



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA E.L.M. NEGOCIOS
E.I.R.L., PLANTA ENVASADORA DE GLP, HUARAZ,
2022**

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

AUTOR

SIMEON HENOSTROZA, RUIZ CLINTON

ORCID: 0000-0003-4845-2527

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

HUARAZ – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Simeon Henostroza, Ruiz Clinton

ORCID: 0000-0003-4845-2527

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Huaraz, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Limo Vázquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-6174-4754

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Canchari Quispe, Alicia
ORCID: 0000 0001 6176 191X

Presidente

Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen
ORCID: 0000 0003 2177 5676

Miembro

Limo Vázquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-6174-4754

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías
ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por siempre bendecirme e iluminar mi camino, a la vida por todas las oportunidades y todo lo bueno que me ha regalado, a mi familia por siempre haberme guiado por el buen camino.

Así mismo, agradezco a mi familia por el apoyo ilimitado e incondicional, por siempre alentarme a seguir mis estudios.

Agradecimiento especial a mi alma mater la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por haberme dado la oportunidad de salir adelante, demostrando valores espirituales, respeto, educación de calidad a lo largo de los años.

DEDICATORIA

A mi madre, mi padre y familia en general que siempre me motivaron a seguir adelante a pesar de las diferentes adversidades.

A mis hermanas que siempre me apoyaron en todo momento y fueron las que me alentaron a seguir superándome.

Dedico el resultado de este trabajo a mis padres y a mí mismo que me han enseñado los principios, valores y la perseverancia.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Carátula.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y dedicatoria.....	iv
5. Índice de contenido.....	vi
6. Índice de tablas y figuras.....	vii
7. Resumen y abstract.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	20
III. Hipótesis.....	31
IV. Metodología.....	32
4.1. Diseño de la investigación.....	32
4.2. Población y muestra.....	33
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	35
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
4.5. Plan de análisis.....	38
4.6. Matriz de consistencia.....	39
4.7. Principios éticos.....	37
V. Resultados.....	39
5.1. Resultados.....	39
5.1. Análisis de resultados.....	37
VI. Conclusiones.....	37
VII. Recomendaciones.....	38
Referencias bibliografías.....	39
Anexos.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la gestión de calidad en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.....	39
Tabla 2. Características de los procesos administrativos en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.....	41
Tabla 3. Propuesta de mejora de la gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La misión, visión son bien establecido.....	68
Figura 2. Los valores y objetivos son bien establecido	68
Figura 3. La empresa gestiona su negocio bajo mejora continua	69
Figura 4. La empresa gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo	69
Figura 5. La empresa cuenta con las estrategias para la implementación	70
Figura 6. El representante hace uso de herramientas de calidad.....	70
Figura 7. La empresa trabaja en base al plan de negocios	71
Figura 8. El representante realiza la planeación de las actividades	71
Figura 9. El representante desempeña las tareas y funciones	72
Figura 10. Existe división del trabajo con los trabajadores	72
Figura 11. La empresa aplica las estrategias de motivación.....	73
Figura 12. La empresa utiliza técnicas de liderazgo hacia el personal	73
Figura 13. Realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento	74
Figura 14. La empresa revisa (monitorea) el cumplimiento de la planeación	74

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022. La metodología fue de diseño no experimental - transversal – descriptivo – de propuesta. Para recolectar los datos se utilizó una población muestral compuesta de 13 trabajadores de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 23.08% de los encuestados mencionaron que la empresa algunas veces su misión y visión son bien establecidos, el 30.77% señalaron que casi siempre los valores y objetivos son bien establecidos, 46.15% mencionaron que la empresa algunas veces gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo, el 38.46% respondieron que la empresa algunas veces trabaja en base al plan de negocios, el 30.77% mencionaron que el representante nunca realiza la planificación de actividades, 45.15% señalaron que la empresa casi siempre realiza la planeación de las actividades. Se concluyó que la totalidad de los trabajadores consideran importante a los clientes cuando van adquirir sus productos de la empresa, pero la mayoría de los colaboradores no siempre toman buenas decisiones, asimismo muy pocas veces emplean reconocimientos e incentivos para motivar a sus colaboradores por parte del representante, no los capacitan frecuentemente y no siempre evalúan sus desempeños, por lo tanto en dueño de la empresa de aplicar estrategias para erradicar dichas diferencias y contar con un personal capacitado.

Palabras clave: Gestión de calidad, Mype, Procesos administrativos

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To determine the main characteristics of quality management in the administrative processes of the company E.L.M. Business E.I.R.L., LPG bottling plant, Huaraz, 2022. The methodology was non-experimental design - transversal - descriptive - of proposal. To collect the data, a sample population made up of 13 workers from the E.L.M. Business E.I.R.L., company was used, to whom a 14-question questionnaire was applied using the survey technique, obtaining the following results: 23.08% of the respondents mentioned that the company sometimes its mission and vision are well established, 30.77% indicated that almost always the values and objectives are well established, 46.15% mentioned that the company sometimes manages by strengthening teamwork, 38.46% responded that the company sometimes times work based on the business plan, 30.77% mentioned that the representative never does the planning of activities, 45.15% indicated that the company almost always does the planning of the activities. It was concluded that all the workers consider customers important when they buy their products from the company, but the majority of the collaborators do not always make good decisions, likewise they rarely use recognition and incentives to motivate their collaborators on the part of the company. of the representative, they are not trained frequently and they do not always evaluate their performance, therefore it is the owner of the company to apply strategies to eradicate said differences and have trained personnel.

Keywords: Quality management, Mype, Administrative processes.

I. INTRODUCCIÓN

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) representan una de las principales fuerzas en el desarrollo de las economías de las naciones, sobre todo en las economías emergentes, juegan un papel integral como impulsoras del crecimiento económico a través de la aportación al Producto Bruto Interno (PBI) y responsables de la generación de empleos, permitiendo así, a millones de trabajadores al desarrollo de las economías. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) considera que las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) son la columna vertebral de la mayoría de las economías del mundo, representando más del 90% del total de empresa, generando entre el 60% y el 70% del empleo y responsables del 50% del PBI a nivel mundial. Estas empresas son un factor clave en la reducción de la pobreza e incentiva al desarrollo. A pesar de su contribución al desarrollo mundial, estas empresas tienen que enfrentarse a muchas dificultades en su funcionamiento diario que requieren más dedicación para solucionar los problemas de hoy y preparar la empresa para afrontar los problemas de mañana.

La Asamblea General de las Naciones Unidas, declaró el día 27 de junio de cada año como día de las MIPYMES que busca concienciar con su contribución al Desarrollo Sostenible. Se menciona que estas empresas en todo el mundo fueron las más afectadas y hoy más que nunca necesitan apoyo al enfrentarse a los impactos negativos de la pandemia de COVID-19, los conflictos sociales y la crisis climática. Estas empresas de los países en desarrollo son las más vulnerables, para el año 2030 se necesitarán 600 millones de empleos que pueda absorber la creciente fuerza laboral mundial, lo que hace que el desarrollo de la MIPYMES, sea de alta prioridad para los

gobiernos de todo el mundo. (ONU, 2022)

La Administración de la empresa engloba la planificación, la gestión y responsabilidad de su funcionamiento diario, a largo plazo y proyectos del negocio. En su conjunto, las empresas se centran en atención al cliente, mejoramiento de servicios, satisfacción del cliente, calidad de productos y servicios, trabajo en equipo, liderazgo, aumentar la productividad, entre otros. Sin embargo, estas empresas descuidan algo fundamental, la espina dorsal de la empresa para su desempeño: los procesos administrativos, que se desarrollan de forma secuencial y que ayudan a la empresa a hacer un mejor uso de sus recursos, regulando sus actividades para alcanzar objetivos de forma eficiente y sostenido.

Las estrategias empresariales pueden estar bien definidas, colaboradores capacitados, comprometidos con la empresa, pero al momento de iniciar sus actividades no tienen que proceso seguir, es aquí donde se pierden las intenciones de mejorar continuamente porque se ven frustradas el compromiso, la desmotivación comienzan a surgir entre los colaboradores y la calidad del producto y servicio se ve reflejada en la queja de los clientes, es por esta razón, que se debe poner un énfasis especial en el mejoramiento de los procesos administrativos.

En el Perú, las MYPES aportan el 24% de PBI nacional, considerados como uno de los mayores sectores para el crecimiento económico, de cada 100 puestos de trabajo, el 85 son generados por éstas. Tal como lo señaló el ministro de la producción, Raúl Pérez Reyes quien dice que, es el sector intensivo en mano de obra que genera la principal fuente de empleo en nuestro país, representando el 99.8% de estas empresas. Además, que entre 50% y 60% de las MYPES son formales. En ese sentido, la meta

para el bicentenario es tener un nivel de crecimiento sostenible y una formalización como lo tienen los países de la Alianza del Pacífico (México, Chile, Colombia y Perú) acceso a la tecnología para una economía globalizada, ya que el Perú es considerada la sexta economía con mayor nivel de emprendimiento en el mundo (Agencia Andina, 2018)

En términos generales, de cada 10 negocios, en promedio, 3 son exitosos, 2 regulares y 5 fracasan. Al respecto, el docente Yang Chang de la especialización en finanzas de la Universidad de Piura menciona: enfocarse al consumidor y darle calidad a un precio aceptable, capacidad de adaptación a los cambios que es lo que sostendrá en el tiempo al emprendimiento (Gestión, 2018)

El estudio realizado por Inacal (2018), sobre los beneficios del uso de los servicios de la infraestructura de la calidad en las empresas pequeñas, medianas y grandes, muestra que toda mejora de calidad en la empresa debe ser vista desde un punto financiero, después de encontrar las causas que originan la baja calidad de un producto o servicio, se deba hacer una inversión en mejorar el proceso productivo, usar los servicios de infraestructura de la calidad, y capacitar al personal, de tal manera que el saldo final sea positivo. Afirmando que la calidad sí es un negocio, permitiendo que las empresas se hagan más sostenibles en los mercados y logren ampliar su cartera de clientes, una apuesta donde todos los actores ganan: empresarios, trabajadores y el país en su conjunto.

Según Rodríguez (2020) menciona que la gestión de la calidad total pone en marcha un sistema que anima a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos del cliente, a definir unos procesos que proporcionen productos aceptables por el

cliente y a mantener estos procesos bajo control, proporcionando así confianza tanto a la organización (antiguo aseguramiento interno) como a sus clientes (antiguo aseguramiento externo) de su capacidad para suministrar productos que cumplan los requisitos de forma consistente para que se mejore o realce la satisfacción de los clientes.

Según Chipillo (2018) la gestión de calidad en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de la ciudad de Huaraz estaba mejorado el 70 % que cuentan con un proceso de calidad y realizan el seguimiento y el control de los productos, porque la empresa planta envasadora estaba empleando la gestión de calidad, en sus almacenes y en el personal capacitado, se tenía presente que la gestión de calidad, permite mejorar el crecimiento de la empresa. Así mismo que todos los trabajadores realicen inspecciones constantes en los procesos para poder hallar oportunidades en procesos administrativos. (Mendéz,2018)

Por lo tanto, en línea con la tendencia de brindar producto de calidad a los miembros, la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora en la ciudad de Huaraz, necesitan integrar la implementación adecuada de los procesos de gestión a través de sus gerentes para motivar a los equipos colaborativos a lograr mejores resultados en un entorno de trabajo colaborativo y de alto rendimiento que se puede lograr sin una gestión de calidad. Asimismo, al carecer de procesos administrativos apropiadamente implementados, no existe estrategias de la negociación con los acreedores y proveedores para conseguir ventajas comerciales, incurriendo en altos costos y desventajas financieras. (Diario Gestión, 2018)

Debido a lo mencionado anteriormente, se estableció como enunciado del problema de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022?

Asimismo, para dar solución a dicha problemática, se planteó como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.

Para cumplir la finalidad del objetivo general se determinó los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la gestión de calidad en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022. Determinar las características de los procesos administrativos en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022. Elaborar una propuesta de mejora de la gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.

El presente trabajo de investigación se justifica porque se planteó la gestión de calidad en los procesos administrativos y su importancia que tiene dentro de las empresas, ya que cada empresa tiene la necesidad de conocer y satisfacer las necesidades de sus clientes; por ello, el estudio servirá para el desarrollo de las propuestas de mejora y que las empresas comprendan que el proceso administrativo ayuda a conocer a los colaboradores y mejorar la relación con ellos, a través de las experiencias y las emociones, donde se gestione con calidad, que beneficia a la empresa y a los trabajadores, de esta forma se lograrán los objetivos de la empresa.

Asimismo, esta investigación como base para que se puedan incorporar los resultados y optimizar la gestión de calidad en la empresa; así también, para continuar, contribuir y realizar posteriores investigaciones relacionadas con la gestión de calidad y procesos administrativos en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.

La metodología utilizada fue de diseño no experimental - transversal – descriptivo – de propuesta. Para recolectar los datos se utilizó una población muestral compuesta de 13 trabajadores de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 23.08% de los encuestados mencionaron que la empresa algunas veces su misión y visión son bien establecidos, el 30.77% señalaron que casi siempre los valores y objetivos son bien establecidos, 46.15% mencionaron que la empresa algunas veces gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo, el 38.46% respondieron que la empresa algunas veces trabaja en base al plan de negocios, el 30.77% mencionaron que el representante nunca realiza la planificación de actividades, 45.15% señalaron que la empresa casi siempre realiza la planeación de las actividades. Se concluye que la totalidad de los trabajadores consideran importante a los clientes cuando van adquirir sus productos de la empresa, pero la mayoría de los colaboradores no siempre toman buenas decisiones, asimismo muy pocas veces emplean reconocimientos e incentivos para motivar a sus colaboradores por parte del representante, no los capacitan frecuentemente y no siempre evalúan sus desempeños, por lo tanto en dueño de la empresa de aplicar estrategias para erradicar dichas diferencia y contar con un personal capacitado.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Gestión de calidad

Carvajal & Silva (2020) en su *investigación Sistema de gestión de calidad en los servicios y su incidencia en las ventas de la compañía Gerizim Cia Ltda. de la ciudad de Ambato*, tiene como objetivo general: Determinar cómo incide la carencia de un Sistema de Gestión de la Calidad, en el volumen de ventas, de la Compañía Gerizim Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato. La metodología que se utilizó fue exploratoria, correlacional, descriptivo, donde la muestra fue de 195 clientes a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados el 15% que representa a 29 clientes, el 61%; es decir, 119 clientes consideran que la calidad de los productos de la compañía cumple totalmente con sus necesidades, el 28% que representa a 55 clientes consideran que lo cumplen parcialmente, el 44% de los encuestados califican al servicio brindado por el personal de GERIZIM CIA. LTDA., el 34 % que representa a 67 personas califican el servicio como bueno, el 41% considera que el servicio ofrecido no cumple con sus necesidades, el 28% que representa a 54 clientes consideran que la compañía muestra una buena organización, el 35% que representa a 69 clientes, consideran que el personal demuestra Calidad en el servicio, el 78% conformado por 152 clientes encuestados, indican que si es conveniente que se implemente dicho sistema, el 22%, mencionan que no es necesario implementar un Sistema de Gestión de Calidad, el 45% representado por 87 clientes indican que un atributo del personal es la agilidad en la prestación del servicio.

Finalmente llegando a la conclusión que se encuentran satisfechos con el servicio que brinda la Compañía; sin embargo, no hay que descartar que un considerable número de éstos, no se encuentran satisfechos, esto denota que existen falencias al momento de brindar el servicio; lo que, indica que el personal no cumple a cabalidad con la orientación a la satisfacción total de las necesidades del cliente.

Zurita & Rojas (2019) en su tesis *Gestión de la calidad del servicio y su impacto en la competitividad de la Funeraria La Nueva Jerusalén*, tiene como objetivo general: Desarrollar un modelo de gestión de calidad en el servicio funerario con el objetivo de proponerlo en el servicio de la funeraria “La Nueva Jerusalén”, toma en cuenta el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM). El enfoque metodológico es cualitativo y cuantitativo; se establece el tipo de investigación documental y el descriptivo, además, se procesó la información recabada en las encuestas y entrevistas como instrumentos aplicados a un miembro de cada familia de la población del Cantón Salcedo, teniendo como los objetivos: el 24%, lo que quiere decir que la ciudadanía si adquirido o tiene conocimiento del servicio de las funerarias que se encuentran posicionadas en el cantón salcedo, el 24 % de personas encuestadas respondieron que el nivel de servicio que ofrecen las funerarias es alto, el 43% consideran que es medio, el 23% manifiestan que es bajo y un 11% es deficiente, el 65% indica que las funerarias del cantón salcedo si cumplen con todo lo que ofrecen después de llegar a un acuerdo, argumenta la respuesta de cada ciudadano el 27% de la población manifiestan que las situaciones más relevantes son tiempo, distancia, el 22% desearían realizarlo con tarjeta de crédito, de manera que desearían pagarlo a plazo, l 59% ubica en un nivel medio el servicio que brinda el personal frente a los requerimientos que solicita el cliente. Llegando a la conclusión que no existe un

conocimiento debidamente sustentado en referencia a la gestión de calidad aplicada al servicio de las funerarias de manera que se ve afectado el servicio al cliente y por ende se limita la competitividad por desconocimiento, un cambio desde el enfoque de la calidad optimiza cada uno de los recursos empresariales de manera que se pueda acceder a un alto perfil competitivo.

Procesos administrativos

Aguilar (2019) en tu tesis *El proceso administrativo y su efecto en la gestión financiera de la gasolinera Gavilánez de la ciudad de Ambato desde el año 2012 hasta el 1er semestre del año 2013*. Tiene como objetivo general: Analizar el Proceso Administrativo y la Gestión Financiera de la Gasolinera Gavilánez, de la ciudad de Ambato, para establecer su situación financiera. La metodología utilizada para la investigación del presente trabajo, ha sido la Investigación Documental, por cuanto se realizará un análisis horizontal de sus estados financieros, y se realizará una lista de verificación enfocada en la parte administrativa – financiera, dirigida al administrador de la Gasolinera Gavilánez. Obteniendo los siguientes resultados: el 42%, la cuenta más representativa dentro de este grupo es la de Equivalentes al Efectivo con un porcentaje del 96%, el 42%, la cuenta más representativa dentro de este grupo es la de Equivalentes al Efectivo con un porcentaje del 96%, el 8.07%, estas reducciones se establecieron en las cuentas de Prestación de Servicios en 0,27% y Ganancias en Inversiones en 100%. Teniendo como conclusión con la aplicación del Cuadro de Mando Integral, que es una herramienta que nos ayuda a evaluar la perspectiva de Aprendizaje, la perspectiva de Procesos, la perspectiva de Clientes y la perspectiva Financiera, expresando los objetivos y estrategias para alcanzar la visión propuesta por la empresa.

Gaibor (2019) en su tesis *Procesos administrativos financieros y la presentación de los estados financieros de la junta provincial de la cruz roja de Tungurahua*. Tuvo como objetivo general: Estudiar la incidencia de los Procesos Administrativos Financieros en la Presentación de los Estados Financieros de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, Empleó una metodología descriptiva - cuantitativo – diseño no experimental. Se trabajó con una población de 4 Mypes y una muestra 34 trabajadores. Para el recojo de información se ejecutó un cuestionario de 22 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 62% opina que los procesos Administrativos Financieros que actualmente maneja la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua no son adecuados, el 41% equivalente a 14 personas conocen con claridad cada una de las acciones que se deben realizar en cada proceso y su responsable, el 62% que corresponde a 21 personas afirma que todos los procesos de la 62% 38% organización son documentados, el 62% conoce las funciones y responsabilidades específicas para cada puesto de trabajo equivalente a 21 personas, el 100% de los encuestados correspondiente a 34 personas asegura la existencia de un Reglamento Interno para la organización, el 71%, 24 personas, opinan que los inadecuados Procesos administrativos Financieros influyen en la presentación de Estados Financieros de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, el 82% opina que existe exactitud, el 53% equivalente a 18 personas no distingue un manejo y aplicación de control interno en la organización. Se llegó a conclusión que los procesos Administrativos Financieros inciden en la presentación de los Estados Financieros de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, tanto como en los procesos incluyentes como control interno, documentación y manejo de indicadores.

2.1.2. A nivel nacional

Gestión de calidad

Rojas del Aguila (2019) en su investigación *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019*, determinar la relación entre la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado – Callería, 2019. La metodología fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal, correlacional. Como instrumento se aplicó un cuestionario de 25 preguntas con las técnicas de encuesta y entrevista, hallando que la mayoría (81,8%) de los microempresarios son del sexo masculino y con estudios básicos. De la gestión de calidad: el 45,5% no gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua, el 63,6% ha realizado benchmarking. Respecto a los procesos administrativos: el 36,4% utiliza herramientas de planeación, el 45,5% aplica la división del trabajo. El 63,6% indica que cuentan con habilidades directivas y 72,7% indica que tiene políticas de responsabilidad establecidas. En conclusión, en la administración predomina la práctica sin métodos y procesos administrativos poco utilizados como tales. Existe una correlación entre las variables, por ello se sugiere a los microempresarios aplicar los procesos administrativos para una mejor gestión.

Paima (2020) en su tesis *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro-repuestos de maquinaria-Pucallpa 2019*. Tuvo como objetivo general: determinar la “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del comercial, rubros repuestos

de maquinaria, 2019” La metodología de investigación fue del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional. Se aplicó como instrumento un cuestionario estructurado con 25 preguntas obteniéndose como resultados que la mayoría (70,0%) son administrados por el sexo masculino, teniendo como nivel de instrucción “técnico”. Respecto a la gestión de calidad: el 40,0% “no sabe” aplicar en su negocio la filosofía de la mejora continua; el 50,0% no ha establecido algún mecanismo para generar valor añadido y mejorar sus procesos; una práctica usual es que el 70,0% “a veces” realiza comparaciones (benchmarking) para adoptar buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas. Respecto a los procesos administrativos: los microempresarios indican que el 50,0% “siempre” planifica las actividades de su empresa, pero existe un 40,0% que “nunca” realiza la revisión del cumplimiento. Finalmente, se concluye que existe correlación entre las variables de estudio, que significa que a una mejor practica de los procesos administrativos, se logra una mejor gestión de calidad empresarial.

Huaranga (2021) en su trabajo de investigación *Gestión de la calidad y procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2020*. Tuvo por objetivo Determinar la gestión de la calidad y su influencia en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020; como metodología es no experimental, relacional, para una muestra de 30 Mypes, relacional y transversal. Los resultados nos muestran, la mejora continua en un 50%; hacen uso de las sugerencias del cliente en un 47%, motivación de la comunicación interna y calidad de información en un 50%; Realiza la planeación de

las actividades de la empresa en un 50%. Se llegó a la siguiente conclusión. La gestión de la calidad tiene relación altamente significativa con los procesos administrativos, las Mypes en estudio aplican la gestión de la calidad y el proceso administrativos, que brinda calidad en los servicios y cumplimiento de objetivos con la finalidad de posicionarse en el mercado. La calidad de productos o servicios tiene relación significativamente con los procesos administrativos, se infiere que la Mypes en estudio cumple con las expectativas de sus clientes.

Procesos administrativos

Ramos (2018) en su investigación *Procesos administrativos y la estructura organizacional de la empresa CORMA. ABAD ARANA S.A.C. – 2017*, tuvo como objetivo general: Determinar la relación de los procesos Administrativos y la estructura organizacional de la empresa en mención, para tal efecto se empleó una investigación de enfoque cuantitativo de tipo básica, con un método de trabajo de nivel correlacional y diseño descriptivo- correlacional no experimental de corte transversal, en el cual se emplearon instrumentos debida y oportunamente validados mediante la opinión de los expertos y se demostró estadísticamente a través de Alfa y Cronbach el 0.782 estimando una excelente fiabilidad lo cual garantiza su aplicación. La encuesta desarrollada consistió en un total de 23 ítems, estando la variable de Estructura Organizacional conformada por 08 ítems y la variable de Procesos Administrativos por 15 ítems, esto fue aplicado a la totalidad de la población que conforman los 27 trabajadores de la Empresa Corporación Manuel Ángel abad Arana S.A.C., El Tambo – Huancayo. Los datos obtenidos fueron tratados mediante el SPSS v.24, el 77.78% que equivale a 21 encuestados que respondieron que están de acuerdo con las

funciones que se establecen de acuerdo al perfil del cargo, el 74.07% que equivale a 20 encuestados que respondieron que consideran importante reportar el cumplimiento de funciones a sus jefes directos en la empresa CORMA SAC, el 77.78% que equivale a 21 encuestados, el 70.37% que equivale a 19 encuestados que respondieron que están de acuerdo con la importancia del proceso de la planeación, el 77.78% que equivale a 21 encuestados que respondieron que están de acuerdo que el proceso de control es importante dentro de la estructura organizacional de la empresa CORMA SAC. En conclusión, se afirma que existe una relación directa y significativa media entre los Procesos Administrativos y la Estructura Organizacional de la empresa Corporación Manuel Ángel abad Arana S.A.C., El Tambo – Huancayo.

Izquierdo (2021) en su tesis *Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro Aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021*, tuvo como objetivo general, determinar la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021, La metodología fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, descriptiva que ejecutó un cuestionario de 23 preguntas para determinar el comportamiento de las variables. El 60.0% de gerentes y/o administradores están en el rango de edad de 26 a 50 años. Respecto a la variable gestión de calidad las dimensiones fueron uso de técnicas de mejor, uso de herramientas, uso de estrategia de calidad y trabajo en equipo, concluyendo que no alcanza un nivel óptimo. Respecto a la variable procesos administrativos, las dimensiones fueron: planificación, organización, dirección y control, concluyendo que la implementación no es efectiva carece de normas y

procedimientos, tampoco se ha adoptado un modelo de sistema administrativo y de gestión. Como conclusión general, se determinó una propuesta de mejora que recoge las mejores prácticas para una gestión enfocada en el análisis de procesos, identificación de requerimientos del cliente y trabajo en equipo.

2.1.3. A nivel local

Gestión de calidad

Atencia (2018) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2016*, tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2016. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental transeccional. Con una población de 15 panaderías debido a que la población es pequeña se utilizó una muestra censal, y se asumió 15 panaderías, a quienes se les aplicó un cuestionario de 9 preguntas cerradas por medio de la encuesta; de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados: El 53,33% de gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería, manifiestan que a veces analizan permanentemente la situación actual de su empresa en el proceso de elaboración de panes, el 46,67% indican que a veces implementan los cambios en la empresa para solucionar problemas en el proceso de elaboración de panes, el 60,00% manifiesta que nunca miden los resultados alcanzados por sus empleados en la ejecución de sus actividades y el 66,67% manifiesta que a veces desarrollan la mejora

continúa en el proceso de elaboración de panes. Finalmente, se concluye que no se da una adecuada gestión de calidad y que no aplican adecuadamente el ciclo PHVA en las panaderías, se percibe que hay deficiencias porque los gerentes no planean, no evalúan y no verifican las actividades que desarrollan dentro de su organización.

Chavez (2019) en su trabajo de tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad de servicio en las Micro y Pequeña Empresas del sector servicio – rubro transporte de pasajeros a combi en la ciudad de Huaraz, 2016*, tuvo como objetivo general: describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de calidad de servicio en el micro y pequeña empresa del sector servicios_ rubro transporte de pasajeros a combi en la ciudad de Huaraz, 2016. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental y transversal para lo cual se aplicó un cuestionario a 57,600 población de transporte con un total de 368 clientes, a quien se aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas, los cuales fueron procesadas en el SPSS v24 obteniendo resultados: el 40,91% oscilan de 28 a 32 años y género femenino, con una grado de instrucción nivel secundario, el 31,79% están en desacuerdo de las instalaciones físicas de las mypes no son visualmente atractivas, el 32,88% están en desacuerdo respecto al personal que no tiene apariencia pulcra, el 27,21% están en desacuerdo de los elementos y materiales (folletos, reportes y similares) no son visualmente atractivas, el 60,05% están en desacuerdo del personal no tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas, el 29,62% están en desacuerdo del comportamiento del personal no le inspira confianza, el 58,69% están en desacuerdo con el servicio brindado al momento de viajar. De estos resultados obtenidos concluimos que los Mypes no aplican la calidad de servido para que la organización logre una mejora continua, ventaja

competitiva y se recomienda el uso de las estrategias como posicionamiento en el mercado y diferenciación y el colaborador tiene que transmitir empatía, buen trato hacia los usuarios y ganar confianza.

Procesos administrativos

Sanchez (2018) en su tesis *Diseño de un sistema con la tecnología Workflow para el seguimiento de expedientes de procesos administrativos disciplinarios en la secretaria técnica de la UNASAM, Huaraz 2017*. Tuvo como objetivo Diseñar un sistema con la tecnología Workflow para el seguimiento de expedientes de Procesos Administrativos Disciplinarios en la Secretaría Técnica de la UNASAM, Huaraz 2017. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental siendo el tipo de investigación descriptivo y de corte transversal. Se contó con una población muestral constituida por 30 trabajadores, determinándose que: el 100% de encuestados consideró que no cuentan con un sistema automatizado que permite controlar el seguimiento de expedientes de proceso administrativos disciplinarios; el 80% considero que el proceso actual del seguimiento de expedientes de procesos administrativos disciplinarios es lento, el 100% de encuestados no obtienen reportes sobre las salidas y entradas de los documentos de la oficina del día o del mes, El 60% de encuestados están de acuerdo, de que un personal nuevo no podría llevar fácilmente el control de los documentos de la oficina, el 60% de encuestados cree que con un sistema informático la información es confiable, el 80% de empleados no considera correcto el tiempo que se invierte en l control de entradas. Estos resultados permiten afirmar que la hipótesis formulada queda aceptada; por tanto, la investigación concluye que, resulta beneficioso el diseño del Sistema.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Según Vivas, Carrión & Carot (2020) menciona que se trata de un tema que afecta a toda la organización. Para ello se requiere establecer un sistema de gestión (Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos). También hemos visto que pueden existir importantes lagunas entre lo que desea un cliente y lo que el servicio o producto que la empresa le entrega le aporta. Cómo actúan las empresas para evitar eliminar esas lagunas creando sistemas de gestión de la calidad, Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Según Fontalvo (2020) Menciona que cualquier tipo de organización, de cualquier sector y tamaño, independientemente del producto que ofrezca. deben cumplir con una serie de especificaciones técnicas que contemplen unos atributos técnicos concretos que permitan al producto o servicio tener una serie de características. Por otra parte, la organización debe asegurar que esos atributos son incorporados consistentemente en el producto o servicio final.

Cortés (2020) Indica que la gestión de la calidad generalmente incluye el establecimiento de la política y los objetivos, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad. El concepto de calidad del servicio en el proceso de ventas es de manera reducida calidad en el servicio al cliente. Este proceso consta de tres elementos: servicio preventa, servicio en la venta y servicio postventa. Debemos conocer las características de cada uno de ellos para aplicar en los mismos los principios de calidad correctamente.

Cuatrecasas y Gonzáles (2019) indican que, al referirnos a calidad estamos englobando a toda la organización desde sus metas hacia su mejora continua, no solo se orienta en los servicios y productos sino en su totalidad, de tal manera que se va convirtiendo en calidad total, dentro de ello se estudia métodos, al talento humano, procesos, medios de interacción, entre otros, de la misma forma al momento de englobar a la empresa se incluirá la alta dirección y su cumplimiento primordial en la estimulación de las personas a fin de lograr los objetivos y brindar un servicio de calidad.

Planear

Según Cuatrecasas y Gonzales (2019) es el comienzo del ciclo de Deming donde se va a establecer metas y objetivos a alcanzar dentro de la empresa, en el proceso de planificación se determina hasta donde quieren llegar y en qué tiempo lo realizarán teniendo en cuenta la situación actual para poder evitar contratiempos y empezar con el plan de trabajo establecido.

Hacer

De acuerdo a Cuatrecasas y Gonzales (2019) es la etapa de adecuación y adaptación de lo planeado siguiendo con lo establecido en el plan de trabajo y que se realicé tal como fue estructurado dentro de los plazos.

Verificar

Según Cuatrecasas y Gonzales (2019) en esta etapa se hace la comparación de lo planeado y los resultados que se alcanzaron durante el proceso, es importante contar con instrumentos que ayuden a tener resultados más precisos e identificar si no se cumplió con algún ítem del plan de trabajo.

Actuar

De acuerdo a Cuatrecasas y Gonzales (2019) es la finalización de todas las etapas, se da fin al proceso donde se determinará si todo lo planificado fue echo tal y como se planteó, procediendo seguidamente a la elaboración del documento de registro de todo lo favorable durante el estudio de la gestión de calidad.

Sistemas de gestión de calidad.

Control de la calidad

Cortes (2020) señala que el control se logra mediante el uso de tecnología para lograr la mejor calidad del producto, primero especificando los requisitos para el producto o servicio, luego pasando al diseño del producto o servicio, luego pruebas de instalación y finalmente revisión. retroalimentar, estas acciones se realizan para retroalimentar a los clientes que ofrecen mejores productos y precios más bajos, también se plantea el control estadístico, que permite el análisis de los datos de control de calidad a través de la tecnología, se sabe la verdad sobre el producto o servicio interpretado, utilizando los gráficos de control garantizarán que el producto o servicio cumpla con la solicitud del Cliente.

Calidad total

Es un grupo de actividades cuya función general es la gestión para determinar la política de la calidad, que incluye los objetivos y responsabilidades que deben implementarse mediante la planificación, el control de la calidad y la mejora de la calidad, así como las actividades de gestión de la calidad. La organización debe

identificar y analizar todos los requisitos del cliente. y definir, procesar y controlar lo que es aceptable para los clientes, brindando seguridad al negocio y a los clientes. (Cortés, 2020)

Las normas ISO 9001-2015

Estas normas promueven que es el proceso de desarrollar, implantar y mejorar el sistema de calidad, para que una empresa funcione de manera correcta y eficiente donde se identifiquen las tareas que tenga relación entre sí, mediante este enfoque de mejora continua los normas ISO 9001 son importantes ya que te presenta en un enfoque propio de la calidad total, donde se basan de procesos, orientación al cliente, la mejora, el marco teórico y la integración con otras normas. Estas normas son importantes implementar en las empresas, ya que los clientes exigen calidad y las empresas tienen que estar certificadas garantizando los productos conforme a las normas (Cortés, 2020).

2.2.2. Procesos administrativos

Según la teoría neoclásica, las funciones del administrador corresponden a los elementos de la administración que Fayol definió en su momento (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar), pero con apariencia actualizada. En la línea propuesta por Fayol, los autores neoclásicos adoptan el proceso administrativo como núcleo de su teoría ecléctica y utilitarista. No obstante, cada autor se aparta de los demás para establecer funciones administrativas ligeramente diferentes.

El Proceso Administrativo es la base para poder administrar una empresa, dentro del proceso administrativo se encuentran las funciones básicas y necesarias que se debe emplear para manejar o dirigir una organización. (Valencia, 2006, pág. 90). Un procedimiento administrativo es una serie de pasos o etapas sucesivas en la realización de la gestión administrativa, que se interconectan y forman un proceso completo.

Estas cuatro funciones son responsabilidad de los líderes en todos los niveles en todos los sectores, ya sea en organizaciones pequeñas o grandes, con o sin fines de lucro, nivel nacional o global. Lo bien que se desempeñen determina la eficacia y la eficiencia de su organización. (Bustos, 2019)

Etapas del proceso administrativos

PLANEACIÓN

Planear implica hacer la elección de las decisiones más adecuadas acerca de lo que se habrá de realizar en el futuro. La planeación establece las bases para determinar el elemento riesgo y minimizarlo. La eficiencia en la ejecución depende en gran parte de una adecuada planeación y los buenos resultados no se logran por sí mismos: es necesarios planearlos con anterioridad. (González , 2019)

La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. La planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden. (Reyes, 2020)

Elementos de planeación

Objetivo. El aspecto fundamental al planear es determinar los resultados deseados (recordar la pregunta: ¿qué es lo que se requiere?) (Reyes, 2020)

Cursos alternos de acción. Al planear es necesario determinar diversos caminos, formas de acción o estrategias, para conseguir los objetivos. (Reyes, 2020)

Elección. La planeación implica la determinación, el análisis y la selección de la decisión más adecuada. (González , 2019)

Futuro. La planeación trata de prever situaciones futuras y de anticipar hechos inciertos, prepararse para contingencias y trazar actividades futuras. (González , 2019)

ORGANIZACIÓN

La palabra organización tiene tres significados: uno proviene de la etimología del griego *órganon*, que significa herramienta; otra se refiere a la organización como unidad o estructura social; y otra se refiere a la organización como proceso.

La organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social para lograr su máxima eficiencia en el marco de los planes y metas establecidos. Las funciones organizacionales determinan cómo se asigna y estructura el trabajo para lograr las metas organizacionales. Este es un proceso importante para que los gerentes desarrollen estructuras organizacionales. (Hernández,2020).

Elementos de organización

Estructura. La estructura organizacional implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social, ya que establece la disposición y la correlación de las funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos. (Hernández,2020).

Coordinación. La estructura propicia la armonía y la adecuada sincronización de las actividades, a fin de facilitar el trabajo de la mejor manera posible.

Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades. Organizar, implica la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización. Además, origina la necesidad de establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa. (González , 2019)

DIRECCIÓN

La dirección es la esencia misma de la administración, siendo una de sus características que no puede contemplarse como una etapa aislada, ya que es al dirigir donde la unidad temporal manifiesta en pleno. (pág. 177). Introducción a la administración, (Hernández,2020)

Este es el papel de la dirección: poner en acción y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas y complementadas con la orientación que se dé a las personas mediante la adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y motivación. (Hernández,2020)

Etapas de dirección

Toma de decisiones: Esta etapa forma parte de la dirección porque constituye una función que es inherente a los gerentes, aunque resulte obvio mencionar que a lo largo de todas las etapas del proceso administrativo se toman decisiones. (Hernández, 2020)

Integración: La integración comprende la función a través de la cual el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planos. (Hernández, 2020)

Motivación: En su acepción más sencilla, motivar significa "mover, conducir, impulsar a la acción". La motivación es la labor más importante de la dirección, a la vez que la más compleja. (Hernández, 2020)

Comunicación: La comunicación puede ser definida como el proceso a través del cual se trasmite y recibe información en un grupo social. (Hernández, 2020)

Liderazgo-supervisión: La supervisión consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal i forma que las actividades se realicen adecuadamente. El liderazgo o supervisión, es de gran importancia para la empresa. (Hernández, 2020)

CONTROL

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. (Hernández, 2020)

Es el proceso de monitoreo, comparación y corrección el desempeño laboral. Los controles efectivos garantizan que las tareas se completen de tal manera que se logren los objetivos. La efectividad de los controles se determina si se sabe que tanto ayuda a los empleados y los gerentes a alcanzar sus objetivos.

Procesos de control

Identificación del estándar: El administrador identifica el estándar que fue establecido y le va a servir como modelo de comparación para evaluarlo. La 79 identificación de los estándares representa el estado de ejecución deseado en su aplicación. (Hernández, 2020)

Medición de resultados: Consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, que deben definirse de acuerdo con los estándares. (Hernández, 2020)

Comparación: Una vez efectuada la medición y obtenida esta información, será necesario comparar los resultados medidos en relación con los estándares preestablecidos. (Hernández, 2020)

Detección de desviaciones: El resultado de la comparación da la determinación de las desviaciones entre el desempeño real y el estándar, mismas que deben reportarse inmediatamente. (Hernández, 2020)

Corrección: La utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones en relación con los estándares. El tomar acción correctiva es función de carácter netamente ejecutivo. (Hernández, 2020)

Retroalimentación: Es básica en el proceso de control, ya que, a través de ella, la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo. De la calidad de la información depende el grado y rapidez. (Hernández, 2020)

2.2.3. Micro y Pequeñas Empresas (MYPE)

Perúcontable (2020) menciona que en la ley N° 28015, las Mypes son unidades de producción que tienen como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y servicios, están constituido por personas naturales y jurídicas que gozan de algunos incentivos tributarios según niveles de facturación establecidos en la ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Las Mypes deben cumplir determinados requisitos para ser considerados como tal y como micro empresa los niveles de ventas anuales no deben superar las 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las pequeñas empresas deben tener ventas de 170 UIT a 1 700 UIT. Si las Mypes superan las UIT establecidas en dos años consecutivos, deberán pasar al régimen general. Las otras características que resaltan a las microempresas es el número de trabajadores que abarca de uno (1) hasta diez 10 y las pequeñas empresas de uno (1) hasta cien (100) trabajadores.

Importancia.

Las Mypes son muy importantes ya que genera empleo e ingresos a muchas personas, a la erradicación de la pobreza como actividad productiva de la economía local, por tanto, la Mype es un sector clave para el crecimiento económicamente sostenible del país. La cual se caracteriza por tener acceso a los mercados y financiaciones del capital humano y se vincula con otras empresas para la exportación y crecimiento potencial. Está conformado por 99,5 % que son Mypes en el Perú, ya

que ayuda a reunir agentes económicos que contribuyen al desarrollo económico del Perú. En el 2016 las Mypes generaron 88% de trabajo en el sector privado (Ministerio de la producción, 2020).

Marco conceptual

Calidad: “es la totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.” (Cuatrecasas & González, 2019)

Gestión de la calidad: es un conjunto de actividades de la función empresarial que determina la Política de la Calidad, los objetivos y las responsabilidades. (Cuatrecasas & González, 2019)

Organización: es la compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte de éstas, de responsabilidad limitada u otra, pública o privada, que posee su propia estructura funcional y administrativa, que establece un sistema de gestión de la calidad y que genera un producto que cubre la norma. (Huaranga , 2021)

Sistema de calidad: es la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad. (Aguilar, 2019)

Procedimiento: es el conjunto de elementos que describen la realización de una actividad. (Reyes, 2020)

Estrategia. Plan general e integrado que relaciona las ventajas de la organización con los retos del ambiente y garantiza que los objetivos de la empresa se consigan. (Aguilar, 2019)

III. HIPÓTESIS

En esta investigación titulada: Gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022, no se consideró la formulación de hipótesis, ya que fue un estudio de diseño descriptivo.

Según Izcara (2019), manifiesta que las hipótesis son explicaciones tentativas de un fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones, una hipótesis debe desarrollarse con una mente abierta y dispuesta a aprender, pues de lo contrario se estaría tratando de imponer ideas, lo cual es completamente erróneo. Las hipótesis descriptivas son proposiciones del valor de las variables que se va a observar en un contexto o en la expresión de otra variable, las hipótesis de este tipo se utilizan en estudios descriptivos.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño que se empleó para la realización de esta investigación fue no experimental - transversal – descriptivo - de propuesta.

No experimental

Este estudio fue no experimental, ya que no se manipularon las variables gestión de calidad y procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022; solamente se describieron de acuerdo a su contexto natural, sin realizar ninguna manipulación, ni modificación en su definición.

Hernández et al. (2018) señala que, la investigación de diseño no experimental es aquella que se basa en la observación e interpretación de las variables de estudio en su estado natural, a fin de llegar a las respectivas conclusiones, sin la necesidad de controlar, ni manipular ninguna de sus características.

Transversal

El estudio fue transversal, porque se recolectó información de las variables gestión de calidad y procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022; en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2022.

El estudio transversal es un tipo de investigación que se centra en la observación y análisis de los datos recopilados de la muestra en un determinado período de tiempo (Castellano et al., 2020).

Descriptivo

Esta investigación fue descriptiva, porque se basó en describir las características de gestión de calidad y procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.

Domínguez (2019) menciona que, la investigación descriptiva estudia fenómenos en cuanto a sus componentes, mide conceptos y define variables; además, Se centran en descripciones de eventos y situaciones y busca identificar problemas o justificar condiciones actuales.

Propuesta

Fue de propuesta de mejora, ya que se elaboraron propuestas y se estableció un plan de mejora basado en los resultados hallados, a fin de que los propietarios puedan tomar la decisión de implementarlas para poder reducir o erradicar los posibles problemas que están estancando y dificultando el crecimiento de sus negocios.

Monroy y Nava (2018) indican que, una investigación de propuesta consiste en un proceso que conlleva la implantación de un conjunto de actividades que se desarrollan con el objetivo de mejorar las deficiencias encontradas en las variables de estudio.

4.2. Población y muestra

Población

En este estudio se utilizó una población finita para ambas variables gestión de

calidad y procesos administrativos, la cual estuvo constituida por 13 trabajadores de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., Planta Envasadora de GLP, Huaraz, 2022.

Hernández et al. (2018) expresa que, el universo o población es el conjunto finito o infinito de elementos, individuos o fenómenos que poseen características similares, para llevar a cabo una investigación en un tiempo y espacio determinado.

Muestra

En esta investigación empleó una muestra censal para ambas variables gestión de calidad y procesos administrativos, ya que se consideró a la totalidad de la población debido a su pequeño tamaño, asimismo, está conformado por los 13 trabajadores de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., Planta Envasadora de GLP, Huaraz, 2022.

Pérez et al. (2020) menciona que, la muestra es aquel subconjunto representativo de la población, que se toma con la finalidad de facilitar la realización de un estudio complejo, a fin de determinar el comportamiento de las variables; asimismo, el estudio de la muestra no siempre coincide exactamente con la distribución de la población total, pero si tiene probable semejanza a ésta.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Fuente	Escala de medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad implica “la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización. (Hernández,2019)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad. (Hernández,2019)	Estrategia de calidad	Misión, visión	1. ¿La empresa tiene establecido la misión, visión?	Trabajadores	Likert
				Valores y objetivos	2. ¿El representante de la Mype tiene establecido los valores y objetivos?		
				Enfoque en la mejora continua	3. ¿El representante gestiona su negocio bajo la mejora continua?		
				Trabajo en equipo	4. ¿La empresa gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo con los colaboradores?		
			Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos	5. ¿La empresa cuenta con las estrategias para la implementación de la mejora continua?		
				Herramientas de calidad	6. ¿El representante hace uso de herramientas de calidad?		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Fuente	Escala de medición
Procesos administrativo	Se entiende como un proceso, es decir un método sistemático de gestión de actividades en el que todos los gerentes o administradores deben realizar las siguientes actividades: planificación, organización, dirección y control que están interrelacionadas para lograr los objetivos (Robbins, 2020)	El proceso administrativo se integra por etapas, fases, elementos que en el transcurso del tiempo se están aplicando sinérgicamente, es decir, no cabe el aislamiento. El dinamismo de la administración abarca todas sus partes que la forman y estas se dan como un proceso de mejora continua	Planificación	Documentación de planificación	7. ¿La empresa trabaja en base al plan de negocios?	Trabajadores	Likert
				Actividades	8. ¿El representante realiza la planeación de las actividades de la empresa?		
			Organización	Organigramas	9. ¿El representante desempeña las tareas y funciones a través de organigramas?		
				División del trabajo	10. ¿En la empresa existe división del trabajo con los trabajadores?		
			Dirección	Motivación	11. ¿La empresa aplica las estrategias de motivación hacia el personal?		
				Liderazgo	12. ¿Cree usted que la empresa utiliza técnicas de liderazgo hacia el personal?		
			Control	Documentos de control	13. ¿La empresa realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?		
				Mecanismo	14. ¿La empresa revisa (monitorea) el cumplimiento de la planeación de los colaboradores?		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En este estudio se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos respecto a las características de las variables gestión de calidad y procesos administrativos, la misma que fue dirigida a 13 trabajadores de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., Planta Envasadora de GLP, Huaraz, 2022.

Hernández et al. (2018) en su libro mencionan que la encuesta es un medio utilizado mayormente en investigaciones cuantitativas, que tienen como objetivo recoger la información correspondiente sobre las características de un determinado grupo de personas representativas de la población. Dicha información se puede obtener mediante diversos tipos de encuestas ya sea escrita o verbal.

Instrumentos

Se empleó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos de las variables gestión de calidad y procesos administrativos, el mismo que estuvo compuesto por 14 preguntas, desarrolladas bajo la escala de Likert. Para ello, se dirigió 6 preguntas relacionadas a la variable gestión de calidad y 8 preguntas a la variable procesos administrativos.

Salking (2020) define que el cuestionario estará combinado con preguntas cerradas, cerradas al final abiertas, abiertas y de grados o escalas. De la misma forma, en caso de emplear los tests y la sociometría, se debe describir indicando sus objetivos.

4.5. Plan de análisis

Los datos recolectados de la encuesta fueron codificados, ingresados y procesados a través del programa Microsoft Excel, con cuyos resultados se crearon los gráficos para el análisis estadístico; luego fueron presentados a través de tablas para su respectivo análisis, que posteriormente fueron llevados al informe que fue trabajado en un archivo Word, el mismo que fue convertido a PDF para la presentación final.

Hernández y Mendoza (2018) señalan que, un plan de análisis es utilizado para evaluar y organizar los datos obtenidos luego de la aplicación de la encuesta; asimismo, su importancia se basa en que posibilita la descripción y simplificación de los datos obtenidos. Además, ayuda a reconocer la relación entre las variables utilizadas para el estudio, realizando una comparación de las mismas y hallando sus respectivas diferencias para después predecir los resultados posteriores.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnicas e Instrumentos	Plan de análisis
Gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022?	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir las características de la gestión de calidad en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.</p> <p>Determinar las características de los procesos administrativos en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora de la gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.</p>	<p>En esta investigación no se plateó hipótesis por ser una investigación descriptiva.</p> <p>Izcara (2019) afirma que la hipótesis descriptiva son proposiciones del valor de las variables que se va a observar en un contexto o en la expresión de otra variable, las hipótesis de este tipo se utilizan en estudios descriptivos.</p>	Gestión de calidad y Procesos administrativos	<p>Diseño de la Investigación</p> <p>No experimental - transversal - Descriptivo - de propuesta</p>	<p>Población - Muestra</p> <p>Se utilizó una población muestral compuesta por 13 trabajadores de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta. El cual permitió obtener información a través del contacto directo con los trabajadores de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Se utilizaron los siguientes programas informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Word - Microsoft Excel - Programa Acrobat Reader - Turnitin

4.7. Principios éticos

En la presente investigación se tuvo en cuenta los principios éticos que establece el código de ética para la investigación de la ULADECH Católica.

Principio de protección a las Personas, para esta investigación se desarrolló el protocolo del consentimiento informado (Ver anexo N°5), el mismo que fue aceptado por todas las personas que conforman la muestra de este estudio. A través del consentimiento informado se comunicó claramente el propósito de la investigación que consistió en describir las características de gestión de calidad y proceso admirativos en estas empresas, así como se les informó que cada uno de ellos se pueden retirar en cualquier momento de la investigación, así mismo se les mencionó que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones y/o productos derivados de la investigación. No se tuvo participantes menores de edad; el cuestionario estuvo diseñado para los gerentes o representantes legales, quienes dieron su aceptación por medio del consentimiento informado.

Principio de beneficencia y no maleficencia, la presente investigación por su naturaleza no presentó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador. En todo momento lo que se buscó es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes ya que se priorizó el bienestar de los participantes, sin causar ningún daño ni afectar la integridad de estos.

Principio de Justicia, en esta investigación todos los datos recopilados se realizaron con total transparencia y tomando medidas convenientes para así evitar que la información recopilada no llegue a prácticas injustas. Así mismo a todas las

personas que participaron de esta investigación se les brindó el mismo trato de respeto y consideración, de igual forma se brindó toda información de aquello que solicitaron, ya que se centró en la justicia y equidad.

Principio de integridad Científica, esta investigación se llevó a cabo con total transparencia, los datos de identidad de los participantes fueron confidenciales y anónimas. Fue fundamental obtener información verídica, por ello la investigación se realizó de manera correcta e íntegra, en función de las normas deontológicas de la administración; durante todo el proceso de la investigación se tuvo como prioridad el respeto, justicia y responsabilidad.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, antes del recojo de la información se solicitó expresamente con el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le absolvió oportunamente todas las dudas y consultas respecto a la investigación, las personas participantes en este proyecto fueron bien informados y tuvieron conocimiento sobre las finalidades y propósitos del proyecto; por lo que la participación fue libre y voluntaria sin ninguna presión.

Principio cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, la presente investigación no tuvo contacto con el medio ambiente, ni con la biodiversidad, por lo tanto, no se hizo ningún daño al medio ambiente y no se generaron afectos adversos que alteren su existencia. Así la muestra del estudio fueron los gerentes de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de la gestión de calidad en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.

Características de la gestión de calidad	n	%
La misión, visión son bien establecido		
Siempre	3	23.08
Casi siempre	2	15.38
Algunas veces	3	23.08
Muy pocas veces	1	7.69
Nunca	4	30.77
Total	13	100.00
Los valores y objetivos son bien establecido		
Siempre	3	23.08
Casi siempre	4	30.77
Algunas veces	4	30.77
Muy pocas veces	2	15.38
Nunca	0	0.00%
Total	13	100.00
La empresa gestiona su negocio bajo mejora continua		
Siempre	3	23.08
Casi siempre	6	46.15
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	3	23.08
Nunca	1	7.69
Total	13	100.00

Continua...

Tabla 1

Características de la gestión de calidad en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.

Características de la gestión de calidad	n	Concluye
		%
La empresa gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo		
Siempre	2	15.38
Casi siempre	2	15.38
Algunas veces	6	46.15
Muy pocas veces	2	15.38
Nunca	1	7.69
Total	13	100.00
La empresa cuenta con las estrategias para la implementación		
Siempre	2	15.38
Casi siempre	1	7.69
Algunas veces	7	53.85
Muy pocas veces	2	15.38
Nunca	1	7.69
Total	13	100.00
El representante hace uso de herramientas de calidad		
Siempre	2	15.38
Casi siempre	5	38.46
Algunas veces	3	23.08
Muy pocas veces	2	15.38
Nunca	1	7.69
Total	13	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.

Tabla 2

Características de los procesos administrativos en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022

Características de los procesos administrativos	n	%
La empresa trabaja en base al plan de negocios		
Siempre	2	15.38
Casi siempre	5	38.46
Algunas veces	1	7.69
Muy pocas veces	4	30.77
Nunca	1	7.69
Total	13	100.00
El representante realiza la planeación de las actividades		
Siempre	2	15.38
Casi siempre	1	7.69
Algunas veces	2	15.38
Muy pocas veces	4	30.77
Nunca	4	30.77
Total	13	100.00
El representante desempeña las tareas y funciones		
Siempre	4	30.77
Casi siempre	1	7.69
Algunas veces	3	23.08
Muy pocas veces	4	30.77
Nunca	1	7.69
Total	13	100.00
Existe división del trabajo con los trabajadores		
Siempre	1	7.69
Casi siempre	5	38.46
Algunas veces	6	46.15
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	1	7.69
Total	13	100.00

Continúa...

Tabla 2

Características de los procesos administrativos en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022

Características de los procesos administrativos	n	Concluye
		%
La empresa aplica las estrategias de motivación		
Siempre	1	7.69
Casi siempre	3	23.08
Algunas veces	4	30.77
Muy pocas veces	1	7.69
Nunca	4	30.77
Total	13	100.00
La empresa utiliza técnicas de liderazgo hacia el personal		
Siempre	2	15.38
Casi siempre	6	46.15
Algunas veces	1	7.69
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	4	30.77
Total	13	100.00
Realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento		
Siempre	1	7.69
Casi siempre	7	53.85
Algunas veces	2	15.38
Muy pocas veces	2	15.38
Nunca	1	7.69
Total	13	100.00
La empresa revisa (monitorea) el cumplimiento de la planeación		
Siempre	2	15.38
Casi siempre	4	30.77
Algunas veces	1	7.69
Muy pocas veces	4	30.77
Nunca	2	15.38
Total	13	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.

Tabla 3

Propuesta de mejora de la gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.

Problemas encontrados	Surgimiento de problema	Acción de mejora	Responsable	Presupuesto
No se realizan los procesos de trabajos.	Carece de un plan de trabajo de revisión periódica.	Organizar plan de trabajo que involucre a la organización.	Gerencia/ trabajadores	S/ 300.00
Poco uso de herramientas de gestión.	Persistencia de problemas de gestión.	Planificar actividades de integración para motivar la participación del personal.	Gerencia/ trabajadores	S/ 450.00
Cuestión de nivel de servicio	No se cumple con los plazos establecidos.	Conformar grupo de calidad que supervise cumplimiento de actividades	Gerencia/ trabajadores	S/ 250.00
No emplea las tecnologías de información en sus procesos	No cuenta con equipos de cómputo para realizar operaciones en la empresa.	- Adquirir una caja registradora para el control - Controlar el stock por balón de gas	Gerencia	S/ 500.00
No cuenta con objetivos	No se ha propuesto misión, visión, y objetivos, de la empresa	Plantear misión, visión, objetivos a corto plazo y largo plazo	Gerencia	S/ 300.00
No cuenta con estrategias	Desconocimiento de tipos de estrategias.	- Capacitación en gestión empresarial - Elaborar estrategias de gestión empresarial	Gerencia	S/ 450.00
No ha definido funciones	Desconocimiento de funciones.	- Definición y elaboración de funciones. - Elaborar manual de funciones - Elaborar organigrama de la empresa.	Gerencia	S/ 600.00
Planificación	Áreas con mayor carga de trabajo por falta de análisis de procesos.	Planificación de la carga de trabajo y organización	Gerencia/ trabajadores	S/ 400.00
Organización	Clima interno, produciendo situaciones de desorganización en procesos.	Liderazgo de la dirección para el plan de mejora	Gerencia/ trabajadores	S/ 600.00
Dirección	Individualismo afecta la calidad de trabajo y en consecuencia el nivel de servicio al cliente.	Liderazgo y supervisión. Precisar límites	Trabajadores	S/ 450.00
Control	Falta de supervisión	Establecer normas y seguimiento de procesos	Gerencia/ trabajadores	S/ 300.00

5.1. Análisis de resultados

Sobre las características de la gestión de calidad en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., en cuanto a la pregunta misión, visión son bien establecidos: el 30.77% de los colaboradores señala que nunca la misión y visión de la organización son bien establecidos, este resultado tiene similitud con la investigación de Aguilar (2019) quien indicó que el 78% no tienen bien establecido la misión y visión en las Mypes para que los trabajadores tengan en cuenta y laboren de manera correcta en su trabajo, asimismo asemeja con los estudios de Carvajal & Silva (2020) donde mencionaron que el 99% de las Mypes tienen bien establecidos la misión y visión, porque el dueño no toma en cuenta las actualizaciones de cara al futuro. De este modo se muestra que los colaboradores indicaron que el representante de la Mype no toma interés en actualizar la misión y visión, para tener bien claro y bien establecidos, solo así, los colaboradores tendrán en claro la misión y visión de empresa donde laboran.

Los valores y objetivos son bien establecido: el 30.77% indicaron que, algunas veces los valores y objetivos de la empresa son bien establecidos, lo cual asemeja con la tesis de Carvajal & Silva (2020) donde manifestó que el 45.65% solo a veces los empresarios tiene bien establecido los valores y objetivos para todo los colaboradores, por lo contrario, contrasta con el estudio de Zurita & Rojas (2019) donde señaló que, el 78.02% de los microempresarios siempre tienen bien establecidos sus valores y objetivos para que los colaboradores tengan en cuenta y trabajen en orden. Esto demuestra que la mayoría de los colaboradores no tiene claro los valores y objetivos, porque el gerente de la empresa no tiene bien establecido estos principios y, los colaboradores pierden el rumbo a seguir cuando se les asigna los objetivos o metas.

La empresa gestiona su negocio bajo mejora continua: el 46.15% manifestó que casi siempre gestiona su emprendimiento bajo una mejora continua, esto asemeja con el estudio de Zurita & Rojas (2019) quien afirma que 97.12% casi siempre gestionan sus negocios bajo una mejora continua, por otro lado, discrepa con la tesis de Rojas del Aguila (2019) quien indicó que el 65.21% de los encuestados expresó, que el gerente no gestiona el emprendimiento bajo una mejora continua. Por consiguiente, esto demuestra que la mayoría de colaboradores señalaron que casi siempre el gerente gestiona el negocio bajo una mejora continua porque no está realizando de manera correcta la gestión de calidad.

La empresa gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo. el 46.15% indicó que, casi siempre gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo con los colaboradores, lo cual coincide con la investigación de Rojas del Aguila (2019) quien indicó que el 65% de encuestados casi siempre realiza fortaleciendo el trabajo en equipo con los empleados y colaboradores, por otro lado, discrepa con el estudio de Paima (2020) quien menciona que, el 45% de la Mypes regularmente fortalecen el trabajo en equipo con los colaboradores para que trabajen en equipo y resolver cualquier dificultad que se presenta. Por consiguiente, esto demuestra que la empresa casi siempre gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo con sus colaboradores, ya que es muy importante trabajar en equipo y así resolver cualquier problema que se presenta con los clientes, de igual manera satisfacer sus necesidades cuando van adquirir productos de la empresa y ser amable y responsable, honesto con los clientes.

La empresa cuenta con las estrategias para la implementación: el 53.85% mencionaron que, algunas veces cuenta con las estrategias para la implementación, lo

cual asemeja con la tesis de Paima (2020) quien menciona que el 45% de los encuestados señalaron que las Mypes algunas veces utilizan las estrategias para la implementación de los productos, de igual forma coincide con Aguila (2019) quien señaló que el 97% de encuestados algunas veces las empresas manejan las estrategias para la implementación de los productos, porque las ventas disminuyeron falta de estrategias y planificación de los dueños. Esto demuestra que las estrategias que realiza la empresa algunas veces implementan y mejoran los productos, ya que es muy importante aplicar las estrategias para generar más ventas y realizar una buena publicidad con las promociones de los productos y generar los precios según la competencia, porque es importante hacer un estudio de mercado en una empresa.

El representante hace uso de herramientas de calidad: el 38.46% indicó, que casi siempre hace uso de herramientas de calidad, esto contrasta con el estudio de Rojas del Aguila (2019) quien señaló que 32% de encuestados mencionaron que casi siempre hace un uso de herramientas de calidad con los productos, asimismo defiere con la tesis de Paima (2020) quien afirmó que 54% de los empresarios manifestó que siempre hacen un uso de herramientas de calidad de los precios y productos. Asimismo, coincide con Rojas del Aguila (2019) quien mencionó que 32.45% de los dueños siempre realizan y hacen uso de herramientas de calidad. Esto resultados demuestra que la mayoría de los colaboradores señalaron que el representante casi siempre hace uso de calidad de herramientas, ya que es muy importante manejar la calidad de los productos, y generar más ventas realizando estrategias y control.

Sobre las características de los procesos administrativos en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., a la pregunta, la empresa trabaja en base al plan de negocios: el 38.46% indicó que casi siempre trabaja en base al plan de negocios con los proveedores, lo cual coincide con Aguilar (2019) quien indicó que 98.20% las Mypes casi siempre trabajan en base al plan de negocios y no aplican las estrategias de marketing, defieren con la tesis de Rojas del Aguila (2019) quien mencionó que 87.21% casi siempre las pequeñas empresas trabajan en base al plan de negocios y no están manejando de manera correcta la aplicación del marketing. Por lo tanto, demuestra, que la totalidad de los colaboradores mencionaron que el dueño de la pequeña empresa casi siempre trabaja en base al plan de negocios y herramientas de marketing digital, porque no realiza la publicidad en las redes para que sus productos sean conocidos.

El representante realiza la planificación de las actividades: el 30.77% señaló, que muy pocas veces realiza la planeación de las actividades, asimismo de acuerdo a un informe elaborado por la González (2019) indicó que implica hacer la elección de las decisiones más adecuadas acerca de lo que se realizará en el futuro. La planeación establece las bases para determinar el elemento riesgo y minimizarlo. La eficiencia en la ejecución depende en gran parte de una adecuada planeación y los buenos resultados no se logran por sí mismos: es necesarios planearlos con anterioridad. Estos resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores indicaron que el representante muy pocas veces establece la planificación de las actividades con los colaboradores, ya que es muy importante realizar la planificación de tareas y actividades para que tengan en cuenta los trabajadores las actividades de la empresa.

El representante desempeña las tareas y funciones: el 30.77% manifestó, que

siempre desempeña las tareas y funciones con los colaboradores, lo cual concuerda con el estudio de Aguilar (2019) que señaló que 45.65% de los dueños siempre desempeñan las tareas y funciones de los colaboradores y empelados, asimismo coincide con Rojas del Aguila (2019) quien indicó que 78% de los empresas siempre desempeñan la tareas y funciones de sus colaboradores para que cumplan sus metas y objetivos. Esto demuestra, que la totalidad de los encuestados a los colaboradores señalaron que el gerente siempre desempeña las tareas y funciones, porque algunos de los colaboradores no están laborando bien y tampoco cumplen las metas y objetivos que estable el representante, por falta de motivación o problema personal.

Existe división del trabajo con los trabajadores: el 46.15% consideró que, algunas veces realiza la división del trabajo, esto se asemeja con la tesis de Paima (2020) quien manifestó que 65% de los encuestados afirmaron que algunas veces realizan la división de trabajo en los colaboradores, de igual forma concuerda con la investigación de Huaranga (2021) quien señaló que 32.12% de los dueños algunas veces consideran la división de trabajo de sus colaboradores, poco interés les toman o les importa. Por lo tanto, la totalidad de encuestados de la empresa mencionaron que el representante algunas veces realiza la división de trabajo, el dueño no realiza con igualdad la división, es por eso que algunos trabajadores tienen una dificultad en sus puestos de trabajo porque no existe la igualdad en división de trabajo en la Mype.

La empresa aplica las estrategias de motivación: el 30.77% de encuestados indicó que nunca aplica las estrategias de motivación, lo cual concuerda con la tesis de Huaranga (2021) quien manifestó que 45.10% nunca los empresarios utilizan las estrategias para la motivación a los colaboradores ni a los clientes, pero contrasta con

Sanchez (2018) quien mencionó que el 65% de Mypes siempre aplican las estrategias de motivación y hacen capacitaciones para los trabajadores para que así satisfacen a sus clientes de forma inmediata. Por ende, la mayoría de los encuestados mencionaron que la pequeña empresa no realiza las estrategias de motivación hacia los colaboradores, por lo que el dueño no toma importancia a su negocio, es por eso que falta hacer capacitación, charlas, motivarles a los colaboradores porque hay algunos colaboradores que vienen con problemas internos y no se concentran en sus labores de trabajo.

La empresa utiliza técnicas de liderazgo hacia el personal: el 46.15% mencionó que, casi siempre utiliza técnicas de liderazgo hacia el personal, lo cual coincide con el estudio de Sanchez (2018) quien señaló que 65.12% casi siempre las pequeñas empresas realizan técnicas de liderazgo hacia los colaboradores y empleados, sin embargo difiere con Atencia (2018) quien mencionó que 45.78% de grandes empresas casi siempre establecen las estrategias de liderazgo hacia los personales, porque los dueños no toman interés en liderar a sus empleados de forma correcta. La mayoría de los colaboradores señalaron que la pequeña Mype casi siempre realiza las técnicas de liderazgo hacia los trabajadores, ya que el liderar a los empleados es de suma importancia para que laboren en su puesto de trabajo con más responsabilidad y el dueño y gerente deben recibir capacitación y charlas sobre el liderazgo para que así lideren bien a sus colaboradores y lleven adelante a la empresa en trabajo en equipo.

Realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento: el 53.85% señaló que, casi siempre aplica el monitoreo respecto al cumplimiento, esto difiere con el estudio de Atencia (2018) quien señaló que 65.98% casi siempre los representantes

realizan el monitoreo con los trabajadores respecto a los cumplimientos, además contrasta con la tesis de Sanchez (2018) quien mencionó que 98.02% de los dueños nunca aplican o realizan los monitoreos respecto a los cumplimientos con los colaboradores. Por ende, la mayoría de los encuestados de la pequeña empresa casi siempre realiza el monitoreo respecto al cumplimiento de los empleados y colaboradores, ya que en la empresa no respetan el cumplimiento entrar tarde al trabajo porque no está actualizado sus valores, y objetivos de la Mype, falta orden por parte del dueño o gerente para que el negocio salga adelante y genere más ingresos.

La empresa revisa (monitorea) el cumplimiento de la planificación: el 30.77% de encuestados mencionó que casi siempre revisa el cumplimiento de la planificación, de igual manera coincide con la tesis de Sanchez (2018) quien resaltó que el 32.45% casi siempre las empresas realizan y monitorean el cumplimiento de planificación, así mismo concuerda con el estudio de Huaranga (2021) quien indicó que el 78.10% de las grandes empresas casi siempre realizan adecuadamente el cumplimiento de planificación, pero contrasta con la tesis de Paima (2020) quien señaló que 45.36% de los dueños nunca revisan ni monitorean los cumplimientos de planificación. Por lo tanto, esto evidencia que la mayoría de los colaboradores señalaron que la pequeña Mype casi siempre revisa y monitorea el cumplimiento de la planificación.

5.3. PLAN DE MEJORA

1. Datos generales:

Nombre o razón social: E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP

Dirección: En la ciudad Huaraz

Nombre del representante: Dueño de la empresa

2. Visión

Ser reconocida como la empresa líder en la región Ancash en el abastecimiento de GLP y soluciones inmediatas, económicas en base a hidrocarburos a nivel nacional y local transmitiendo cercanía y modernidad a nuestros clientes.

3. Misión

Ser una empresa sostenible que contribuya al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida a través de la comercialización de GLP en la región Ancash.

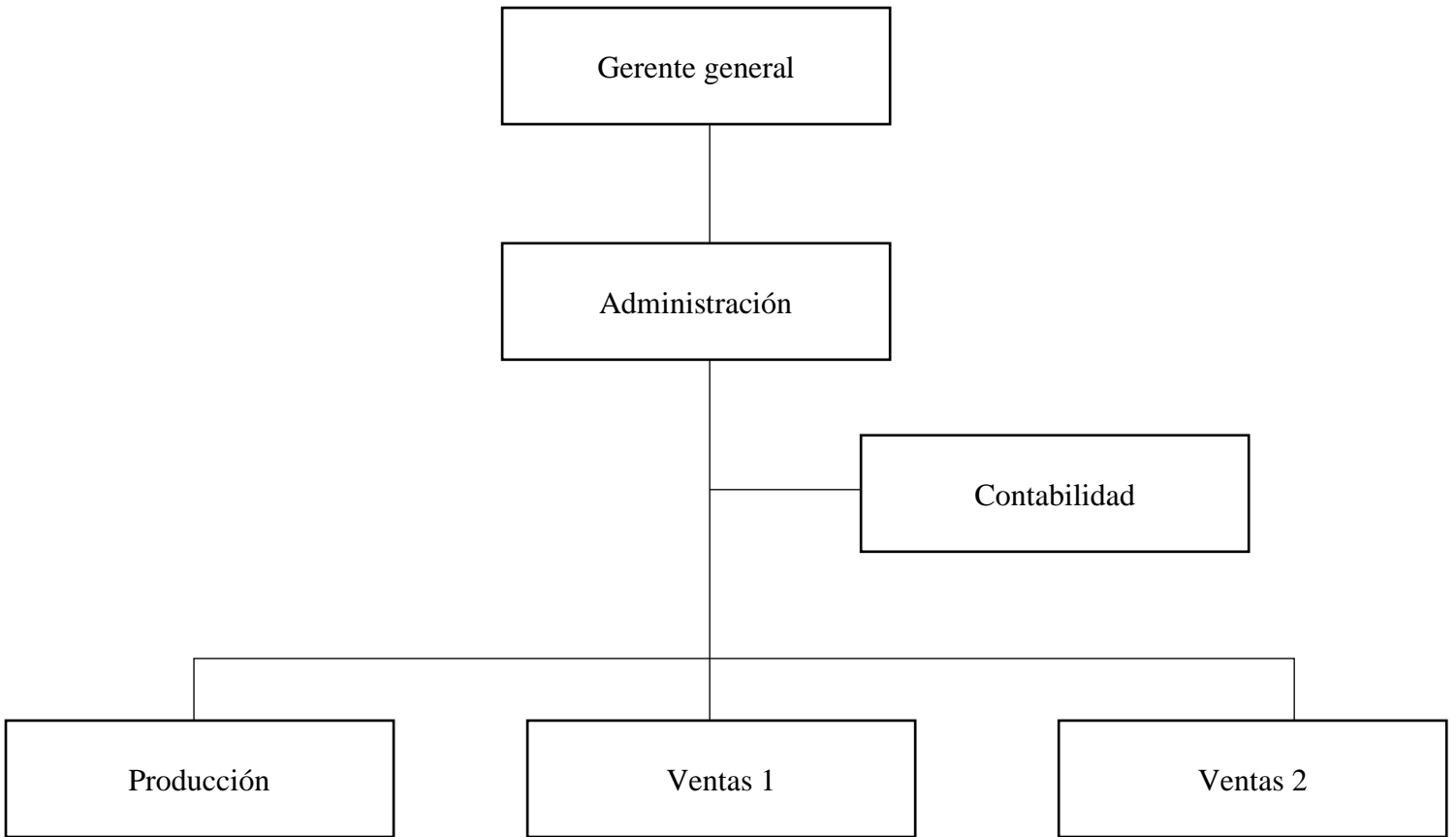
4. Objetivos:

- Mejorar continuamente la atención que se le brinda al cliente, con un trato personalizado cada uno de ellos.
- Conocer las estrategias que emplea la organización
- Elaborar y presentar estrategias para mejorar dicha empresa.

5. Productos y/o servicios:

La empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP se encargan del envasado, distribución y comercialización de GLP que hacen posible llegar hasta el usuario final.

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente general
Perfil	Estudios universitarios en administración en el rubro de venta de gas. Encargado de controlar la contabilidad de la empresa registros contables, procesos de producción y liderando la gestión de RR.HH.
Funciones	Ejecución de todas las otras funciones, pensando siempre no solo en el cumplimiento de objetivos de los inversionistas sino también en las necesidades y preferencias del cliente.

Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Personas con emprendimientos (superior universitaria). - Experiencia mínima de 4 años. - Conocimientos en manejo de gas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar las actividades en la empresa. - Conocer y evaluar los procesos del servicio. - Capacitación a los colaboradores contantemente. - Diseñar estrategias que ayuden al crecimiento de la empresa

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Personas con emprendimientos (superior universitaria). - Experiencia mínima de 10 años en contabilidad - Conocimientos en manejo de planillas, flujo de caja, presupuestos
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña, gestiona y ejecuta las estrategias económicas y financieras de una empresa. - Interpreta la información contable para el planeamiento, el control y la toma de decisiones. - Administra e identifica los riesgos financieros en las organizaciones.

Cargo	Producción
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Superior universitaria, o técnico - Experiencia mínima de 3 años en control de obras, control de producción, control de almacén, pedidos. - Conocimientos en manejo de coordinar los equipos de trabajo, la actividad productiva.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Tener habilidades para las matemáticas. - Tener conocimientos sobre las Tecnologías de Información y Comunicación, TIC. - Tener capacidad para liderar grandes grupos. - Ser capaz de establecer una comunicación asertiva. - Tener empatía con sus supervisados.

Cargo	Ventas 1 y 2
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Superior técnico, especialidad en ventas - Experiencia mínima de 1 a 2 años conocimientos, actitudes, habilidades. - Conocimientos en ventas, trabajo en equipo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer los objetivos. - Investigar el mercado. - Planificar las estrategias. - Atender a los clientes. - Promover a la empresa

7. Diagnóstico empresarial

	Fortalezas	Debilidades
ANÁLISIS DE FODA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Productos de buena calidad 2. Penetración a nivel nacional 3. Buena atención al cliente 4. Excelente posición financiera 5. Precios bajos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura pequeña 2. No ofrece todo tipo de tamaño de gas 3. Bajo nivel de ventas
Oportunidades	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Alianzas estratégicas con grandes y medianos distribuidores 2. Crecimiento de la inversión privada 3. Expansión de mercados a nivel nacional 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene alianzas con empresa privada para que marca crezca y este en casi todo el ciudad de Huaraz. (O1, O3, F2,) - Compite en el mercado con un producto de calidad y a un precio ligeramente menor que a competencia. (O1, F2, F4) 	<ul style="list-style-type: none"> - Algunas empresas no ofrecen variedad de tamaño de balón de gas, porque que la inversión privada podría solucionar ese problema. (O1, O3, D1) - La innovación de nuevo productos y diseños. (O3, O2, D3)
Amenazas	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. La crisis económica y alzas de barril de gas. 2. Aumento de la informalidad en este sector. 3. Factores sociales (huelgas, bloqueo, de carreteras) 4. Debilidad de negociar las franquicias. 	<p>Factores sociales y la crisis económica y las posibles alzas de barril de gas podría hacer que el precio de gas suba y quite una fortaleza que es bajos precios. (A4, A1, F4)</p>	<p>La infraestructura y el manejo de productos inflamables podría ser un problema que amenaza con la reputación de marca de la empresa. (A2, D1, A3)</p>

8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP
No se realizan los procesos de trabajos.	Carece de un plan de trabajo de revisión periódica.
Poco uso de herramientas de gestión.	Persistencia de problemas de gestión.
Cuestión de nivel de servicio	No se cumple con los plazos establecidos
No emplea las tecnologías de información en sus procesos	No cuenta con equipos de cómputo para realizar operaciones en la empresa
No cuenta con objetivos	No se ha propuesto misión, visión, y objetivos, de la empresa, eso hace que la empresa no tenga una visión de crecimiento.
No cuenta con estrategias	Desconocimiento de tipos de estrategias. Por lo tanto, no hay estrategias de marketing que permitan el crecimiento de la empresa.
No ha definido funciones	Desconocimiento de funciones, lo que ocasiona que haya dualidad de funciones y mando.
Planificación	Áreas con mayor carga de trabajo por falta de análisis de procesos
Organización	Clima interno, produciendo situaciones de desorganización en procesos
Dirección	Individualismo afecta la calidad de trabajo y en consecuencia el nivel de servicio al cliente
Control	Falta de supervisión

9. Problemas

Indicadores	Problemas	Causas del problema
No se realizan los procesos de trabajos.	Carece de un plan de trabajo de revisión periódica.	En la empresa existe una deficiencia de revisión de puesto de trabajos, porque algunos colaboradores incumplen los objetivos trazados.
Poco uso de herramientas de gestión.	Persistencia de problemas de gestión.	Existe un gran problema en gestión porque en encargado en esa área no tiene mucho conocimiento y tiene que recibir por obligatoria una capacitación.
Cuestión de nivel de servicio	No se cumple con los plazos establecidos	La empresa ha tenido mucha queja por los pedidos y entregas de gas a domicilios, los colaboradores llegaban tarde.
No emplea las tecnologías de información en sus procesos	No cuenta con equipos de cómputo para realizar operaciones en la empresa	El proceso de compra que hacen los clientes, se registra o no de manera manual, a veces se emiten boletas y otras veces no.
No cuenta con objetivos	No se ha propuesto misión, visión, y objetivos, de la empresa	La empresa jamás se ha propuesto una misión y visión desde su fundación, todo se ha realizado de manera informal
No cuenta con estrategias	Desconocimiento de tipos de estrategias	Al no tener capacitación en herramientas en gestión cada una de las áreas de la empresa, sobre todo en aquellas donde toma tiempo implementarlas.
No ha definido funciones	Desconocimiento de funciones	El problema inicia en que los trabajadores que son familiares aplican una gestión acomoda a cada uno de estilos de cada uno de ellos.
Planificación	Áreas con mayor carga de trabajo por falta de análisis de procesos	El encargado en planificación no domina mucho porque falta análisis de procesos.
Organización	Clima interno, produciendo situaciones de desorganización en procesos	En la empresa no hay organización, hay más desorganización en proceso por parte del dueño o gerente.
Dirección	Individualismo afecta la calidad de trabajo y en consecuencia el nivel de servicio al cliente	En la empresa no realizan los trabajadores trabajo en equipo, cada trabajador trabaja individual, es por ello que la empresa no está satisfaciendo a sus clientes.
Control	Falta de supervisión	No realizan la supervisión a los trabajadores si está desempeñándose bien en sus puestos de trabajo.

10. Establecer soluciones

10.1. Establecer acción de mejora

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
No se realizan los procesos de trabajos.	Carece de un plan de revisión periódica.	Organizar plan de trabajo que involucre a la organización.
Poco uso de herramientas de gestión.	Persistencia de problemas de gestión.	Planificar actividades de integración para motivar la participación del personal.
Cuestión de nivel de servicio	No se cumple con los plazos establecidos	Conforma grupo de calidad que supervise cumplimiento
No emplea las tecnologías de información en sus procesos	No cuenta con equipos de cómputo para realizar operaciones en la empresa	Adquirir una caja registradora para el control. Controlar el stock mínimo por balón de gas
No cuenta con objetivos	No se ha propuesto misión, visión, y objetivos, de la empresa	Plantear misión, visión, objetivos a corto plazo y largo plazo
No cuenta con estrategias	Desconocimiento de tipos de estrategias	Capacitación en gestión empresarial Elaborar estrategias de gestión empresarial
No ha definido funciones	Desconocimiento de funciones	Definición y elaboración de funciones. Elaborar manual de funciones Elaborar organigrama de la empresa
Planificación	Áreas con mayor carga de trabajo por falta de análisis de procesos	Planificación de la carga de trabajo y organización
Organización	Clima interno, produciendo situaciones de desorganización en procesos	Liderazgo de la dirección debe liderar plan de mejora
Dirección	Individualismo afecta la calidad de trabajo y en consecuencia el nivel de servicio al cliente	Liderazgo y supervisión. Precisar límites
Control	Falta de supervisión	Establecer normas y seguimiento

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Nº	Estrategias	Recursos humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Organizar plan que involucre a la organización.	Gerencia/ trabajadores	S/ 300.00	Internet Computadora Impresora	1 semana
2	Planificar actividades de integración para motivar la participación del personal.	Gerencia/ trabajadores	S/ 450.00	Internet Computadora Impresora	2 semanas
3	Conforma grupo de calidad que supervise cumplimiento	Gerencia/ trabajadores	S/ 250.00	Internet Computadora Impresora	3 semanas
4	Adquirir una ca registradora con sistema control Controlar el stock mínimo por balón de gas	Gerencia	S/ 500.00	Internet Computadora Impresora	1 semana
5	Plantear misión, visión, objetivos a corto plazo y largo plazo	Gerencia	S/ 400.00	Internet Computadora Impresora	3 semanas
6	Capacitación en gestión empresarial Elaborar estrategias de gestión empresarial	Gerencia	S/ 550.00	Internet Computadora Impresora	1 mes
7	Definición y elaboración de funciones. Elaborar manual de funciones Elaborar organigrama de la empresa.	Gerencia	S/ 600.00	Internet Computadora Impresora	2 semanas
8	Planificación de la carga de trabajo y organización	Gerencia/ trabajadores	S/ 400.00	Internet Computadora Impresora	1 semana
9	Liderazgo de la dirección debe liderar plan de mejora	Gerencia/ trabajadores	S/ 600.00	Internet Computadora Impresora	3 semanas
10	Liderazgo y supervisión. Precisar limites	Trabajadores	S/ 450.00	Internet Computadora Impresora	2 semanas
11	Establecer normas y seguimiento	Gerencia/ trabajadores	S/ 300.00	Internet Computadora Impresora	1 semana

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Mes 1				Mes 2				Mes 3				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Organizar plan de trabajo que involucre a la organización.	01/12/22	30/12/22	x	x	x	x	x	x	x						
2	Plantear integración para motivar la participación del personal.	01/12/22	30/12/22	x	x	x	x	x	x	x						
3	Conforma grupo de calidad que supervise cumplimiento	01/12/22	30/12/22	x	x	x	x	x	x	x						
4	Adquirir una ca registradora con sistema control	01/12/22	30/12/22	x	x	x	x	x	x	x						
5	Controlar el stock mínimo por balón de gas	01/01/23	15/01/23				x	x	x							
6	Plantear misión, visión, objetivos a corto plazo y largo plazo	01/01/23	15/01/23					x	x	x						
7	Capacitación en gestión empresarial	15/01/23	30/01/23						x	x	x					
8	Elaborar estrategias de gestión empresarial	15/01/23	30/01/23						x	x	x					
9	Definición y elaboración de funciones.	01/02/23	15/02/23								x	x	x			
10	Elaborar manual de funciones	01/02/23	15/02/23								x	x	x			
11	Elaborar organigrama de la empresa.	15/02/23	28/02/23										x	x	x	

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que la mayoría de los colaboradores consideró que la empresa algunas veces cuenta con las estrategias para la implementación, la minoría indicó que algunas veces los valores y objetivos son bien establecido, la empresa gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo, el representante hace un uso de herramientas de calidad, además la Mype casi siempre gestiona su negocio bajo mejora continua, sin embargo, la misión y visión nunca son bien establecidos. Por tanto, la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP debe motivar a los colaboradores tomando en cuenta siempre su participación en toma de decisión.

Se observó que la mayoría de los trabajadores afirmaron que casi siempre realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento, la minoría casi siempre la empresa trabaja en base al plan de negocios, la empresa utiliza técnicas de liderazgo hacia el personal, y revisa (monitorea) el cumplimiento de la planificación de los colaboradores. Asimismo, señalan que algunas veces existe división del trabajo con los trabajadores, además también la empresa algunas veces aplica las estrategias de motivación. Por otro, la minoría de los colaboradores afirmaron que el representante muy pocas veces realiza la planeación de las actividades, y desempeña las tareas y funciones a los trabajadores.

Se elaboró la propuesta de mejora de gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022, que se sugiere una gestión enfocada de procesos, uso de herramientas de gestión y trabajo en equipo.

VII. RECOMENDACIONES

Implementar procesos administrativos, que permitan reforzar la planeación y nuevos mecanismos de control de las actividades. Los que permiten coordinar y realizar el seguimiento al cumplimiento de los planes de presupuestos y detectar desempeños que no se ajusten a los estándares establecidos.

Desarrollar la gestión de calidad que debe cumplir una cultura organizacional que integre a toda la organización, con el de elevar su productividad y calidad de servicio trasladado al cliente, para lo cual se debe encaminar y adoptar una serie de políticas y objetivos de calidad.

Implementar y determinar procesos administrativos que debe contar con herramientas para fortalecer con eficiencia, como lo son la administración por objetivos y toma decisiones, es por ello que son temas de gran importancia en el desarrollo de las empresas que se deben implementar, en tal sentido la Mype debe fortalecer sus capacidades respecto a tener conocimiento sobre las herramientas administrativas.

Realizar la normalización de los servicios, estandarización de calidad y gestión por procesos administrativos, como instrumentos que potenciaran el mejoramiento continuo de la calidad de la empresa.

Establecer la información en el estudio plan de mejora para realizar nuevas estrategias que ayuden al desarrollo de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, logrando fidelización de sus clientes con el producto de calidad que se brindan y hacer que los colaboradores sean comprometidos con la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G. (2019). *El proceso administrativo y su efecto en la gestión financiera de la gasolinera Gavilánez de la ciudad de Ambato desde el año 2012 hasta el 1er semestre del año 2013*. Universidad Técnica de Ambato.
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20654>
- Atencia, L. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2016*.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/5256>
- Carvajal, R., & Silva, V. (2020). *Sistema de gestión de calidad en los servicios y su incidencia en las ventas de la compañía Gerizim Cia Ltda. de la ciudad de Ambato*. Ambato – Ecuador.
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1049>
- Chavez, L. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad de servicio en las Micro y Pequeña Empresas del sector servicio – rubro transporte de pasajeros a combi en la ciudad de Huaraz, 2016*.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/14171>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Editorial ICB.
- Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona: Travesera de gracia.
https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbg_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Fontalvo Herrera, T. J. (2020). *La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9000: 2008. B - EUMED.*

Gestión. (27 de Agosto de 2018). *Solo 3 de cada 10 negocios son exitosos en Perú, ¿cómo no ser parte de los que fracasan?* <https://gestion.pe/tu-dinero/3-10-negocios-son-exitosos-peru-parte-fracasan-242468?fbclid=IwAR0DEHaUBFuf6WHQnjJZLstkPtdtN0pnUcaS5v9H1V8aexW9rGQwsfNsIfo>

González, F. F. (2005). *Gestión de Calidad en la Organización y Dirección de Centros Escolares.* España: Estilo Estugraf Impresores, S.L.

González, J. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica.* Ediciones Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/>

Henderson, G. A. (2011). *Gestión de la calidad.*

Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2018). *Metodología de la investigación* 6a ed. https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf?fbclid=IwAR3112_DQzCe1Y111BaFnotnSLFDbVU0PUpXlrEiYLoy9nxAgn2v2qC7PwM

Huaranga, L. (2021). *Gestión de la calidad y procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2020.* <https://hdl.handle.net/20.500.13032/19556>

- Normas ISO. (2015). *Organización Internacional de Normalización*.
<https://www.iso.org/news/2015/09/Ref2002.html>
- Nueva ISO 9001:2015. (2018). *Nuevas Normas ISO. Una iniciativa de la Escuela Europea de Excelencia*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- ONU. (10 de 12 de 2022). *NACIONES UNIDAS*.
<https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day>
- Paima, R. (2020). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro repuestos de maquinaria-Pucallpa 2019*. de
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/15812>
- Pérez Rodríguez, M. D. (2020). *Calidad de servicio y Atención al Cliente* (2da ed.).
Editorial ICB.
- Reyes, O. (2020). *Planeacion Estrategica Para Alta Direccion*. Palibrio.
<https://books.google.com.pe/>
- Rojas Del Aguila, F. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/14118>
- Sanchez, B. (2018). *Diseño de un sistema con la tecnología workflow para el seguimiento de expedientes de procesos administrativos disciplinarios en la secretaria técnica de la UNASAM, Huaraz 2017*.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/3379>
- vivas, j., Jabaloyes Vivas, j., Carrión García, a., & Carot Sierra, j. (2020). *Introduccion*

a la gestion de la calidad. valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.

Zurita , J., & Rojas, J. (2019). *Gestión de la calidad del servicio y su impacto en la competitividad de la Funeraria La Nueva Jerusalén.* Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2919>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2022								Año 2023							
		Sem 1				Sem2				Sem 1				Sem4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x	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								x								
5	Mejora del marco teórico y Metodológico									x							
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos										X						
7	Elaboración del consentimiento informado (*)										X						
8	Recolección de datos											x					
9	Presentación de resultados												x				
10	Análisis e Interpretación de los resultados												x				
11	Redacción del informe preliminar													x			
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														x		
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación															x	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															x	
15	Redacción de artículo científico																x

Anexo 2: Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			
Categoría	Base	% o N°	TOTAL S/
Suministros			
- Impresiones	S/. 0.30	200	S/. 60.00
- Fotocopias	S/. 0.10	400	S/. 40.00
- Empastado	S/. 40.00	3	S/. 120.00
- Papel bond A-4 (500 hojas)	S/. 15.00	1	S/. 10.00
Servicios			
- Uso de Turnitin	S/. 50.00	2	S/. 100.00
Sub Total			S/. 330.00
Gastos de viaje			
- Pasaje para recolectar información	S/. 3.00	25	S/. 75.00
Subtotal			S/. 75.00
TOTAL, PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			S/. 405.00
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE			
Categoría	Base	% o N	Total S/.
Servicios			
- Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	S/.30.00	4	S/.120.00
- Búsqueda de información en base de datos	S/.35.00	2	S/.70.00
- Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	S/.40.00	4	S/.160.00
- Publicación de artículo en repositorio institucional	S/.50.00	1	S/.50.00
Subtotal			S/. 400.00
Recurso Humano			
- Asesoría personalizada (5 horas por semana)	S/ 63.00	4	S/ 252.00
Sub total			S/ 252.00
TOTAL PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE			S/. 652.0

Anexo 3. Carta de presentación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta S/Nº01-2023-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
Eduardo José Mauricio Estrada
ELM NEGOCIOS E.I.R.L.
Gerente
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Simeon Henostroza Ruiz Clinton, con código de matrícula N° 1211121086, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "GESTION DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA ELM NEGOCIOS EIRL, PLANTA ENVASADORA DE GLP, HUARAZ, 2022", durante los meses de diciembre 2022 a marzo de 2023.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

.....
E.L.M. NEGOCIOS E.I.R.L.
Eduardo J. Mauricio Estrada
GERENTE

Eduardo José Mauricio Estrada
DNI. N° 46316909

42575664
RUZ CLINTON SIMEON
HENOSTROZA

Anexo 4. Consentimiento informado

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA ELM NEGOCIOS EIRL, PLANTA ENVASADORA DE GLP, HUARAZ, 2022 y es dirigido por Simeon Henostroza, Ruiz Clinton, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los trabajadores para Determinar la gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa ELM negocios EIRL, Planta Envasadora de GLP, Huaraz, 2022, y de esa 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 los medios de medios oficiales Si desea, también podrá escribir al correo 121121086@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: Jorge Dorio Ortiz Jimenez

Fecha: 11-01-2023

Correo electrónico: JorgeOrtiz300310@hotmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

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

La presente investigación se titula: GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA ELM NEGOCIOS EIRL, PLANTA ENVASADORA DE GLP, HUARAZ, 2022 y es dirigido por Simeon Henostroza, Ruiz Clinton, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los trabajadores para Determinar la gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa ELM negocios EIRL, Planta Envasadora de GLP, Huaraz, 2022, y de esa 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 los medios de medios oficiales Si desea, también podrá escribir al correo 1211121086@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: Ibáñez Yonez Ramiro de J
Fecha: 11-01-22
Correo electrónico: _____
Firma del participante: [Firma]
Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

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

La presente investigación se titula: GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA ELM NEGOCIOS EIRL, PLANTA ENVASADORA DE GLP, HUARAZ, 2022 y es dirigido por Simeon Henostroza, Ruiz Clinton, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los trabajadores para Determinar la gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa ELM negocios EIRL, Planta Envasadora de GLP, Huaraz, 2022, y de esa 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 los medios de medios oficiales Si desea, también podrá escribir al correo 1211121086@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: Oropeza Rosales Robert Carlos

Fecha: 11-01-2023

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA ELM NEGOCIOS EIRL, PLANTA ENVASADORA DE GLP, HUARAZ, 2022 y es dirigido por Simeon Henostroza, Ruiz Clinton, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los trabajadores para Determinar la gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa ELM negocios EIRL, Planta Envasadora de GLP, Huaraz, 2022, y de esa 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 los medios de medios oficiales Si desea, también podrá escribir al correo 1211121086@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: CASIMIRO CRUZ ROMIZON JOSAFAT

Fecha: 11-01-23

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA ELM NEGOCIOS EIRL, PLANTA ENVASADORA DE GLP, HUARAZ, 2022 y es dirigido por Simeon Henostroza, Ruiz Clinton, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los trabajadores para Determinar la gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa ELM negocios EIRL, Planta Envasadora de GLP, Huaraz, 2022, y de esa 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 los medios de medios oficiales Si desea, también podrá escribir al correo 121121086@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: Coloma Haldonado Alex Rodrigo

Fecha: 11-01-2023

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

Anexo 5. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los trabajadores de la micro y pequeña empresa, para desarrollar la investigación titulada GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA E.L.M. NEGOCIOS E.I.R.L., PLANTA ENVASADORA DE GLP, HUARAZ, 2022. Para obtener el título profesional de licenciada en administración.

INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de 14 ítems, los cuales miden las dimensiones de gestión de calidad en los procesos administrativos de la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., Planta Envasadora de GLP, Huaraz, 2022. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en este cuestionario.

	1	2	3	4	5				
	Nunca	Siempre	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre				
Nº	Pregunta				1	2	3	4	5
VARIABLE 1. GESTIÓN DE CALIDAD									
Dimensiones 1: Estrategia de calidad (Misión, visión, Valores y objetivos, Enfoque en la mejora continua)									
1	¿La empresa tiene establecido la misión, visión?				1	2	3	4	5
2	¿El representante de la Mype tiene establecido los valores y objetivos?								
3	¿El representante gestiona su negocio bajo la mejora continua?								

Dimensiones 2: Principios de la calidad de gestión (Enfoque en el trabajo en equipo)					
4	¿La empresa gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo con los colaboradores?				
Dimensiones 2: Gestión de procesos (Gestión y mejora de procesos, Herramientas de calidad)					
5	¿La empresa cuenta con las estrategias para la implementación de la mejora continua?				
6	¿El representante hace uso de herramientas de calidad?				
VARIABLE 2. PROCESOS ADMINISTRATIVOS					
Dimensiones 1: Planificación (Documentación de planificación, Actividades)					
7	¿La empresa trabaja en base al plan de negocios?	1	2	3	4
8	¿El representante realiza la planeación de las actividades de la empresa?				
Dimensiones 2: Organización (Organigramas, División del trabajo)					
9	¿El representante desempeña las tareas y funciones a través de organigramas?				
10	¿En la empresa existe división del trabajo con los trabajadores?				
Dimensiones 3: Dirección (Motivación, Liderazgo)					
11	¿La empresa aplica las estrategias de motivación hacia el personal?				
12	¿Cree usted que la empresa utiliza técnicas de liderazgo hacia el personal?				
Dimensiones 4: Control (Documentos de control, Mecanismo)					
13	¿La empresa realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?				
14	¿La empresa revisa (monitorea) el cumplimiento de la planeación de los colaboradores?				

Anexo 6: Validación del instrumento de recolección de datos

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

I. TITULO DE LA INVESTIGACION

GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA ELM NEGOCIOS EIRL, PLANTA ENVASADORA DEL GLP, HUARAZ, 2022.

II. TESISTA

SIMEON HENOSTROZA RUIZ CLINTON

III. DECISIÓN

Después de haber revisado el cuestionario, SE PROCEDIÓ A VALIDARLO, teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO: SI



Mig. Simeon Henostroza Ruiz Clinton
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01359

DNI N° 33263862

Fecha: 10 de enero 2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Morillo Campos, Yuly Yolanda

1.2. **Grado Académico:** Magister en Administración Pública

1.3. **Profesión:** Licenciada en Administración

1.4. **Institución donde labora:** Independiente

1.5. **Cargo que desempeña:** Gestión de Empresas

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.7. **Autor del instrumento:** SIMEON HENOSTROZA RUIZ CLINTON

1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 GESTION DE CALIDAD

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Estrategias de Calidad							
¿La empresa tiene establecido la misión y visión?	X		X		X		
¿El representante de la empresa tiene establecido los valores y objetivos?	X		X		X		
¿El representante gestiona su negocio bajo la	X		X		X		

mejora continua?							
¿La empresa gestiona el trabajo en equipo con los colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 2: Gestión de procesos							
¿La empresa cuenta con las estrategias para la implementación de la mejora continua?	X		X		X		
¿El representante hace uso de herramientas de calidad?	X		X		X		

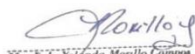
Ítems correspondientes al Instrumento: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificación							
¿La empresa trabaja en base al plan de negocios?	X		X		X		

¿El representante realiza la planeación de las actividades de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: Organización							
¿El representante desempeña las tareas y funciones a través de organigramas?	X		X		X		
¿En la empresa existe división del trabajo con los colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección							
¿La empresa aplica las estrategias de motivación hacia el personal?	X		X		X		
¿Cree usted que la empresa utiliza técnicas de liderazgo hacia el personal?	X		X		X		
Dimensiones 4: Control							
¿La empresa realiza algún tipo de	X		X		X		

monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?							
¿La empresa revisa (monitorea) el cumplimiento de la planeación de los colaboradores?	X		X		X		

Otras observaciones generales:


 Yajaira Yolanda Morillo Campos
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION
 CLAD N° 01359

DNI N° 33263862

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

I. TITULO DE LA INVESTIGACION

GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA ELM NEGOCIOS EIRL, PLANTA ENVASADORA DEL GLP, HUARAZ, 2022.

II. TESISTA

SIMEON HENOSTROZA RUIZ CLINTON

III. DECISIÓN

Después de haber revisado el cuestionario, SE PROCEDIÓ A VALIDARLO, teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO: SI



Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

Fecha: 10 de enero 2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Limo Vásquez, Miguel Ángel

1.2. **Grado Académico:** Magister

1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración

1.4. **Institución donde labora:** ULADECH

1.5. **Cargo que desempeña:** Docente

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.7. **Autor del instrumento:** SIMEON HENOSTROZA RUIZ CLINTON

1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 GESTION DE CALIDAD

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Estrategias de Calidad							
¿La empresa tiene establecido la misión y visión?	X		X		X		
¿El representante de la empresa tiene establecido los valores y objetivos?	X		X		X		
¿El representante gestiona su negocio bajo la	X		X		X		

mejora continua?							
¿La empresa gestiona el trabajo en equipo con los colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 2: Gestión de procesos							
¿La empresa cuenta con las estrategias para la implementación de la mejora continua?	X		X		X		
¿El representante hace uso de herramientas de calidad?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificación							
¿La empresa trabaja en base al plan de negocios?	X		X		X		

¿El representante realiza la planeación de las actividades de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: Organización							
¿El representante desempeña las tareas y funciones a través de organigramas?	X		X		X		
¿En la empresa existe división del trabajo con los colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección							
¿La empresa aplica las estrategias de motivación hacia el personal?	X		X		X		
¿Cree usted que la empresa utiliza técnicas de liderazgo hacia el personal?	X		X		X		
Dimensiones 4: Control							
¿La empresa realiza algún tipo de	X		X		X		

monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?							
¿La empresa revisa (monitorea) el cumplimiento de la planeación de los colaboradores?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

I. TITULO DE LA INVESTIGACION

GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA ELM NEGOCIOS EIRL, PLANTA ENVASADORA DEL GLP, HUARAZ, 2022.

II. TESISISTA

SIMEON HENOSTROZA RUIZ CLINTON

III. DECISIÓN

Después de haber revisado el cuestionario, SE PROCEDIÓ A VALIDARLO, teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO: SI



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

DNI: 32888279

Fecha: 10 de enero 2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Rubio Castillo, Rober S
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en Administración
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** Hospital III Essalud
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Profesional Administrativo
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** SIMEON HENOSTROZA RUIZ CLINTON
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 GESTION DE CALIDAD

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Estrategias de Calidad							
¿La empresa tiene establecido la misión y visión?	X		X		X		
¿El representante de la empresa tiene establecido los valores y objetivos?	X		X		X		
¿El representante gestiona su negocio bajo la	X		X		X		

mejora continua?							
¿La empresa gestiona el trabajo en equipo con los colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 2: Gestión de procesos							
¿La empresa cuenta con las estrategias para la implementación de la mejora continua?	X		X		X		
¿El representante hace uso de herramientas de calidad?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificación							
¿La empresa trabaja en base al plan de negocios?	X		X		X		

¿El representante realiza la planeación de las actividades de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: Organización							
¿El representante desempeña las tareas y funciones a través de organigramas?	X		X		X		
¿En la empresa existe división del trabajo con los colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección							
¿La empresa aplica las estrategias de motivación hacia el personal?	X		X		X		
¿Cree usted que la empresa utiliza técnicas de liderazgo hacia el personal?	X		X		X		
Dimensiones 4: Control							
¿La empresa realiza algún tipo de	X		X		X		

monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?							
¿La empresa revisa (monitorea) el cumplimiento de la planeación de los colaboradores?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

DNI: 32888279

Anexo 7. Figuras

Características de la gestión de calidad en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022.

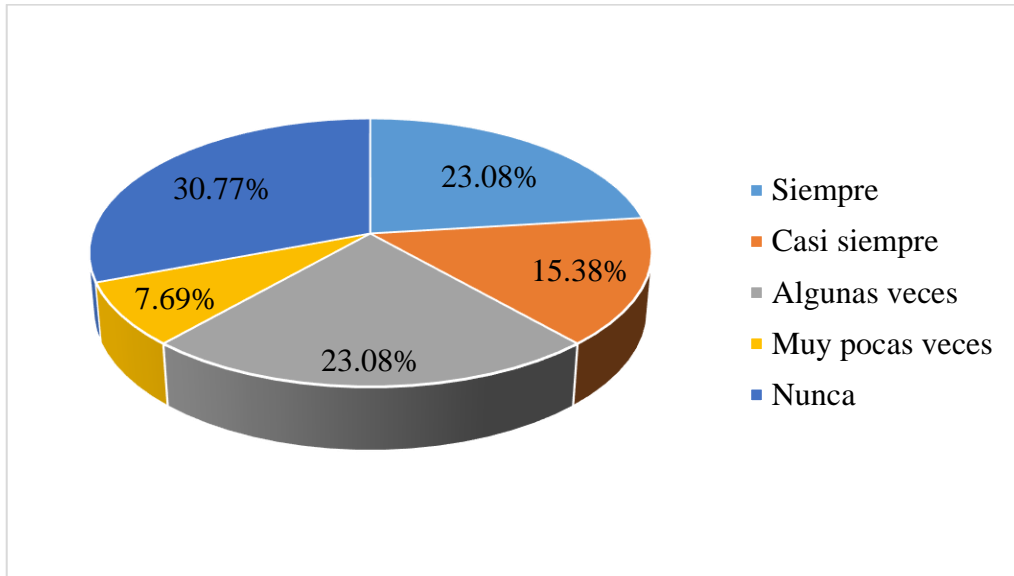


Figura 1. La misión, visión son bien establecido

Fuente. Tabla 1

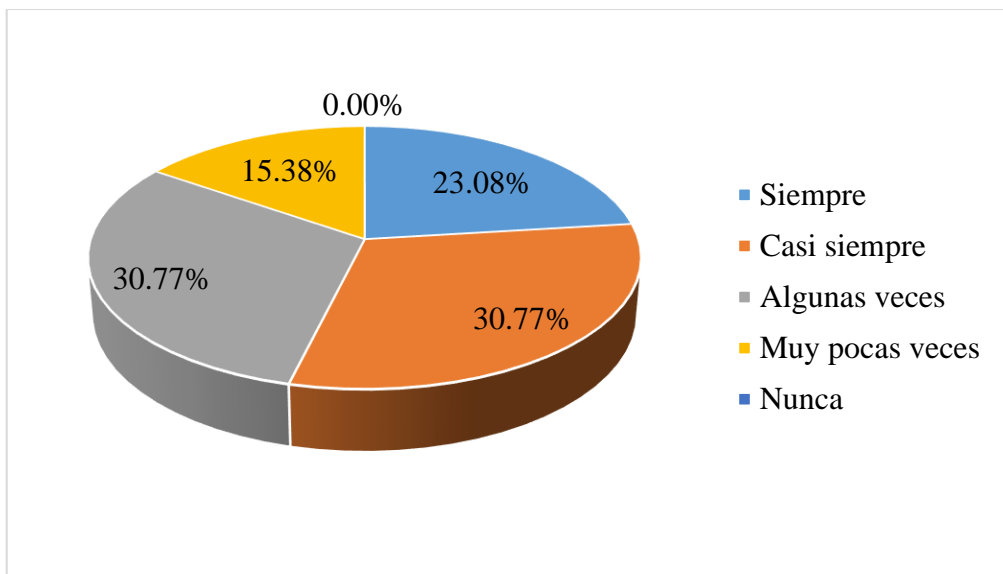


Figura 2. Los valores y objetivos son bien establecido

Fuente. Tabla 1

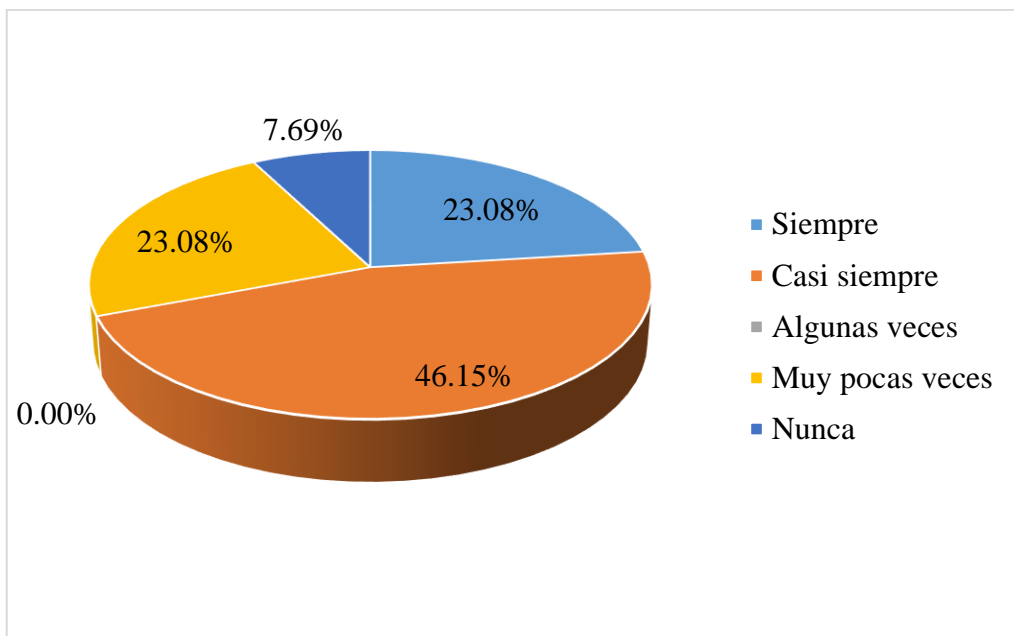


Figura 3. La empresa gestiona su negocio bajo mejora continua

Fuente. Tabla 1

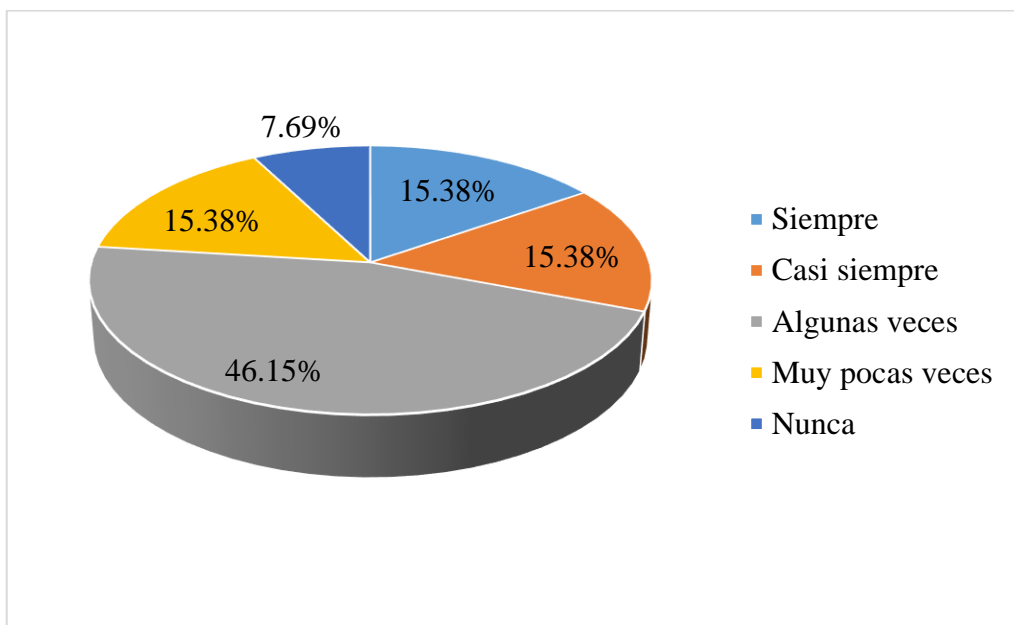


Figura 4. La empresa gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo

Fuente. Tabla 1

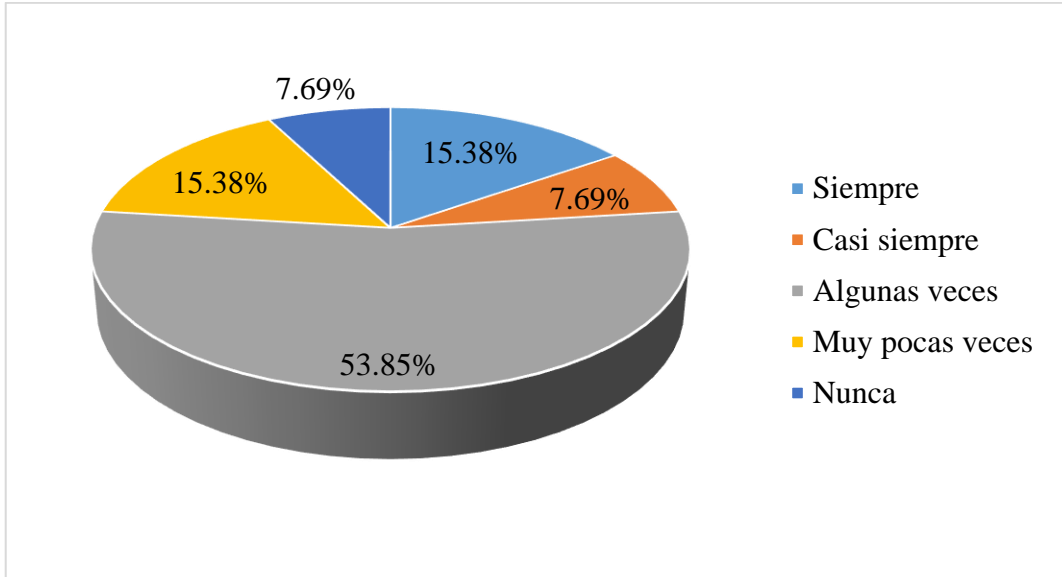


Figura 5. La empresa cuenta con las estrategias para la implementación

Fuente. Tabla 1

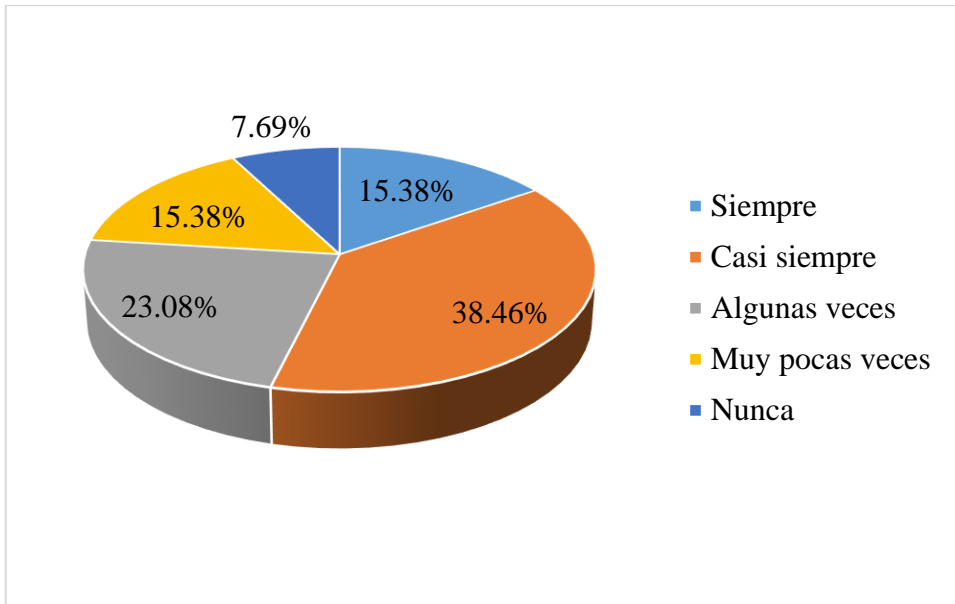


Figura 6. El representante hace uso de herramientas de calidad

Fuente. Tabla 1

Características de los procesos administrativos en la empresa E.L.M. Negocios E.I.R.L., planta envasadora de GLP, Huaraz, 2022

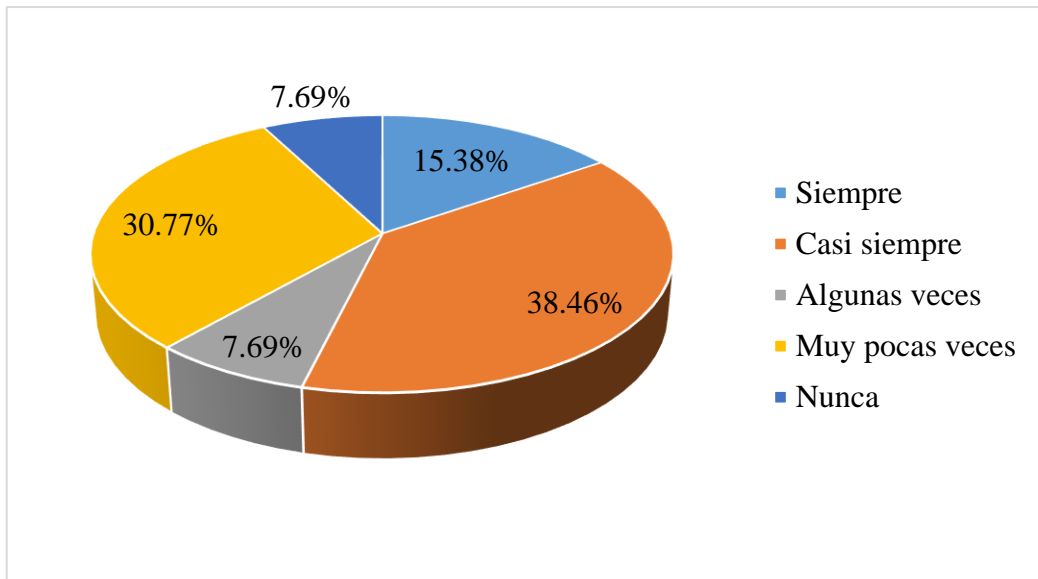


Figura 7. La empresa trabaja en base al plan de negocios

Fuente. Tabla 2

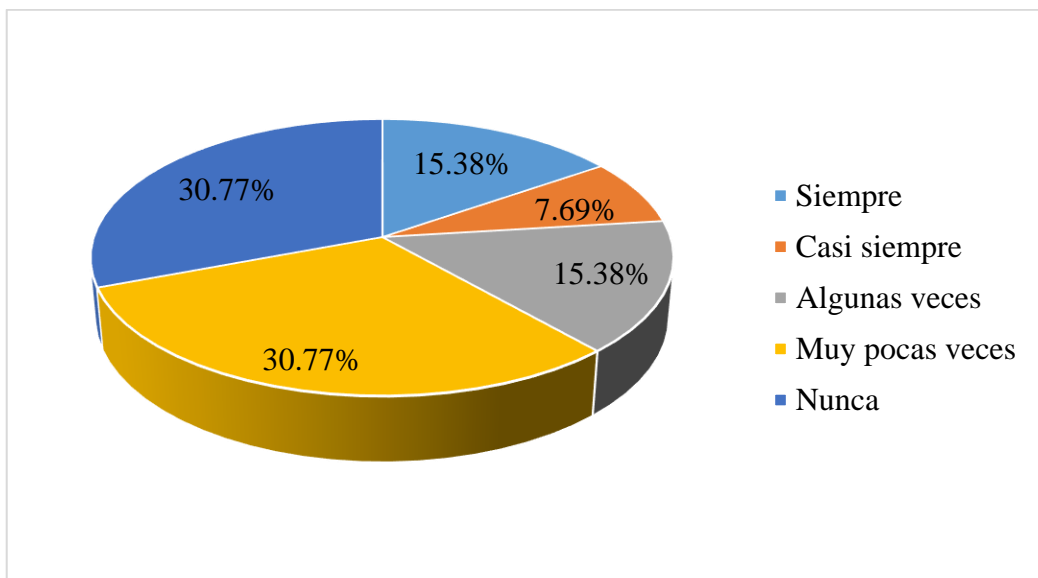


Figura 8. El representante realiza la planeación de las actividades

Fuente. Tabla 2

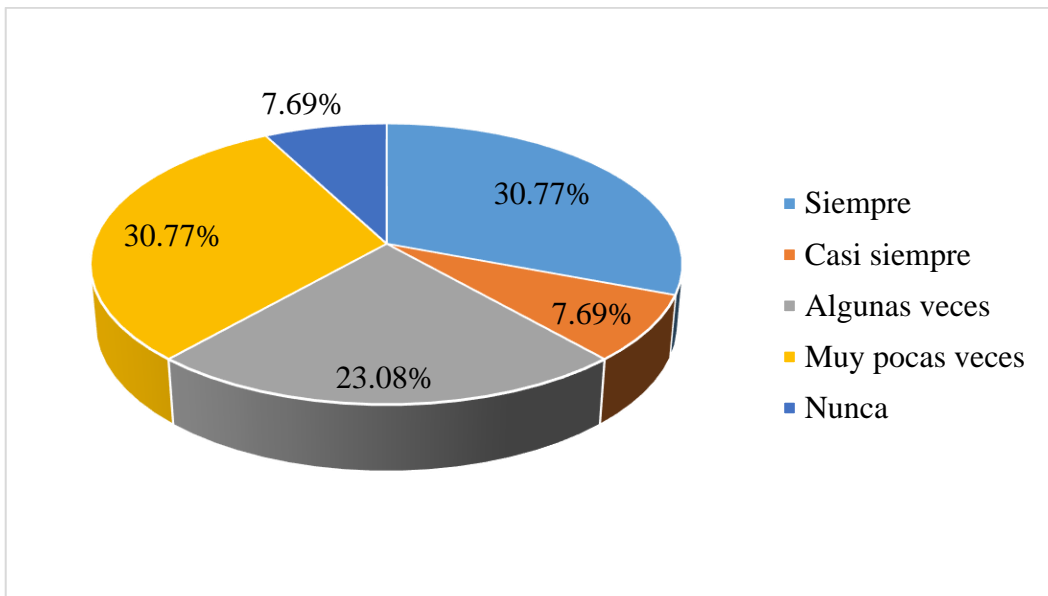


Figura 9. El representante desempeña las tareas y funciones

Fuente. Tabla 2

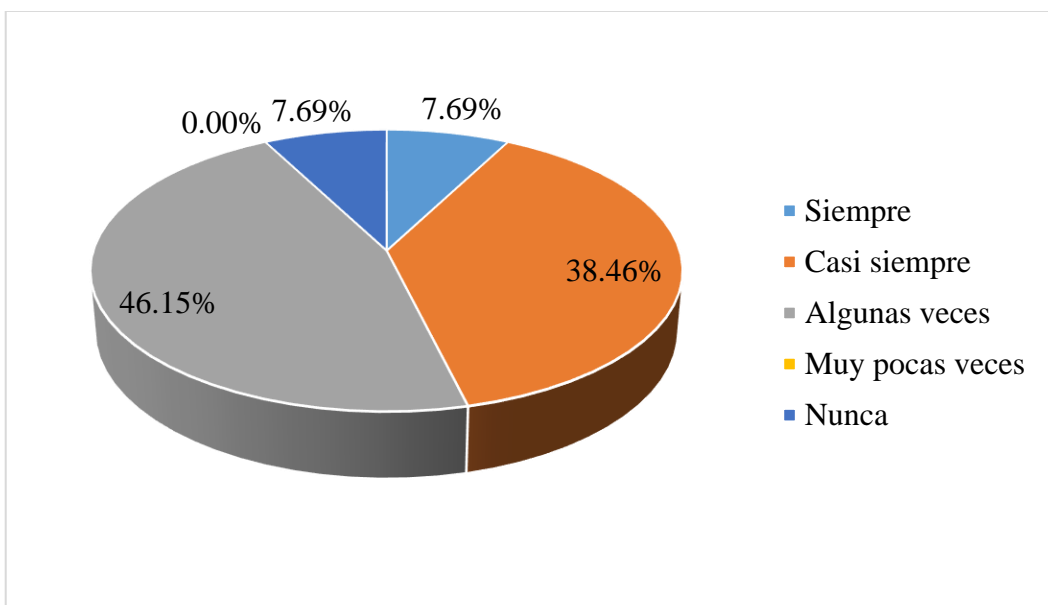


Figura 10. Existe división del trabajo con los trabajadores

Fuente. Tabla 2

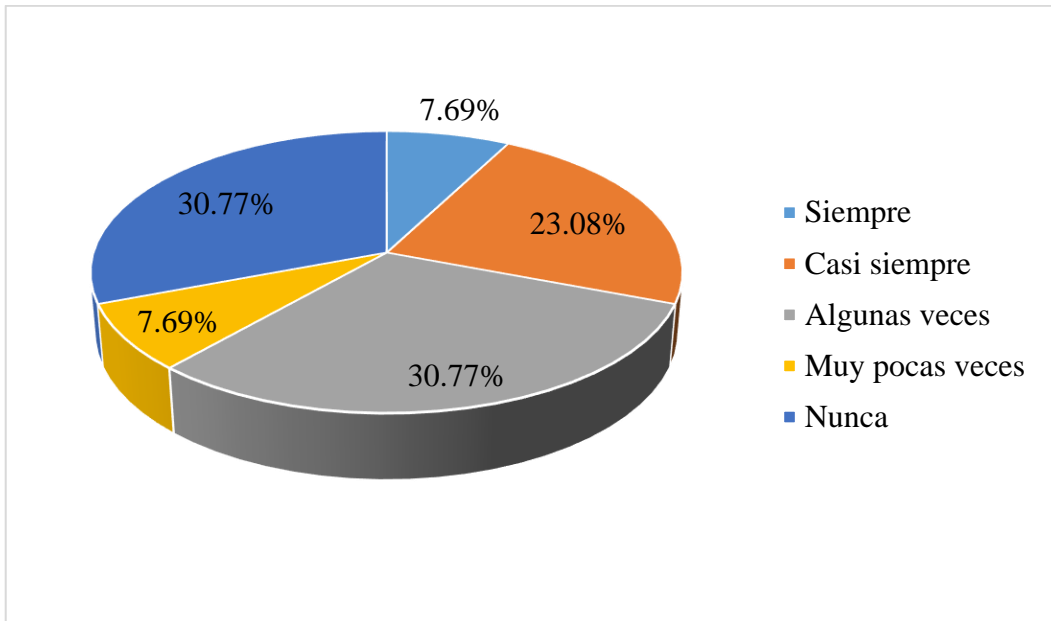


Figura 11. La empresa aplica las estrategias de motivación

Fuente. Tabla 2

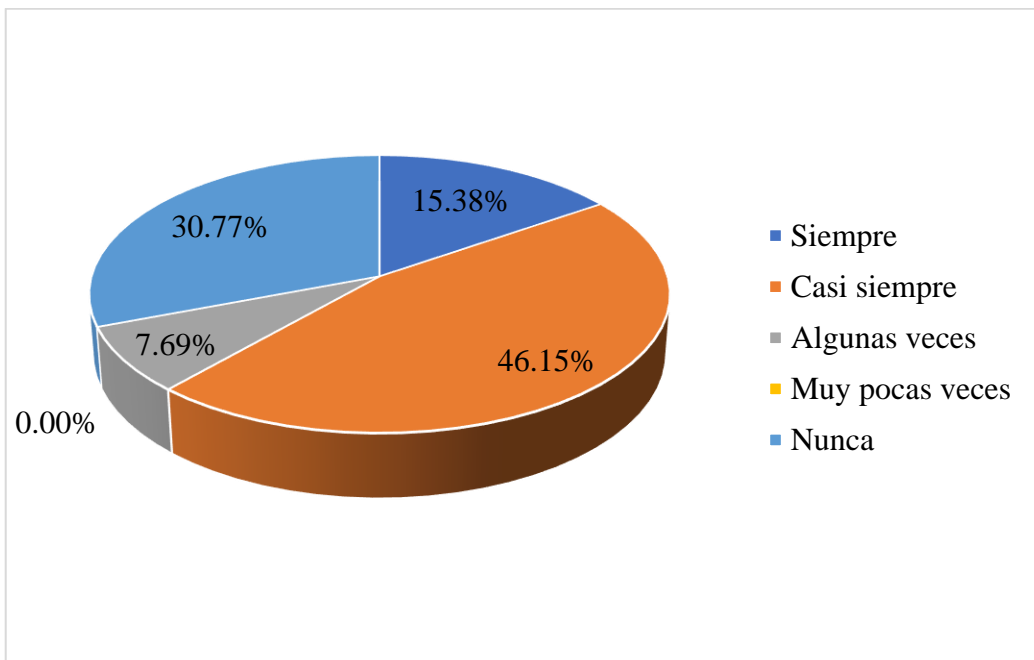


Figura 12. La empresa utiliza técnicas de liderazgo hacia el personal

Fuente. Tabla 2

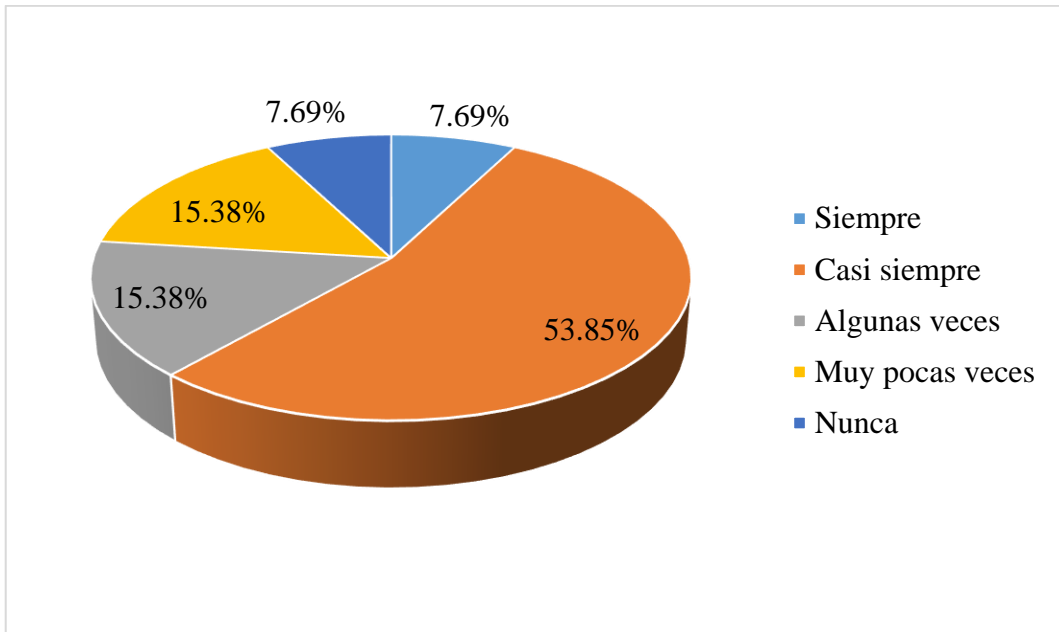


Figura 13. Realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento

Fuente. Tabla 2

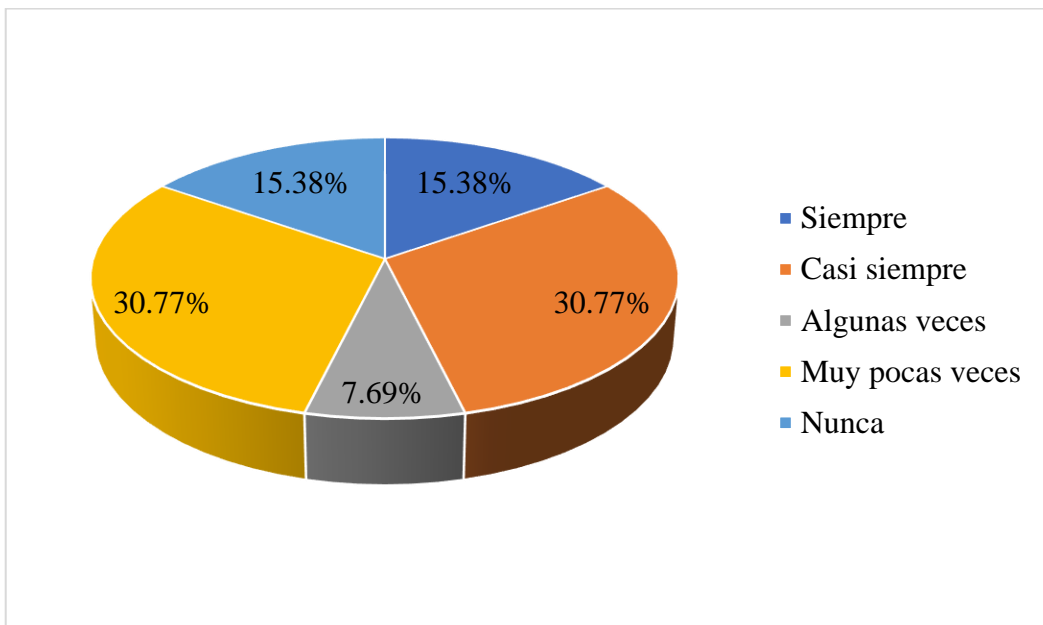


Figura 14. La empresa revisa (monitorea) el cumplimiento de la planeación

Fuente. Tabla 2

GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA ELM NEGOCIOS EIRL, PLANTA ENVASADORA DE GLP, HUARAZ, 2022

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositorio.uladech.edu.pe

Internet Source

6%

Exclude quotes On

Exclude matches < 4%

Exclude bibliography On