

Gestión de calidad y crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos

por Aarón Alejandro Guevara Fernández

Fecha de entrega: 01-ago-2023 04:25p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2140121674

Nombre del archivo: Guevara_Fernandez_Aarn_Alejandro.pdf (338.15K)

Total de palabras: 11395

Total de caracteres: 60245



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión de calidad y crecimiento empresarial en una
organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTOR:

Guevara Fernández, Aarón Alejandro (orcid.org/0000-0003-3185-5995)

ASESORES:

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham (orcid.org/0000-0002-2469-9237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

I. INTRODUCCIÓN

La contribución de una adecuada gestión en el crecimiento y desarrollo de las empresas es un tema siempre relevante. La forma y el método pueden significar medios decisivos en cuanto a los objetivos que se proponen (Agila et al., 2018). Sin embargo, hasta el día de hoy aún existen empresas que siguen sin estar a la vanguardia, razón por la cual no crecen. Esta situación resulta preocupante, debido a que en tan poco tiempo el mundo ha vivido una inmensidad de cambios que obliga a todos los directivos a estar actualizándose constantemente, obliga también a rediseñar procesos que permitan hacer frente a las nuevas necesidades y salir de aquella zona de confort en busca del desarrollo, del crecimiento empresarial. Ante ello, una adecuada ejecución de la gestión de calidad permitiría a muchas empresas salir de aquel punto en el que se encuentran hace ya tiempo.

Es así que, analizando la realidad problemática del crecimiento empresarial desde una perspectiva mundial, podemos exponer el artículo realizado por Sánchez (2022) en el que se expresa una preocupación por la sostenibilidad de las empresas, ya que existe un gran número de ellas que cesan funciones a pocos años de haberse creado y también empresas maduras que simplemente se estancan y ya no crecen. En preciso mencionar que, la sociedad actual viene sufriendo la llegada de la cuarta revolución industrial; éste proceso social (basado en los avances tecnológicos) ocasiona una serie de transformaciones en sistemas enteros, pudiéndose evidenciar en cuestiones políticas, económicas, sociales, etc. (Rey et al., 2022).

En cuanto a gestión de calidad, Díaz y Salazar (2021) en su indagación señalan que la calidad es un elemento decisivo y un estado indispensable para alcanzar una mayor competitividad en la industria, los entornos tan cambiantes hacen que cada vez sea más complicado ser una empresa sostenible en el tiempo ya que muchas de ellas no logran satisfacer las expectativas de los clientes.

Por otra parte, Ormaza y Guerrero (2021), señalan que actualmente existen una gran cantidad de organizaciones que se están dejando sobrepasar por las actualizaciones globales, dejando de lado la prioridad de sobrevivir en el mercado, de expandirse y crecer. Una de las principales razones por las que no se da este

cambio, es porque a menudo le huyen al hecho de rediseñar procesos y convertirlos en unos que cumplan con los estándares de calidad, competitividad y productividad.

A nivel nacional, en una empresa situada al norte del país, se percibe desorganización en diversas áreas de la misma, encontrándose deficiencias ligadas al desarrollo de determinadas funciones que afectan su funcionamiento. Además, se evidencia que la empresa no controla sus procesos, y que tampoco cuenta con lineamientos ni procedimientos para ello; por todos estos motivos, a menudo no logran sus metas y objetivos en los tiempos esperados, ni son conscientes de cuán eficaces están siendo (Guerra y Palomino, 2020).

Asimismo, en la capital del Perú, Benites (2019) estudia a una empresa cuyas ventas han disminuido considerablemente, además de su participación de mercado, debido a la falta de preocupación por incursionar en nuevos rubros y también por no desarrollar productos que los diferencien de la competencia. Del mismo modo, Arias (2022) señala que, en el Perú, al igual que en otros países, varias empresas aún no logran reponerse de las pérdidas ocasionadas por la Covid-19; sin embargo, vemos a otras organizaciones que han logrado hacerle frente a tal problema, y esto se debe a que ya contaban con planes de acción para abordar riesgos y oportunidades.

En ese sentido, habiendo tomado conocimiento de las diversas realidades de la gestión de calidad y el crecimiento empresarial, se expone la problemática del presente estudio. Esta empresa fue creada en 2015 y forma parte de la industria gráfica, más precisamente, se dedica a diseñar, imprimir e instalar publicidad a pedido de otras organizaciones. Durante sus inicios tuvo un crecimiento regular, sin embargo, desde hace algunos años se quedó estancada en el mismo nivel, con puntos fuertes y débiles, a pesar de que el fundador señala estar ejecutando procesos de calidad desde aquel entonces.

Por tal motivo, se pretende dar respuesta al siguiente problema general, ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en el crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, 2023? De manera similar, como problemas específicos se tienen: i) ¿En qué nivel se encuentra la gestión de calidad aplicada por la empresa?; ii) ¿En qué nivel se

encuentra el crecimiento empresarial de la organización?; iii) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial interno de la organización?; y iv) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial externo de la organización?

Por otro lado, resulta pertinente destacar las justificaciones de la investigación, de ésta manera, teóricamente se justifica por la necesidad de proporcionar conocimientos a través de la indagación y recolección de aproximaciones conceptuales, tomando a Ramos (2020) como referencia para la gestión de calidad, y a Fernández y Martínez (2018) para el crecimiento empresarial. Asimismo, metodológicamente se justifica debido a que, se aplicó el método científico para formular el problema y para ir en busca de una respuesta, por ello, se recolectó información cuantitativa a través de la aplicación de instrumentos confiables y validados, los cuales nos sirvieron para poder llegar a una conclusión. Y socialmente, se justifica en el aporte que se pretende brindar a las organizaciones con la finalidad de que puedan lograr un crecimiento que, a su vez, promueva el desarrollo del país, incrementando las oportunidades de empleo.

En suma, para direccionar el rumbo de la investigación, se establecieron diversos objetivos, como el general, que pretende determinar la influencia de la gestión de calidad en el crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, 2023. De igual modo, se cuenta con los siguientes objetivos específicos: i) Identificar el nivel en el que se encuentra la gestión de calidad aplicada por la empresa; ii) Identificar el nivel de crecimiento empresarial de la organización; iii) Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial interno de la organización; y iv) Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial externo de la organización.

Cabe señalar que, como hipótesis de la investigación se cuenta con la hipótesis alterna (H_1): La gestión de calidad influye en el crecimiento empresarial de una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, 2023. En tanto que, como hipótesis nula (H_0) se estableció la siguiente: La gestión de calidad no influye en el crecimiento empresarial de una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Es importante brindar sustento a la investigación, por ello, se analizaron diversos estudios de procedencias nacionales e internacionales en los que se encontraron una gran diversidad de indagaciones con respecto a las variables de estudio. De tal manera que, a nivel nacional sobre gestión de calidad se cuenta con Loyola (2022) quien, en su artículo científico sobre gestión de calidad y gestión del conocimiento, llevado a cabo en Tarapoto, tuvo por objetivo establecer la incidencia de la variable independiente en la variable dependiente, en los centros universitarios públicos de Lima. El estudio hizo uso del enfoque cuantitativo, puesto que se utilizaron técnicas como la encuesta. En adición a lo ya mencionado, la muestra estuvo compuesta por 136 funcionarios de las casas de estudio, por lo que se utilizó el cuestionario para poder cuantificar los resultados. El autor concluyó señalando que, en definitiva, la gestión de calidad explica estadísticamente el 45% de la varianza de la variable gestión del conocimiento (valor $P < 0,05$), por lo cual se pudo aceptar la hipótesis general del estudio, la cual afirma la influencia de la primera variable sobre la segunda.

De forma similar, Estela y Rabanal (2022), en su indagación, abordaron temas sobre el crecimiento empresarial, en el que tuvieron como finalidad descubrir la repercusión de la inclusión financiera en el crecimiento empresarial de las compañías dedicadas al sector de lácteos en el departamento de Cajamarca. Para ello, se recurrió a 14 Mypes como muestra de la investigación, por ende, el enfoque fue de carácter cuantitativo, el cual fue materializado por el cuestionario como instrumento de medición. Luego de realizar el análisis y verificación de los datos recopilados, se concluyó que la inclusión financiera contribuye de manera positiva media (correlación de 0,504, significancia de $P < 0,05$) al crecimiento empresarial puesto que, por esto ha sido posible la expansión hacia nuevos mercados del sector lácteos a pesar de los limitantes como la pandemia que obstaculizó mucho que las compañías accedan a los diferentes productos financieros para garantizar su crecimiento empresarial.

Del mismo modo, Álvarez (2021) desarrolló un estudio en el que tuvo por finalidad medir el nivel de vinculación de la gestión de calidad en la cadena logística

en compañías comerciales del departamento de Lima. Es así que, para i en busca de los objetivos establecidos, utilizaron un tipo de indagación descriptivo acompañado de un corte transversal. Por tanto, de acuerdo a la naturaleza del enfoque de estudio (cuantitativo) se hizo uso del cuestionario cuya muestra fue de 30 colaboradores que laboran de manera presencial en estas compañías. Los resultados evidenciaron que el 63,3% está de acuerdo con que se priorice una buena gestión de calidad y de compras para la elaboración de los productos que ofertan, porque es una necesidad que se requiere para diferenciarse de la competencia. Se llegó a concluir que, una efectiva gestión de calidad repercute de manera positiva en la cadena logística (Correlación de 0,796, significancia de $P < 0,05$).

En adición a ello, Ocon (2019) realizó una investigación basándose en la gestión de calidad y en la serie de beneficios que otorga a las organizaciones peruanas del sector producción. Por ello, como principal finalidad tuvo identificar la influencia de la variable 1 sobre la variable 2. El enfoque del artículo fue cuantitativo, cabe mencionar que no realizaron experimentación alguna en las variables, siguiendo un corte transversal. Para recolectar datos encuestó a través de un cuestionario a un total de 20 mypes del rubro panaderías del distrito de San Martín de Porres ubicado en el departamento de Lima, Perú. Los resultados demostraron que la relación entre ambas variables es positiva y alta (correlación de 0,732, significancia de $P = 0,003$), por lo que terminó aceptando la hipótesis que señalaba que la gestión de calidad influye en los beneficios de las empresas en estudio.

En cuanto a la variable crecimiento empresarial se tiene al estudio desarrollado por Canales y Huahualuque (2019), quienes plantearon en su estudio determinar la incidencia de la gestión administrativa en el mejoramiento del crecimiento empresarial de la compañía Llanmaxxis del Perú SAC, quien se desarrolla dentro del rubro de neumáticos. Para llevar a cabo la indagación fue indispensable hacer uso del tipo descriptivo conjuntamente con el enfoque cuantitativo quien permitió a través de la técnica de encuesta recopilar la información oportuna. Con respecto a la muestra se eligieron 40 colaboradores que desempeñaban labores en la organización. Después de procesar la información se evidenció que las variables de estudio tenían una relación positiva alta (correlación

de 0,743, significancia de $P < 0,05$); y esto se evidenciaba también en la deficiente gestión administrativa de la empresa, ya que impactaba de gran forma en el crecimiento empresarial de la misma, para ello los autores plantearon que se planifiquen estrategias preventivas que permitan asegurar el desarrollo de la organización al corto y largo plazo, sobre todo en aspectos de mejoras en la calidad del servicio y productos que ofrece sumado a la planificación y elevación de estándares de calidad.

Asimismo, se cuenta con Vega (2018), quien realizó una investigación en torno a la influencia que ejerce la gestión del conocimiento sobre el crecimiento empresarial de las Mypes del rubro de calzado en el departamento de Trujillo. Para el desarrollo del estudio se utilizó el enfoque cuantitativo, conjuntamente con el cuestionario como herramienta para medir las variables en cuestión. La muestra la conformaron 120 trabajadores de las 12 Mypes involucradas en este estudio. Como resultados se obtuvo una vinculación positiva alta entre la gestión del conocimiento y el crecimiento empresarial (correlación de 0,871, significancia de $P < 0,05$), motivo por el cual el investigador aceptó la hipótesis que afirma un vínculo positivo.

De manera similar, Pinto y Vargas (2017) consolidaron una investigación la cual tuvo como finalidad hallar la repercusión de la cultura organizacional en el crecimiento empresarial de las Mypes del rubro del comercio en Arequipa. Es así que, hicieron uso de la encuesta para obtener la información requerida, esto se pudo materializar mediante la aplicación de cuestionarios a 215 negocios del sector mencionado, por esto fue posible utilizar la metodología aplicada sumado a un enfoque cuantitativo de eje transversal. Los resultados obtenidos demostraron que existe una repercusión positiva considerable (coeficiente de 0,847, significancia de $P = 0,000$) entre los fenómenos de estudio, razón por la cual se aceptó la hipótesis que va a favor de lo descubierto.

En suma, a nivel internacional se cuenta con Chamba et al. (2019), quienes descubrieron la vinculación entre la gestión de calidad y la gestión del conocimiento en empresas del sector industrial de Ecuador. Para tal fin, elaboraron y aplicaron encuestas en un total de 276 empresas de las ciudades más grandes del país. Entre los resultados, se obtuvo un valor P menor al 5%, razón por la cual aceptaron la H_1 .

Asimismo, se obtuvo una magnitud de vinculación de Phi de 0,698. Por lo tanto, los investigadores concluyeron afirmando la existencia de una relación positiva y moderada entre los fenómenos investigados y desarrollados en empresas industriales ecuatorianas.

Además, Tejena (2020), llevó a cabo un artículo científico en el que se centró en analizar las estrategias financieras aplicadas por las compañías de la ciudad de Ambato (Ecuador), para ver si éstas contribuían de manera directa al crecimiento de las compañías de fabricación de cueros y productos derivados. Por tanto, se desarrolló un trabajo descriptivo-cuantitativo, el cual permitió tomar como instrumentos de medición a los estados financieros, ya que, se midió la situación financiera de las compañías realizando las diferentes herramientas financieras vigentes. Es así que, a pesar de las mediciones que se hicieron con indicadores, estrategias de corto y largo plazo y, sobre todo, con pruebas financieras, solo se logró encontrar una relación media baja (coeficiente de relación de 0,598, significancia de $P < 0,05$) entre las estrategias financieras y el crecimiento empresarial, esto se debe a que no solo se tienen que canalizar los esfuerzos en el ámbito financiero, sino que también, existen factores como la comunicación o mejoras en procesos que podrían resultar más influyentes en el crecimiento empresarial. Por tanto, se propuso que empezaran a trabajar en aquellos factores que tienen mayor incidencia en el crecimiento de los negocios, como la comunicación, nuevas tendencias, análisis de mercado y el implementar estrategias de diferenciación de productos o servicios con valor añadido.

Por su parte, Ling et al. (2019) desarrollaron una investigación la cual tuvo por finalidad medir la repercusión de la gestión de calidad en la satisfacción del usuario de una empresa de servicios situada en Malasia. El tipo de estudio fue correlacional, apoyándose de un enfoque cuantitativo, el cual estuvo enmarcado por el uso del cuestionario como instrumento de medición. Asimismo, la muestra estuvo compuesta por un total de 194 pacientes de hospitales, cuyos resultados (correlación de 0,90, significancia de $P < 0,05$) evidenciaron que, los fenómenos en investigación mantienen un vínculo positivo muy alto, demostrando que la calidad es fundamental en todos y cada uno de los procesos para proporcionar un servicio al cliente que logre copar las expectativas de los mismos, por lo que se concluyó

que mientras más se trabaje en los componentes de la gestión de calidad mayor será la satisfacción de los pacientes de los hospitales de Malasia.

Asimismo, se tiene a Gómez et al. (2019), quienes proponen en su estudio conocer la repercusión de la gestión de calidad en el crecimiento de las cooperativas de una provincia de Ecuador. Para esto fue necesario utilizar una indagación correlacional que contenga un corte transversal, acompañado de una muestra de 51 cooperativas, las cuales fueron medidas a través de un cuestionario. Los resultados (correlación de 0,557, significancia de $P < 0,05$) demostraron la existencia de una vinculación positiva moderada entre la gestión de calidad y el crecimiento de las cooperativas, por lo que se concluyó mencionando que la variable independiente influye de manera considerable sobre la variable dependiente.

Asimismo, se cuenta con Panuwatwanich y Nguyen (2017), quienes en su estudio lograron examinar el vínculo presente entre la gestión de calidad y la eficacia organizacional en compañías del rubro de construcción de Vietnam. Aplicaron la técnica de encuesta para fundamentar el tipo de investigación cuantitativa que se eligió para este estudio. Encuestaron a un total de 104 trabajadores del rubro de construcción. Los resultados encontrados demostraron que existen las condiciones necesarias para aplicar la gestión de calidad en todos y cada uno de los procesos de estas compañías, ya que cuentan con una cultura flexible y en equilibrio, eso indica que están en mejora continua y tienen una gran adaptación a los cambios. Asimismo, se obtuvo una repercusión significativa y positiva entre ambos fenómenos (coeficiente de correlación de 0,75, significancia de $P < 0,05$) Por lo que se concluyó que las empresas pueden lograr obtener un mejor desempeño siempre y cuando apliquen una correcta gestión de calidad, ya que esta influye de manera favorable en el crecimiento de la misma.

Del mismo modo, Muhammad y Syed (2017) realizaron un estudio en Pakistán, en el cual intentaron descubrir el nivel en el que la gestión de calidad repercute en la satisfacción del consumidor en compañías del sector bancario de Pakistán. Por ende, para el desarrollo del objetivo planteado fue indispensable aplicar un enfoque cuantitativo que se complementa con un instrumento como el

cuestionario, el mismo que fue aplicado a 477 clientes de los bancos. Los resultados indicaron que, se cuenta con una repercusión positiva, en una intensidad moderada, entre los temas en estudio (correlación de 0,411, significancia de $P < 0,05$); evidenciando que, en cuanto se ponga mayor énfasis en la calidad de atención al consumidor, también será mayor la satisfacción del mismo, por lo que se puede concluir que la gestión de calidad repercute de forma favorable en la satisfacción del usuario.

Por otra parte, es menester mencionar que desde hace varios años la calidad ya se proyectaba como un elemento fundamental para conseguir la satisfacción del cliente, debido a ello, en los años 50, varios estudiosos elaboraron teorías y opiniones con relación a la calidad y a la forma en la que es posible lograrla, como la teoría del Ciclo Deming, la cual es el método más popular de mejora continua, consta de cuatro etapas que pueden ser empleadas en procesos empresariales para que la calidad mejore continuamente: Planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA). Ésta estrategia aplica variadas técnicas de apoyo para conocer la situación que vive la organización y diagnosticar cuáles son sus puntos débiles; en base a ello, establecer las acciones de mejora (Montesinos et al., 2020).

En otras palabras, la gestión de calidad ha ido evolucionando con el pasar del tiempo, modificando aquel enfoque inicial destinado exclusivamente en el producto, hacia uno que considera a las partes interesadas tanto internas como externas relacionadas a la organización. En ese sentido, Ramos (2020) define a la gestión de calidad como un sistema que engloba actividades a través de las cuales la organización establece sus objetivos y determina los procesos y recursos necesarios para obtener los resultados esperados.

Dicho de otra manera, administra los procesos que se relacionan y todos los recursos fundamentales y necesarios para proporcionar valor y lograr resultados que beneficien a las partes interesadas. Cabe señalar que, la gestión de calidad está compuesta por seis dimensiones, entre las cuales se tiene al liderazgo, la planificación, el soporte, los controles operativos, la evaluación del desempeño, y la mejora continua (Ramos, 2020).

Asimismo, Sánchez et al. (2021) brindan conceptos para cada una de estas dimensiones, es así que con respecto al liderazgo señalan que, ésta tiene que ver con el ejercicio de poder que la alta dirección tiene a su cargo y en la habilidad que tiene para decidir de manera adecuada cuando la organización lo requiera; y se ve reflejada en indicadores como la comunicación, el compromiso, la confianza del jefe. Con relación a la planificación, hace referencia en que aquí se identifican y se tratan los riesgos y oportunidades, también se establecen los objetivos de calidad que deben ir acorde con la política de calidad; la planificación cuenta con indicadores como los objetivos, estrategias y presupuesto de la empresa. En cuanto al soporte se refiere a los medios con los que la organización cuenta para hacer funcionar su sistema, entre los indicadores del soporte tenemos a la gestión del recurso humano, los recursos financieros, la infraestructura, los recursos tecnológicos, entre otros.

De forma similar, sobre los controles operativos hace referencia a la planificación e implementación de los mismos con la finalidad de cumplir con los requisitos; para los controles operativos se tiene como indicadores al diseño y desarrollo, proveedores externos, salidas no conformes, entre otros. Con respecto a la evaluación del desempeño, se refiere a los estándares para evaluar y conocer la satisfacción del cliente; como indicadores de ésta dimensión se deben considerar a los mecanismos de evaluación, monitoreo, análisis del desempeño de los procesos. Y finalmente, con relación a la mejora continua, ésta tiene que ver con la planificación e implementación de las acciones necesarias para mejorar resultados no deseados, y deben ser incluidas en los actividades operativas de la organización, cuya alineación también obedezca a los objetivos estratégicos de la misma; entre los indicadores de ésta dimensión se tiene a los planes de mejora o acciones inmediatas producto del análisis de resultados o monitores respectivamente (Sánchez et al., 2021).

Tras lo expuesto, es importante mencionar que se cuenta con una serie de componentes fundamentales para gestionar la calidad en cada uno de los departamentos de la organización, y no únicamente en los que elaboran el producto o servicio, se va más allá de ello considerando lo que las partes interesadas

necesitan y esperan recibir. Además, cada dimensión cuenta con indicadores que permiten cuantificar o determinar qué tan bien se está ejecutando.

Por otro lado, cuando se habla de crecimiento empresarial, resulta propicio dar a conocer la teoría de los sistemas complejos, la cual consiste en el pensamiento sistémico que se requiere para tratar fenómenos complejos no aislados, mismos que se relacionan de manera interna y externa con otros elementos; éstos sistemas se caracterizan por ser adaptativos, debido a que experimentan alteraciones por influencias externas que buscan quitarles la estabilidad, sin embargo, luchan constantemente y consiguen adaptarse a ello (Esparza y Martínez, 2021).

En otros términos, a lo que hacen referencia los autores, es a que las empresas inicialmente llegan a un punto en el que a través de sus propios medios logran establecer procesos y funciones eficientes que les permiten competir sin problema y, sobre todo, colmar las expectativas de los consumidores. Sin embargo, existe un momento en el que estos procesos dejan de estar actualizados, por lo que se tiene que buscar la manera de adaptarse para poder recuperar o mejorar la eficiencia que se tenía.

De esta manera, es importante saber que el crecimiento empresarial es considerado como un proceso que sucederá en un determinado momento cuando existan las condiciones propicias. También, es un indicador del desempeño económico que permite medir las capacidades de ampliar o mejorar, y de aprovechar las oportunidades comerciales (Fernández y Martínez, 2018). Dicho de otra manera, se trata de una etapa que sucederá siempre y cuando se sepan aprovechar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que existan tanto en el entorno interno como externo de la organización.

En ese sentido, Fernández y Martínez (2018) establecen dos dimensiones para esta variable, tales como el crecimiento empresarial interno y el crecimiento empresarial externo, debido a que existe un indicador basado en las funciones propias de la empresa que determina cuán eficiente es ésta, y un indicador correspondiente a la imagen de la organización de cara al público objetivo y la acogida que esta presenta.

Por tal motivo, para conocer un poco más sobre éstas dimensiones, es necesario citar lo mencionado por Cusi (2021) con respecto al crecimiento empresarial interno, quien afirma que está enfocado en el empresario y en el análisis de su entorno, identificando elementos fundamentales para la expansión y como mejor opción para conseguir resultados deseados en un mercado nuevo; también está ligado a factores internos propios de la empresa, como el aumento de inversión, la expansión y diversificación. En otras palabras, tiene que ver con la capacidad de la organización para sacar provecho de las oportunidades y fortalezas, y de enfatizar en las debilidades y contrarrestar las amenazas; por ello, toma como indicadores a la inversión, expansión, diversificación y ventas.

Con respecto al indicador inversión, éste se trata de un activo o artículo adquirido con la finalidad de generar ingresos o beneficios a la organización. Cabe señalar que, ésta adquisición no debería ser usada para otros fines, sino exclusivamente para generar ganancia en el futuro (Contractor et al., 2020). Asimismo, con relación a la expansión, éste indicador consiste en la etapa en la que una organización busca alternativas adicionales de crecimiento, pudiendo hacerlo a través de la apertura de una nueva sede, aumentar el marketing, entre otros (Di et al., 2020). Del mismo modo, con respecto al indicador diversificación, éste se refiere a la incursión de una empresa en la producción y/o comercialización de productos diferentes a los que ya ofrecía, también puede existir diversificación cuando se incursiona en otros mercados o industrias (Gómez y Bernet, 2019). Y finalmente, en referencia a las ventas, ésta tiene que ver con el conjunto de fases que pasa una organización, desde los trabajos en marketing hasta la entrega final del bien, abarcando la generación de prospectos, presentación, negociación y el cierre (Agnihotri, 2020).

Por su parte, con respecto a la dimensión crecimiento empresarial externo, Serrano et al. (2022) sostienen que está vinculado con factores externos a la organización, como la imagen, fusiones y alianzas. Es decir, crecer desde un punto de vista externo, se ve reflejado tanto en las relaciones empresariales como en la percepción que tiene el público con respecto a la marca; en tal sentido, indicadores como la imagen, las fusiones y las alianzas sirven para medir el nivel de progreso externo que las organizaciones tienen.

Con relación al indicador imagen, consiste en la manera en la que el cliente percibe una marca, y puede generarse en distintos momentos, como, por ejemplo: antes de haber interactuado con la empresa y después de haber experimentado con ella (Zameer et al., 2020). Del mismo modo, en referencia al indicador fusiones, se trata de la unión entre dos organizaciones con la finalidad de convertirse en una sola empresa y de ofrecer un nuevo producto o servicio bajo el nombre corporativo de la nueva entidad creada. En estos casos se trata de sacar provecho a la participación de mercado de la organización con la finalidad de impactar suficientemente en los consumidores (Dhir et al., 2020). Y finalmente, con respecto al indicador alianzas, tienen que ver con el acuerdo que existe entre dos o más organizaciones independientes, con la finalidad de colaborar mutuamente en la elaboración, desarrollo y venta de los productos y servicios. Las empresas que se alían, se alinean de tal manera que logran trabajar por un objetivo en común (Ard-Pieter y Luvison, 2019).

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo:

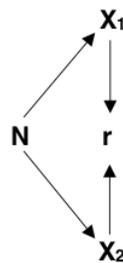
Se trabajó un tipo de estudio básico, siendo este aquel que sirve como insumo para indagaciones de superior practicidad (Arias y Covinos, 2021). Esto debido a que, en la presente investigación no se intentó aplicar teorías ya existentes, sino que, se construyeron cimientos para futuros estudios sobre los temas en cuestión. Asimismo, el enfoque que siguió el trabajo fue cuantitativo, el mismo que se basa en aplicar una diversidad de procedimientos de forma ordenada y sistemática con la intención de cerciorar determinados supuestos (Al-Saggaf et al., 2020). De tal manera que, se recaudó información numérica aplicando el cuestionario para que luego se pueda aprobar o rechazar la hipótesis establecida.

3.1.2. Diseño:

El diseño del trabajo de investigación fue no experimental, asimismo, fue de corte transversal, en el que según Álvarez (2020), no se considera manipular el desenvolvimiento cotidiano de las variables, de tal forma que se puedan desarrollar de manera fluida y en un único momento del tiempo. Por ello, no se intervino de ninguna manera en la gestión de calidad y el crecimiento empresarial de la organización en estudio. El diseño de la investigación está representado de la siguiente manera:

Figura 1

Diseño del trabajo de investigación



Nota. "N" es la muestra que representa a los colaboradores, "X₁" representa a la variable Gestión de calidad, "X₂" representa a la variable Crecimiento empresarial, y "r" es la correlación presente entre ambas variables.

Asimismo, el alcance fue correlacional, debido a que este ayuda a descubrir el grado de vinculación o influencia presente entre dos a más temas de estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). El alcance mencionado responde a que, tras la descripción de la situación de las variables en investigación, se identificó la influencia de una variable sobre otra.

3.2. Variables y operacionalización

El trabajo se rigió en función a dos variables, como la independiente (gestión de calidad), la cual se subdividió en seis dimensiones: El liderazgo, la planificación, el soporte, los controles operativos, la evaluación del desempeño, y la mejora continua. Por su parte, la variable dependiente (crecimiento empresarial) estuvo conformada por 2 dimensiones: Crecimiento empresarial interno y crecimiento empresarial externo. En el anexo 01 se expone la operacionalización de éstas variables.

3.2.1. Variable independiente (Gestión de calidad)

Definición conceptual

Ramos (2020) define a la gestión de calidad como un sistema que engloba actividades a través de las cuales la empresa establece sus objetivos y establece los procesos, así como los recursos necesarios para obtener los resultados esperados.

Definición operacional

El instrumento con el que se midió a la gestión de calidad fue el cuestionario, que a la vez, midió a sus dimensiones: liderazgo, planificación, soporte, controles operativos, evaluación del desempeño, y mejora continua.

Indicadores

El liderazgo tiene como indicadores a la comunicación, compromiso y confianza. La planificación cuenta con indicadores como los objetivos, estrategias y presupuesto de la empresa. El soporte tiene como indicadores a la gestión del recurso humano, los recursos financieros, la infraestructura y los recursos tecnológicos. Los controles operativos cuentan con indicadores como el diseño y desarrollo, proveedores externos y salidas no conformes. La evaluación del desempeño tiene como indicadores a los mecanismos de evaluación, mecanismos de monitoreo y

mecanismos de análisis del desempeño de los procesos. Y la mejora continua cuenta con indicadores como los planes de mejora o acciones inmediatas.

Escala de medición

Ordinal.

3.2.2. Variable dependiente (Crecimiento empresarial)

Definición conceptual

El crecimiento empresarial es considerado como un proceso que sucederá en un determinado momento cuando existan las condiciones propicias. También, es un indicador del desempeño económico que permite medir las capacidades de ampliar o mejorar, y de aprovechar las oportunidades comerciales (Fernández y Martínez, 2018)

Definición operacional

El instrumento con el que se midió al crecimiento empresarial fue el cuestionario que, a la vez, midió a sus dimensiones: crecimiento empresarial interno y crecimiento empresarial externo.

Indicadores

El crecimiento empresarial interno cuenta con indicadores como la inversión, expansión, diversificación y ventas. El crecimiento empresarial externo tiene indicadores como la imagen, fusiones y alianzas.

Escala de medición

Ordinal.

3.2.3. Indicadores

La cuantificación de las dimensiones se realizó a través de los indicadores que posee cada una, los cuales son componentes que surgen mediante la teoría, y que son reflejo de esta, de tal manera que, si se les desea ponderar será por medio de sus indicadores (Cohen y Gómez, 2019).

3.2.3. Escala de medición

Se aplicó la escala de Likert, la misma que agrupa una cierta cantidad de premisas en las que se puede dar a conocer una percepción positiva, indiferente o contraria por medio de valores cuantificables (Matas, 2019).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población abarca aquel universo de objetos o individuos que poseen características en común; cabe mencionar que, medir a toda una población sería bastante complicado puesto que requeriría la inversión de una gran cantidad de recursos, por esa razón, solo se considera a una muestra que sea capaz de representar a dicho universo (Castro, 2019). Por ello, la población de éste trabajo la conformaron los trabajadores y el dueño de la organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, que entre todos sumaron un total de 32 colaboradores.

- Criterios de inclusión: Se consideraron a jefes y trabajadores que contaban con al menos un año trabajando para la empresa.
- Criterios de exclusión: No se tomaron en cuenta a los colaboradores que no realizaban funciones vinculadas al rubro de la empresa (personal de mantenimiento y limpieza).

3.3.2. Muestra

Es un subgrupo de una población determinada cuyos objetos o individuos que lo conforman cuentan con rasgos en común, el cual otorgará mayor detalle con respecto a la percepción que tienen con relación a un tema en especial (Hennink y Kaiser, 2022). Es así que, al contar con una población reducida, fue necesario recurrir a la totalidad de ésta para obtener resultados más exactos; por ello, la muestra la conformaron los 32 colaboradores.

3.3.3. Muestreo

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, y se define como aquella selección determinada por la accesibilidad y voluntad de los diversos escenarios e individuos respectivamente (Otzen y Manterola, 2017). En ese sentido, al contar con el visto bueno de todos los colaboradores de la empresa en estudio, se recurrió a éste tipo de muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis

Comprende todo aquel individuo u objeto de estudio de quien se basa la información que se necesita recolectar en un momento determinado (Lohr, 2021). En este punto, la unidad de análisis fue cada colaborador de la empresa en estudio, que lleve al menos un año trabajando para la misma, pero que no haya estado realizando trabajos que no estén ligados directamente con el rubro de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue nuestra técnica aplicada para la recolección de información, la cual es definida como un medio a través del cual se sintetizan las opiniones y puntos de vista de las personas que forman parte de una muestra (Arias y Covinos, 2021); por tal motivo, se utilizó ésta herramienta con la finalidad de recabar información sobre cuestiones relevantes y necesarias para seguir el rumbo de la presente investigación. Con respecto al instrumento aplicado, se recurrió al cuestionario, debido a que este materializa las percepciones de los encuestados mediante valores numéricos (Torres et al., 2019).

En cuanto a la validez, es necesario dar a conocer que se trata de un requisito indispensable del cual se basa el instrumento para tener la certeza de la efectividad con la que cuenta y de lo representativo que es con relación a lo que se desea cuantificar (Almanasreh et al., 2019); de tal manera que, fue fundamental someter al cuestionario a un riguroso análisis de acuerdo al criterio de 3 expertos en los temas tratados, con la finalidad de que puedan otorgarle validez al mismo en base a su experiencia (Anexo 3).

Tabla 1

Validación por juicio de expertos

Expertos	Decisión
Dra. Key Zuyet Seminario Serquén	Aprobado
Mg. Karen Stefany Coronel Rentería	Aprobado
Mg. Judith del Pilar Carrión Acha	Aprobado

Nota. Aplicación de validación de expertos.

Asimismo, para conocer la fiabilidad del instrumento fue necesario recurrir al coeficiente de Alfa de Cronbach, sobre esto resulta pertinente mencionar que

mientras el coeficiente conseguido se encuentre más cerca de la unidad, mayor será la fiabilidad del instrumento; de lo contrario, existirá una mayor probabilidad de error al momento de medir (Stadler et al., 2021). Por lo que, se aplicó una prueba piloto a 10 colaboradores de la empresa en estudio (Anexo 4). Los resultados de estas pruebas demostraron que el instrumento de la variable gestión de calidad posee una fiabilidad buena (Alfa de Cronbach de 0,879); en tanto que, el instrumento de la variable crecimiento empresarial cuenta con una fiabilidad aceptable (Alfa de Cronbach de 0,753).

3.5. Procedimientos

Con respecto a los procedimientos, se inició indagando sobre la problemática vivida en diversas partes del mundo y del país, con la intención de sustentar en base a evidencias la manera en la que vinculan los fenómenos tratados en el presente estudio. Dicha indagación se realizó a través de artículos, revistas, tesis y libros de fuentes fidedignas y reconocidas. Posterior a ello, se requirió el permiso de la empresa para poder llevar a cabo la recolección de información necesaria. Después, se realizó una prueba piloto del instrumento a 10 colaboradores de la empresa en estudio, con la intención de conocer el nivel de fiabilidad de éste. Del mismo modo, una vez obtenidos los datos numéricos tras la aplicación de los instrumentos a todos los individuos seleccionados, se procesaron mediante el programa estadístico SPSS 25 para su posterior análisis e interpretación.

3.6. Método de análisis de datos

De forma similar, como método de análisis e interpretación de todos los datos numéricos recolectados gracias a la aplicación de los cuestionarios, fue necesario describir estadísticamente y a detalla, a través de tablas y figuras, la situación en la que se encontraban las variables de estudio. En adición a ello, se consideró la estadística inferencial, puesto que después de interpretar la prueba de normalidad se logró aceptar una de las hipótesis planteadas; asimismo, mediante el coeficiente de correlación de Spearman se pudo determinar el nivel de relación entre ambas variables; y a través de una prueba de regresión lineal se pudo identificar la influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

3.7. Aspectos éticos

En adición a ello, desde el aspecto ético, es importante recurrir a la honestidad del autor, considerando también sus valores, sobre todo éticos. En las investigaciones debe primar la intención de contribuir con la sociedad, guardando respeto a la propiedad intelectual, y erradicando aquellos intereses personales (Mukherjee, 2020). De esta manera, en la presente investigación, desde un primer momento se ha priorizado el respeto hacia la propiedad intelectual de los autores citados, referenciándolos de manera oportuna en cada uno de sus aportes e ideas. De igual manera, se ha respetado la decisión de las personas a formas parte del estudio, cuyas respuestas han sido transparentes y registradas según lo que ellos percibían.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Objetivo específico 1: Identificar el nivel en el que se encuentra la gestión de calidad aplicada por la empresa.

Tabla 2

Nivel de la variable Gestión de Calidad

		ALTO	MEDIO	BAJO	Total
V1	Gestión de calidad				
	Frecuencia	3	29	0	32
	Porcentaje	9,4	90,6	0	100,0
V1D1	Liderazgo				
	Frecuencia	0	32	0	32
	Porcentaje	0	32	0	100,0
V1D2	Planificación				
	Frecuencia	0	32	0	32
	Porcentaje	0	32	0	100,0
V1D3	Soporte				
	Frecuencia	0	32	0	32
	Porcentaje	0	32	0	100,0
V1D4	Controles operativos				
	Frecuencia	0	32	0	32
	Porcentaje	0	32	0	100,0
V1D5	Evaluación del desempeño				
	Frecuencia	0	32	0	32
	Porcentaje	0	32	0	100,0
V1D6	Mejora continua				
	Frecuencia	0	18	14	32
	Porcentaje	0	56,3	43,8	100,0

Nota. En la tabla se observa que, para el 90,6% de los encuestados la Gestión de calidad de la empresa en estudio se encuentra en un nivel medio; mientras que,

para el 9,4% restante, en un nivel alto. Esto obedece a la situación en la que se encuentran sus dimensiones, debido a que la mayoría de ellas (liderazgo, planificación, soporte, controles operativos, y evaluación del desempeño) se encuentran en un nivel medio según la perspectiva del 100% de encuestados, sin embargo, la dimensión mejora continua, se encuentra en un nivel medio según el 56,3% de colaboradores, mientras que el 43,8% restante percibe a este componente en un nivel bajo.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de crecimiento empresarial de la organización.

Tabla 3

Nivel de la variable Crecimiento Empresarial

		ALTO	MEDIO	BAJO	Total
V2	Crecimiento empresarial				
	Frecuencia	0	32	0	32
	Porcentaje	0	100,0	0	100,0
V2D1	Crecimiento empresarial interno				
	Frecuencia	0	32	0	32
	Porcentaje	0	32	0	100,0
V2D2	Crecimiento empresarial externo				
	Frecuencia	0	32	0	32
	Porcentaje	0	32	0	100,0

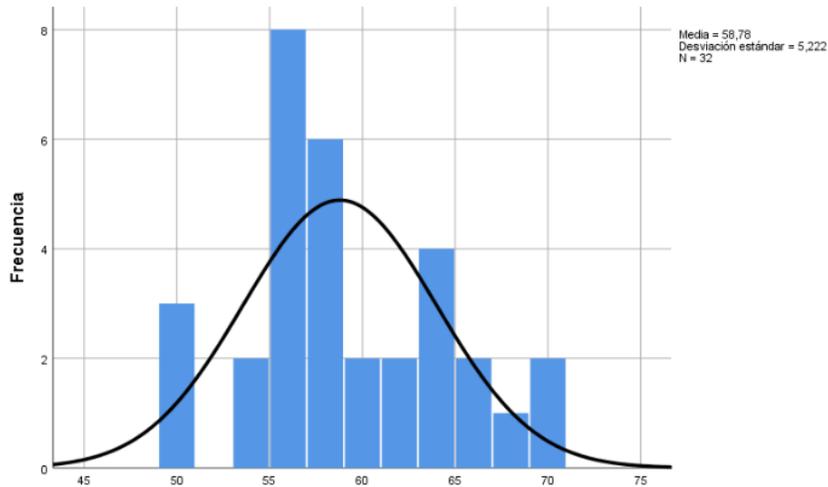
Nota. En la tabla se puede evidenciar que, para el 100% de los encuestados el Crecimiento Empresarial de la organización en estudio se encuentra en un nivel medio. Esto obedece al nivel que obtuvieron sus dimensiones, ya que ambas se encuentran en un nivel medio según la percepción del 100% de encuestados.

4.2. Análisis inferencial

En los siguientes histogramas se puede observar cómo se representan gráficamente las distribuciones de frecuencias de algunos puntos de datos de las variables en estudio:

Figura 2

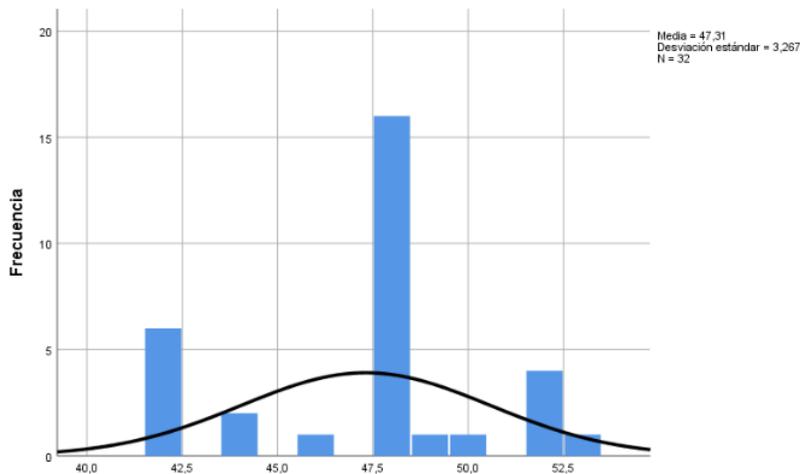
Histograma Gestión de Calidad



Nota. En la figura se observa la distribución de frecuencias de los datos de la variable Gestión de calidad.

Figura 3

Histograma Crecimiento empresarial



Nota. En la figura se aprecia la distribución de frecuencias de los datos de la variable Crecimiento empresarial.

Asimismo, para tener certeza de éstas distribuciones, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk puesto que la muestra estuvo conformada por 32 colaboradores, es así que se contó con dos hipótesis: H_0 : Las variables muestran una distribución normal; y H_1 : Las variables no muestran una distribución normal.

Tabla 4

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Total gestión de calidad	,928	32	,034
Total crecimiento empresarial	,853	32	,000

Nota. En la tabla se aprecia que, los niveles de significancia de ambas variables son inferiores a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual señala que las variables no provienen de una distribución normal. Por lo tanto, con estos resultados se confirma el uso de un análisis no paramétrico, en este caso, correlaciones de Rho Spearman.

Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial interno de la organización.

H_0 : No existe relación entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial interno de la organización.

H_1 : Existe relación entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial interno de la organización.

Tabla 5*Correlaciones: Gestión de calidad y crecimiento empresarial interno*

			Total gestión de calidad	Total crecimiento empresarial interno
Rho de Spearman	Total gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,679
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Total crecimiento empresarial interno	Coefficiente de correlación	,679	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	32	32	

Nota. En la tabla se observa que, el nivel de significancia (0,000) es menor a 0,05, por lo que se acepta la existencia de relación entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial interno. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman (0,679) demuestra que la relación es positiva, es decir, cuando la gestión de calidad mejora, el crecimiento empresarial interno también. Además, la correlación es de intensidad moderada.

Objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial externo de la organización.

H₀: No existe relación entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial externo de la organización.

H₁: Existe relación entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial externo de la organización.

Tabla 6*Correlaciones: Gestión de calidad y crecimiento empresarial externo*

		Total gestión de calidad	Total crecimiento empresarial externo
Rho de Spearman	Total gestión de calidad	1,000	,678
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	32	32
Rho de Spearman	Total crecimiento empresarial externo	,678	1,000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

Nota. En la tabla se observa que, el nivel de significancia (0,000) es menor a 0,05, por lo que se acepta la existencia de una relación entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial externo. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman (0,678) demuestra que la relación es positiva, es decir, cuando la gestión de calidad mejora, el crecimiento empresarial externo también. Además, la correlación es de intensidad moderada.

Objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de calidad en el crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, 2023.

H₀: La gestión de calidad no influye en el crecimiento empresarial de la organización.

H₁: La gestión de calidad influye en el crecimiento empresarial de la organización.

Tabla 7*Correlaciones: Gestión de calidad y crecimiento empresarial*

			Total gestión de calidad	Total crecimiento empresarial externo
Rho de Spearman	Total gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,540
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	32	32
Rho de Spearman	Total crecimiento empresarial	Coefficiente de correlación	,540	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	32	32

Nota. En la tabla se observa que, el nivel de significancia (0,001) es menor a 0,05, por lo que se acepta la existencia de una relación entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman (0,540) demuestra que la relación es positiva, es decir, cuando la gestión de calidad mejora, el crecimiento empresarial también. Además, la correlación es de intensidad moderada.

Asimismo, para conocer la influencia de la gestión de calidad en el crecimiento empresarial, se realizó la prueba de regresión lineal, de la siguiente manera:

Tabla 8*Regresión lineal: Gestión de calidad y crecimiento empresarial*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	28,528	5,794		4,924	,000
Gestión de calidad	,320	,098	,511	3,255	,003

Nota. En la tabla se observa una constante de 28,528 y un coeficiente de 0,320, los cuales son significativos debido a que el valor P es menor a 0,05. Esto quiere decir que, la gestión de calidad sí influye en el crecimiento empresarial.

En función a estos resultados, se trabaja el siguiente modelo:

$$Y = b_0 + b_1X$$

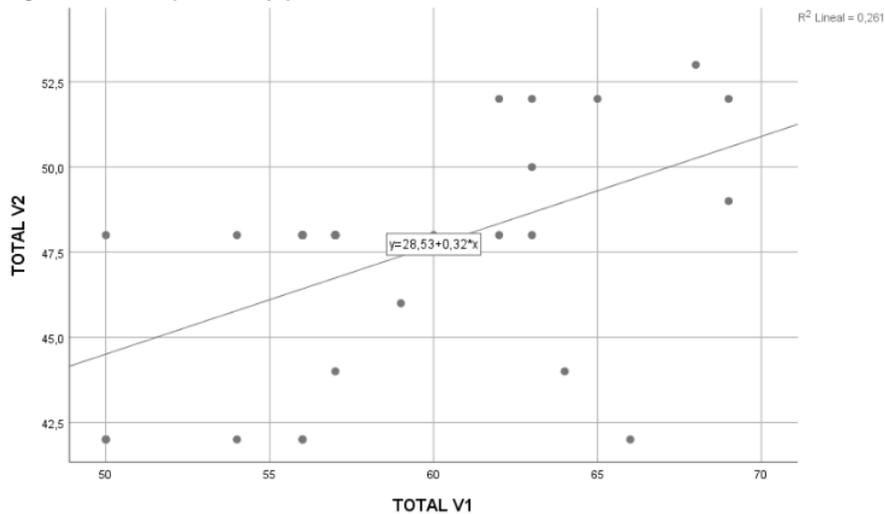
$$Y = 28,528 + 0,320 * X$$

Donde “Y” representa a la variable Crecimiento empresarial, “X” a la variable Gestión de calidad, “b₀” a la Constante, y “b₁” al Coeficiente. El modelo representa la influencia que tiene la gestión de calidad en el crecimiento empresarial, y está determinada a través de la multiplicación del Coeficiente por la Gestión de calidad, más la Constante. Es decir, “Y” varía o se ve afectado en el mismo valor de “X”, cuya influencia es de 0,32, debido a que, si la Gestión de Calidad aumenta en un punto, el Crecimiento empresarial lo hará en 0,320.

Asimismo, en la siguiente figura se puede conocer el comportamiento que tienen las dos variables entre sí:

Figura 4

Diagrama de dispersión y puntos



Nota. Al obtener un R^2 Lineal de 0,261, se entiende que el 26,1% del Crecimiento empresarial es explicado por la Gestión de calidad. El gráfico demuestra también que, mientras los valores de la Gestión de calidad aumentan, los valores del Crecimiento empresarial también lo hacen. A pesar de que algunos de los puntos no mantienen un comportamiento exacto, la tendencia general está definida (desde la parte inferior izquierda hacia la parte superior derecha del gráfico).

V. DISCUSIÓN

Con respecto al nivel en el que se encuentra la gestión de calidad aplicada por la empresa, se identificó un nivel que para la mayoría de los colaboradores (90,6%) es medio, y tan solo para una cantidad reducida (9,4%) es alto. Cabe destacar que, la razón de ello se encuentra en la deficiente gestión que existe en cada una de sus dimensiones, ya que casi todas se encuentran en un nivel medio, a excepción de la mejora continua, la cual además de estar en un nivel medio también se encuentra en un nivel bajo para algunos colaboradores. Estos resultados guardan coherencia con la teoría del ciclo Deming a la que hacen referencia Montesinos et al. (2020), debido a que dicho ciclo consta de cuatro etapas para ir en busca de la mejora continua, y éstas etapas dependen una de otra; es decir, primero se debe desarrollar la primera, y en función a la primera se desarrolla la segunda, y así sucesivamente con el resto de etapas. Entonces, si una de estas etapas llega a desarrollarse de forma incorrecta, las etapas que le siguen correrán con la misma suerte, sobre todo las últimas, en este caso, quien se ha llevado la peor parte ha sido la dimensión mejora continua, y se ha podido evidenciar en los resultados.

En referencia al nivel en el que se encuentra el crecimiento empresarial de la organización en estudio, se conoció que para la totalidad de los colaboradores ésta variable está en un nivel medio, y lo mismo sucede con cada una de sus dimensiones. Estos resultados respaldan a la teoría de los sistemas complejos mencionada por Esparza y Martínez (2021), ya que la teoría consiste en la capacidad de adaptación que tienen determinados sistemas a los cambios constantes. Como se evidenció en los resultados del párrafo anterior, la gestión de calidad de la empresa en estudio ha sido regular, sin embargo, el crecimiento empresarial ha corrido con la misma suerte a pesar de que otros factores inciden directamente en él, demostrando la capacidad de la empresa para mantenerse en el tiempo ante los diversos cambios tanto internacionales como nacionales.

En cuanto a la correlación existente entre la variable 1 (gestión de calidad) y la dimensión 1 (crecimiento empresarial interno) de la variable 2, los resultados evidenciaron una correlación positiva y de magnitud moderada (Rho de Spearman de 0,679). Al comparar esto con lo hallado por Álvarez (2021), quien al determinar la vinculación presente entre la gestión de calidad y la cadena logística, llegó a la

conclusión que la variable independiente incide de manera positiva en la variable dependiente, con una intensidad alta (Rho de Spearman de 0,796). Los resultados guardan ligera similitud, pero se diferencian en la magnitud de las correlaciones. Esto se debe a que las variables dependientes no son las mismas en ambas investigaciones, sin embargo, dentro de la dimensión crecimiento empresarial interno se puede considerar a la cadena logística, necesaria para finalizar una venta. Sin duda, ambos resultados respaldan la repercusión de la gestión de calidad en cuestiones internas de la organización, especialmente en la cadena logística.

Con respecto a la correlación presente entre la variable 1 (gestión de calidad) y la dimensión 2 de la variable 2 (crecimiento empresarial externo) determinada en este estudio, los resultados demostraron una repercusión positiva, en una intensidad moderada según un Rho de Spearman de 0,678. Al confrontar estos hallazgos con estudios similares como el desarrollado por Ling et al. (2019), quien descubrió una vinculación positiva entre la gestión de calidad en la satisfacción del usuario, en un grado de intensidad muy alto (Rho de Spearman de 0,90); asimismo, la investigación realizada por Muhammad y Syed (2017), en la que también correlacionaron a las variables mencionadas en el estudio de Ling et al., encontrando un vínculo positivo, en una magnitud moderada (Rho de Spearman de 0,411). Estas investigaciones comparten la existencia de una correlación positiva, sin embargo, difieren ampliamente en la intensidad de éste vínculo. Cabe señalar que, aunque las variables dependientes de estos estudios sean diferentes, la gestión de calidad centra esfuerzos también en la satisfacción del cliente, y a través de esto consigue mejorar la imagen de la empresa, la cual forma parte de su crecimiento externo. Por lo tanto, el estudio que mayor respaldo le brindaría al nuestro sería el de Muhammad y Syed (2017), ya que en sus resultados la intensidad de la vinculación también es moderada.

En cuanto a la relación descubierta entre la variable 1 (gestión de calidad) y la variable 2 (crecimiento empresarial), se obtuvo una correlación positiva, de intensidad moderada según un Rho de Spearman de 0,540. Si comparamos éstos resultados con un estudio de mayor semejanza a nivel de variables, como el desarrollado por Gómez et al. (2019), quién descubrió la relación existente entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial, se observan hallazgos bastante similares también, debido a que los resultados de dicha investigación confirmaron

la existencia de una correlación positiva entre ambos temas; además de ello, dieron a conocer la intensidad de ésta vinculación, la cual fue moderada según un Rho de Spearman de 0,557, bastante similar al coeficiente descubierto en el presente estudio; por lo que sin duda, existe un respaldo evidente, puesto que ambos resultados concuerdan en que, si la gestión de calidad mejora, de igual manera lo hará el crecimiento empresarial.

Resulta propicio también comparar los resultados del presente estudio con una investigación que determinó la magnitud en la que la gestión de calidad otorga beneficios a las empresas, para ello, es necesario dar a conocer los resultados obtenidos por Ocon (2019), quien tras correlacionar a la gestión de calidad con los beneficios que otorga, llegó a la conclusión que éste vínculo es positivo y de una intensidad alta, según un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,732. Éstos resultados guardan similitud con lo hallado en la presente investigación, sin embargo, las intensidades difieren considerablemente, ya que en un estudio la magnitud es moderada, mientras que, en el otro, es alta. La razón de éstas significativas diferencias en las intensidades se encuentra en las variables dependientes, puesto que, en el presente estudio se habla sobre crecimiento empresarial, mientras que, en el otro, acerca de los beneficios. Cabe destacar que, ambas investigaciones confirman la repercusión que la gestión de calidad tiene en diversos aspectos de las empresas, ya que mientras ésta sea aplicada de manera adecuada, las consecuencias que traerá serán favorables.

De manera similar, confrontando los resultados del presente estudio con los descubiertos en una investigación que, en lugar de hablar sobre crecimiento empresarial, aborda a la eficacia organizacional como variable dependiente, se tienen los hallazgos descubiertos por Panuwatwanich y Nguyen (2017), quienes demostraron la existencia de una vinculación positiva entre la gestión de calidad y la eficacia organizacional, en una intensidad alta, según un coeficiente de Rho de Spearman de 0,75. Sin duda, estos estudios demuestran que la gestión de calidad se correlaciona positivamente con el crecimiento empresarial y la eficacia organizacional, por lo que sirve como respaldo ante los resultados hallados en la presente investigación (Rho de Spearman de 0,540), ya que también se determinó una correlación positiva. Si bien es cierto las intensidades de vinculación varían, esto se debe a que las variables dependientes no son iguales, por ello, hay que

tener en cuenta que la eficacia organizacional otorgada por una correcta gestión de calidad puede presentarse tanto en aspectos internos como externos de la empresa y, por lo tanto, sería proporcional al crecimiento organizacional de la misma.

Asimismo, haciendo la comparación con los hallazgos descubiertos por un estudio cuya variable independiente no es la misma que la de la presente investigación, sin embargo, forma parte de la gestión de calidad y, además, correlacionó a ésta variable con el crecimiento empresarial, por lo tanto, se tiene a Estela y Carbajal (2022), quienes al correlacionar a la inclusión financiera con el crecimiento empresarial, encontraron un vínculo positivo, en una magnitud moderada según un coeficiente de repercusión de Rho Spearman de 0,504. Los resultados se asemejan con lo hallado en la presente investigación, puesto que en ambos estudios se evidencia una vinculación positiva, además de una intensidad moderada con coeficientes bastantes similares. Los resultados de Estela y Carbajal (2022) respaldan a lo hallado en éste estudio debido a que, la inclusión financiera forma parte del indicador recursos financieros, el cual sirve para medir a la dimensión Soporte de la variable gestión de calidad.

De similar forma, realizando la contrastación con los resultados de una investigación que contó con una variable independiente diferente que la nuestra, pero que, de alguna manera, forma parte de la gestión de calidad, y al ser correlacionada también con el crecimiento empresarial resulta pertinente mencionar lo descubierto por Tejena (2020), quien halló un vínculo positivo y de intensidad moderada (según un Rho de Spearman de 0,598) entre las estrategias financieras y el crecimiento empresarial. Estos resultados guardan significativas coincidencias con los del presente estudio, ya que las repercusiones son positivas y en magnitudes moderadas, con coeficientes de correlación considerablemente semejantes. Si bien es cierto, las variables independientes en ambos estudios no son las mismas, hay que tener en cuenta que, las estrategias financieras forman parte del indicador estrategias, el cual se encuentra dentro de la dimensión Planificación de la variable gestión de calidad; por lo tanto, los hallazgos del estudio citado respaldan a los obtenidos en ésta investigación.

Del mismo modo, haciendo una comparación similar a la del párrafo previo, esta vez tomando como referencia a los resultados conseguidos por Pinto y Vargas (2017), quienes al correlacionar la cultura organizacional con el crecimiento

empresarial, descubrieron una repercusión positiva, en un nivel de intensidad alto, según un Rho de Spearman de 0,847. Los hallazgos guardan cierta coincidencia con los de ésta investigación, sobre todo en el vínculo positivo descubierto, sin embargo, se evidencia una notable diferencia entre las magnitudes de repercusión, y esto se debe a que, las variables independientes no son iguales en ambos estudios, sin embargo, es importante destacar que, aunque son diferentes, la cultura organizacional forma parte de la dimensión Liderazgo de la variable gestión de calidad; y es evidente que de forma aislada contribuye considerablemente en el crecimiento empresarial.

En adición a ello, confrontando los hallazgos del presente estudio de igual manera que en el párrafo anterior, esta vez con lo descubierto por Vega (2018), quien después de correlacionar a la gestión del conocimiento con el crecimiento empresarial, encontró una vinculación positiva y de una intensidad alta, de acuerdo a un Rho de Spearman de 0,871. Los hallazgos mencionados se asemejan a los de ésta investigación, especialmente en la determinación de una repercusión positiva, sin embargo, los coeficientes de las magnitudes de las correlaciones difieren considerablemente. Esto se debe a que las variables independientes en ambos estudios no son las mismas, pero hay que tener en cuenta que, la gestión del conocimiento forma parte del indicador recursos humanos, el cual es necesario para medir a la dimensión Soporte de la variable gestión de calidad. En ese sentido, se puede afirmar que, de manera aislada la gestión del conocimiento repercute considerablemente en el crecimiento empresarial, siempre y cuando sea trabajada de forma correcta.

Estos mismos resultados también pueden ser comparados con los hallados por Canales y Huahualuque (2019), quienes al correlacionar a la gestión administrativa con el crecimiento empresarial, descubrieron que el vínculo presente entre estas dos variables es positivo, y que el nivel de intensidad con el que se da ésta vinculación es alto, según un Rho de Spearman de 0,743. En estos resultados podemos encontrar similitudes con lo hallado en el presente estudio, ya que también se descubrió un vínculo positivo, sin embargo, la intensidad de éstas correlaciones son las que se diferencian, esto se debe a que las variables independientes de ambas investigaciones no son las mismas, aunque hay que recalcar que, la gestión administrativa y la gestión de calidad cuentan con ciertos

aspectos en común, como la búsqueda de la eficiencia y eficacia que ambas persiguen, aunque es necesario mencionar también que, la gestión de calidad engloba una mayor cantidad de aspectos a nivel organizacional, y se centra principalmente en ir en busca de la mejora continua de los procesos.

Asimismo, en cuanto a la influencia de la variable 1 (gestión de calidad) en la variable 2 (crecimiento empresarial), el presente estudio demostró que el 26,1% del crecimiento empresarial es explicado por la gestión de calidad; este resultado se asemeja a lo descubierto por Loyola (2022), quien identificó la repercusión de la gestión de calidad en la gestión del conocimiento, llegando a la conclusión que el 45% de la variable dependiente es explicado por la variable independiente; este porcentaje, a pesar de ser positivo, esta considerablemente por encima de lo identificado en el presente estudio. Sin duda, se evidencia un mayor grado de influencia entre la gestión de calidad y la gestión del conocimiento (en lugar que con el crecimiento empresarial), sin embargo, esto se debe a que las variables dependientes son diferentes en ambas investigaciones, a pesar de ello, la finalidad de las mismas conlleva a un desarrollo a nivel organizacional, y en muchos casos es sinónimo de ventaja competitiva.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al primer objetivo específico que consistió en identificar el nivel en el que se encuentra la gestión de calidad aplicada por la empresa; de acuerdo a los resultados, se tiene que la gestión de calidad aplicada por la organización en estudio se encuentra, según el 90,6% de encuestados, en un nivel medio; en tanto que, el 9,4% de colaboradores señaló que ésta se encuentra en un nivel alto. Sin embargo, es menester mencionar que la mayoría de sus dimensiones también se encuentran en un nivel medio, como la dimensión liderazgo, planificación, soporte, controles operativos, y la evaluación del desempeño; a excepción de la dimensión mejora continua, la cual además de encontrarse en un nivel medio según el 56,3% de encuestados, también está en un nivel bajo para el 43,8% de colaboradores.
2. Con relación al segundo objetivo específico que se basó en identificar el nivel de crecimiento empresarial de la organización; los resultados demostraron que, el crecimiento empresarial de la organización, de acuerdo a la percepción de la totalidad de los colaboradores encuestados, se encuentra en un nivel medio. Esta situación no habría de sorprender debido a que sus dimensiones también se encuentran en un nivel medio para el 100% de encuestados. Se evidencia por lo tanto que, el crecimiento interno es regular, al igual que sus principales indicadores, como la inversión, expansión, diversificación y ventas; de la misma forma, el crecimiento externo se encuentra en una situación bastante parecida, reflejada en los regulares niveles en la imagen, casi inexistentes alianzas y fusiones. Esta situación se debe, en parte, a la deficiente gestión de calidad aplicada por la empresa.
3. En cuanto al tercer objetivo específico que buscó determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial interno de la organización; al correlacional a la variable 1 con la dimensión 1 (crecimiento empresarial interno) de la variable 2, se obtuvo, en primera instancia, un nivel de significancia inferior a 0,05, razón por la cual se aceptó la existencia de una vinculación positiva. Asimismo, al obtener un Rho de Spearman de 0,679, se evidenció una repercusión de intensidad moderada entre los temas mencionados. En conclusión, se puede afirmar que, existe una relación positiva

y de intensidad moderada entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial interno.

4. Con respecto al cuarto objetivo específico que buscó determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial externo de la organización; después de vincular a la variable 1 con la dimensión 2 (crecimiento empresarial externo) de la variable 2, se descubrió un valor P menor a 0,05, motivo por el cual se aceptó la presencia de una repercusión positiva. De igual forma, el Rho de Spearman de 0,678, demuestra que éste vínculo es de magnitud moderada. En conclusión, se puede afirmar que, existe una relación positiva y en una magnitud moderada entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial externo.
5. Finalmente, en referencia al objetivo general que consistió en determinar la influencia de la gestión de calidad en el crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, 2023; al correlacionar a las variables se obtuvo un valor P menor a 0,05 y un Rho de Spearman de 0,540 se pudo afirmar que el vínculo es positivo en una intensidad moderada. En suma a ello, se realizó una regresión lineal, la cual arrojó una constante igual a 28,528, un coeficiente igual a 0,320, y un valor P menor a 0,05, los cuales permitieron confirmar que existe una influencia de 0,32. Estos resultados, al ser reemplazos en el modelo de regresión lineal ($Y = 28,528 + 0,320 * X$), demuestran que si "X" (gestión de calidad) aumenta en un punto, "Y" (crecimiento empresarial) aumentará en 0,320. Y para finalizar, al generar el diagrama de dispersión de las variables, se obtuvo un R^2 igual a 0,261, el cual demuestra que la gestión de calidad explica el 26,1% del crecimiento empresarial. En conclusión, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la gestión de calidad influye positivamente en el crecimiento empresarial, al igual que $Y = 28,528 + 0,320 * X$, y teniendo en cuenta que el 26,1% del crecimiento empresarial es producto de la gestión de calidad. Todo esto se ha realizado con el único fin de establecer una propuesta capaz de mejorar a la gestión de calidad, de tal manera que se pueda lograr el crecimiento empresarial de la organización en estudio (Anexo 6).

VII. RECOMENDACIONES

1. En función a lo identificado en la gestión de calidad, resulta pertinente brindar recomendaciones al gerente general de la empresa en estudio con respecto a cada una de las dimensiones de la variable en mención. Por lo tanto, en la dimensión liderazgo, se le aconseja desarrollar una política de calidad, la cual contenga objetivos de calidad que estén alineados con la misión y visión de la empresa o con sus pretensiones estratégicas; además, esta política debe ser comunicada a todos los miembros de la organización.
2. Con respecto a la dimensión planificación, se le recomienda establecer un plan estratégico (considerando el contexto de la organización) con la serie de objetivos que se desean lograr al largo y corto plazo, asimismo la creación de un plan operativo que esté alineado a ello y que permita evaluar la consecución de metas al final de cada año.
3. En cuanto a la dimensión soporte, se le sugiere invertir principalmente en el talento humano, capacitando al personal en temas de calidad organizacional, posterior a ello, también es importante que se invierta en infraestructura y tecnología, y de paso, crecer internamente.
4. Con relación a la dimensión controles operativos, se le recomienda implementar un sistema de tratamiento a las salidas no conformes, de tal manera que se puedan resolver ciertas insatisfacciones presentadas por los clientes y éstos puedan brindar buenas referencias de la empresa, y de paso, crecer externamente.
5. En referencia a la dimensión evaluación del desempeño, se le aconseja establecer mecanismos de evaluación, monitoreo y análisis del desempeño de los colaboradores. De tal manera que se puedan identificar aquellas deficiencias en las miembros de la empresa, y corregirlas si es necesario.
6. Con respecto a la dimensión mejora continua, se le recomienda implementar planes de mejora elaborados en función a los resultados de las evaluaciones hechas durante el año.
7. Finalmente, se le recomienda ejecutar la propuesta mencionada en el anexo 6, ya que todos los esfuerzos del presente estudio se han realizado con la finalidad de establecer estrategias que se ajusten a las necesidades de la empresa en investigación.

Gestión de calidad y crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

COMENTARIOS GENERALES

/0

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26

PÁGINA 27

PÁGINA 28

PÁGINA 29

PÁGINA 30

PÁGINA 31

PÁGINA 32

PÁGINA 33

PÁGINA 34

PÁGINA 35

PÁGINA 36

PÁGINA 37

PÁGINA 38

PÁGINA 39
