



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“PLAN ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN  
LA EMPRESA PURYQUIMICA S.A.C. ATE, 2018.”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTOR:**

MONTALBAN MORILLO JEAN PIERRE JOSE

**ASESOR:**

Dr. ARCE ALVAREZ EDWIN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

**2018**

**PÁGINA DEL JURADO**

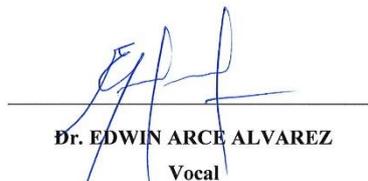


**Dr. JUAN MANUEL VASQUEZ ESPINOZA**

**Presidente**



**Dr. WALTER JACOBO GUTIERREZ VAISMAN**  
Secretario



**Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ**  
Vocal

Dedico el trabajo a Dios por abrir las puertas para alcanzar uno de mis sueños, durante todo el tiempo ayudándome a seguir aprendiendo y consolidarme académicamente con un alumno de ejemplo con valores y dispuesto a poner en práctica mis conocimientos a la sociedad.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento para quienes me ayudaron a forjar este reto de ser un profesional. A mi familia por su apoyo incondicional, a mis profesores, asesores por sus conocimientos, a mis compañeros por las clases compartidas.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Jean Pierre José Montalbán Morillo con DNI N° 76796782, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la tesis titulada “PLAN ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA PURYQUIMICA S.A.C. ATE, 2018.” y toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 DE DICIEMBRE DEL 2018



---

**MONTALBAN MORILLO JEAN PIERRE JOSE**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Plan estratégico y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A.C. ATE, 2018.” la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

**Montalban Morillo Jean Pierre Jose**

## **INDICE**

PAGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACION	VI
RESUMEN	XI
SUMMARY	XI
I.    INTRODUCCION	12
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	24
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Hipótesis	26
1.7 Objetivos	27
II.   MÉTODO	28
2.1 Tipo, diseño y nivel de la investigación	28
2.2 Variables, Operacionalización	30
2.3 Matriz de Operacionalización de las variables	35
2.4 Población y muestra	37
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.6 Validez y confiabilidad	37
2.7 Métodos de análisis de datos	39
2.8 Aspectos éticos	40
III.  RESULTADOS	41
3.1 Graficas de frecuencia	41
3.2 Prueba de normalidad	48
Prueba de Hipótesis	49
IV.   DISCUSION	54
V.    CONCLUSIONES	56
VI.   RECOMENDACIONES	57

REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS

58

ANEXOS

62

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla N°1</b> Matriz de operacionalizacion de la variable 1	37
<b>Tabla N°2</b> Matriz de operacionalizacion de la variable 2	38
<b>Tabla N°3:</b> Resumen del procesamiento de los casos	40
<b>Tabla N°4:</b> Estadísticos de Fiabilidad	40
<b>Tabla N°5:</b> Alfa de Crombach	41
<b>Tabla N°6:</b> Dimensión Estrategias	43
<b>Tabla N°7:</b> Dimensión Procesos	44
<b>Tabla N°8:</b> Dimensión Recursos	45
<b>Tabla N°9:</b> Dimensión Planificación	46
<b>Tabla N° 10:</b> Dimensión Organización	47
<b>Tabla N° 11:</b> Dimensión Control	48
<b>Tabla N° 12:</b> Dimensión Mejora	49
<b>Tabla N° 13:</b> Prueba de normalidad de Shapiro- Wilk	50
<b>Tabla N° 14:</b> Grado de relación según coeficiente de correlación.	51
<b>Tabla N° 15:</b> Correlación de Spearman para el plan estratégico y la gestión de la calidad	52
<b>Tabla N° 16:</b> Correlación de Spearman para las estrategias y su relación con la gestión de la calidad	53
<b>Tabla N° 17:</b> Correlación de Spearman para los procesos y su relación con la gestión de la calidad	54
<b>Tabla N° 18:</b> <b>Correlación</b> de Spearman para los recursos y su relación con la gestión de la calidad	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfica N° 1:</b> Estrategias	41
<b>Gráfica N° 2:</b> Procesos	42
<b>Gráfica N° 3:</b> Recursos	43
<b>Gráfica N° 4:</b> Planificación	44
<b>Gráfica N° 5:</b> Organización	45
<b>Gráfica N° 6:</b> Control	46
<b>Gráfica N° 7:</b> Mejora	47

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el plan estratégico y la gestión de calidad en la empresa Puryquimica S.A.C. Ate, 2018. El método que se utilizó en la investigación fue el hipotético -Deductivo, el tipo de investigación fue aplicada, el diseño fue no experimental –transversal, la población tuvo como objeto de estudio a 35 trabajadores de la empresa Puryquimica, la cual se estableció a través de un muestreo censal. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento usado el cuestionario, realizado por un total de 32 preguntas diseñadas con la escala de tipo Likert. En el proceso de la investigación se utilizó el instrumento estadístico SPSS 24, el cual a través del alfa de Cronbach pudimos calcular la confiabilidad del instrumento, así mismo para determinar la relación entre las variables que se estudiaron se usó el Rho Spearman. Finalmente se determinó con un  $Rho=0.827$  que el Plan estratégico tiene relación positiva muy fuerte con la gestión de la calidad en la empresa Puryquimica S.A.C. Ate, 2018.

**Palabras clave:** Plan, estratégico, gestión, calidad, confiabilidad.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the strategic plan and quality management in the company Puryquimica S.A.C. Ate, 2018. The method used in the investigation was the hypothetical -Deductive, the type of research was applied, the design was non-experimental -transversal, the population had as object of study 35 workers of the company Puryquimica, which was established through a census sampling. The technique used was the survey and the instrument used in the questionnaire, made up of a total of 32 questions designed with the Likert scale. In the research process we used the SPSS 24 statistical instrument, which through the Cronbach's alpha we were able to calculate the reliability of the instrument, likewise to determine the relationship between the variables that were studied the Rho Spearman was used. Finally, it was determined that the Strategic Plan is related to the management of quality in the company Puryquimica S.A.C. Ate, 2018.

**Keywords:** Plan, strategic, management, quality, reliability.

## I. INTRODUCCION

La presente investigación fue titulada: “Plan estratégico y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A.C. ATE, 2018.”El estudio define que el diseño y aplicación correcta del plan estratégico mejora la gestión de la calidad en la empresas y de los elementos con los que se relaciona, alcanzando los objetivos planteados en un corto, mediano o largo plazo, haciendo uso de las estrategias de manera adecuada en las diferentes situaciones que se presentan, mejorando los procesos y optimizando los recursos. Siendo determinante para lograr el éxito y reconocimiento en el mercado en el que se desarrolla con una mayor rentabilidad.

La investigación estableció como objetivo principal Determinar la relación entre el plan estratégico y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A.C. Ate, 2018. Objetivos específicos: Determinar la relación entre las estrategias y la gestión de calidad en la empresa. Determinar la relación entre los procesos y gestión de calidad en la empresa. Determinar la relación entre los recursos y la gestión de calidad en la empresa.

El trabajo de investigación se realizó en 6 capítulos para detallar cada aspecto en la investigación:

En el **capítulo I** se ha planteado la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema de investigación, se ha formula las preguntas del problema general y los específicos, las justificación del estudio, además se ha planteado la hipótesis general y la específica, el objetivo general y los objetivos específicos.

En el **capítulo II** se presenta la metodología de la investigación: enfoque, método, nivel, tipo, diseño. El desarrollo de las variables de estudio, la población y muestra, técnica, herramientas de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el **capítulo III** se presenta la prueba de normalidad, la prueba de hipótesis y gráficas para su interpretación.

En el **capítulo IV** se ha efectuado la discusión, recapitulando los objetivos donde muestra los resultados contrastando con los antecedentes de tesis, libros y teorías.

En el **capítulo V** se desarrolló las conclusiones de la investigación

En el **capítulo VI** se elaboró las recomendaciones.

## **1.1 Realidad problemática**

En el mundo, después de la segunda guerra mundial, las empresas comenzaron a darse cuenta que algunos factores: socioculturales, tecnológicos, económicos, político y globales, etc., no eran fácil de controlar y constantemente iban cambiando, como respuesta a estos cambios los gerentes comenzaron a utilizar un plan estratégico que respalde cada acción que se proponían a realizar. El grupo brasileño Artecola es uno de los referentes de empresas de adhesivos que ha logrado la internacionalización y que actualmente en la tercera en Latinoamérica, los planes para la empresa es crecer en 17% a través de lo que se ha planificado dentro de su plan estratégico 2018. Asimismo, la empresa Alemana Jowat ha logrado el crecimiento durante casi estos 100 años debido una correcta planificación sobre cada situación a la que se encontrarían expuestas y midiendo las posibles consecuencias, todo esto ha sido posible gracias a la planificación y colaboración para cumplir el plan estratégico que se ha ido desarrollando .

La deficiente gestión de los recursos que maneja el Estado, en el PERU, ha permitido que por muchos años nos encontremos con los mismo problemas de siempre, informalidad, inseguridad, inestabilidad laboral, bajo nivel educativo, etc. En las últimas décadas, se observó que la institucionalidad no tiene una correcta misión y visión de lo que busca, sólo prima los criterios de un conjunto de individuos que garantiza malos resultados. Entender que esta situación fue causada por una mala gestión en los años 90 mediante la desactivación del Instituto Nacional de Planificación, llevó al Estado aun momento de incertidumbre, pues nada estaba planificado, todo estaba desarrollándose de manera empírica, dejando hasta la fecha una serie de ideas innovadoras y razonables de planes estratégicos que se debió implementar para corregir el estilo de vida de los ciudadanos.

En el desarrollo de las actividades operacionales y administrativas se evidencian claramente la falta del plan estratégico en la empresa Puryquímica S.A.C, de esta forma, se observó que la empresa no tiene una misión y visión establecida, los valores no están claramente definidos, lo que promueve una serie de actitudes y comportamientos no éticos en la empresa. Además, el nivel de productividad disminuyó en los últimos 6 meses, debido a un incorrecto análisis de la situación económica, por lo tanto, se demuestra la falta de coordinación debido a que Puryquímica no tiene un estructura organizacional diseñada que permita identificar los cargos y funciones que debe desempeñar cada trabajador, teniendo problemas en la organización interna y externa, las oportunidades para

la empresa, aún no están siendo aprovechadas al máximo. De esta manera, la falta del plan estratégico limita a los empleados tener una visión a futuro de lo que se espera lograr, desperdiciando los recursos disponibles, lo que podría generar rentabilidad para la empresa y la ventaja de tener una buena cartera de clientes para ser reconocidos en el mercado. Es por ello que se observa en el contexto específico de la investigación una inadecuada determinación de las estrategias, deficiencias en los procesos, deficiencias en el uso de los recursos los que se relacionan con la planificación, organización control y la escasa de la mejora como empresa. Por lo tanto, ¿Por qué la empresa Puryquímica no la logrado el crecimiento durante estos de 30 años? ¿Qué tan importante es el desarrollo de la misión y visión para la empresa y cómo esto motiva a los empleados a lograr los objetivos? ¿Cuál es la razón por la que la empresa no se ha preocupado en diseñar un organigrama funcional que ayude a los empleados a tener claramente las funciones en la empresa? Debemos entender que la empresa actualmente tiene 30 años en el mercado pero solamente cuenta con un local donde se desarrollan las actividades de producción, logística, administración, y todos los temas relacionados a la gestión de ésta, aun así, cuenta con una variedad de clientes y productos que ha podido diversificar pero que no ha logrado ser reconocido en el mercado.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2 .1 Internacionales**

**San Miguel E. (2013)** en su tesis titulada: *“Gestión de la calidad y Marketing en los centros residenciales para personas mayores”*, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Ciudad de Lejona, Universidad del País Vasco de España.

El autor presentó a la gestión de la calidad como un recurso eficiente para la aplicación del marketing, trae consigo una nuevo paradigma de cómo se puede aplicar un sistema completo que ayude al marketing a cumplir sus objetivos y metas, de tal manera que al usarlo pueda satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando ser reconocidos por el mercado, y así mismo puedan darse cuenta de los constantes cambios de los consumidores para que sean aprovechados por la empresa.

El investigador tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad y la filosofía de marketing en los centros residenciales. El investigador se apoyó en una

investigación descriptiva con un enfoque de tipo cuantitativo, utilizó una población de 367 personas para el estudio y una muestra de 137 personas. Llegó a la conclusión, que la aplicación de un sistema de gestión de calidad trae mejoras en la gestión de las estrategias, procesos y recursos que se aplican en la organización, además logra aumentar la motivación y permite tener un alto nivel de dirección, teniendo como resultado mejores programas y herramientas que se ajustaran a la organización para el logro de sus objetivos y metas.

**Camargo, J. (noviembre, 2015).** *Revista científica EAN. “La gestión de la calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa”*.45 (5), 12-15.

El autor brindó a la gestión de la calidad la importancia debida que debe anhelar toda empresa que requiera alcanzar la innovación a través del tiempo. El uso de la certificación a través de las normas internacionales demuestra confianza entre los clientes y a su vez deben ser aprovechadas para que a partir de los sistemas que se implementan puedan alcanzar su máxima productividad. Por lo tanto, lograr alcanzar el crecimiento de la organización a través de las normas ISO permite alcanzar un sistema de calidad que integre innovación y calidad para toda la organización.

El autor nos mencionó que su investigación tuvo como objetivo determinar la innovación en las organizaciones y sus sistemas de calidad, se apoyó en aquellas empresas que se desarrollan en el sector petroquímico-plástico a través de una serie de múltiples casos que se desarrollan en el mismo sector. Se concluyó que la mejor forma de aplicar un sistema de calidad en las empresas será mediante las normas ISO, ya que logra integrar un sistema completo que trae consigo un análisis de la innovación sobre los constantes cambios y etapas que las organizaciones pasar por su ciclo natural de vida, a su vez como pueden lograr reinventarse a través del tiempo para poder ser reconocidos en mercado en el que se desarrollan con sus productos y servicios y puedan ser percibidos por los clientes o consumidores que esperan satisfacer sus expectativas.

**Paredes, F. (2011)** *en su tesis titulada: “El Plan Estratégico y su incidencia en la productividad de la empresa “Calzado Martini” del Cantón Cevallos, para obtener el título profesional de Ingeniera de Empresas, de la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador*

El autor refirió que el uso de estrategias mejora el rendimiento del plan estratégico, ya que tendrán alineamientos mejor estructurados de acuerdo a las situaciones y etapas por las que las empresas pasan dentro de un determinado tiempo (corto, mediano, largo), esta forma de aplicar el uso de las estrategias facilita el panorama de las actividades que deben realizar para que las estrategias sean viables y puedan tener los resultados esperados por la organización

El autor nos mencionó que su investigación tuvo como objetivo determinar qué tipo de plan estratégico es el más óptimo y logra alcanzar la productividad en la empresa. La metodología usada en la investigación fue descriptiva con un enfoque cualitativo, así mismo uso una población finita propia de la empresa, y una muestra de 45 personas. Se llegó a la conclusión, que la mejor forma de aplicar una estrategia es adaptarlas al mercado en el cual se desarrolla y alinearlos dentro el plan estratégico, haciendo que sean más competitivas y a su vez que se desarrollen adecuadamente dentro de la empresa, ya que de esa forma las posibilidades de crecimiento y participación en el mercado facilita el diseño de nuevas propuestas para alcanzar el éxito como empresa.

**Díaz a. (2013)** en la revista *Interciencia* con ISSN: 0378-1844 en su artículo científico: “*Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera*”,39(5), 26.

El investigador indicó que la aplicación de un sistema de gestión que integre todas las partes relacionadas con la empresa alcanza la satisfacción del cliente, pero a su vez mejora el desempeño de los trabajadores al ser involucrados. Es importante reconocer que se debe de manejar un modelo del plan estratégico utilizado que tenga los alcances posibles de cómo podemos conocer lo que realmente necesitan los clientes, además tener en cuenta que si los trabajadores perciben tener un ambiente laboral adecuado facilita el aprendizaje, la coordinación de sus actividades, dirección y un mejor monitoreo de los procesos que se utilizan, de esta forma el aprendizaje continuo permite tener un mejor desempeño en la organización.

El autor nos mencionó que su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y el desempeño en la organización. La metodología usada fue de tipo descriptivo-correlacional, no experimental y de corte transversal, así

mismo, usó una población de 369 trabajadores de la industria petrolera y su muestra fue escogida a través de expertos relacionados al tema. Se llegó a la conclusión que alcanzar la satisfacción del trabajador interno en la organización trae como resultado una mejor desempeño de las actividades diarias que realiza favoreciendo en la optimización de los recursos que utiliza y siendo más eficientes en los procesos que enfrenta diariamente

**Cruz S. (2013)** en su tesis titulada: *“Relación entre el enfoque de gestión de la calidad y el desempeño organizativo”*. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración, de la Universidad de Valencia en España.

El investigador indicó que la implantación del uso de la gestión de la calidad, permite alcanzar mejores resultados, ya que no solo involucra a una parte de la empresa, sino que esta pueda alcanzar a cambiar la aptitud de los trabajadores proporcionando mejores recursos, herramientas, un mejor clima en la organización que beneficien a los trabajadores y se puedan desarrollar en su espacio de trabajo, así mismo, podrán revertir cualquier situación de incertidumbre ya que el sistema adecuado se ajustara a cada una de las características propia a la organización lo que ayuda a que se puedan implementar fácilmente y pueda ser flexible al cambio.

El autor nos mencionó que su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño en la organización. La metodología usada fue de tipo descriptivo-correlacional, no experimental y de corte transversal, así mismo, usó una población compuesta por aquellas empresas que se desarrollan principalmente en bancos hospitales seguros, transportes. Se llegó a la conclusión que la aplicación de un sistema de gestión de calidad que sea adecuado a los requerimientos de cada empresa alcanzara como resultado la satisfacción a sus clientes, un mejor sistema de trabajo que involucra a todos los miembros de la organización y facilita la comunicación interna y externa de los miembros de cada área, apoyando en la optimización de los recursos y procesos que se espera utilizan para la elaboración de los productos y servicios.

## 1.2 Nacionales

**Montalvo, A. (2010)** en su tesis titulada *“El plan estratégico como herramienta de gestión financiera en las empresas de estructuras metálicas en el distrito de san Juan de Miraflores”*, para obtener el título profesional de Contador Público, Ciudad, Lima, de la Universidad de San Martín de Porres.

El investigador expresó que en el desarrollo del plan estratégico es importante conocer nuestra misión y visión, de tal manera que permita desarrollar mejor las acciones de los trabajadores para poder alcanzar de los objetivos con eficiencia. A su vez podemos reconocer que el plan estratégico se desarrolla en todo tipo de empresa ya que su uso es esencial para una organización. Además, Es un herramienta que nos ayuda a conocernos como organización, sabiendo nuestra razón de ser en el mercado y a quienes deseamos ofrecer nuestros productos o servicios para satisfacer sus necesidades.

El autor nos mencionó que su investigación tuvo como objetivo determinar la importancia del plan estratégico en cuanto al financiamiento de las empresas que elaboran estructuras metálicas. La metodología que uso para el desarrollo de la investigación fue de tipo aplicada y de nivel descriptivo, así mismo, usó una población de 120 personas seleccionando como muestra a 36 personas. Llegaron a la conclusión, que la importancia de tener en cuenta la visión y misión en las empresas son elementales, ya que los conduce por el mejor camino para que logren desarrollar dentro del mercado y sobre todo permite tomar decisiones fundamentales sobre las inversiones futuras de la empresa.

**Sullon, O. (2017)** en su tesis titulada: *“Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María, año 2017.*

El autor expresó que no todas las empresas que se forman tanto micro como pequeñas empresas conocen el verdadero significado de la gestión de la calidad, es por ello que es determinante proporcionar la información de lo que se plantea realizar como empresa, así mismo, es necesario reconocer que muchas veces la aplicación de la gestión de calidad no tiene resultado como se espera porque se encuentran con otras dificultades. Por lo tanto en la elaboración de un sistema de gestión de calidad es importante saber que se debe adecuar

a las características propias de la empresa de manera que ayuden a ser competitivas en el mercado en que desean desarrollarse.

El autor nos mencionó que su investigación tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de la calidad en la competitividad en las MYPES del sector comercio. La metodología usada en la investigación tuvo un enfoque cualitativo y de tipo descriptiva, se seleccionó una población de 10 micros y pequeñas empresas, la cual se tomó a las mismas como representación del 100%, Así mismo llegó a la conclusión que la gran mayoría de empresas no conoce ninguna técnica moderna de gestión de calidad, así como también encuentran otras dificultades para su implementación, sin embargo presentar en las organizaciones un modelo que sea fácil de aplicar facilitaría en su primera etapa la elaboración de un sistema integral de calidad que mejore la situación y permita mantener dentro de un mercado competitivo que logre el crecimiento de las micro y pequeñas empresas.

**Cáceres, M. (2017)** en su tesis titulada: *“Gestión de la Calidad en las Empresas de Transmisión de Energía Eléctrica en el Perú”*, para obtener el título profesional de *Magíster en administración estratégica de empresas*.

El investigador expresó que el impacto que tiene el uso de la gestión de calidad, permite un mejor rendimiento como empresa, de esa manera la empresa puede lograr ser más competitiva en el rubro en el que se desarrolla y a su vez mejorando los procesos que requiere la empresa para la fabricación de sus productos que realiza. Para ello será necesario buscar aquellas empresas certificadoras de calidad que a través de un seguimiento continuo mejore los procesos que se aplican de manera que los recursos utilizados sean aprovechados al máximo por la empresa eléctrica y que a su vez puedan tener un mejor nivel de gestión sobre el resto de empresa logrando ser competitivas.

El autor nos mencionó que su investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de los trabajadores en la empresa eléctrica del Perú sobre la gestión de la calidad y las principales factores motivacionales que ayudan al desarrollo de su organización .La metodología usada en la investigación fue de tipo descriptivo- correlacional, no experimental y de corte transversal, para la investigación se usó una población que se dedican a brindar energía certificadas, seleccionando solo a 12 empresas del rubro. Así

mismo se llegó a la conclusión que al aplicar el sistema de gestión de calidad genera en sus colaboradores percepciones positivas que motivan un mejor trabajo, entre ellas el buscar la certificación a través de una empresa brinde las certificaciones de calidad trayendo ventajas sobre el resto de empresas que se encuentran en la misma situación y que facilite el control de procesos que se utilizan y en reconocimiento dentro del mercado donde se desarrollan.

**Sosa, J. (2016)** en su tesis titulada: *“Propuesta de un plan estratégico y cuadro de mando integral para la contribución y mejora de la gestión en la institución Estrellas de Belén del distrito de la Victoria en el periodo 2014”*, para obtener el título profesional de contador Público, Ciudad de Chiclayo, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

El autor expresó que proponer un plan estratégico tiene que ir relacionado con el desarrollo del cuadro de mando integral, de esa manera la empresa alcanzara reinventarse en el transcurso del tiempo y poder ser atractiva en el mercado, de lo contrario la empresa pueda llegar alcanzar una situación de crisis difícil de revertir. Es decir, las deficiencias en la elaboración trae un retraso en la coordinación de las decisiones de lo que se proyecte para brinda un mejor servicio de enseñan a los estudiantes trayendo consigo problemas frecuentes a los docentes de lo que se esperar alcanzar como resultado de sus enseñanza.

El autor nos mencionó que su investigación tuvo como objetivo determinar un plan estratégico para mejorar la gestión de la institución de belén. La metodología que se usó fue de tipo aplicada, el diseño desarrollado fue no experimental, así mismo selecciono una población de 18 personas, del cual solo se tomar a 16 trabajadores de la institución de la Victoria. Asimismo se llegó a la conclusión que el principal problema de la institución fue tener deficiencias en la elaboración de la planificación durante toda su elaboración, afectando en la calidad de enseñanza que brinda y sobre todo en la coordinación de las actividades, lo que trae consigo problemas frecuentes sobre la toma de decisiones de los docentes sobre cambios frecuentes de actividades y el funcionamiento de la institución.

**Figuroa, M. (2013)** en su tesis titulada: *Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik tours S.A.C en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013*.

El autor expuso que el principio establecido en cuanto alcanzar la gestión de la calidad es el enfoque a brindar mejores propuestas para el cliente. Es por eso que mantener una comunicación eficiente con los empleados de toda la organización permite que la empresa pueda darse cuenta de los cambios de comportamiento de los clientes. Así mismo, logre tener mejores resultados en la atención enfocada al cliente que incluya la participación de proveedores o terceros para alcanzar un monitoreo completo de lo que se espera brindar por el servicio turístico del departamento de Trujillo

El investigador tuvo como objetivo determinar de qué manera influye la gestión de calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C en el distrito de Trujillo La metodología utilizada fue una investigación de tipo descriptiva, con enfoque cualitativo, con una población de 2 576 turistas y con una muestra 335 turistas. Así mismo se llegó a la conclusión que aplicar el sistema de calidad mejora la atención a los clientes, la participación y cooperación de la alta dirección trae consigo un mejor resultado del sistema de calidad que se buscó implementar para mantener una comunicación efectiva con cada área en la organización así mismo ayudo que el servicio tenga una mejor monitoreo con los proveedores turísticos del departamento de Trujillo.

### **1.2.3 Libros**

**Fredd D. (2003)** *Conceptos de administración estratégica*. (11<sup>va</sup> ed.)Monterrey, México: Pearson Prentice Hall.

El autor del libro tuvo como objetivo determinar primeramente el entorno de la empresa dentro de su contexto natural y a partir de lo observado aplicar la matriz FODA que permita identificar de manera clara los aspectos positivos y negativos. Así mismo se llegó a la conclusión que ante la incorporación de un análisis situacional previo permite que el plan estratégico tenga una visión amplia de lo que se espera lograr en cuanto a objetivos y metas a cumplir, así mismo el FODA será una parte esencial para un correcto análisis sobre cómo se puede manejar aquellas situaciones de incertidumbre que presenta la empresa. Por lo tanto, en el desarrollo del plan estratégico es necesario partir de un análisis general de la situación en la que está involucrada la organización, de esta manera tendremos una visión amplia de los aspectos favorables y desfavorables que únicamente deberán ser

aprovechados por la organización para alcanzar su máxima productividad en sus actividades.

El autor del libro mantiene una corriente clásica de la forma en cómo se debe de desarrollar lo que es un plan estratégico dentro de la empresa para poder ser aprovechado por las organizaciones y que también puedan afrontar cualquier situación interna o externa que se encuentran involucradas por el sector en el que se desarrollan

**Thompson A. (2004),** *Administración Estratégica* (3<sup>ra</sup> ed.) Juárez, México: Mc Graw – Hill.

El autor tuvo como objetivo determinar como el plan estratégico mejora la gestión en las empresas y trae consigo mejores resultados en el desarrollo de las actividades. El autor expresó que toda empresa tiene incertidumbre de las situaciones que podría pasar en el mercado de esta manera la mejor forma de encaminarse de manera correcta es a través del desarrollo del plan estratégico alineado a un ambiente real y natural de cómo funciona la empresa. Así mismo, el libro muestra que algunas empresas en su etapa de desarrollo tienen problemas frecuentes con la elaboración del plan estratégico justamente porque no conocen herramientas administrativas que faciliten su elaboración y se vuelve un impedimento para que puedan desarrollarse con normalidad en el mercado.

El libro explicó que cuando entendamos realmente la importancia de querer crecer como organización podemos será el momento de diseñar y aplicar el plan estratégico que fijaran nuestro rumbo hacia nuevos horizontes de éxito, así mismo debemos entender que el plan estratégico puede ser aplicado para cualquier empresa, realmente ayuda a mejorar los procesos que están siendo utilizados y logra la optimización de los recursos.

**Ruiz, Jose, López Canela (2004).** *La gestión por calidad total en la empresa moderna.* Mérida, México: Ra-Ma S.A.

El libro usó como una referencia casos prácticos que buscan implementar un sistema integral adecuado de calidad, que puede ser aprovechado por directivos de un alto mando hasta aquellos operarios en la organización. El aporte del libro mantiene un lenguaje muy particular para poder entender aquellos criterios que se usan para alcanzar la máxima rentabilidad de manera que el sistema desarrollado tenga la importancia debida para que en las posteriores fases de la implantación mantenga una planificación a tiempo y un

constante seguimiento y monitoreo de las actividades logradas. Así mismo alcanzar la participación de todos los miembros de la organización traerá como resultado una mejor coordinación de las actividades que se realicen, es por ello, que a partir de pensar que la organización puede mejorar sus procesos es vital para que sea la oportunidad de integrar un sistema completo de calidad que busque la mejora continua y ceros defectos en los procesos que realizan.

La forma de cómo se estudiaron los casos facilitan entender aquellos conceptos que integran el sistema de gestión de la calidad, es decir busca tener la participación de todos los miembros de la organización para que pueda cumplir sus funciones de manera correcta siendo un aprendizaje continuo alcanzado cero defectos y las actividades que realizan diariamente.

**The Pmboko guide, (2008)** *A guide to the project management body of knowledge.* (4ta ed.). San Francisco, Estados Unidos: PMI.

El autor del libro determinó que ante la incorporación de la gestión de la calidad en los proyectos de la organización marca un elemento que diferencia del resto de organizaciones de manera que logre mayor competitividad. Así mismo, la organización debe de considerar principios elementales para su desarrollo. Finalmente el autor concluyó que mantener un concepto adecuado de calidad trae consigo buenos resultados ya que permite tener de manera clara lo que realmente se buscan alcanzar y así mismo, que la coordinación en conjunto funcione de manera correcta para que los responsables y autoridades trabajen con un mejor comunicación en el día a día y puedan lograr los resultados esperado ante la incorporación del nuevo sistema de trabajo que involucre a todos los miembros de la organización dispuesto a querer aprender.

El libro propone que la mejor forma de alcanzar la diferencia entre organizaciones será optimizando los procesos, ya que como resultado utilizaremos de una mejor manera los recursos asignados para la elaboración de los productos teniendo como resultado la satisfacción del cliente o consumidor. Por lo tanto, el nuevo paradigma de crecer bajo un sistema de gestión de calidad será muy útil para la empresa que quiere alcanzar el éxito trabajando continuamente para alcanzar cero defectos en los procesos que se utilizaran ante la incorporación de nuevos sistemas de trabajo en la organización

**Atkinson, F. (1990).** *Creating Culture Change: The Key to Successful Total Quality Management.* Dallas, Estados Unidos: IFS Publications.

El libro ofrece al lector una alternativa de cultura de cambio de paradigma que permite tener nuevos métodos de trabajo para lograr satisfacer un mercado que constantemente se encuentra cambiando, a su vez que pueda consolidarse como una empresa sostenible en el tiempo y en el contexto en el cual se quiera desarrollar pueda afrontar cualquier situación de riesgo que pueda afectar a la empresa. Finalmente el autor concluyo que todo nuevo modelo o pensamiento que se busque implementar tiene que estar involucrado con todos los miembros de la organización para que pueda ser aceptado y logre tener una mejor resultado por parte de los miembros pertenecientes a la organización y puedan participar de una gestión prospera y exitosa desarrollando un mejor clima laboral que para beneficie a todos los trabajadores que estén dispuestos al cambio de pensamiento y mantenga la cultura de cambio y pueda sostenerla en el tiempo en el cual se desarrollan con sus actividades.

El libro explicó el proceso de querer ofrecer siempre lo mejor a nuestros clientes tenemos que estar dispuesto al cambio, cada día los mercados son exigentes, es por eso que toda organización debe de buscar un sistema de gestión de calidad que sea sostenible y adaptable en el tiempo, ya que el cambio afectar a todas las personas que involucran la organización.

## **Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1 Teorías relacionadas con la variable Plan Estratégico**

Ossorio A. (2002).menciona que: La teoría de la acción de Von Clausewitz explica como el plan estratégico puede ser utilizado como una herramienta que ayude alcanzar los objetivos y metas donde se busca desarrollar. Todos los esfuerzos posibles que se realizan tienen que ir a una solo dirección de manera que se alcance lo propuesto por el plan estratégico. La estrategia diseñada debe de tener una visión global y que sea sostenible en el tiempo para que pueda afrontar cualquier situación difícil que afecte los procesos y recursos utilizados. Por lo tanto, todas estas estrategias deben de tener un fin específico sobre lo que se espera lograr, vale decir que puedan lograr el cumplimiento de las estrategias diseñada por la organización. (p.41)

La teoría que explica Von Clausewitz plantea algo muy importante a considerar en la elaboración de las estrategias para incorporarlos en el plan estratégico y es que estas deben de soportar cualquier situación de riesgo, por lo tanto debemos busca incorporar las estrategias pensando que es sostenible en el tiempo y podrá revertir o disminuir la opción de riesgo que pueda llegar a pasar.

Ossorio A. (2002).menciona que: la teoría expuesta por Herbert A. Simon de la planificación satisfaciente es defendida bajo la explicación que es mejor diseñar un plan viable en el tiempo, aunque no sea optimo, y que de manera contraria se realice. Este tipo de teorías son básicamente aplicadas por aquellas empresas que buscan tener una participación el mercado manteniendo su supervivencia, sin embargo es necesario considerar que generalmente trae conflictos continuos en el desarrollo de las actividades con los trabajadores pues que el clima donde se desarrolla carece de aspectos importante de trabajo para mantener un buen clima en la organización, afectando en el dinero, tiempo, medios y recursos que necesitan. (p.37).

La teoría que explica Herbert A. Simon es fundamental para entender que no solo debemos de empezar a diseñar estrategias al azar, sino que deben estar fundamentadas a alcanzar el crecimiento y tener la participación debida en el mercado en el que se desarrolla, logrando tener un mejor clima laboral que permita un mejor trabajo.

Ossorio A. (2002) menciona que: La teoría del planeamiento interactivo de Russell Ackoff dispone la importancia debida al planeamiento como un elemento fundamental que se debe desarrollar en el plan estratégico para alcanzar mejores resultados en la aplicación, se fundamenta bajo 3 principales elementos que se deben incorporar en la organización como el aprendizaje continuo, el monitoreo constante de los cambios que se producen en los comportamiento de los trabajadores y la coordinación e integración que debe de realizarse para alcanzar nivel más altos de productividad en las actividades diarias. (p.47).

La teoría explicada permite involucrar a todos los miembros de la organización y que puedan in creciendo profesionalmente, con un constante seguimiento que demuestre la preocupación por el trabajador en el día a día, de manera que alcance se logren mejores resultados

### **1.3.2 Teorías relacionadas con la variable Gestión de calidad**

Garza, E. (1996) menciona que: La teoría del control total de calidad Armand V. Feigenbaum debe de integrar cada uno de los departamentos de la organización de manera que se mantenga un solo pensamiento para construir una cultura de calidad. Feigenbaum menciona que de ser posible pueden cambiar los métodos que se están aplicando de manera que se puedan adecuar a los resultados esperados. De este modo, resalta que desde la parte administrativa es importante desarrollar buenas relaciones entre los empleados de cada área para alcanzar de manera rápida un sistema integral de calidad. (p.64)

La teoría explicada propone que la relación entre los empleado mantiene un papel importante porque permite involucrar a cada área de la organización de manera que se puedan alcanzar mejores resultados.

Juran J. (1990) menciona que: La teoría de la calidad verifica que las empresas logren alcanzar el liderazgo de la calidad en sus productos o servicios que ofrecen para diferenciarse en el mercado, es por eso que cada directivo de anhelar buscar ese objetivo y buscar los medios necesarios para que se puedan alcanzar. Juren menciona ciertos elementos que son importante a considerar para alcanzar el liderazgo en la calidad como el producto, cliente, satisfacer al cliente y detectar la deficiencia del productos, reconociendo estos elementos sabremos que decisiones tomar frente a cada situación. Así mismo, el proceso de calidad se presenta en tres etapas, planificación, control y mejora de la calidad. (p.227).

La teoría explicada por Juren expresa su preocupación que cada directivo y miembro de la organización debe de buscar alcanzar lograr el liderazgo de calidad reconociendo que es importante conocer nuestros productos y servicios que se ofertan en el mercado como así mismo, las deficiencias que podemos encontrar para mejorar de la calidad.

Garza, E. (1996) menciona que: La Teoría de cero defectos por Philip Crosby presenta 4 elemento importantes para construir un programa adecuado de calidad que involucran primero la participación de los colaboradores, reconociendo que actitudes expresan ante incorporación de los programas. La segunda administrar profesional cada integrante para que pueda estar capacitado para la toma de decisiones, la tercera, diseñar programas especiales que puedan ser viables en la organización y por ultimo expresar el

reconocimiento de los logros obtenidos por cada trabajador que se esfuerza de manera diaria para mantener y lograr los resultados esperados por los nuevos programas de calidad, de esta forma se puede alcanzar los cero errores en la elaboración de los productos o servicios que se ofrezcan en el mercado. (p.73).

El autor explica que es importante mantener los cero errores a través de ciertas actividades que involucra la participación de cada miembros capacitándolos, buscando su cada día puedan crecer profesionalmente, así mismo que puedan adecuarse a los programas que se implementa y mostrar el reconocimiento por aquellos colaboradores que se esfuerzan en mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrecen.

## **1.4 Formulación del problema**

La investigación se elaboró en Ate, provincia de Lima, en el periodo 2018, analiza “El plan estratégico y la gestión de la calidad en la empresa Puryquímica S.A.C 2018”, por lo que planteamos las siguientes interrogantes.

### **1.4.1 Problema general**

1. ¿Qué relación existe entre el plan estratégico y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018?

#### **Problema específico**

2. ¿Qué relación existe entre las estrategias y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018?

3. ¿Qué relación existe entre los procesos y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018?

4. ¿Qué relación existe entre los recursos y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Conveniencia**

La finalidad del estudio fue brindar una propuesta de solución a un problema práctico que sucede en la actualidad en las empresas, de manera que el plan estratégico sea utilizado como una herramienta adecuada que permita tener una mejor gestión empresarial.

### **Relevancia social**

La realización del estudio podrá ser utilizado por las empresas que quieran alcanzar un mayor reconocimiento en el mercado local e internacional, así mismo, marcar una nueva formación empresarial que inicie en la planificación hasta el constante monitoreo de los procesos utilizados, beneficiando a la empresa primordialmente en la parte económica.

### **Valor Teórico**

Los conocimientos que se ofrecieron en la investigación permiten al investigador obtener mayor información sobre los objetos de estudios y la problemática que actualmente sucede en la empresa.

### **Utilidad Metodológica**

La investigación se justifica metodológicamente porque podemos ayudar a crear un nuevo sustento para la recolección o análisis de datos utilizando métodos científicos que me permitirá interpretar la información obtenida.

### **Viabilidad**

La ejecución de la investigación realizada fue viable, puesto que la información fue oportuna para el desarrollo del tema, así mismo pasó por una serie de revisiones expertos en la administración.

### **Implicaciones Prácticas**

Esta investigación tiene como finalidad usar aquellos conocimientos que puedan ayudar a mejorar la situación real de la empresa, basado en análisis internos y externos previos, optimizando los recursos, priorizando las actividades de acuerdo a las necesidades y situaciones cambiantes que se presente en el entorno ,en efecto lograr la gestión de calidad, de esta manera servirá de ayuda para aquellos investigadores y lectores que busquen profundizar en un mayor conocimiento sobre cómo podemos lograr que las empresas logren el éxito. Además, con éste estudio se espera contribuir a la solución de los problemas donde se hizo la investigación.

### **Legal**

La ley universitaria en el artículo 45 menciona que es indispensable la realización y aprobación del desarrollo de la tesis, así mismo, el haber aprobado los estudios pre grado.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

1. Existe relación entre el plan estratégico y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A.C. Ate, 2018

### **1.6.2 Hipótesis específica**

2. Existe relación entre las estrategias y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018
3. Existe relación entre los procesos y gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018?
4. Existe relación los recursos y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

1. Determinar la relación entre el plan estratégico y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A.C. Ate, 2018

### **1.7.2 Objetivos específicos**

2. Determinar la relación entre las estrategias y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018
3. Determinar la relación entre los procesos y gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018
4. Determinar la relación entre los recursos y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de la investigación

#### 2.1.1 Enfoque

El estudio que se trabajó fue **Cuantitativo**, ya que, fue necesaria la aplicación de la estadística para que los datos procesados sean analizados y brindar las posibles soluciones al problema.

“Para obtener datos y tener una respuesta de la hipótesis busca la aplicación de la estadística de manera que pueda comprobar las hipótesis realizadas en el estudio, con el fin de obtener un resultado que permita analizar el fenómeno del estudio” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

#### 2.1.2 Método de Investigación

El método de investigación fue el Hipotético - **Deductivo**.

La indagación nos permitió plantear la hipótesis sobre las variables de estudio del cual permitió comprobar la autenticidad y falsedad de las mismas para el desarrollo de la investigación.

Hernández et al. (2014, p.11) “Nos hace referencia aquellos procedimientos que se realiza partiendo de la descripción de la variable principal, hasta obtener los ítems en el estudio, partiendo de lo general a lo particular”.

#### 2.1.3 Nivel de Investigación

La investigación fue de nivel **Descriptivo –Correlacional**, El desarrollo del estudio buscó conocer los procedimientos que pone en práctica la organización y de esta manera conocer la relación existente entre las variables independientemente a tal punto de saber el grado que tiene cada una de estas para su interpretación.

Hernández R. (2003).Consiste en conocer aquellas propiedades que se observan en las variables que se están estudiando durante la investigación, así mimos la forma en cómo se comportante durante el tiempo estudiado. Por otra parte, conocer el grado que cada una de las variables independientemente se relacionan (p.121).

#### **2.1.4 Tipo de Investigación**

El trabajo de investigación fue de tipo **Aplicada**

En el transcurso de la resolución de las deficiencias que existen en la empresa se explicaron cual el problema general de la investigación para que pueda ser resultado en un contexto específico.

Martínez y Ávila (2010). “Las propuestas que serán encontradas en la investigación tiene el propósito de mejorar la situación actual, además de explicar los factores que han causado dicho problema que perjudican la gestión interna y externa.” (p.99).

#### **2.1.5 Diseño de Investigación**

El diseño de la investigación fue de tipo **no experimental-transversal**.

Es no experimental- transversal, puesto que, no se manipuló ninguna de las variables de la investigación, así mismo la recolección de la información de los datos fueron obtenidos en un momento determinado.

Hernández et al. (2014) Consiste en que los objetos de estudio que se observaron de manera natural sean analizados sin manejar a criterio cada una de las variables que se estudiaron. (p.152).

“Para obtener cada uno de los objeto que se analizaron fue necesario aplicarlos dentro de un espacio determinado que cumpla con las condiciones necesarias para tener la información, de la manera que se recolecto solo en un momento contexto específico”. (Hernández et al. 2014, p.154).

El trabajo de investigación se desarrolló dentro de su contexto natural del comportamiento de las variables, así mismo, fueron observados y analizados en ese mismo momento para tener la información necesaria para la investigación.

## **2.2 Variable y Operacionalizacion**

### **2.2.1 Variable 1: Plan Estratégico**

Según Luna G. (2014) menciona que: el plan estratégico se concibe como “el proceso que consiste en decidir sobre la visión, misión, valores, objetivos y estrategias de una organización sobre los recursos que serán utilizados y las políticas generales que orientarán la integración y coordinación de tales recursos, así como los programas, presupuestos y procedimientos requeridos, al considerar a la empresa como una entidad total en corto, mediano y largo plazos”. (p.81).

Según Steiner G. (1983). Para que una organización logre tener una guía que ayude a cumplir con los objetivos es indispensable que construya aquellos aspectos básico que necesita para sobrevivir en el mercado, con el fin que las estrategias utilizados sean de ayuda para la investigación. (p.24)

Según Coulter M. & Robbins S. (2010) Para cualquier organización que busque de manera planificada alcanzar sus objetivos debe de desarrollar programas originales que sean adecuados dentro del contexto donde se desarrolla para que puedan funcionar a la hora de su aplicación obteniendo de esta manera un mejor resultado y la gestión logre los objetivos planteados. (p.55)

#### **Definición conceptual:**

En el contexto específico decimos que el plan estratégico es un procedimiento que busca aclarar la razón de ser de la empresa, como será vista en el futuro, que acciones tiene que considerar en cada una de sus actividades y la herramientas o formas que determinará para alcanzar los propósitos deseados de la compañía

#### **Definición operacional:**

El autor definió operacionalmente al plan estratégico como la toma de decisiones de lo que se espera lograr dentro de un determinado tiempo y que serán aplicados en la organización, para alcanzar el reconocimiento del mercado.

### **2.2.1.1 Dimensión: Estrategias**

Según Escorsa, P. (2003) Consiste en tener en consideración cual es la situación actual de las empresas para de esta manera pueda analizar la competencia y como se desarrollará en el futuro, así mismo como actuara la empresa para que pueda tener un mejor nivel de competitividad frente a la situación. (p.55).

#### **Indicadores 1: Competencia**

Según Navío (2001) define a las competencias como aquel desempeño que logra diferenciarse del resto en un ambiente determinado, que resalta su capacidad de análisis y toma decisiones a través del conocimiento y la habilidad que desarrolla con destreza para alcanzar los objetivos y metas cruciales en la organización. (p.66).

#### **Indicadores 2: Empresa**

Según López, F. (2009) menciona que: Una empresa es un conjunto de personas que se organizan y trabajan juntas, para elaborar un beneficio común para las personas, como un producto o servicio, esperando tener como ganancia el dinero esperado por los propietarios de la inversión como también de los empleados que participan de la elaboración del producto o servicio, para que continuamente sean ofertados dentro de un mercado propicio. (p.29).

### **2.2.1.2 Dimensión Proceso:**

Según Luna G. (2014) Es conjunto de acciones que se realizan que requiere la participación de cada uno de los integrantes de la organización de tal manera que puedan ser utilizados adecuadamente los recursos y previamente sean coordinados, así mismo, el estudio que se realiza para brindar una mejor gestión considerando que los clientes deben ser atendidos de manera adecuada para que puedan satisfacer plenamente. (103).

#### **Indicadores 1: Participación**

Según Robirosa M. (1990) define que: Significa tener el compromiso de asumir o repartir una responsabilidad dentro de una situación determinada en el cual es necesario tomar parte de la actividad juntamente con otras personas. (p.10)

## **Indicadores 2: Gestión**

Según Huergo J. (2001) define que: Es una forma de tener una mejor administración de las ideas, comportamiento y personas en la cual se pretende la participación de cada una de los integrantes a través de diferentes perspectivas, con el objetivo que cada una de ellas se alineen con los fines y objetivos que tienen planteados.(p.16).

## **Indicadores 3: Clientes**

Según Paz R. (2000) Es el conjunto de personas de interés para la organización, que pretende atenderlo a través de sus productos o servicios que se ofertan dentro de un mercado o nicho de mercado para satisfacer sus necesidades. (p.25).

### **2.2.1.3 Dimensión Recursos**

Según Chiavenato (1999) Consiste en determinar aquellas herramientas que la organización utiliza para cumplir con sus tareas y alcanzar objetivos: así mismo también se pueden considerar los bienes y servicios que ofrece al mercado para que la organización cumpla con su fin específico. La función directiva tiene que cumplir con las exigencias y utilizar adecuadamente cada recurso para su especialización. (p.195)

## **Indicadores 1: Tareas**

Taylor (1993). Menciona que: Son las actividades específicas que debe realizar cada persona al pertenecer a una organización que son comunicada de manera escrita o verbal, brindado al trabajador los medios disponibles y el ambiente para que pueda desarrollar su trabajo. (p.69).

## **Indicadores 2: Bienes o servicios**

Kotler y Armstrong (2001) menciona que: Es aquel beneficio que se obtiene de algún objeto o persona que logra tener la aceptación de la persona para que pueda satisfacer su necesidad y puede obtener la propiedad del bien. (p.63).

## **Indicadores 3: Especialización**

Steven P. (1993) menciona que: Es el nivel que obtienen las personas cuando logran desarrollar ciertos conocimientos que permiten mejorar los procesos y el uso de los recursos para beneficio de la organización, ayudando a que el producto o servicio se ajuste

mejor a los requerimientos de los clientes logrando diferenciarse dentro del mercado que segmentaron para participar de la oferta de lo que ofrecen. (p.215).

### **2.2.2 Variable 2: Gestión de calidad**

Según Varo, J. (1994) define que: La gestión de calidad es una función directiva, que se desarrolla a través de cuatro procesos, planificación, organización, control y mejora. (p.6)

Rojas, D. (2013). Busca utilizar aquellos procesos que sean formalizados por una institución con el fin que las operaciones que se realizan sean seguras y adecuadas, así mismo tener la aprobación para que las operaciones realizadas sean adecuadas con el fin de obtener una mejor calidad en los productos y servicios. (p.23)

Alva, M. (2013). Consiste en desarrollar un sistema formal que tenga como respuesta una mejor coordinación de cada una de las actividades logrando los cumplimientos de las normas que buscan alcanzar la optimización todo el sistema de trabajo para una mejor productividad. (p.15)

#### **Definición conceptual:**

La propuesta de la variable analizada explica que la gestión de la calidad funciona como una decisión directiva que busca saber cuáles son aquellos procesos que están siendo utilizados de manera inadecuada con el fin de corregir y alcanzar su máxima productividad logrando usar de una mejor manera sus recursos.

#### **Definición operacional:**

El autor definió operacionalmente a la gestión de la calidad como una responsabilidad que busca atender aquellas áreas de interés en la empresa para optimizar de manera apropiada los recursos disponibles.

#### **2.2.2.1 Dimensión Planificación**

Según Chaves, E. (1998) Consiste en una serie de acciones que permitan a la empresa tener los medios necesarios para la fabricación de sus productos y servicios, de la misma manera que puedan ser ofertados en el mercado logre alcanzar su máxima productividad. (p.11)

#### **Indicadores 1: Mercado**

Según Freman A. (2010) define que: Es el grupo de clientes o consumidores dispuesto a comprar los productos o servicios brindados (P.64).

## **Indicadores 2: Productividad**

Según Rodríguez C. (1993) define que: Es aquel indicador que explica la forma en que se utilizan los recursos de la organización y los productos o servicios que se ponen a disposición para su elaboración esperando alcanzar su máxima optimización. (p.22).

### **2.2.2.2 Dimensión Organización**

Según Schvarstein, L. (2001) Mediante la coordinación tanto horizontal como vertical la organización buscara que cada una de sus actividades y recursos que cuenta sean aprovechados con el fin de que tenga un propósito en la organización y que así mismo puedan ser contemplados en la estructura de la empresa. (p.133)

## **Indicadores 1: Coordinación vertical**

Según Mercado, S. (2002) define que: Es aquella que se establece mediante la entrega de la responsabilidad para su óptima coordinación, controlada por documentos como reportes de manera semanal o mensual. (p.574)

## **Indicadores 2: Coordinación horizontal**

Según Mercado, S. (2002) define que: Es aquella se logra a través de una comunicación directa con las personas de su misma área dentro de la organización para poder coordinar ciertas actividades de manera según corresponda. (p.574)

## **Indicadores 3: Estructura**

Según Robbins, S. (2005) define que: Es la forma que diseña, construye y establece la organización para la delegación de actividades que permite el reconocimiento de las personas responsables de cada actividad ,que ayuda descentralizar la responsabilidad en una determinada persona para que logre la especialización en su trabajo. (p.234)

### **2.2.2.3 Dimensión Control**

Según Robbins S. (1943). Define que: Es el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral (p.399)

### **Indicadores 1: Monitoreo**

Según Evans. K. (2007) define que: Es una evaluación continua de las actividades que se realizan en una organización al desempeñar una actividad, que brinda la información adecuada para tomar decisiones con el fin de corregir aquellos procedimientos inadecuado que resulta un gasto o cargas excesivas de dinero en la organización para que luego la información sea analizada y por ultimo sean evaluados y analizar los resultados. (p.6)

### **Indicadores 2: Desempeño Laboral**

Según Robbins y Judge (2013) define que: Es aquel rendimiento que demuestran las personas al desarrollar alguna tarea o actividad en la organización mediante una descripción de sus funciones con el fin de diferenciarse del resto. Sin embargo hoy está siendo remplaza por la actitud que los trabajadores tomar frente a sus actividades y funciones de manera diaria. (p.56)

#### **2.2.2.4 Dimensión Mejora**

Según HEIZER, J (2004). Define que: Es la intención que la organización logre de manera eficiente utilizar sus recurso de manera controladora y esperando tener cada día menos errores en cada una de sus procesos para cumplir con las expectativas del cliente.

### **Indicadores 1: Eficiencia**

Según Chase B. y Alquilano J. (1995) Define que: La eficiencia es alcanzar el resultado esperado en relación a los que se han utilizado cumpliendo con las tareas y obligaciones en una organización de manera correcta. (p.4)

**Tabla N° 1: Matriz de operacionalización de las variables**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
<b>Plan Estratégico (Variable 1)</b>	Según Luna G. (2014) menciona que: el plan estratégico se concibe como “el proceso que consiste en decidir sobre la visión, misión, valores, objetivos y estrategias de una organización sobre los recursos que serán utilizados y las políticas generales que orientarán la integración y coordinación de tales recursos, así como los programas, presupuestos y procedimientos requeridos, al considerar a la empresa como una entidad total en corto, mediano y largo plazos”. (p.81).	El autor definió operacionalmente al plan estratégico como la toma de decisiones de lo que se espera lograr dentro de un determinado tiempo y que serán aplicados en la organización, para alcanzar el reconocimiento del mercado.	Estrategias	Competencia	1,2	Cuestionario Tipo Likert	Ordinal
				Empresa	3,4		
			Procesos	Participación	5,6		
				Gestión	7,8		
				Clientes	9		
			Recursos	Tareas	10,11		
				Servicios	12,13		
				Especialización	14		

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla N° 2: Matriz de operacionalización de las variables**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
<b>Gestión de calidad (Variable 2)</b>	Según Varo, J. (1994) define que: La gestión de calidad es una función directiva, que se desarrolla a través de cuatro procesos, planificación, organización, control y mejora. (p.6)	El autor definió operacionalmente a la gestión de la calidad como una responsabilidad que busca atender aquellas áreas de interés en la empresa para optimizar de manera apropiada los recursos disponibles.	Planificación	Mercado	15	Cuestionario Tipo Likert	Ordinal
				Productividad	16		
			Organización	Coordinación vertical	17,18		
				Coordinación horizontal	19,20,21		
				Estructura	22		
			Control	Monitoreo	23,24,25		
				Desempeño Laboral	26,27,28, 29		
			Mejora	Eficiencia	30,31,32		

*Fuente: Elaboración propia*

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población:**

Para Borda (2013), “Una población, para fines de investigación, se define como el grupo de personas, animales o cosas que son seleccionados para dar respuesta al problema que tiene como objetivo la investigación.”(p.169).

La población observada para la investigación fue de 35 personas para fines de la investigación proporcionada por la empresa Puryquímica.

### **2.3.2 Muestra**

Para Hernández et al. (2014), Consiste en seleccionar una parte significativa que permita tener acceso a la investigación ,además tener la información adecuada que tengan características en particular para que puedan ser observado de manera natural esperando tener una respuesta oportuna. (p. 173)

La muestra fue igual a la población, debido a que cuenta con una población pequeña por lo tanto, para estos casos la muestra puede ser igual. Por lo tanto, se utilizará una muestra censal.

## **2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La encuesta fue el medio que permitió tener la información oportuna para poder interpretarla y alcanzar los objetivos que fueron planteados principalmente para el estudio, de esta manera, alcanzar cumplir con las exigencias.

Para Kuznik, Hurtado & Espinal (2010), Consiste en aplicar de manera adecuada y practica procedimientos que ofrezca la información oportuna para lograr que la investigación tenga un orden y pueda desarrollarse sin ningún problema [...]” (p.317).

### **2.4.2 Validez y confiabilidad**

Para Hernández et al. (2014), “La forma en tener la aprobación oportuna para alcanzar los medios de recolección e información de manera práctica con el fin que logre medir los resultados esperados y puedan cumplir con los aspectos necesarios en el estudio presentado.” (p.200).

**TABLA N° 3: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS**

EXPERTO	CALIFICACION	PORCENTAJE
Dr. Delgado Céspedes Carlos Alberto	Válido	100%
Dr. Cardenas Saavedra Abraham	Válido	100%
Dr. Alva Arce Rosel Cesar	Válido	100%

*Fuente: Elaboración Propia*

Para la investigación se utilizó un cuestionario tipo Likert con contiene 5 categorías, cada una de las respuestas brindadas fueron procesadas por el programa estadístico SPSS 24.0, del cual se busca obtener una aprobación a través de su medición. Así mismo, mediante la aprobación de la información brindada para su evaluación se procede a continuar con la investigación para conseguir el objetivo planteado.

**TABLA N° 4: Resumen del procesamiento de los casos**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	35	100,0

**TABLA N° 4: Estadísticos de Fiabilidad**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	32

*Fuente: Elaboración propia*

#### Interpretación

En la tabla expuesta podemos observar que el cuestionario que fue utilizado para tener la información es oportuno en la investigación, tiene un nivel de confiabilidad alta con 0.922. Lo que permite la aplicación de cada una de las preguntas para el desarrollo de manera del estudio de manera práctica. Así mismo el indicador demuestra la aprobación de las preguntas que se han realizado.

**TABLA N° 5: Alfa de Crombach**

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
<b>De 0.10 a 0.20</b>	No es confiable
<b>De 0.21 a 0.40</b>	Baja confiabilidad
<b>De 0.41 a 0.60</b>	Confiabilidad
<b>De 0.61 a 0.80</b>	Muy confiable
<b>De 0.81 a 1.00</b>	Alta Confiabilidad

Fuente: Hernández et al. (2014, p.207)

## **2.5 Método de análisis de datos**

El método usado en el análisis de datos fue: El método estadístico

### **2.5.1 Método Descriptivo**

Según García, H. y Matus, J. (2010) nos dicen que “Mediante el uso de la estadística descriptiva podremos tener una mejor organización, presentación y la descripción de la información numera que estamos obteniendo en la investigación que está siendo utilizada”. (p.28).

En el estudio fue necesaria la estadística descriptiva para la información de manera que demuestra que los datos que han sido seleccionados puedan ser procesados mediante las técnicas estadísticas que se utilizaron y así mismo desarrollar el cuestionario para la recopilación de toda la información necesaria.

### **2.5.2 Método inferencial**

Según García, H. y Matus, J. (2010) nos dicen que “Mediante la inferencia estadística podremos tener una información general que nos permite tomar decisiones sobre el uso de las técnicas estadística que han sido utilizadas” (p.29).

En el estudio para tomar las decisiones sobre los datos que se obtuvieron fue necesaria la estadística inferencial, ya que nos permitió tener la información necesaria de manera organizada para su aplicación en los estadísticos. Finalmente mediante las practicas estadística que fueron utilizadas podemos seguir continuando con la investigación para alcanzar los resultados esperados.

## **2.6 Aspectos éticos**

El investigador tiene presente que es importante mantener la veracidad de los datos que han sido obtenidos , así mismo respetar a la empresa que han sido utilizados en la investigación por lo tanto se hace prácticas de los siguientes valores.

- Lealtad
- Integridad
- Confianza
- Responsabilidad

### III. RESULTADOS

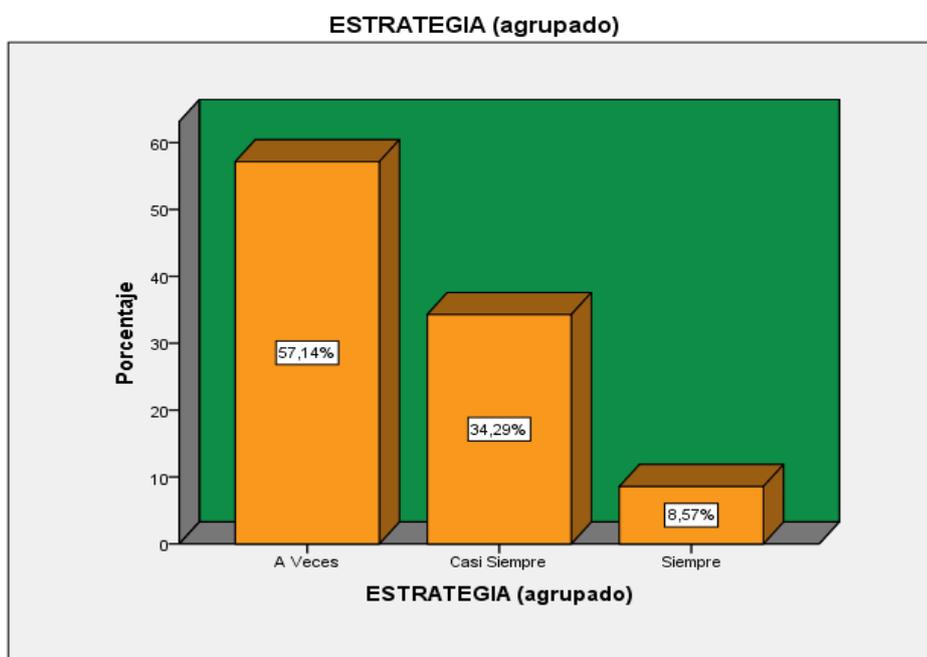
#### 3.1 Graficas de frecuencia

**Tabla N° 6 Dimensión Estrategias**

ESTRATEGIA (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	20	57,1	57,1	57,1
	Casi Siempre	12	34,3	34,3	91,4
	Siempre	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

*¿Cree usted que la empresa está cumpliendo con los objetivos planteados?*



**Fuente:** Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

#### **Grafico 1: Estrategia**

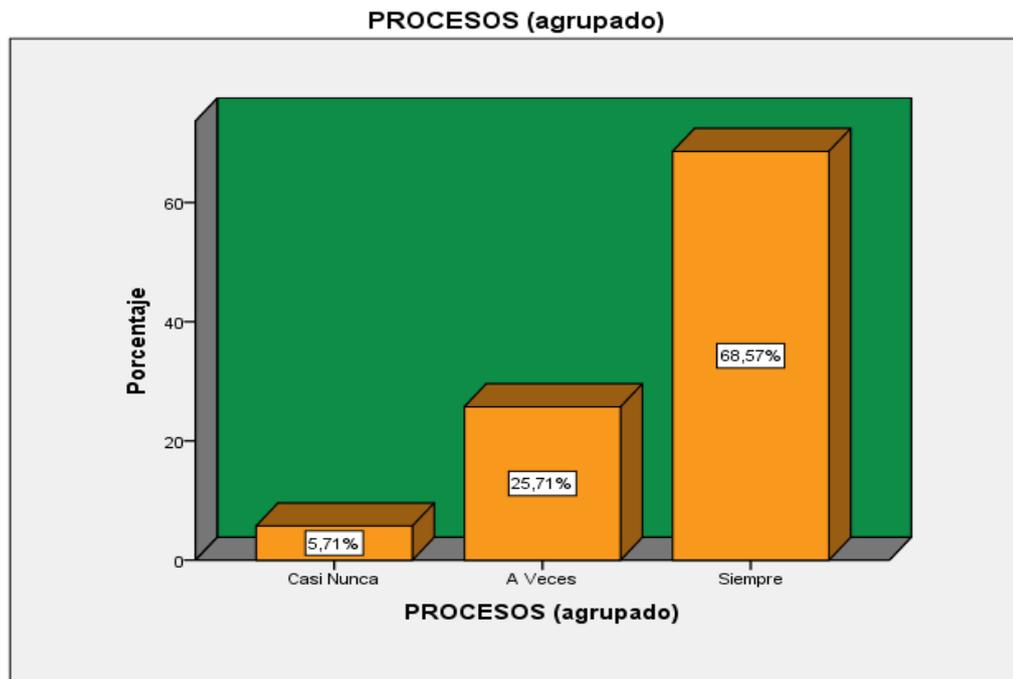
**Interpretación:** La grafica 1, muestra de un total de 35 trabajadores el 57.14% manifiesta que “A veces” es necesario el uso de estrategias, El 34.29% indica “Casi siempre” se usan las estrategias en la empresa. Y el 8.57% piensa que “Siempre” es necesario el uso de las estrategias en la empresa.

**Tabla N° 7: Dimensión Procesos**

		<b>PROCESOS (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A Veces	9	25,7	25,7	31,4
	Siempre	24	68,6	68,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

*¿Cree usted que su jefe inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo?*



**Fuente:** Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

**Grafico 2: Procesos**

**Interpretación:** La grafica 2, muestra de un total de 35 trabajadores el 68.57% afirman que su jefe muestra “Siempre” una clara visión de los procesos utilizados en la empresa, el 25.71% cree que “A veces”, el 5.71 % cree que “Casi nunca” tiene una clara visión de los procesos utilizados. De lo anterior podemos decir que una significativa proporción de los trabajadores cree que su jefe inmediato tiene conocimiento de los procesos que se utilizan en la empresa Puryquimica.

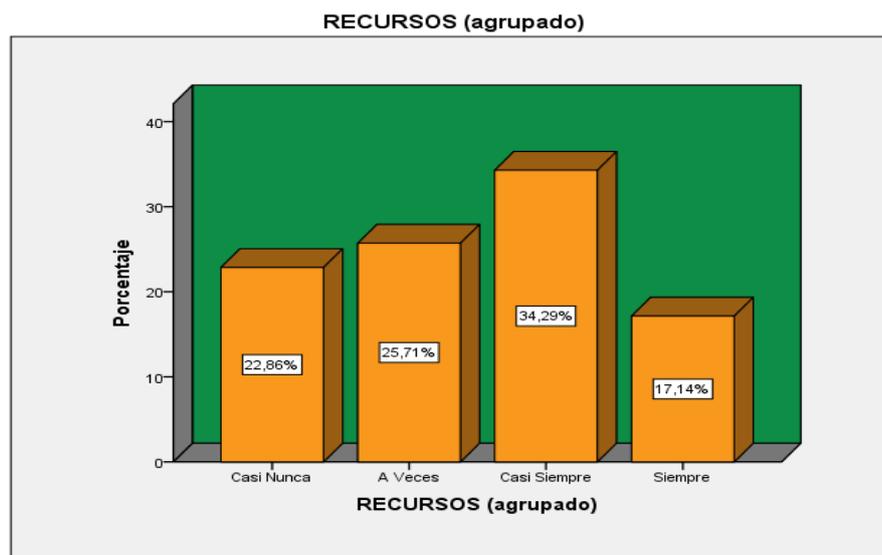
**Tabla N° 8: Dimensión Recursos**

### RECURSOS (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	22,9	22,9
	A Veces	9	25,7	48,6
	Casi Siempre	12	34,3	82,9
	Siempre	6	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

*¿Tiene claro las funciones que debe desempeñar cuando realiza sus actividades?*



**Fuente:** Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

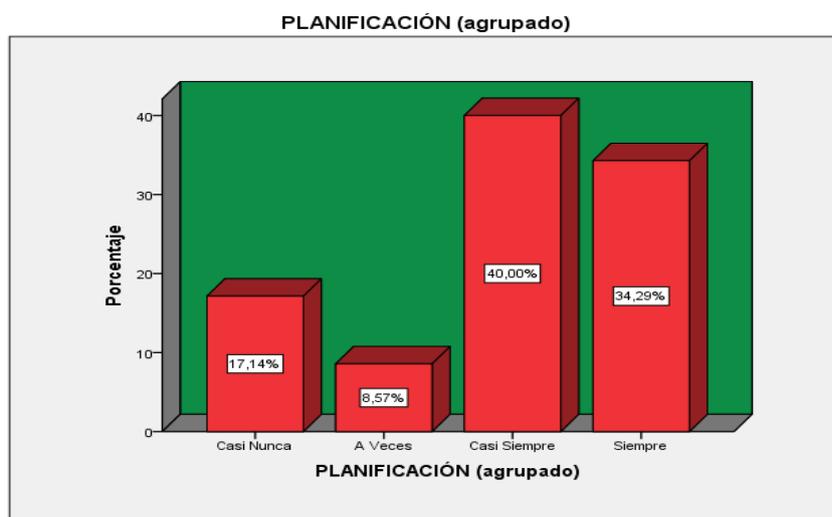
### Grafico 3: Recursos

**Interpretación:** La grafica 3, muestra de un total de 35 trabajadores el 34.29% afirman que “Casi siempre” tienen claro las funciones que deben desempeñar, el 25.71% afirman que “A veces”, el 22.86% “Casi nunca” y el 17.14% afirma que “Siempre” tienen claro las funciones que debe desempeñar. De lo anterior podemos decir que una significativa proporción de los trabajadores está usando con conocimiento en un nivel medio los recursos de la empresa.

### PLANIFICACIÓN (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	17,1	17,1	17,1
	A Veces	3	8,6	8,6	25,7
	Casi Siempre	14	40,0	40,0	65,7
	Siempre	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*¿Cree usted que la empresa ha identificado a sus clientes potenciales?*



**Fuente:** Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

#### **Grafico 4: Planificación**

**Interpretación:** La grafica 4, muestra de un total de 35 trabajadores el 40% ha identificado “Casi siempre “quienes son sus clientes potenciales, el 34.29% afirma que “Siempre”, 17.14% afirman que “Casi nunca”, y el 5.57% “A veces”. De lo anterior podemos decir, que una gran proporción de trabajadores piensa que al conocer a sus clientes potenciales se hará una mejor planificación para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa Puryquimica.

#### **Tabla N° 10: Dimensión Organización**

### ORGANIZACIÓN (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A Veces	12	34,3	34,3	40,0
	Casi Siempre	15	42,9	42,9	82,9
	Siempre	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*¿Tiene usted la facilidad para poder realizar los trámites de*



*Fuente: Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS*

#### **Grafico 5: Organización**

**Interpretación:** La grafica 5, muestra de un total de 35 trabajadores el 42.86 % afirma que “Casi siempre tienen la facilidad para realizar los trámites de coordinación correspondientes a cada área, el 34.29% “A veces “, el 17.14% afirma que “Siempre” y el 5.71% afirman que Casi nunca. De lo anterior podemos decir que una que una gran proporción de trabajadores les cuesta poder realizar las coordinaciones en la empresa Puryquímica.

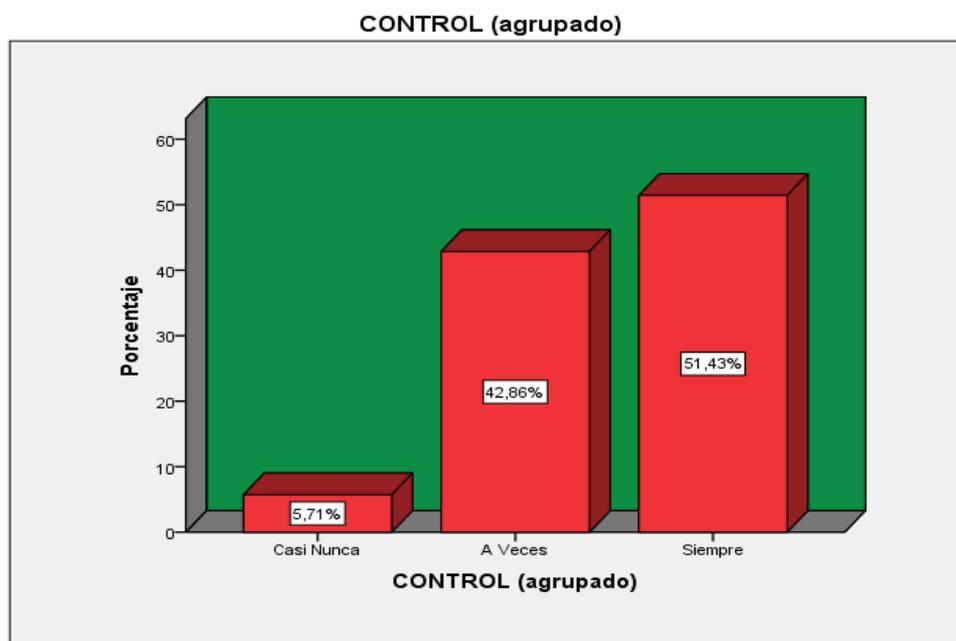
#### **Tabla N° 11: Dimensión Control**

#### **CONTROL (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A Veces	15	42,9	42,9	48,6
	Siempre	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

*¿El seguimiento y monitoreo es realizado periódicamente por su jefe?*



**Fuente:** Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

### **Grafico 6: Control**

**Interpretación:** La grafica 6, muestra de un total de 35 trabajadores el 51.43% afirma que “Siempre” cree que el seguimiento y monitoreo es realizado constantemente, el 42.86% “A veces”, el 5.71% afirma que Casi nunca. De lo anterior podemos decir que una gran proporción de trabajadores menciona que control se hace de manera constante lo que permite un apoyo considerable para los trabajadores empresa Puryquimica.

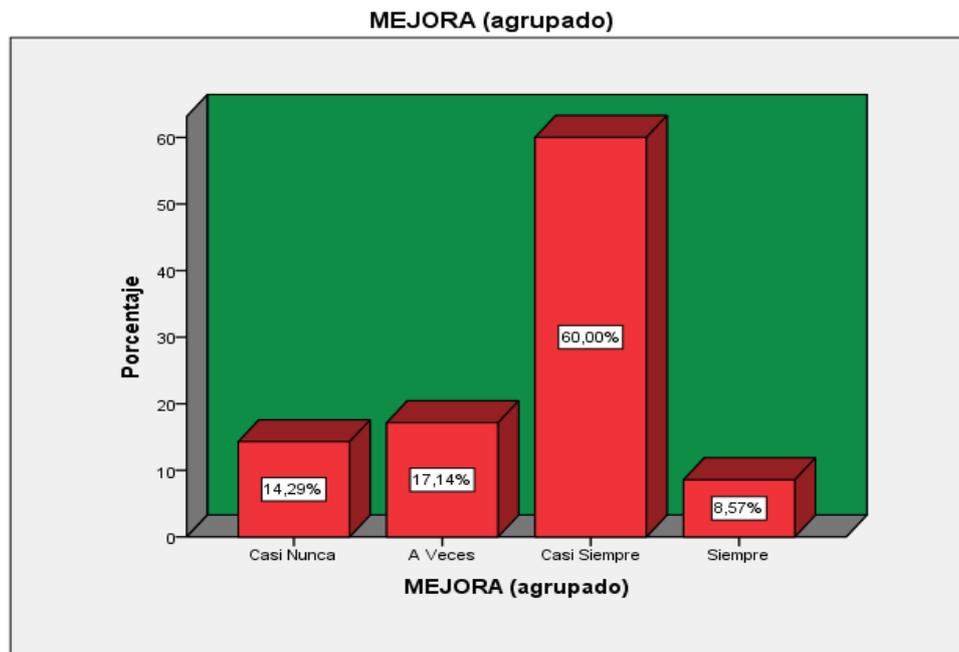
### **Tabla N° 12 Dimensión Mejora**

#### **MEJORA (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	14,3	14,3	14,3
	A Veces	6	17,1	17,1	31,4
	Casi Siempre	21	60,0	60,0	91,4
	Siempre	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

*¿Termina su trabajo oportunamente?*



**Fuente:** Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

### **Grafico 7: Mejora**

**Interpretación:** La grafica 7, muestra de un total de 35 trabajadores el 60% creen “Casi siempre “terminan su trabajo oportunamente, el 17.14% afirma que “A veces “, 14.29% afirman que “Casi nunca”, y el 8.57% Siempre. De lo anterior podemos decir que una que una gran proporción de trabajadores cumple de manera regular con sus obligaciones de manera eficiente en la empresa Puryquimica.

### **3.2 Prueba de normalidad**

El uso de Shapiro- Wilk es el estadístico oportuno para medir si cumplen con las condiciones del estudio, ya que cuenta con 35 trabajadores que fue representación total,

además se puede analizar para tener la información necesaria y concreta que permita brindarnos una respuesta

**Hipótesis de normalidad:**

H0: El Plan estratégico no se relaciona significativamente con la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A.C. Ate, 2018.

H1: El Plan estratégico se relaciona significativamente con la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A.C. Ate, 2018

**Significación:**

- a. Sig < 0.05 entonces se rechaza Ho.
- b. Sig > 0.05 entonces se acepta H0.

**TABLA N° 13: PRUEBA DE NORMALIDAD DE SHAPIRO- WILK**

o

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
plan estratégico (agrupado)	,368	35	,000	,704	35	,000
gestión de calidad (agrupado)	,342	35	,000	,807	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** P-valor =0.000 < α=0.05, con un 95% de confianza, por lo tanto se admite la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula, el plan estratégico tiene relación significativa con la gestión de la calidad. En la tabla N°13 se muestra el resultado de la prueba de Shapiro–Wilk; de lo cual se deduce que la distribución de los datos recolectados no es normal, obteniéndose entonces un valor de significancia 0.000 para ambas variables, que es menor a 0.005: por ende, se usó la estadística de Rho Spearman.

**Prueba de Hipótesis**

Según Bernal (2010). “Brinda el alcance necesario para conocer el grado de relación que puede tener las variables que han sido seleccionadas con el fin de conocer en qué nivel se encuentran especificando de manera práctica.” (p. 216).

**TABLA N° 14: GRADO DE RELACIÓN SEGÚN COEFICIENTE DE CORRELACIÓN.**

RANGO	RELACION
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.21 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2005, p. 305)

### **Hipótesis General:**

**H.G:** Existe relación entre el plan estratégico y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A.C. Ate, 2018

**H<sub>0</sub>:** El plan estratégico no se relaciona significativamente con la gestión de la calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018

**H<sub>1</sub>:** El plan estratégico se relaciona significativamente con la gestión de la calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018

### **Regla de decisión**

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>).

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>) y se acepta H<sub>1</sub>.

**TABLA N° 15: CORRELACIÓN DE SPEARMAN PARA EL PLAN ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

		Correlaciones	
		plan estratégico (agrupado)	gestión de calidad (agrupado)
Rho de Spearman	plan estratégico (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,827**
		N	35
	gestión de calidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,827**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 15, se observa el resultado de la aplicación del instrumento con una población de 35 trabajadores; teniendo como resultado una correlación de 0.827 para ambas variables, comparando con los nivel de correlación de la tabla N°14 , existe una correlación positiva muy fuerte. Por lo tanto, El plan estratégico se relaciona significativamente con la gestión de la calidad, así mismo, conocer claramente que la aplicación debe tener un límite de tiempo para que sea útil en la empresa.

### **Hipótesis Específica 1**

Existe relación entre las estrategias y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018

**H<sub>0</sub>:** Las estrategias no se relacionan significativamente con la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018

**H<sub>1</sub>:** Las estrategias se relaciona significativamente con la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018

### **Regla de decisión**

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta  $H_1$ .

**TABLA N° 16: CORRELACIÓN DE SPEARMAN PARA LAS ESTRATEGIAS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

		Correlaciones		
			ESTRATE GIA (agrupado)	gestión de calidad (agrupado)
Rho de Spearman	ESTRATEGIA (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	gestión de calidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación En la tabla 16, se observa el resultado de la aplicación del instrumento con una población de 35 trabajadores; teniendo como resultado una correlación de 0.592 para ambas variables, comparando con los niveles de correlación de la tabla N°14, existe una correlación positiva considerable. Por lo tanto, las estrategias se relacionan significativamente con la gestión de calidad y de esta manera podemos entender que tan importante son la aplicación de las estrategias para el uso de la empresa.

### **Hipótesis Específica 2**

Existe relación entre los procesos y gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018?

**H<sub>0</sub>**: Los procesos no se relacionan significativamente con la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018

**H<sub>1</sub>**: Los procesos se relacionan significativamente con la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018

### **Regla de decisión**

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta  $H_1$ .

**TABLA N° 17: CORRELACIÓN DE SPEARMAN PARA LOS PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

		Correlaciones		PROCESO S (agrupado)	gestión de calidad (agrupado)
Rho de Spearman	PROCESOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,928**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	35	35	
	gestión de calidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,928**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	35	35	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°17, se observa el resultado de la aplicación del instrumento con una población de 35 trabajadores; teniendo como resultado una correlación de 0.928 para ambas variables, comparando con los niveles de correlación de la tabla N°14, existe una correlación positiva perfecta. Por lo tanto, Los procesos utilizados en la empresa se relacionan significativamente con la gestión de calidad además cada uno de los procesos deben ser monitoreados constantemente para conocer las fallas que ocurre frecuénteme y cada día tener menos errores y perdida de tiempo.

### **Hipótesis Específica 3**

Existe relación los recursos y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018

**H<sub>0</sub>**: Los recursos no se relacionan significativamente con la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018

**H<sub>1</sub>**: Los recursos se relacionan significativamente con la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A. C. Ate, 2018

### **Regla de decisión**

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta  $H_1$ .

**TABLA N° 18: CORRELACIÓN DE SPEARMAN PARA LOS RECURSOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

		<b>Correlaciones</b>		RECURSO S (agrupado)	gestión de calidad (agrupado)
Rho de Spearman	RECURSOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,836**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	35	35	
	gestión de calidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,836**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	35	35	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°18, se observa el resultado de la aplicación del instrumento con una población de 35 trabajadores; teniendo como resultado una correlación de 0.827 para ambas variables, comparando con los niveles de correlación de la tabla N°14, existe una correlación positiva muy fuerte. Los recursos que se utilizan en la empresa Puryquímica se relacionan significativamente con la gestión de calidad. Además es necesario que la organización considere que los recursos es una parte importante para que pueda lograr tener una mayor cantidad de productos que se elaboran obteniendo una mayor rentabilidad que beneficio a la parte económica y así mismos conquiste nuevos mercado por el reconocimiento del mercado.

## **IV. DISCUSIÓN**

Para fundamentar la indagación se examinaron los aspectos similares, discrepancias con otros estudios realizados en el país y estudios ajenos.

### **Discusión por objetivos:**

La hipótesis, los objetivos y los resultados de la investigación se han confirmado, el objetivo general de la investigación es Determinar la relación entre el plan estratégico y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A.C. Ate, 2018 y como objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre las estrategias y la gestión de calidad en la empresa, 2) Determinar la relación entre los procesos y gestión de calidad en la empresa, 3) Determinar la relación entre los recursos y la gestión de calidad en la empresa

De acuerdo a los resultados obtenidos con una correlación Rho de Spearman positiva muy fuerte =0.827. La que se muestra en el cuadro N° 13. Por lo tanto, la variable 1 y la variable 2, tiene una correlación positiva muy fuerte.

La investigación tuvo similitud con el objetivo general de la investigación de Paredes, ya que es necesario hacer uso de las estrategias para mejorar los procesos y alcanzar la máxima productividad de los recursos, Paredes, F. (2011) la cual tuvo como objetivo general diagnosticar que tipo de Plan Estratégico es el más adecuado para incrementar la productividad en la empresa “Calzado Martini”. Asimismo se llegó a la conclusión: que la mejor forma de aplicar una estrategia es adaptarlas al mercado en el cual se desarrolla y alinearlos dentro el plan estratégico, haciendo que sean más competitivas y a su vez que se desarrollen adecuadamente dentro de la empresa, ya que de esa forma las posibilidades de crecimiento y participación en el mercado facilita el diseño de nuevas propuestas para alcanzar el éxito como empresa.

### **Discusión por hipótesis**

Se tiene como hipótesis general Existe relación entre el plan estratégico y la gestión de calidad en la empresa Puryquímica S.A.C. Ate, 2018, como hipótesis específicas 1) Existe relación entre las estrategias y la gestión de calidad en la empresa 2) Existe relación entre los procesos y gestión de calidad en la empresa 3) Existe relación los recursos y la gestión de calidad en la empresa.

La investigación es parecida con la investigación de Cruz S. (2013) que sostiene como hipótesis observar si existe relación y el carácter de ésta entre el enfoque de gestión de la

calidad y el desempeño organizativo, interpretado en nuestro caso como sinónimo de resultados empresariales. Asimismo se llegó a la conclusión que indicó que la implantación del uso de la gestión de la calidad, permite alcanzar mejores resultados, ya que no solo involucra a una parte de la empresa, sino que esta pueda alcanzar a cambiar la aptitud de los trabajadores proporcionando mejores recursos, herramientas, un mejor clima en la organización que beneficien a los trabajadores y se puedan desarrollar en su espacio de trabajo, así mismo, podrán revertir cualquier situación de incertidumbre ya que el sistema adecuado se ajustara a cada una de las características propia a la organización lo que ayuda a que se puedan implementar fácilmente y pueda ser flexible al cambio.

En conclusión, existe una correlación positiva muy fuerte perfecta, entre el plan estratégico y la gestión de la calidad ya que mantiene una correlación Rho de Spearman =0.827. por lo tanto la implementación de la gestión de la calidad puede revertir cualquier situación de incertidumbre y ser flexible al cambio, así mismo podrá adecuarse a cualquier situación de riesgo teniendo en cuenta que siempre realizara un análisis a través de los indicadores de gestión que permitan tener una mejor información para las decisiones que se plantean en la organización.

### **Discusión por Metodología**

La investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal con un nivel aplicado y un estudio descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo y un método hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 35 docentes y la muestra fue censal.

La investigación tuvo similitud con Sosa, J. (2016) en su tesis titulada: “Propuesta de un plan estratégico y cuadro de mando integral para la contribución y mejora de la gestión en la institución Estrellas de Belén del distrito de la Victoria en el periodo 2014”, para obtener el título profesional de contador Público, Ciudad de Chiclayo. La metodología que se usó fue de tipo aplicada, el diseño desarrollado fue no experimental, así mismo selecciono una población de 18 personas, del cual solo se tomaron a 16 trabajadores de la institución de la Victoria.

Las metodologías propuestas en ambas investigaciones generan reflexión académica sobre el conocimiento aplicando en la realidad problemática, confrontando teorías, metodologías, para analizar la realidad y proponer resultados haciendo epistemología del conocimiento existente. Finalmente, fue necesario estudiar otras investigaciones que tratan acerca de las

variables que fueron estudiadas para tener una información amplia y además conocer sobre los procedimientos utilizados en las investigaciones anteriores.

### **Discusión por teorías**

La investigación analiza las variables Plan estratégico y Gestión de la Calidad, para ello se apoyó en distintas teorías como se aprecia en la teoría del planeamiento de Ackoff, Russell dispone la importancia debida al planeamiento como un elemento fundamental que se debe desarrollar en el plan estratégico para alcanzar mejores resultados en la aplicación, se fundamenta bajo 3 principales elementos que se deben incorporar en la organización como el aprendizaje continuo, el monitoreo constante de los cambios que se producen en los comportamiento de los trabajadores y la coordinación e integración que debe de realizarse para alcanzar nivel más altos de productividad en las actividades diarias. (p.47).

Así mismo Juran J. (1990) menciona que: La teoría de la calidad verifica que las empresas logren alcanzar el liderazgo de la calidad en sus productos o servicios que ofrecen para diferenciarse en el mercado, es por eso que cada directivo de anhela buscar ese objetivo y buscar los medios necesarios para que se puedan alcanzar. Juran menciona ciertos elementos que son importante a considerar para alcanzar el liderazgo en la calidad como el producto, cliente, satisfacer al cliente y detectar la deficiencia del productos, reconociendo estos elementos sabremos que decisiones tomar frente a cada situación.(p.227).

Ambos autores expresan que el desarrollo de la planificación es necesaria la participación de todos los miembros de la empresa, de tal manera que puedan alcanzar el liderazgo en la calidad manteniendo un mismo paradigma como empresa. Así mismo, esta teoría permite el progreso hacia los ideales como empresa, lograr la satisfacción inherente al proceso y desarrollo de la organización, Finalmente, lograr que el trabajo sea un lugar de aprendizaje y que les permita a los empleados disfrutar una elevada calidad de vida en el trabajo con un continuo desarrollo de sus actividades laboral con la confianza y una buena actitud para poder enfrentar cualquier situación de riesgo y así mismo tener la autonomía para tomar decisiones oportunas en el momento adecuado.

## V. CONCLUSIONES

**Primera conclusión:** Se ha determinado que el Plan estratégico se relaciona con la gestión de la calidad, pues el plan estratégico funciona como una herramienta de gestión para obtener la calidad en la empresa, logrando mejorar cierta característica del comportamiento humano, recursos, procesos y el correcto uso de las estrategias diseñadas en el plan, todo esto integra que la empresa pueda mejorar a grandes rasgo el nivel de competitividad en el mercado, alcanzado el éxito como empresa.

**Segunda conclusión:** Se ha determinado que el uso de las estrategias se relacionan con la gestión de la calidad, esto permite que un buen diseño y aplicación de las estrategias en una empresa, traerá buenos resultados si se logra el compromiso de los trabajadores.

**Tercera conclusión:** Se ha determinado que los procesos en la empresa se relacionan con la gestión de la calidad, pues a través de dicho procesos podemos manejar los tiempo de producción, coordinación, soporte y medición de lo que se espera lograr, teniendo como prioridad alcanzar cero defectos en la fabricación de los productos.

**Cuarta conclusión:** Se ha determinado que los recursos en la empresa se relacionan con la gestión de la calidad, La optimización de los recursos que se utilizan en la empresa Puryquímica, permitirá alcanzar el logro de los objetivos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. La empresa Puryquímica debe diseñar y determinar límites de tiempo para que el plan estratégico sea útil en la empresa.
2. Las estrategias que serán diseñadas deben de adaptarse a los cambios constantes en el mercado, a las necesidades de los clientes y alcance de las metas planteadas.
3. Los procesos que se desarrollan en una empresa deben estar basados en que si se optimizan todas las funciones que se realizan, se optimiza la gestión de la empresa.
4. Para aprovechar los recursos de la empresa Puryquímica, debemos seleccionar adecuadamente las herramientas que nos ayudaran a maximizar cada uno de ellos, por lo que es importante, no desperdiciarlos y alcanzar un equilibrio en todos los recursos utilizados.

## REFERENCIA BIBLOGRAFICAS

- Atkinson, F. (1990). *Creating Culture Change: The Key to Successful Total Quality Management*. IFS Publications.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3era edición). Colombia: Pearson.
- Borda, M. (2013). *El proceso de investigación. Visión general de su desarrollo*. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte
- Cáceres, M. (2017). *Gestión de la Calidad en las Empresas de Transmisión de Energía Eléctrica en el Perú*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de [tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9646](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9646)
- Camargo, J. (Marzo, 2013) La gestión de la calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa .Revista EAN). Recuperado de [www.redalyc.org/pdf/206/20619966002.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/206/20619966002.pdf)
- Castells E. (2003). *Tecnología e innovación en la empresa*. Barcelona: UPC.
- Cruz S. (2013). *Relación entre el enfoque de gestión de la calidad y el desempeño organizativo*(Tesis de Licenciatura).Recuperado de <http://roderic.uv.es/handle/10550/15153>
- Chase R. Y Aquilano J. (1995) *Dirección y Administración de la producción y de las operaciones*. (6ta edición). México: McGraw-Hill.
- Chaves E. (1998). *Administración de Materiales*: Costa rica: EUNED.
- Chiavenato I. (1999). *Administración de reclusos humanos* (5ta edición). Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.
- Chung, P. (Junio ,2009). *Prospectiva estratégica: más allá del plan estratégico*. Revista Industrial Data Recuperado de [www.redalyc.org/articulo.oa?id=81620150004](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81620150004)

- Díaz a. (Mayo, 2013) *Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera*. Revista Interciencia Recuperado de [www.redalyc.org/pdf/339/33929483006.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/339/33929483006.pdf)
- Evans K. (2007). *Monitoreo participativo: una revisión de herramientas, conceptos y lecciones aprendidas*. Indonesia: CIFOR.
- Figueroa, M. (2013) *Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik tours S.A.C en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013*. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/473>
- Fredd D. (2003) *Conceptos de administración estratégica*. (11<sup>va</sup> ed.) México: Pearson Prentice Hall.
- Freman A. (2010). *Marketing*. Perú: Ediciones jurídicas.
- García, F., Alfaro, A., Hernández, A. & Alarcónd, M. (octubre, 2010). *Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones*. Revista *Clínica de Medicina de Familia*, 1(5), 232-236.
- Garza E. (1996). *Administración de la calidad total: conceptos y enseñanzas de los grandes maestros de la calidad*: México: PAX.
- González L. (2014). *Proceso administrativo*: MEXICO: Patria.
- Heizer, J. Barry R. (2004). *Principios de Administración de Operaciones*. México, Pearson Education.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México D.F: McGraw-Hill.
- Huergo, J. (2001). *Las alfabetizaciones posmodernas, las pugnas culturales y los nuevos significados de la ciudadanía*". Bogotá: DIUC.
- Juran J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*: Madrid: Díaz de Santos.

- Kotler P. y Armstrong G. (2001). *Fundamentos de marketing* (6ta edición). México: PEARSON.
- Kuznik, A., Hurtado, A. y Espinal, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. *Características metodológicas. MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación*, 2 (1), 315-344
- López F. (2009). *La empresa, explicada de forma sencilla*. Barcelona: EROLA BOIX
- Luna A. (2014). *Administración estratégica*. México: Grupo editorial Patria.
- Navío A. (2001). *Las competencias del formador de formación continua*. Barcelona: BDPU.
- Mercado S. (2002). *Administración aplicada/ Applied Management: teoría y práctica*, (2ª Edición). México: LIMUSA.
- Montalvo, A. (2010). *El plan estratégico como herramienta de gestión financiera en las empresas de estructuras metálicas en el distrito de san Juan de Miraflores*. (Tesis de Licenciatura). <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usm>
- Ossorio A. (2002) *Planeamiento estratégico*. (4ta edición). Buenos Aires: INAP
- Paredes, F. (2011). *El Plan Estratégico y su incidencia en la productividad de la empresa "Calzado Martini" del Cantón Cevallos* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1059>
- Paz R. (2000). *La comunicación y la calidad del servicio en la atención del cliente*. España: Ideas propias editorial.
- Robbins S. (2005). *Administración*. (8va edición). México: Pearson Educación.
- Rodríguez C. (1993). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas*. México: ITESO.
- Robbins S. y Coulter M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Education.

Robbins, S, y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.

Robirosa, M. (1990). *Turbulencia y Planificación Social*. Caracas: UNICEF

Ruiz, Jose, López Canela (2004). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Mexico: Ra-Ma S.A.

San Miguel E. (2013) .*Gestión de la calidad y Marketing en los centros residenciales para personas mayores, para obtener el título profesional de Administrador de Empresas* (tesis Doctoral).Recuperado de <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/10164>

Schvarstein L. (2001). *Psicología social de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.

Sosa, J. (2016). *Propuesta de un plan estratégico y cuadro de mando integral para la contribución y mejora de la gestión en la institución Estrellas de Belén del distrito de la Victoria en el periodo 2014*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/673>.

Sullon, O. (2017). “*Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María, año 2017*”. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4255>.

Taylor F. (1993).*Principios de administración científica*: México: Edigrama

The Pmboko guide, (2008) *A guide to the project management body of knowledge*. (4ta ed.).PMI: Estados Unidos.

Thompson A. (2004), *Administración Estratégica* (3<sup>ra</sup> ed.) Mexico: Mc Graw –Hill.

Varo J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

Sosa, J. (2016). *Propuesta de un plan estratégico y cuadro de mando integral para la contribución y mejora de la gestión en la institución Estrellas de Belén del distrito de la Victoria en el periodo 2014*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/673>

# ANEXO

## CUESTIONARIO

**INSTRUCCIONES:** Lea con cuidado las preguntas y marque con una (X) la respuesta que usted crea por conveniente en uno de los casilleros en blanco, teniendo en cuenta:

	PREGUNTA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Creer usted que la empresa Puryquímica ofrece mejores productos al mercado					
2	Creer usted que Puryquímica ofrece un mejor servicio en comparación a la competencia					
3	Creer usted que la empresa está cumpliendo con los objetivos planteados					
4	Creer usted que la empresa se preocupa por presentar algo diferente al mercado					
5	Se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores					
6	Siente que forma parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.					
7	Las metas y la visión de la empresa son claras para todos los empleados					
8	Creer usted que su jefe inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo.					
9	Creer usted que Puryquímica logra satisfacer las necesidades de los clientes					
10	Tiene claro las funciones que debe desempeñar cuando realiza sus actividades					
11	Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada					
12	Considera que el personal se encuentra capacitado para realizar los servicios post venta					
13	El servicio de asesoría cuenta con profesionales especializados en el área donde se desempeñan					
14	Considera que es necesaria la capacitación dentro del área donde usted se desempeña					
15	Creer usted que la empresa ha identificado a sus clientes potenciales					
16	Los trabajadores cuentan con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo					
17	Creer usted que se deben presentar reportes mensuales					
18	La información que ofrece los reportes de la cartera de clientes permite nuevas oportunidades de crecimiento					
19	La comunicación entre los empleados de área es buena					

20	La coordinación con los miembros del equipo de trabajo es oportuna					
21	Tiene usted la facilidad para poder realizar los trámites de coordinación					
22	Conoce quienes son sus autoridades superiores en la empresa					
23	Su jefe inmediato lo apoya constantemente para que realice su trabajo					
24	El seguimiento y monitoreo es realizado periódicamente por su jefe					
25	Su jefe lo respalda y deja que aprenda de sus propios errores					
26	Se siente satisfecho con los resultados de su propio trabajo					
27	El área donde desempeña su trabajo facilita el desarrollo de su labor diaria					
28	Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño					
29	Ante cualquier inconveniente que se presente en la empresa, los trabajadores buscan inmediatamente una solución					
30	Durante la jornada laboral los colaboradores demuestran dedicación y concentración en el trabajo					
31	Termina su trabajo oportunamente					
32	En la labor diaria cumple sus obligaciones con eficiencia					

Fuente: El investigador.



JEANPIERRE MONTALVAN 15-09-18.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	1.- ¿Crees uste...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	2.- ¿Cree usted...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	3.- ¿Cree usted...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	4.- ¿Cree usted...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	5.- ¿Se toman ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	6.- ¿Siente que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	7.- ¿Las metas...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	8.- ¿Cree usted...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	9.- ¿Cree usted...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	10.- ¿Tiene clar...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	11.- ¿Cuento c...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	12.- ¿Consider...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	13.- ¿El servici...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	14.- ¿Consider...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	15.- ¿Cree uste...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	16.- ¿Los trabaj...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	17.- ¿Creen ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	18.- ¿La inform...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	19.- ¿La comun...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	20.- ¿La coordi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	21.- ¿Tiene ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	22.- ¿Conoce q...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	23.- ¿Su jefe in...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	24.- ¿El segui...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0	25.- ¿Su jefe le...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Fuente: Elaboración propia

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "PLAN ESTRATEGICO Y LA GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA PURYQUIMICA S.A.C ,ATE,2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Montalbán Morillo jean Pierre							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
<b>PLAN ESTRATEGICO</b>	ESTRATEGIAS	COMPETENCIA	Cree usted que la empresa ofrece mejores productos al mercado Cree usted que Puryquímica ofrece un mejor servicio en comparación a la competencia	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/		
		EMPRESA	Cree usted que la empresa está cumpliendo con los objetivos planteados Cree usted que la empresa se preocupa por presentar algo diferente al mercado		/		
	PROCESOS	PARTICIPACION	Se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores Siente que forma parte de un equipo que trabaja hacia una meta común		/		
		GESTION	Las metas y visión de la empresa son claras para todos los empleados Cree usted que su jefe inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo		/		
		CLIENTES	Cree usted que Puryquímica logra satisfacer las necesidades de los clientes		/		
	RECURSOS	TAREAS	Tiene claro las funciones que debe desempeñar cuando realiza sus actividades Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada		/		
		SERVICIOS	Considera que el personas se encuentra capacitado para realizar los servicios post venta El servicio de asesoría cuenta con profesionales especializados en el área donde se desempeñan		/		
		ESPECIALIZACION	Considera que es necesaria la capacitación dentro del área donde usted se desempeña		/		

Fuente: Elaboración propia

GESTION DE CALIDAD	PLANIFICACION	MERCADO	Cree usted que la empresa ha identificado a sus clientes potenciales		/			
		PRODUCTIVIDAD	Los trabajadores cuentan con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo		/			
	ORGANIZACIÓN	COORDINACION VERTICAL	Creo usted que se deben presentar reportes mensuales La información que ofrece los reportes de la cartera de clientes permite nuevas oportunidades de crecimiento		/			
		COORDINACION HORIZONTAL	La comunicación entre los empleados de área es buena La coordinación con los miembros del equipo de trabajo es oportuna Tiene usted la facilidad para poder realizar los trámites de coordinación		/			
		ESTRUCTURA	Conoce quienes son sus autoridades superiores en la empresa		/			
	CONTROL	MONITOREO	Su jefe inmediato lo apoya constantemente para que realice su trabajo El seguimiento y monitoreo es realizado periódicamente por su jefe Su jefe lo respalda y deja que aprenda de sus propios errores		/			
		DESEMPEÑO LABORAL	Se siente satisfecho con los resultados de su propio trabajo El área donde desempeña su trabajo facilita el desarrollo de su labor diaria Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño Ante cualquier inconveniente que se presente en la empresa, los trabajadores buscan inmediatamente una solución		/			
	MEJORA	EFICIENCIA	Durante la jornada laboral los colaboradores demuestran dedicación y concentración en el trabajo Termina su trabajo oportunamente En la labor diaria cumple sus obligaciones con eficiencia		/			
				Fecha // 12 - 11 - 12				
								

Fuente: Elaboración propia

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "PLAN ESTRATEGICO Y LA GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA PURQUIMICA S.A.C ,ATE,2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Montalbán Morillo jean Pierre							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CORDOBA SAavedra ROdriguez							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PLAN ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	COMPETENCIA	Cree usted que la empresa ofrece mejores productos al mercado Cree usted que Puryquímica ofrece un mejor servicio en comparación a la competencia	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		EMPRESA	Cree usted que la empresa está cumpliendo con los objetivos planteados Cree usted que la empresa se preocupa por presentar algo diferente al mercado		✓		
	PROCESOS	PARTICIPACION	Se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores Siente que forma parte de un equipo que trabaja hacia una meta común		✓		
		GESTION	Las metas y visión de la empresa son claras para todos los empleados Cree usted que su jefe inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo		✓		
		CLIENTES	Cree usted que Puryquímica logra satisfacer las necesidades de los clientes		✓		
	RECURSOS	TAREAS	Tiene claro las funciones que debe desempeñar cuando realiza sus actividades Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada		✓		
		SERVICIOS	Considera que el personas se encuentra capacitado para realizar los servicios post venta El servicio de asesoría cuenta con profesionales especializados en el área donde se desempeñan		✓		
		ESPECIALIZACION	Considera que es necesaria la capacitación dentro del área donde usted se desempeña		✓		

Fuente: Elaboración propia

GESTION DE CALIDAD	PLANIFICACION	MERCADO	Cree usted que la empresa ha identificado a sus clientes potenciales	✓		
		PRODUCTIVIDAD	Los trabajadores cuentan con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo	✓		
	ORGANIZACIÓN	COORDINACION VERTICAL	Creo usted que se deben presentar reportes mensuales La información que ofrece los reportes de la cartera de clientes permite nuevas oportunidades de crecimiento	✓		
		COORDINACION HORIZONTAL	La comunicación entre los empleados de área es buena La coordinación con los miembros del equipo de trabajo es oportuna Tiene usted la facilidad para poder realizar los trámites de coordinación	✓		
		ESTRUCTURA	Conoce quienes son sus autoridades superiores en la empresa	✓		
	CONTROL	MONITOREO	Su jefe inmediato lo apoya constantemente para que realice su trabajo El seguimiento y monitoreo es realizado periódicamente por su jefe Su jefe lo respalda y deja que aprenda de sus propios errores	✓		
		DESEMPEÑO LABORAL	Se siente satisfecho con los resultados de su propio trabajo El área donde desempeña su trabajo facilita el desarrollo de su labor diaria Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño Ante cualquier inconveniente que se presente en la empresa, los trabajadores buscan inmediatamente una solución	✓		
	MEJORA	EFICIENCIA	Durante la jornada laboral los colaboradores demuestran dedicación y concentración en el trabajo Termina su trabajo oportunamente En la labor diaria cumple sus obligaciones con eficiencia	✓		
			Fecha / /			
			12/11/18			

Fuente: Elaboración propia

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "PLAN ESTRATEGICO Y LA GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA PURYQUIMICA S.A.C ,ATE,2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Montalbán Morillo Jean Pierre							
Apellidos y nombres del experto: ALVA ARCE, Rosel César							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PLAN ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	COMPETENCIA	Cree usted que la empresa ofrece mejores productos al mercado Cree usted que Puryquimica ofrece un mejor servicio en comparación a la competencia	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	X		
		EMPRESA	Cree usted que la empresa está cumpliendo con los objetivos planteados		X		
			Cree usted que la empresa se preocupa por presentar algo diferente al mercado		X		
		PROCESOS	PARTICIPACION		Se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores Siente que forma parte de un equipo que trabaja hacia una meta común	X	
	GESTION		Las metas y visión de la empresa son claras para todos los empleados Cree usted que su jefe inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo		X		
	CLIENTES		Cree usted que Puryquimica logra satisfacer las necesidades de los clientes		X		
	RECURSOS	TAREAS	Tiene claro las funciones que debe desempeñar cuando realiza sus actividades Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada		X		
		SERVICIOS	Considera que el personas se encuentra capacitado para realizar los servicios post venta		X		
		ESPECIALIZACION	Considera que es necesaria la capacitación dentro del área donde usted se desempeña		X		
	GESTION DE CALIDAD	PLANIFICACION	MERCADO		Cree usted que la empresa ha identificado a sus clientes potenciales	X	
PRODUCTIVIDAD			Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo	X			

Fuente: Elaboración propia

	ORGANIZACIÓN	COORDINACION VERTICAL	Cree usted que la empresa debe presentar reportes mensuales		X		
		COORDINACION HORIZONTAL	La comunicación entre los empleados de área es buena		X		
		ESTRUCTURA	Conoce quienes son sus autoridades superiores en la empresa		X		
	CONTROL	MONITOREO	Su jefe inmediato lo apoya constantemente para que realice su trabajo		X		
			Su jefe los respalda y deja que aprenda de sus propios errores		X		
	MEJORA	EFICIENCIA	Se siente satisfecho con los resultado de su propio trabajo		X		
			Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño		X		
		Durante la jornada de laboral los colaboradores demuestran dedicación y concentración en el trabajo		X			
		Termina su trabajo oportunamente		X			
			Fecha: 07/06/18				

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Fuente: Elaboración propia

Yo, ARCE ALVAREZ EDWIN, docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE, revisor de la tesis titulada

"PLAN ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA PURYQUIMICA S.A.C. ATE, 2018."

Del estudiante Jean Pierre Jose Montalban Morillo constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lugar y fecha, 27 de noviembre del 2018



Firma

EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI: 23833025

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universida... 10 % >  
Trabajo del estudiante
- 2 repositorio.ucv.edu.pe 7 % >  
Fuente de Internet
- 3 Entregado a Universida... 1 % >  
Trabajo del estudiante
- 4 www.scribd.com 1 % >  
Fuente de Internet
- 5 Entregado a Universida... <1 % >  
Trabajo del estudiante
- 6 dorquenotecallas19.fil... <1 % >



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"PLAN ESTRATEGICO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA PURYQUIMICA S.A.C. ATE, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

MONTALBAN MORILLO JEAN PIERRE JOSÉ

ASesor:

DIARCE ALVAREZ EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2018



*Handwritten signature*



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, JEAN PIERRE JOSE MONTALBAN MORILLO , identificado con DNI N° 76796782, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "PLAN ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA PURYQUIMICA S.A.C. ATE, 2018."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

DNI: 76796782

FECHA: 27 de noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“PLAN ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN  
LA EMPRESA PURYQUIMICA S.A.C. ATE, 2018.”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTOR:**

MONTALBAN MORILLO JEAN PIERRE JOSE

**ASESOR:**

Dr. ARCE ÁLVAREZ EDWIN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

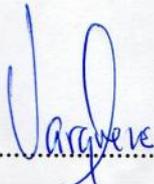


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don JEAN PIERRE JOSE MONTALBAN MORILLO cuyo título es:

"PLAN ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA PURYQUIMICA S.A.C. ATE, 2018".

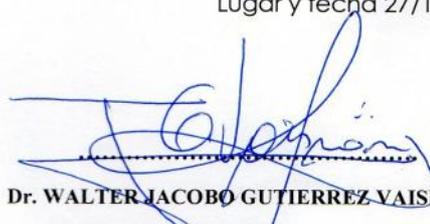
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) quince (letras).

Lugar y fecha 27/11/18



.....  
Dr. JUAN MANUEL VASQUEZ ESPINOZA

**PRESIDENTE**



.....  
Dr. WALTER JACOBO GUTIERREZ VAISMAN

**SECRETARIO**



.....  
Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ

**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

Sr. JEAN PIERRE JOSE MONTALBAN MORILLO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

**“PLAN ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN  
LA EMPRESA PURYQUIMICA S.A.C. ATE, 2018.”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 27/11/18

NOTA O MENCIÓN : 15



*[Handwritten signature in blue ink]*  
TANTALEAN TAPIA IVAN ORLANDO