



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad total y gestión administrativa en la Empresa Algarrobos
Orgánicos del Perú SAC, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Vega Bolívar, Dulce Enedina (ORCID: 0000-0002-6158-4906)

ASESORA:

Dra. Calanchez de Bracho, Africa del Valle (ORCID: 0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Principalmente, la presente tesis se encuentra dedicada a Dios, por brindarme salud y fortaleza y direccionar mis decisiones para convertirme en una profesional de éxito. A mis progenitores, por su eterno apoyo incondicional. También, También, a mi novio por su motivación y apoyo constante. A la Universidad César Vallejo que mediante sus docentes otorga los conocimientos indispensables para la formación de profesionales exitosos.

AGRADECIMIENTO

En la presente tesis, expreso mi agradecimiento especial a mis progenitores, quienes inculcaron valores y principios para potenciar mis capacidades profesionales mediante el amor, paciencia y motivación. Asimismo, a la Dra. Calanchez y demás docentes de la prestigiosa Universidad César Vallejo, quienes, mediante su sapiencia, experiencia y dedicación posibilitan la culminación del presente estudio.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización.....	19
3.3 Población, muestra y muestreo.....	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos.....	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	1

Índice de tablas

Tabla 1 Validación de expertos	23
Tabla 2 Rangos del Coeficiente Alpha de Cronbach	23
Tabla 3 Resumen del procesamiento de casos.....	24
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad	24
Tabla 5 Resumen de procesamiento de casos	25
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad	25
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje en la variable Calidad Total	28
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Enfoque al cliente	29
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Liderazgo.....	30
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Participación de personal	31
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Basados en proceso.....	32
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Enfoque de sistemas	33
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Mejora continua.....	34
Tabla 14 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Decisiones eficaces.....	35
Tabla 15 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.....	36
Tabla 16 Frecuencia y porcentaje en la variable Gestión administrativa	37
Tabla 17 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Planeación.....	38
Tabla 18 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Organización	39
Tabla 19 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Dirección	40
Tabla 20 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Control.....	41
Tabla 21 Prueba de normalidad	42
Tabla 22 Histograma Calidad total	43
Tabla 23 Histograma Gestión administrativa.....	44
Tabla 24 Correlaciones	45
Tabla 25 Correlaciones	46
Tabla 26 Correlaciones	46
Tabla 27 Correlaciones	19

Índice de figuras

Figura 1 Frecuencia y porcentaje en la variable Calidad Total.....	28
Figura 2 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Enfoque al cliente.....	29
Figura 3 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Liderazgo	30
Figura 4 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Participación de personal.....	31
Figura 5 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Basados en proceso	32
Figura 6 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Enfoque de sistemas.....	33
Figura 7 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Mejora continua.....	34
Figura 8 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Decisiones eficaces	35
Figura 9 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.....	36
Figura 10 Frecuencia y porcentaje en la variable Gestión administrativa	37
Figura 11 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Planeación	38
Figura 12 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Organización.....	39
Figura 13 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Dirección	40
Figura 14 Frecuencia y porcentaje en la dimensión Control	41
Figura 15 Histograma Calidad total	42
Figura 16 Histograma Gestión administrativa.....	43

Resumen

El presente estudio posee como objetivo general: Determinar la influencia entre la calidad total y la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. La metodología se basa en el enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal, método hipotético – deductivo y correlacional en una muestra conformada por 50 colaboradores y que mediante un cuestionario online se recopilaron datos relevantes para su análisis en SPSS v.25. En resultados, evidencia que el 82% de los trabajadores indicaron que la variable “calidad total” se presenta “alguna vez” en cada función dentro de la organización; y, en la variable “gestión administrativa” se precisa que el 98% señalaron que “algunas veces es adecuada. Finalmente, se afirma que existe una correlación negativa débil entre las variables “calidad total y gestión administrativa” a un nivel de significancia del 5% (0.05), siendo Rho de Spearman = $-0,319$; asimismo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la calidad total y la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima – 2022.

Palabras clave: Calidad total, gestión administrativa, servicio.

Abstract

The present study has as a general objective: To determine the influence between total quality and administrative management in the company Algarrobos Organicos del Perú S.A.C. The methodology is based on the quantitative approach, applied type, non-experimental, descriptive and cross-sectional design, hypothetical - deductive and correlational method in a sample made up of 50 collaborators and through an online questionnaire, relevant data were collected for analysis in SPSS. v.25. In results, it shows that 82% of the workers indicated that the variable "total quality" occurs "sometime" in each function within the organization; and, in the variable "administrative management" it is specified that 98% indicated that "sometimes it is adequate. Finally, it is stated that there is a weak negative correlation between the variables "total quality and administrative management" at a significance level of 5% (0.05), with Spearman's Rho = -0.319 ; Likewise, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, that is, there is a relationship between total quality and administrative management in the company Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima – 2022.

Keywords: Total quality, administrative management, service.

I. INTRODUCCIÓN

El factor humano es considerado el principal elemento para afrontar los retos y cambios de toda empresa; es por ello, que toda persona que anhela crecer y obtener un futuro exitoso tendrá que hacer un esfuerzo para construirlo. De tal manera, que la calidad total resalta como una estrategia eficaz para posicionar exitosamente a una empresa y lograr satisfacer cada necesidad en sus consumidores, puesto que, se conceptualiza como “filosofía” para alcanzar la excelencia mediante la mejora continua de sus productos, procesos, ambiente laboral u otros (Perdana & Putra, 2018).

Una empresa requiere de la aplicación equilibrada en el manejo de la gestión a nivel administrativo para la obtención de un nivel idóneo en la competitividad a mediano y largo plazo, además, del uso eficiente sus recursos, efectuar procesos de análisis y decidir formalmente para alcanzar un orden sistemático y coordinado de los esfuerzos totales de las áreas que componen dicha empresa que debe ser encaminada a la eficiencia global. Por ello, Atiyah (2019) menciona que la calidad total contribuye a optimizar diversos aspectos administrativos para enfrentar a diversos desafíos u otras dificultades administrativas que, aunado, a la carencia de liderazgo, escasa coordinación entre áreas laborales, poca confidencialidad o transparencia, etc. generan un desequilibrio en una organización empresarial.

En el ámbito internacional, la revista digital Ceupe magazine (2022), indica que al gestionar la calidad total a nivel empresarial se enfoca en la calidad que deriva de la integración del personal en las acciones o actividades para mejorar el rendimiento. Asimismo, Pambreni et al. (2019) asegura su relevancia al distinguir sus elementos clave como la base estratégica, enfoque en el usuario, excelencia en la calidad, compromiso, trabajo en equipo, implicación y empoderamiento de cada colaborador para maximizar el nivel de competencia en una organización empresarial.

Cabe resaltar, el término “gestión” se conceptualiza como un procedimiento cotidiano sustentado en planificar, organizar, ejecutar y controlar para lograr los propósitos mediante el uso eficaz del talento humano (Manahutu et al., 2021). Inclusive, Coque (2016) revela que posee un impacto directo en la rentabilidad de una organización, de tal modo, que, si existe una gestión ineficiente, dicha situación provoca que el número de ventas disminuya notablemente y no concretar en el tiempo pactado cada meta empresarial.

De tal forma, en Perú a partir de la década de los ´80 se reconoce la calidad como un instrumento de la gestión esencial para cada empresa. Tiempo después, se implementaron medidas que beneficiaron al Perú en mercados extranjeros (Benzaquen, 2018). Del mismo modo, en 1889 la Cámara de Comercio de Lima, institución fundada en base a la competencia y desarrollo social; y en el 2017, describe que dicha gestión administrativa exhibió excelentes resultados en el desarrollo adecuado de las actividades y propósitos establecidos (Mongilardi, 2017).

En tal sentido, Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C., objeto de estudio; dicha empresa familiar dedicada a la venta de productos orgánicos como el cacao, sachá inchi, chía, quinua, yacón, entre otros. Sin embargo, en los últimos años, dicha empresa experimentó ciertas falencias como problemas en la comunicación, insatisfacción laboral, baja productividad, ineficiente toma de decisiones que derivó al descenso de las ventas y al correcto funcionamiento de la organización que ocasionó retrasos en la entrega de los productos, clientes no satisfechos y disminuyó la rentabilidad de la empresa. Es por ello, que la gestión administrativa en Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. desde hace unos años no se considera óptima, a causa, del deficiente manejo interno de la empresa que afectó directamente a la calidad total.

Por tanto, el problema formulado permitió plantear las siguientes interrogantes:
Problema central: ¿En qué medida influye la calidad total en la gestión administrativa de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.? De tal modo, se plantea como problemas específicos: (1) ¿Cuál es la influencia entre

la calidad total y la planeación de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C?.; (2) ¿Cuál es la influencia entre la calidad total y la organización de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.?; (3) ¿Cuál es la influencia entre la calidad total y la dirección de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.; 4) ¿Cuál es la influencia entre la calidad total y el control de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.?

El presente estudio se justificó teóricamente mediante las teorías y definiciones básicas que contribuyen al entendimiento de la temática presentada en ambas variables “Calidad total y gestión administrativa” que constituyen una organización. A nivel práctico, se justificó en el uso de la variable “gestión administrativa” en “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.” y se desarrolló distintas estrategias logrando optimizar la calidad total del servicio brindado, puesto que, que los clientes se encuentren satisfechos totalmente logrando beneficiar a todos los componentes de la empresa. Desde la perspectiva social, se sustentó en el impacto social que benefició a los consumidores, ya que, al optimizar la gestión administrativa se logró la complacencia en los clientes y público general. También, a nivel metodológico, se especifica que se requirió de instrumentos adecuados para obtener resultados verídicos.

Finalmente, se formuló en objetivo general: Determinar la influencia entre la calidad total y la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. Asimismo, como objetivos específicos: (1) Identificar la influencia entre la calidad total y la planeación de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.; (2) Identificar la influencia entre la calidad total y la organización de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.; (3) Identificar la influencia entre la calidad total y la dirección de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.; 4) Identificar la influencia entre la calidad total y el control de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.

Adicionalmente, se plantearon las siguientes hipótesis General en el presente estudio:

H_a = Si existe una influencia significativa entre calidad total y la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C., Lima, 2022.

H_0 = No existe una influencia significativa entre calidad total y la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C., Lima, 2022.

De igual manera se plantean hipótesis Específicas en función a:

H_a = Si existe una influencia significativa entre calidad total y las dimensiones de la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C., Lima, 2022.

H_0 = No existe una influencia significativa entre calidad total y las dimensiones de la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C., Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

De tal forma, se enfatizan los siguientes estudios de origen internacional y nacional:

En Etiopía, Kebede & Viridi (2021) en su estudio cuyo objetivo general consiste en el análisis del efecto TQM en el rendimiento operativo en organizaciones empresariales pertenecientes al rubro de la manufactura que disponen de certificación ISO 9001:2008. En su metodología, se resalta la tipología cuantitativa correlacional aplicada a una muestra constituida por 302 gerentes y especialistas de nivel superior de 73 empresas del rubro de manufactura con certificación ISO 9001:2008 y empleó una encuesta transversal y Structural Equation Modeling (SEM). En sus resultados, se halló que en la gestión de calidad de proveedor, mejora continua y gestión de procesos poseen un impacto beneficioso y relevante para el progreso en los procedimientos en empresas de manufactura que poseen dicha certificación. Asimismo, concluye que el estudio permite alentar a los gerentes de dichas empresas a emplear un

marco confiable y valido en las practicas TQM para mejorar sus resultados en el desempeño operativo.

En Brasil, Oliveira et al. (2019) posee como objetivo general, aplicar un esquema de TQM en empresas brasileñas registradas en la ISO 9001:2008 en pequeñas y medianas organizaciones empresariales. Su metodología se basa en la tipología cuantitativa-correlacional aplicado a 200 organizaciones empresariales del Estado de Sao Paulo que poseen certificación ISO 9001:2007. En sus resultados, resaltan que hallazgos significativos donde las prácticas de ISO 9001:2008 podrían no impulsar directamente en las mejoras en el desempeño, es decir, las pequeñas y medianas empresas brasileñas no se direccionan hacia TQM por la carencia de conciencia en TQM y compromiso en la filosofía de mejora continua. Finalmente, concluyen que las empresas expresan mayor preocupación en la implementación de la practica TQM para garantizar la certificación ISO, en lugar de mejorar la calidad que maximiza un mejor desempeño a nivel organizacional.

En Ecuador, Lazo y Macas (2018) a través de su tesis posee como objetivo general, radica en optimizar la gestión en el área de administración en Modernmueble S.A. para reducir el proceso administrativo. Su metodología pertenece a la tipología exploratoria – descriptiva, no experimental aplicada a 1530 personas y como instrumento de recopilación recurre a la encuesta. En sus resultados, detalla que los encuestados usan regularmente el internet, prefieren muebles de calidad y la empresa no utiliza las nuevas TICs para modernizar su gestión y obtener mayor alcance entre los usuarios. Asimismo, en la entrevista con el propietario de la empresa se revela que existen falencias en el proceso de administración y comercialización. Por último, concluyen que a través del manual propuesto se dispone que los trabajadores reconozcan la constitución u organización de su centro de trabajo, procedimientos, políticas u otros necesarios para reducir las equivocaciones en dichas operaciones, además, con las estrategias planteadas proyectan que las ventas aumenten en 30% y a través de las capacitaciones se plantea que los trabajadores posean

conocimiento oportuno cuando realizan sus respectivas funciones con la maquinaria.

También, en Ecuador resalta Yépez (2017) que a través de su tesis cuyo objetivo general radica en el análisis del impacto de la gestión s nivel administrativo en la satisfacción del usuario en dicha asociación. En su metodología se describe como descriptiva-exploratoria-explicativa que se aplica a una muestra de 50 clientes y 2 empleados. En sus resultados, se evidencia que no existe gestión administrativa eficiente derivando a la insatisfacción de los clientes requiriendo la implementación de una guía que permita optimizar la gestión. Al finalizar, concluye que existe impacto en la gestión administrativa en la satisfacción del usuario en dicha asociación por la carencia de conocimientos que enfatizan la gestión administrativa que deriva a la satisfacción total del usuario.

Galarza (2017) posee como objetivo general, la evaluación de la gestión administrativa y su incidencia en calidad de servicio a usuarios del GAD Municipal del Cantón la Maná. Su metodología se basa en el tipo de estudio de carácter descriptivo, analítico, explicativo y de campo aplicado a una muestra de 395 usuarios que mediante el GAD Municipal del cantón La Maná recopiló los datos requeridos. En sus resultados, se determina que la infraestructura se encuentra limitada e inadecuada para laborar, aunado, al uso de tecnología arcaica que facilite distintos procesos de forma automática y adaptada a la modernidad. Al finalizar, concluye que existen falencias administrativas tales como instalaciones en mal estado, tecnología obsoleta, inseguridad, personal no apto y servicio ineficiente, por lo cual, la satisfacción es calificado como “bajo” a causa de la ineficiencia y pésima calidad en el servicio otorgado cuando efectúan sus trámites.

A nivel nacional, destaca Barrionuevo y Troncos (2021) en su tesis cuyo objetivo general se basa en la contextualización las investigaciones a través de un análisis integral en la gestión de calidad total con el fin de mejorar el rendimiento empresarial. Su metodología se basa en la revisión sistemática

desde el enfoque cualitativo que se aplicó a través de la recopilación de 58 artículos científicos indexados donde 15 investigaciones se seleccionaron para el análisis de la información selecta. Al finalizar, ambos autores concluyen que cuando se implementa la gestión de calidad total en empresas se anhela obtener diversas ventajas en la competitividad basada en la mejora continua implicando a todos los trabajadores de la empresa.

En Chiclayo, Gonzales y Montenegro (2021) presentan su tesis con el objetivo general de plantear ciertos métodos en la gestión administrativa y optimizar el control interno en la mencionada empresa. Su metodología se basa en la tipología descriptiva-explicativa con enfoque cuantitativo, diseño transversal empleado en 8 individuos que trabajan en dicha organización, también, empleó un cuestionario y una guía de entrevista para la recopilación de datos. En sus resultados, especifica que el control interno, ambiente y actividades de control poseen calificación de nivel alto. Al finalizar, concluye que al aplicar estrategias de mejora en el ámbito administrativo facilitará la protección de activos, reducir la incidencia de posibles fraudes, entre otros.

En Lima, Barrenechea (2017) presenta su tesis cuyo objetivo general se basa en relacionar la gestión administrativa y calidad de servicio en una organización empresarial. Su metodología consiste en la tipología aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental-transversal aplicado a 35 trabajadores, también, emplearon cuestionarios de ambas variables como instrumentos para recopilación de datos. En sus resultados, especifican que la gestión administrativa se califica como “buena” en 77.1% y calidad de servicio posee la misma calificación en 62.9%; además, la planeación se califica como “buena” en 74.3% y calidad de servicio al 62.9%, la organización se califica como “buena” en 65.7% y la calidad de servicio en 57.1% y mencionan que la dirección, control y calidad de servicio no poseen relación en dicha compañía. Finalmente, concluye que ambas variables se encuentran relacionadas significativamente en 37.2%.

En Lima, Beteta (2017) con el objetivo general radica relacionar la gestión administrativa y calidad de servicio en dicha organización empresarial. Su metodología corresponde a tipología aplicada, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal aplicado a 32 trabajadores (muestra), asimismo, emplearon el cuestionario para la recopilación de datos. En sus resultados, especifica la relación entre organización y calidad de servicio que se evidencia con el coeficiente de correlación de 0,490 con significación bilateral de 0,004 y también existe relación entre planeación y calidad de servicio con un coeficiente de correlación de 0,776 con significación bilateral de 0,000. Al finalizar, concluye que sí existe relación que se confirma a través del coeficiente de correlación en 0,866 y significación bilateral de 0.000, es decir, presenta una correlación elevada.

En Piura, Abad (2022) en su tesis cuyo objetivo general consiste en relacionar cada proceso en la gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Piura. Su metodología radica en la tipología descriptiva - correlacional y diseño no experimental y empleó la encuesta para recopilar datos. En resultados, especifican que la gestión administrativa posee un nivel "regular" de 83,1% y en nivel "eficiente" de 16,9%, también, en el nivel de calidad de servicio que perciben los trabajadores indican en nivel "regular" de 89,5% y en nivel "eficiente" de 10%. Al finalizar, concluyen que sí existe una correlación positiva significativa alta arrojando un coeficiente de correlación Rho de Spearman =,808 $p=0.00<0.05$.

A continuación, se presenta las teorías relacionadas, se describe la parte teórica de la primera variable, Cuatrecasas y González (2017) que define la calidad como la reunión de particularidades propias del servicio o producto y la satisfacción percibida por el usuario. Es decir, la calidad de un servicio o producto necesita desempeñar correctamente cada función o especificación según su diseño ajustado a los parámetros expresados por los clientes o consumidores, ya que, debido a la competencia agresiva que existe se requiere que se cumple obligatoriamente cada estándar y con costos factibles.

Asimismo, dicha variable se encuentra sustentada por la “Teoría de Calidad Total de Edwards Deming”, que consiste en catorce puntos y siete patologías en gerencia, que asevera que cada proceso es variable y que si existe menor variabilidad en el procedimiento genera que la calidad del producto se maximice (Mogollón, 2019).

Además, en todo proceso existen dos clases de variaciones asociadas al propósito: Variaciones especiales, que implica caracteres esporádicos y puntuales que generan deficiencias en el proceso de fabricación establecido y que cuando se reconoce la causa se procede a su eliminación inmediata; y las variaciones comunes, que se encuentran perennemente en todo proceso derivado del diseño y modo de funcionamiento, que son predecibles y controlables. Para ello, se requiere de un control estadístico de procesos para la detección oportuna de las causas de variabilidad y lograr que las causas no asignables pueden ser de origen aleatorio o no controlable (Mogollón, 2019).

Cabe resaltar, que Edwards Deming fue un estadístico de nacionalidad estadounidense, catedrático, consultor y promotor de la calidad total y su nombre se vincula al apogeo de Japón posterior a la 2da Guerra Mundial descrito en el libro “Out of the Crisis” publicado en 1986 (Mogollón, 2019).

En dicho libro, menciona los “14 puntos de Deming” que proporciona una guía de permanencia empresarial, protección de inversionistas y puestos laborales que funciona en empresas pequeñas y grandes dedicadas al servicio y proceso de fabricación donde manifiesta que: Es necesario crear constancia para optimizar el producto o servicio con la intención de maximizar la competitividad y permanencia en el mercado, optimizar permanentemente los sistemas de producción, incrementar capacitaciones, selección de líderes, brindar confianza, eliminar barreras entre áreas, implementar un programa de educación y automejora, entre otros (Mogollón, 2019).

En relación, a las 7 enfermedades mortales de gerencia que obstruyen el cambio consiste en la carencia de perseverancia en las metas, relevancia en

ganancias en plazos cortos y dividendos inmediatos, incremento de la rivalidad que destruye el trabajo en equipo por evaluaciones por rendimiento, rotación de ejecutivos, centrarse solo en cifras tangibles, aumento de enfermedades o accidentes laborales y costo excesivo de garantías (Mogollón, 2019).

En síntesis, dicha teoría se basa en la filosofía “Control estadístico de calidad” mediante el ciclo PHV que consiste en planear, realizar, verificar y actuar para lograr mejoras en la competitividad (Chacón y Rugel, 2018).

De tal manera, que la gestión de la calidad total o “TQM” consiste en la organización y gestión e implicación adecuada de recursos humanos y materiales, por esta razón, se denomina “total” en las siglas TQM (Eniola et al., 2019).

Incluso, la calidad total posee beneficios relevantes en la organización tales como: Aumento de la productividad, expansión y fidelización de clientes, garantizar el posicionamiento de la empresa y enfoque hacia los objetivos principales (satisfacción de la necesidad de los clientes) y secundarios (desarrollar y presentar productos de excelente calidad, costo competitivo y adecuada distribución) (Maldonado, 2018).

Cabe precisar, que la calidad total recae esencialmente en los individuos que producen el servicio o bien, es por ello, la exigencia en el logro de alto estándares de calidad, empezando por la alta jerarquía de la organización, aunque, la responsabilidad recae en quienes ejecutan la producción (Carrillo et al., 2018).

Asimismo, la primera dimensión de la primera variable: Enfoque al cliente, según Sánchez (2019) menciona que la calidad se enfoca directamente al cliente, en consecuencia, toda empresa debe enfatizar al cliente como eje o razón sustancial de su posicionamiento y existencia en el mercado objetivo, por lo cual, las empresas necesitan reconocer los estándares impuestos por los clientes, por lo cual, requiere de que el sector de clientes se identifique

correctamente para delimitar sus expectativas y necesidades, además, el producto o servicio a ofrecer debe evidenciar que cumple con las funciones o especificaciones que requiere el cliente.

La segunda dimensión de la primera variable: Liderazgo, según Sánchez (2019) indica que generar una cultura en calidad y mejora continua en una empresa se requiere del liderazgo, ya que, en la norma ISO – 9000:2005 menciona que todo líder implanta un objetivo y un camino que debe acatar una organización empresarial.

Cabe resaltar, que un líder ejecuta el rol de mantener un ambiente laboral positivo para cada trabajador y lograr que se involucren totalmente con las metas institucionales (Abu et al., 2018). En este aspecto, el liderazgo en una empresa representa la base primordial para obtener resultados a largo plazo (Al Shobaki, 2017), puesto que, cada líder delimita su propósito y orientación de una empresa hacia el éxito, por lo cual, necesita desarrollar múltiples estrategias para afrontar cada reto propio de la competencia agresiva y que puede generar inestabilidad en la organización (Moreno et al., 2022).

La tercera dimensión de la primera variable: Participación del personal, según (Sánchez, 2019) señala que en la gestión de calidad identifica la importancia en la colaboración del personal y su sentido de compromiso para alcanzar la excelencia en calidad. Asimismo, el autor refiere que en la norma ISO-9000 determina que el personal está constituido por todas las jerarquías presentes en una empresa, ya que, combinan el compromiso y las habilidades de cada colaborador en beneficio de la organización.

Es preciso mencionar, que si cada colaborador se involucra con su entorno laboral y las metas institucionales aportando compromiso, responsabilidad y un excelente desempeño de sus funciones implica la mejora continua de la empresa (Dahmardeh & Nastiezaie, 2019).

De tal modo, que la compañía exhibe un entorno apropiado y apto para sus trabajadores, simultáneamente, propicia el desarrollo y explotación de talentos de sus colaboradores en cada procedimiento o actividad propia de su área de labores (Sahare et al, 2018). Adicionalmente, en los principios de Deming, precisa de capacitaciones y automejoras en los individuos; o según lo descrito por Senge, que es necesario que existan colaboradores que se encuentren dispuestos a producir los resultados anhelados.

La cuarta dimensión de la primera variable: Basados en procesos, según Sánchez (2019) subraya que es común que las empresas con desempeño deficiente se orienten directamente en sus resultados, en lugar de, analizar las causas de dichos resultados. Por ende, se enfatiza como “enfoque basado en procesos”, que se reafirma en la norma ISO-9000 cuando indica que para lograr un resultado se necesita de gestionar eficientemente recursos y acciones como un proceso.

En tal sentido, el proceso se define como el grupo de actos unidos que generan un resultado (Orellana, 2019). Desde el ámbito empresarial, es posible distinguir diversos procesos que interactúan entre sí para producir un servicio o producto de calidad (Herrero y González, 2020).

En consecuencia, se destaca la importancia de que cada empresa oriente cada acción hacia un resultado, en lugar de solo centrarse en los resultados finales, puesto que, contribuye a diferenciar cada proceso y su interacción en la búsqueda del resultado final logrando que cada proceso fluya naturalmente, ágil y con la calidad estandarizada.

La quinta dimensión de la primera variable: Enfoque de Sistema para la gestión, según Sánchez (2019) menciona que en el transcurso de las etapas de una organización empresarial y cada proceso gestionado de forma ineficiente involucra distintos eventos negativos o dificultades no afrontadas correctamente, cuyo resultado se percibe en la insatisfacción del usuario. Para tal efecto, el autor menciona que la norma ISO-9000 determina que a través de

la identificación, entendimiento y gestión de los sistemas vinculados entre sí como un medio sistematizado que contribuye eficientemente a una organización que se plasma en la obtención de sus propósitos institucionales.

En síntesis, cuando se aplica la gestión empresarial es necesario reconocer una organización como un sistema o la agrupación de componentes vinculados simultáneamente (Voloshyna, 2021). Ello, significa que al reconocer el sistema deriva a la solución de la fracción dañada.

Dicho proceso se asocia a la relación de causa-efecto, ya que, si existe una complicación en el proceso deriva a la afectación directa a la empresa. Asimismo, supone una complicación mayor en el entendimiento de la interacción social que se establece en una empresa tales como los equipos de trabajo, comunidades, cultura organizacional y los sistemas de trabajo.

Es por ello, que la perspectiva de sistema en la gestión simboliza comprensión de la organización empresarial como un “ser dinámico” que es retroalimentado constantemente de forma interna y externa generando ciclos de reforzamiento con impactos negativos y positivos que afectan directamente al desempeño en una empresa.

La sexta dimensión de la primera variable: Mejora continua, según Sánchez (2019) recalca que los cinco principios mencionados anteriormente se encuentran relacionado con el sexto principio, ya que, la mejora continua en el desempeño total de una empresa debe considerarse como el propósito no alterable para acrecentar la satisfacción de los clientes u otros segmentos de usuarios.

La séptima dimensión de la primera variable: Las decisiones eficaces, según Sánchez (2019) menciona que se respaldan al analizar los datos e información. En resumen, al tomar decisiones que involucren mejora continua se requiere de la aplicación eficaz de principios descritos, así como, el análisis objetivo y respaldado en datos para decidir correctamente proyectando hacia la mejora

en los procesos. Por ejemplo, en el empleo de técnicas estadísticas permite maximizar la comprensión en la variabilidad y proponer soluciones a problemáticas inclusive en situaciones estables.

La variabilidad se observa en características medibles en productos y procesos incluyendo su efectividad en distintas etapas de un negocio como el análisis de mercado hasta el servicio al cliente. Asimismo, las técnicas estadísticas permiten la descripción, análisis, interpretación y elaboración de modelos de variabilidad (Kozlovskiy et al., 2018). A través del análisis estadístico, proporciona mayor raciocinio en la naturaleza, alcance y origen de la variabilidad, además, de alertar de posibles dificultades permitiendo concretar una decisión procurando el progreso y crecimiento de la organización.

La octava dimensión de la primera variable: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, según Sánchez (2019) afirma que el principio se relaciona directamente a la empresa y sus proveedores que actúan e interrelacionan en beneficio de todos los componentes. Cabe mencionar que, los proveedores se consideran como la etapa inicial en los procesos de una empresa, aunque, si los proveedores no exhiben calidad originan retrasos o impiden la mejora de una empresa.

De tal manera, es indispensable crear una conexión recíproca que fomente la comunicación entre proveedor y la empresa contemplando los siete principios mencionados anteriormente para el análisis imparcial de datos en calidad (Glavee, 2019).

En relación a la segunda variable denominada “gestión administrativa”, según Mendoza (2017) menciona que posee un carácter integral, ya que, abarca diversas acciones ordenadas de forma coherente para alcanzar los objetivos propuestos mediante el cumplimiento clásico de la gestión como: “Planear, organizar, dirigir y controlar”.

Asimismo, destaca la “Teoría Clásica de Fayol” creada en 1987 que enfatiza que el procedimiento administrativo es primordial desde la gestión de administración operativa, puesto que, se encarga de repartir las funciones específicas en cada nivel jerárquico de la empresa para rendir al máximo cada capacidad del trabajador. Inclusive, el proceso administrativo ofrece diversas pautas y herramientas que permite aprovechar cada cualidad de los colaboradores en una organización consolidada (Mendoza A. , 2019).

Cabe precisar, que Henry Fayol fue un ingeniero de nacionalidad francesa y dedicó su juventud a la investigación de las empresas mediante los conceptos de racionalidad y eficiencia para posteriormente crear su propia doctrina denominada “Fayolismo”. El autor de la teoría clásica de la administración, consideró que el obrero poseía los mismos derechos que el gerente y brindaba una imagen humanizada para formar una sola fuerza o espíritu de equipo con el propósito de garantizar la eficiencia de cada individuo involucrado o áreas laborales (Carhuapona, 2016).

De tal modo, que en su teoría se destacan diversas aportaciones como la generalidad de la administración, creación del primer modelo del proceso administrativo, propuso catorce principios generales de la administración, fomentó la enseñanza de la administración en el ámbito educativo, especificó las áreas de una organización y diseñó el perfil del administrador según cada nivel jerárquico en una empresa (Carhuapona, 2016).

De tal manera, que Fayol enuncia que el proceso administrativo implica cinco funciones: Planeación, que consiste en prever o anticipar las acciones correspondientes; organización, se basa en la estructura organizacional que asigna la obligatoriedad al talento humano y material para el manejo eficiente en la organización; Dirección, que se reconoce como el donde mando para brindar funcionamiento operacional en la empresa; coordinación, consiste en armonizar los esfuerzos; y, el control, que se basa en verificar o supervisar las acciones ejecutadas por los colaboradores que deben acoplarse a las metas trazadas (Ortiz, 2018).

Desde la perspectiva de la gestión administrativa se especifica que el directivo debe direccionar la estructura organización de la empresa, conocer las normas y administrar eficientemente los recursos financieros (Riffo, 2019).

En resumen, la gestión administrativa surge de la sinergia permanente de acciones ejecutadas con el propósito de maximizar los recursos y que las decisiones acertadas posean un impacto beneficioso a través de la aplicación de principios efectivos en un negocio con la finalidad de obtener resultados favorables y otorgar una calidad idónea a los consumidores o clientes finales (Gavilánez et al., 2018).

La primera dimensión de la segunda variable: La planeación, según Asca et al. (2020) describe que consiste en proporcionar de forma previa a cada acción de la organización, con la intención de unificar los procedimientos en base a un propósito mayor y el tiempo para obtener dichos resultados. Además, es indispensable que se ejecute de forma apropiada, ya que, si no existe un plan a seguir, es imposible orientar el futuro de la empresa hacia un camino exitoso, sino que existirá riesgos inminentes que amenacen la realización de las metas y la estabilidad de la compañía.

La segunda dimensión de la segunda variable: La organización, según Atienza (2022) indica que pertenece al procedimiento administrativo, ya que, se coordina e integra de forma secuencial, de forma ordenada y acorde a los lineamientos de la organización empresarial incluyendo el recursos materiales, humanos y económicos que contribuyen a un objetivo determinado, además, que en la posterioridad se adapte a nuevas tendencias y escenarios.

La tercera dimensión de la segunda variable: La dirección, según Atienza (2022) menciona que se asocia a la capacidad de liderazgo y a la incentivación en el personal para obtener cada meta propuesta por la organización, simultáneamente, determina un vínculo de largo plazo y la capacidad de gestión en favor a la empresa. El propósito se basa en alcanzar todas las metas

mediante el empleo de recursos humanos resultando indispensable la atención y preocupación por las actividades que se ejecutan y los recursos mencionados.

Finalmente, la cuarta dimensión de la segunda variable: El control, según Hellriegel y Slocum (2019) señala que pertenece a las funciones administrativas orientadas al procedimiento de observación de operaciones con el propósito de asegurar su realización de acuerdo al plan propuesto. Asimismo, el autor menciona que pueden efectuarse las correcciones respectivas en metas y logros.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Cabe mencionar, que la investigación se define como la agrupación en procesos sistematizados, de carácter crítico y empíricos aplicados en el estudio de cierta problemáticas o fenómenos para recopilar datos o conocimientos derivados de fuentes primarias, posteriormente, organizados para generar conocimientos nuevos (Gallardo, 2017).

De tal manera, en el presente estudio se orienta al enfoque cuantitativo, tipo aplicada y de nivel correlacional. Asimismo, al seleccionar el enfoque cuantitativo, según Otero-Ortega (2018) menciona que se caracteriza por un proceso secuencial, deductivo y probatorio que se basa en mediciones numéricas a través de la recopilación de datos para subsiguientemente analizarlos y responder las interrogantes de la investigación.

También, la tipología aplicada es aquella que se encuentra orientada a producir mejoras, perfeccionar u optimizar las funciones en sistemas, procedimientos, normas u otros, por lo cual, se califica mediante “eficiente o deficiente”, en lugar de, “verdadero o falso” (Esteban, 2018).

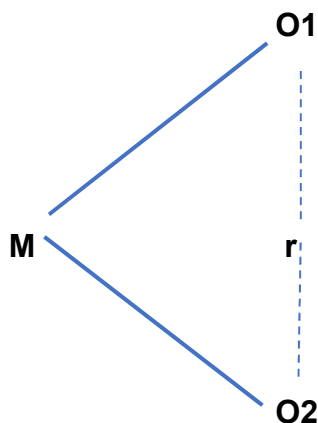
Diseño de investigación

El diseño adoptado corresponde al esquema no experimental, de corte transversal, descriptivo, hipotético-deductivo y correlacional. Es preciso resaltar que, el diseño no experimental, dicha denominación cuando no se manipuló ninguna variable; y de “corte transversal” cuando se mide por única vez las variables y con los datos obtenidos se efectúa un análisis (Alvarez, 2020).

También, se considera “descriptiva” cuando el propósito consiste en la descripción de ciertas características esenciales de conjuntos homogéneos en fenómenos y se emplean ciertos criterios sistematizados que contribuyen a determinar la conducta de las variables a estudiar brindando datos estructurados y que pueden ser comparados con distintas fuentes (Guevara et al., 2020).

En el método hipotético-deductivo, Poblete y Prieto (2017) mencionan que radica en la formulación de hipótesis y se deduce mediante el uso de la lógica mediante predicciones, para posteriormente comprobarse a través de una prueba empírica.

Además, es correlacional cuando se relaciona dos o más variables o ideas en un determinado suceso (Colchado, 2021). De tal manera, el esquema de indagación corresponde a:



Dónde:

M : 50 trabajadores de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.”

O1: Calidad total

O2: Gestión administrativa

r : Relación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Asimismo, se describen ambas variables en estudio:

Variable independiente: Calidad total

Definición conceptual

Cuatrecasas y González (2017) que define la calidad como el conjunto de similitudes que corresponden a un servicio o producto y la satisfacción percibida por el usuario. Es decir, la calidad de un servicio o producto necesita desempeñar correctamente cada función o especificación según su diseño ajustado a los parámetros expresados por los clientes o consumidores, ya que, debido a la competencia agresiva que existe se requiere que se cumple obligatoriamente cada estándar y con costos factibles.

Definición operacional

La calidad total de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. se medirá mediante la aplicación de un cuestionario aplicado al personal.

Indicadores

De forma previa, se detallará las dimensiones de la variable “calidad total” y sus respectivos indicadores:

Enfoque al cliente, sus indicadores son: Atención, identificación y servicio.
Liderazgo, sus indicadores son: Resultados sostenibles, unidad y orientación.

Participación del personal, sus indicadores son: Esencia, compromiso y destrezas.

Basados en procesos, sus indicadores son: Eficiencia y acciones vinculadas.

Enfoque de sistema, sus indicadores son: Identificación, entendimiento y gestión.

Mejora continua, sus indicadores son: Medición, verificación, análisis y evaluación.

Decisiones eficaces, sus indicadores son: Descripción, análisis, interpretación y variabilidad.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, sus indicadores son: Relación recíproca y mejora de la organización.

Escala de medición

En la presente indagación, la escala de medición corresponde a “ordinal”, dado que, los datos se colocarán en un orden específico y permite efectuar la evaluación de la actitud o percepción del encuestado en relación a una problemática (Helwig, 2020).

Variable dependiente: Gestión administrativa

Definición conceptual

Mendoza (2017) menciona que posee un carácter integral, ya que, abarca diversas acciones ordenadas de forma coherente para alcanzar los objetivos propuestos mediante el cumplimiento clásico de la gestión que consiste en la planificación, organización, dirección y control.

Definición operacional

La gestión administrativa de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. se evaluará por sus subvariables o dimensiones. Según los

indicadores se podrá elaborar un cuestionario donde cada alternativa será calificada en escala Likert.

Indicadores

De forma previa, se detallará las dimensiones de la variable “gestión administrativa” y sus respectivos indicadores:

La planeación, sus indicadores son: Visión y misión, programas, objetivos, estrategias, procedimientos y desempeño laboral.

La organización, sus indicadores son: Estructura, toma de decisiones, funciones, liderazgo y comunicación.

La dirección, sus indicadores son: Motivación, ambiente laboral, equipos de trabajo y monitoreo.

El control, sus indicadores son: Seguimiento, metas, resultados y medidas correctivas.

Escala de medición

En la presente indagación, la escala de medición corresponde a “ordinal”, dado que, los datos se colocarán en un orden específico y permite efectuar la evaluación de la actitud o percepción del encuestado en relación a una problemática (Helwig, 2020).

3.3 Población, muestra y muestreo

Shukla (2020) define a la población como el grupo de sujetos o componentes universales que poseen características importantes para el desarrollo del estudio y si la población se encuentra correctamente definida contribuye al investigador a seleccionar adecuadamente el tamaño de su muestra, ya que, el éxito y confiabilidad en resultados dependen directamente de la muestra. De tal modo, la población correspondiente al presente estudio será: 50 trabajadores de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima – 2022.

En los criterios de inclusión del presente estudio, se indica que solo se admitirá a los trabajadores de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. ubicados únicamente en Lima.

En los criterios de exclusión del presente estudio, se indica que no se admitirá a los trabajadores que conforman otras sedes de la empresa que se ubican en otros departamentos del Perú.

En relación a la muestra, (Majid, 2018) menciona que es una sub-agrupación que presenta características de la población. De tal modo, se empleará el número de colaboradores que constituyen la población.

También, en el muestreo se precisa como esencial en el procedimiento de selección de una muestra (Majid, 2018), por lo cual, se recurre al muestreo no probabilístico para desarrollar la presente indagación, ya que, el indagador seleccionó a la población y muestra accesible para la posterior recopilación de datos (Lenau et al., 2021).

En tal sentido, la unidad de análisis corresponde a “por conveniencia”, puesto que, (Stratton, 2021) indica que consiste en una selección intencionada de los elementos o sujetos disponibles.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio, se aplicó la técnica de encuesta para efectuar la recaudación de datos relevantes, ya que, dicha técnica es empleada usualmente para la búsqueda y recopilación de datos con el propósito de cuantificar los resultados (Solans-Doménech et al., 2019). Asimismo, el instrumento empleado corresponde al cuestionario, porque permite formular interrogativas relacionadas a las dos variables en estudio (Etikan, 2017). Por esta razón, se aplicará el cuestionario de forma online “Google Forms”, dada, la coyuntura por la pandemia sanitaria, cuyo enlace es: <https://forms.gle/JqgbEGajj8QTgdP69>

Tabla 1:*Validación de expertos*

N°	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
1	Mgr. Angulo Corcuera Carlos Antonio	Aplicable	Magister en Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo.
2	Mgr. Suysuy Chambergó Ericka Julissa	Aplicable	Magister en Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo.
3	Dra. África del Valle Calanchez Urribarri	Aplicable	Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias. Docente investigador Concytec.

En la tabla 1, presenta cada uno de los expertos que validaron el instrumento.

Confiabilidad del instrumento

Para poder establecer si un instrumento posee fiabilidad pertinente para aplicarse se debe tener presente el índice de consistencia, el mismo que indica que si el instrumento que se está evaluando es menor a 0.6 posee variabilidad heterogénea en cada ítem permitiendo que el investigador no genere conclusiones erróneas. En el proceso de interpretación de resultados es preciso y necesario tener presente los rangos del Coeficiente de Alpha de Cronbach que detallan a continuación:

Tabla 2*Rangos del Coeficiente Alpha de Cronbach*

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta

0.81 a 1.00	Muy alta
-------------	----------

Fuente: Elaboración propia (SPSS V25)

Según los rangos determinados en la Tabla 2, se examinó que el índice Alpha de Cronbach arrojó los resultados para el instrumento determinado para evaluar la calidad total y gestión administrativa de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú SAC, Barranco, Lima 2022.

Tabla 3:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Los datos de este trabajo de investigación han sido trabajados en el sistema IBM SPSS vs. 25, que indica el resumen del procesado de datos en el proceso de verificar la confiabilidad del instrumento de la Variable Calidad Total, que indica que existen 50 datos válidos y 0 perdidos.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

<i>Variable Calidad Total</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	24

Fuente: Elaboración propia (SPSS V25)

Como se puede apreciar en la tabla 5, el valor de Alpha determinado se halla en el intervalo de confianza $0.81 < \text{Alfa} < 1.00$, por ende, el instrumento aplicado recoge datos confiables; el valor obtenido es 0,875 y facilita revelar

que dicho instrumento exhibe una confiabilidad muy alta, cuyo significado es adecuado.

A modo de conclusión, el instrumento aplicado para el evaluar la calidad de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú SAC, Barranco, Lima 2022 es confiable, puesto que, los datos recopilados poseen consistencia interna que garantiza una indagación válida.

Tabla 5

Resumen de procesamientos de casos

Resumen de procesamiento de casos
Variable Gestión Administrativa

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Los datos de este trabajo de investigación han sido trabajados en el sistema IBM SPSS vs. 25; en la Tabla 5, sintetiza el procesado de datos en el proceso de verificación de confiabilidad del instrumento de la Variable Gestión Administrativa, el mismo que indica que existen 50 datos válidos y 0 perdidos.

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Variable Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,090	19

Fuente: Elaboración propia (SPSS V25)

Como se puede apreciar en la tabla 6, el valor de Alpha se halla en el intervalo de confianza $0.01 < \text{Alfa} < 0.20$, por lo cual, el instrumento aplicado recoge datos poco confiables; el valor obtenido es 0,090 lo cual permite manifestar que dicho instrumento presenta una confiabilidad muy baja, cuyo significado es no pertinente. Se concluye así que el instrumento aplicado para el evaluar la gestión administrativa de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú SAC, Barranco, Lima 2022 no es confiable, es por ello, que los datos recopilados no poseen consistencia interna lo que no garantiza un estudio válido.

3.5 Procedimientos

Para la recopilación de datos se presentó una solicitud de autorización dirigido al gerente de la empresa “Algarrobos Orgánicas del Perú S.A.C” para el conocimiento y permiso respectivo del estudio y el proceso de recaudación de información, posteriormente, se efectuó la aplicación de dos cuestionarios para ambas variables en garantía de la validez y confiabilidad de instrumentos. Después, del llenado de encuestas se procesan datos para agregar el programa SPSS V.25., y se efectuó el análisis e interpretación de resultados para la elaboración de las conclusiones y recomendaciones respectivas.

3.6 Método de análisis de datos

Después, de la recaudación de datos se procede a organizar una base de datos virtuales a través del programa estadístico SPP v. 25, con dicha tabulación se procede a la estadística descriptiva en tablas y figuras o gráficos en barra simple. En relación, a la contrastación de hipótesis se requirió de estadística inferencial, específicamente, con la prueba de Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Cabe resaltar, que se solicitará la aprobación de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C” para aplicar el cuestionario planteado para recopilar datos de modo voluntario y anónimo. Además, se enfatiza que la labor del indagador radica en acatar rigurosamente cada principio relacionado a la ética de manera responsable y legal para evitar afectar el desarrollo de la investigación. Por ende, el indagador deberá cumplir con los principios universales de todo proceso de indagación, tales como: Confidencialidad, beneficencia, justicia, propiedad intelectual, dignidad de la persona e integridad.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis descriptivo

Tabla 7

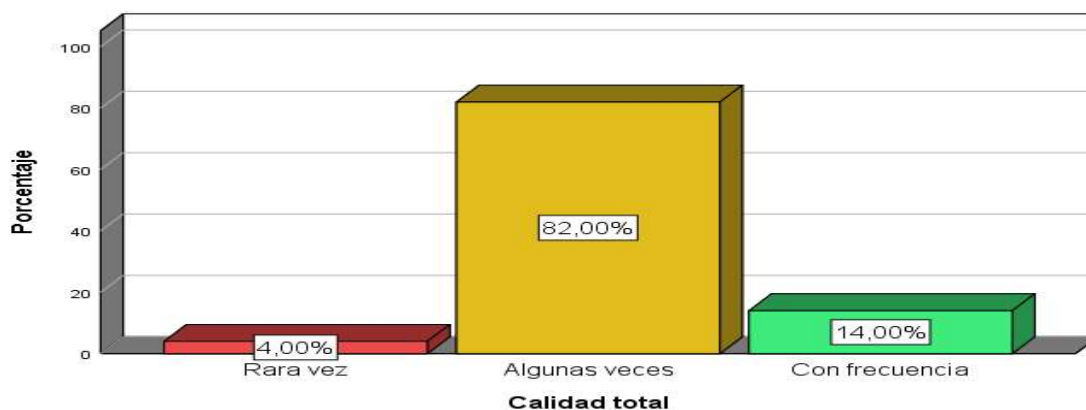
Frecuencia y porcentaje en la Variable Calidad total

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	2	4,0	4,0	4,0
	Algunas veces	41	82,0	82,0	86,0
	Con frecuencia	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa la frecuencia y porcentaje de la calidad total percibido por los colaboradores de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.”

Figura 1

Frecuencia y porcentaje en la Variable Calidad total



Nota. El gráfico representa la calidad total percibida por los colaboradores en las operaciones de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.”

Interpretación: El 4% de los trabajadores encuestados manifestó que la calidad total en sus operaciones se presenta rara vez, el 82% de los trabajadores indicaron que la calidad total se presenta alguna vez y un 14% de los encuestados señalaron que la calidad total en sus operaciones se presenta con frecuencia. Es decir, un gran porcentaje de los encuestados indicaron que solo algunas veces se desempeñan correctamente cada función para asegurar la calidad total dentro de la organización.

Tabla 8

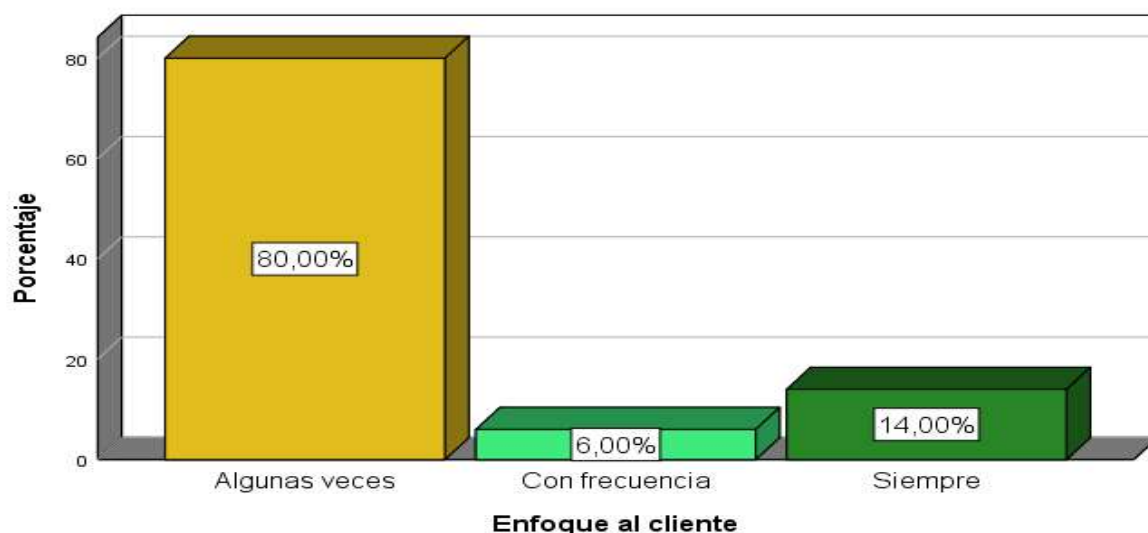
Frecuencia y porcentaje en la dimensión Enfoque al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	40	80,0	80,0	80,0
	Con frecuencia	3	6,0	6,0	86,0
	Siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa la frecuencia y porcentaje de la dimensión Enfoque al cliente percibido por los colaboradores de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Figura 2

Frecuencia y porcentaje en la dimensión Enfoque al cliente



Nota. El gráfico representa cómo se enfatiza al cliente percibido por los colaboradores en la organización “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Interpretación: El 80% de los encuestados se manifestaron que el enfoque al cliente se presenta algunas veces, el 6% de los trabajadores indicaron que el enfoque al cliente se presenta con frecuencia y un 14% de los encuestados señalaron que el enfoque al cliente se presenta siempre en sus operaciones. Es decir, un gran porcentaje de los encuestados indicaron que solo algunas veces se enfatiza al cliente como eje sustancial dentro de la organización.

Tabla 9

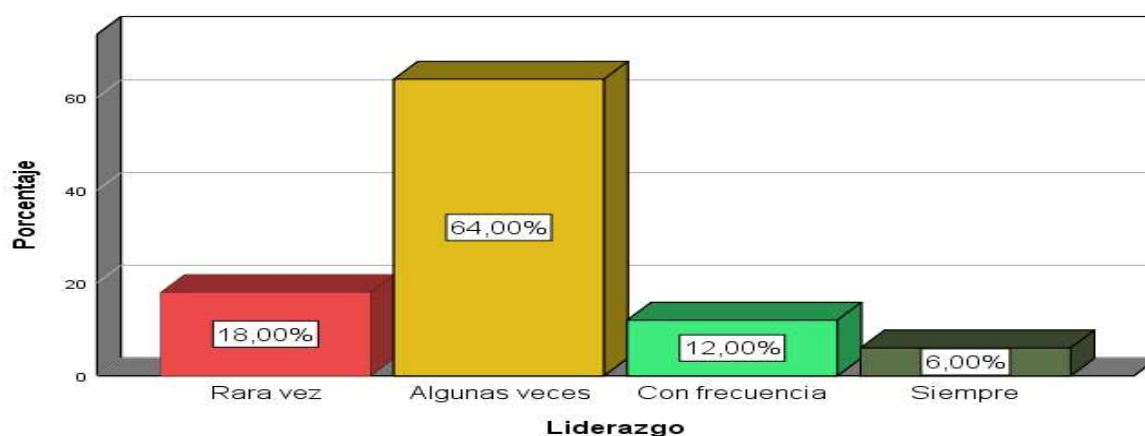
Frecuencia y porcentaje en la dimensión Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	9	18,0	18,0	18,0
	Algunas veces	32	64,0	64,0	82,0
	Con frecuencia	6	12,0	12,0	94,0
	Siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa la frecuencia y porcentaje de la dimensión Enfoque al cliente percibido por los colaboradores de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Figura 3

Frecuencia y porcentaje en la dimensión liderazgo



Nota. El gráfico representa cómo se percibe el liderazgo según los colaboradores en la organización “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Interpretación: El 18% del personal encuestados manifestó que el liderazgo se presenta rara vez dentro de la organización, el 64% señaló que algunas veces se adopta el liderazgo dentro de la empresa, el 12% señaló que el liderazgo se desarrolla con frecuencia y el 6.00% de los encuestados señalaron siempre se presenta el liderazgo. Es decir, un gran porcentaje de los encuestados indicaron que solo algunas veces se desarrolla un ambiente laboral positivo en los trabajadores y que estos se involucren en el desempeño de las metas institucionales dentro de la empresa.

Tabla 10

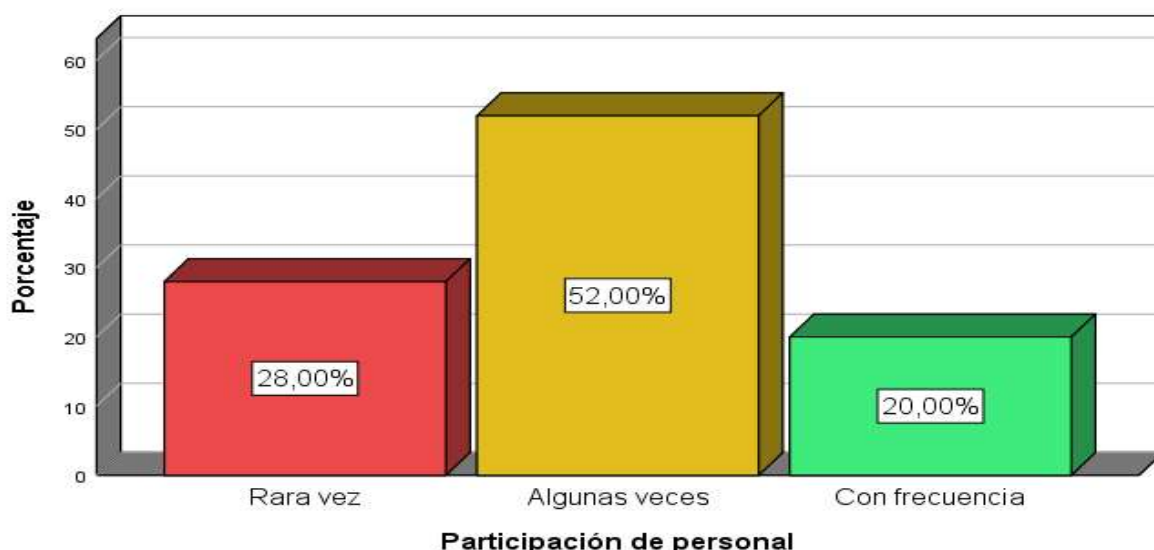
Frecuencia y porcentaje en la dimensión Participación de personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	14	28,0	28,0	28,0
	Algunas veces	26	52,0	52,0	80,0
	Con frecuencia	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa la frecuencia y porcentaje de la dimensión participación de personal percibido por los colaboradores de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Figura 4

Frecuencia y porcentaje en la dimensión Participación de personal



Nota. El gráfico representa cómo se percibe la participación del personal según los colaboradores en la organización “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Interpretación: El 28% del personal encuestado manifestaron que la participación del personal se presenta rara vez, el 52% señalaron que algunas veces se logra la participación del personal dentro de la empresa, y el 20% de los encuestados señaló con frecuencia propicia la participación del personal en el cumplimiento de los propósitos empresariales. Es decir, un gran porcentaje de los encuestados indicaron que solo algunas veces se logra involucrar a los trabajadores con el entorno laboral donde se desarrolla para la obtención de las metas empresariales.

Tabla 11

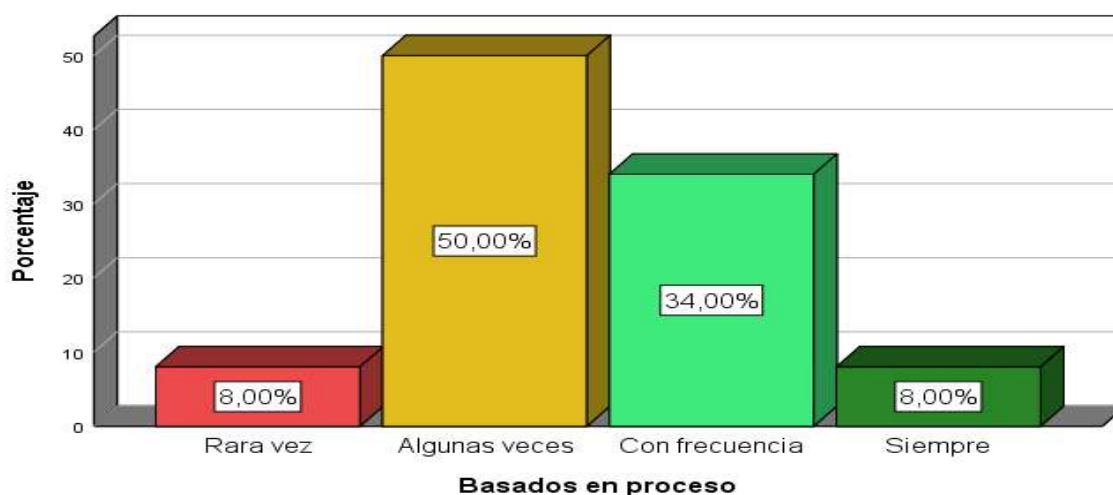
Frecuencia y porcentaje en la dimensión Basados en proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	4	8,0	8,0	8,0
	Algunas veces	25	50,0	50,0	58,0
	Con frecuencia	17	34,0	34,0	92,0
	Siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa la frecuencia y porcentaje de la dimensión Basados en proceso percibido por los colaboradores de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”.

Figura 5

Frecuencia y porcentaje en la dimensión Basados en proceso



Nota. El gráfico representa cómo se percibe la dimensión Basado en proceso según los colaboradores en la organización “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Interpretación: El 8% de los participantes manifestaron que rara vez las acciones vinculadas en la organización y la eficiencia se desarrollan basadas el proceso, el 50% de ellos señalaron que solo algunas veces se presenta este escenario, el 34% indicaron que estos procesos se presentan con frecuencia y el 8% manifestaron que siempre se presentan estas acciones. Es decir, un gran porcentaje de los encuestados indicaron que solo algunas veces se desarrolla una agrupación de acciones relacionadas entre sí para generar un resultado óptimo para la empresa

Tabla 12

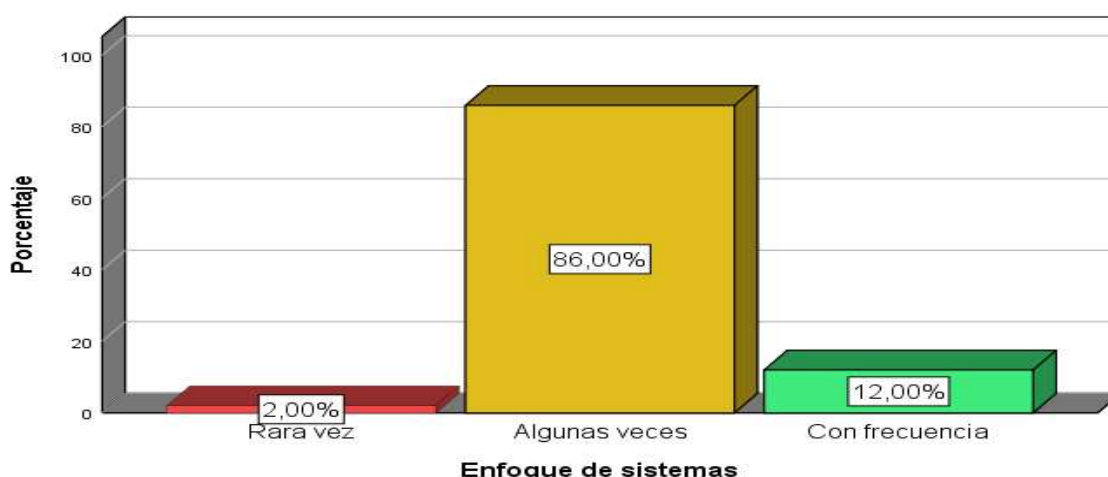
Frecuencia y porcentaje en la dimensión Enfoque de sistemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	43	86,0	86,0	88,0
	Con frecuencia	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa la frecuencia y porcentaje de la dimensión Enfoque de sistemas percibido por los colaboradores de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Figura 6

Enfoque de sistemas



Nota. El gráfico representa cómo se percibe la dimensión Enfoque de sistemas según los colaboradores en la organización “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Interpretación: El 2% de los encuestados manifestaron que el enfoque de sistemas se presenta rara vez dentro de la organización, el 86% señalaron que algunas veces se el enfoque de sistemas y el 12% de los encuestados indicaron con frecuencia se da el enfoque de sistemas a través de la identificación, entendimiento y gestión de los sistemas dentro de la empresa. Es decir, un gran porcentaje de los encuestados puntualizaron que solo algunas veces se reconoce a la empresa como una agrupación de componentes vinculados simultáneamente.

Tabla 13

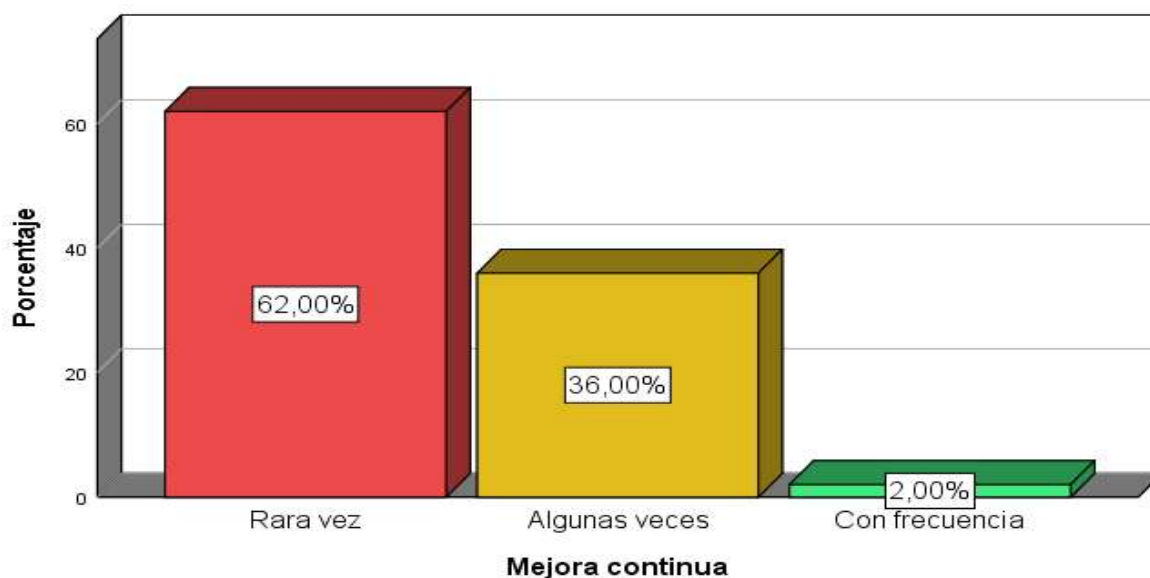
Frecuencia y porcentaje en la dimensión Mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	31	62,0	62,0	62,0
	Algunas veces	18	36,0	36,0	98,0
	Con frecuencia	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa la frecuencia y porcentaje de la dimensión Mejora continua percibido por los colaboradores de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C

Figura 7

Frecuencia y porcentaje en la dimensión Mejora continua



Nota. El gráfico representa cómo se percibe la dimensión Mejora continua según los colaboradores en la organización “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Interpretación: El 62% de los encuestados manifestaron que rara vez se produce la mejora continua dentro de la organización, el 36% señalaron que algunas veces se produce la mejora continua y el 2% de los encuestados señalaron con frecuencia se da la mejora continua dentro de los procesos de la empresa. Es decir, un gran porcentaje de los encuestados indicaron que solo algunas veces se logra el esfuerzo constante para mejorar los procesos dentro de una organización.

Tabla 14

Frecuencia y porcentaje en la dimensión Decisiones eficaces

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	35	70,0	70,0	70,0
	Algunas veces	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa la frecuencia y porcentaje de del nivel de las decisiones eficaces percibido por los colaboradores de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C

Figura 8

Frecuencia y porcentaje de la dimensión Decisiones eficaces



Nota. El gráfico representa cómo se percibe la dimensión Decisiones eficaces según los colaboradores en la organización “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Interpretación: El 70% de los participantes manifestaron que rara vez se toman decisiones eficaces dentro de la organización y el 30% señalaron que algunas veces se logra la toma de decisiones eficaces en la empresa. Es decir, un gran porcentaje de los encuestados indicaron que rara vez se logra tomar decisiones que involucren la mejora continua proyectada a obtener progresos en los diferentes procesos organizacionales.

Tabla 15

Frecuencia y porcentaje en la dimensión Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	12,0	12,0	12,0
	Con frecuencia	38	76,0	76,0	88,0
	Siempre	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa la frecuencia y porcentaje de las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor percibidas por los colaboradores de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.

Figura 9

Frecuencia y porcentaje de las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor



Nota. El gráfico representa cómo se percibe la dimensión Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor según los colaboradores en la organización “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Interpretación: El 12% de los participantes manifestaron que algunas veces se desarrollan relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, el 76% señalaron que con frecuencia se dan estas actividades y el 12% de los encuestados precisaron que siempre se entablan relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Es decir, un gran porcentaje de los encuestados indicaron que con frecuencia se entablan conexiones recíprocas que fomentan la comunicación entre el proveedor y la organización.

Tabla 16

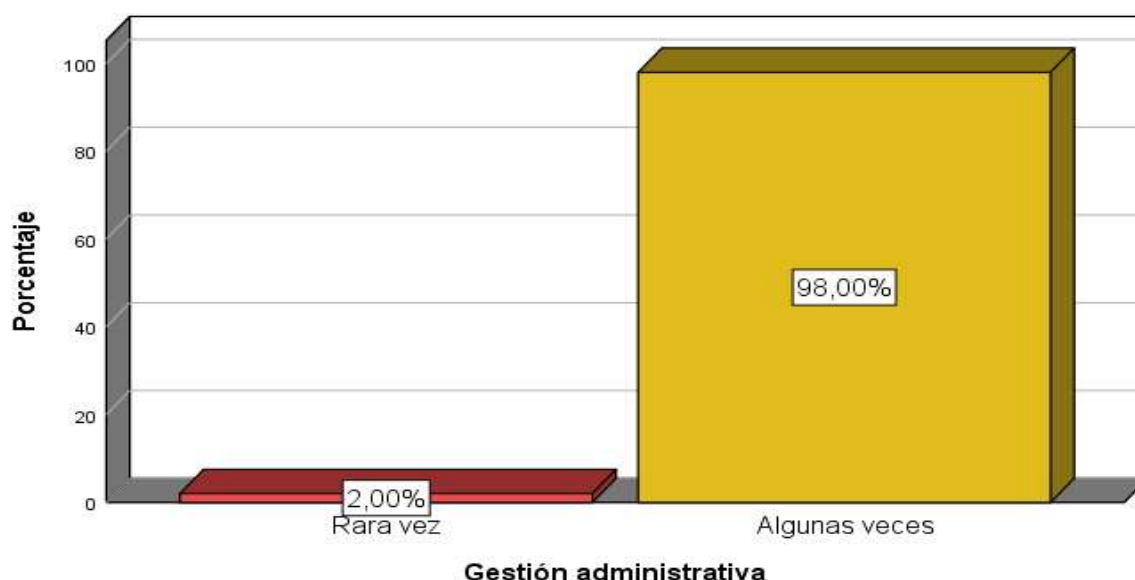
Frecuencia y porcentaje en la Variable Gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	49	98,0	98,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa la frecuencia y porcentaje de la variable gestión administrativa en la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.

Figura 10

Frecuencia y porcentaje en la variable Gestión administrativa



Nota. El gráfico representa cómo se percibe la variable Gestión administrativa según los colaboradores en la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Interpretación: El 2% de los participantes manifestaron que rara vez se desarrolla dentro de la organización una adecuada gestión administrativa y el 98% señalaron que algunas veces se logra tener una buena gestión administrativa. Es decir, un gran porcentaje de los encuestados indicaron que algunas veces se adoptan acciones ordenadas de forma coherente para adquirir los propósitos planteados mediante el cumplimiento clásico de la gestión como: “Planear, organizar, dirigir y controlar”

Tabla 17

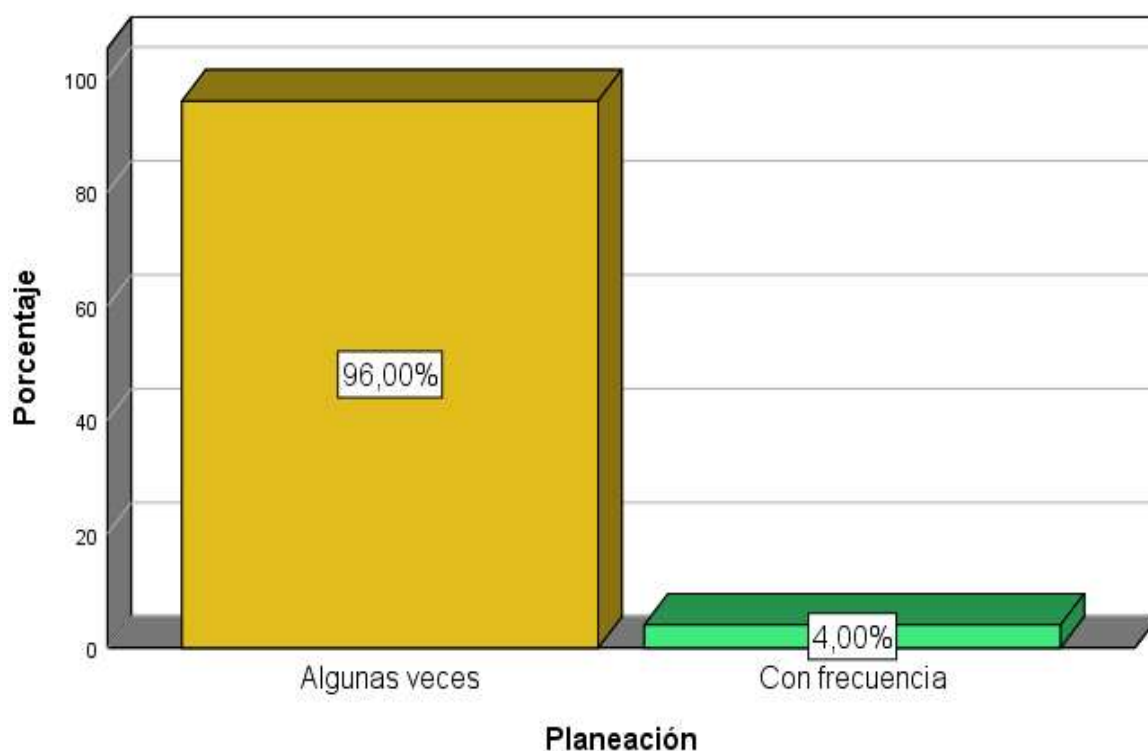
Frecuencia y porcentaje en la dimensión Planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	48	96,0	96,0	96,0
	Con frecuencia	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa la frecuencia y porcentaje de la dimensión Planeación según los trabajadores de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.

Figura 11

Frecuencia y porcentaje en la dimensión Planeación



Nota. El gráfico representa cómo se percibe la dimensión Planeación según los colaboradores en la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Interpretación: El 96% de los participantes precisaron que algunas veces se desarrolla dentro de la organización la planeación de sus operaciones y el 4% señalaron que con frecuencia se desarrollan este tipo de actividades. Es decir, un gran porcentaje de los encuestados indicaron que algunas veces se adopta un plan a seguir que permita orientar el futuro de la empresa hacia un camino exitoso.

Tabla 18

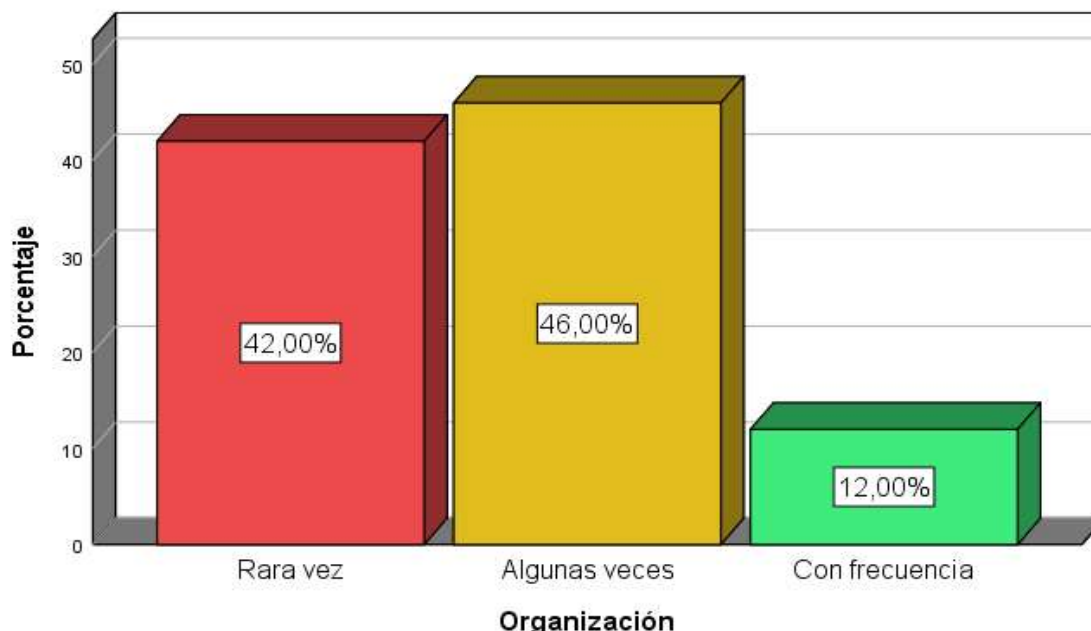
Frecuencia y porcentaje en la dimensión Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	21	42,0	42,0	42,0
	Algunas veces	23	46,0	46,0	88,0
	Con frecuencia	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa la frecuencia y porcentaje de la dimensión Organización según los trabajadores de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.

Figura 12

Frecuencia y porcentaje en la dimensión Organización



Nota. El gráfico representa cómo se percibe la dimensión Organización según los colaboradores en la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Interpretación: El 42% de los participantes manifestaron que rara vez se desarrolla dentro de la organización la organización de sus operaciones, el 46% precisaron que algunas veces se logra la organización en las operaciones de la empresa y el 12% de los encuestados señalaron que con frecuencia se da este tipo de actividades. Es decir, un gran porcentaje de los encuestados indican que algunas veces se logra la integración de forma secuencial, ordenada y de acuerdo a los lineamientos de la empresa para la obtención de los objetivos empresariales.

Tabla 19

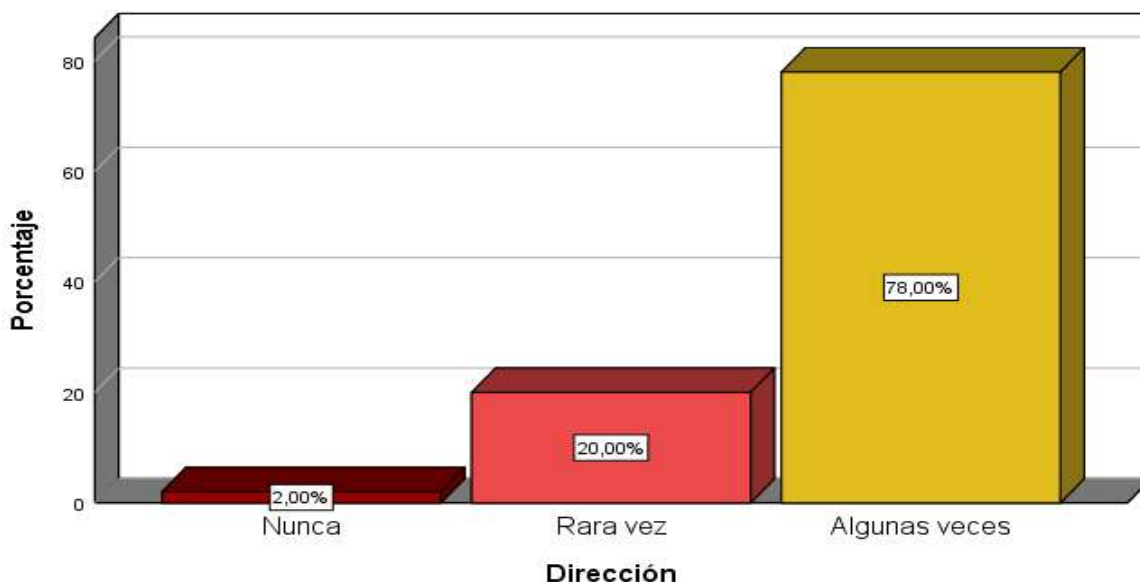
Frecuencia y porcentaje en la dimensión Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Rara vez	10	20,0	20,0	22,0
	Algunas veces	39	78,0	78,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa la frecuencia y porcentaje de la dimensión Dirección según los trabajadores de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.

Figura 13

Frecuencia y porcentaje en la dimensión Dirección



Nota. El gráfico representa cómo se percibe la dimensión Dirección según los colaboradores en la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Interpretación: El 2% de los participantes precisaron que nunca se desarrolla dentro de la organización la dirección de sus operaciones, el 20% indicaron que rara vez se logra la dirección en las operaciones de la empresa y el 78% de los encuestados revelaron que algunas veces se da este tipo de actividades. Es decir, un gran porcentaje de los encuestados indican que algunas veces se logra la asociación de la capacidad de liderazgo y la incentivación en el personal para obtener los propósitos propuestos por la organización.

Tabla 20

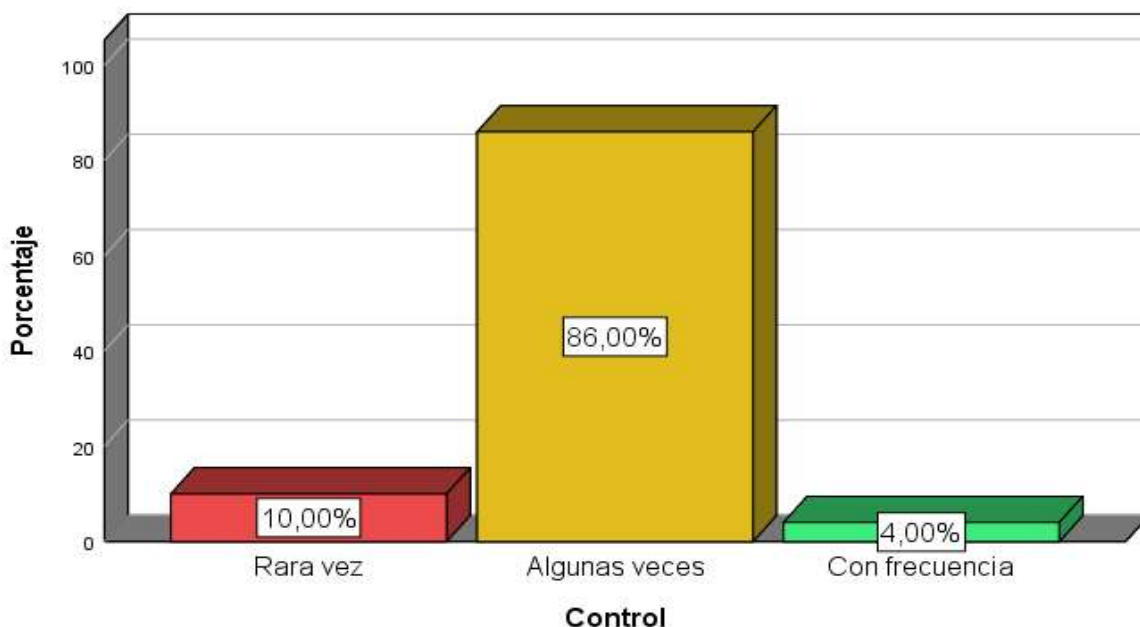
Frecuencia y porcentaje en la dimensión Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	5	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	43	86,0	86,0	96,0
	Con frecuencia	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa la frecuencia y porcentaje de la dimensión Control según los trabajadores de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.

Figura 14

Frecuencia y porcentaje en la dimensión Control



Nota. El gráfico representa cómo se percibe la dimensión Control según los colaboradores en la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C”

Interpretación: El 10% de los participantes manifestaron que rara vez se desarrolla dentro de la organización el control de sus operaciones, el 86.00% señalaron que algunas veces se controla las operaciones de la organización y el 4.00% de los encuestados especificaron que con frecuencia se logra este proceso. Es decir, un gran porcentaje de los encuestados precisaron que algunas veces se logra el seguimiento de las operaciones con el propósito de asegurar la realización del plan propuesto.

Análisis inferencial

Tabla 21

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad Total	,455	50	,000	,566	50	,000
Gestión Administrativo	,536	50	,000	,125	50	,000

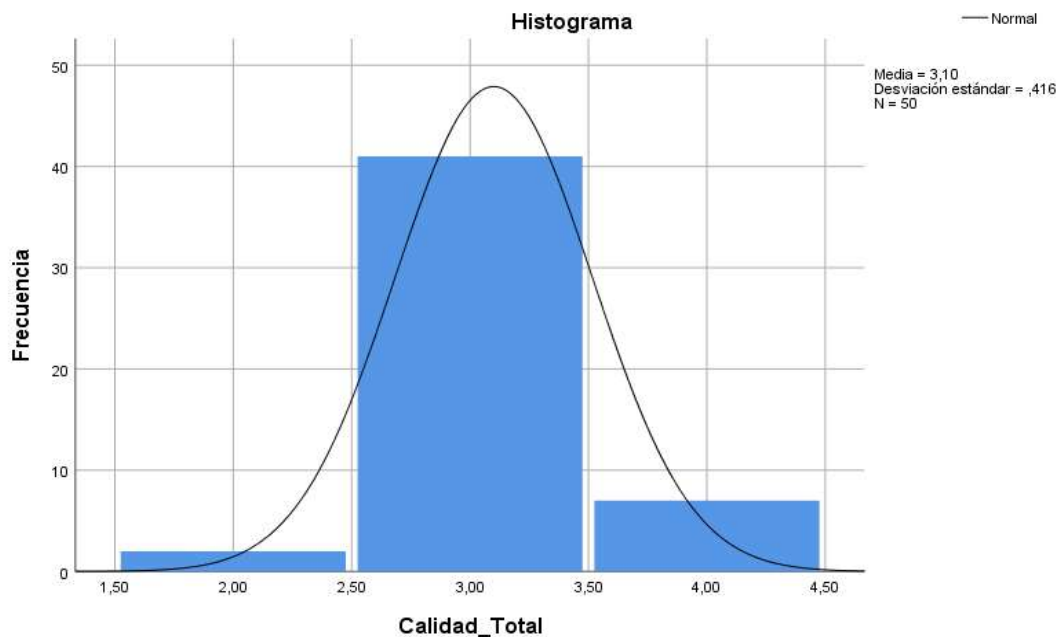
Nota. Fuente: resultados de SPSS versión 25

Si $N > 50$ se utilizara KOLMOGOROV SMIRNOV

Se realizó el análisis de la tabla 21 arrojando como resultados que el Sig. Fue de 0,000 y siendo menor al 0,05; por ende, se admitió la H_a (alterna) y rechazando la H_0 (nula), puesto que, se verificó que su comportamiento de su distribución no es normal y se consideró el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Figura 15

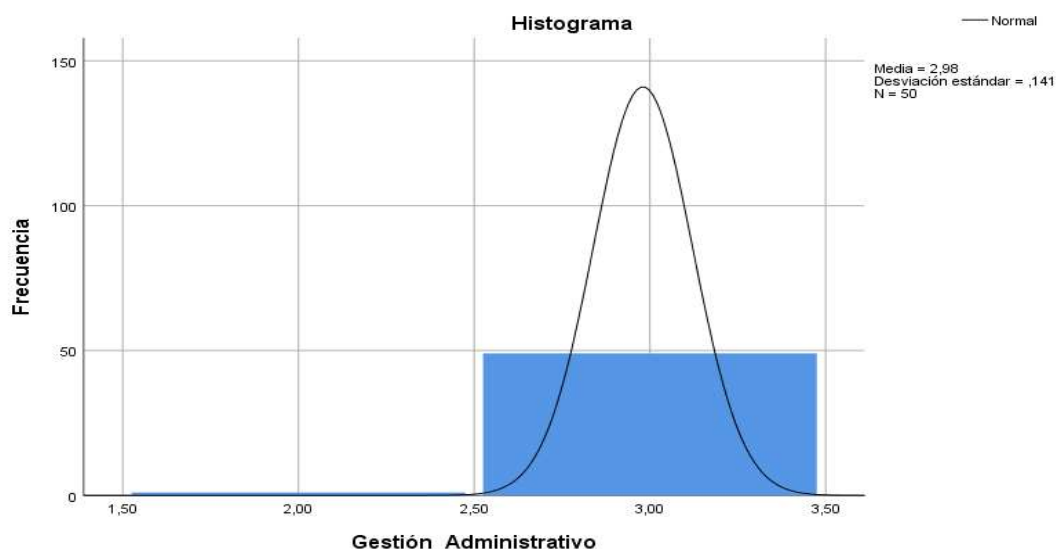
Histograma Calidad Total



Nota. Esta tabla representa el histograma aplicado a la variable "calidad total".

Figura 16

Histograma Gestión Administrativa



Nota. Esta tabla representa el histograma aplicado a la variable “gestión administrativa”.

Prueba de hipótesis general.

Hipótesis general

Ha= Existe influencia significativa entre calidad total y la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C., Lima, 2022.

Ho= No existe influencia significativa entre calidad total y la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C., Lima, 2022.

Tabla 22

Correlaciones

		Calidad Total	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	de Calidad Total	1,000	-,319*
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,024
	N	50	50
Planeación	Coeficiente de correlación	-,319*	1,000
	Sig. (bilateral)	,024	.
	N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Esta tabla representa las correlaciones entre calidad total y la gestión administrativa.

Interpretación: El coeficiente Rho de Spearman resultó $-,319$; indica que existe una correlación negativa débil entre las variables calidad total y gestión administrativa a un nivel de significancia del 5% (0.05). Como el nivel de significancia es inferior a 0,05 ($0,024 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir existe influencia significativa entre la calidad total y la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima – 2022.

Hipótesis específica 1

Ha= Existe influencia significativa entre calidad total y planeación en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C., Lima, 2022.

Ho= No existe influencia significativa entre calidad total y planeación en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C., Lima, 2022.

Tabla 23

Correlaciones

			Calidad Total	Planeación
Rho de Spearman	de Calidad Total	Coeficiente de correlación	1,000	,201
		Sig. (bilateral)	.	,161
		N	50	50
Organización		Coeficiente de correlación	,201	1,000
		Sig. (bilateral)	,161	.
		N	50	50

Nota. Esta tabla representa las correlaciones entre calidad total y planeación.

Interpretación: El coeficiente Rho de Spearman resultó $,201$; indica que existe una correlación positiva media entre la dimensión planeación y la variable calidad total a un nivel de significancia del 5% (0.05). Como el nivel de significancia es superior a 0,05 ($0,161 > 0,05$), se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula, es decir no existe influencia significativa entre la planeación y la calidad total en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima – 2022.

Tabla 25*Correlaciones*

		Calidad Total	Dirección
Rho de Spearman	de Calidad Total	1,000	-,031
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,831
	N	50	50
Gestión Administrativa	de Calidad Total	-,031	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,831	.
	N	50	50

Nota. Esta tabla representa las correlaciones entre calidad total y dirección.

Interpretación: El coeficiente Rho de Spearman resultó -,031; indicó que existe una correlación negativa débil entre la dimensión dirección y la variable calidad total a un nivel de significancia del 5% (0.05). Como el nivel de significancia es superior a 0,05 ($0,831 > 0,05$), se rechazó la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir no existe influencia significativa entre la dirección y la calidad total en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima – 2022.

Hipótesis específica 4

Ha= Existe influencia significativa entre calidad total y control en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C., Lima, 2022.

Ho= No existe influencia significativa entre calidad total y control en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C., Lima, 2022.

Tabla 26*Correlaciones*

		Calidad Total	Control
Rho de Spearman	de Calidad Total	1,000	-,505**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Gestión Administrativa	de Calidad Total	-,505**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Nota. Esta tabla representa las correlaciones entre calidad total y dirección.

Interpretación: El coeficiente Rho de Spearman resultó $-,505$; indicó que existe una correlación negativa media entre la dimensión control y la variable calidad total a un nivel de significancia del 1% (0.01). Como el nivel de significancia es inferior a 0,05 ($0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existe influencia significativa entre el control y la calidad total en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima – 2022.

DISCUSIÓN

La presente tesis describe mediante un exhaustivo análisis la determinación de la influencia entre la calidad total y la gestión administrativa en Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. De tal modo, se practicó un cuestionario online a 50 trabajadores de dicha organización empresarial para obtener resultados fehacientes desde la percepción del personal en relación a las variables mencionadas, es por ello, que para el estudio en mención es vital cotejar la información proveniente de distintos antecedentes de origen internacional y local, tales como:

De tal manera, Kebede & Viridi (2021) en su estudio aplica una metodología similar a la expuesta que emplea un enfoque cuantitativo correlacional y también utilizó un cuestionario para comprobar su hipótesis. Asimismo, concluye que la gestión de calidad, mejora continua y gestión de procesos poseen un impacto positivo y significativo para el progreso en los procedimientos en empresas de manufactura.

No obstante, se resalta que el estudio presentado por Kebede & Viridi se centra en el rendimiento operativo de las empresas que conforman su muestra, por ende, al comparar los resultados obtenidos del cuestionario aplicado para estudiar “calidad total y gestión administrativa” difieren puesto que existen diversas falencias expuestas desde la percepción de los trabajadores en relación de la situación actual de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. Adicionalmente, en el análisis descriptivo del presente estudio se destacan que el 62% del personal opina que rara vez se logra la mejora continua en la empresa lo cual impacta directamente de forma negativa en la calidad total, puesto que, el 82% del personal expresa que se

presenta “alguna vez” originando que existan dificultades en dicha organización empresarial.

De igual manera, Oliveira et al. (2019) posee una metodología similar a la expuesta en el presente estudio. Al comparar, sus resultados coinciden con los hallazgos presentados, ya que, Oliveira y colaboradores resaltan que las prácticas de ISO 9001:2008 (Sistema de gestión de calidad) podrían no impulsar directamente en las mejoras en el desempeño, es decir, las pequeñas y medianas empresas brasileñas no se direccionan hacia TQM por la carencia de conciencia en TQM y compromiso en la filosofía de mejora continua.

Asimismo, en el estudio de Oliveira y colaboradores coincide con los resultados hallados puesto que según el coeficiente Rho de Spearman resultó $-0,319$; indicando que existe una correlación negativa débil entre las variables calidad total y gestión administrativa a un nivel de significancia del 5% (0.05), cuya interpretación revela que la gestión administrativa no depende de la calidad total en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C., inclusive, en el análisis descriptivo se señala que la calidad total se presenta en un 82% con la valoración “alguna vez”, es decir, se evidencia que existen probabilidades que no exista un conocimiento exacto acerca de la importancia y una valoración adecuada de la calidad total y la gestión administrativa que impacta en la cadena de procesos en los productos ofertados.

Por otra parte, Yépez (2017) que a través de su tesis evidencia que no existe gestión administrativa eficiente derivando a la insatisfacción de los clientes requiriendo la implementación de una guía que permita optimizar la gestión concluyendo que existe impacto en la gestión administrativa para satisfacer la necesidad requerida por el usuario en dicha asociación, pero la carencia de conocimientos que enfatizan la gestión administrativa deriva a la insatisfacción total del usuario. De tal manera, reafirma que es relevante que exista un conocimiento previo del impacto de la calidad total en la gestión administrativa para lograr que el usuario se fidelice con la marca.

De igual importancia, al compararse con el análisis descriptivo, se puntualiza que el 80% de trabajadores de Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C manifestaron que algunas veces existe un enfoque al cliente, es decir, que el cliente no se considera un eje sustancial en la organización, por lo cual, se explica el origen de los problemas que generan que exista menor registro de ventas afectando gravemente la rentabilidad de la empresa.

Desde otra perspectiva, Galarza (2017) concluye que existen falencias administrativas, por lo cual, la satisfacción es calificado como “bajo” a causa de la ineficiencia y pésima calidad en el servicio otorgado cuando efectúan sus trámites. En el estudio se presenta en el análisis descriptivo que evidencia que el 98% del personal de Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. precisa que “algunas veces” se logra tener una adecuada gestión administrativa, por lo cual, es evidente que no todas las veces se adoptan acciones ordenadas que permitan alcanzar las metas institucionales propuestas, ya que, omiten algunos procesos en la filosofía básica en la gestión administrativa como “Planear, organizar, dirigir y controlar”, por ende, dicha omisión posee influencia significativa negativa en la organización empresarial.

A pesar de, que Barrionuevo y Troncos (2021) no posee una metodología similar a la aplicada en el presente estudio, se rescata que ambos autores concluyen que al implementar una adecuada gestión de calidad total en empresas se anhela obtener diversas ventajas en la competitividad basada en la mejora continua implicando a cada trabajador de la empresa y la satisfacción del cliente. No obstante, en el análisis descriptivo se obtiene que el 52% del personal alguna vez participó en la empresa, que se traduce que existe poco involucramiento de los trabajadores en el entorno laboral, por lo cual, afecta al desarrollo en la obtención de las metas empresariales.

En cambio, Gonzales y Montenegro (2021) especifica en sus resultados que el control interno, ambiente y actividades de control poseen calificación de nivel alto concluyendo que la aplicación de estrategias de mejora en el ámbito administrativo

facilita la protección de activos, reduce la incidencia de posibles fraudes, entre otros.

De este modo, al comparar dichos resultados con el análisis inferencial del presente estudio se sintetiza que entre la dimensión control y la variable calidad total a un nivel de significancia del 1% (0.01), es decir, existe influencia significativa entre el control y la calidad total. Adicionalmente, en el análisis inferencial destaca que 42% del personal que algunas veces se logra la organización en las operaciones, 78% reveló que algunas veces son dirigidos y el 86% manifestó que algunas veces existe control. Ello, simboliza que una inadecuada gestión administrativa impacta directamente con la calidad total y viceversa, tal y como, expresa los investigadores citados, aunque, se basan en resultados positivos.

También, Barrenechea (2017) en sus resultados especifica que la gestión administrativa se califica como “buena” en 77.1% y calidad de servicio posee la misma calificación en 62.9%; además, la planeación se califica como “buena” en 74.3% y calidad de servicio al 62.9%, la organización se califica como “buena” en 65.7% y la calidad de servicio en 57.1% y mencionan que la dirección, control y calidad de servicio no poseen influencia significativa en dicha compañía y concluye que ambas variables se encuentran relacionadas significativamente en 37.2%.

De tal manera, que, al cotejar los resultados de la presente indagación, se obtuvo que entre la dimensión organización y la variable calidad total a un nivel de significancia del 5% (0.05) indicando que existe relación entre la organización y la calidad total; igualmente, se evidencia que existe una correlación negativa débil entre la dimensión dirección y la variable calidad total a un nivel de significancia del 5% (0.05) indicando que no existe influencia significativa entre la dirección y la calidad total; y, que existe una correlación negativa media entre la dimensión control y la variable calidad total a un nivel de significancia del 1% (0.01) que indica que existe relación entre el control y la calidad total.

Dichos resultados revelan que existe una correlación negativa débil entre las variables calidad total y gestión administrativa coincidiendo con los resultados

cotejados, es por ello, que existe influencia significativa entre la calidad total y la gestión administrativa en Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima – 2022.

Finalmente, Beteta (2017) coincide con el objetivo general del presente estudio, ya que, se basa en relacionar la gestión administrativa y calidad de servicio en una organización empresarial concluyendo que sí existe una influencia significativa que se confirma a través del coeficiente de correlación en 0,866 y significación bilateral de 0.000, es decir, presenta un nivel de correlación alto.

Simultáneamente, Abad (2022) posee el mismo objetivo, aunque, en sus resultados, especifica que la gestión administrativa posee un nivel “regular” de 83,1% y en nivel “eficiente” de 16,9%, también, en el nivel de calidad de servicio que perciben los trabajadores indican en nivel “regular” de 89,5% y en nivel “eficiente” de 10%. Sin embargo, los resultados obtenidos presentan una correlación negativa que indica que existe una influencia significativa entre la calidad total y la gestión administrativa en Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima – 2022.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una correlación negativa débil entre las variables calidad total y gestión administrativa a un nivel de significancia del 5% (0.05), siendo Rho de Spearman = $-0,319$; asimismo, el nivel de significancia es inferior a 0,05 ($0,024 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe influencia significativa entre la calidad total y la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima – 2022.

2. Se identificó que existe una correlación positiva media entre la dimensión planeación y la variable calidad total a un nivel de significancia del 5% (0.05), siendo Rho de Spearman = ,201; asimismo, el nivel de significancia es superior a 0,05 (0,161>0,05), se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir no existe influencia significativa entre la planeación y la calidad total en Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima – 2022.
3. Se identificó que existe una correlación positiva media entre la dimensión organización y la variable calidad total a un nivel de significancia del 5% (0.05), siendo Rho de Spearman = ,360; asimismo, el nivel de significancia es inferior a 0,05 (0,010<0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe influencia significativa entre la organización y la calidad total en Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima – 2022.
4. También, se identificó que existe una correlación negativa débil entre la dimensión dirección y la variable calidad total a un nivel de significancia del 5% (0.05), siendo Rho de Spearman = -,031; asimismo, el nivel de significancia es superior a 0,05 (0,831>0,05), se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir no existe una influencia significativa entre la dirección y la calidad total en Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima – 2022.
5. Finalmente, se identificó que existe una correlación negativa media entre la dimensión control y la variable calidad total a un nivel de significancia del 1% (0.01), siendo Rho de Spearman = -,505; asimismo, el nivel de significancia es inferior a 0,05 (0,000<0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una influencia significativa entre el control y la calidad total en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima – 2022.

VI. RECOMENDACIONES

A la gerencia de la organización empresarial “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. – Lima”:

1. Se recomienda que la empresa efectúe reuniones semanales con sus colaboradores para aplicar la técnica de Brainstorming o “lluvia de ideas” que permita fomentar su participación mediante aportes esenciales para la solución de las deficiencias halladas en la empresa y motivar a todo el personal para concretar los objetivos planteados mejorando las dificultades detectadas.
2. Se sugiere implementar talleres de motivación de forma periódica para identificar los conflictos hallados en la empresa que impida brindar una excelente calidad total en base a una eficiente gestión administrativa, para posteriormente emplear estrategias oportunas que contribuyan a superar dichas falencias.
3. También, se sugiere capacitar a los líderes de todas las áreas para optimizar su estilo de guía e incentivación que maximice su influencia en los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos de su personal con la finalidad de mejorar el trabajo en equipo, mediante, evaluaciones periódicas para mejorar el clima organizacional y el trato entre trabajadores.
4. Asimismo, se sugiere implementar un sistema eficaz que permita atender y solucionar los requerimientos de sus clientes en tiempo real para orientar la atención de la organización empresarial en el usuario como componente esencial y crear una percepción de valoración que garantice que el cliente se halle completamente satisfecho con su producto y servicio otorgado.

5. Para ello, se sugiere que la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C. implemente estrategias que optimicen la gestión administrativa a corto plazo con el propósito de efectuar mejoras en la calidad total y la satisfacción de los usuarios mediante una comunicación libre entre trabajadores y líderes y se efectúe un trabajo conjunto para decidir asertivamente en busca del éxito empresarial.

REFERENCIAS

- Abad, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81510/Abad_NBG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Abu, Y. et al. (2018). The Style of Leadership and Its Role in Determining the Pattern of Administrative Communication in Universities- Islamic University of Gaza as a Model. *International Journal of Academic Management Science Research (IJAMSR)*, 2(6), 26-42. Disponible en: <http://dstore.alazhar.edu.ps/xmlui/bitstream/handle/123456789/357/IJAMSR180602.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Al Shobaki, M. (2017). The impact of the administrative dimensions of the decision support systems in Gaza Strip from the Standpoint of employees. *The Arab Journal For Quality Assurance in Higher Education* . Disponible en: <https://journals.ust.edu/index.php/AJQAHE/article/view/1194>
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Universidad de Lima. Disponible en: <https://rb.gy/ztbflug>
- Asca, P. et al. (2020). Gestión administrativa en procesos de contratación en una entidad del sector público. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5736/573669774005/>
- Atienza, V. (2022). Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento. España: IC Editorial. Disponible en: <https://rb.gy/duotiz>
- Atiyah, S. (2019). La importancia de la calidad total en el desarrollo administrativo. *Journal of Basora researches for Human Sciences*, 390-407. Disponible en: <https://www.iasj.net/iasj/article/187146>
- Barrenechea, M. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa lavandería Brajan - distrito de San Juan de Lurigancho. Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6929/BARRENECHEA_VM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Barrionuevo, A. y Troncos, F. (2021). Gestión de calidad total: una opción para mejorar el rendimiento de las organizaciones. Revisión sistemática. Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77755/Barrionuevo_RAT-Troncos_SFM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista Universidad y Empresa*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1872/187255450011/html/>
- Beteta, M. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Montao, Santa Anita 2017. Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6933/BETETA_PM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carhuapona, K. (2016). "Programa de estrategias administrativas sustentada en la teoría de Henry Fayol y Chester Barnard para mejorar la organización educativa y desempeño docente en la Institución Educativa N° 14380, Caserío San Lázaro, Pacaipampa, Ayabaca. Año 2014. Tesis de Maestría. Universidad Nacional "Pedro Ruíz Gallo". Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/6171/BC-320%20CARHUAPOMA%20GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo, F. et al. (2018). CALIDAD TOTAL: Un enfoque de la administración del siglo XXI. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el conocimiento*, 2(3), 634-647. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732833>
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 1-14. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Colchado, E. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaría - Condevilla período 2019. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68898/Colchado_CES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Coque, D. (2016). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato. Maestría. Universidad Técnica de Ambato. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>
- Cuatrecasas, L. y González, J. (2017). Gestión integral de la Calidad. Barcelona: Profit. Disponible en: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
- Dahmardeh, M. & Nastiezaie, N. (2019). The Impact of Organizational Trust on Organizational Commitment Through the Mediating Variable of Organizational Participation. *Public Management Researches*, 12(44), 155-180. Disponible en: https://jmr.usb.ac.ir/article_5043_en.html?lang=fa
- Eniola, A. et al. (2019). The impact of organizational culture on total quality management in SMEs in Nigeria. *Heliyon*, 5(8), 1-10. Disponible en: <https://rb.gy/efrxio>
- Esteban, N. (2018). Tipo de investigación. *Core.ac.uk*. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Etikan, I. (2017). Developing questionnaire base on selection and designing. *Biometrics & Biostatitics International Journal*, 5(6), 219 - 221. Disponible en: <http://medcraveonline.com/BBIJ/BBIJ-05-00150.pdf>
- Galarza, M. (2017). La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná año 2015. Maestría. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Disponible en: <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1823/1/T-UTEQ-0047.pdf>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo. Huancayo: Universidad Continental.
- Gavilánez, M. et, a. (2018). IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS PYMES DEL ECUADOR. Observatorio de la economía latinoamericana. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- Glavee, R. (2019). Does supplier development lead to supplier satisfaction and relationship continuation? *Journal of Purchasing and Supply*, 25(3).

- Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S147840921830058X>
- Gonzales, Y. y Montenegro, M. (2021). Gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo. Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://rb.gy/3z2jg1>
- Guevara, G. et al. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 163-173. Disponible en: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hellriegel, S. & Slocum, J. (2019). Comportamiento Organizacional. Disponible en: https://www.academia.edu/25073541/Comportamiento_organizacional_12e
- Helwig, N. (2020). Scales of Measurement. *University of Minnesota*. Disponible en: <http://users.stat.umn.edu/~helwig/notes/ScalesMeasurement.pdf>
- Herrero, M. y González, J. (2020). Gestión administrativa del proceso comercial. España: Editorial Tutor Formación.
- Kebede, M. & Viridi, S. (2021). The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of ISO 9001: 2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia. *The TQM Journal*, 33(2), 407-440. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2019-0076>
- Kozlovskiy, S. et al. (2018). The marketing strategy for making optimal managerial decisions by means of smart analytics. *Innovative marketing*, 14(4), 1-18. Disponible en: <https://rb.gy/mqrn3i>
- Lazo, K. y Macas, P. (2018). Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa MODERMUEBLE S.A., ciudad de Guayaquil. Tesis. Universidad de Guayaquil. Disponible en: <https://rb.gy/bnpq0o>
- Lenau, S. et al. (2021). Methods for sampling and inference with non-probability samples. The European Union's Horizon. Disponible en: <https://www.inclusivegrowth.eu/files/Output/D11.8-Methods-for-sampling-and-inference-with-non-probability-samples-updated-on-website.pdf>
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, population, and Sample Size. *Undergraduate Research in Natural and Clinical Science and*

- Technology (Urncest) Journal*, 2(1), 1-7. Disponible en: <https://www.urncest.com/index.php/urncest/article/view/16/7>
- Maldonado, J. (2018). Fundamentos de calidad total. *Academia*. Disponible en: <https://rb.gy/kz8yub>
- Manahutu, M. et al. (2021). Implementation of the General Administrative Management Information System at Victory University of Sorong. *International Journal of Informartion System & Tecnnology*, 5(2), 136-142. Disponible en: <https://ijistech.org/ijistech/index.php/ijistech/article/view/124>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 947-964. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mendoza, A. (2019). Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos. *Revista de Investigaciones de Institución Universitaria EAM*, 11(1), 13-23. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7399783>
- Mogollón, E. (2019). Modelo de gestión de calidad total sustentado en las teorías de Henry Fayol y de Edwards Deming para mejorar los procesos de dirección y control que afectan la administración educativa de la Institución Educativa “Fidel Oyola Romero” N° 055. Tesis. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Disponible en: <https://rb.gy/ci28hf>
- Mongilardi, M. (2017). La Revista de la Cámara de Lima 129 años. Disponible en: <https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par>
- Moreno, A. et al (2022). Business Leadership from a Gender Perspective and Its Impact on the Work Environment and Employee´s Well-Being in Companies in the Basque Country. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1). Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/1/30>
- Oliveira, G. et al. (2019). Investigation of TQM implementation: empirical study in Brazilian ISO 9001 - Registered SMEs. *Total Quality Management & Business Excellence*, 641-659. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2017.1328273>
- Orellana, P. (2019). Proceso empresarial. *Economipedia*. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-empresarial.html>

- Ortiz, C. (2018). Teoría administrativa y fuerza militar: Un análisis de los principales aportes de las teorías clásicas de la administración a la gestión en las fuerzas militares. *Revista Científica Anfibios*, 1(2), 12-20. Disponible en: <http://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/view/22/29>
- Otero-Ortega, A. (2018). Enfoques de investigación. *Métodos para el diseño del proyecto de investigación*. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Pambreni, Y., Khatibi, A., Ferdous, S., & Tham, J. (2019). The influence of total quality management toward organization performance. *Management Science Letters*, 1397-1406. Disponible en: http://www.m.growingscience.com/msl/Vol9/msl_2019_124.pdf
- Perdana, A. y Putra, K. (2018). Total Quality Management as the Key of the Company to Gain the Competitiveness, Performance Achievement and Consumer Satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 8(4), 60-69. Obtenido de <http://repository.umi.ac.id/540/1/5%20jurnal.pdf>
- Poblete, S. y Prieto, G. (2017). ¿Hipótesis?, ¿Sí o no? , ¿De qué tipo?: El rol de las hipótesis en las principales posturas filosóficas, epistemológicas y metodológicas en Ciencia. *Epistemología de la Ciencia y Taller de Metodología de la Investigación*. Disponible en: <https://fcen.uncuyo.edu.ar/upload/2017-poblete-prieto-tf-epist-hipotesis-instrumentalismo1.pdf>
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 153-172. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173010/563662173010.pdf>
- Sahare, M. et al. (2018). The dominant pattern of leadership and its relation to the extent of participation of administrative staff in decision-making in Palestinian Universities. *International Journal of Academic Management Science Research*, 2(7), 20-43. Disponible en: <http://dstore.alazhar.edu.ps/xmlui/bitstream/handle/123456789/314/IJAMSR180704.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, F. (2019). Calidad total en las organizaciones. España: Editorial Elearning S.L.

- Shukla, S. (2020). Concept of population and sample. *How to write a Research paper?* Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_AND_SAMPLE
- Solans-Doménech, M. et al. (2019). Development and validation of a questionnaire to measure research impact. *Research Evaluation*, 253-262. Disponible en: <https://rb.gy/sjxmzi>
- Stratton, S. (2021). Population Research: Convenience Sampling Strategies. *Prehospital and Disaster Medicine*, 373-374. Disponible en: <https://rb.gy/zgwdao>
- Voloshyna, O. (2021). Modern methods of administrative management at the enterprises. *SWorldJournal*, 56-67. Disponible en: <http://81.30.162.23/repository/card.php?lang=en&id=28247>
- Yépez, T. (2017). Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la cooperativa de taxi "Divino Niño Jesús" del Cantón Baba, provincia de los Ríos. Informe final. Universidad Técnica de Babahoyo. Disponible en: <https://rb.gy/m7vr9w>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN
V1: Calidad total	Cuatrecasas y González (2017) que define la calidad como el conjunto de similitudes que corresponden a un servicio o producto y la satisfacción percibida por el usuario. Es decir, la calidad de un servicio o producto necesita desempeñar correctamente cada función o especificación según su diseño ajustado a los parámetros expresados por los clientes o consumidores, ya que, debido a la competencia agresiva que existe se requiere que se cumple obligatoriamente cada estándar y con costos factibles.	La calidad total de la empresa “Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C” se medirá a través de la aplicación de una encuesta a sus trabajadores.	Enfoque al Cliente	Atención Identificación Servicio	Ordinal
			Liderazgo	Resultados sostenibles Unidad Orientación	
			Participación del Personal	Esencia Compromiso Destrezas	
			Basados en Procesos	Eficiencia Acciones vinculadas	
			Enfoque de Sistema	Identificación Entendimiento	

				Gestión	
			Mejora Continua	Medición Verificación Análisis Evaluación	
			Decisiones eficaces	Descripción Análisis Interpretación Variabilidad	
			Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	Relación recíproca Mejora de la organización	
V2: Gestión administrativa	Mendoza (2017) menciona que posee un carácter integral, ya que, abarca diversas acciones ordenadas de forma coherente para alcanzar los objetivos propuestos mediante el cumplimiento clásico de la gestión	La gestión administrativa de la empresa "Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C" se evaluará por sus subvariables o dimensiones. Según	La planeación	Visión y misión Programas Objetivos Estrategias Procedimientos	Ordinal

	que consiste en la planificación, organización, dirección y control.	los indicadores se podrá elaborar un cuestionario donde cada alternativa será calificada en escala Likert.		Desempeño laboral	
			La organización	Estructura Toma de decisiones Funciones Liderazgo Comunicación	
			La dirección	Motivación Ambiente laboral Equipos de trabajo Monitoreo	
			El control	Seguimiento Metas Resultados Medidas correctivas	

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE: **CALIDAD TOTAL Y GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALGARROBOS ORGÁNICOS DEL PERÚ SAC, BARRANCO, LIMA 2022**

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los colaboradores de la empresa ALGARROBOS ORGÁNICOS DEL PERÚ SAC, con la finalidad de conocer su percepción respecto a la gestión del talento humano y productividad laboral.

Según la situación actual que presenta la empresa ALGARROBOS ORGÁNICOS DEL PERÚ SAC,, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	(N) Nunca	(RV) Rara vez	(AV) Algunas veces	(CF) Con frecuencia	(S) Siempre

Título del informe de tesis		N	RV	AV	CF	S
Variable: Calidad Total						
Dimensión: Enfoque al cliente						
Indicador: Atención						
1	Los colaboradores ofrecen una atención de calidad e individualizada a los usuarios.					
Indicador: Identificación						
2	Los colaboradores identifican correctamente las necesidades manifestadas por los usuarios.					
Indicador: Servicio						
3	Los colaboradores realizan el servicio solicitado en un tiempo adecuado.					

Dimensión: Liderazgo					
Indicador: Resultados sostenibles					
4	La empresa obtiene resultados sostenibles que aseguran su éxito y su continuidad en el mercado.				
Indicador: Unidad					
5	El líder de la empresa motiva a la unidad entre colaboradores generado un clima laboral positivo.				
Indicador: Orientación					
6	El líder orienta al personal hacia la excelencia.				
Dimensión: Participación de personal					
Indicador: Esencia					
7	Se encuentran identificados con la esencia de la empresa.				
Indicador: Compromiso					
8	Se encuentran comprometidos con los propósitos y metas de la empresa.				
Indicador: Destrezas					
9	Las destrezas o habilidades de los colaboradores según su área de trabajo evidencian un adecuado desempeño.				
Dimensión: Basados en procesos					
Indicador: Eficiencia					
10	Todos los procesos realizados por los colaboradores destacan por su eficiencia y calidad.				
Indicador: Acciones vinculadas					
11	Toda acción realizada por los colaboradores se encuentra vinculada entre sí.				
Dimensión: Enfoque de sistemas					
Indicador: Identificación					

12	Identifica a la empresa como sistemas vinculados entre sí.					
Indicador: Entendimiento						
13	Comprende que si existen problemas en los sistemas vinculados entre sí se afecta directamente a la empresa.					
Indicador: Gestión						
14	Se gestiona correctamente cada sistema en la empresa.					
Dimensión: Mejora continua						
Indicador: Medición						
15	La empresa cumple con los objetivos establecidos.					
Indicador: Verificación						
16	El grado de desempeño de las actividades es verificado por el supervisor del área de forma periódica.					
Indicador: Análisis						
17	Se analiza cada proceso con el propósito de determinar que actividades contribuyen a la mejora continua.					
Indicador: Evaluación						
18	Se supervisa constantemente a los colaboradores.					
Dimensión: Decisiones eficaces						
Indicador: Descripción						
19	Se comunica a todos los niveles de la organización acerca de la toma de cada decisión.					
Indicador: Análisis						
20	Se analizan diversas alternativas brindadas por el personal en la toma de decisiones.					

Indicador: Interpretación					
21	Se interpreta y evalúa cada decisión importante con ayuda de los colaboradores.				
Indicador: Variabilidad					
22	Se emplean técnicas estadísticas para analizar la variabilidad en las decisiones.				
Dimensión: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor					
Indicador: Relación recíproca					
23	Existe una comunicación recíproca y adecuada entre la empresa y proveedores.				
Indicador: Mejora de la organización					
24	No existen retrasos o poca calidad en el servicio brindado por el proveedor que impida la mejora de la empresa.				

Título del informe de tesis		N	R	A	CF	S
			V	V		
Variable: Gestión administrativa						
Dimensión: Planeación						
Indicador: Visión y misión						
1	Conoce la visión y misión de la empresa de forma clara y precisa.					
Indicador: Programas						
2	Asisten a programas de capacitación constantemente.					
Indicador: Objetivos						
3	Los objetivos de la empresa se cumplen en su totalidad.					
Indicador: Estrategias						

4	Se ejecutan estrategias en la empresa para alcanzar exitosamente cada meta u objetivo planteado.					
Indicador: Procedimientos						
5	Es adecuado cada procedimiento realizado por la gestión administrativa.					
Indicador: Desempeño laboral						
6	La gestión administrativa de la empresa influye en su desempeño laboral.					
Dimensión: Organización						
Indicador: Estructura						
7	Conoce la estructura organizacional de la empresa de forma clara y adecuada.					
Indicador: Toma de decisiones						
8	Todos los colaboradores influyen en la toma de decisiones.					
Indicador: Funciones						
9	Cada colaborador cumple responsablemente sus funciones.					
Indicador: Liderazgo						
10	En cada área existe una autoridad a cargo.					
Indicador: Comunicación						
11	Cada área posee una comunicación coordinada y asertiva.					
Dimensión: Dirección						
Indicador: Motivación						
12	Los colaboradores se encuentran motivados al realizar sus actividades laborales.					
Indicador: Ambiente laboral						
13	Se promueve un ambiente laboral positivo y agradable.					
Indicador: Equipos de trabajo						

14	Existe una comunicación asertiva entre los equipos de trabajo.					
Indicador: Monitoreo						
15	Existe monitoreo constante para medir los parámetros de eficiencia en cada área de trabajo.					
Dimensión: Control						
Indicador: Seguimiento						
16	El desempeño de cada trabajador es supervisado periódicamente.					
Indicador: Metas						
17	Las metas planteadas se encuentran acorde con las necesidades de la empresa.					
Indicador: Resultados						
18	Los resultados obtenidos se informan a cada nivel de la empresa.					
Indicador: Medidas correctivas.						
19	Si se hallan errores en los procedimientos u otras falencias se aplican las medidas correctivas correspondientes.					

Anexo 03. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: África del Valle Calanchez Urribarri
Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
Especialidad: Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias. Docente investigador Concytec
Instrumento de evaluación: Cuestionario Calidad Total
Autor (s) del instrumento (s): Dulce Enedina Vega Bolívar

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:	África del Valle Calanchez Urribarri
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Especialidad:	Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias. Docente investigador Concytec
Instrumento de evaluación:	Cuestionario Gestión Administrativa
Autor (s) del instrumento (s):	Dulce Enedina Vega Bolivar

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x

INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :								x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.								x
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :								x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.								x
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.								x
PUNTAJE TOTAL							8		40

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 48

Lugar y fecha:

Chiclayo, 25/05/2022



Dra. Africa Colancho Urbina
 CE. 000573626
 Docente Investigadora

_____ Firma

Observación:.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ANGULO CORCUERA CARLOS ANTONIO

Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad: GESTION DEL TALENTO HUMANO

Instrumento de evaluación: Cuestionario Calidad Total

Autor (s) del instrumento (s): Dulce Enequina Vega Bolívar

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X

INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:							X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.							X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:							X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X		
PUNTAJE TOTAL								48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lugar y fecha Lima 23 de Mayo 2022


MBA. Carlos Augusto Angulo Carcerena
 Registra en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

Firma

Observación:.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ANGULO CORCUERA CARLOS ANTONIO

Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Especialidad: GESTION DEL TALENTO HUMANO

Instrumento de evaluación: Cuestionario Gestión Administrativa

Autor (s) del Instrumento (s): Dulce Enedina Vega Bolívar

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X

INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :						X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.						X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :						X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X		
PUNTAJE TOTAL								48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lugar y fecha Lima 23 de Mayo 2022



MBA. Carlos Augusto Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Firma

Observación:.....

.....

.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA

Institución donde labora: UCV

Especialidad: ADMINISTRACION

Instrumento de evaluación: Cuestionario Calidad Total

Autor (s) del instrumento (s): Dulce Enedina Vega Bolívar

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los Items están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los Items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los Items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	

INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						
						43


(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 43

Lugar y fecha: Lambayeque 23 de Mayo del 2022



Dra. Erica J. Sayay-Chamborg
REGUC 13374 - CLAD

Firma
45361468

Observación:.....
.....
.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: SUYSUY CHAMBERGO ERICKA
JULISSA
Institución donde labora: UCV
Especialidad: ADMINISTRACION
Instrumento de evaluación: Cuestionario Gestión Administrativa
Autor (s) del instrumento (s): Dulce Enedina Vega Bolívar

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable; de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	

SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						
44						

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 44

Lugar y fecha. Lambayeque 23 de Mayo del 2022


Dr. Ericka L. Sausay-Chamborg
REGUC 13374 - CLAB

Firma
45361468

Anexo 04. Prueba de hipótesis N°02 – Tau b de Kendall

Prueba de hipótesis

Para el objetivo general:

Determinar la influencia entre la calidad total y la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.

Se planteó la siguiente hipótesis general:

HO: No existe relación directa entre calidad total y la gestión administrativa de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.

HI: Existe relación directa entre calidad total y la gestión administrativa de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.

Para la contrastación de la hipótesis planteada y por tratarse una investigación correlacional, se utilizará la escala estadística Tau b de Kendall debido a que en esta investigación las dos variables son ordinales.

Tabla 27:

Correlaciones

Correlaciones				
			Calidad Total	Gestión Administrativa
Tau b de Kendall	Calidad Total	Coefficiente de correlación	1,000	,314*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	50	50
Gestión Administrativa	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,314*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Software SPSS.

Correlación: Según la **Tabla 49** se puede apreciar que para la presente investigación existe baja asociación o correlación ($0.2 < 0.314 < 0.39$) entre la calidad total y la gestión administrativa, entonces se puede señalar que la gestión administrativa no depende de la calidad total en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú SAC.

Contrastación de hipótesis: el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall es una prueba no paramétrica cuando se desea medir la relación entre dos variables ordinales, este coeficiente se designa por **p**. El coeficiente de Tau b de Kendall, **p**, puede tomar valores entre +1 y -1 donde:

Un valor de +1 en **p** significa una perfecta asociación de rango.

Un valor 0 en **p** significa que no hay asociación de rangos.

Un valor de -1 en **p** significa una perfecta asociación negativa entre los rangos.

Formulación de Hipótesis. – Prueba unilateral derecha

Ho: X e Y no tiene relación

H1: Existe relación entre los valores X e Y.

Con un nivel de significancia al 95%, se observa que el valor calculado es menor al asumido ($0.05 > 0.026$) lo que indica que se debe aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Por consiguiente, si existe relación entre calidad total y la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú SAC, Av. Barranco, Lima 2022.

Anexo 05. Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO DE INVESTIGACIÓN
Calidad total y gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C., Lima, 2022	¿En qué medida influye la calidad total en la gestión administrativa de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.?	Determinar la influencia entre la calidad total y la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.	<p>1) Identificar la influencia entre la calidad total y la planeación de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.;</p> <p>(2) Identificar la influencia entre la calidad total y la organización de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.;</p> <p>(3) Identificar la influencia entre la calidad total y la dirección de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.;</p> <p>4) Identificar la influencia entre la calidad total y el control de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.</p>	<p>H₁: Si existe influencia significativa entre la calidad total y la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.</p> <p>H₂: No existe influencia significativa entre la calidad total y la gestión administrativa en la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.</p>	Calidad total	Enfoque al cliente	Atención	<p>P: 50 trabajadores de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.</p> <p>M: 50 trabajadores de la empresa Algarrobos Orgánicos del Perú S.A.C.</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental, corte transversal y descriptiva.</p>
							Identificación		
						Liderazgo	Servicio		
							Resultados sostenibles		
						Participación del personal	Unidad		
							Orientación		
							Esencia		
						Basados en procesos	Compromiso		
							Destrezas		
						Enfoque de sistema	Eficiencia		
							Acciones vinculadas		
							Identificación		
						Mejora continua	Entendimiento		
							Gestión		
							Medición		
							Verificación		
Decisiones eficaces	Análisis								
	Evaluación								
	Descripción								
	Análisis								
	Interpretación								
	Variabilidad								

					Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	Relación recíproca Mejora de la organización		
					Gestión administrativa	La planeación	Visión y misión	
							Programas	
							Objetivos	
							Estrategias	
							Procedimientos	
							Desempeño laboral	
						La organización	Estructura	
							Toma de decisiones	
							Funciones	
							Liderazgo	
							Comunicación	
						La dirección	Motivación	
							Ambiente laboral	
							Equipos de trabajo	
							Monitoreo	
						El control	Seguimiento	
					Metas			
					Resultados			
					Medidas correctivas			

Anexo 05. Base de datos

CALIDAD TOTAL																						GESTION ADMINISTRATIVA																					
AL	LIDERAZGCACION DE PIS EN PRUE DE SIS JORA CONTINCISIONES EFICACE BENEFI										PLANEACION			ORGANIZACION			DIRECCION			CONTROL																							
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	1	3	5	5	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2		
4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	2	5	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	5	1	3	4	5	2	3	2	5	3	3	1	5	1	2	1	1	2	3	
4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	5	5	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	5	5	1	3	4	5	2	5	2	5	3	3	2	5	1	2	1	2	3	2	
4	5	5	2	5	4	4	4	3	5	4	2	5	3	4	3	1	3	3	3	3	3	5	5	5	1	3	4	5	2	5	2	5	3	3	2	5	1	2	1	2	3	3	
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2	5	3	4	3	1	3	3	3	3	3	5	4	5	1	3	2	5	2	5	2	3	3	2	5	1	2	1	2	3	3	3	
4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	2	5	3	4	3	1	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	2	4	3	5	2	5	3	3	2	5	2	2	1	4	3	3	
4	5	5	5	4	4	4	4	3	2	5	2	5	5	1	4	3	1	3	3	3	3	5	4	5	3	3	2	4	3	5	2	5	3	3	2	4	2	2	1	4	3	3	
4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	2	5	1	4	3	1	3	3	3	3	2	5	5	3	3	2	4	3	5	2	5	3	3	2	4	2	2	1	4	3	5	
2	5	5	5	4	4	4	4	3	2	4	2	5	1	4	3	1	3	3	3	3	2	2	4	5	3	3	3	4	3	4	1	5	3	3	2	4	2	2	1	4	3	5	
2	5	5	3	2	3	4	4	4	2	4	2	5	5	1	4	3	2	3	3	3	2	5	4	4	3	3	2	4	3	4	1	5	3	3	2	4	2	2	1	3	3	5	
2	4	2	3	2	3	4	3	3	2	5	2	5	1	4	3	2	3	3	3	2	2	5	3	5	3	3	2	2	3	4	1	5	3	3	2	4	2	1	1	4	1	5	
2	4	2	4	2	2	4	2	3	2	5	2	5	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	5	3	2	2	2	3	4	4	5	3	3	2	3	2	2	3	4	3	5	
2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	1	2	5	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	5	3	2	2	2	3	4	1	1	5	3	3	3	2	3	3	2	3	1	
2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	5	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	4	1	3	2	3	2	3	1	3	4	1	2	5	
2	4	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	5	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	3	4	1	3	2	3	2	3	3	3	4	2	5
3	4	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	5	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	1	3	2	3	2	3	3	2	1	3	1	5
3	4	2	3	2	2	2	2	4	4	2	3	5	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	3	4	1	3	2	2	3	3	3	3	4	1	5
3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	2	3	2	4	4	1	2	2	2	3	2	2	1	3	3	1	5
3	2	3	4	2	2	2	2	4	4	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	3	2	4	4	1	3	2	2	3	2	2	1	3	3	1	5
3	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	3	2	4	4	1	3	2	2	3	2	2	1	3	3	1	4	
3	2	4	3	2	2	2	2	4	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	3	3	4	4	1	3	2	2	3	2	2	1	2	3	1	4	
3	2	4	4	2	2	3	2	2	4	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	1	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	4	
3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3	5	4	1	4	2	2	3	2	3	3	2	3	1	4	
3	2	4	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	
3	2	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	
3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	5	4	1	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	
3	2	4	4	2	2	3	2	2	4	3	3	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	5	4	1	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	
3	2	4	4	2	2	3	2	2	4	3	3	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	5	4	1	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	
3	2	4	4	2	2	3	2	2	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	5	4	1	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	

3	3	4	4	2	2	3	2	2	4	3	3	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	5	4	1	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4		
3	3	4	4	2	3	2	2	2	4	3	3	4	2	2	1	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	5	4	1	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4		
3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4		
3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	4	2	2	1	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	1	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4		
3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	4	2	2	1	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	1	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4		
3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	2	2	1	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	5	4	1	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	1	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	5	4	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	1	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	5	4	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4		
3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	5	4	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4		
3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	1	3	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALANCHEZ DE BRACHO AFRICA DEL VALLE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Calidad Total y Gestión Administrativa en la Empresa Algarrobos Orgánicos del Perú SAC, Lima 2022

", cuyo autor es VEGA BOLIVAR DULCE ENEDINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 20 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALANCHEZ DE BRACHO AFRICA DEL VALLE DNI: 000573626 ORCID 000000292469927	Firmado digitalmente por: DCALANCHEZBR el 25- 07-2022 11:33:58

Código documento Trilce: TRI - 0355000