	El 24% de los trabajadores indicaron que algunas veces la empresa tiene políticas encaminadas a proteger la estabilidad laboral de sus trabajadores.	Los trabajadores no tienen contrato de trabajo que los haga sentir estables. La empresa no proporciona las condiciones adecuadas al trabajador para que realice su trabajo.	Bajo interés del trabajador por cumplir las metas de la empresa. Búsqueda de nuevas oportunidades laborales de parte del trabajador. Incumplimiento de metas laborales.
Estrategias	El 29% de los trabajadores mencionaron algunas veces que las estrategias de gestión de calidad son fáciles de implementar.	Los objetivos no son precisos sobre calidad. Políticas deficientes de calidad.	Esfuerzos realizados sin dirección. Desorganización y baja cuantificación de resultados.

			<p>Nunca se sabe cuándo se cumplió los objetivos.</p> <p>Falta de compromiso con la calidad del jefe y trabajadores.</p>
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9. Problemas

Problemas encontrados	Surgimiento del problema
El 29% de los trabajadores algunas veces manifiesta que la actitud del jefe incentiva el compromiso entre sus colaboradores.	<p>Débil interés del jefe para integrarse con los trabajadores.</p> <p>Bajo compromiso del jefe con los objetivos organizacionales.</p>
El 24% de los trabajadores indicaron que algunas veces la empresa tiene políticas encaminadas a proteger la estabilidad laboral de sus trabajadores.	<p>Los trabajadores no tienen contrato de trabajo que los haga sentir estables.</p> <p>La empresa no proporciona las condiciones adecuadas al trabajador para que realice su trabajo.</p>
El 29% de los trabajadores mencionaron algunas veces que las estrategias de gestión de calidad son fáciles de implementar.	<p>Los objetivos no son precisos sobre calidad.</p> <p>Políticas deficientes de calidad.</p>

10. Establecer soluciones

Indicador	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Compromiso	El 29% de los trabajadores algunas veces manifiesta que la actitud del jefe incentiva el compromiso entre sus colaboradores.	<p>El jefe debe realizar reuniones de camaradería para integrar al personal y la empresa.</p> <p>Integrar a los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa y en los objetivos organizacionales.</p>
Estabilidad laboral	El 24% de los trabajadores indicaron que algunas veces la empresa tiene políticas encaminadas a proteger la estabilidad laboral de sus trabajadores.	Formalizar la relación laboral con los trabajadores mediante contratos a plazo fijo.
Estrategias	El 29% de los trabajadores mencionaron algunas veces que las estrategias de	Elaboración de objetivos para el aseguramiento de la calidad.

	gestión de calidad son fáciles de implementar.	Implementar políticas para el aseguramiento de la calidad. Promover el compromiso del jefe y en consecuencia de los trabajadores con las mejoras que se deben hacer en la empresa.
--	------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

11. Recursos para la implementación de las estrategias

N °	Estrategias	Recursos			
		Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	El jefe debe realizar reuniones de camaradería para integrar al personal y la empresa.	Gerente General	1000 soles	Uso de computadora e impresora.	Cada 6 meses
2	Integrar a los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa y en los objetivos organizacionales.	Gerente General	Sin costo	Uso de computadora e impresora.	En temas que es importante que los trabajadores participen- Todo el tiempo
3	Formalizar la relación laboral con los trabajadores mediante contratos a plazo fijo.	Gerente General	27% de la remuneración del trabajador	Uso de computadora e impresora.	1 mes
4	Elaboración de objetivos para el aseguramiento de la calidad.	Gerente General	500 soles	Uso de computadora e impresora.	1 mes
5	Implementar políticas para el aseguramiento de la calidad.	Gerente General y de operaciones	500 soles	Uso de computadora e impresora.	1 mes
6	Promover el compromiso del jefe y en consecuencia de los trabajadores con las mejoras que se deben hacer en la empresa.	Gerente General y de operaciones	500 soles	Uso de computadora e impresora.	Todo el año

12. Cronograma

ACTIVIDAD	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
El jefe debe realizar reuniones de camaradería para integrar al personal y la empresa.	X															
Integrar a los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa y en los objetivos organizacionales.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Formalizar la relación laboral con los trabajadores mediante contratos que sean de mutuo acuerdo y de acuerdo a las necesidades de la empresa.	X	X	X	X												
Elaboración de objetivos para el aseguramiento de la calidad.					X	X	X	X								
Implementar políticas para el aseguramiento de la calidad.					X	X	X	X								
Promover el compromiso del jefe y en consecuencia de los trabajadores con las mejoras que se deben hacer en la empresa.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, C., Barona, C. y Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 50 - 64.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396
- Almeida, M. (2021). Propuesta de adaptación al Sistema de Calidad ISO 9001:2015 en Zurita & Zurita Laboratorios. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8082/1/T3525-MAE-Noboa-Propuesta.pdf>
- Almonacid, A., Martínez, M. y Almonacid, M. (2020). Elementos que influyen en el proceso de toma de decisiones en deportes individuales de alto rendimiento: un estudio cualitativo. *Revista Retos*, 38, 341-348.
<http://repositorio.ucm.cl/handle/ucm/3019>
- Arbulú, J. y Otoya, J. (s.f.). La Pyme en el Perú. PAD. *Revista de egresados*, 32-37.
<https://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Arteaga, L. (2020). *Sistema de Información contable y su Incidencia en la Toma de Decisiones de la Empresa OCP Arquitecto E.I.R.L. Utcubamba 2018* (Tesis para optar por el Grado de Contador Público, Universidad Señor de Sipán). Archivo digital.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7568/Arteaga%20Hoyos%20Luis%20Frank.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arteaga, M. (2021). *Propuesta de mejora de atención al cliente y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, zona céntrica del distrito de Trujillo, 2021*. (Tesis para optar por el Grado de Administrador, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Archivo digital.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25824/GESTION
CALIDAD_ARTEAGA_SANCHEZ_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed
=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25824/GESTION_CALIDAD_ARTEAGA_SANCHEZ_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Baque, E., Morán, J., Álvarez, C. (2020). Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador *Revista Avances*, 22 (2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869116002>
- Bautista, J. (2020). *Modelos y herramientas de Decisión*. Dextra Editorial S.L. <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Cabezas, E; Andrade, D; y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Aéreas
- Cielo, J. (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* (Tesis para optar por el Grado de Administración de Empresas, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Archivo digital. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15237>
- Cuadra, E. y Panta, D. (2018) *Gestión del talento y toma de decisiones*. Caja Municipal Trujillo – Sucursal Chiclayo (Tesis para optar por el Grado de Administración, Universidad Señor de Sipán). Archivo digital. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4882/https://reposit
orio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4882/Cuadra%20Tapia%20%26
%20Panta%20Lopez.pdf?sequence=1&isAllowed=yCuadra%20Tapia%20%26
%20Panta%20Lopez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4882/https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4882/Cuadra%20Tapia%20%26%20Panta%20Lopez.pdf?sequence=1&isAllowed=yCuadra%20Tapia%20%26%20Panta%20Lopez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cribilleros, J. (2021). *Gestión de Calidad y su mejora en la rentabilidad de la empresa distribuidora Winesyosa, Trujillo 2021* (Tesis para optar por el Grado de

- Licenciado en Administración, Universidad Privada del Norte). Archivo digital.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30186/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Euroinnova (s.f.). *¿Qué son las telecomunicaciones?*.
<https://www.euroinnova.pe/blog/que-son-las-telecomunicaciones>
- Fajardo, H., Zona, A. y Fuentes, W. (2020). Metodología Para Toma De Decisiones Gerenciales En Infraestructuras IT. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, E28 (4), 908-920. https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Fajardo-Toro/publication/339616621_Metodologia_Para_Toma_De_Decisiones_Gerenciales_En_Infraestructuras_IT/links/5e5c80934585152ce8ff2d17/Metodologia-Para-Toma-De-Decisiones-Gerenciales-En-Infraestructuras-IT.pdf
- Franklin, R. (2019). *Introducción a la administración. Evolución, aplicaciones y tendencias*. Editorial Cengage. <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- García, M. (2021). *Gestión de calidad en la empresa Guayas Foods Sociedad Anónima para la toma de decisiones en la región Piura, 2021* (Tesis para optar por el Grado de Administración de Empresas, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Archivo digital. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24656>
- Geraldo, L. A., Mera, A., y Rocha, E. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 156–174.
<https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>
- Gestión (2020, abril 07). *Toma de decisiones en tiempos de pandemia*.
<https://gestion.pe/blog/brujula-de-gestion-empresarial/2020/04/toma-de-decisiones-en-tiempos-de-pandemia.html/>

- Gómez, J., Villasís, K., Miranda, A., y Guadalupe, M. (2018). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Redalyc*, 63(2), 201–206.
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/486755023011.pdf>
- González, C. y Manzanares, C. (2020). *Sistemas de gestión de calidad ISO 9001. Guía de aplicación*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
<https://bit.ly/3skbbaK>
- González, J y Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Revista Scielo*, 31(6), 159–170.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf>
- Gualán, V., Lisintuña, L. y Rivera, P. (2020). El liderazgo femenino como impulsor de la actividad emprendedora en la zona 3 del Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 5 (2), 93-107. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7383241>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Editorial Mc Graw Hill Education
- Hernández, J. (2019). *Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad con Base en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S.* (Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia, Bogotá). Archivo digital.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23278/1/PROPUESTA%20DE%20IMPLEMENTACION%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20CON%20BASE%20EN%20LA%20NORMA%20ISO%209001-2015%20.pdf#page=26&zoom=100,0,0>
- Herrera & Narvaez (2020). *Toma de decisiones y la situación económica-financiera en empresas de transporte de carga de Trujillo en época de crisis*. (Tesis para optar

el título profesional de contador público, En la universidad de Universidad Nacional de Trujillo). Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55581/Herrera_ML-D-Narvaez_TYO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huanaco, K. (2022). *Toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa Copaconst S.A.C. en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019* (Tesis para optar por el Grado de Administración de Empresas, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Archivo digital.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26172>

López, R. y Preciado, A. (2018) *Gestión de calidad y servicio al cliente en los hoteles de playa de tres estrellas del distrito de Zorritos, Tumbes 2018*. (Tesis para optar el Grado de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Tumbes). Archivo digital.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/239/TESIS%20-%20LOPEZ%20Y%20PECIADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lotito, Franco. (2022). Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio. *Revista RAN*, 8(1), 71–86.
<https://www.redalyc.org/journal/5608/560869828007/560869828007.pdf>

Mendoza, D. (2021). *Plan de Mejora para la Gestión de la Calidad en el Área de producción de la empresa Comolsa S.A.C, 2020* (Tesis para optar por el Grado de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo). Archivo digital.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3641/1/TL_MendozaBarrezuetaDiegoAlonso.pdf

- Moya, P., Cortés, N. y Martínez, A. (2019). Proceso de toma de decisiones en mipymes hoteleras de Boyacá, Colombia. *Rev.investig.desarro.innov.*, 9 (2), 237-248. doi: 10.19053/20278306.v9.n2.2019.9159
- Murrieta, Y. A., Ochoa, E., y Carballo, B. (2019). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *Revista En-Contexto*, 8(12), 115–132. <https://doi.org/10.53995/23463279.668>
- Obregón (2018). Estabilidad Laboral No es Sinónimo de Reposición. *Revista Dialnet*, 46 (1), 199-206. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7793006>
- OIT (2022). *Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas -SEBRAE*. <https://www.oitcinterfor.org/instituci%C3%B3n-miembro/servicio-brasile%C3%B1o-apoyo-micro-peque%C3%B1as-empresas-sebrae>
- Ordaz, M. y Rodríguez, J. (2020). Toma de decisiones y transferencia de conocimiento de directores en empresas autopartistas. *Revista Reaxion*, 7 (2). http://reaxion.utleon.edu.mx/Art_Toma_de_decisiones_y_transferencia_de_conocimiento_de_directores_en_empresas_autopartistas.html
- Palma, C., Gómez, R. y Delgado, G. (2021). La importancia de la contabilidad administrativa para la toma de decisiones gerenciales. *Revista Digital Publisher*, 6 (6), 278-287. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292896>
- Pérez, F. (2020). Actividad empresarial: estrategia para la competitividad de las Pymes en Ecuador. *Revista Eruditus*, 1 (2), 39-52. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/308/162>
- Pérez, E. (2021). *La Gestión de la calidad en la estandarización de procesos en empresas procesadoras de alimentos, 2021* (Tesis para optar por el Grado de Maestría en Administración de Empresas, Universidad Técnica de Ambato). Archivo digital. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32056/1/07%20ADE.pdf>

RAE (s.f.). *Diccionario de lengua española*. <https://dle.rae.es/estima>

Riquelme, J., Pedraja, L. y Vega, R. (2020). El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura. *Revista Formación Universitaria*, 13 (1), 135-144. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000100135>

Salazar (2019) *Optimización de la gestión de la calidad, mediante aplicación de la norma ISO 9001: 2015, en la Empresa Ingeoma SAC, Trujillo-La Libertad*” (Tesis para optar el grado de Maestro en ingeniería Civil, en la Universidad de Universidad Nacional de Trujillo). Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35761/salazar_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, V. y Saltos, J. (2020). El proceso de toma de decisiones estratégicas y la eficacia organizativa en las empresas textiles del Cantón Pelileo. *Revista Polo de Conocimiento*, 5 (1). <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2015/4013>

Traba, L. (2020). *Teoría de las organizaciones. Herramientas para la gestión de calidad*. Universidad Nacional del Litoral. https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/5584/Traba_web.pdf

Vanegas, A., Tarazona, G., Rodríguez, L. (2020). Mejora de la toma de decisiones en ciclo de ventas del subsistema comercial de servicios en una empresa de IT. *Revista Científica*, 38(2), 174-183. <https://doi.org/10.14483/23448350.15241>

Vargas, M. (2020). *Gestión de calidad y atención al cliente como factor relevante en la Propuesta de Mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro*

restaurantes de comida criolla del distrito Florencia de Mora, Trujillo, 2019 (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Archivo digital.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23506/ATENCION_CLIENTE_VARGAS_PELAEZ_MARVIN_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, M. (2020). *Conociendo los principios de Gestión ISO 9001*.
<https://bit.ly/3vULVdq>

Vela, J. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los Servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67-80. Archivo digital
<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264/1566>

Véliz, L. (2019). *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Agroindustrial Laredo S.A.A., años 2015-2016* (Tesis para optar por el Título Profesional de Contador Público, Fundación Universidad Nacional de Trujillo). Archivo digital.
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12010/velizpacheco_lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villa, M. (2020). *La inteligencia organizacional en la toma de decisiones de la gerencia del talento humano* (Tesis para optar por el grado de Gerencia del Talento Humano, Fundación Universidad de América). Archivo digital.
<http://52.0.229.99/handle/20.500.11839/7890>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación				X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X	X				
12	Reacción del informe final														X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																X
15	Redacción de artículo científico																x

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Laptop	375.00	4	1500.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
• Plan Celular	50.00	4	200.00
• Internet fijo	30.00	4	120.00
• Servicio eléctrico	20.00	4	80.00
Sub total	525.00		2000.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5.00	4	20.00
Sub total	5.00		20.00
Total de presupuesto desembolsable	535.00		2040.00
Presupuesto no desembolsable Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			2617.90

Anexo 3: Población

Registro REMYPE



Ingrese el número de RUC:

20539973259

* Si no conoce el R.U.C. de la empresa,
puede buscarlo por su nombre ó razón social AQUÍ

[Buscar](#) [Limpiar](#)

[Imprimir](#)

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

(Desde el 20/10/2008)

N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DOCUMENTO DE SUSTENTO	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN	REGIMEN LABORAL ESPECIAL (RLE)
20539973259	ITG SAT E.I.R.L.	17/05/2013	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	23/05/2013	ACREDITADO	-----	-----	-----

Anexo 4: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 **PROPUESTA DE MEJORA DE LA TOMA DE DECISIONES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL RUBRO TELECOMUNICACIONES. CASO: ITG SAT E.I.R.L DEL DISTRITO DE LARCO HERRERA, LA LIBERTAD. 2021** y es dirigido por Alexandra Altos Coronado, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los trabajadores de la empresa para entender acerca de su motivación laboral y la gestión de calidad en la empresa ITG SAT EIRL, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 5011172009@uladech.pe 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: Percy Jenaro Figueroa Avalos

Fecha: 23 – 04 – 2022

Correo electrónico: genaroavaloso@gmail.com

Firma del participante:



Firma del investigador:



Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre **“PROPUESTA DE MEJORA DE LA TOMA DE DECISIONES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL RUBRO TELECOMUNICACIONES. CASO: ITG SAT E.I.R.L DEL DISTRITO DE LARCO HERRERA, LA LIBERTAD. 2021.”**, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Propuesta de Mejora de la Toma de Decisiones para la Gestión de la Calidad:

El cuestionario de la medición de la motivación laboral proporcionado al dueño y a los trabajadores de la empresa ITG SAT EIRL, La Libertad; utilización de la escala SERVQUALING; el cual consta de 13 preguntas y 4 dimensiones (dimensión: Planificación=3 preguntas; dimensión: Control de la calidad=3 preguntas; dimensión: producción=9 preguntas; dimensión: flujo de información=9 preguntas; dimensión: Liderazgo=3 preguntas; dimensión: Motivación laboral= 3 preguntas), las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= Nunca, 2 = Muy pocas veces, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre).

Escala valorativa						
Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre
1		2		3		4
V1: TOMA DE DECISIONES						
D1: Liderazgo						
ITEM		1	2	3	4	5
Empatía	Su jefe es empático con todos sus colaboradores					
Trabajo en equipo	Su jefe promueve el trabajo en equipo					
	Participa junto con otros compañeros en el establecimiento de los objetivos					
	El trabajo en equipo permite decisiones efectivas					
Compromiso	La actitud de su jefe incentiva al compromiso entre sus colaboradores					
	El compromiso de sus trabajadores le permite tomar decisiones efectivas					
D2: Motivación Laboral						
ITEM		1	2	3	4	5
Superación	Su jefe impulsa la Estabilidad laboral de sus colaboradores					
Estabilidad laboral	La empresa tiene políticas encaminadas a proteger la estabilidad laboral de sus trabajadores					
Estima	El comportamiento de los jefes inspira confianza a los trabajadores					
Seguridad	El superior demuestra preocupación por la seguridad en el lugar de trabajo					

	Su actitud le brinda seguridad en la toma de decisiones					
	Sus decisiones contribuyen a conseguir objetivos de calidad					
V2: GESTIÓN DE LA CALIDAD						
D1: Planificación						
	ITEM	1	2	3	4	5
Objetivos	La empresa formula objetivos para alcanzar la calidad					
Estrategias	Las estrategias de gestión de calidad son fáciles de implementar					
Procedimientos	Los procedimientos de mejora de la calidad son efectivos					
D2: Control de la Calidad						
	ITEM	1	2	3	4	5
Evaluación	La empresa evalúa la calidad de sus servicios					
Estándares	Se cuenta con estándares de calidad efectivos					
Requisitos	La empresa verifica que se cumplan los requisitos de calidad					

Anexo 6: Validación del instrumento de recolección de datos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta** identificado con DNI **43812667**, con el grado de **Magíster en Gestión Pública y Gerencia Social** Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: **Encuesta de Propuesta de Mejora de la Toma de Decisiones para la Gestión de la Calidad**, elaborado por la estudiante **Altos Coronado, Alexandra**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“Propuesta de Mejora de la Toma de Decisiones para la Gestión de la Calidad de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones. Caso: Intelglobal Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad. 2021.”**, que se encuentra realizando.

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.



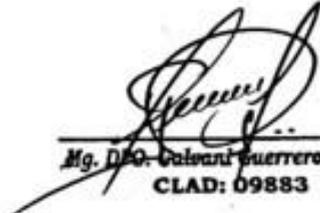
Mg. Darwin Aguilar Chuquizuta
CLAP 11825
DOCENTE TUTOR

Lima, 30 de Noviembre 2021.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Galvani Guerrero García**, identificado con DNI **45101586**, con el grado de **Magíster en Dirección de Personas y Organizaciones** Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: **Encuesta de Propuesta de Mejora de la Toma de Decisiones para la Gestión de la Calidad**, elaborado por la estudiante **Altos Coronado, Alexandra**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“Propuesta de Mejora de la Toma de Decisiones para la Gestión de la Calidad de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones. Caso: Intelglobal Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad. 2021.”**, que se encuentra realizando.

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.



Mg. **D.G. Galvani Guerrero García**
CLAD: 09883

Lima, 03 de diciembre 2021.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Luis Henry Barrueta Salazar**, identificado con DNI **42380412**, con el grado de **Magister en Banca y Finanzas** Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: **Encuesta de Propuesta de Mejora de la Toma de Decisiones para la Gestión de la Calidad**, elaborado por la estudiante **Altos Coronado, Alexandra**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“Propuesta de Mejora de la Toma de Decisiones para la Gestión de la Calidad de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones. Caso: Intelglobal Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad. 2021.”**, que se encuentra realizando.

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.



Mg. Luis Henry Barrueta Salazar

CORLAD: 18980

Anexo 7. Coeficiente de Alfa de Cronbach

El método que se utilizó para medir la confiabilidad del instrumento estuvo compuesto por 13 ítems, siendo la muestra de 17 de trabajadores y dueño de la empresa ITG S.A.T EIRL, distrito de La Libertad, Trujillo, 2021.

ENCUESTADO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	TOTAL
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	56
11	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	48
12	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	44
13	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
14	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	39
15	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	35
16	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	30
17	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	25
Varianzas	1.204	1.031	1.045	1.045	1.91	1.467	0.768	0.969	1.702	1.2941	1.2803	1.2941	1.3979	200.761

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

Alfa de Cronbach

$$K = 13$$

$$\sum Vi = 16.408$$

$$Vt = 200.761$$

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\alpha = 0.995$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Interpretación:

El nivel de confiabilidad de la investigación de acuerdo al método de alfa de Cronbach con un valor de 0.995, demostrando un excelente grado de confiabilidad para la presente investigación.

Para el caso del dueño de la empresa ITG Sat E.I.R.L, no se aplica el método del alfa de Cronbach, ya que este método aplica a varios encuestados no cuando es un solo encuestado.

Anexo 8. Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo Altos Coronado Alexandra, identificado (a) con DNI 76853321 y código de estudiante 5011172009 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados del Trabajo de Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA TOMA DE DECISIONES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL RUBRO TELECOMUNICACIONES. CASO: ITG SAT E.I.R.L DEL DISTRITO DE LARCO HERRERA, LA LIBERTAD. 2021, LIMA. 2021. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: 20/04/2022



Altos Coronado Alexandra

DNI: 76853321

Anexo 9. Hoja de tabulación

Características del liderazgo desde el punto de vista de los trabajadores de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.

Pre guntas	Re spue stas	Fre cue ncia Abs oluta	Tabulación	Fre cue ncia Re lativa
Su jefe es empático con todos sus colaboradores	Siempre	IIIIIIII	10	100.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Algunas veces	III	3	30.00
	Muy pocas veces	II	2	20.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	17	170.00
Su jefe promueve el trabajo en equipo	Siempre	IIIIIIII	10	100.00
	Casi siempre	III	4	40.00
	Algunas veces	I	1	10.00
	Muy pocas veces	II	2	20.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	17	170.00
Participa junto con otros compañeros en el establecimiento de los objetivos	Siempre	IIIIIII	9	90.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Algunas veces	IIII	5	50.00
	Muy pocas veces	I	1	1.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	17	170.00
La actitud de su jefe incentiva al compromiso entre sus colaboradores	Siempre	IIIIIII	9	90.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Algunas veces	IIII	5	50.00
	Muy pocas veces	I	1	10.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	17	170.00

Características del liderazgo desde el punto de vista del dueño de la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Telecomunicaciones Caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021

Preguntas	Re s puestas	Frecuencia Absoluta	Tabulación	Frecuencia Re lativa
El trabajo en equipo permite decisiones efectivas	Siempre	I	1	10.00
	Casi siempre	-	-	0.00
	Algunas veces	-	-	0.00
	Muy pocas veces	-	-	0.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	-	-	10.00
El compromiso de sus trabajadores le permite tomar decisiones efectivas	Siempre	I	1	10.00
	Casi siempre	-	-	0.00
	Algunas veces	-	-	0.00
	Muy pocas veces	-	-	0.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	I	1	10.00

Características de la motivación laboral desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.

Preguntas	Res puestas	Frecuencia Absoluta	Tabulación	Frecuencia Relativa
Su jefe impulsa la superación de sus colaboradores	Siempre	IIIIIIII	9	90.00
	Casi siempre	I	1	10.00
	Algunas veces	III	3	30.00
	Muy pocas veces	III	3	30.00
	Nunca	I	1	10.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	17	17.00
La empresa tiene políticas encaminadas a proteger la estabilidad laboral de sus	Siempre	IIIIIIII	9	90.00
	Casi siempre	I	1	10.00
	Algunas veces	III	4	40.00
	Muy pocas veces	III	3	30.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	17	170.00
El comportamiento de los jefes inspira confianza a los trabajadores	Siempre	IIIIIIII	9	90.00
	Casi siempre	III	3	30.00
	Algunas veces	IIII	5	50.00
	Muy pocas veces	-	-	0.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	17	170.00
El superior demuestra preocupación por la seguridad en el lugar de trabajo	Siempre	IIIIIIII	9	90.00
	Casi siempre	III	3	30.00
	Algunas veces	III	4	40.00
	Muy pocas veces	I	1	10.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	17	170.00

Características de la motivación laboral desde el punto de vista del dueño de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.

Preguntas	Respuestas	Frecuencia Absoluta	Tabulación	Frecuencia Relativa
Su actitud le brinda seguridad en la toma de decisiones	Siempre	I	1	10.00
	Casi siempre	-	-	0.00
	Algunas veces	-	-	0.00
	Muy pocas veces	-	-	0.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	I	1	10.00
Sus decisiones contribuyen a conseguir objetivos de calidad	Siempre	I	1	10.00
	Casi siempre	-	-	0.00
	Algunas veces	-	-	0.00
	Muy pocas veces	-	-	0.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	I	1	10.00

Características de la planificación de la calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.

Preguntas	Respuestas	Frecuencia Absoluta	Tabulación	Frecuencia Relativa
La empresa formula objetivos para alcanzar la calidad	Siempre	IIIIIIII	9	90.00
	Casi siempre	I	2	20.00
	Algunas veces	III	3	30.00
	Muy pocas veces	III	2	20.00
	Nunca	I	1	10.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	17	170.00
Las estrategias de gestión de calidad son fáciles de implementar	Siempre	IIIIIIII	9	90.00
	Casi siempre	I	1	10.00
	Algunas veces	III	5	50.00
	Muy pocas veces	III	2	20.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	17	170.00
Los procedimientos de mejora de la calidad son efectivos	Siempre	IIIIIIII	10	10.00
	Casi siempre	I	1	100.00
	Algunas veces	III	4	40.00
	Muy pocas veces	II	2	20.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	17	170.00

Características del control de la calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.

Preguntas	Respuestas	Frecuencia Absoluta	Tabulación	Frecuencia Relativa
La empresa evalúa la calidad de sus servicios	Siempre	IIIIIIII	9	90.00
	Casi siempre	I	1	10.00
	Algunas veces	IIII	5	50.00
	Muy pocas veces	II	2	20.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	17	170.00
Se cuenta con estándares de calidad efectivos	Siempre	IIIIIIII	10	10.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Algunas veces	II	2	20.00
	Muy pocas veces	III	3	30.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	17	170.00

Características del control de la calidad desde el punto de vista del dueño de la micro y pequeña empresa del rubro telecomunicaciones caso: ITG Sat E.I.R.L del distrito de Larco Herrera, La Libertad, 2021.

Preguntas	Respuestas	Frecuencia Absoluta	Tabulación	Frecuencia Relativa
La empresa verifica que se cumplan los requisitos de calidad	Siempre	I	1	10.00
	Casi siempre	-	-	0.00
	Algunas veces	-	-	0.00
	Muy pocas veces	-	-	0.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	I	1	10.00

Anexo 10. Figuras

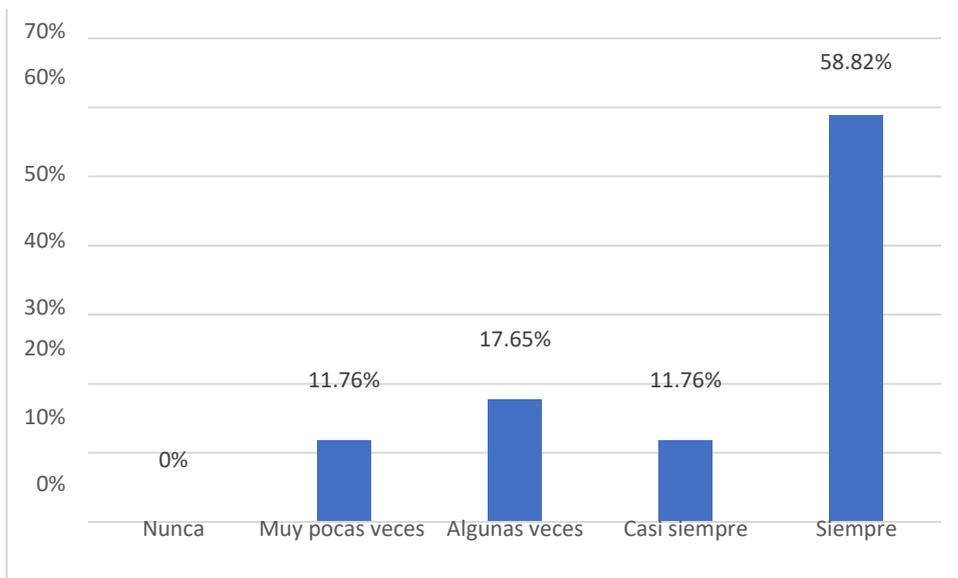


Figura 1. Su jefe es empático con todos sus colaboradores

Fuente. Tabla 1

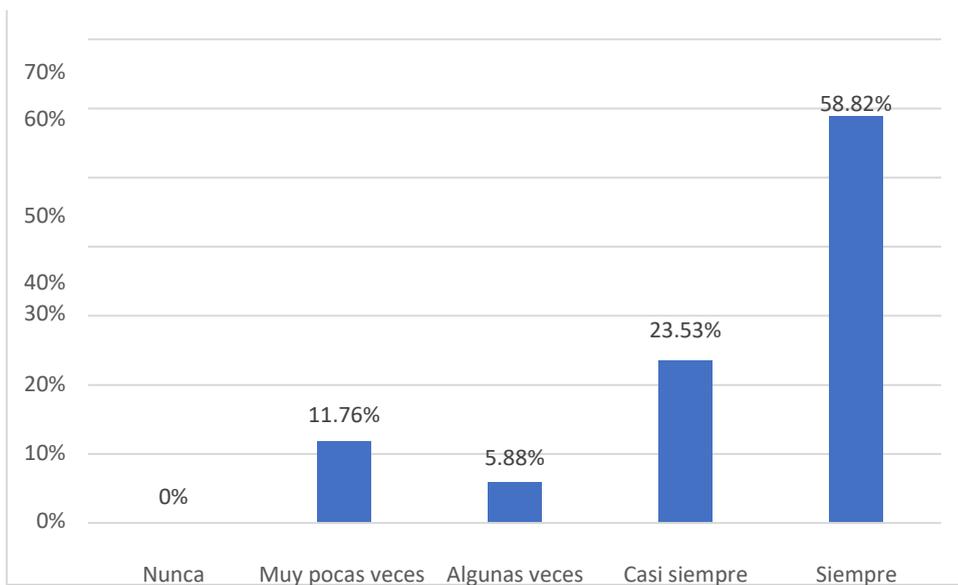


Figura 2. Su jefe promueve el trabajo en equipo

Fuente. Tabla 1

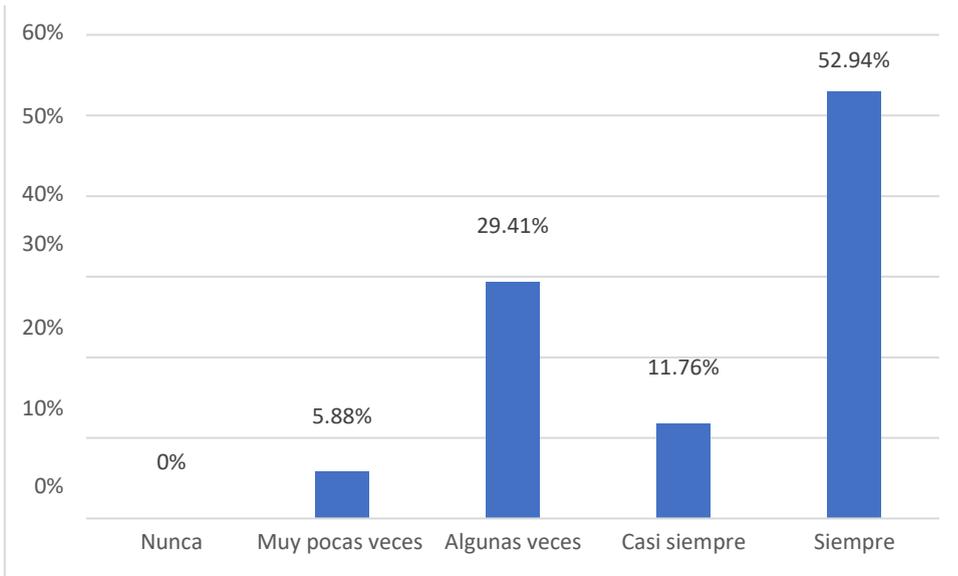


Figura 3. Participa junto con otros compañeros en el establecimiento de los objetivos

Fuente. Tabla 1

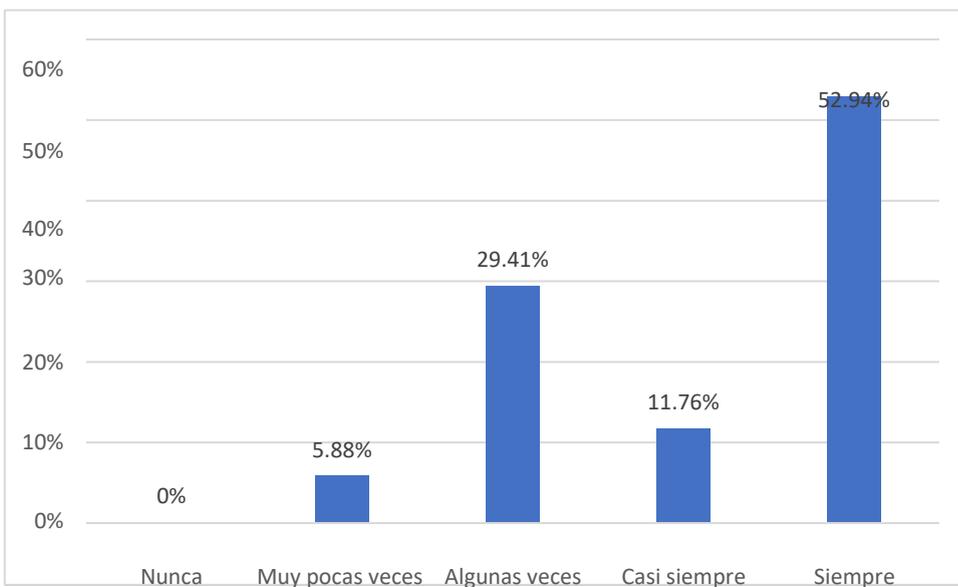


Figura 4. La actitud de su jefe incentiva al compromiso entre sus colaboradores

Fuente. Tabla 1

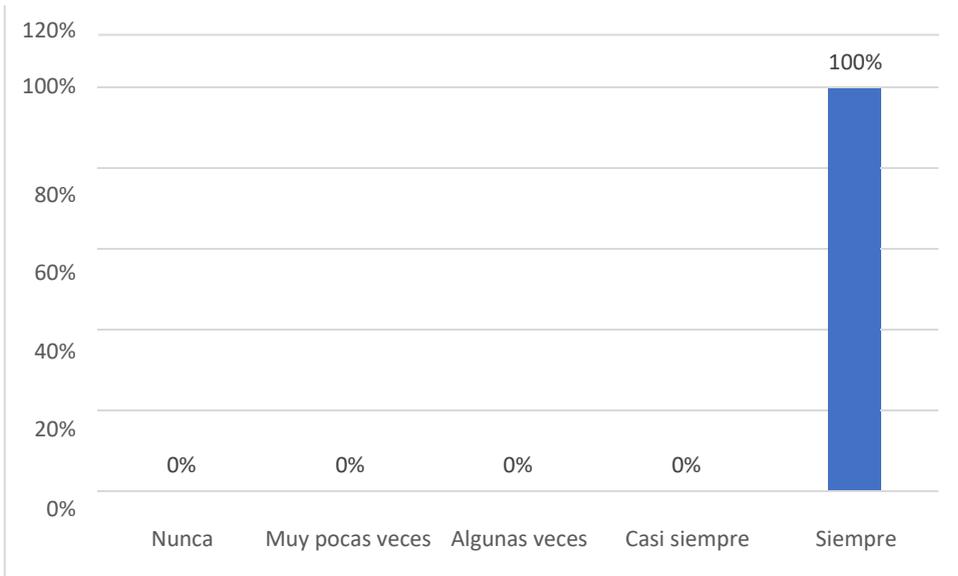


Figura 5. El trabajo en equipo permite decisiones efectivas

Fuente. Tabla 2

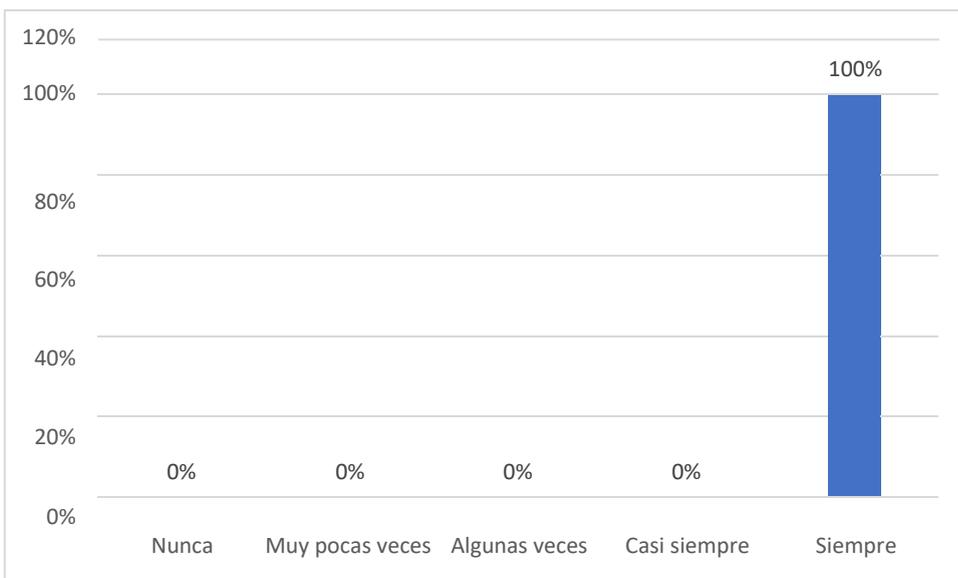


Figura 6. El compromiso de sus trabajadores le permite tomar decisiones efectivas

Fuente. Tabla 2

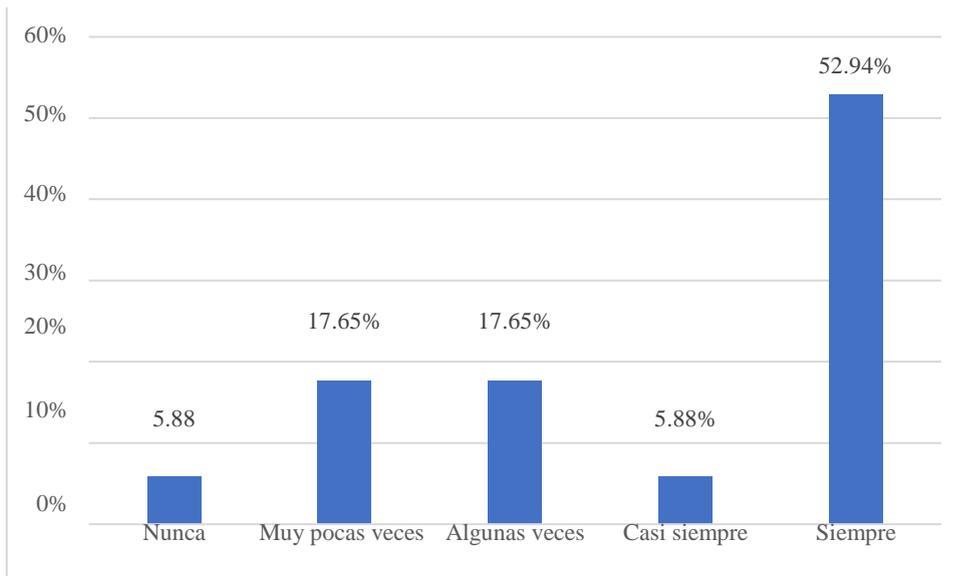


Figura 7. Su jefe impulsa la superación de sus colaboradores

Fuente. Tabla 3

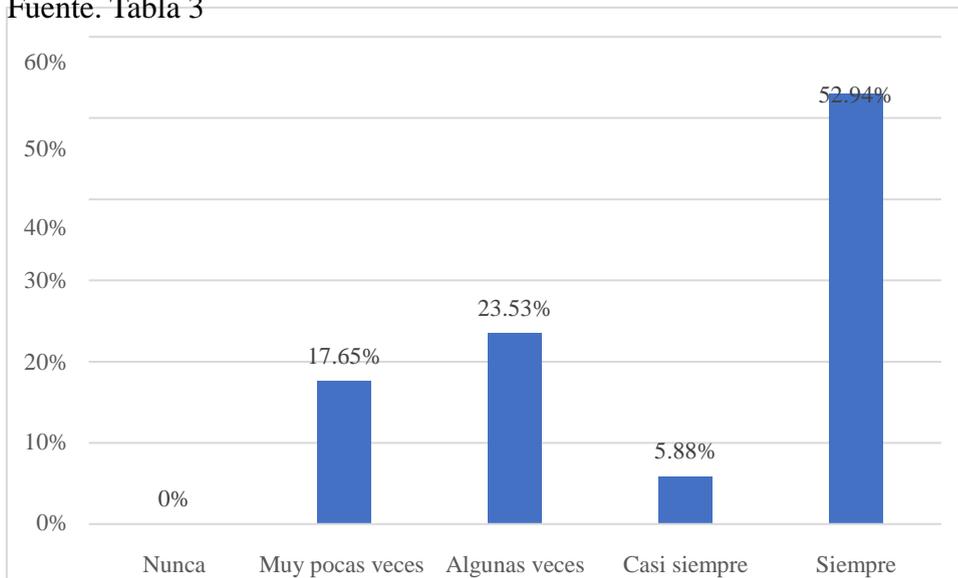


Figura 8. La empresa tiene políticas encaminadas a proteger la estabilidad laboral de sus trabajadores

Fuente. Tabla 3

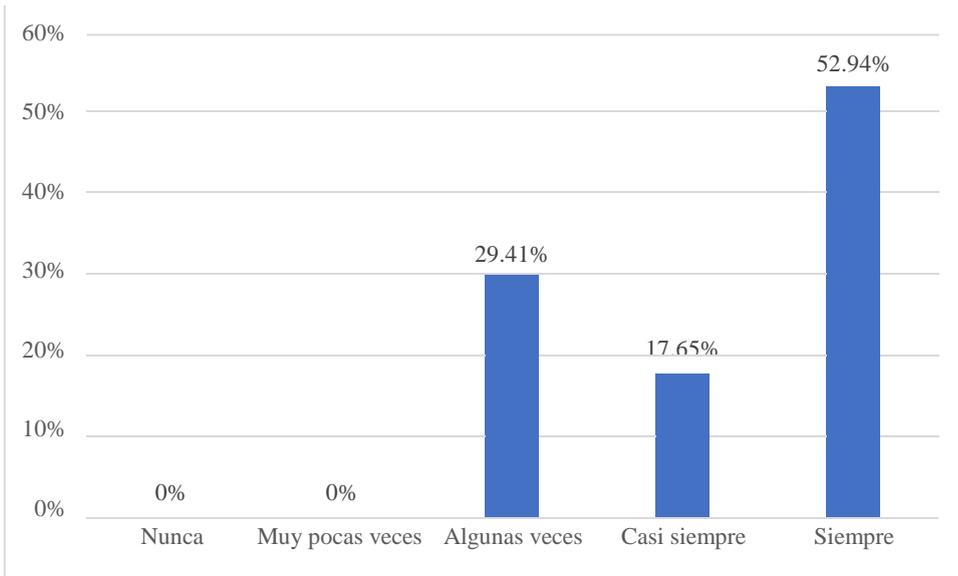


Figura 9. El comportamiento de los jefes inspira confianza a los trabajadores

Fuente. Tabla 3

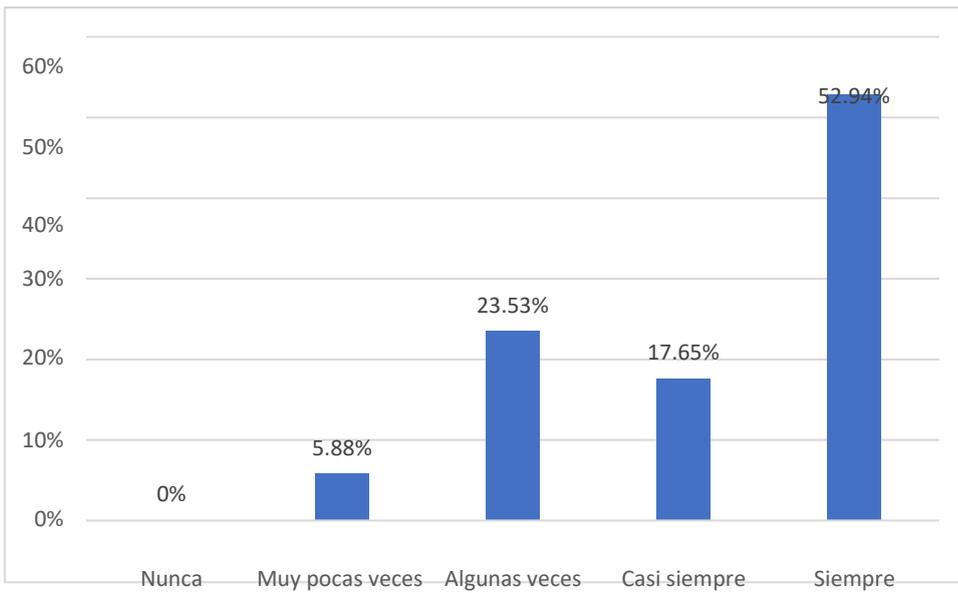


Figura 10. El superior demuestra preocupación por la seguridad en el lugar de trabajo

Fuente. Tabla 3

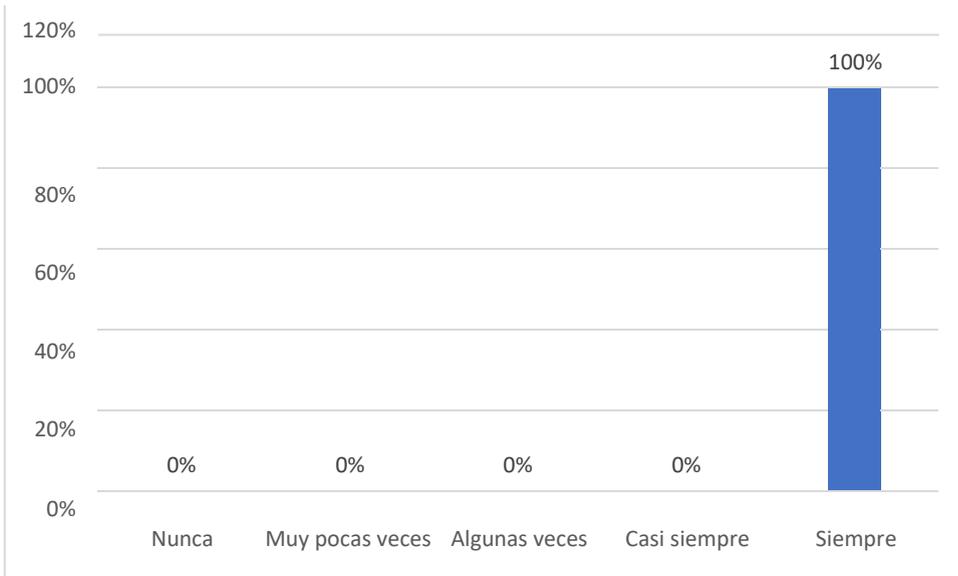


Figura 11. Su actitud le brinda seguridad en la toma de decisiones

Fuente. Tabla 4

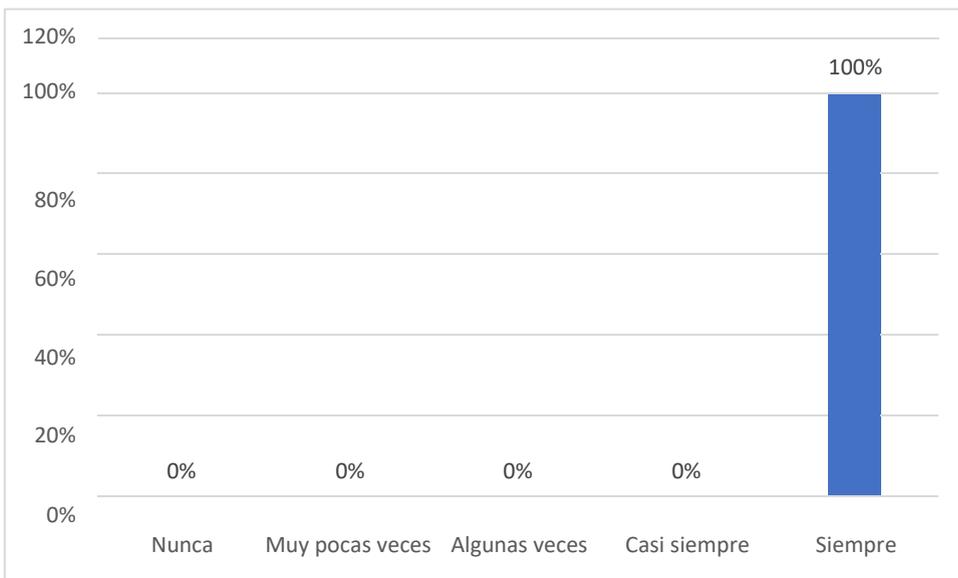


Figura 12. Sus decisiones contribuyen a conseguir objetivos de calidad

Fuente. Tabla 4

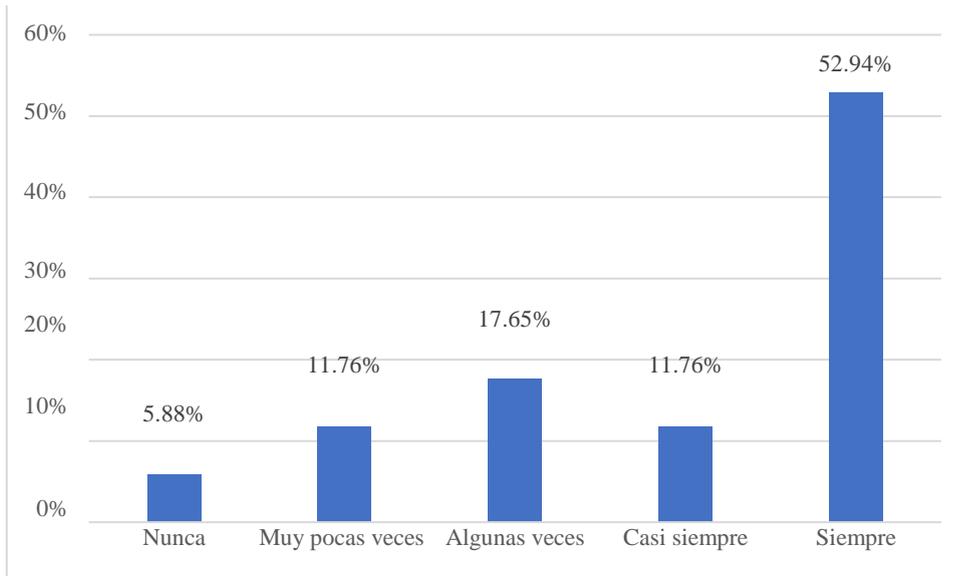


Figura 13. La empresa formula objetivos para alcanzar la calidad

Fuente. Tabla 5

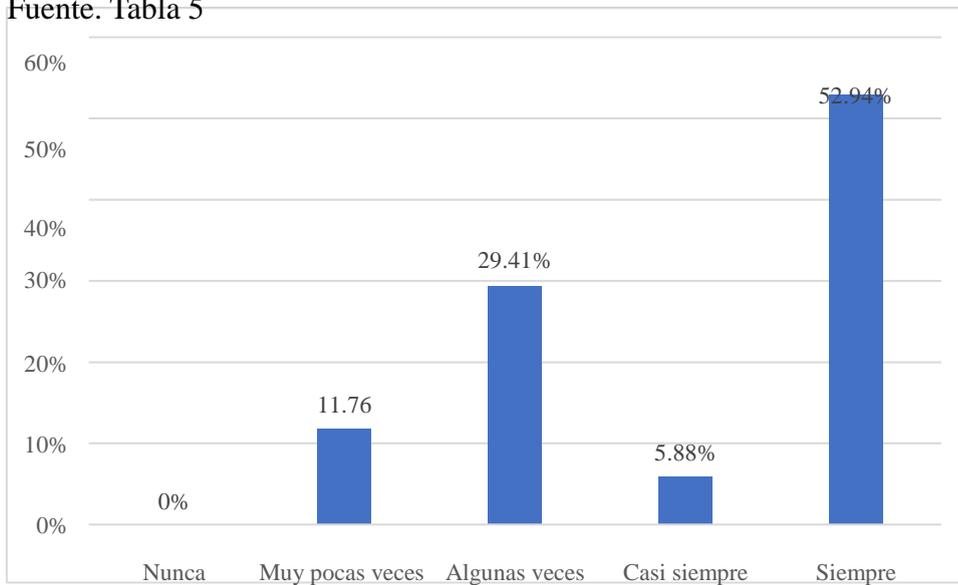


Figura 14. Las estrategias de gestión de calidad son fáciles de implementar

Fuente. Tabla 5

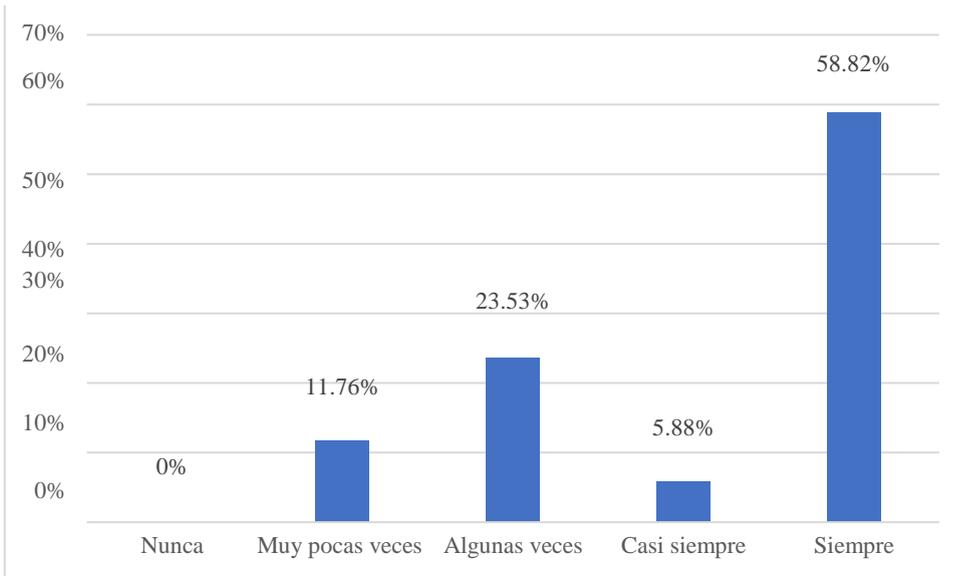


Figura 15. Los procedimientos de mejora de la calidad son efectivos

Fuente. Tabla 5

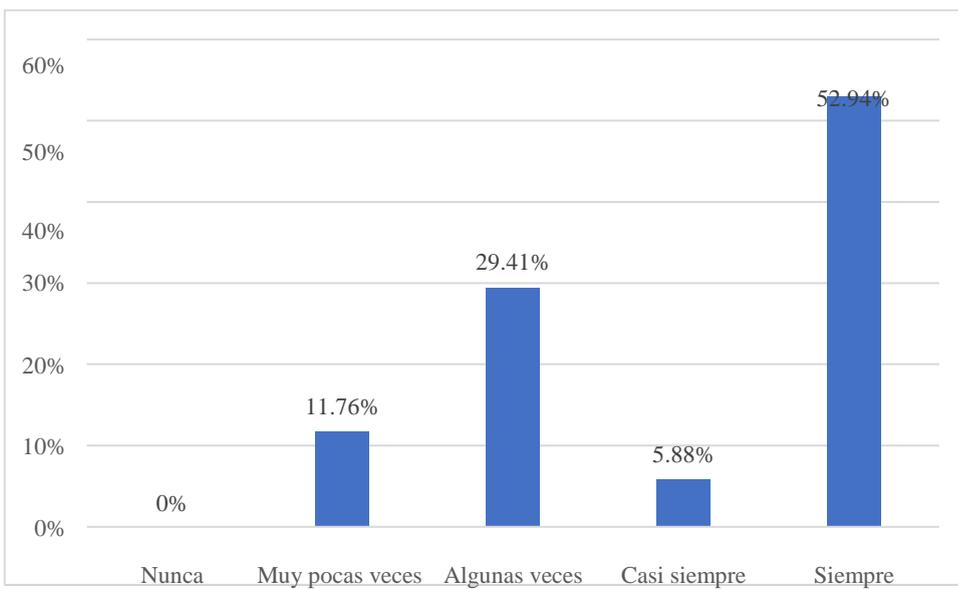


Figura 16. La empresa evalúa la calidad de sus servicios

Fuente. Tabla 6

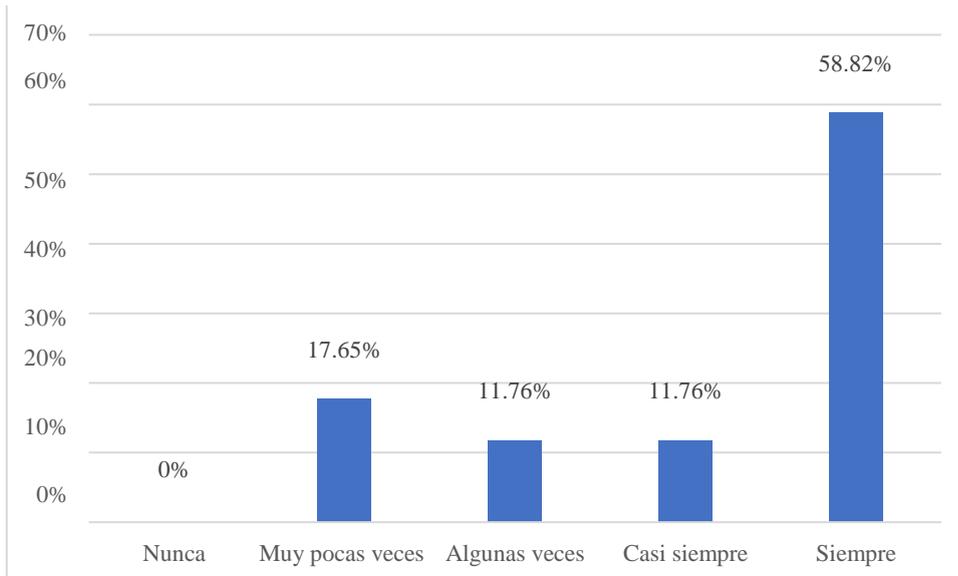


Figura 17. Se cuenta con estándares de calidad efectivos

Fuente. Tabla 6

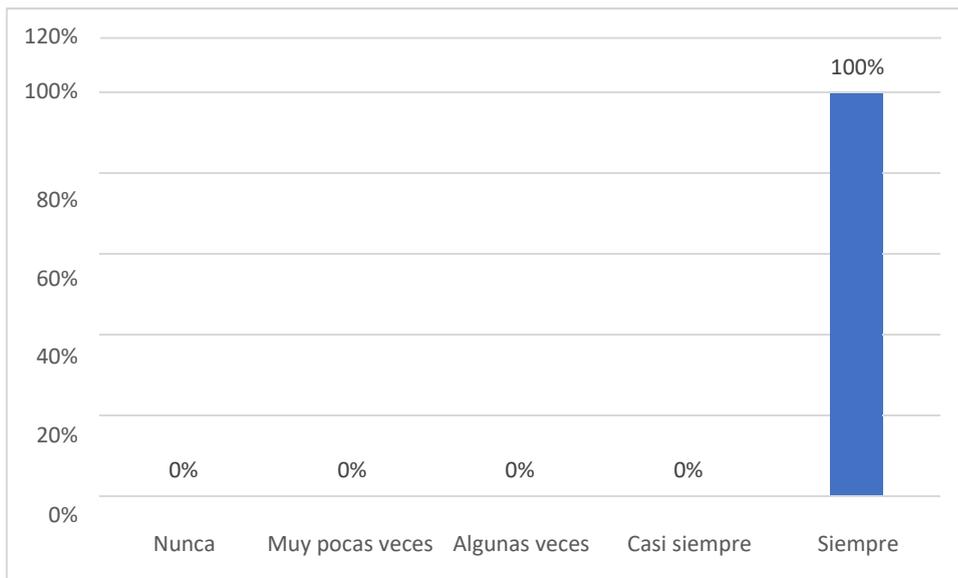


Figura 18. La empresa verifica que se cumplan los requisitos de calidad

Fuente. Tabla 7