



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de calidad y su influencia en el proceso administrativo de la
empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Pintado Pellegrin, Evelyn Pamela (ORCID: 0000-0002-1362-1637)

Sosa Carreño, José Jesús (ORCID: 0000-0003-0770-2817)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A cada uno de los integrantes de mi familia, ejemplo de fortaleza y superación. Los amo infinitamente.

A mi persona, por demostrar resiliencia y como símbolo de que todo se puede lograr en esta vida.

Jesús Sosa.

A mi madre Mónica y mi padre José, que fueron mi pilar fundamental, sin el apoyo de ustedes nada de esto sería posible.

A mi hermana, por su apoyo emocional, a mi abuelo Jorge, mi ángel en el cielo, sé que de donde estás aún me siguen cuidando. Los amo.

Evelyn Pintado.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis Dr. Freddy y a cada uno de los docentes que impartieron conocimiento en mi vida universitaria. A mi familia mil gracias por el apoyo brindado día a día.

Jesús Sosa

Agradezco a todos los docentes que a lo largo de mi carrera universitaria han sido parte de mi formación, gracias por sus enseñanzas brindadas.

Al asesor de mi investigación Dr. Freddy Castillo, gracias por todo su profesionalismo y dedicación en encaminar el desarrollo de mi tesis

Evelyn Pintado.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población y muestra.....	16
3.3.1. Población.....	16
3.1.2. Muestra.....	16
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	17
3.4.1. Técnicas.....	17
3.4.2. Instrumentos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
VIII. PROPUESTA.....	44
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de colaboradores	16
Tabla 2. Influencia del enfoque al cliente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila	19
Tabla 3. Correlación del enfoque al cliente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila	20
Tabla 4. Influencia de la mejora continua en el proceso a administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila.....	20
Tabla 5. Correlación de la mejora continua en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila	21
Tabla 6. Influencia del compromiso en el proceso a administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila.....	21
Tabla 7. Correlación del compromiso en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila	22
Tabla 8. Influencia del liderazgo en el proceso a administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila.....	22
Tabla 9. Correlación del liderazgo en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila	23
Tabla 10. Gestión de calidad de la empresa Asesoría y consultoría Ávila.....	24
Tabla 11. Características del proceso administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila.....	25
Tabla 12. Gestión de la calidad en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila.....	26
Tabla 13. Correlación de la gestión de calidad en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila.....	27
Tabla 14. Matriz EFE.....	45
Tabla 15. Matriz EFI.....	46
Tabla 16. FODA.....	47

Tabla 17. Presupuesto final de las estrategias	57
Tabla 18. Ingresos periodo 2021.....	59

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar la influencia de la gestión de la calidad en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022; para ello se realizó una investigación de tipo correlacional - causal y diseño no experimental transversal; cuya población de estudio estuvo conformada por 21 trabajadores de la empresa. Para la obtención de resultados se aplicaron las técnicas de encuesta y entrevista junto con sus instrumentos cuestionario y guía de entrevista hacia los colaboradores, Entre los principales resultados se considera que la gestión de calidad influye en el proceso administrativo de la empresa. En conclusión, la empresa necesita implementar un plan de gestión que optimice el proceso administrativo.

Palabras claves: gestión de calidad, proceso administrativo, enfoque al cliente, mejora continua.

Abstract

The general objective of this research was to evaluate the influence of quality management in the administrative process of the company Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022; For this, a correlational-causal type research and non-experimental cross-sectional design was carried out; whose study population consisted of 21 workers of the company. To obtain results, the survey and interview techniques were applied together with their questionnaire instruments and interview guide towards the collaborators. Among the main results, it is considered that quality management influences the administrative process of the company. In conclusion, the company needs to implement a management plan that optimizes the administrative process.

Keywords: quality management, administrative process, customer focus, continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, Ormaza y Guerrero (2021) mencionan que en la actualidad existen múltiples cambios en las organizaciones ya sea a nivel internacional, nacional y local y dentro de estos cambios se encuentra la gestión de calidad total la cual se convierte en un factor predominante ya que busca el crecimiento con la mejora de resultados. Sin embargo, los estudios bibliométricos se muestran escasos, esto se ve reflejado en los 309 artículos científicos escogidos de muestra de la base de datos Web of Science en donde un 33.33% habla sobre el rendimiento empresarial, le sigue las normas de calidad con un 15.86% y calidad total con 10.3%, Asimismo, lo que representa la ubicación geográfica, el mayor número de artículos se encuentra en Europa con un total de 56.31% seguido de Asia con 19.74%, después se encuentra América con 18,70%, le sigue Oceanía con 3.24% y finalmente África con 2.91%..

Ruales et al (2020) mencionan que las prácticas de gestión de calidad son un reflejo de la productividad en el sustento económico, social y ambiental de la industria mundial. Sin embargo, en muchas organizaciones del rubro agroindustrial no existen buenos indicadores de productividad lo cual demuestra que las prácticas de buena calidad son nulas. Esto se ve reflejado en su investigación en la ciudad de Milán donde se detalla que solo un 12.96% ha logrado examinar las relaciones entre la calidad y la organización, Asimismo en una muestra compuesta por 195 empresas solo 35 de ellas tienen implementada la norma ISO 900. Para poder mejorar ello, la aplicación de procesos se convierte en una herramienta valiosa y útil que permite generar mejoras continuas en las diferentes agroindustrias.

En el ámbito nacional, Espinoza et al. (2020) refiere que en el Perú, y en muchos otros países de la región, existen fallas en la gestión de los distintos establecimientos de salud de atención del primer nivel. Según la información obtenida del Ministerio de Salud del Perú, solo el 14 % cuentan con capacidades para la gestión, un 32 % tienen una infraestructura adecuada, el 25 % tiene equipamiento idóneo y solo el 29 % tiene recursos humanos bien capacitados. Todos estos elementos generan un contexto amplio en el cual la gestión del

establecimiento se transforma en una difícil tarea. Los principales problemas que se identificaron por parte de los directivos son: deficiente en la infraestructura, la escasez de recursos humanos, el déficit presupuestal, la falta de medicamentos e insumos. Estos resultados contribuyen conocimiento que es útil para los decisores y gestores en salud que tienen el compromiso de tomar decisiones que sean convenientes y adecuadas para perfeccionar la satisfacción de la persona y la calidad de los diferentes servicios

Benzaquen (2020) refiere que: la norma ISO 9001 (regla que se adapta al sistema de control de calidad) en las empresas peruanas, a través de los años ha tenido una gran importancia en los sectores de prestación de servicios y tecnología, debido a los cambios provocados en el mundo y, aun así, solo el 1% de las empresas contaban con buen sistema de gestión de calidad implementado. Es fundamental mencionar que son 128 las empresas no cuentan con certificación y 83 empresas son certificadas. Los promedios de los factores en estas empresas con certificación fueron: liderazgo con un 4%, alta gerencia con 17%, planeamiento de la calidad con 3.96% y diseño del producto con un 3.95%.

Benzaquen y Avolin (2020) afirma que las empresas peruanas tienden a haber dejado de pensar en que la calidad es un concepto solo relacionado con el producto, que se puede medir, únicamente cuando el cliente recibe el producto; donde más del 66% son empresas grandes y medianas (con más de 51 empleados) y más del 55% prestaron servicios. El Foro Nacional titulado "Cruzada por la vida y la seguridad de los productos y servicios" detalla que de 1'382.899 empresas, solo 1,329 empresas son certificadas en ISO. Esto significa que menos del 1% de las empresas formales activas han implementado un buen sistema en la gestión de calidad.

Con respecto a la problemática local, Bermeo y Chero (2021) en su investigación realizada en el minimarket Jhakit ubicado en la ciudad de Piura, comentan que la gestión de calidad del negocio parte desde gerencia hasta el colaborador, esto hace que dichas personas realicen sus funciones de manera oportuna. Sin embargo, existen diversas deficiencias referentes a la gestión de calidad de los productos y del mismo servicio que realiza el minimarket. Mencionan que un 47.4% de consumidores logra satisfacer sus gustos, por otro lado, el 59.2%

manifiesta que los productos y el servicio que dan la empresa es de buena calidad y finalmente un 42.8% señala que el minimarket ofrece diferentes formas de pago. Ante esto, se logra percibir que existe un porcentaje de clientes que no se ha logrado satisfacerlos en cuanto a la gestión de calidad.

En Asesoría y Consultoría Ávila la calidad de sus servicios se ha visto perjudicada a raíz de la pandemia debido a la ineficaz implementación de los procesos administrativos. Los procesos administrativos son de total importancia en toda organización y bajo un mal régimen podrían ocasionar bajas en la calidad. Actualmente en Asesoría y consultoría Ávila se puede observar ello y se ve reflejado en la deficiente planeación de las tareas que se buscan realizar y resultan perjudicados los servicios que se brindan. La falta de organización en cuanto a documentos electrónicos y a las visitas que se hacen a las empresas/clientes es otro factor, ya que en ciertas ocasiones no se cumplen con los horarios de visitas correspondientes y en otras ocasiones no se entrega la documentación en la fecha indicada. Asimismo, existe un bajo control hacia los colaboradores y esto hace que no cumplan con sus actividades de manera correspondiente. Por otro lado, no existe una buena dirección por parte de la administración del local, esto debido a que las tareas a realizar por el área son múltiples y el personal es muy poco. Todo lo anterior origina que no exista una gestión de calidad esperada por la empresa.

De continuar así la situación en Asesoría y Consultoría Ávila, se podrían perder clientes/empresas, los cuales se siguen manteniendo durante años en la empresa, esto debido a la aparición de nuevos estudios contables en la ciudad de Piura, los cuales ofrecen un servicio innovador y organizado el cual resulta atractivo para las empresas de los diferentes rubros.

Para afrontar dicha situación en la que se encuentra Asesoría y Consultoría Ávila, se deben tomar decisiones basadas en la eficaz implementación de los procesos administrativos, para que, de esta manera, la mejora se vea reflejada en todos los ámbitos de la organización.

En la investigación, el problema general se ha planteado de la siguiente manera: ¿Cómo influye la gestión de la calidad en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila?, como problemas específicos los siguientes:

¿Cómo influye el enfoque al cliente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila?, ¿De qué manera influye la mejora continua en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila?, ¿Cuál es la influencia del compromiso en el proceso productivo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila?, ¿Cómo influye el liderazgo en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila?, ¿Cómo es la gestión de calidad en la empresa Asesoría y Consultoría Ávila?, ¿Qué caracteriza al proceso administrativo en la empresa Asesoría y Consultoría Ávila?

En el presente trabajo de investigación se justifica de manera práctica; al respecto Fernández (2020) menciona que, un estudio cuenta con justificación práctica cuando resuelve una problemática o sugiere estrategias que contribuyen a una solución. En este sentido, lo que se busca con esta investigación es dar una solución a la deficiente gestión de calidad que está atravesando Asesoría y Consultoría Ávila debido a la ineficaz implementación de los procesos administrativos. Asimismo, lo que busca es poder alcanzar los objetivos que se refieren a mejora continua, el enfoque al cliente, compromiso y un buen liderazgo.

Siendo el objetivo general: Evaluar la influencia de la gestión de la calidad en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022 y como objetivos específicos los siguientes: Determinar la influencia del enfoque al cliente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022; Analizar la influencia de la mejora continua en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022; Medir la influencia del compromiso en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022, Demostrar la influencia del liderazgo en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022, Reconocer la gestión de calidad de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022 e Identificar las características del proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.

La hipótesis general de la investigación es, H_G: La gestión de la calidad influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022 y como hipótesis específicas, H₁: El enfoque al cliente influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y

Consultoría Ávila, Piura 2022, H2: La mejora continua influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022, H3: El compromiso influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022, H4: o

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Meza (2021) en la tesis *Evaluación de los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación estratégica en una empresa de buques atuneros*, tuvo como objetivo poder evaluar de la empresa de duques atuneros, los procesos administrativos de un modelo de planificación y el diseño de la estructura organizacional. Se utilizó la investigación descriptiva, siendo su muestra los 18 trabajadores que laboran en la empresa. La técnica que se utilizó fue la encuesta y guía de entrevista, como instrumento el cuestionario y la entrevista. Se tiene por conclusión que en los diferentes departamentos de la empresa no realizan planificación estratégica, y ante la falta que hay de los procedimientos, la fluidez de los distintos procesos se ve muy afectada.

Alba (2020) en su tesis, *Estructuración de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa Ensamble Group S.A.S, Colombia*, tuvo como objetivo desempeñar estrategias bajo la norma NTC:ISO 9001:2015 para la estructuración del sistema de gestión de calidad. Se llevó a cabo un tipo de estudio exploratorio. La muestra de esta investigación fue con los trabajadores, del mismo edificio, de la sede principal de la empresa, localizada en el sector el Muelle - Bogotá - D.C, la técnica que se utilizó, fue una matriz de diagnóstico, donde de la matriz de calidad se obtuvo un 51% de cumplimiento, Donde se concluye que la empresa no dirigía a sus trabajadores hacia el cumplimiento de sus objetivos o metas ya que contaba con una planificación, por lo cual se propuso una estrategia con el único objetivo de que se incremente las oportunidades del mercado y cumplir con las fortalezas comerciales.

Chisaguano (2018) en su tesis *Optimización de procesos administrativos y contables en una institución educativa privada en la ciudad de Quito*, su objetivo fue optimizar los procesos administrativos y contables, con el propósito de que la unidad educativa sincronice con las actividades interdepartamentales. La investigación fue explicativa causal, así mismo, la muestra se centró en el personal, donde se desarrolló cuestionarios internos de la institución educativa, donde el crecimiento de la participación estudiantil es visible, 20% en instituciones particulares, el 74% en las instituciones fiscales y un 6% en instituciones

municipales y fiscomisionales. Se concluyó que la institución tiene los manuales necesarios para sus procedimientos, pero estos no funcionan para tener una eficiencia. Además, la empresa no cuenta con procesos de descentralización de funciones, y esto hace que el costo de los procesos contables y administrativos incrementen.

Ocampo y Restrepo (2018), en su tesis *El estándar de prueba en los procesos administrativos sancionatorios: Análisis a partir de las decisiones emitidas por los comisarios de familia del municipio de Rionegro Antioquia, durante el primer trimestre del año 2016, en los procesos de violencia intrafamiliar, Medellín*, tuvo como objetivo identificar la eficiencia de la justicia, mediante los estándares de prueba y su funcionalidad. La investigación fue cualitativa, donde la muestra fueron las 3 comisarías de familia en Rionegro, donde hubo 23 procesos de violencia intrafamiliar en la primera familia. 11 en la segunda, 26 en la tercera. Donde en la primera se tramitaron un 74% del total de expedientes, en la segunda un 4% y en la tercera se transmitió un 22% del total de procesos que se dio durante la investigación. Se concluye que no siempre es efectiva la justicia, en especial cuando las soluciones hacia sus problemas no tienen recursos judiciales suficientes.

Cañas (2018) en su investigación *Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S, Colombia*, tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad en la empresa Totality Services SAS aplicando de la norma ISO 9001 versión 2015. Donde su nivel de investigación fue aplicado, donde la muestra se centró y se realizó con el personal de la empresa, y se detalla que la empresa está a un 80% de la implementación de dicha gestión ISO 9001. La técnica que se utilizó, fue la encuesta y de instrumento el cuestionario. Donde se concluye que actualmente, TOTALITY SERVICES S.A.S. no cumple con los exigentes requisitos por la norma NTC ISO 9001:2015, siendo estos ser necesarios para que la gestión de calidad tenga certificación.

En el ámbito nacional, Sánchez (2021) en su investigación titulada *Proceso administrativo y la calidad de servicio, en la Secretaría General de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020*, el objetivo fue determinar que entre la

calidad de servicio y el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de San Marín de Porres, año 2020, existe una relación. Asimismo, la investigación fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental-transversal, se consideró como muestra a 45 servidores públicos entre los cuales se encontraban funcionarios, personal nombrado, CAS y terceros. Se aplicó el cuestionario, como instrumento de recopilación de datos. Como resultados se obtuvo que la correlación arroja un nivel de significancia de 0.000 entre las variables ya mencionadas, por lo cual se concluye que no existe una relación entre ellas.

Ramírez (2020) en su investigación titulada *Influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020*, donde su objetivo fue detallar la influencia que tienen los procesos administrativos en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince. Asimismo, el nivel de la investigación fue explicativo causal, con un diseño no experimental de corte transversal, se consideró una muestra de un total de 60 clientes. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados se obtuvieron de acuerdo al análisis inferencial y descriptivo, es que hubo una significancia de 0,000, R^2 0,634, y coeficiente de correlación 0,634, esta información sirve para que se pueda concluir que entre las variables de calidad de servicios y la variable de procesos administrativos, existe una influencia de 40.16%.

Huarhuachi (2020) en su investigación *Gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao 2020*. El objetivo fue establecer la relación de los usuarios, entre la gestión de calidad y la satisfacción. La investigación fue de tipo aplicada a nivel correlativo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra que se utilizó para esta investigación está conformada por 50 personas. Asimismo, se utilizó como instrumento de medición el cuestionario con la técnica de la encuesta, cuyo resultado fue que existe una correlación de 0.787 entre las variables, por ello, se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad con la satisfacción en la empresa Green Airport

Cabanillas y Yauri (2020) en su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020*. Su

objetivo general fue detallar la relación que hay entre la gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios.

La investigación fue de tipo explicativo causal de corte transversal, no experimental y se consideró como muestra 56 usuarios de dicho establecimiento. Se aplicó como instrumento el cuestionario y se obtuvo como resultados que la gestión administrativa esa asociada con la calidad del servicio con un equivalente de 0.694. En conclusión, se puede inferir que cuando mejor se aplica la gestión administrativa por parte de la gerencia mejor será la calidad de servicio para todos los usuarios.

Bendezú (2018) en su investigación *El proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP*, Jesús María – 2018. Su objetivo fue determinar la influencia de la eficacia administrativa con el proceso administrativo en la SUNARP. La investigación fue de tipo explicativo causal de corte transversal, no experimental. La muestra fue de 80 trabajadores y se utilizó como instrumento de medición, el cuestionario, el cual arrojó como resultado que existe una gran influencia entre ellos. Por otro lado, no influye en la eficacia administrativa las dimensiones, organización, control y planeación, a diferencia de la dirección que si tiene influencia en esta variable. Ante esto se concluye que entre las ambas variables, existe una influencia positiva.

Con respecto a los antecedentes locales, García (2021) en su investigación titulada *Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura*, 2021. Su objetivo fue determinar la aplicación existente del proceso administrativo para poder orientar la calidad de servicio de la empresa. Asimismo, se realizó un estudio de diseño no experimental, transaccional y descriptivo. La muestra estuvo conformada por los colaboradores, usuarios y el segundo gerente general, los instrumentos de medición utilizados fueron el cuestionario y la entrevista, cuyos resultados fueron que la aplicación del proceso administrativo para orientar la calidad del servicio se aplica a un nivel medio. Asimismo, se concluyó que existen debilidades en la organización de la empresa que se deben mejorar la obtención de resultados positivos.

Silva (2020) en su tesis titulada *Control de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C., Tambogrande - Piura 2020* Cuyo objetivo fue determinar la influencia del control de calidad en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C. La investigación fue de tipo descriptivo – correlacional causal, el diseño para la presente tesis fue no experimental – transversal. La muestra estuvo conformada por 52 colaboradores. Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y la guía de entrevista cuyos instrumentos son el cuestionario y la entrevista. Se concluyó que el control de calidad si influye con la productividad de la empresa de manera muy significativa, y esto se evidencia en el índice de correlación que equivalente a 0.404.

Calle (2019) en su tesis *Propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión de calidad en la empresa Cerámica Tallán, Chulucanas – Piura 2019*. Su objetivo fue diseñar una propuesta de mejora del proceso administrativo para dirigir la gestión de calidad en la empresa. La investigación fue de tipo no experimental de corte transversal, con un nivel de estudio descriptivo. La muestra estuvo conformada por los colaboradores y clientes, el instrumento de medición utilizado, fue el cuestionario, como resultados se obtuvo que la empresa es efectiva en cuanto al proceso administrativo. Asimismo, se concluyó que de todos los trabajadores, el 80% específico que está de acuerdo con la visión y misión de la empresa.

Díaz (2019) en su investigación titulada *Calidad de servicio y clima laboral de los colaboradores de la empresa Cruz del Sur de la ciudad de Piura en el año 2018*. Su objetivo fue explicar la relación que existe entre la calidad del servicio y el clima laboral de los trabajadores de la empresa. La investigación fue de tipo aplicada con un nivel correlacional, se consideró como muestra a 306 pasajeros de la empresa. El instrumento utilizado fue el cuestionario, los resultados permitieron detallar existe una correlación equivalente a 0.720, con esto se concluye que las variables calidad tienen una significativa relación en la empresa.

Jibaja y Ramírez (2019) en su tesis *La gestión administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana respecto a la calidad del servicio de la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. Piura, 2019*. Su objetivo fue detallar las distintas características de la gestión

administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre referente a la calidad de servicio de la unidad de Serenazgo, 2019. La investigación fue de tipo descriptivo no experimental-transversal. La muestra fue de 30 serenazgos y 196 habitantes a los cuales se les aplicó como instrumentos, la entrevista y cuestionario. Con los resultados, se puede llegar a la conclusión de que por parte de los trabajadores la gestión administrativa es muy bien recibida.

Con respecto a las variables de estudio. Se encuentra la variable independiente *gestión de calidad* Cortés (2017) lo define como el grupo de actividades que se implementan por medios, como el control de calidad, la planificación, mejora de la calidad en el marco del sistema de calidad y aseguramiento de esta misma. Es importante porque ayuda a las empresas a poder analizar e identificar las necesidades de los clientes y mantener bajo control los procesos. González (2017) afirma que es un instrumento importante para una organización para que puedan enfrentarse a los actuales desafíos. Es también una filosofía de la gestión integral y conjunto de prácticas que mejora las expectativas de los clientes, el trabajo en equipo, la comunicación de los proveedores, entre otros.

Asimismo, dentro de esta variable se encuentran diferentes dimensiones las cuales ayudan a realizar una mejor investigación. La primera dimensión que se observa es: *Enfoque al cliente* Sánchez (2017) afirma que los clientes son muy importantes para una empresa, ya que dependen de ellas y por eso se debe tener en cuenta las necesidades actuales y a futuras, para que así se esfuerce en exceder las expectativas de ellos.

También se pueden encontrar algunos Indicadores relacionados con la dimensión de estudio, estos son: *Implementación de nuevos servicios*: se enfoca en los objetivos que se deben cumplir en el presente y también describe la razón del porque es una empresa. *Reclamaciones*: es una herramienta beneficiosa para presentar quejas y reclamos por inconvenientes que surgen tras la compra de un servicio o producto. *Opciones de pago*: es donde comprador realiza una remuneración de un servicio o bien y se da por diferentes medios.

Con respecto a la segunda dimensión, *Mejora continua* Cortés (2017) dice que la mejora lleva al empleado a mayor competencia, es decir se desarrolla de manera profesional y así tendrá la posibilidad de contar su experiencia. Sus indicadores son: *Acciones preventivas*: acto para descartar el motivo de una posible situación que no es deseada, es decir, tratan de abordar los problemas antes de que se creen. *Acciones correctivas*: movimiento para excluir la causa de mala situación y prevenir las consecuencias, es decir, solucionan la causa de un actual problema. *Análisis de satisfacción al cliente*: cumplimiento de las expectativas de los clientes, después de recibir algún servicio o producto. Esto trae grandes beneficios, genera referencias positivas, incrementa la fidelidad del cliente.

En la tercera dimensión está el *Compromiso* Hernández (2016). Dice que el compromiso es la actitud que requieren todos los empleados, para tener un mejor nivel de servicios, para tener éxito y ofrecer una mejor imagen a la empresa. Con respecto a sus indicadores tenemos: *Crecimiento constante*: investigar nuevos de negocios, crear nuevos productos o servicios, para fortalecer a la empresa para que permanezca en el mercado. *Retroalimentación de los trabajadores*: es la información que ayuda a los trabajadores a entender el desempeño que cumple las expectativas de la organización con el objetivo de actuar sobre el futuro de las acciones. *Logros alcanzados*: se relacionan los resultados y objetivos estratégicos con la visión de la empresa, para así fortalecer los conocimientos dentro de la empresa.

Por ultimo como cuarta dimensión se encuentra el *Liderazgo*. Cosme (2018) dice que es un fenómeno que se desarrolla dentro de un hecho, y que se guarda como un grupo de comportamientos que definen el desarrollo de una persona. También cuando esa persona coordina las actividades para un objetivo común de una empresa. Como indicadores destacan: *Participación activa*: es aquella donde el individuo manifiesta su disposición, interés y voluntad por las preguntas que le afectan. *Canales de comunicación*: son el soporte por donde se transmite el mensaje hacia los demás. *Trabajo en equipo*: El trabajo en equipo proporciona beneficios a la organización en muchos aspectos, se lleva a cabo a través de un grupo de personas que tienen en común algún objetivo, aunque para conseguirlo se desarrolle tareas de manera individual.

A continuación, la variable dependiente de la investigación *Proceso Administrativo* Munch (2018) dice que el proceso administrativo, es un grupo de etapas, de las cuales se lleva a cabo la administración. Es la actividad donde en una empresa es muy indispensable, también es la manera más efectiva para poder supervivir entre la competencia en el mercado.

Como primera dimensión se encuentra la *Planificación* Gutiérrez et al (2021) manifiestan que la planificación es la acción donde se fija el rumbo para ver donde se dirige la empresa y sus escenarios futuros, así como también las estrategias que se desarrollaran para poder obtener los resultados que buscan.

Asimismo, como indicadores principales de esta dimensión se puede encontrar a: *Misión*: describe la razón o el motivo de ser de una organización, institución o empresa. Se encamina en el presente y en los objetivos que se deben cumplir. *Visión*: describe la expectativa ideal de la empresa sobre lo que se o alcance en un futuro. *Objetivos*: es lo que impulsa a la persona a a perseguir sus aspiraciones y tomar decisiones.

Con respecto a la segunda dimensión está la *Organización* Chávez et al (2021) mencionan que la base de una organización consiste en la determinación, el diseño de procesos, de las estructuras y funciones de la organización. Se aplican métodos y técnicas que aporten a la organización del trabajo. Con respecto a sus indicadores se encuentran: *División del trabajo*: es la división de las distintas tareas que forman el proceso productivo de un servicio o bien, el cual se reparte entre un grupo de personas. *Coordinación*: es la capacidad para poder realizar de manera eficiente los movimientos, de manera precisa, ordenada y rápida. *Estructura organizacional*: es donde en una empresa se usa el modelo jerárquico para poder facilitar las actividades y la dirección de administración

En la tercera dimensión se puede observar *Dirección* Salazar (2021) detalla que la dirección es la realización de las fases del proceso administrativo, ya que aquí se realiza la orientación de los recursos y conducción. Sus indicadores son: *Toma de decisiones*: es todo el proceso en el cual un grupo o individuo de individuos deben escoger entre varias opciones. Este proceso se activa cuando hay que resolver una situación o un conflicto que requiere de una acción concreta.

Motivación: es el impulso que se necesita para poder dar inicio a una ejecución.
Liderazgo: es la capacidad que tiene una persona para poder motivar y que, para lograr diferentes objetivos, efectúa acciones que involucran a una persona y a un grupo en general.

Como cuarta y última dimensión del proceso administrativo, *Control* Juran et al (2021) comentan que el control es donde se implantan estándares de medición para evaluar los resultados que se obtuvieron, para así corregir algún tipo de error y mejorar las operaciones. Sus indicadores son: *Seguimiento*: consiste en el análisis y recopilación de manera sistemática la información a medida que el proyecto avanza. *Evaluación*: se usa para poder determinar el valor que tiene un trabajo. *Mejora continua*: Se refiere a que siempre está en proceso de desarrollo, cambio y con posibilidad de mejorar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada, según Castillo (2018), señala que este tipo de investigación se caracteriza por la aplicación o utilización de conocimientos, luego de estructurar la práctica en que se basa la investigación; ya que el fin de la investigación es brindar un resultado de forma rigurosa, organizada y sistemática es decir precisa

El enfoque de investigación es cuantitativo. Al respecto Vásquez (2020), argumenta que el enfoque cuantitativo de realiza de forma secuencial y se establecen diferentes preguntas de investigación correspondientes a las variables estudiadas. Asimismo, estas variables se miden utilizando métodos estadísticos.

El diseño en la investigación a utilizar es, no experimental, transeccional y correlacional causal. Mendivelso (2018) comenta que la investigación no experimental no procede a manipular las variables solo se practica para mejorar las metas establecidas, transeccional porque los datos serán recopilados en un determinado periodo y por último correlacional causal porque se medirá la influencia que tiene una variable sobre otra.

3.2. Variables y operacionalización

- Variable independiente: Gestión de calidad.

González (2017) afirma que es un instrumento importante para una organización para que puedan enfrentarse a los actuales desafíos. Es también una filosofía de la gestión integral y conjunto de prácticas que mejora las expectativas de los clientes, el trabajo en equipo, la comunicación de los proveedores, entre otros.

- Variable dependiente: Proceso Administrativo

Mendoza et al (2020) argumentan que los procesos administrativos han sido ejemplos de modelos donde se ha podido identificar la estructura fundamental de la práctica administrativa concediendo así, la capacidad de originar modelos que normalizan la función de un administrador. El proceso administrativo es una metodología que autoriza al administrador, empresario, ejecutivo o cualquier otra

persona a utilizar de una forma eficaz una empresa, y consiste también en estudiar la administración como un proceso compuesto por varias etapas.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Hernández y Mendoza (2018) afirman que la población es una agrupación de individuos que se relacionan a fuentes de datos o una serie de especificaciones, que conformen un todo. A partir de aquí, es donde se da inicio a un estudio profundo de la problemática.

En este sentido, en la investigación, su población es de 21 trabajadores de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila

- Criterio de inclusión

Se determinó la conveniencia para la investigación en seleccionar a los colaboradores que se encuentren activos dentro de la organización de sexo femenino y masculino.

- Criterio de exclusión

No se ha dado un criterio de exclusión, ya que, al ser la población muy reducida, no se dio la necesidad de excluir a ningún colaborador de la empresa.

Tabla 1

Población de colaboradores de Asesoría y Consultoría Ávila

Área	Número de trabajadores
Gerencia	1 trabajador
Administración	2 trabajadores
Recursos Humanos	2 trabajadores
Contabilidad	16 trabajadores

3.1.2. Muestra

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) dice que la muestra es los subconjuntos que tiene una población que se incorpora en la investigación, ya que es para la recolección de datos es muy necesaria. En cuanto a los colaboradores

de Asesoría y Consultoría Ávila se estableció que la muestra es manejable y pequeña, por eso es igual a la población.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Para esta investigación, se realizará una encuesta, la cual es una de las técnicas más utilizadas para la recolección de datos, esta técnica se basa en un conjunto de ítems para adquirir información, la cual es aplicada a quienes forman parte del objeto de estudio.

Ordoñez y Villegas (2020) mencionan que mediante la encuesta se permite conocer la opinión de distintas personas a quienes se les va a realizar las mismas preguntas sobre el tema que se va a investigar, donde después se agrupa todos los datos obtenidos y así, de esta manera realizar su interpretación para después, llegar a una conclusión sobre el tema el cual se está estudiando.

En la investigación también se aplicará la entrevista, Feria et al (2020) mencionan que este es un método que se basa principalmente en la comunicación interpersonal que hay entre el sujeto e investigador, para tener respuestas de forma verbal o escrita a las interrogantes dadas sobre el problema.

3.4.2. Instrumentos

La investigación tiene como instrumento el cuestionario, que estará conformado por 24 ítems con alternativas bajo la modalidad de escala de Likert. La validez del cuestionario será certificada por especialistas en el tema de la investigación, quienes darán su conformidad ante cada una de las preguntas formuladas en el cuestionario y cuya constancia de validación se encuentra en el anexo 6.

Por otro lado, el otro instrumento a utilizar será la guía de entrevista conformada por X preguntas abiertas relacionadas con cada uno de las dimensiones de las variables investigadas.

3.5. Procedimientos

Para la aplicación del cuestionario se coordinará con la administradora de la empresa, para que facilite los correos electrónicos de todos los trabajadores. Luego el cuestionario virtual realizado en google forms será enviada a cada uno de ellos de manera paralela en el horario de descanso.

Para realizar la entrevista se invitará a la administradora, a ella se le consultará el día y la hora en que se encuentre disponible, esta entrevista se realizará mediante la plataforma zoom, cuyo enlace será enviado a su correo electrónico y la grabación de esta reunión quedara guardada en la nube para un futuro análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Para la recolección de datos obtenidos de la encuesta se utilizará el programa Microsoft Excel, después se enviarán los datos al programa SPSS versión 26.0 para obtener todos los resultados estadísticos, que va a servir para cada uno de los objetivos que se presentan en la investigación y sus respectivos objetivos y también servirá para generar tablas de frecuencia para cada una de las preguntas. Asimismo, la información que será proporcionada por la administradora a través de la entrevista será procesada mediante un resumen de todo lo expresado, considerando las respuestas más relevantes para cada uno de los objetivos planteados para que está manera puedan servir para un informe de entrevista que será parte de los resultados de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se llevó a cabo considerando los aspectos éticos para la recolección de toda la información de la investigación que se está estudiando, considerando el Reglamento de Propiedad Intelectual de la Universidad César Vallejo donde se encuentra detallado el código de ética que fue aprobado bajo la resolución del consejo universitario N° 0340-2021/UCV, el cual debe estar presente en la investigación. Asimismo, se debe citar respetando los derechos de autor y aplicando las normas APA 7ma edición. Por otro lado, se debe respetar el anonimato de los trabajadores y la veracidad cuando se va a procesar la información para así proteger la privacidad.

IV. RESULTADOS

4.1 INFORME DE APLICACION DE CUESTIONARIO

Se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario, el cual está dirigido a los trabajadores de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila E.I.R.L, éste comprende de 21 preguntas y la herramienta de medición empleada es la escala de Likert. Se presenta dos tablas por objetivo general y específico. El objetivo general es evaluar la influencia de la gestión de la calidad en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.

4.1.1 Objetivo 1: *Evaluar la influencia del enfoque al cliente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.*

Tabla 2

Enfoque al cliente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila.

Enfoque al cliente	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Considera que existe innovación en los servicios que se ofrecen a los clientes.	0	,00	0	,00	2	9,52	12	57,14	7	33,33
Existe implementación de nuevas modalidades de pago.	0	,00	0	,00	5	23,81	15	71,43	1	4,76
Se realiza el seguimiento adecuado ante los reclamos de los clientes.	0	,00	0	,00	7	33,33	10	47,62	4	19,05

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

Se ha podido determinar del total de investigados que un 57.14% considera que casi siempre existe innovación en los servicios que se ofrecen a los clientes. Asimismo, 71.43% menciona que casi siempre existe implementación de nuevas modalidades de pago y un 47.62% manifiesta que se realiza el seguimiento adecuado ante los reclamos de los clientes. El enfoque al cliente permite satisfacer las necesidades de los clientes para de esta manera poder cumplir con sus expectativas y lograr el éxito organizacional.

Tabla 3

Correlación del enfoque al cliente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila.

Rho de Spearman		Proceso administrativo
Enfoque del cliente	Coefficiente de correlación	,301
	P-valor	,185
	N	21

*p<,05(significativo)

Nota. Correlación calculada en base a los datos recogidos con el cuestionario.

Se ha logrado determinar que no existe correlación estadísticamente significativa entre el enfoque del cliente y el proceso administrativo esto debido a que el p-valor es mayor del 5 %, se observa una correlación baja de manera directa ($r=,301$). Esto significa que el buen manejo del enfoque al cliente no tendrá ningún tipo de influencia con el proceso administrativo, por lo cual no se acepta la hipótesis específica 1.

4.1.2 Objetivo 2: *Analizar la influencia de la mejora continua en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.*

Tabla 4

Influencia de la mejora continua en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila.

Mejora continua	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	n	%	N	%	N	%	n	%
Existen acciones que ayuden a solucionar problemas recurrentes.	0	,00	0	,00	5	23,81	9	42,86	7	33,33
Se han implementado acciones que ayuden a prevenir disconformidades.	0	,00	0	,00	11	52,38	4	19,05	6	28,57
Considera que la empresa se enfoca en satisfacer a sus clientes	0	,00	0	,00	6	28,57	13	61,90	2	9,52

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

Se ha logrado determinar del total de investigados que el 42.86% consideran casi siempre existen acciones que ayuden a solucionar problemas recurrentes.

Asimismo, el 52.28% considera que a veces se han implementado acciones que ayuden a prevenir disconformidades. También, un 61.9% Considera que la empresa se enfoca en satisfacer a sus clientes. La mejora continua, se refiere a estar en constante cambio para garantizar el desarrollo y de esta manera poder mejorar, en la actualidad toda empresa debe poner en práctica esta dimensión por su suma importancia.

Tabla 5

Correlación de la mejora continua en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila.

Rho de Spearman		Proceso administrativo
Mejora continua	Coeficiente de correlación	,534*
	P-valor	,013
	N	21

*p<,05(significativo)

Nota. Correlación calculada en base a los datos recogidos con el cuestionario.

Se ha logrado determinar una correlación estadísticamente significativa entre la mejora continua y el proceso administrativo esto debido a que el p-valor es menor del 5 %; asimismo se evidencia una correlación moderada de manera directa ($r=,534$). Esto significa que la mejora continua tiene una influencia moderada con el proceso administrativo, aceptándose la hipótesis específica 2.

4.1.3. *Objetivo 3: Medir la influencia del compromiso en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.*

Tabla 6

compromiso en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila.

Compromiso	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	N	%	n	%	N	%	n	%
La empresa demuestra tener un enfoque de crecimiento empresarial	0	,00	0	,00	3	14,29	11	52,38	7	33,33
Se recibe de manera asertiva los comentarios de los colaboradores	0	,00	0	,00	7	33,33	12	57,14	2	9,52
Los colaboradores trabajan motivados para cumplir con las metas establecidas	0	,00	1	4,76	4	19,05	15	71,43	1	4,76

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

Del 100 % de los investigados el 52.38% consideran que casi siempre la empresa demuestra tener un enfoque de crecimiento empresarial. Por otro lado, un total de 57.14% expresa que se recibe de manera asertiva los comentarios de los colaboradores y el 71.43% manifiesta que los colaboradores trabajan motivados para cumplir con las metas establecidas. El compromiso en las empresas nace habitualmente de los colaboradores como una actitud hacia el trabajo, esto permite que exista y se desarrolle un proceso de socialización que es beneficioso para la empresa.

Tabla 7

Correlación de la influencia del compromiso en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila.

Rho de Spearman		Proceso administrativo
Compromiso	Coefficiente de correlación	,558**
	P-valor	,009
	N	21

**p<,01 (altamente significativo)

Nota. Correlación calculada en base a los datos recogidos con el cuestionario.

Se ha logrado determinar que existe una alta correlación estadísticamente significativa entre el compromiso en el proceso administrativo debido a que el p-valor es menor del 1 % asimismo se determina una correlación moderada de manera directa ($r=,558$). Esto significa que una buena gestión de compromiso tendrá una influencia proporcionalmente moderada con el proceso administrativo, aceptándose la hipótesis específica 3.

4.1.4. *Objetivo 4: Demostrar la influencia del liderazgo en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.*

Tabla 8

Influencia del liderazgo en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila.

Liderazgo	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	N	%	N	%	N	%	n	%

Existe participación activa por parte de los colaboradores para la calidad del servicio	0	,00	0	,00	8	38,10	12	57,14	1	4,76
Los trabajadores mantienen una comunicación directa para el beneficio de la empresa	0	,00	0	,00	6	28,57	13	61,90	2	9,52
Los colaboradores de la empresa realizan un buen trabajo en equipo	0	,00	0	,00	9	42,86	10	47,62	2	9,52

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

Podemos considerar según los investigados que un 57.14% menciona que casi siempre existe participación activa por parte de los colaboradores para la calidad del servicio. Asimismo, el 61.90% expresa que los trabajadores mantienen una comunicación directa para el beneficio de la empresa y por el 47.62% manifiesta que los colaboradores de la empresa realizan un buen trabajo en equipo. El liderazgo como habilidad empresarial sirve para influenciar en los ideales de la organización y de esta manera poder cumplir con los propósitos y alcanzar los objetivos concretos.

Tabla 9

Correlación del liderazgo en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila.

Rho de Spearman		Proceso administrativo
Liderazgo	Coefficiente de correlación	,554**
	P-valor	,009
	N	21

**p<,01 (altamente significativo)

Nota. Correlación calculada en base a los datos recogidos con el cuestionario.

Se ha logrado determinar que existe una alta correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo en el proceso administrativo debido a que el p-valor es menor del 1 % asimismo se determina una correlación moderada de manera directa ($r=,554$). Esto significa que una buena gestión de liderazgo tendrá una influencia moderada con el proceso administrativo, aceptándose la hipótesis específica 4.

4.1.5 Objetivo 5: *Reconocer la gestión de calidad de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.*

Tabla 10

Gestión de calidad de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila.

Gestión de calidad	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	N	%	N	%	n	%
Enfoque al cliente										
Considera que existe innovación en los servicios que se ofrecen a los clientes.	0	,00	0	,00	2	9,52	12	57,14	7	33,33
Existe implementación de nuevas modalidades de pago.	0	,00	0	,00	5	23,81	15	71,43	1	4,76
Se realiza el seguimiento adecuado ante los reclamos de los clientes.	0	,00	0	,00	7	33,33	10	47,62	4	19,05
Mejora continua										
Existen acciones que ayuden a solucionar problemas recurrentes.	0	,00	0	,00	5	23,81	9	42,86	7	33,33
Se han implementado acciones que ayuden a prevenir disconformidades.	0	,00	0	,00	11	52,38	4	19,05	6	28,57
Considera que la empresa se enfoca en satisfacer a sus clientes	0	,00	0	,00	6	28,57	13	61,90	2	9,52
Compromiso										
La empresa demuestra tener un enfoque de crecimiento empresarial	0	,00	0	,00	3	14,29	11	52,38	7	33,33
Se recibe de manera asertiva los comentarios de los colaboradores	0	,00	0	,00	7	33,33	12	57,14	2	9,52
Los colaboradores trabajan motivados para cumplir con las metas establecidas	0	,00	1	4,76	4	19,05	15	71,43	1	4,76
Liderazgo										
Existe participación activa por parte de los colaboradores para la calidad del servicio	0	,00	0	,00	8	38,10	12	57,14	1	4,76
Los trabajadores mantienen una comunicación directa para el beneficio de la empresa	0	,00	0	,00	6	28,57	13	61,90	2	9,52
Los colaboradores de la empresa realizan un buen trabajo en equipo	0	,00	0	,00	9	42,86	10	47,62	2	9,52

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Se ha podido determinar del total de investigados que un 57.14% considera que casi siempre existe innovación en los servicios que se ofrecen a los clientes. Asimismo, 71.43% menciona que casi siempre existe implementación de nuevas modalidades de pago y un 47.62% manifiesta que se realiza el seguimiento adecuado ante los reclamos de los clientes. Con respecto a la dimensión mejora continua, se ha logrado determinar del total de investigados que el 42.86% consideran casi siempre existen acciones que ayuden a solucionar problemas recurrentes. Asimismo, el 52.28% considera que a veces se han implementado acciones que ayuden a prevenir disconformidades. También, un 61.9% Considera que la empresa se enfoca en satisfacer a sus clientes. Con respecto a la dimensión compromiso, del 100 % de los investigados el 52.38% consideran que casi siempre

la empresa demuestra tener un enfoque de crecimiento empresarial. Por otro lado, un total de 57.14% expresa que se recibe de manera asertiva los comentarios de los colaboradores y el 71.43% manifiesta que los colaboradores trabajan motivados para cumplir con las metas establecidas. De la dimensión liderazgo, podemos considerar según los investigados que un 57.14% menciona que casi siempre existe participación activa por parte de los colaboradores para la calidad del servicio. Asimismo, el 61.90% expresa que los trabajadores mantienen una comunicación directa para el beneficio de la empresa y por el 47.62% manifiesta que los colaboradores de la empresa realizan un buen trabajo en equipo. La gestión de calidad se basa en acciones que tiene como fin evitar posibles errores en la empresa, la calidad garantiza crecimiento y fidelidad del mercado.

4.1.6. Objetivo 6: *Identificar las características del proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.*

Tabla 11

Características del proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila.

Proceso administrativo	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Planificación										
Es importante llevar a cabo estrategias para poder cumplir con la misión de la empresa	0	,00	0	,00	7	33,33	11	52,38	3	14,29
Es importante que se sepa con exactitud la visión de la empresa	0	,00	1	4,76	7	33,33	7	33,33	6	28,57
Se identifica en la empresa las acciones específicas a efectuar para el cumplimiento de las metas y/o objetivos	0	,00	0	,00	9	42,86	8	38,10	4	19,05
Organización										
Cree usted que las actividades son divididas de forma equitativa	0	,00	0	,00	5	23,81	12	57,14	4	19,05
Existe mutuo acuerdo al momento de cumplir con alguna actividad	0	,00	0	,00	9	42,86	9	42,86	3	14,29
La empresa cuenta con una estructura organizativa adecuada	0	,00	0	,00	4	19,05	13	61,90	4	19,05
Dirección										
Se participa libremente dando opiniones propias	0	,00	1	4,76	3	14,29	14	66,67	3	14,29
En la empresa se motiva constantemente al personal	0	,00	0	,00	4	19,05	11	52,38	6	28,57
Considera que cada trabajador cuenta con liderazgo dentro de la empresa	0	,00	0	,00	8	38,10	12	57,14	1	4,76
Control										
Se realiza el seguimiento de los planes que son establecidos para que se cumplan en el tiempo fijado.	0	,00	0	,00	9	42,86	8	38,10	4	19,05
Se evalúa constantemente el desempeño de los colaboradores.	0	,00	0	,00	5	23,81	11	52,38	5	23,81

Existe monitoreo de los planes que se ejecutan en la empresa para verificar si están dando los resultados que se espera.	0	,00	0	,00	4	19,05	12	57,14	5	23,81
--	---	-----	---	-----	---	-------	----	-------	---	-------

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

Del total de los investigados el 52.38% de estos consideran casi siempre es importante llevar a cabo estrategias para poder cumplir con la misión de la empresa, el 33.33% de los trabajadores responden de manera simultánea a que a veces y casi siempre es importante que se sepa con exactitud la visión de la empresa, el 42.86% de colaboradores indica que se identifican acciones específicas para el cumplimiento de metas y/o objetivos. Lo que respecta a la dimensión organización el 57.14% responde que casi siempre al ítem Cree usted que las actividades son divididas de forma equitativa, el 42.86% de los trabajadores responden de manera simultánea a que a veces y casi siempre existe mutuo acuerdo al momento de cumplir con alguna actividad y el 61.90% de encuestados expresa que casi siempre la empresa cuenta con una estructura organizativa adecuada. Con respecto a la dimensión dirección, según los encuestados el 66.67% considera que casi siempre se participa libremente dando opiniones propias, el 52.38% responde a que casi siempre en la empresa se motiva constantemente al personal y el 57.14% de encuestados considera que casi siempre cada trabajador cuenta con liderazgo dentro de la empresa. En la dimensión control, el 42.86% de encuestados indican que a veces se realiza el seguimiento de los planes que son establecidos para que se cumplan en el tiempo fijado, el 52.38% manifiesta que casi siempre se evalúa constantemente el desempeño de los colaboradores y el 57.14% de encuestados expresan que casi siempre existe monitoreo de los planes que se ejecutan en la empresa para verificar si están dando los resultados que se espera. El proceso administrativo dentro de la organización es un punto de suma importancia porque garantiza el flujo efectivo de las actividades que se realizan y es de vital importancia para la toma de decisiones.

4.1.7. Objetivo general: *Evaluar la influencia de la gestión de la calidad en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.*

Tabla 12

Gestión de la calidad en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila.

Gestión de calidad	Proceso administrativo							
	Malo		Adecuado		Bueno		Total	
	N	%	N	%	n	%	N	%
Inadecuado	9	42,86	2	9,52	2	9,52	13	61,90
Adecuado	1	4,76	3	14,29	4	19,05	8	38,10
Total	10	47,62	5	23,81	6	28,57	21	100,00

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

Del total de los investigados el 61,90 % consideran una gestión de calidad inadecuada de los cuales consideran que el proceso administrativo es malo el 42,86 % y el 9,52 % bueno o adecuado; asimismo el 38,10 % que consideran adecuado la gestión de calidad el 19,05 % de estos consideran un buen proceso administrativo. La gestión de calidad se basa específicamente en el manejo que puede tener una empresa para poder cumplir las expectativas con sus consumidores y por otro lado el proceso administrativo busca lograr los objetivos planteados utilizando como método todos los recursos humanos o técnicos.

Tabla 13

Correlación de la gestión de la calidad en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila.

Rho de Spearman	Proceso administrativo	
Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,704**
	P-valor	,000
	N	21

**p<,01(altamente significativo)

Nota. Correlación calculada en base a los datos recogidos con el cuestionario.

Se ha logrado determinar que existe una alta correlación estadísticamente significativa entre la gestión de calidad y el proceso administrativo, esto debido a que el p-valor es menor del 1 %: asimismo se observa una relación fuerte de manera directa ($r=,704$). Esto significa que una buena gestión de calidad tendrá una influencia alta en el proceso administrativo.

4.2 INFORME DE APLICACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo 1: Evaluar la influencia del enfoque al cliente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.

Se determinó que el enfoque al cliente influye directamente en el proceso administrativo, puesto que si se mantiene un contacto directo hacia el cliente se manejará de manera eficaz la organización de la empresa. Tal como lo dio a conocer la organización, esta herramienta se encarga de hacerle un seguimiento constante al cliente luego de haber brindado un servicio, para que de esta manera se obtengan mejores resultados y mayor captación de clientes.

Según la información brindada, los encargados de área manejan una base de datos de los correos de los representantes de cada empresa, para que de esta manera se comuniquen directamente y puedan resolver sus inquietudes. Por otro lado, a los clientes se les brinda toda la información posible para que puedan mantener contacto con la empresa y de esta manera puedan enviar información que crean conveniente mejorar. De esta manera, se mantiene una atención óptima hacia los clientes garantizando calidad.

Objetivo 2: Analizar la influencia de la mejora continua en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.

La mejora continua en asesoría y consultoría Ávila, es aplicada de manera frecuente, esto en relación ya que, al ser una empresa contable, siempre se debe estar en constante aprendizaje de todo tipo, ya sea manual, tecnológico, etc. En el sentido organizacional, la empresa se adecuó a los cambios ocasionados por los últimos tiempos, un claro ejemplo de ello es el uso de las diferentes billeteras virtuales. Asimismo, en el lado tecnológico, la empresa se encuentra actualizando de manera constante su software de uso contable, para que de esta manera se pueda trabajar de manera rápida y eficaz. En el ámbito del talento humano, la empresa se encarga de brindarle diferentes cursos o capacitaciones a los colaboradores, para que de esta manera apliquen sus conocimientos dentro de sus actividades y puedan cumplir con mayor rapidez sus labores.

Objetivo 3: Medir la influencia del compromiso en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.

El compromiso que se observa dentro de la empresa es positivo, esto en el sentido de que los colaboradores se sienten identificados con la empresa y brindan sus mejores ideas sin temor para poder resolver cualquier tipo de problema que se presente. Asimismo, están dispuestos a apoyar a sus compañeros cuando estos lo necesiten, aportando así a mantener un buen clima laboral. Por otro lado, la organización se encuentra comprometida con cada una de los servicios que brinda, ya que constantemente se encuentra en la búsqueda de mejoras y seguimiento constante hacia cada uno de sus clientes

Objetivo 04: Demostrar la influencia del liderazgo en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.

Mediante la información brindada por la empresa, los procesos administrativos permiten realizar diferentes actividades, éstos se cumplen gracias a los trabajadores o las personas que se encargan de un área en específica, ya que todos pueden lograr asumir una responsabilidad. Tener liderazgo en la empresa significa desempeñar un papel muy bueno, desarrollar habilidades, tener la capacidad, tomar las mejores decisiones en cualquier situación que se presente, para que así se obtenga un adecuado manejo de procesos administrativos, ya que éste influye sobre las acciones de las demás personas, a la vez busca soluciones para los objetivos de la organización.

Para la empresa Asesoría y consultoría Ávila, conocer los procesos administrativos y ser líder, es importante para el progreso de las actividades, este líder podrá enfrentar con mucha responsabilidad los inconvenientes que surgen día a día en las empresas. Se debe recalcar que ser líder, no es mandar, criticar, es mucho más que eso, es obtener resultados de una manera correcta.

Objetivo 05: Reconocer la gestión de calidad de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022

La realización de un buen sistema de gestión de calidad en la empresa, es un tema importante, ya que se sabe que los clientes son cada vez más exigentes y demandan un nivel alto de calidad en la prestación de los servicios; el tener un

sistema de gestión de calidad que este certificado e implementado hace que crezca la confianza de los clientes y sus potenciales.

Los servicios de la consultoría, recobra de mucha demanda ante las necesidades de las empresas para poder solucionar los problemas y recurren a un personal externo para que este preste el servicio. Es por eso que al implementar el sistema de gestión de calidad, se debe tener presente que para el logro de los resultados y éxito del proyecto se solicita también de una participación activa del personal interno, teniendo en cuenta que el sistema es parte fundamental de la operación de las organizaciones.

Objetivo 06: Identificar las características del proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.

Según la empresa, el planificar, tiene que ver con definir los objetivos que se deben alcanzar y para ello se deben tener las estrategias y métodos adecuados y necesarios para lograrlos. Por eso en el plan de la empresa hay un documento donde figuran todas las actividades futuras del proceso administrativo que se deben de desarrollar, estas actividades tienen un plazo de tiempo para que se cumplan. Ellos para organizarse, establecen quien, como y cuando se harán las actividades propuestas, para ello se forman grupos de trabajo y cada uno de ellos debe cumplir con la función que se le asigna de acuerdo al plan, de modo que todos los trabajadores ayudan en este proceso y se pueda desarrollar de manera sincronizada.

Luego, se asigna un líder para que se encargue de dirigir a los demás para que cumplan de manera más efectiva, éste no solo le encargara de mandar, si no de poder liderar y de apoyar ante cualquier problema, necesidad que haya, y tratar de solucionarlos de manera rápida. Y finalmente, gracias a los indicadores anteriores se puede controlar la rentabilidad del negocio, esta etapa es muy importante porque se está en un entorno competitivo y cambiante, por lo que es muy necesario poder revisar todos los procesos administrativos de la empresa para ver si hay mejoras a futuro.

Objetivo general: Evaluar la influencia de la gestión de la calidad en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.

La gestión de la calidad asegura que una organización sea formal, ya que es un conjunto de herramientas que tienen como objetivo reforzar la calidad en los procesos. Para la empresa es importante y necesario cumplir con los estándares de calidad para así poder competir en el mercado que cada vez se encuentra más exigente. Al contar con un sistema de gestión de calidad, todos los procesos administrativos se encuentran controlados y definidos, por lo tanto, los empleados deben ser muy conscientes del modo en el que deben de ejercer su trabajo. La implementación de un buen sistema de gestión de la calidad, es para la empresa una necesidad porque así, se puede desarrollar los procesos administrativos, y asegurar la calidad para ofrecer los servicios que brinda, haciendo uso de la planeación y control para realizar la toma de decisiones eficientes.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo *específico 1*, Evaluar la influencia del enfoque al cliente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.

Sánchez (2017) afirma que los clientes son muy importantes para una empresa, ya que dependen de ellas y por eso se debe tener en cuenta las necesidades actuales y a futuras, para que así se esfuerce en exceder las expectativas de ellos. Entre los resultados cuantitativos de la tesis realizada en Piura, referente a la influencia del enfoque al cliente, un 57.14% considera que casi siempre existe innovación en los servicios que ofrecen a los clientes, un 71.43% dice que casi siempre existe implementación de nuevas modalidades de pago y un 47.62% menciona que casi siempre se realiza el seguimiento adecuado ante los reclamos de los clientes. Del mismo modo la entrevistada mencionó que se mantiene un contacto directo hacia el cliente y así se manejará de manera eficaz la organización de la empresa. Es importante evaluar que ésta es una herramienta importante ya que es un conjunto de operaciones que la consultoría lleva a cabo con todo su personal, integrando así diferentes áreas para garantizar una experiencia satisfactoria a cada cliente.

Chisaguano (2018) en su tesis Optimización de procesos administrativos y contables en una institución educativa privada en la ciudad de Quito, destaca que se debe tener todos los manuales necesarios para los procedimientos para tener eficiencia hacia los clientes. Aquí se debe tener procesos centralizados de funciones, para evitar que el costo de los procesos contables y administrativos incrementen. De esta manera la investigación nos indica que un buen enfoque al cliente ayudará a conseguir los objetivos trazados y tener mejor gestión administrativa. Es por ello que según los resultados obtenidos se afirma que más de un 50% considera que debería existir constantemente innovación en los diferentes servicios que se ofrece a los clientes.

La *primera hipótesis específica H₁*: El enfoque al cliente influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022. De acuerdo al análisis realizado, este indica que no existe correlación estadísticamente significativa entre el enfoque del cliente y el

proceso administrativo esto debido a que el p-valor es mayor del 5 %, se observa una correlación baja de manera directa ($r=,301$). Por lo cual no se acepta la hipótesis planteada, con esto quiere decir que un buen enfoque al cliente no influenciara en el proceso administrativo.

Respecto al objetivo *específico 2: Analizar la influencia de la mejora continua en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.*

Cortés (2017) afirma que la mejora lleva al empleado a mayor competencia, es decir se desarrolla de manera profesional y así tendrá la posibilidad de contar su experiencia. Entre los resultados cuantitativos de la tesis realizada en Piura, referente a la influencia de la mejora continua, un 42,86% consideran que casi siempre existen acciones que ayuden a solucionar problemas recurrentes, un 28,57 considera que siempre han implementado acciones que ayudaran en disconformidades y un 61,90% considera que casi siempre la empresa se enfoca en satisfacer a sus clientes. Del mismo modo la entrevistada mencionó que cuando existe un problema técnico, se recurre directamente con los especialistas para que busquen una solución y cuando es con el personal se conversa directamente con ellos para buscar una solución. Es importante saber que, al ser una empresa contable, siempre se debe estar en constante aprendizaje de todo tipo, ya sea manual, tecnológico, etc.

Calle (2019) en su tesis *Propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión de calidad en la empresa Cerámica Tallán, Chulucanas – Piura 2019*, destaca que una empresa es efectiva en cuanto al proceso administrativo cuando está en continuo mejoramiento y esto es de suma importancia para así dirigircortés una buena gestión. En este sentido, es importante recalcar que la mejora continua según los resultados obtenidos en la investigación realizada influye con el crecimiento de toda empresa y mas del 50% de trabajadores considera que se implementan acciones que ayudan a la empresa a reducir disconformidades por parte de sus clientes, como se sabe la mejora continua es fundamental porque garantiza el crecimiento constante de la organización en el mercado.

La segunda hipótesis específica H2: La mejora continua influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y

Consultoría Ávila, Piura 2022, indica que se ha logrado determinar una correlación estadísticamente significativa entre la mejor continua y el proceso administrativo esto debido a que el p-valor es menor del 5 %; asimismo se evidencia una correlación moderada de manera directa ($r=,534$). Esto significa que la mejora continua tiene una influencia moderada con el proceso administrativo, aceptándose la hipótesis específica 2.

Respecto al objetivo *específico 3: Medir la influencia del compromiso en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022*

Hernández (2016). Dice que el compromiso es la actitud que requieren todos los empleados, para tener un mejor nivel de servicios, para tener éxito y ofrecer una mejor imagen a la empresa. Entre los resultados cuantitativos de la tesis realizada en Piura, referente a la influencia del compromiso en el proceso administrativo, dice que un 52.38% consideran que casi siempre la empresa demuestra tener un enfoque de crecimiento empresarial. Por otro lado, un total de 57.14% expresa que se recibe de manera asertiva los comentarios de los colaboradores y el 71.43% manifiesta que los colaboradores trabajan motivados para cumplir con las metas establecidas. Del mismo modo la entrevistada mencionó que la relación entre empleados y empresa es importante y fundamenta para que todo funcione, por lo que es necesario la gestión del compromiso.

Ocampo y Restrepo (2018), en su tesis El estándar de prueba en los procesos administrativos sancionatorios: Análisis a partir de las decisiones emitidas por los comisarios de familia del municipio de Rionegro Antioquia, durante el primer trimestre del año 2016, en los procesos de violencia intrafamiliar, afirma que el compromiso es vital para una buena gestión de procesos administrativos, así como también tener lo necesario para tomar buenas decisiones. De esta manera la investigación nos indica la gran importancia que tiene el compromiso con los procesos administrativos para así tener una buena estabilidad laboral. Es por ello que según los resultados obtenidos se afirma que la mayoría de los trabajadores se siente satisfecho con la empresa, ya que se tiene una buena comunicación y relación con los empleados para así tener un crecimiento empresarial.

La tercera hipótesis específica H3: El compromiso influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022, indica que se ha logrado determinar que existe una alta correlación estadísticamente significativa entre el compromiso en el proceso administrativo debido a que el p-valor es menor del 1 % asimismo se determina una correlación moderada de manera directa ($r=,558$). Esto significa que una buena gestión de compromiso tendrá una influencia proporcionalmente moderada con el proceso administrativo, aceptándose la hipótesis específica 3.

Respecto al objetivo *específico 4: Demostrar la influencia del liderazgo en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.*

Cosme (2018) dice que es un fenómeno que se desarrolla dentro de un hecho, y que se guarda como un grupo de comportamientos que definen el desarrollo de una persona. También cuando esa persona coordina las actividades para un objetivo común de una empresa. Entre los resultados cuantitativos de la tesis realizada en Piura, referente a la influencia del liderazgo en el proceso administrativo, afirma que un 57.14% menciona que casi siempre existe participación activa por parte de los colaboradores para la calidad del servicio. Asimismo, el 61.90% expresa que casi siempre los trabajadores mantienen una comunicación directa para el beneficio de la empresa y por el 47.62% manifiesta que casi siempre los colaboradores de la empresa realizan un buen trabajo en equipo. Del mismo modo la entrevistada mencionó que un en la empresa existe un liderazgo positivo ya que reúne una serie de habilidades que promueve motivación en el equipo, este líder permite a los colaboradores ejercer la autoridad necesaria para puestos a futuro.

García (2021) en su investigación titulada *Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021*, afirma que un buen liderazgo evita tener debilidades en la organización de la empresa, donde necesariamente se busca poder potenciar las habilidades de cada uno de los trabajadores. Es por ello que según los resultados obtenidos se afirma que contar con una participación activa, realizar buenos trabajos, tener buena forma de comunicación son características necesarias para que ese personal sea un buen líder.

La cuarta hipótesis específica H4: El liderazgo influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022, afirma que se ha logrado determinar que existe una alta correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo en el proceso administrativo debido a que el p-valor es menor del 1 % asimismo se determina una correlación moderada de manera directa ($r=,554$). Esto significa que una buena gestión de liderazgo tendrá una influencia moderada con el proceso administrativo, aceptándose la hipótesis específica 4.

Respecto al objetivo específico 5: *Reconocer la gestión de calidad de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.*

Cortés (2017) lo define como el grupo de actividades que se implementan por medios, como el control de calidad, la planificación, mejora de la calidad en el marco del sistema de calidad y aseguramiento de esta misma. Es importante porque ayuda a las empresas a poder analizar e identificar las necesidades de los clientes y mantener bajo control los procesos. Entre los resultados cuantitativos de la tesis realizada en Piura, se puede terminar según la dimensión enfoque al cliente perteneciente a la variable gestión de calidad que el 71.43% de encuestados menciona que casi siempre existe implementación de nuevas modalidades de pago. Por otro lado, según la dimensión mejora continua se ha logrado determinar del total de investigados que, el 52.28% considera que a veces se han implementado acciones que ayuden a prevenir disconformidades. Con respecto a la dimensión compromiso, del 100 % de los investigados el 71.43% manifiesta que los colaboradores trabajan motivados para cumplir con las metas establecidas. De la dimensión liderazgo, podemos considerar que el 61.90% expresa que los trabajadores mantienen una comunicación directa para el beneficio de la empresa. Ante esto, se expresa que la gestión de calidad se basa en acciones cuya finalidad es evitar las equivocaciones de la empresa y garantizar el crecimiento de las áreas de manera equitativa para poder cumplir con un desempeño eficiente.

Alba (2020) en su tesis, *Estructuración de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa Ensamble Group S.A.S, Colombia*, afirma que las empresas deben dirigir a sus trabajadores hacia el cumplimiento de sus objetivos o metas trazadas con una gestión de calidad óptima. En este sentido

según las dimensiones estudiadas de la variable gestión de calidad se puede determinar que el enfoque al cliente debe ser puesto en práctica por la empresa para hacerle seguimiento a sus clientes y poder mejorar sus expectativas, por otro lado, la mejora continua en toda empresa debe ser oportuna, ya que por la coyuntura actual es fundamental para la supervivencia de toda organización, además debe estar siempre en constante innovación. El compromiso, por parte de los colaboradores es un punto importante para el cumplimiento de las actividades y para que el clima laboral sea optimo y por ultimo el liderazgo es fundamental para que exista libre expresión por parte de los colaboradores y exista participación por todas las áreas de la organización.

Respecto al objetivo *específico 6: Identificar las características del proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.*

Munch (2018) dice que el proceso administrativo, es un grupo de etapas, de las cuales se lleva a cabo la administración. Es la actividad donde en una empresa es muy indispensable, también es la manera más efectiva para poder supervivir entre la competencia en el mercado. Entre los resultados cuantitativos de la tesis realizada en Piura, referente a identificación de las características del proceso administrativo, afirma que de la primera dimensión: planificación, de la variable de procesos administrativo , un 52,38% dice que casi siempre es importante llevar a cabo estrategias para poder cumplir con la misión de la empresa, por otro lado, de la segunda dimensión: organización, un 61.90% afirma que casi siempre la empresa cuenta con una estructura organizativa adecuada, además, de una tercera dimensión: 66.67% dice que casi siempre se participa libremente dando opiniones propias y finalmente, de la dimensión: control, un 57.14% dice que casi siempre existe monitoreo de los planes que se ejecutan en la empresa para verificar si están dando los resultados que se espera. Del mismo modo la entrevistada mencionó que clasificar y reconocer las responsabilidades y cada rol del personal ayuda a buscar las estrategias más idóneas para cada una de ellas.

Bendezú (2018) en su investigación *El proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María – 2018*, dice que las cuatro etapas del proceso administrativo son importantes para tener una mejor eficacia dentro de la empresa, cubrir necesidades. De esta manera la investigación nos

indica que planificar, organizar, dirigir y controlar tienen que ir alineados porque previene los hechos de un futuro, tener un adecuado control de los recursos, esto ayudará a tener rentabilidad en la organización y una eficiencia en el sistema. Es por ello que, según los resultados obtenidos se afirma que las cuatro dimensiones, si son llevados de la manera correcta se ejecutara con eficiencia en los objetivos trazados que la empresa tiene, y así conseguir un crecimiento.

Respecto al objetivo general: *Evaluar la influencia de la gestión de la calidad en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.*

González (2017) afirma que la gestión de calidad es un instrumento importante para una organización para que puedan enfrentarse a los actuales desafíos. Es también una filosofía de la gestión integral y conjunto de prácticas que mejora las expectativas de los clientes, el trabajo en equipo, la comunicación de los proveedores, entre otros. Entre los resultados cuantitativos sobre esta variable se obtuvo que la se relaciona y tiene influencia sobre las empresas, lo cual garantiza su crecimiento y expansión. Por otro lado, entre los resultados cualitativos obtenidos, según la entrevistada la gestión de calidad tiene un papel fundamental en el funcionamiento de la empresa, porque de esta manera se busca mejorar los servicios y brindar lo mejor a los clientes.

Ruales et al (2020) mencionan que las prácticas de gestión de calidad son un reflejo de la productividad en el sustento económico, social y ambiental de la industria mundial. Sin embargo, en muchas organizaciones del rubro agroindustrial no existen buenos indicadores de productividad lo cual demuestra que las prácticas de buena calidad son nulas. De esta manera, según la investigación la gestión de calidad ayuda a mejorar la productividad y rentabilidad de las empresas. Sin embargo, en el Perú 128 de empresas no cuentan con certificación y 83 empresas son certificadas. Los promedios de los factores en estas empresas con certificación fueron: liderazgo con un 4%, alta gerencia con 17%, planeamiento de la calidad con 3.96% y diseño del producto con un 3.95% y aun así, solo el 1% de las empresas contaban con buen sistema de gestión de calidad implementado

La hipótesis general HG: La gestión de la calidad influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura

2022. De acuerdo al análisis se ha logrado determinar que existe una alta correlación estadísticamente significativa entre la gestión de calidad y el proceso administrativo, esto debido a que el p-valor es menor del 1 %: asimismo se observa una relación fuerte de manera directa ($r=,704$). Esto significa que una buena gestión de calidad tendrá una influencia alta en el proceso administrativo.

VI. CONCLUSIONES

1. La influencia del enfoque al cliente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila, es significativa, demostrando mediante el coeficiente de correlación de Spearman, un resultado de 0.301, no es tan significativa, pero establece una correlación positiva. Esto indica que el enfoque al cliente sí influye en el proceso administrativo, su óptima gestión se relacionará de manera directa con el éxito del proceso administrativo.
2. La influencia de la mejora continua en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila, es significativa, demostrando mediante el coeficiente de correlación de Spearman, un resultado de 0.534, lo que establece una moderada correlación positiva, influyendo en el proceso administrativo. Esto indica que se debe estar en constante cambio para garantizar la eficiencia del desarrollo de la organización
3. La influencia del compromiso en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila, es significativa, demostrando mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual arrojó un resultado de 0,558, lo que establece una moderada correlación positiva. Esto indica que, el compromiso influye en el proceso administrativo, ayudando a que exista un proceso de socialización que es beneficioso para la organización y su éxito.
4. La influencia del liderazgo en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila, es significativa, demostrando mediante el coeficiente de correlación de Spearman, un resultado de 0.554, que establece una moderada correlación positiva. Para la empresa, el liderazgo se maneja como habilidad empresarial para influenciar los propósitos de la organización.
5. Entre las dimensiones estudiadas, de la variable gestión de calidad, se indica que, el enfoque al cliente debe ser puesto en práctica en la empresa para hacer el correcto seguimiento a los clientes; la mejora continua, debe ser adecuada porque es vital para la para una buena organización; el compromiso entre colaboradores, es positiva; por último, el liderazgo es importante para la empresa porque tienen participación activa en todas las áreas de la organización.
6. En la empresa Asesoría y consultoría Ávila, las cuatro etapas del proceso administrativo son fundamentales e importantes para tener una mejor eficiencia

y cubrir expectativas y necesidades de los clientes, por eso, planificar, organizar, dirigir y controlar son etapas que ayudan a prevenir disconformidades en un futuro y cada uno de los miembros debe saber el rol que cumplen de cada uno de los procesos para facilitar la coordinación de las decisiones más asertivas.

7. La influencia de la gestión de la calidad en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y consultoría Ávila, demuestra mediante el coeficiente de correlación Spearman, el cual arrojó un resultado de 0.704, lo que establece una alta correlación positiva, esto indica que la gestión de calidad influye en el proceso administrativo. Su gestión se relaciona con el éxito del proceso administrativo, porque garantiza un servicio firme.

VII. RECOMENDACIONES

1. En relación al enfoque al cliente, se recomienda realizar un mejor seguimiento luego de brindar el servicio ofrecido, el auditor contable interno debe escuchar atentamente los comentarios emitidos por los clientes para una mejor interacción en tiempo real atendiendo las inquietudes. De esta manera, se puede realizar mejoras en los servicios ofrecidos por la empresa.
2. Con respecto a la mejora continua, es recomendable capacitarse a nivel tecnológico en el uso de redes sociales, así como también en la actualización constante de billeteras digitales para facilitar el pago respectivo de los servicios realizados. Además, es importante mostrar las mejoras que se realiza dentro de la empresa para que así se logre una mejor captación de potenciales clientes.
3. En relación al compromiso, se debe realizar actividades de integración, charlas motivacionales para fortalecer la relación laboral y así ellos puedan estar identificados y comprometidos totalmente con la empresa, recordemos que ellos son los encargados de mantener el crecimiento constante de la empresa, por ello es recomendable atender constantemente las inquietudes para que se sientan seguros y puedan cumplir con las metas planteadas.
4. Con respecto al liderazgo, se recomienda realizar un taller de habilidades blandas, que permita tener una mejor capacidad de gestión e implicación en objetivos trazados para que se pueda tomar las decisiones correctas, mejorando la interacción permitiendo tener una mejor capacidad de gestión, que permita influencia laboral y excelente clima laboral.
5. En las dimensiones estudiadas, de la variable gestión de calidad, se recomienda aplicar la estrategia benchmarking, para poder analizar los servicios de las organizaciones líderes en el mercado. Para eso el equipo de la empresa, debe estudiar a otra empresa del mismo rubro que destaque por tener una buena gestión de calidad, para así desarrollar un modelo de gestión adecuándose a sus propias condiciones de trabajo.
6. Con respecto al proceso administrativo, se recomienda, hacer un plan de negocios, que permita plantear los objetivos principales de la organización que se desean alcanzar. Para esto se debe reunir con los encargados de áreas para presentar sus estrategias más interesantes, dicho plan debe ser

detallado, porque es una guía para saber cuál es la mejor decisión para cada paso que se dé dentro de la empresa.

7. En relación a la gestión de calidad, se recomienda capacitar de manera constante a la administradora de la empresa con el fin de fortalecer y mejorar la gestión que se realiza dentro de la empresa, para que de esta manera disminuyan los reclamos de los servicios por parte de los clientes, exista un plan formativo por áreas y se busque una mejora de calidad en los servicios contables ofrecidos.

VIII. PROPUESTA

Estrategias de gestión de calidad, para mejorar el proceso administrativo en la empresa Asesoría y consultoría Ávila

8.1. Introducción

Asesoría y consultoría Ávila es una empresa dedicada a brindar servicios contable, laboral y tributario a diferentes empresas de la región, cuya finalidad es expandirse en el mercado y contar con clientes a nivel nacional. Al ser una empresa que tiene como servicio principal manejar la contabilidad de las empresas, tiene una gran responsabilidad, pues asumen grandes retos como, asegurar la mejora continua, la implementación de softwares contables y trabajar de manera minuciosa los balances contables mensuales.

Actualmente, el rubro contable es muy demandado por los emprendimientos y también muy competitivo. En este sentido, las empresas deben aplicar estrategias para mejorar la captación de futuros potenciales clientes, por ello es necesario implementar herramientas de gestión que les ayuden a generar compromiso por parte de los colaboradores, ya que son estos los que aseguran la sostenibilidad y crecimiento de la empresa y en este caso a mejorar la calidad de sus servicios contables ofrecidos que son sumamente importantes en las empresas.

8.2. Objetivo propuesto

Objetivo general:

Contribuir a mejorar el proceso administrativo en base a la aplicación de estrategias de gestión de calidad.

Objetivos específicos:

1. Mejorar la calidad del proceso administrativo, mediante la motivación laboral hacia los colaboradores.
2. Fortalecer el nivel de confianza de los clientes a través del seguimiento correspondiente del servicio brindado.
3. Fortalecer el conocimiento de los colaboradores, permitiendo la rentabilidad de la organización.

8.3. Justificación

La presente propuesta pretende mejorar el proceso administrativo aplicando diversas estrategias de gestión de calidad en base a los resultados obtenidos de la presente investigación, considerando las oportunidades y amenazas que se presentan en el mercado. Se plantea a través de 3 estrategias reforzar el proceso administrativo dentro de la empresa, para que de esta manera

8.4. Matriz EFE y EFI

Tabla 14

Matriz EFE

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS			
Factores O + A	Peso (0 - 1)	Calificación (1 - 4)	Factor ponderado
Oportunidades:			
O1: Innovación en tecnología.	0.10	4	0.40
O2: Reactivación económica nacional	0.10	3	0.30
O3: Capacitaciones constantes	0.13	4	0.52
O4: Crecimiento económico y estable en la región	0.10	4	0.40
O5: Necesidad inmediata de los servicios	0.10	4	0.40
Amenazas:			
A1: Nuevos competidores	0.11	2	0.22
A2: Cambios legales	0.08	1	0.08
A3: Inseguridad ciudadana	0.10	1	0.10
A4: Incertidumbre político.	0.08	2	0.16
A5: Demoras en el crecimiento de la empresa	0.10	2	0.20
	1.00		2.78

Elaboración propia

Interpretación: El valor ponderado total que se puede observar es de 2.78, es decir, que está por encima del promedio de ideal 2.50. Esto significa que la empresa mayor oportunidad de sobresalir.

Tabla 15

Matriz EFI

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS			
Factores F + D	Peso (0 - 1)	Calificación (1 - 4)	Factor ponderado
Fortalezas:			
F1: Personal profesional en el rubro	0.11	4	0.44
F2: Atención de calidad a los clientes	0.11	3	0.33
F3: Infraestructura y tecnología	0.10	4	0.40
F4: Amplia red de clientes	0.11	4	0.44
F5: Agradable clima laboral	0.10	4	0.40
Debilidades:			
D1: Falta de desarrollo del área de marketing	0.09	2	0.15
D2: Recursos limitados	0.10	1	0.10
D3: Mala organización	0.09	2	0.18
D4: Insuficiencia de sedes	0.10	1	0.10
	1.00		2.75

Elaboración propia

Interpretación: Según la evaluación de la Matriz EFI, el valor ponderado total que se puede observar es de 2.75, es decir, que está por encima del promedio ideal 2.50. Esto quiere decir que esta empresa está fortalecida internamente.

8.5. **Tabla 16** FODA

FACTORES INTERNOS	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal Profesional en el rubro. 2. Atención de calidad a los clientes. 3. Infraestructura y tecnología. 4. Amplia red de clientes. 5. Agradable clima laboral 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de desarrollo de área de marketing. 2. Recursos limitados. 3. Mala organización. 4. No hay una dirección estratégica clara. 5. Insuficiencia de sedes.
FACTORES EXTERNOS		
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Innovación en tecnología. 2. Reactivación económica nacional. 3. Capacitaciones constantes. 4. Crecimiento económico y estable en la región. 5. Necesidad inmediata de los servicios. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FO</p> <p>Mejoramiento constante de los equipos de trabajo (laptops). (F3, F5, F1, 01, 04,05)</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DO</p> <p>Brindar capacitaciones prácticas para el ordenamiento de información en la empresa.. (D3, 03)</p>

<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevos competidores. 2. Cambios Legales. 3. Inseguridad Ciudadana. 4. Incertidumbre Política. 5. Demoras en el crecimiento de la empresa 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FA</p> <p>Retención de talentos para que el personal no sea contratado por la competencia. (F1, F2, F5, A5)</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DA</p> <p>Realizar una oportuna organización sobre el rubro de la empresa, pero estar a la vanguardia ante algún cambio. (D3, D1, A1, A2, A4)</p>
--	---	---

8.6. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS

8.6.1. Estrategia FO: Mejora constante de los equipos de trabajo (laptops)

a) Descripción:

Mediante esta estrategia se busca mejorar los equipos de trabajo con la finalidad de asegurar la rapidez y productividad; ya que, los equipos: laptops, computadoras, tienen deficiencias, suelen estar malogrados, con virus, etc., y eso dificulta el avance de los trabajos.

b) Tácticas

- Mantenimiento cada 06 meses, para que tengan mayor tiempo de vida.
- Tener todas las aplicaciones actualizadas.
- Contar con productos de seguridad para evitar el virus.

c) Programa estratégico

El programa estratégico empieza el mes de enero y culmina al mes de junio de 2023, en el cual se debe cumplir un proceso para mantener los equipos en las mejores condiciones para el uso de los empleados de la empresa. Además de darle mantenimiento cada seis meses con la intención de darle mayor tiempo de vida a los equipos y evitar los retrasos, la deficiencia al realizar las tareas. Estas acciones estarán bajo la responsabilidad principal de un técnico de sistemas, quien deberá cumplir con estas actividades establecidas en el cronograma, el cual será revisado por el gerente general de la empresa.

d) Cronograma

PERIODO	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mantenimiento de los equipos																								
Actualizar aplicaciones																								
Tener productos de seguridad																								
Mantener limpio el espacio																								

e) Presupuesto

CONCEPTO	COSTO
Honorarios:	
Contratar un técnico de sistemas	S/. 1,400
Materiales y equipos:	
Adquisición de paquetes de antivirus	S/. 200
Adquisición de bases enfriadores	S/. 150
Servicios:	
Plan de internet	S/. 250
TOTAL	S/.2000

f) Viabilidad

Implementar las estrategias para mejorar el tiempo de vida de los equipos de la empresa, puesto que es el medio principal donde los empleados realizan sus actividades, donde, mediante un técnico de sistemas se realizará las actividades propuestas.

g) Mecanismo de control

- Actividades concretas en menor tiempo.
- Eficiencia en los objetivos de la empresa.
- Número de trabajos por día.

8.6.2. Estrategia FA: Retención de talentos, para que el personal no sea contratado por la competencia.

a) Descripción:

Mediante esta estrategia se busca retener a los colaboradores con talentos profesionales, ya que es el activo más importante de una empresa, fomentando un entorno positivo, con la finalidad de que la empresa tenga un clima atractivo para trabajar, al permitir la línea de carrera, estarían reteniendo al mejor personal y motivándolos a escalar.

b) Tácticas

- Permitir línea de carrera
- Reconocer los logros
- Incentivar el liderazgo
- Ofrecer incentivos
- Oportunidades de crecimiento interno

c) Programa estratégico

El programa estratégico empieza el mes de mayo y culmina al mes de agosto de 2023, en el cual se debe cumplir con las tácticas para retener a los mejores colaboradores, ya que se debe valorar y atraer a los candidatos en base a esos talentos, porque ayudan a alcanzar más metas propuestas por la empresa. Estas acciones estarán bajo la responsabilidad principal de recursos humanos, quien deberá de cumplir con estas actividades programadas en el cronograma, el cuál será revisado por el gerente general de la empresa.

d) Cronograma

PERIODO	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Incentivos al mejor trabajador del mes																
Permitir el ascenso																
Proporcionar beneficios atractivos																
Reconocer los logros																

e) Presupuesto

CONCEPTO	COSTO
Honorarios:	
Contratar un gerente de recursos humanos	S/. 1800
Materiales y equipos:	
Adquisición de paquetes de viaje (uno por año, Julio)	S/. 1500
Adquisición de bonos extras cada mes	S/. 250
Elaboración de diplomas por el mejor trabajador del mes	S/. 80
Capacitaciones de liderazgo cada 2 meses	S/. 800
Servicios:	
Plan de internet	S/. 250
TOTAL	S/.4930

f) Viabilidad

Implementar las estrategias para fidelizar a los trabajadores, y retener los talentos, sirve para desarrollar las capacidades y conservar a los mejores: la plantilla es el activo más valioso e importante para tener un trabajo de calidad dentro de la empresa, cubriendo los objetivos dados. Donde, el gerente de recursos humanos se encargará de realizar las actividades propuestas.

g) Mecanismo de control

- Mejor trabajo.
- Número de empleados más positivos e interactivos.
- Menor estrés laboral

8.6.3. Estrategia DA: Realizar una oportuna organización sobre el rubro de la empresa, para estar a la vanguardia ante algún cambio.

a) Descripción:

Mediante esta estrategia se busca estar frente a los cambios en el mercado, tener consciencia de poder adaptarse, para disminuir la incertidumbre, salir de la zona de confort, para obtener mejores resultados. Ya que cada día se ven más empresas que brinden el servicio de consultoría y asesorías, el cual es una competencia directa.

b) Tácticas

- Determinar las tendencias del mercado.
- Conocer a los clientes.
- Buscar oportunidades en el mercado
- Analizar a las demás competencias

c) Programa estratégico

El programa estratégico empieza el mes de octubre y culmina al mes de diciembre de 2023, en el cual se debe cumplir con las tácticas para obtener buenos resultados frente a los cambios del mercado y poder estar frente a la competencia. Estas acciones estarán bajo la responsabilidad principal del gerente de marketing, quien deberá de cumplir con estas actividades programadas en el cronograma, el cuál será revisado por el gerente general de la empresa.

d) Cronograma

PERIODO	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Encuesta a los clientes ya obtenidos																
Contratación de personal adecuado																
Realizar el benchmarking (ver la competencia para ejecutarlo en la empresa)																

e) Presupuesto

CONCEPTO	COSTO
Honorarios:	
Contratar un gerente marketing	S/. 2500
Reclutamiento de personal (1)	S/. 1025
Materiales y equipos:	
Capacitaciones	S/. 800
Servicios:	
Plan de internet	S/. 250
TOTAL	S/.4575

f) Viabilidad

Implementar las estrategias para estar preparados para el cambio del mercado, y estar frente a la competencia, sirve para poder tener mejor resultados que las demás empresas y ser líder en el mercado. Para fomentar la estabilidad, crecimiento y futuro. Donde, el gerente de marketing se encargará de realizar las actividades propuestas.

g) Mecanismo de control

- Estrategia organizativa
- Cartera de clientes
- Tendencia

8.6.4. Estrategia DO: Brindar capacitaciones prácticas para el ordenamiento de información en la empresa.

a) Descripción:

Ante esta estrategia, se busca realizar capacitaciones de talento humano que orienten a los colaboradores a cumplir sus labores con mayor eficiencia, potenciando sus habilidades y ayudando a mejorar la calidad de servicio de la empresa. Dichas capacitaciones, serian sumamente importantes e influirían de manera positiva a la empresa ayudando a generar rentabilidad, marcar diferencia y brindar un valor agregado a diferencia de la competencia.

b) Tácticas

- Capacitaciones relacionadas al tema a cargo de un experto.
- Seguimiento constante hacia los colaboradores.
- Analizar el ordenamiento de la información recepcionada.
- Contar con los implementos necesarios para el archivamiento de documentos.

c) Programa estratégico

El programa estratégico empieza el mes de agosto y culmina el mes de diciembre del 2023, en el cual se debe realizar el cumplimiento de capacitaciones que permitan mejorar el ordenamiento de la información de la empresa a manos de un experto en el tema. Asimismo, darle seguimiento constante a cada uno de los colaboradores y sus pendientes que tengan para asegurar la calidad del servicio, además verificar el ordenamiento exclusivo de toda la información recepcionada y la realización de inventarios para tener los implementos necesarios para el archivamiento respectivo. Estas acciones estarán supervisadas de manera directa por la gerente general de la empresa.

d) Cronograma

PERIODO	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capacitaciones hacia los colaboradores																				
Seguimiento de actividades																				
Ordenamiento de información																				
Inventario de implementos																				

e) Presupuesto

CONCEPTO	COSTO
Honorarios:	
Contratar al capacitador	S/. 500
Materiales y equipos:	
Adquisición de base de datos	S/. 1000
Adquisición de útiles de oficina (files, carpetas, etc)	S/. 250
Elaboración de inventario de implementos	S/. 200
Servicios:	
Plan de internet	S/. 250
TOTAL	S/.2200

f) Viabilidad

Implementar las estrategias que permitan mejorar el funcionamiento de la organización para facilitar el cumplimiento de actividades por parte de los colaboradores. De esta manera, se busca tener un centro de trabajo con documentos ordenados que facilite la recepción de información y permita mantener un mejor control de cada uno de los clientes.

g) Mecanismo de control

- Orden de servicio (según la información relevante para la empresa)
- Clientes satisfechos
- Mejora en realización de actividades

PRESUPUESTO TOTAL

Tabla 17

ESTRATEGIA	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
Estrategia FO: Mejora constante de los equipos de trabajo.		
Honorarios:		
Contratar un técnico de sistemas	S/. 1,400	S/. 8,400
Materiales y equipos:		
Adquisición de paquetes de antivirus	S/. 200	S/. 1,200
Adquisición de bases enfriadores	S/. 1500	S/. 900
Servicios:		
Plan móvil de telefonía e internet	S/. 250	S/. 1,500
Estrategia FA: Retención de talentos, para que el personal no sea contratado por la competencia.		
Honorarios:		
Contratar un gerente de recursos humanos	S/. 1,800	S/. 7,200
Materiales y equipos:		
Adquisición de paquetes de viaje (uno por año, Julio)	S/. 1,500	S/. 6000
Adquisición de bonos extras cada mes	S/. 250	S/. 1000
Elaboración de diplomas por el mejor trabajador del mes	S/. 80	S/. 320
Capacitaciones de liderazgo cada 2 meses	S/. 800	S/. 3,200
Servicios:		
Plan móvil de telefonía e internet	S/. 250	S/. 0
Estrategia DA: Realizar una oportuna organización sobre el rubro de la empresa, para estar a la vanguardia ante algún cambio.		
Honorarios:		
Contratar un gerente de marketing	S/. 2,500	S/. 10,000
Reclutamiento de personal	S/. 1,025	S/. 4,100
Materiales y equipos:		
Capacitaciones	S/. 800	S/. 0
Servicios:		
Plan móvil de telefonía e internet	S/. 250	S/. 0
Estrategia DO: Brindar capacitaciones prácticas para el ordenamiento de información en la empresa		
Honorarios:		
Contratar al capacitador	S/. 500	S/. 0
Materiales y equipos:		
Adquisición de base de datos	S/. 1,000	S/. 5,000
Adquisición de útiles de oficina (files, carpetas, etc)	S/. 250	S/. 1250
Elaboración de inventario de implementos	S/. 200	S/. 1000
Servicios:		
Plan móvil de telefonía e internet	S/. 250	S/. 0
TOTAL	S/. 7,150	S/. 51,070
<i>Elaboración propia</i>		

Cabe resaltar que el costo de la contratación de un capacitador y el servicio de internet, son esenciales para el desarrollo de todas las 4 estrategias, han sido considerados solamente en la primera estrategia a fin de no duplicar costos, en los demás han sido mencionados con un valor S/ 0.00.

8.7. Relación beneficio - costo

A continuación, se detalla los ingresos totales correspondientes al año 2021.

Tabla 18

Ingresos periodos 2021

MES	INGRESO
Enero	S/. 100,000
Febrero	S/. 90,000
Marzo	S/. 85,000
Abril	S/. 87,000
Mayo	S/. 92,000
Junio	S/. 85,000
Julio	S/. 73,000
Agosto	S/. 88,000
Setiembre	S/. 96,000
Octubre	S/. 95,000
Noviembre	S/. 98,000
Diciembre	S/. 110,000
TOTAL	S/. 1,099,000

Elaboración propia

Como se puede apreciar los ingresos totales de la empresa Asesoría y consultoría Ávila con respecto al año 2021 ascienden a S/. 1,099,000. Se estima para el cierre del siguiente periodo un crecimiento del 10%. Considerando que la inversión total corresponde a S/. 51.070.

- Ingresos totales año 2021:	S/. 1,099,000
- Crecimiento esperado para el año 2021	10%
- Costo total de la propuesta a invertir	S/. 51,070
- Beneficio - costo	?

- Incremento de los ingresos = S/. 1,099,00 * 10%
= S/. 109,900
- Relación beneficio - costo = S/. 109,900
S/. 51,070

Relación beneficio – costo = 2.15

En base al valor obtenido se manifiesta que la propuesta presentada, es aceptable, ya que si el valor de la relación beneficio-costo es mayor o igual que 1.0, y habiendo obtenido la propuesta un valor de 2.15, se demuestra que la inversión es recuperable, después de ser evaluada a una tasa del 10% de crecimiento, queda así demostrado que la aplicación de las estrategias propuestas es viables y rentables, favoreciendo el crecimiento económico de la empresa en un determinado periodo

REFERENCIAS

- Alba A. (2020) *Estructuración de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa Ensamble Group S.A.S.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio UCC <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25351/1/ESTRUCTURACION%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20BAJO%20LA%20NORMA%20ISO%209001%202015%20PARA%20LA%20EMPRESA%20ENSAMBLE%20GROUP%20S.A.S.pdf>
- Alegría, W (2021). Dirección estratégica basada en balanced scorecard en la gestión del mantenimiento: caso empresa de manufactura. *Revista Ecacen.*;27(1):33-47. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/working/article/view/4708/4461>
- Bendezu, P. (2018). *El proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43736/Bendezu_VPE.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Benzaquen, J. (2020). La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. *Revista Universidad y empresa* 20(35):281. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/6056/5894>
- Benzaquen, J. y Avolin, B. (2020) The path of that quality management implementation in a developing country: Perú. *International Journal for Quality Research* 14(3) 749–764. <https://doi.org/10.24874/IJQR14.03-07>
- Bermeo M. y Chero K. (2021) *Gestión de calidad y fidelización de clientes en el Minimarket JHAKIP en la ciudad de Piura, año 2021.* [Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66600/Bermeo_MM-Chero_GKG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cabanillas, S. y Yauri, H. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64117/Cabanillas_CSR-Yauri_VH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle, P. (2019). *Propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión de calidad en la empresa Cerámica Tallán, Chulucanas – Piura 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47503/Calle_SPM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardenas K (2018) *Proceso administrativo y los instrumentos de gestión empresarial de la asociación orquestas infantiles y juveniles del Perú*, Miraflores, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24854/Cardenas_MKE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cañas J. (2018). *Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S.* [Tesis de Pregrado, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano]. Archivo Digital. <http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/4683/Tesis%202018%20v6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavéz, M., Carrión, M. y Cabezas G. (2021). “Modelos alternativos de la organización”. *Revista Fipcaec.*;27(6):33-47. <http://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/444/780>
- Chisaguano E. (2018) *Optimización de procesos administrativos y contables en una institución educativa privada en la ciudad de quito.* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15314/TESIS%20EDWIN%20CHISAGUANO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, F, Barbosa, D y Piñeros R. (2019). *Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo.* Universidad del Rosario. <https://books.google.com.pe/books?id=KF0yDwAAQBAJ&printsec=frontcover&d>

[q=liderazgo+definicion+2019&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjwy6 B5bnzAhWzH7kGHdTeDPgQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q&f=false](https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/sistemas-de-gestion-de-calidad-iso-90012015?location=3)

Cortés, J (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Interconsulting Bureau. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/sistemas-de-gestion-de-calidad-iso-90012015?location=3>

Cosme, J. (2018). *Liderazgo*. ELEARNING S.L. https://books.google.com.pe/books?id=EG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=liderazgo&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=liderazgo&f=false

Díaz, M. (2019). *Calidad de servicio y clima laboral de los colaboradores de la empresa Cruz del Sur de la ciudad de Piura en el año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28753/D%c3%adaz_LMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, E., Gil, W. y Agurto E. (2020). "Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú". *Revista Cubana de Salud Pública.*;46(4):1-16. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=150254625&ang=es&site=eds-live>

Feria, H., Matilla, M y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos O técnicas de indagación empírica?: La entrevista y la encuesta. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(3), 62–79. <https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=2694a26c-9d35-4885-b95b-9238b00beeaf%40sessionmgr4006>

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3),65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>. <https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/207/275>

Gallardo, E.(2017). *Metodología de la Investigación. Manual autoformativo interactivo*. 1° ed. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_E_G_MAI_UC0584_2018.pdf

- García, I. (2020). *Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69495/Garcia_EIK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, O y Arciniegas J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad, teoría y práctica bajo la norma ISO*. ECOE https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&q=gestion+de+calidad&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- González, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Tutor formación. https://books.google.com.pe/books?id=BCIEDwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=Procesos+de+gesti%C3%B3n+de+calidad+en+hosteler%C3%ADa+y+turismo.&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Procesos%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20en%20hosteler%C3%ADa%20y%20turismo.&f=false
- Gutierrez, J., Romero, J., Hernandez, L. y Vegas, F. (2021). Planificación estratégica situacional: Un proceso metódico-práctico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 762-783. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8406/Planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20situacional.%20Un%20proceso%20met%C3%B3dico-pr%C3%A1ctico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernandez, C, Martínez, R y Matínez V. (2017) *Los 100 errores en el liderazgo. Bussiness & marketing school*. https://books.google.com.pe/books?id=DKoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=liderazgo&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=liderazgo&f=false
- Hernández, E. (2016). *Valoración, seguimiento, y difusión de acciones de mediación*. CEP. <https://books.google.com.pe/books?id=-cU-DwAAQBAJ&pg=PA128&dq=compromiso+en+la+gestion+de+calidad&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwjwuvv4o7zzAhVmKLkGHZwIBRQQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=compromiso%20en%20la%20gestion%20de%20calidad&f=false>

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Mcgrawhill
<http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf>
- Huarhuachi, J. (2020). *Gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62932/Huarhuachi_TJO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jibaja, K. y Ramírez, J. (2019). *La gestión administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana respecto a la calidad del servicio de la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. Piura, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39940/Jibaja_PKS-Ram%c3%adrez_UJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Juran, J., Gryna, F. y Bingham R. (Edi) (2021) Manual de control interno. Reverté.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=esYiEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=control&ots=FJAu6yAQQ7&sig=HmacLviezmqDhNY8U03DKvE_Po8#v=onepage&q=control&f=false
- Mendoza., M, Álvarez., L y Rivera Gilma (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. (20) (7) :1 -12.
<https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=e6c1feae-8271-48e1-a344-4bc18b44dfe6%40sessionmgr4006>
- Montalbán, M (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36365/Montalban_PM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Meza M. (2021). *Evaluación de los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación estratégica en una empresa de buques atuneros*. [Tesis post grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15968/1/T-UCSG-POS-MAE-339.pdf>
- Münch, L. (2018). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson educación de México, S.A. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- Ordoñez, J. y Villegas, K. (2020) *El Marketing Mix y su influencia en el Posicionamiento de la Empresa Técnica Avícola S.A. del Distrito de Pacasmayo, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61954/Villegas_RK-J-Ordo%c3%b1ez_TJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, D. (2020). *Influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59663/Ram%c3%a1rez_EDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruales, B., Félix, E., Castellanos, O. y Brun, A. (2020). Instruments to Identify Relevant Quality Management Practices to Productivity. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 33(01), 632-647. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2019.10030817>. https://www.researchgate.net/publication/343246931_Instruments_to_Identify_Relevant_Quality_Management_Practices_to_Productivity
- Sánchez, D. (2021). *Proceso administrativo y la calidad de servicio, en la Secretaría General de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66686/S%c3%a1nchez_MDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sánchez, S. (2017) *0250: Gestión de la calidad (ISO 9001-2015)*. Elearning.
<https://books.google.com.pe/books?id=YzZWDwAAQBAJ&pg=PA68&dq=enfoque+al+cliente&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjJwLvB6LnzAhVID7kGHcbnBXI4ChDoAXoECAYQAg#v=onepage&q=enfoque%20al%20cliente&f=false>
- Silva, I. (2020). *control de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C., Tambogrande - Piura 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62808/Silva_MIL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ocampo L y Restrepo J. (2018) *El estándar de prueba en los procesos administrativos sancionatorios: Análisis a partir de las decisiones emitidas por los comisarios de familia del municipio de Rionegro Antioquia, durante el primer trimestre del año 2016, en los procesos de violencia intrafamiliar*. [Tesis de maestría, Universidad de Medellín – Universidad Católica de Oriente Cohorte 2]
https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/4984/T_MDPC_289.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ormaza, M y Guerrero, M. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 318-333.
<https://doi.org/10.52080/rvg93.22>
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/34986/36974>
- Vasquez, D. (2020) *Estrategias de CRM y su relación con la ventaja competitiva de la empresa Sales360 Piura – 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70107/V%c3%a1squez_HD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
GESTIÓN DE CALIDAD	Bermeo y Chero (2021) mencionan que son actividades dirigidas a mejorar la calidad servicios o productos que las empresas ofrecen, teniendo en cuenta principios básicos como: enfoque al cliente, mejora continua, compromiso y liderazgo	La variable de gestión de calidad será medida a través de enfoque al cliente, mejora continua, compromiso y liderazgo, por medio de una encuesta a los colaboradores	Enfoque al cliente	Implementación de nuevos servicios Opciones de pago Reclamaciones	Likert
			Mejora continua	Acciones correctivas Acciones preventivas Análisis de satisfacción al cliente	
			Compromiso	Crecimiento constante Retroalimentación de los trabajadores Logros alcanzados	
			Liderazgo	Participación activa Canales de comunicación directa Trabajo en equipo	

PROCESO ADMINISTRATIVO	Chiavenato (como se citó en Cardenas,2018) menciona que cuando se aplican de manera esporádica, la planificación, organización, dirección y control son consideradas funciones administrativas, pero cuando estas son aplicadas en conjunto para poder lograr los objetivos de una organización se transforman en el proceso administrativo.	La variable de Proceso Administrativo será medida a través de planificación, organización, dirección y control, por medio de una encuesta a los colaboradores	Planificación	Misión	Likert
				Visión	
				Objetivos	
			Organización	División del trabajo	
				Coordinación	
				Estructura Organizacional	
			Dirección	Toma de decisiones	
				Motivación	
				Liderazgo	
			Control	Seguimiento	
				Evaluación	
				Mejora Continua	

Tema	Problema de investigación	Objetivo de investigación	Hipótesis de Investigación	Metodología
Gestión de la calidad y su influencia en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022	<p data-bbox="555 309 813 338">Problema general</p> <p data-bbox="488 386 864 635">¿Cómo influye la gestión de la calidad en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila?</p> <p data-bbox="488 849 813 877">Problemas específicos</p> <p data-bbox="488 925 864 1177">1)¿Cómo influye el enfoque al cliente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila?</p>	<p data-bbox="965 309 1200 338">Objetivo general</p> <p data-bbox="898 424 1254 785">Determinar la influencia de la gestión de la calidad en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.</p> <p data-bbox="898 849 1200 877">Objetivos específicos</p> <p data-bbox="898 925 1254 1232">1) Evaluar la influencia del enfoque al cliente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022</p>	<p data-bbox="1339 309 1592 338">Hipótesis general</p> <p data-bbox="1283 386 1648 746">La gestión de la calidad influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.</p> <p data-bbox="1283 849 1648 1248">Hipótesis específicas H1: El enfoque al cliente influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022</p>	<p data-bbox="1659 354 2002 443">-Tipo de Investigación: Aplicada.</p> <p data-bbox="1659 466 2002 494">-Enfoque: cuantitativo</p> <p data-bbox="1659 517 2002 606">-Diseño de la investigación: No experimental, transeccional y correlacional causal.</p> <p data-bbox="1659 798 2002 880">-Técnica: encuesta y entrevista</p>
				<p data-bbox="1659 944 2002 973">-Instrumento: cuestionario y guía de entrevista</p>

2) ¿De qué manera influye la mejora continua en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila?	2) Analizar la influencia de la mejora continua en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.	H2: La mejora continua influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022
3) ¿Cuál es la influencia del compromiso en el proceso productivo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila?	3) Medir la influencia del compromiso en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.	H3: El compromiso influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022
4) ¿Cómo influye el liderazgo en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila?	4) Demostrar la influencia del liderazgo en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.	H4: El liderazgo influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022
5) ¿Cómo es la gestión de calidad en la empresa Asesoría y Consultoría Ávila?		

6) ¿Qué caracteriza al proceso administrativo en la empresa Asesoría y Consultoría Ávila?

5) Reconocer la gestión de calidad de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022

6) Identificar las características del proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022.

ANEXO 3: Carta de autorización de la empresa

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Piura, 6 de octubre del 2021

Señor:

DR. FREDDY WILLIAM CASTILLO PALACIOS

Coordinador de la Escuela de Administración

Por medio del presente documento manifiesto mi cordial saludo y brindo la autorización correspondiente a los estudiantes **SOSA CARREÑO José Jesús**, identificado con DNI. N°74136095 y **PINTADO PELLEGRIN Evelyn Pamela** identificada con DNI. N°75364588, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, para que puedan acceder a la información necesaria para la elaboración de su tesis a fin del Titulado Profesional:

**"Gestión de calidad y su influencia en el proceso administrativo de la empresa
Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022"**

Agradezco el interés y la confianza puesta en la empresa y espero servirles para los fines correspondientes.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente


ÁREA ADMINISTRATIVA
Asesoría y Consultoría
ÁVILA E.I.R.L.

Astrid Calle Timaná
Asesoría y Consultoría Ávila

 Calle Los Tamarindos N° 133
Int. 3A - Urb. 4 de Enero
Piura - Piura

 javila@aycavilaeirL.com

 073 - 600200 - 980 303 239

ANEXO 4: Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Encuesta a Trabajadores

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA ASESORÍA Y CONSULTORÍA ÁVILA, PIURA 2022". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Considera que la empresa se enfoca en satisfacer a sus clientes

Escala de medición consta:

(5) SIEMPRE - (4) CASI SIEMPRE - (3) AVECES - (2) CASI NUNCA - (1) NUNCA

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

DATOS ESPECIFICOS

VARIABLE: GESTION DE CALIDAD

ITEMS	Siempre	Casi Siempre	Aveces	Casi nunca	Nunca
	5	4	3	2	1
1 ENFOQUE AL CLIENTE Considera que existe innovación en los servicios que se ofrecen a los clientes.					
2 Existe implementación de nuevas modalidades de pago.					
3 Se realiza el seguimiento adecuado ante los reclamos de los clientes.					
4 MEJORA CONTINUA Existen acciones que ayuden a solucionar problemas recurrentes.					
5 Se han implementado acciones que ayuden a prevenir disconformidades.					

ITEMS		Siempre	Casi Siempre	Aveces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
6	Considera que la empresa se enfoca en satisfacer a sus clientes					
7	<u>COMPROMISO</u> La empresa demuestra tener un enfoque de crecimiento empresarial					
8	Se recibe de manera asertiva los comentarios de los colaboradores					
9	Los colaboradores trabajan motivados para cumplir con las metas establecidas					
10	<u>LIDERAZGO</u> Existe participación activa por parte de los colaboradores para la calidad del servicio					
11	Los trabajadores mantienen una comunicación directa para el beneficio de la empresa					
12	Los colaboradores de la empresa realizan un buen trabajo en equipo					
VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO						
ITEMS		Siempre	Casi Siempre	Aveces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
13	<u>PLANIFICACIÓN</u> Es importante llevar a cabo estrategias para poder cumplir con la misión de la empresa					
14	Es importante que se sepa con exactitud la visión de la empresa					
15	Se identifica en la empresa las acciones específicas a efectuar para el cumplimiento de las metas y/o objetivos					
16	<u>ORGANIZACIÓN</u> Cree usted que las actividades son divididas de forma equitativa					
17	Existe mutuo acuerdo al momento de cumplir con alguna actividad					
18	La empresa cuenta con una estructura organizativa adecuada					

ITEMS		Siempre	Casi Siempre	Aveces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
19	<u>DIRECCION</u> Se participa libremente dando opiniones propias					
20	En la empresa se motiva constantemente al personal					
21	Considera que cada trabajador cuenta con liderazgo dentro de la empresa					
22	<u>CONTROL</u> Se realiza el seguimiento de los planes que son establecidos para que se cumplan en el tiempo fijado.					
23	Se evalúa constantemente el desempeño de los colaboradores.					
24	Existe monitoreo de los planes que se ejecutan en la empresa para verificar si están dando los resultados que se espera.					
DATOS GENERALES						
1. Edad : _____ 3. Estado civil : _____ 2. Sexo : _____ 4. Ocupación : _____ Fecha: _____						

ANEXO 5: Matriz de instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores		Instrumento : Cuestionario	
				N° de ítems	Ítems
GESTION DE CALIDAD	ENFOQUE AL CLIENTE	X1.1	Implementación de nuevos servicios	1	Considera que existe innovación en los servicios que se ofrecen a los clientes
		X1.2	Opciones de pago	2	Existe implementación de nuevas modalidades de pago
		X1.3	Reclamaciones	3	Se realiza el seguimiento adecuado ante los reclamos de los clientes
	MEJORA CONTINUA	X2.1	Acciones correctivas	4	Existen acciones que ayuden a solucionar problemas recurrentes.
		X2.2	Acciones preventivas	5	Se han implementado acciones que ayuden a prevenir disconformidades.
		X2.3	Análisis de satisfacción al cliente	6	Considera que la empresa se enfoca en satisfacer a sus clientes
	COMPROMISO	X3.1	Crecimiento constante	7	La empresa demuestra tener un enfoque de crecimiento empresarial
		X3.2	Retroalimentación de los trabajadores	8	Se recibe de manera asertiva los comentarios de los colaboradores
		X3.3	Logros alcanzados	9	Los colaboradores trabajan motivados para cumplir con las metas establecidas
	LIDERAZGO	X4.1	Participación activa	10	Existe participación activa por parte de los colaboradores para la calidad del servicio
		X4.2	Canales de comunicación directa	11	Los trabajadores mantienen una comunicación directa para el beneficio de la empresa
		X4.3	Trabajo en equipo	12	Los colaboradores de la empresa realizan un buen trabajo en equipo

PROCESO ADMINISTRATIVO	PLANIFICACION	Y1.1	Misión	13	Es importante llevar a cabo estrategias para poder cumplir con la misión de la empresa
		Y1.2	Visión	14	Es importante que se sepa con exactitud la visión de la empresa
		Y1.3	Objetivos	15	Se identifica en la empresa las acciones específicas a efectuar para el cumplimiento de las metas y/o objetivos
	ORGANIZACIÓN	Y2.1	División de trabajo	16	Cree usted que las actividades son divididas de forma equitativa
		Y2.2	Coordinación	17	Existe mutuo acuerdo al momento de cumplir con alguna actividad
		Y2.3	Estructura organizacional	18	La empresa cuenta con una estructura organizativa adecuada
	DIRECCION	Y3.1	Toma de decisiones	19	Se participa libremente dando opiniones propias
		Y3.2	Motivación	20	En la empresa se motiva constantemente al personal
		Y3.3	Liderazgo	21	Considera que cada trabajador cuenta con liderazgo dentro de la empresa
	CONTROL	Y4.1	Seguimiento	22	Se realiza el seguimiento de los planes que son establecidos para que se cumplan en el tiempo fijado
		Y4.2	Evaluación	23	Se evalúa constantemente el desempeño de los colaboradores
		Y4.3	Mejora continua	24	Existe monitoreo de los planes que se ejecutan en la empresa para verificar si están dando los resultados que se espera

ANEXO 6: Guía de entrevista



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimada Administradora, la presente entrevista se realiza en el marco de la investigación titulada; *Gestión de la calidad y su influencia en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022*”, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. Se agradece su apoyo.

ASPECTOS GENERAL

- ENTREVISTADORES:
 - Sosa Carreño José Jesús,
 - Pintado Pellegrin Evelyn Pamela.
- ENTREVISTADA:
 - Calle Timaná Astrid
- EMPRESA :
 - Asesoría y Consultoría Ávila
- FECHA: ___/___/___
- TIEMPO: ___

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

- 1) ¿Considera necesario que la empresa brinde nuevos servicios? ¿Por qué?
- 2) ¿De qué manera los diferentes medios de pago que ofrecen a los clientes han generado buenos resultados dentro de la empresa?
- 3) ¿Qué plan de acción se utiliza para corregir los problemas de la empresa?
- 4) ¿Cómo miden la satisfacción de sus clientes?
- 5) ¿La empresa ha experimentado un crecimiento constante en los últimos años? Explique
- 6) ¿Cree que la organización trabaja de manera óptima para cumplir sus logros? ¿Por qué?
- 7) ¿Qué mecanismos se usan para tener una participación activa entre los trabajadores de la empresa?
- 8) ¿Qué tipo de comunicación se utiliza en la empresa? ¿Por qué?

VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO

- 1) ¿Considera clara la declaración de la misión de la empresa e inspira a contribuir con el trabajo? ¿Por qué?
- 2) ¿Cuál es la proyección de la empresa para los próximos 5 años?
- 3) ¿De qué manera buscan alcanzar los objetivos propuestos?
- 4) ¿Cómo calificaría la coordinación al interior de la empresa? ¿Por qué?
- 5) ¿Considera que la estructura organizacional actual es correcta?
¿Sugiere algún cambio?
- 6) ¿De qué manera la empresa promueve la eficacia en sus colaboradores?
- 7) ¿Cómo calificaría el estilo de liderazgo que existe en la empresa? ¿Por qué?
- 8) ¿De qué manera la empresa trata de adaptarse frente a los cambios y desafíos del mercado?

Muchas gracias por su participación...



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

- 1) ¿Considera necesario que la empresa brinde nuevos servicios? ¿Por qué?
Si, porque toda organización siempre debe innovar, actualmente los servicios que se brindan son muy bien aceptados. Sin embargo, considero que los clientes siempre esperan más y eso se tiene que evaluar.

- 2) ¿De qué manera los diferentes medios de pago que ofrecen a los clientes han generado buenos resultados dentro de la empresa?
En el sentido de que no se pierden clientes, ya que en la actualidad se utilizan en mayor proporción las billeteras virtuales, y en la empresa aceptan todo tipo de tarjeta Visa e incluso existe una cuneta de Yape empresarial.

- 3) ¿Qué plan de acción se utiliza para corregir los problemas de la empresa?
Cuando existe un problema técnico, se recurre directamente con los especialistas para que busquen una solución. Cuando el problema es con el personal se conversa directamente con ellos para buscar una solución.

- 4) ¿Cómo miden la satisfacción de sus clientes?
Cuando se realiza el servicio, se hacen las llamadas a los encargados de la empresa para verificar si todo se encuentra en orden. Si la respuesta es negativa, se mejora el servicio.

- 5) ¿La empresa ha experimentado un crecimiento constante en los últimos años? Explique

Si, cuando se empezó, la empresa trabajaba solo con empresas regionales de Piura, en la actualidad se realiza servicios a empresas de otras regiones, esto ha conllevado que existen mayores ingresos y algunos trabajadores sean integrados a la planilla.

- 6) ¿Cree que la organización trabaja de manera óptima para cumplir sus logros? ¿Por qué?

Si, porque fomentan mucho la comunicación, la confianza entre trabajadores, el respeto y sobre todo generan la competencia sana.

- 7) ¿Qué mecanismos se usan para tener una participación activa entre los trabajadores de la empresa?

Respetando las opiniones de cada uno de los trabajadores, para que de esta manera se sientan seguros de expresar sus ideas en la organización. Asimismo, se proponen retos, trabajan en equipo para poder fomentar la participación activa.

- 8) ¿Qué tipo de comunicación se utiliza en la empresa? ¿Por qué?

La comunicación asertiva es el tipo que mas utiliza en la empresa, porque con este tipo de comunicación se busca relacionarse con los demás de manera óptima, mostrando una actitud positiva, para de esta manera evitar enfrentamientos y malos entendidos.

VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO

- 1) ¿Considera clara la declaración de la misión de la empresa e inspira a contribuir con el trabajo? ¿Por qué?

Si, porque a través de ella se declara de manera publica la razón por la cual la empresa existe, y para eso se formularán objetivos que servirán para un tiempo referente.

- 2) ¿Cuál es la proyección de la empresa para los próximos 5 años?

Ser una empresa de consultoría empresarial que sea reconocida por ser expertos en fortalecer y potenciar Pymes para encaminarlas a ser grandes empresas.

3) ¿De qué manera buscan alcanzar los objetivos propuestos?

Capacitar a los trabajadores, para que sean capaces de tomar las decisiones correctas y también para que alimenten sus habilidades.

Clasificando y reconociendo las responsabilidades y cada rol del personal para buscar las estrategias mas idóneas para cada una de ellas.

4) ¿Cómo calificaría la coordinación al interior de la empresa? ¿Por qué?

Es una coordinación efectiva ya que hay principio de autoridad, hay además una comunicación clara y directa, y así los procesos se agilizarán de manera más rápida.

5) ¿Considera que la estructura organizacional actual es correcta?
¿Sugiere algún cambio?

Si es la correcta porque está definido de manera exacta la posición que debe desempeñar cada uno de los trabajadores. Por ahora, no se sugiere ningún cambio.

6) ¿De qué manera la empresa promueve la eficacia en sus colaboradores?

Tratándolos siempre con el respeto que se merecen, dándoles el aliento necesario a la hora de comenzar las tareas, ofreciéndoles oportunidades de crecimiento de la empresa y dándoles las herramientas necesarias para que cumplan sus objetivos.

7) ¿Cómo calificaría el estilo de liderazgo que existe en la empresa? ¿Por qué?

Es un liderazgo positivo ya que reúne una serie de habilidades que promueve motivación en el equipo, este líder permite a los colaboradores ejercer la autoridad necesaria para puestos a futuro.

8) ¿De qué manera la empresa trata de adaptarse frente a los cambios y desafíos del mercado?

Creando un buen plan de acción e ir adaptándolo a la situación actual del mercado, agilizando los procesos y saber con exactitud cuales serían los clientes.

ANEXO 7: Matriz de instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores		Instrumento: Guía de entrevista	
				N° de ítems	Ítems
GESTION DE CALIDAD	ENFOQUE AL CLIENTE	X1.1	Implementación de nuevos servicios	1	¿Considera necesario que la empresa brinde nuevos servicios? ¿Por qué?
		X1.2	Opciones de pago	2	¿De qué manera los diferentes medios de pago que ofrecen a los clientes han generado buenos resultados dentro de la empresa?
	MEJORA CONTINUA	X2.1	Acciones correctivas	3	¿Qué plan de acción se utiliza para corregir los problemas de la empresa?
		X2.2	Análisis de satisfacción al cliente	4	¿Cómo miden la satisfacción de sus clientes?
	COMPROMISO	X3.1	Crecimiento constante	5	¿La empresa ha experimentado un crecimiento constante en los últimos años? Explique
		X3.2	Logros alcanzados	6	¿Cree que la organización trabaja de manera óptima para cumplir sus logros? ¿Por qué?
	LIDERAZGO	X4.1	Participación activa	7	¿Qué mecanismos se usan para tener una participación activa entre los trabajadores de la empresa?
		X4.2	Canales de comunicación directa	8	¿Qué tipo de comunicación se utiliza en la empresa? ¿Por qué?

PROCESO ADMINISTRATIVO	PLANIFICACION	Y1.1	Misión	9	¿Considera clara la declaración de la misión de la empresa e inspira a contribuir con el trabajo?
		Y1.2	Visión	10	¿Cuál es la proyección de la empresa para los próximos 5 años?
		Y1.3	Objetivos	11	¿De qué manera buscan alcanzar los objetivos propuestos?
	ORGANIZACIÓN	Y2.1	Coordinación	12	¿Cómo calificaría la coordinación al interior de la empresa? ¿Por qué?
		Y2.2	Estructura organizacional	13	¿Considera que la estructura organizacional actual es correcta? ¿Sugiere algún cambio?
	DIRECCION	Y3.1	Motivación	14	¿De qué manera la empresa promueve la eficacia en sus colaboradores?
		Y3.2	Liderazgo	15	¿Cómo calificaría el estilo de liderazgo que existe en la empresa? ¿Por qué?
	CONTROL	Y4.1	Mejora continua	16	¿De qué manera la empresa trata de adaptarse frente a los cambios y desafíos del mercado?



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios, con DNI N.º 02842237, Doctor en ciencias administrativas con mención en dirección de empresas, Nº ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Administración / Abogado desempeñándome actualmente como docente a tiempo completo en UCV Campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

“Gestión de la calidad y su influencia en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022”

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario trabajadores a	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de noviembre del Dos mil veintiuno.



Dr. : Freddy William Palacios Castillo
DNI : 02842237
Especialidad : Administración
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

	necesarios en cantidad y calidad.																					
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																	82				
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																	82				
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	82				
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	82				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 12 de noviembre del 2021.



Dr.: Freddy William Palacios Castillo
DNI: 02842237
Teléfono: 969584019
E-mail: fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez, con DNI N.º 02778943, Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial, Licenciado en Ciencias Administrativas, Registro Único Colegiatura N° 23792, desempeñándome actualmente como Docente de la Escuela de Administración UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

“Gestión de la calidad y su influencia en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022”

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

Cuestionario trabajadores a	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de abril del Dos mil veintidos.



Mgtr. : José Martín Lazo Sanchez
DNI : 02778943
Especialidad : Administración
E-mail : martinlazosanchez@gmail.com

Piura, 21 de abril del 2022.



Mg.: José Martín Lazo Sánchez

DNI: 02778943

Teléfono: 969294427

E-mail: martinlazosanchez@gmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ericka Julissa Suysuy Chambergo con DNI N° 45361468, Magister en Gestión pública, Colegiatura N° 13374, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como. docente a tiempo completo en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

“Gestión de la calidad y su influencia en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022”

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

Cuestionario trabajadores a	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 19 días del mes de abril del Dos mil veintidós.

Mg.: Ericka Julissa Suysuy Chamberg

DNI: 45361468

Especialidad: Administración

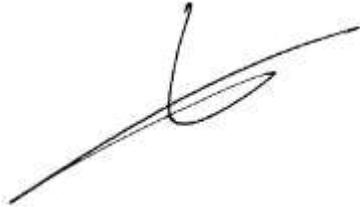
E-mail: ejsuysuych@ucvvirtual.edu.pe

**“Gestión de la calidad y su influencia en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura
2022”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES		
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100			
ASPECTOS DE VALIDACION																								
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					86		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					86		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					86		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					86		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																					86		

Piura, 19 de abril del 2022.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of fluid, overlapping strokes that form a stylized representation of the name Ericka Julissa Suysuy Chambergo.

Mg.: Ericka Julissa Suysuy Chambergo

DNI: 45361468

Especialidad: Administración

E-mail: ejsuysuych@ucvvirtual.edu.pe

Validación de confiabilidad

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES :	Pintado Pellegrin, Evelyn Pamela Sosa Carreño, José Jesús
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Gestión de la calidad y su influencia en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario: Gestión de calidad
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	22/04/2022
1.7. MUESTRA APLICADA :	Muestra censal de 21 trabajadores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	72,1 %
------------------------------------	--------

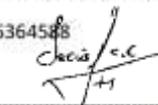
III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose como resultado una confiabilidad aceptable.



Estudiante: Pintado Pellegrin, Evelyn Pamela

DNI : 75364588



Estudiante: Sosa Carreño, José Jesús

DNI : 74136095



Docente : Dr. Ramón Cosme Correa Becerra
COESPE 502

Validación de confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES :	Pintado Pellegrin, Evelyn Pamela Sosa Carreño, José Jesús
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Gestión de la calidad y su influencia en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario: Proceso administrativo
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	22/04/2022
1.7. MUESTRA APLICADA :	Muestra censal de 21 trabajadores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	75,3 %
------------------------------------	--------

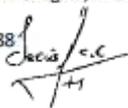
III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose como resultado una confiabilidad aceptable.



Estudiante: Pintado Pellegrin, Evelyn Pamela

DNI : 75364588



Estudiante: Sosa Carreño, José Jesús

DNI : 74136095



Docente : Dr. Ramón Cosme Correa Becerra
COESPE 502

ANEXO 9:

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Gestión de la calidad y su influencia en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022

Autor/es: PINTADO PELLEGRIN, Evelyn Pamela, SOSA CARREÑO, José Jesús.

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto: Piura - Piura - Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----



Dr. Freddy William Castillo
Palacios
Presidente del CEI FACEM

ANEXO 10:

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de Dr. Freddy William Castillo Palacios, deja constancia que el proyecto de investigación titulado: “Gestión de la calidad y su influencia en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022”, presentado por los autores PINTADO PELLEGRIN, Evelyn Pamela y SOSA CARREÑO, José Jesús ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable() observado() desfavorable().

12 de noviembre de 2021



Dr. Freddy William Castillo Palacios
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Programa Académico de Administración

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.