



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR RUBRO CERÁMICOS DE
LA AV. PRÓCERES DE INDEPENDENCIA, SAN JUAN
DE LURIGANCHO, 2020**

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

AUTOR:

ORTIZ SAURIN, Manuel Willington

ORCID: 0000-0001-6023-6371

ASESORA:

CANCHARI QUISPE, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

LIMA – PERÚ

2022

**EQUIPO DE TRABAJO
AUTOR**

Ortiz Saurin, Manuel Willington

ORCID: 0000-0001-6023-6371

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

ASESORA

Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

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

JURADO

Rosillo De Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000- 0002-8491-0751

Miembro

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mino Asencio, María Isabel

Miembro

Salinas Gamboa, José German

Miembro

Rosillo De Purizaca, María del Carmen

Presidente

Canchari Quispe, Alicia

Asesora

AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por brindarme la oportunidad de culminar esta hermosa carrera.

A mi familia, mis padres por su inmenso amor, inculcarme buenos valores y enseñarme a seguir luchando por mis sueños. Además, a mi sobrino, Luis, quien me apoyó y comprendió durante mi tiempo de aprendizaje en la universidad.

RESUMEN

El trabajo de investigación se realizó en base a la formulación del problema: ¿Cómo son las características de la gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020? El objetivo de investigación fue determinar las características de la gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020. La metodología fue de nivel descriptiva, siendo el diseño no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo. Así mismo, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo Likert, llevándose a cabo a 5 representantes de las mypes de rubro cerámico. Los resultados obtenidos determinaron que, en cuanto la planeación, la mayoría, el 100% respondió estar totalmente de acuerdo que la empresa tiene un plan estratégico que ayuda a la mejora. Además, en cuanto la dirección, en su mayoría, los representantes de las mypes sector rubro cerámicos, tiene implementado y desarrollado su organigrama, además de que la empresa utiliza la motivación para el cumplimiento de objetivos. Así mismo, con respecto al control, el 80% de los representantes de las mypes sector rubro cerámicos, respondió estar de acuerdo que la empresa se enfoca en el control administrativo.

PALABRAS CLAVES: Planeación, dirección, y control.

ABSTRACT

The research work was carried out based on the formulation of the problem: How are the characteristics of quality management in administrative processes in micro and small companies in the ceramic sector of Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020? The objective of the research was to determine the characteristics of quality management in administrative processes in micro and small companies in the ceramic sector, from Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020. The methodology was descriptive, with the non-experimental cross-sectional design, quantitative approach. Likewise, for data collection, the survey technique was used, whose instrument was the Likert-type questionnaire, carrying out 5 representatives of the mypes of the ceramic sector. The results obtained determined that, in terms of planning, the majority, 100%, responded that they totally agree that the company has a strategic plan that helps to improve. In addition, as soon as the management, mostly, the representatives of the mypes in the ceramic sector, have implemented and developed their organization chart, in addition to the fact that the company uses motivation to meet objectives. Likewise, with respect to control, 80% of the representatives of the mypes in the ceramic sector responded that they agree that the company focuses on administrative control.

KEY WORDS: Planning, direction and control

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Firma del jurado y asesor	iii
4. Agradecimiento y dedicatoria	iv
5. Resumen y Abstract	v
6. Contenido	vii
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases teóricas de la investigación	10
2.3. Hipótesis	16
2.4. Variables	16
III. Metodología	17
3.1. Tipo y nivel de investigación	17
3.2. Diseño de la investigación	17
3.3. Población y muestra	18
3.4. Definición operacional de la variable	20
3.5. Técnicas e instrumentos	21
3.6. Plan de análisis	21
3.7. Matriz de consistencia	22
3.8. Principios éticos	24
IV. Resultados	26
4.1. Resultados	26
4.2. Análisis de los resultados	34
V. Conclusiones y Recomendaciones	36
5.1. Conclusiones	36
5.2. Recomendaciones	38
Referencias bibliográficas	39
Anexos	

I. INTRODUCCIÓN

En el país, las micro y pequeñas empresas (MYPES) son de suma relevancia, ya que no solo generan empleo, sino además contribuyen al crecimiento del aspecto económico del país. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo indicó que tienen una gran significación porque contribuyen con un 40% del Producto Bruto Interno (PBI), y crean alrededor de un 80% del total de puesto de trabajo, sin mencionar el autoempleo que origina. Pero, el desarrollo de las mencionadas empresas se encuentra estancadas, sobre todo por la ausencia de un sistema tributario estable y simplificado que promueva afrontar problemas de formalidad de estas empresas y que motiva el desarrollo de las mismas.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018) en el Perú existen 2 millones 332 mil 218 de empresas de las cuales más del 95 % están en el régimen Mype. De acuerdo con el reporte anual Doing Business del Banco Mundial (2019), el Perú ocupó el puesto 51 de 190 economías en el pilar protección de los inversionistas minoritarios. Resaltar que las micro y pequeñas empresas comprenden muchos aspectos relevantes de la economía del Perú, entre los más importantes, destaca su aporte a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo generan en condiciones adecuadas, pero aporta de forma creciente el alto índice de desempleo que abarca nuestro país.

La industria de cerámicos es parte del conjunto de industrias que conforman el Sector Manufacturero del país, uno de los principales impulsores de la economía nacional, y pertenece al subsector primario del sector fabril, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017). La industria de revestimientos cerámicos peruana está compuesta por tres compañías: Cerámica Lima S.A. (CELIMA) del grupo empresarial Inversiones Cerámica S.A.C.; Cerámica San Lorenzo S.A.C. (San Lorenzo), del grupo Lamosa de México; y la unidad de negocio de cerámicos de Aris Industrial S.A. (Cerámicos Gala), cuyos productos de la industria de cerámicos (baldosas, losetas y porcelanatos de cerámica) son utilizados en los sectores construcción e industrial.

En muchas empresas dedicadas a este rubro, uno de los problemas de gestión de calidad es el cumplimiento de los requisitos de la administración pública, debido a que muchos de los establecimientos no cuentan con certificación y licencia de funcionamiento. Asimismo, algunos no tienen planes estratégicos para conseguir nuevos clientes o diferenciarse de la competencia.

Por ello, algunos de los factores a los que se enfrentan las mypes de este rubro en lo interno es no tener definido su misión y visión establecida como empresa que debería ser definido en el plan de calidad para una adecuada organización. En tanto, los factores externos se basan en la captación de clientes y una diferenciación de la competencia, comenzando por tener conocimiento de las otras mypes.

Con la exposición de los problemas, se formula el siguiente enunciado: ¿Cómo son las características de la gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020?

Ante ello, se formulan los siguientes problemas específicos, siendo el problema específico 1: ¿Cómo son las características de la planeación en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020? También, el problema específico 2: ¿Cómo son las características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020? Asimismo, el problema específico 3: ¿Cómo son las características del control en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020?

Para dar respuesta al problema, se planteó el objetivo general y los específicos: siendo, el objetivo general: Determinar las características de la gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020. Además, el objetivo específico 1: Describir las características de la planeación en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020. También, el objetivo específico 2: Describir las características de la dirección

en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020. Así mismo, el objetivo específico 3: Describir las características del control en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020. Por último, para finalizar la investigación, el objetivo específico 4: Elaborar un plan de mejora sobre la gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020.

La investigación se justifica debido a que la realización de este estudio es relevante porque las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicas tienen un rol de suma importancia en la economía regional, nacional y mundial, además del crecimiento de la oferta laboral.

En la justificación teórica, este estudio se justifica por los fundamentos y aspectos que abarcan la gestión de calidad, las cuales se aplican en algunos casos, y en otros se deberían de aplicar en el rubro cerámicos de San Juan de Lurigancho, para un mejor manejo administrativo y desarrollo empresarial.

La justificación es práctica, ya que va a dar a conocer sobre las deficiencias y dificultades en la mala gestión de calidad y eficiencia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas quienes se dedican a vender cerámicos.

Para realizar el estudio se utilizó el tipo y diseño de investigación, siendo el diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, la cual permite mostrar resultados de forma numérica, mediante tablas estadísticas y porcentajes. Ante ello, Cea D'Ancona indicó que: "La investigación cuantitativa permite recoger y analizar los datos que se basan en variables y que estudian propiedades como también fenómenos cuantitativos" (1998, p. 20). Así mismo, esta investigación es de nivel descriptivo, debido a que este proyecto estudiará una sola variable "Gestión de calidad en los procesos administrativos", el cual va a investigar un fenómeno en la realidad. Según Sabino, "la investigación descriptiva se basa sobre realidades y hechos, donde se caracteriza principalmente en la interpretación correcta" (1986,

p.51). La herramienta para recolectar la información fue el cuestionario, cuyo objetivo fue obtener datos estadísticos, en el cual se realizó una encuesta tipo Likert al objeto de estudio.

Se obtuvo como resultado que la mayoría de representantes de las mypes rubro cerámico, el 100%, cumple con todos los indicadores que hacen que las microempresas tengan una buena gestión de calidad en sus productos ofrecidos a los clientes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Las investigaciones previas se presentan con los siguientes **antecedentes internacionales**:

Chagñay (2017), desarrolló una investigación titulada: *Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA. Período junio 2016 – junio 2017*, en la escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Tuvo como objetivo de investigación determinar cómo los procesos administrativos contribuyen en la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA., Período junio 2016 – junio 2017. La metodología empleada en la investigación fue el método analítico-sintético, siendo el tipo de investigación descriptiva y campo, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 52 personas que trabajan en la Empresa Donoso Constructores. Para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados fueron que el 53% del personal administrativo y el 59% del personal operativo menciona que siempre existen acciones que motivan sus actividades laborales como por ejemplo la estabilidad laboral, es decir, el 100%; el 47% del personal administrativo y el 41% del personal operativo mencionan que casi siempre se realizan acciones que motivan al 22 personal ya que no se lo hace con frecuencia

López y Roa (2016), desarrollaron una tesis titulada: *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía Tecnología Predictiva KONTROLAR T.P.K LTDA. bajo los lineamientos del NTC ISO 9001:2015*, en la escuela de Pre Grado de la Universidad Libre, Bogotá. Tuvo como objetivo desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad en la compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. El tipo de investigación fue de enfoque mixta (cualitativa y cuantitativa), de diseño experimental. Para la recolección de información se empleó la técnica de la observación. Los resultados fueron que la organización debe establecer métodos de medición y directrices de trabajo en donde todos los eslabones organizacionales trabajen conjuntamente y bajo los mismos objetivos cambiando de esta manera la actualidad de la empresa

mejorando satisfacción del cliente, competitividad, rentabilidad, pluralidad de clientes, mejores diseños de servicio, mejores métodos de análisis y evaluación interna, todo esto bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.

Flores (2015), desarrolló una tesis titulada: *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega*, en la escuela de Pre Grado de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Tuvo como objetivo de investigación analizar los pasos proceso administrativo y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013. El tipo de estudio fue descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cualitativo. Para la recolección de información se empleó la técnica de la observación directa, revisión documental y la entrevista. Los resultados fueron que el 100% de los trabajadores desconocen el Organigrama de la Cooperativa.

Otacoma (2015), realizó una tesis titulada: *Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante las necesidades de una reestructuración, año 2015*, en la escuela de Pre Grado de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Tuvo como finalidad realizar un estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante la necesidad de una reestructuración, año 2015. El tipo de estudio fue exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo, de diseño experimental. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista y la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Los resultados dieron que el 100% de los entrevistados considera que el cumplimiento de control de los Equipos y materiales en Solaint S.A es muy inadecuado.

A continuación, se presentan los siguientes **antecedentes nacionales**:

Saavedra (2019), realizó una tesis titulada: *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industria, rubro aserraderos - Manantay, 2019*, en la escuela de Pre Grado de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo de investigación determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de

Manantay, año 2019. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo representada por 27 empresas que se dedican al rubro aserraderos en el distrito de Manantay. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y la entrevista; como instrumento el cuestionario. Los resultados evidenciaron que se observa que el 73% de empresarios asegura que en su empresa se cumple parcialmente con la planeación, mientras que el 27% afirma que se cumple en su totalidad.

Naysha (2018), realizó una investigación titulada: *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería, en el mercado Buenos Aires; distrito de nuevo Chimbote, 2015*, en la escuela de Pre Grado de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo de investigación determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro sastrería y modistería en el Mercado Buenos Aires; distrito de Nuevo Chimbote, 2015. El tipo de investigación fue descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo representada por 10 Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires, nuevo Chimbote, 2015. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados evidenciaron que la mayoría conoce el termino de gestión de calidad (60%), la mayoría utiliza la técnica del benchmarking (50%), la mayoría sí creen que la capacitación a su personal le ayudaría a realizar una gestión de calidad (90%), la mayoría utiliza la técnica de observación para medir el rendimiento de su personal (50%), la mayoría señaló que tendrían poca iniciativa sí se implementa la gestión de calidad (60%), la mayoría recalzó que la excesiva rotación a su personal sí impide una adecuada gestión de calidad (70%), la mayoría percibe que la gestión de calidad le permite desarrollarse como empresa obteniendo así mayor clientela (60%).

Barrantes (2017), desarrolló una investigación titulada: *Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima*, en la escuela de Pre Grado de la Universidad San Ignacio de Loyola. Tuvo como objetivo de investigación determinar si la gestión de la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima. El tipo de investigación fue correlacional, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo representada por 7 empresas agroexportadoras de mangos ubicadas en Lima y que cuentan con ISO 9001. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo Likert. Los resultados evidenciaron que la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, 2016; teniendo en cuenta que las encuestas se dirigieron a un personal relacionado al área de comercio exterior y/o gerentes de 07 agroexportadoras de mermeladas de mango que cuentan con ISO, queda evidenciado el conocimiento respecto a los temas especializados planteados en relación a la certificación de calidad.

Burgos y Cervera (2017), desarrolló un trabajo de investigación titulada: *Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*, en la escuela de Pre Grado de la Universidad Señor de Sipán. Tuvo como objetivo de investigación determinar el proceso administrativo para mejorar las actividades de la empresa Comercial A&C en la ciudad de Chiclayo, 2016. El tipo de estudio fue descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo representada por 11 trabajadores que laboran en la empresa Comercial A&C, la cual está conformada por 2 administrativos y 9 operarios. Para la recolección de información se empleó la técnica de la entrevista y como instrumento la guía de preguntas. Los resultados evidenciaron que dicha entidad funcionaba sin un proceso administrativo el cual le permitiera establecer objetivos claros y concisos a mediano y largo plazo, por lo cual se puede afirmar que sus actividades eran realizadas a la deriva y sin una guía la cual permita estandarizar actividades, así como también la empresa no estaba organizada por lo cual nadie conocía exactamente el puesto en donde se encontraba y cuáles eran las responsabilidades que debía cumplir, además no se ejercía control

alguno en el rendimiento de los trabajadores por lo cual no se sabía exactamente cuál era el aporte que otorgaba cada uno a la empresa.

Catillejo (2017), desarrolló una tesis titulada: *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016*, en la escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo. Tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo representada por 25 personas. Para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que existe relación entre sistema de gestión de la calidad y la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016, según Rho de Spearman tiene una correlación positiva considerable (0.611). Así mismo se aprecia que ($\rho=0.000 < \alpha=0.05$), siendo altamente significativo; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe correlación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016.

Arrascue y Segura (2016), desarrolló una tesis titulada: *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo-2015*, en la escuela de Pre Grado de la Universidad Señor de Sipán. Tuvo como finalidad determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”. El tipo de estudio fue descriptiva-correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo representada por 9 trabajadores de la clínica de fertilidad y 32 clientes. Para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados fueron que, si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad CLINIFER, debido a que al analizar la calidad de servicio se demostró un alto promedio de 89%, en equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos fiables de

confianza y seguridad 100%, uniformados e identificados, atención inmediata 78% y horario flexible 89%. Además, El nivel de satisfacción del cliente es un promedio alto de 97%, el servicio es útil en un 100%, supero sus expectativas, volvería a solicitar el servicio, precios aceptables, atención personalizada y completa satisfacción brindada en 97%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

Según Camisón, Cruz y Gonzáles (2016) definieron a la Gestión de la Calidad como, un grupo de procedimientos necesarios de forma aleatoria puntual y circunstancial para distintos aspectos del proceso administrativo. Se hace eco de trabajos que la comprendan como un instrumento para aumentar la dirección de recursos humanos, así como de otros que la observen desde el marketing como un instrumento importante para crear una organización orientada al cliente. (p. 50).

Así mismo, Arana, Camisón, Casadesús y Martiarena (2008) expresaron que, “la Gestión de Calidad (Quality Managment) es el conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de la mejora de la calidad de los productos, los servicios, los procesos y la gestión empresarial en general” (p. 15).

Por otro lado, Novillo, Parra, Ramón y López, (2017) sostuvieron que, un sistema de Gestión de Calidad es un procedimiento que usa la empresa para garantizar la satisfacción de las necesidades de su público objetivo, cual la empresa necesita planificar correctamente, y tener como parte de sus reglas el mejoramiento continuo. Al alcanzar la satisfacción de los clientes la empresa obtiene la eficacia y eficiencia de sus productos y servicios, llegando a convertirse en una ventaja competitiva de la organización. (p. 80).

2.2.2. Principios de la gestión de calidad

La familia de normas ISO 9000 se apoyan en siete principios básicos de gestión de la calidad. Antes eran ocho, sin embargo, con la nueva revisión del 2015, los principios quedaron en siete, los mismos que son un referente para mejorar el desempeño organizacional.

- **Enfoque al cliente:** “Las organizaciones dependen de sus clientes por lo que deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas”. (Gisbert, Pérez y Sirvent, 2017, p. 13)
- **Liderazgo:** “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”. (Gisbert, Pérez y Sirvent, 2017, p. 13)
- **Compromiso personal:** “La participación del personal es básica para mantener en funcionamiento un sistema de gestión de calidad, ya que éstas son la parte más importante y posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”. (Gisbert, Pérez y Sirvent, 2017, p. 14)
- **Enfoque a procesos:** “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”. (Gisbert, Pérez y Sirvent, 2017, p. 14)
- **Mejora continua:** “La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente”. (Gisbert, Pérez y Sirvent, 2017, p. 15)
- **Toma de decisiones basada en hechos:** “Las decisiones deben basarse, en la medida de lo posible, en el análisis de datos y a partir de la mejor información”. (Gisbert, Pérez y Sirvent, 2017, p. 15)
- **Gestión de las relaciones:** “La organización es interdependiente de sus clientes y proveedores, por lo que una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de todos para crear valor”. (Gisbert, Pérez y Sirvent, 2017, p. 15)

2.2.3. Gestión de calidad total

Según Novillo, Parra, Ramón y López, (2017), la gestión de la calidad total o también denominada “Total Quality Management”, busca mediante la mejora constante, la satisfacción del cliente. Tomando en cuenta varios procedimientos y

acciones que realizan el personal de las empresas con el fin de ofrecer un valor al servicio o al producto que necesiten los clientes” (p. 60).

Así mismo, Carro y Gonzáles (2012) sostuvieron que, “el TQM se focaliza en las necesidades del cliente y en la mejora continua de procesos. Cada proceso operacional, administrativo o interdepartamental, es continuamente definido y mejorado” (p. 1).

2.2.3.1. Fases de la gestión total de la calidad

Dentro de las fases para la gestión Total de la calidad se resalta la trilogía de Juran:

- Planificar la calidad
- Controlar la calidad
- Mejorar la calidad

2.2.4. Calidad

Según Borel y Sivanto (como se citó en Novillo, Parra, Ramón y López, 2017), la calidad “es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, a través de la mejora continua de los procesos y sistemas, traduciendo estos requerimientos en características medibles, a un costo razonable.”

Torres (2016) indicó que la calidad es “un instrumento global de gestión enfocado a la mejora continua, aspecto que engloba a todas las actividades hospitalarias y a todos los procesos que realizamos tanto dentro como fuera de una institución sanitaria” (p. 238).

De igual manera, Arana, Camisón, Casadesús y Martiarena (2008) expresaron que, “no es lo mismo que se haga referencia a la calidad de un producto o de un servicio, a la calidad de los procesos productivos de una empresa o incluso a la calidad del modo en que una organización determinada es gestionada”. (p. 14)

2.2.4.1. Importancia de la Calidad

Actualmente, los consumidores demandan productos de adecuada calidad, y a través de una buena oferta, podrán adquirir aquellos productos que mejor se acomoden a sus necesidades.

- 1. Costos y participación del mercado:** Una adecuada calidad conlleva a una gran actividad en el mercado y ahorros en los costos por reducción de fallas, reprocesos y garantías por devoluciones.
- 2. Prestigio de la organización:** La calidad será identificada por las percepciones que la clientela tenga de los productos o servicios que ofrece una empresa y además por la atención de los empleados y la relación con los proveedores.
- 3. Responsabilidad por los productos:** Las empresas que diseñan y fabrican productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizados por daños o lesiones que causen su uso.
- 4. Implicaciones internacionales:** Debido a la globalización, hablar de calidad se ha convertido en un tema mundial. En la competencia efectiva dentro de la economía mundial, los productos necesitan satisfacer las ideas de precio y calidad.

2.2.5. Gestión

Taylor (como se citó en López, 2016) expresó que, “la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente”.

Así mismo, Fayol (como se citó en López, 2016), se refirió a la gestión como, un procedimiento ligado a cinco hechos o elementos administrativos: planeación, control, dirección, coordinación y organización. Estos elementos, tanto en su funcionamiento como en su estructuración, deben obedecer los principios administrativos que fortalezcan la buena forma y funcionamiento del cuerpo social.

2.2.6. Procesos administrativos

Cano (2017) expresó que los procesos administrativos “se refiere a todos los momentos de gestión de la Administración; orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos”. (p. 22)

Según Córdova (2013) “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se

interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean”. (p. 53)

Así mismo, Blandez (2014), sostuvo que “el proceso administrativo dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, éstos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y, por último, se verifica el cumplimiento de los objetivos”.

2.2.6.1. Planeación

Según Cano (2017) con respecto a la planeación, expresó que es “conocido como el procedimiento a través del cual, los encargados de la dirección de la organización proyectan el sentido y diseñan la carga de navegación acorde con la misión y la visión de la empresa. Debe considerar a un conocimiento muy conciso y riguroso del medio interno y externo de la empresa”. (p. 30).

Así mismo, Luna (2014) indicó que “la planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo. Sin ésta lo que se realice en la organización, dirección y control no tiene razón de ser, dado que funcionaría sin haber determinado los resultados que persigue todo organismo social”. (p. 58)

2.2.6.1.1. Principios de la planeación

Según Luna (2014) para llevar a cabo la planeación se deben observar los siguientes principios:

- Objetividad: La planificación debe estar en base a datos reales, razonamientos concisos y exactos.
- Factibilidad: Lo que se planifique hacer debe ser realizable.
- Flexibilidad: Debe tener márgenes de comodidad que permitan enfrentar momentos imprevistos.
- Unidad: Todos los planes particulares de la organización deben integrarse a un plan integral.

- Del cambio de estrategia: Cuando hay un plan a largo plazo, será factible modificar los cursos de acción de acuerdo a las condiciones de ese momento.

2.2.6.2. Organización

Para Cano (2017) la organización “es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de los elementos materiales, técnicos, tecnológicos y humanos, en la relación de los fines de la empresa”. (p. 54)

Por otro lado, Blandez (2014) expresó que la organización “consiste distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica: el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, etc.”.

2.2.6.3. Dirección

Cano (2017) expresó que “la dirección es el aspecto interpersonal de la administración por medio del cual los subordinados pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la empresa”. (p. 75)

De igual manera, Córdova (2013) con respecto a la dirección, sostuvo que “comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización, mediante la supervisión, la comunicación y la motivación”. (p. 112)

2.2.6.4. Control

Para Flores (2015) el control, “es el oficio administrativo mediante el cual se estima la productividad. El control es un componente del proceso administrativo que comprende todas las acciones que se realizan para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.”

Por otro lado, el control, de acuerdo a Salas (2014), “es el desarrollo que respalda la labor real, donde se acomoda a las labores planificadas”.

2.3. Hipótesis

En esta investigación presentada no se encuentran hipótesis por la razón que es una investigación de tipo descriptiva. Hernández (2010) en su libro “Metodología de la Investigación” indica que son de tipo de descriptiva no llevan hipótesis, salvo nosotros siendo los investigadores podamos encontrar si existe alguna relación entre las hipótesis y alguna de las variables, pero generalmente no se encuentran hipótesis en los trabajos de investigación de tipo descriptiva.

2.4. Variable

2.4.1. Gestión de calidad

Novillo, Parra, Ramón y López, (2017) sostuvieron que, un sistema de Gestión de Calidad es un procedimiento que usa la empresa para garantizar la satisfacción de las necesidades de su público objetivo, cual la empresa necesita planificar correctamente, y tener como parte de sus reglas el mejoramiento continuo. Al alcanzar la satisfacción de los clientes la empresa obtiene la eficacia y eficiencia de sus productos y servicios, llegando a convertirse en una ventaja competitiva de la organización. (p. 80).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Investigación Cuantitativa

El estudio es de tipo cuantitativo, porque se recogieron los datos para analizar y correlacionar las variables de estudio, dando como resultados datos numéricos.

Gómez (2012) expresó que: “la investigación de enfoque cuantitativo se encarga de recopilar sistemáticamente ciertos comportamientos y/o conductas de un universo en especial, de modo que estos se puedan medir de manera ordenada y así obtener los resultados numéricos que respondan a los objetivos de estudio” (p. 62).

Por otro lado, Ramírez (2014) sostuvo que: “el enfoque de investigación cuantitativa se caracteriza porque aplica técnicas estadísticas y emplea instrumentos de medición para recoger información que ayuden a medir una o más variable de un determinado caso” (p. 42).

Nivel de investigación

La investigación es descriptivo simple.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación fue de tipo no experimental, porque se efectuó sin la manipulación deliberada de las variables a estudiar; y transversal porque la información se recolectó en un tiempo único.

Ramírez (2014) indicó que: “en las investigaciones con diseño no experimental las variables de estudio no se manipulan” (p. 47). En esta investigación no se manipuló las variables, debido a que los fenómenos son estudiados tal cual están en realidad, sin ninguna alteración de la variable.

Con respecto, al diseño no experimental de corte transversal, Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresaron que: “los diseños transicional o transversal recolectan información en una sola instancia, en un tiempo determinado. Su objetivo es explicar variables y examinar su incidencia e interrelación una instancia dada” (p. 154). Es transversal porque la información obtenida y almacenada sirvió para describir en un tiempo único la variable.

Para la realización del presente trabajo de investigación se empleó el diseño no experimental, de corte transversal.

Esquema:



Donde:

M = Muestra conformada por las micros y pequeñas empresas a estudiar

O = Representantes encargados de las mype.

3.3. Población y muestra

Población

Ventura-León (2017) mencionó que: “la población está constituida por un conglomerado de individuos o elementos que poseen características similares, las cuales serán el objeto de la investigación” (p. 648).

La población total estuvo conformada por 5 entidades del sector rubro cerámicos de la Av. Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, la cual esta investigación está dirigida a los representantes de las mypes que realizan este rubro.

N.º	EMPRESA	DIRECCIÓN
01	Cerámicas Rotoplas	Av. Próceres de la independencia N.º 2930
02	Cerámicas San Miguel A. S.A.C.	Av. Próceres de la independencia N.º 2016
03	Cerámicas y Acabados Ashly	Av. Próceres de la independencia N.º 2004
04	Corporación Industrial Roalco	Av. Próceres de la independencia N.º 2050
05	Acabados Trebol	Av. Próceres de la independencia N.º 2009

Criterios de inclusión

- Empresas que trabajen en el rubro cerámico.
- Empresas ubicadas en San Juan de Lurigancho.

Criterios de exclusión

- Empresas que no trabajen con rubro cerámico.
- Empresas que no están ubicadas en San Juan de Lurigancho.

Muestra

No se aplicó ninguna técnica de muestreo, ya que al tratarse de una población pequeña se trabajó con todos ellos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresaron que: “la muestra es un subgrupo de la población, es decir, la representación de la población definida por sus características que va hacer objeto específico de estudio en una medición y se refiere al qué o quién es objeto de interés en una investigación” (p. 173).

3.4. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de la calidad en los procesos administrativos	La Gestión de Calidad (Quality Managment) es el conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de la mejora de la calidad de los productos, los servicios, los procesos y la gestión empresarial en general.	La operatividad de la variable Gestión de calidad, comprende los pasos que garanticen el desempeño y éxito sostenido de la empresa.	Planeación	Objetivo	¿Su empresa cuenta con objetivos claros y precisos para el desarrollo?	Likert 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Algunas veces. 4. Casi siempre 5. Siempre
				Estrategia	¿Su empresa cuenta con un adecuado plan estratégico para el desarrollo?	
				Procedimiento	¿La gestión que realiza su empresa está acorde a las exigencias del mercado?	
			Dirección	Liderazgo	¿Su empresa se direcciona al liderazgo?	
				Motivación	¿Su empresa utiliza la motivación para el cumplimiento de objetivos?	
				Comunicación	¿Los trabajadores de su empresa tienen una buena relación laboral?	
			Control	Evaluar	¿Su empresa se enfoca al control administrativo?	
				Verificar	¿Su empresa tiene claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales?	
				Comparar	¿Su empresa realiza medición de ciertos indicadores para el conocimiento de resultados?	

3.5. Técnicas e instrumentos

Técnica: La encuesta

El tipo de técnica para recolectar la información de nuestra muestra en la presente investigación fue la encuesta con escala de Likert. Ante ello, Páramo (2018) expresó que es: “El método con mayor profusión en la captación de información primaria, existen distintas modalidades de aplicación (personal, electrónica, postal, etc.) son fiables y proporcionan un mayor índice de respuesta, además resultan menos evasivas”. La técnica de la encuesta sirve en la investigación para poder medir el comportamiento y actitudes de los representantes de las mypes referente a la variable.

Instrumento: El cuestionario

Para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario conformado por un total de () ítems. Así mismo, Rodríguez (2017), con respecto al cuestionario, sostuvo que: “es una técnica para sondear las opiniones de un grupo numeroso de personas, el número de preguntas mínimas para un cuestionario es menos de 30” (p. 18).

Así mismo, de acuerdo a la definición de Grande y Abascal (2012): “Un cuestionario es un vínculo acoplado y coherente de preguntas para alcanzar la información deseada y así poder realizar la investigación que se solicita. Si la estructura es apropiada, el cuestionario favorece eficazmente a que las personas proporcionen información fidedigna”. A través del instrumento, se pudo recopilar información de los representantes de la mypes para aportar al trabajo de investigación.

3.6. Plan de análisis

Los datos obtenidos fueron procesados con el software estadístico SPSS versión 25 o el programa de office Excel para ser presentados en tablas de frecuencias con sus respectivas figuras de representación porcentual de las respuestas dadas por los encuestados. Así mismo, para el cálculo de la correlación entre variables se hizo el análisis con el coeficiente de correlación de Pearson. En base a ello González, (2009), definió al programa SPSS como un software muy conocido en el ámbito de la realización e investigación de mercados, donde se recolectan los datos para luego ser analizados estadísticamente”.

3.7. Matriz de consistencia

TÍTULO: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR RUBRO CERÁMICOS DE LA AV. PRÓCERES DE INDEPENDENCIA, SJL, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	HIPÓTESIS	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO
<p>Problema general: ¿Cómo son las características de la gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo son las características de la planeación en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020?</p> <p>¿Cómo son las características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020?</p> <p>¿Cómo son las características del control en las micro y</p>	<p>Objetivo general: Determinar las características de la gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Describir las características de la planeación en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020.</p> <p>Describir las características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020.</p> <p>Describir las características del control en las micro y</p>	<p>Gestión de calidad en los procesos administrativos</p>	<p>Hipótesis general La investigación no tiene hipótesis debido a que es descriptiva.</p>	<p>Población: La población estuvo integrada por 05 micro y pequeñas empresas de la Av. Próceres de la Independencia, SJL.</p>	<p>Método: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal</p> <p>Nivel: Descriptivo simple</p>	<p>Técnica: La encuesta tipo Likert</p> <p>Instrumento: El cuestionario</p>

<p>pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020?</p>	<p>pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020.</p> <p>Elaborar un plan de mejora sobre la gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

3.8. Principios éticos

Se consideran los siguientes principios éticos:

- **Protección a las personas**, para esta investigación se realizó la visita a los administradores de residuos sólidos que forman parte de la muestra de la investigación, con la finalidad de hacer llegar la carta de autorización y el protocolo del Consentimiento informado (Ver anexo), los mismos que vienen siendo recepcionados y firmados. A través del consentimiento informado se puede observar que está claro que tiene como propósito la investigación en que consiste determinar la influencia de la gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020., así mismo se les comunicó que cada uno de ellos(as) pueden separarse en cualquier instante de la investigación sin daño alguno, como también pueden reservarse de responder alguna de las interrogantes, igualmente, se les mencionará que los datos recogidos quedarán aptos para futuras investigaciones y/o productos derivados de la investigación. No se consideró a participantes menores de edad en esta investigación; se pedirá permiso a la empresa porque forman parte de la muestra con una carta, la misma que fue aceptada, el cuestionario donde está preparado para los gerentes o representantes de mypes formales, quiénes otorgarán su aprobación por medio del consentimiento informado.
- **Libre participación y derecho a estar informado**, antes del recojo de información se viene solicitando expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicita hacer llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.
- **Principio de beneficencia y no maleficencia**, esta investigación por su naturaleza no representa riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se les viene informado de ellos a los integrantes de la muestra. En todo momento, se está buscando maximizar los beneficios en favor de la investigación sin ir en contra de los derechos de los participantes.

- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad**, esta investigación no tiene como muestra animales, plantas ni realizarán aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectará la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos. La muestra del estudio serán los representantes de las microempresas del sector rubro cerámicos.
- **Principio de justicia**, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de haber finalizado el trabajo, si las personas que forman parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas en sus empresas o realizar nuevas investigaciones se le facilitará dicha información por el medio que lo requieran, esto pueden ser vía correo electrónico, WhatsApp o la participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación.
- **Principio de integridad científica**, se tiene siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación son confidenciales y anónimas, también se les está informando de ello a los administradores. No es necesaria en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se ha establecido protocolos de seguridad para el uso de estos equipos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1

Características de la planeación de las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020.

PLANEACIÓN	N	%
¿Su empresa cuenta con objetivos claros y precisos para su desarrollo?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	1	20.00
Casi siempre	2	40.00
Siempre	2	40.00
Total	5	100.00
¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	4	80.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00
¿Su empresa cuenta con un adecuado plan estratégico para el desarrollo?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	3	60.00
Siempre	2	40.00
Total	5	100.00

¿Su empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	1	20.00
Casi siempre	2	40.00
Siempre	2	40.00
Total	5	100.00

¿La gestión que realiza su empresa está acorde a las exigencias del mercado?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	4	80.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00

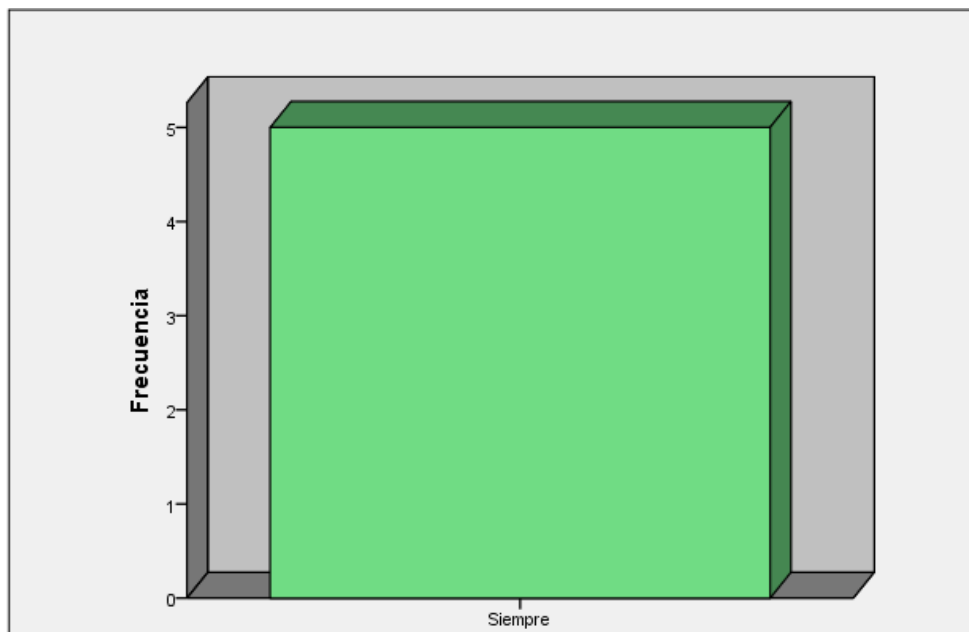
¿Su empresa se administra aplicando las herramientas de gestión de calidad?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	40.00
Siempre	3	60.00
Total	5	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, (2020).

Tabla 2

Tabla de frecuencia de la dimensión planeación

Planeación (Agrupada)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	5	100
		5	100



Según los resultados, el 100 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, afirmaron estar de acuerdo de las características de la planeación, debido a que es un elemento fundamental para llevar a cabo una buena gestión de calidad.

Tabla 3

Características de la dirección de las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020.

DIRECCIÓN	N	%
¿Su empresa se direcciona al liderazgo?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	4	80.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00
¿Su empresa mide el desempeño de sus trabajadores?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	3	60.00
Siempre	2	40.00
Total	5	100.00
¿Su empresa utiliza la motivación para el cumplimiento de sus objetivos?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	2	40.00
Casi siempre	1	20.00
Siempre	2	40.00
Total	5	100.00

¿Su empresa brinda todos los beneficios a sus trabajadores?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	3	60.00
Siempre	2	40.00
Total	5	100.00

¿Los trabajadores de su empresa mantienen una buena relación laboral?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	20.00
Siempre	4	80.00
Total	5	100.00

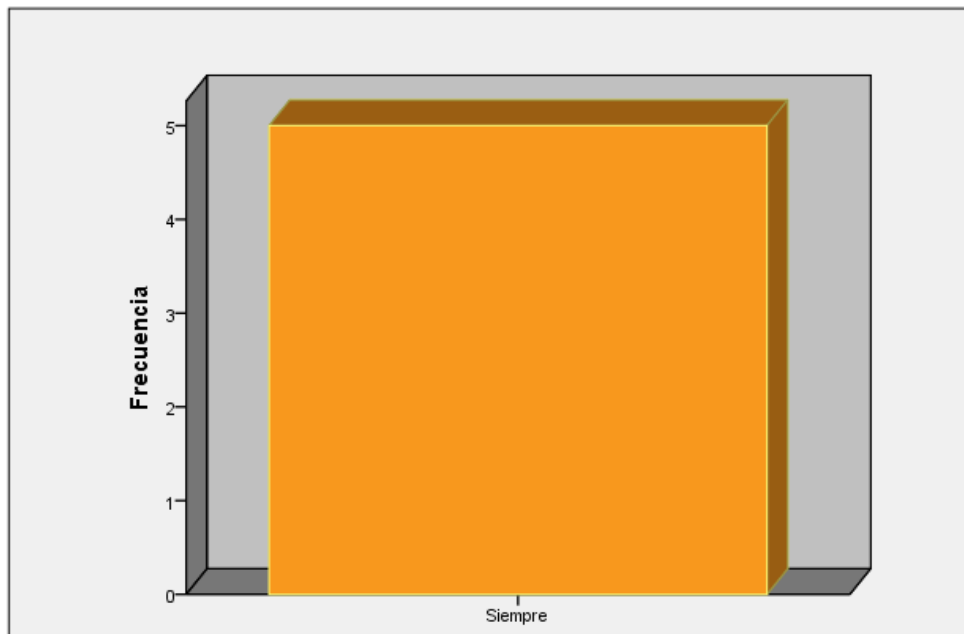
¿Su empresa tiene una buena comunicación con sus trabajadores?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	00.00
Siempre	5	100.00
Total	5	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, (2020).

Tabla 4

Tabla de frecuencia de la dimensión dirección

Dirección (Agrupada)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	5	100
		5	100



Según los resultados, se obtuvo que el 100 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, expresaron estar de acuerdo de las características de la dirección, debido a que es pieza fundamental entre los jefes y trabajadores de las mypes para llegar a ser un buen trabajo con una buena gestión de calidad.

Tabla 5

Características del control de las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020.

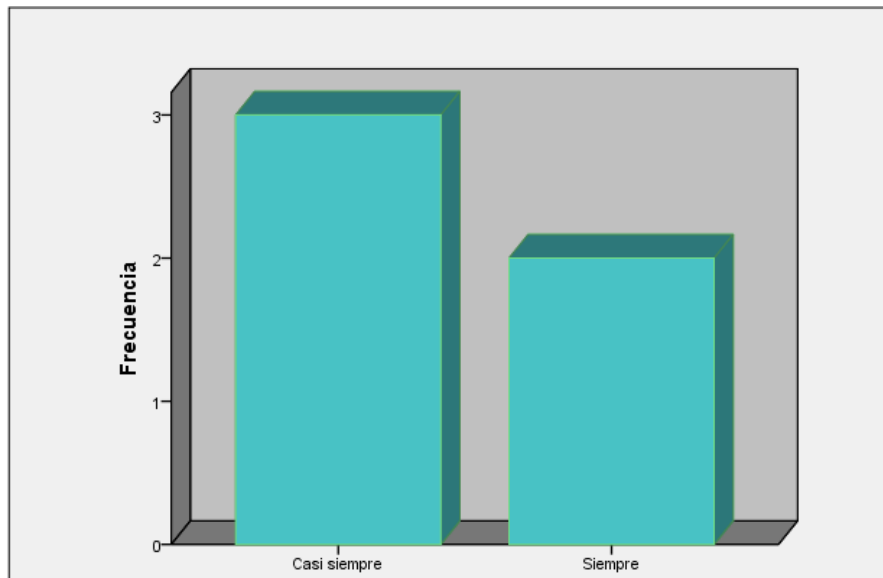
CONTROL	N	%
¿Su empresa cumple con realizar un buen control administrativo?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	4	80.00
Siempre	1	20.00
Total	5	100.00
¿Su empresa tiene claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	3	60.00
Siempre	2	40.00
Total	5	100.00
¿Su empresa realiza medición de ciertos indicadores para el conocimiento de resultados?		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	2	40.00
Casi siempre	1	20.00
Siempre	2	40.00
Total	5	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, (2020).

Tabla 6

Tabla de frecuencia de la dimensión control

Control (Agrupada)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	3	60
	Siempre	2	40
		5	100



Según los resultados, el 60 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, indicaron estar de acuerdo de las características del control, mientras que el 40% expresó estar de acuerdo con las características del control, esto se debe a que no están precisamente enfocados al control administrativo, ni a la medición de los resultados que cada empresa obtiene.

4.2. Análisis de resultados

El estudio presentado tuvo por finalidad determinar las características de la gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020.

Para validar el instrumento, se presentó el cuestionario a tres expertos quienes evaluaron las preguntas y determinaron mediante 3 niveles si el contenido de la variable gestión de la calidad en los procesos administrativos son válidos para ser aplicados. También se hizo una prueba piloto a 3 representantes de las microempresas del sector comercio rubro cerámico para conocer la posición del instrumento en el momento de obtener los datos.

En cuanto al primer objetivo específico, el cual fue describir las características de la planeación de las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020., la planeación, en su mayoría el 100% respondió estar de acuerdo que la empresa tiene un plan estratégico que ayuda a la mejora y refuerza los objetivos planteados por la mype (tabla 2). El resultado coincide con Saavedra (2019) quien mencionó que el 73% de empresarios aseguran que en su empresa se cumple parcialmente con la planeación. Esto demuestra que el plan estratégico es fundamental para un adecuado el crecimiento de la empresa, ya que esto hace que las empresas se adecúen a la realidad e innoven.

Hablando del segundo objetivo específico, el cual fue describir las características de la dirección de las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020, en su mayoría el 100% de los representantes de las mypes sector rubro cerámicos, respondió estar de acuerdo que la empresa utiliza la dirección en forma de motivación hacia sus trabajadores para el cumplimiento de sus objetivos planteado (tabla 4). El resultado coincide con Chagnay (2017) quien mencionó que el 100% indicó que existen acciones que motivan al personal. Esto demuestra que la motivación conlleva a una adecuada dirección de la empresa y hará que esta sea próspera.

Respecto al tercero objetivo específico, el cual fue describir las características del control de las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av.

Próceres de Independencia, SJL, 2020., el control, en su mayoría el 60% de los representantes, respondió estar de acuerdo que la empresa se enfoca en el control administrativo (tabla 6). El resultado contrasta con Otacoma (2015) quién mencionó el 100% de los entrevistados considera que el cumplimiento de control de los Equipos y materiales en Solaint S.A es muy inadecuado. Esto quiere decir que, para que una empresa crezca necesita un control adecuado de todas las partes y tener buenos resultados.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Al finalizar la investigación sobre Gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020, se llegó a lo siguiente:

- La gestión de calidad vinculada con los procesos administrativos es realizada de forma correcta por parte de los responsables de las mypes del rubro cerámicos en el distrito de San Juan de Lurigancho. Lo expuesto, se debe a que gran parte de los representantes de las microempresas que conforman este rubro, consideran que están aplicando frecuentemente las dimensiones de la gestión de calidad por medio del ciclo de mejoramiento progresivo, las que se articulan con la relación a los procesos administrativos de la organización, finalmente estos resultados están orientados para que tomen decisiones objetivas por parte de los responsables de estos negocios en función de la misión, visión y valores identificados en la investigación, así aprovechándolas para mejorar la gestión de calidad por medio de los procesos administrativos. Como parte de la investigación, se puede indicar que la gestión de calidad en los establecimientos se realizó de forma funcional y adecuada, ya que tras observar los locales se puede deducir que el plan operacional es el correcto y se desarrolla de manera que alcanza un nivel óptimo en las mypes del rubro. Un valor agregado al público es rápido trabajo de las mypes y que se pueda dar recomendaciones respecto a los productos que se puedan adquirir.
- Por lo general, los responsables de las microempresas del rubro investigado frecuentemente gestionan la calidad de sus negocios identificando los problemas que existen, planifican posibles soluciones, además al momento de ejecutar lo planeado hacen lo posible para evitar errores, a su vez la identificación de objetivos. Todo esto sucede porque los representantes de las mypes del rubro investigado se esfuerzan por mejorar la gestión de calidad en los diversos pilares que la conforman permitiendo asegurar ampliamente el cumplimiento de los procesos administrativos. Los resultados obtenidos sobre la gestión de calidad están orientados para que los responsables de su ejecución

se enfoquen en la mejora de aquellos indicadores de la línea de la investigación que se encuentran en construcción favorable.

- La mayoría relativa de los responsables de la microempresa del rubro investigado frecuentemente gestionan la calidad de sus negocios utilizando la dirección como uno de los pilares fundamentales para el adecuado crecimiento de su empresa. Todo esto sucede porque los representantes de las empresas se esfuerzan y utilizan el liderazgo para fomentar el adecuado trabajo dentro de la empresa y de esta forma desarrollarse en el rubro. Los resultados obtenidos sobre la gestión de calidad están orientados para que los responsables de su ejecución se enfoquen en la motivación de sus colaboradores y autónomamente para fortalecerse en situaciones convenientes y no convenientes.
- El control se presentó en mayoría para alcanzar un desarrollo adecuado de la microempresa, por su parte los encargados son los que realizan el fortalecimiento constante de estas características para alcanzar con el cumplimiento de los objetivos. Este pilar se da porque este tipo de mype por naturaleza necesita del control del plan de calidad para desarrollar los objetivos de la mejor forma y de esta forma registrar mayores ingresos como parte del crecimiento, esta información sobre las características de los representantes está orientado para que se conozcan las principales modelos de crecimiento en función al control del cumplimiento de los objetivos y de esta forma cumplir con el desarrollo de la empresa.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a los representantes de las microempresas del sector rubro cerámico, lo siguiente:

- Realizar otros estudios de esta variable, sin embargo, que estén orientados a investigar otros pilares correspondientes a la gestión de calidad, para de esta forma fortalecer la percepción de estos respecto a los procesos administrativos. Es importante que estas empresas realicen por lo menos una vez al año estudios relacionados con los procesos administrativos, podría ser a través de encuestas o técnicas que permitan conocer sus necesidades, gustos y preferencias.
- Fortalecer la planeación de los procesos administrativos de la microempresa para de esta forma establecer el fortalecimiento de los planes estratégicos y el cumplimiento de los objetivos.
- Que, la organización sea establecida de la mejor manera, por ello es necesario reforzar el organigrama y que cada persona cumpla con su trabajo en la microempresa, además para cumplir con lo expuesto en el manual de funciones.
- La dirección adecuada debe ser cumplida como se viene haciendo y si necesario hacerla de mejor manera, ya que la motivación y el liderazgo deben ser realizados para apoyar en los objetivos.
- Realizar un control de la gestión de calidad para el adecuado desarrollo de la empresa y de los objetivos, de igual manera para que los procesos administrativos sea pilar del desarrollo del crecimiento de la mype.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Torres, I. (2016). *Gestión de calidad*.
<https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap14.pdf>
- López, A. (2016). *Gestión y diseño: Convergencia Disciplinar*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*.
https://books.google.com.pe/books?id=b8_hBAAAQBAJ&pg=PA19&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Novillo, E., Parra, E., Ramón, D. y López, M. (2017). *Gestión de calidad: Un enfoque práctico*. Ecuador: Grupo Compás.
- Ramírez, A. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Flores, S. (2015). *Procesos Administrativos y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010 - 2013*. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Tercer Milenio
- González, J. (2009). *Manual Básico SPSS*. Universidad de Talca.
https://www.fibao.es/media/uploads/manual_basico_spss_universidad_de_talca.pdf
- Rodríguez, G. (2017). *Investigación Cualitativa*.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/handle/123456789/1167>
- Páramo, P. (2018). *La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la información*. Universidad Piloto de Colombia. Colombia.

- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M. y Martiarena, A. (2008). *Gestión de calidad y competitividad de las empresas de la CAV*. España: Deusto.
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2016). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: McGraw – Interamericana.
- Gisbert, V., Pérez, E. y Sirvent, S. (2017). *Los 7 principios de Gestión de la calidad en ISO 9001*. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_2.pdf
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). *Administración de la calidad total*. http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Córdova, R. (2013). *Proceso administrativo*. México: Red Tercer Milenio.
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&pg=PT12&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Chagñay, G. (2017). *Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA. Período junio 2016 – junio 2017*. (Tesis de Pre Grado, Universidad Nacional de Chimborazo). (Acceso el 19 octubre del 2020).
- López, K. y Roa, Á. (2016). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía Tecnología Predictiva KONTROLAR T.P.K LTDA. bajo los*

- lineamientos del NTC ISO 9001:2015*. (Tesis de Pre Grado, Universidad Libre). (Acceso el 19 octubre del 2020).
- Florez, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega*. (Tesis de Pre Grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). (Acceso el 19 octubre del 2020).
- Otacoma, V. (2015). *Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante las necesidades de una reestructuración, año 2015*. (Tesis de Pre Grado, Universidad de Guayaquil). (Acceso el 19 octubre del 2020).
- Saavedra, M. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industria, rubro aserraderos - Manantay, 2019*. (Tesis de Pre Grado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote). (Acceso el 19 octubre del 2020).
- Naysha, C. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería, en el mercado Buenos Aires; distrito de nuevo Chimbote, 2015*. (Tesis de Pre Grado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote). (Acceso el 19 octubre del 2020).
- Barrantes, F. (2017). *Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima*. (Tesis de Pre Grado, Universidad San Ignacio de Loyola). (Acceso el 19 octubre del 2020).
- Burgos, O. y Cervera, A. (2017). *Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de Pre Grado, Universidad Señor de Sipán). (Acceso el 19 octubre del 2020).

Castillejo, R. (2017). *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016*. (Tesis de Post Grado, Universidad César Vallejo). (Acceso el 19 octubre del 2020).

Arrascue, J. y Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo-2015*. (Tesis de Post Grado, Universidad Señor de Sipán). (Acceso el 19 octubre del 2020).

ANEXOS

ANEXO 01: Consentimiento informado



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 **GESTION DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR RUBRO CERAMICOS, DEL AV, PROCERES DE INDEPENDENCIA _S.J.L.2020**

y es dirigido por: **ORTIZ SAURIN MANUEL WILLINGTON**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **DETERMINAR LAS CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR RUBRO CERAMICOS, DEL AV, PROCERES DE INDEPENDENCIA S.J.L.2020**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _medios oficiales.

Si desea, también podrá escribir al correo _____ 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: Ortiz Saurin Manuel Wellington

Fecha: 25/01/21

Correo electrónico: 947123628

Firma del participante: [Firma] 46195379

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

DNI: 42900299

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

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 **GESTION DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR RUBRO CERAMICOS, DEL AV, PROCERES DE INDEPENDENCIA _S.J.L. 2020** y es dirigido por: **ORTIZ SAURIN MANUEL WILLINGTON**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **DETERMINAR LAS CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR RUBRO CERAMICOS, DEL AV, PROCERES DE INDEPENDENCIA S.J.L.2020**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales.


Si desea, también podrá escribir al correo _____ 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.

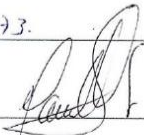
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Nilsen Coranza Jahwana

Fecha: 28/01/2021

Correo electrónico: nilsen.coranza.jahwana@gmail.com / 922500599

Firma del participante:  73463973.

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

42900299



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 **GESTION DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR RUBRO CERAMICOS, DEL AV, PROCERES DE INDEPENDENCIA _S.J.L.2020** y es dirigido por: **ORTIZ SAURIN MANUEL WILLINGTON**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **DETERMINAR LAS CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR RUBRO CERAMICOS, DEL AV, PROCERES DE INDEPENDENCIA S.J.L.2020**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales.

Si desea, también podrá escribir al correo _____ 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: Gilma Ochavano 80055459

Fecha: 28/01/21

Correo electrónico: 999-273444

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 
12900299

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

ANEXO 02: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

Estimado propietario y/o representante legal, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPES, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020”.

INFORMACIÓN GENERAL
1. ¿Cuál es la edad del microempresario? a) 25 – 29 años b) 30 – 39 años c) 40 – 49 años d) 50 años a más
2. ¿Cuál es el género del representante legal? a) Masculino b) Femenino
3. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la microempresa? a) Dueño b) Administrador c) Trabajador

N°	ÍTEMS	ESCALA				
V: GESTION DE CALIDAD						
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN		Casi nunca	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
04	¿Su empresa cuenta con objetivos claros y precisos para su desarrollo?					
05	¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?					
06	¿Su empresa cuenta con un adecuado plan estratégico para el desarrollo?					
07	¿Su empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente?					
08	¿La gestión que realiza su empresa está acorde a las exigencias del mercado?					
09	¿Su empresa se administra aplicando las herramientas de gestión de calidad?					
DIMENSIÓN 2: DIRECCIÓN		Casi nunca	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
10	¿Su empresa se direcciona al liderazgo?					
11	¿Su empresa mide el desempeño de sus trabajadores?					
12	¿Su empresa utiliza la motivación para el cumplimiento de objetivos?					
13	¿Su empresa brinda todos los beneficios a sus trabajadores?					
14	¿Los trabajadores de su empresa mantienen una buena relación laboral?					

15	¿Su empresa tiene una buena comunicación con sus trabajadores?					
DIMENSIÓN 3: CONTROL		Casi nunca	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
16	¿Su empresa cumple con realizar un buen control administrativo?					
17	¿Su empresa tiene claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales?					
18	¿Su empresa realiza medición de ciertos indicadores para el conocimiento de resultados?					

ANEXO 03: Protocolo de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula **GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR RUBRO CERÁMICOS DE LA AV. PRÓCERES DE INDEPENDENCIA, SJL, 2020** y es dirigido por Ortiz Saurin, Manuel Willington, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar las características de la gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo _____ 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:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

ANEXO 04: Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):
- 1.2. Grado Académico:
- 1.3. Profesión:
- 1.4. Institución donde labora:
- 1.5. Cargo que desempeña:
- 1.6. Denominación del instrumento: **GESTION DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR RUBRO CERÁMICOS DE LA AV. PRÓCEROS DE INDEPENDENCIA, S.J.L, 2020**
- 1.7. Autor del instrumento: **ORTIZ SAURIN MANUEL WILLINGTON**
- 1.8. Carrera: **ADMINISTRACION**

II. VALIDACIÓN:

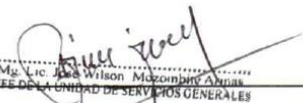
Ítems correspondientes al Instrumento 1

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:							
1							
2							
3							
Dimensión 2:							
4							
5							
6							
7							
Dimensión 3:							
8							
9							
10							

Ítems correspondientes al Instrumento 2

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:							
1							
2							
3							
Dimensión 2:							
4							
5							
6							
7							
Dimensión 3:							
8							
9							
10							

Otras observaciones generales:



 Mg. Lic. José Wilson Mozoombiro Arce
 JEFE DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES
 Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 00069916

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): YULY YOLANDA MORILLO CAMPOS
- 1.2. Grado Académico: MAGISTER
- 1.3. Profesión: Licenciada en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Uladech Católica
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: **GESTION DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR RUBRO CERÁMICOS DE LA AV. PRÓCERES DE INDEPENDENCIA, SJL, 2020**
- 1.7. Autor del instrumento: ORTIZ SAURIN MANUEL WILLINGTON
- 1.8. Carrera: ADMINISTRACION

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

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:							
1							
2							
3							
Dimensión 2:							
4							
5							
6							
7							
Dimensión 3:							
8							
9							
10							

Ítems correspondientes al Instrumento 2

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:							
1							
2							
3							
Dimensión 2:							
4							
5							
6							
7							
Dimensión 3:							
8							
9							
10							

Otras observaciones generales:



Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
DNI N° 33263862
CLAD N° 01359

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ORTIZ GARCIA SERGIO O.
- 1.2. Grado Académico: DOCTOR
- 1.3. Profesión: LICENCIADA EN ADMINISTRACION
- 1.4. Institución donde labora: ESSALUD PUCALLPA
- 1.5. Cargo que desempeña: JEFE DE DEPARTAMENTO DE FISIOTERAPIA
- 1.6. Denominación del instrumento: **GESTION DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR RUBRO CERAMICOS DE LA AV. PROCERES DE INDEPENDENCIA, SJL, 2020**
- 1.7. Autor del instrumento: ORTIZ SAURIN MANUEL WILLINGTON
- 1.8. Carrera: ADMINISTRACION

II. VALIDACIÓN:

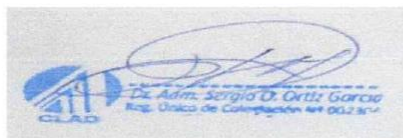
Ítems correspondientes al Instrumento 1

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:							
1							
2							
3							
Dimensión 2:							
4							
5							
6							
7							
Dimensión 3:							
8							
9							
10							

Ítems correspondientes al Instrumento 2

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:							
1							
2							
3							
Dimensión 2:							
4							
5							
6							
7							
Dimensión 3:							
8							
9							
10							

Otras observaciones generales:



DR. ORTIZ GARCIA SERGIO O.

ANEXO 05: Turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface for a document. The document title page is centered and contains the following text:

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR RUBRO CERÁMICOS DE LA AV. PROCÉRES DE INDEPENDENCIA, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
AUTOR:
ORTIZ SAURIN, Manuel Willington
ORCID: 0000-0001-6023-6371
ASESORA:

The interface also shows a similarity summary on the right side:

Resumen de coincidencias ✕
4 %
1 repositorio.ug.edu.ec 4 % >
Fuente de Internet

At the bottom of the interface, there is a footer with the following information:

Página: 1 de 21 | Número de palabras: 4582 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado