



**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 Fernandez, Aaron Alejandro ([orcid.org/0000-0003-3185-5995](https://orcid.org/0000-0003-3185-5995))

**ASESORES:**

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

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham ([orcid.org/0000-0002-2469-9237](https://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

## Dedicatoria

A mi amada madre, Any del Pilar  
Fernández Chupillón,

A mi amada abuela, Nélida Consuelo  
Chupillón Orrego,

Y a mi amada hermana, Brenda Yureli  
Guevara Fernández,

Los tres pilares de mi vida.

## **Agradecimiento**

A mi asesor, el Mg. Nilthon Ivan Pisfil Benites, por su apoyo y dedicación constante.

Al Gerente General de la empresa en estudio y a sus colaboradores, por el apoyo, la predisposición y comprensión.

A todos los profesionales que validaron los instrumentos de recolección de datos y la propuesta establecida.

Finalmente, a mi familia y amigos por la motivación que me brindaron en todo momento.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS	

### **índice de tablas**

Tabla 1. Validación por juicio de expertos .....	18
Tabla 2. Nivel de la variable Gestión de Calidad .....	21
Tabla 3. Nivel de la variable Crecimiento Empresarial .....	22
Tabla 4. Pruebas de normalidad .....	24
Tabla 5. Correlaciones: Gestión de calidad y crecimiento empresarial interno ...	25
Tabla 6. Correlaciones: Gestión de calidad y crecimiento empresarial externo ..	26
Tabla 7. Correlaciones: Gestión de calidad y crecimiento empresarial .....	27
Tabla 8. Regresión lineal: Gestión de calidad y crecimiento empresarial .....	27

### **Índice de figuras**

Figura 1. Diseño del trabajo de investigación .....	14
Figura 2. Histograma Gestión de Calidad .....	23
Figura 3. Histograma Crecimiento Empresarial .....	23
Figura 4. Diagrama de dispersión .....	28

## Resumen

El presente estudio tiene como 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. La investigación es de tipo básica, de enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. Asimismo, el diseño es no experimental y de corte transversal. La muestra está conformada por la totalidad de la población, 32 colaboradores de la empresa en estudio. La técnica de recolección de datos es la encuesta, y el instrumento es el cuestionario. Entre los resultados, al correlacionar las variables se obtuvo un Rho de Spearman = 0,540 y un valor  $P < 0,05$ ; asimismo, al realizar la regresión lineal se obtuvo una constante = 28,528, un coeficiente = 0,320, y un valor  $P < 0,05$ ; además, el diagrama de dispersión de las variables arrojó un  $R^2 = 0,261$ . En conclusión, los resultados demuestran que si la gestión de calidad aumenta en un punto, el crecimiento empresarial aumentará en 0,320, teniendo en cuenta que el 26,1% del crecimiento empresarial es producto de la gestión de calidad.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, crecimiento empresarial, mejora continua.

## **Abstract**

The general objective of this study is to determine the influence of quality management on business growth in an organization of the graphic industry in the Chorrillos district, 2023. The research is of a basic type, with a quantitative approach and a correlational scope. Likewise, the design is non-experimental and cross-sectional. The sample is made up of the entire population, 32 employees of the company under study. The data collection technique is the survey, and the instrument is the questionnaire. Among the results, when correlating the variables, a Spearman's Rho = 0.540 and a P value < 0.05 were obtained; Likewise, when performing the linear regression, a constant = 28.528, a coefficient = 0.320, and a P value < 0.05 were obtained; In addition, the scatter diagram of the variables yielded an R<sup>2</sup> = 0.261. In conclusion, the results show that if quality management increases by one point, business growth will increase by 0.320, taking into account that 26.1% of business growth is the product of quality management.

**Keywords:** Quality management, business growth, continuous improvement.

## 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 existe 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 1 en la variable 2, 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 Huahualque (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 1 influye de manera considerable sobre la variable 2.

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 las 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. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo:

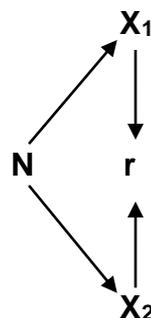
Se trabajó un tipo de estudio básico, siendo este aquel que sirve como insumo para indagaciones de superior practicidad (Arias y Covinos, 2021). Esto debido a que, en la presente investigación no se intentó aplicar teorías ya existentes, sino que, se construyeron cimientos para futuros estudios sobre 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 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 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 1 (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 2 (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 1 sobre la variable 2.

### 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

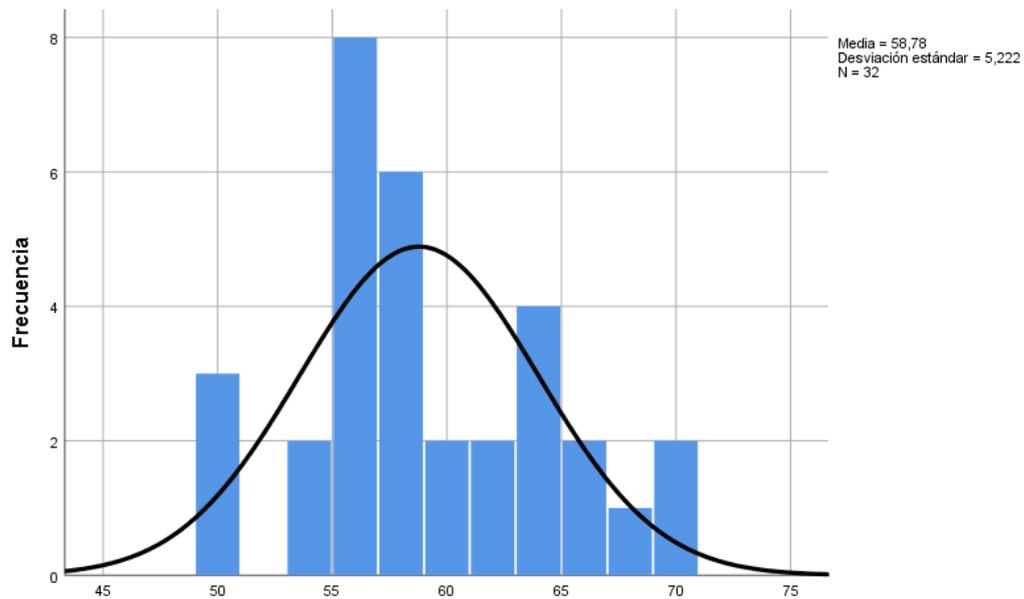
*Nota.* En la tabla se puede evidenciar que, para el 100% de los encuestados el Crecimiento Empresarial de la organización en estudio se encuentra en un nivel medio. Esto obedece al nivel que obtuvieron sus dimensiones, ya que ambas se encuentran en un nivel medio según la percepción del 100% de encuestados.

## 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**

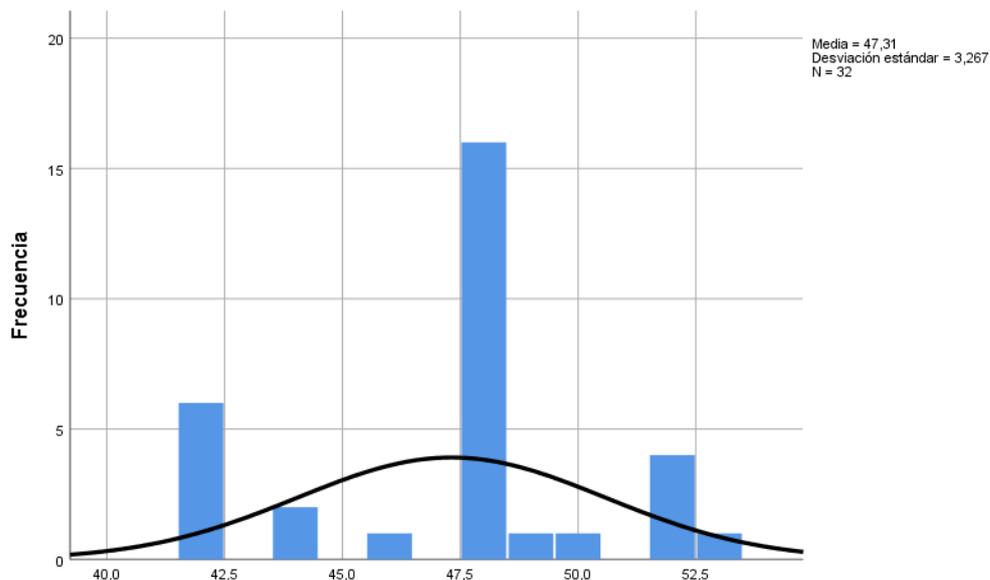
*Histograma Gestión de Calidad*



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

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial externo de la organización.

H<sub>1</sub>: 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	Coeficiente de correlación	1,000	,678
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Total crecimiento empresarial externo	Coeficiente de correlación	,678	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 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.

H<sub>0</sub>: La gestión de calidad no influye en el crecimiento empresarial de la organización.

H<sub>1</sub>: 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
	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:

$$Y = b_0 + b_1X$$

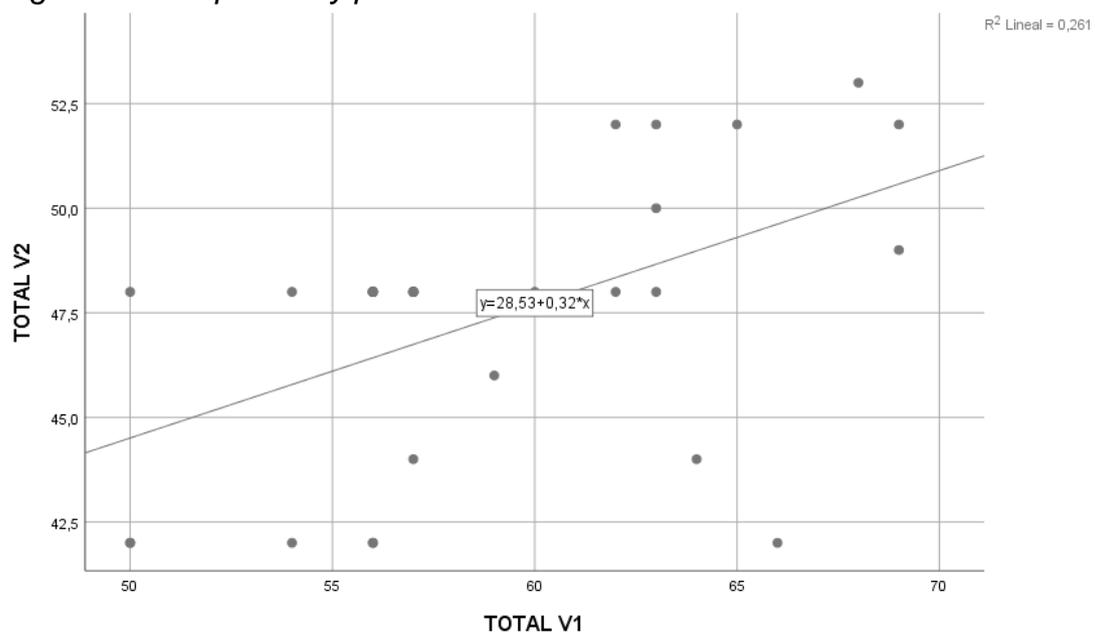
$$Y = 28,528 + 0,320 * X$$

Donde “Y” representa a la variable Crecimiento empresarial, “X” a la variable Gestión de calidad, “b<sub>0</sub>” a la Constante, y “b<sub>1</sub>” 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 1 incide de manera positiva en la variable 2, 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 2 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 2 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 2, 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 2, 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 2 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 1 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 1 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 1 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 1 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 1 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 1 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 2 es explicado por la variable 1; 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 2 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 en un nivel medio al igual que sus dimensiones.
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 se encuentra en un nivel medio al igual que sus dimensiones.
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; 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 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; existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la gestión de calidad influye en el crecimiento empresarial.

## **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.

## REFERENCIAS

- Agila, M.; Vizueta, S.; y Tello, G. (2018). The development of a Business Plan as an alternative for companies' development. *Espacios*, 39 (50). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p01.pdf>
- Agnihotri, R. (2020). Social media, customer engagement, and sales organizations: A research agenda. *Industrial Marketing Management*, 90, 291-299. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2020.07.017>
- Al-Saggaf, A.; Nasir, H.; y Taha, M. (2020). Quantitative approach for evaluating the building design features impact on cooling energy consumption in hot climates. *Energy and Buildings*, 211. <https://doi.org/10.1016/j.enbuild.2020.109802>
- Almanasreh, E.; Moles, R.; y Chen, T. (2019). Evaluation of methods used for estimating content validity. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15, 214-221. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2018.03.066>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Álvarez, O. (2021). *Gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Las Américas]. ULASAMERICAS-Institucional. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1566>
- Arias, J.; y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. CONCYTEC. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arias, K. (2022). *Las microfinanzas y el crecimiento empresarial en entidades educativas privadas del distrito de Carabayllo, Lima* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87210>
- Ard-Pieter, M.; y Luvison, D. (2019). Collaborative business models: Aligning and operationalizing alliances. *Business Horizons*. 62 (4). <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2019.02.004>
- Benites, H. (2019). *Estrategias de Marketing y Crecimiento empresarial de FARMEX. S.A. Barranca, 2018* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40031>

- Canales, J.; y Huahualuque, W. (2019). *Gestión Administrativa y su Influencia en el Crecimiento Empresarial de LLANMAXXIS DEL PERÚ SAC., EN EL PERÍODO 2017* [Tesis de grado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Dspace. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/663>
- Castro, E. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos. *Revista médica clínica las Condes*, 30 (1). <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>
- Chamba, L.; Pardo, M.; Higuerey, A.; y Chillogallo, J. (2019). Relación entre Gestión del Conocimiento y Calidad en las empresas del sector industrial de Ecuador. *Iberian Journal of Information Systems and Technologies*, 336–347. <https://www.researchgate.net/publication/348249417>
- Cohen, N.; y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué? *Editorial Teseo*. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1363>
- Contractor, F.; Dangol, R.; Nuruzzaman, N.; y Raghunath, S. (2020). How do country regulations and business environment impact foreign direct investment (FDI) inflows? *International Business Review*, 29 (2). <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2019.101640>
- Cusi, I. (2021). *Marketing mix y su incidencia en el crecimiento empresarial en la Avícola Maranura en la provincia de La Convención, Cusco* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71098>
- Di, A.; Palladino, R.; Hassan, R.; y Escobar, O. (2020). Artificial intelligence and business models in the sustainable development goals perspective: A systematic literature review. *Journal of Business Research*, 121, 283-314. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.08.019>
- Díaz, G.; y Salazar, D. (2021). Quality as a strategic tool for business management. *Podium*, 39. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Dhir, S.; Ongsakul, V.; Ahmed, Z.; y Rajan, R. (2020). Integration of knowledge and enhancing competitiveness: A case of acquisition of Zain by Bharti Airtel. *Journal of Business Research*, 119, 674-684. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.02.056>

- Enderica, O.; D'Armas, M.; Bermeo, R.; Lopez, M.; Tinoco, R.; y Carrion, G. (2018). Good leadership, an experience in the business growth of SMEs. *Espacios*, 39 (42). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n42/a18v39n42p04.pdf>
- Estela, W.; y Rabanal, L. (2022). *Relación entre la inclusión financiera y el crecimiento empresarial en las MYPES del sector lácteo del distrito de Cajamarca, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31027>
- Esparza, L.; y Martínez, E. (2021). Theories of complex systems: an epistemic framework for analyzing socioenvironmental complexity. *Intersticios sociales*, 21. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n21/2007-4964-ins-21-373.pdf>
- Fernández, S.; y Martínez, L. (2018). Entrepreneur cluster culture: 21st century challenge of the world towards business growth. *Espacios*, 39 (16). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p12.pdf>
- Gómez, L.; y Bernet, P. (2019). Diversity improves performance and outcomes. *Journal of the National Medical Association*, 111 (4). <https://doi.org/10.1016/j.jnma.2019.01.006>
- Gómez, M., Cruz, M., & Manjarrés (2019). La gestión de calidad con el modelo europeo de excelencia (efqm) y el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua. *Revista Inclusiones*, 72-89. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2155>
- Guerra, I.; y Palomino, G. (2020). Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de gasto en la Unidad de Gestión Educativa Local, San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 738-758. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.112](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.112)
- Hennink, M.; y Kaiser, B. (2022). Sample sizes for saturation in qualitative research: A systematic review of empirical tests. *Social Science & Medicine*, 292. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114523>
- Hernández-Sampieri, R.; y Mendoza, C. (2018). *Metodología para la investigación Científica: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Ling Tan, C., Oluwaseyi, A., Cheah, JH. y Ramayah, C. (2019). Measuring the Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, 26(3), 129-143. [10.1080/10686967.2019.1615852](https://doi.org/10.1080/10686967.2019.1615852)

- Lohr, S. (2021). *Sampling: Design and Analysis*. Texts in Statistical Science.
- Loyola, E. (2022). *Gestión del conocimiento y gestión de calidad en las universidades públicas de la Región Lima* [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. UCV-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87195>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20 (1). <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Montesinos, S.; Vázquez, C.; Maya, I.; y Gracida, E. (2020). Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25 (92). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29065286036>
- Muhammad, A., & Syed, A. (2017) Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28 (5), 559-577. <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2015.1100517>
- Mukherjee, A. (2020). Revisiting the Ethical Aspects in Research Publications. *International Research Journal of Multidisciplinary Scope*, 1 (1). 10.47857/irjms.2020.v01i01.005
- Ocon, P. (2019). *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción – rubro panadería, Urbanización Infantas, distrito De S.M.P. Departamento Lima, periodo 2016* [Tesis de grado, Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote]. ULADECH. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/16056>
- Ormaza, M.; y Guerrero, M. (2021). Quality management and business growth: Bibliometric analysis. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (93). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29066223021>
- Otzen, T.; y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*, 35 (1). <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Panuwatwanich, K., & Nguyen, T. (2017). Influence of total quality management on performance of Vietnamese construction firms. *Procedia Engineering*, 182, 548-555. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.03.151>
- Pinto, A.; y Vargas, D. (2017). *Análisis de la cultura empresarial de los micro y pequeños empresarios del sector comercio y su influencia en el crecimiento*

de sus empresas [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. UCISM-Tesis.

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/6039>

- Priede, J. (2012). Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the World and Its Strategic Necessity, 58, 1466-1475, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1133>
- Ramos, C. (2020). La Gestión de Calidad, la Competitividad, el Financiamiento y la Formalización en las Mype de la Provincia de Sullana, Perú. *Revista Tecnológica ESPOL*, 32 (1). <https://doi.org/10.37815/revista.v32n1.69>
- Rey, S.; Garivay, F.; Jacha, J.; y Malpartida, J. (2022). Industry 4.0 and business quality management [Industria 4.0 y gestión de calidad empresarial]. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27 (97). <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.20>
- Sánchez, A. (2022). Es sostenibilidad reto de IP: Reconocen CEOs que es un motor para el crecimiento empresarial. Presionan más juntas directivas e inversionistas para lograr metas. *Reforma*. <https://www.proquest.com/docview/2689561976/666A63E3D681400BPQ/1?accountid=37408>
- Sánchez, J.; Seminario, A.; y Oruna, A. (2021). Social responsibility and quality management: Peruvian insurance company. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11 (21). <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.07>
- Serrano, C.; Cruz, R.; Salcedo, J.; y Malagón, A. (2022). La gestión del conocimiento en la auditoría interna: un modelo teórico-relacional para el crecimiento empresarial. *La Serena*, 33 (1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000100003>
- Stadler, M.; Sailer, M.; y Fischer, F. (2021). Knowledge as a formative construct: A good alpha is not always better. *New Ideas in Psychology*, 60. <https://doi.org/10.1016/j.newideapsych.2020.100832>
- Tejena, M. (2020). *Estrategias financieras y el crecimiento empresarial del sector dedicado a la fabricación de cueros y productos conexos sociedades anónimas del cantón Ambato* [Proyecto de Investigación previo a la

- obtención de Título, Universidad Técnica de Ambato]. UTA.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31730>
- Torres, M.; Salazar, F.; y Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. *UDG Virtual*.  
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>
- Vega, S. (2018). *La gestión del conocimiento y su relación con el crecimiento empresarial de las mipymes exportadoras del sector calzado de la ciudad de Trujillo, año 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/17570>
- Zameer, H.; Wang, Y.; y Yasmeen, H. (2020). Reinforcing green competitive advantage through green production, creativity and green brand image: Implications for cleaner production in China. *Journal of Cleaner Production*, 247. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119119>

## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas / instrumentos
Gestión de calidad	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.	El instrumento con el que se midió a la gestión de calidad fue el cuestionario, que a la vez, midió a sus dimensiones: liderazgo, la planificación, la gestión de empleados, la gestión de procesos, la información y análisis, el enfoque al cliente, la gestión de proveedores, y el diseño del producto	Liderazgo	Comunicación Compromiso Confianza	Encuesta - cuestionario
			Planificación	Objetivos Estrategias Presupuesto	
			Soporte	Recurso humano Recursos financieros Infraestructura	
			Controles operativos	Recursos tecnológicos Diseño y desarrollo	
				Proveedores externos Salidas no conformes	
				Evaluación del desempeño	

		Mejora continua	Mecanismos de monitoreo
			Mecanismos de análisis
			Planes de mejora
			Acciones inmediatas
Crecimiento empresarial	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)	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.	Inversión
			Expansión
			Diversificación
			Ventas
			Imagen
			Fusiones
			Alianzas

Nota. Elaboración propia.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

**GESTIÓN DE CALIDAD Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN UNA ORGANIZACIÓN DE LA INDUSTRIA GRÁFICA DEL DISTRITO DE CHORRILLOS**

Estimado colaborador, el presente cuestionario es para fines de estudio. Se pretende medir el nivel de gestión de calidad y crecimiento empresarial del centro en el que labora.

Instrucciones: Califique la siguiente información en una escala del 1 al 5, siendo 5 "Siempre" y 1 "Nunca".

	1	2	3	4	5	
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Dimensiones	Indicadores				Gestión de calidad	Escala de medición
						1 2 3 4 5
Liderazgo	Compromiso	1. Se cuenta con una política de calidad implementada				
	Comunicación	2. Se ha comunicado la política de calidad con cada uno de los colaboradores				
	Confianza	3. Se dirige, apoya y motiva a las personas				
Planificación	Objetivos	4. Se trabaja en función a los objetivos de calidad				
	Estrategias	5. Se sigue una estrategia para lograr los objetivos de calidad				
	Presupuesto	6. Disponen de presupuesto para ejecutar éstas estrategias				
Soporte	Recurso humano	7. Realizan capacitaciones y especializaciones periódicas				
	Recursos financieros	8. La empresa es solvente y nunca tiene problemas cuando se trata de pagos				
	Infraestructura	9. Las instalaciones siempre están en perfecto estado para realizar el trabajo				

	Recursos tecnológicos	10. Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo
Controles operativos	Diseño y desarrollo	11. Se diseñan y desarrollan productos y servicios
	Proveedores externos	12. Los proveedores son evaluados y monitoreados
	Salidas conformes no	13. Se hace tratamiento a las inconformidades de los clientes
Evaluación del desempeño	Mecanismos de evaluación	14. Se aplican mecanismos de evaluación de desempeño
	Mecanismos de monitoreo	15. Se monitorea el desempeño de los colaboradores
	Mecanismos de análisis	16. Se informan los resultados de la evaluación de desempeño
Mejora continua	Planes de mejora	17. Se establecen y ejecutan planes de mejora cada año
	Acciones inmediatas	18. Se establecen y ejecutan acciones correctivas inmediatas ante hallazgos.

Dimensiones	Indicadores	Crecimiento empresarial	Escala de medición				
			1	2	3	4	5
Crecimiento empresarial interno	Expansión	1. Se atiende en diversas provincias.					
		2. Se exportan productos					
		3. Se invierte en nuevos proyectos.					
	Inversión	4. Se perciben los resultados de las inversiones					
		5. Se crean y se ofrecen nuevos productos y servicios					
	Diversificación	6. Se incursiona en rubros diferentes					
		7. Existe una alta demanda.					

		8. Los cierres de ventas son eficientes.
Crecimiento empresarial externo	Imagen	9. La empresa es bien valorada.
		10. La empresa es recontractada.
	Fusiones	11. Hacen fusiones con otras empresas.
		12. Elaboran productos a nombre de la empresa fusionada.
	Alianzas	13. Realizan alianzas estratégicas.
		14. Se benefician de éstas alianzas estratégicas

## Anexo 3. Validez del instrumento de recolección de datos

### Primera evaluación por juicio de experto



#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

##### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

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

##### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre gestión de calidad y crecimiento empresarial.

##### 3. TESISISTA:

Br. : Aarón Alejandro Guevara Fernández

##### 4. DECISIÓN:

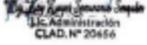
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 29 de mayo de 2023

  <hr/> <p>Nombre: Key Z. Seminario Serquen DNI N° 45080868 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SEMENARIO SERQUEN
Nombres	KEY ZUYET
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	45080868

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN
Fecha de Expedición	14/11/22
Resolución/Acta	0656-2022-UCV
Diploma	052-178308
Fecha Matrícula	02/09/2019
Fecha Egreso	05/09/2022

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001306934

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20.05/2023 15:02:18-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**Dimensiones de la variable: Gestión de calidad**

- Primera dimensión: Liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Se cuenta con una política de calidad implementada	x			
Comunicación	Se ha comunicado la política de calidad con cada uno de los colaboradores	x			
Confianza	Se dirige, apoya y motiva a las personas	x			

- Segunda dimensión: Planificación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	Se trabaja en función a los objetivos de calidad	x			
Estrategias	Se sigue una estrategia para lograr los objetivos de calidad	x			
Presupuesto	Disponen de presupuesto para ejecutar éstas estrategias	x			

- Tercera dimensión: Soporte

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recurso humano	Realizan capacitaciones y especializaciones periódicas	x			
Recursos financieros	La empresa es solvente y nunca tiene problemas cuando se trata de pagos	x			
Infraestructura	Las instalaciones siempre están en perfecto estado para realizar el trabajo	x			
Recursos tecnológicos	Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo	x			

- Cuarta dimensión: Controles operativos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseño y desarrollo	Se diseñan y desarrollan productos y servicios	x			
Proveedores externos	Los proveedores son evaluados y monitoreados	x			

Salidas no conformes	Se hace tratamiento a las inconformidades de los clientes	x			
----------------------	-----------------------------------------------------------	---	--	--	--

• Quinta dimensión: Evaluación del desempeño

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mecanismos de evaluación	Se aplican mecanismos de evaluación de desempeño	x			
Mecanismos de monitoreo	Se monitorea el desempeño de los colaboradores	x			
Mecanismos de análisis	Se informan los resultados de la evaluación de desempeño	x			

• Sexta dimensión: Mejora continua

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planes de mejora	Se establecen y ejecutan planes de mejora cada año	x			
Acciones inmediatas	18. Se establecen y ejecutan acciones correctivas inmediatas ante hallazgos.	x			

**Dimensiones de la variable:** Crecimiento empresarial

• Primera dimensión: Crecimiento empresarial interno

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expansión	Se atiende en diversas provincias.	x			
	Se exportan productos	x			
Inversión	Se invierte en nuevos proyectos.	x			
	Se perciben los resultados de las inversiones	x			
Diversificación	Se crean y se ofrecen nuevos productos y servicios	x			
	Se incursiona en rubros diferentes	x			
Ventas	Existe una alta demanda.	x			
	Los cierres de ventas son eficientes.	x			

• Segunda dimensión: Crecimiento empresarial externo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

Imagen	La empresa es bien valorada.	x			
	La empresa es recontratada.	x			
Fusiones	Hacen fusiones con otras empresas.	x			
	Elaboran productos a nombre de la empresa fusionada.	x			
Alianzas	Realizan alianzas estratégicas.	x			
	Se benefician de éstas alianzas estratégicas	x			



Dr. César Vallejo  
 Su Administración  
 C.I.A.D. N° 25656

Firma del evaluador  
 DNI:45080868

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Perrell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

## Segunda evaluación por juicio de experto



### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

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

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre gestión de calidad y crecimiento empresarial.

#### 3. TESISISTA:

Br. : Aarón Alejandro Guevara Fernández

#### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 29 de mayo de 2023

 Nombre Firma/DNI 44592635 EXPERTO	 HUELLA
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CORONEL RENTERIA**  
Nombres **KAREN STEFANY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **47592635**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**  
Fecha de Expedición **21/02/22**  
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**  
Diploma **052-149316**  
Fecha Matrícula **31/08/2020**  
Fecha Egreso **31/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
**29 de Mayo de 2023**



CÓDIGO VIRTUAL 0001307213

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 29/05/2023 17:28:46-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**Dimensiones de la variable: Gestión de calidad**

- Primera dimensión: Liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Se cuenta con una política de calidad implementada	4	4	4	
Comunicación	Se ha comunicado la política de calidad con cada uno de los colaboradores	4	4	4	
Confianza	Se dirige, apoya y motiva a las personas	4	4	4	

- Segunda dimensión: Planificación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	Se trabaja en función a los objetivos de calidad	4	4	4	
Estrategias	Se sigue una estrategia para lograr los objetivos de calidad	4	4	4	
Presupuesto	Disponen de presupuesto para ejecutar éstas estrategias	4	4	4	

- Tercera dimensión: Soporte

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recurso humano	Realizan capacitaciones y especializaciones periódicas	4	4	4	
Recursos financieros	La empresa es solvente y nunca tiene problemas cuando se trata de pagos	4	4	4	
Infraestructura	Las instalaciones siempre están en perfecto estado para realizar el trabajo	4	4	4	
Recursos tecnológicos	Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Controles operativos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseño y desarrollo	Se diseñan y desarrollan productos y servicios	4	4	4	
Proveedores externos	Los proveedores son evaluados y monitoreados	4	4	4	

Salidas no conformes	Se hace tratamiento a las inconformidades de los clientes	4	4	4	
----------------------	-----------------------------------------------------------	---	---	---	--

• Quinta dimensión: Evaluación del desempeño

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mecanismos de evaluación	Se aplican mecanismos de evaluación de desempeño	4	4	4	
Mecanismos de monitoreo	Se monitorea el desempeño de los colaboradores	4	4	4	
Mecanismos de análisis	Se informan los resultados de la evaluación de desempeño	4	4	4	

• Sexta dimensión: Mejora continua

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planes de mejora	Se establecen y ejecutan planes de mejora cada año	4	4	4	
Acciones inmediatas	18. Se establecen y ejecutan acciones correctivas inmediatas ante hallazgos.	4	4	4	

Dimensiones de la variable: Crecimiento empresarial

• Primera dimensión: Crecimiento empresarial interno

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expansión	Se atiende en diversas provincias.	4	4	4	
	Se exportan productos	4	4	4	
Inversión	Se invierte en nuevos proyectos.	4	4	4	
	Se perciben los resultados de las inversiones	4	4	4	
Diversificación	Se crean y se ofrecen nuevos productos y servicios	4	4	4	
	Se incursiona en rubros diferentes	4	4	4	
Ventas	Existe una alta demanda.	4	4	4	
	Los cierres de ventas son eficientes.	4	4	4	

• Segunda dimensión: Crecimiento empresarial externo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones



Ingeniería	La empresa es bien valorada.	$U_j$	$U_j$	$U_j$
	La empresa es revalorada.	$U_j$	$U_j$	$U_j$
Fusiones	Realizan fusiones con otras empresas.	$U_j$	$U_j$	$U_j$
	Elaboran productos a nombre de la empresa fusionada.	$U_j$	$U_j$	$U_j$
Alianzas	Realizan alianzas estratégicas.	$U_j$	$U_j$	$U_j$
	Se benefician de dichas alianzas estratégicas.	$U_j$	$U_j$	$U_j$

Firma del evaluador

DNI: 47692635

Pd: el presente formato debe tener en cuenta:

Williams y Wells (1993) así como Powell (2003), consideran que los juicios en contextos respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Galán y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1995) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hykäs et al. (2003) concluyen que 10 expertos brindan una estimación confiable de la calidad de contenido de un instrumento (cantidad relativamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la calidad de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Vasilakou & Lakkou, 1995, citados en Hykäs et al. (2003).

## Tercera evaluación por juicio de experto



### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

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

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre gestión de calidad y crecimiento empresarial.

#### 3. TESISISTA:

Br. : Aarón Alejandro Guevara Fernández

#### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chidayo, 29 de mayo de 2023

 Nombre Judith del Pilar Canina Arco Firma/DNI Y36Y053Y EXPERTO  EXPERTO	  HUELLA
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CARRION ACHA**  
Nombres **JUDITH DEL PILAR**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **43640534**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**  
Fecha de Expedición **11/04/22**  
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**  
Diploma **052-156492**  
Fecha Matrícula **31/08/2020**  
Fecha Egreso **31/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
**20 de Julio de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 000028029

**JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 20/07/2022 17:58:19-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

**Dimensiones de la variable:** Gestión de calidad

- Primera dimensión: Liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Se cuenta con una política de calidad implementada	x			
Comunicación	Se ha comunicado la política de calidad con cada uno de los colaboradores	x			
Confianza	Se dirige, apoya y motiva a las personas	x			

- Segunda dimensión: Planificación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	Se trabaja en función a los objetivos de calidad	x			
Estrategias	Se sigue una estrategia para lograr los objetivos de calidad	x			
Presupuesto	Disponen de presupuesto para ejecutar éstas estrategias	x			

- Tercera dimensión: Soporte

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recurso humano	Realizan capacitaciones y especializaciones periódicas	x			
Recursos financieros	La empresa es solvente y nunca tiene problemas cuando se trata de pagos	x			
Infraestructura	Las instalaciones siempre están en perfecto estado para realizar el trabajo	x			
Recursos tecnológicos	Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo	x			

- Cuarta dimensión: Controles operativos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseño y desarrollo	Se diseñan y desarrollan productos y servicios	x			
Proveedores externos	Los proveedores son evaluados y monitoreados	x			

Salidas no conformes	Se hace tratamiento a las inconformidades de los clientes	x			
----------------------	-----------------------------------------------------------	---	--	--	--

• Quinta dimensión: Evaluación del desempeño

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mecanismos de evaluación	Se aplican mecanismos de evaluación de desempeño	x			
Mecanismos de monitoreo	Se monitorea el desempeño de los colaboradores	x			
Mecanismos de análisis	Se informan los resultados de la evaluación de desempeño	x			

• Sexta dimensión: Mejora continua

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planes de mejora	Se establecen y ejecutan planes de mejora cada año	x			
Acciones inmediatas	18. Se establecen y ejecutan acciones correctivas inmediatas ante hallazgos.	x			

**Dimensiones de la variable:** Crecimiento empresarial

• Primera dimensión: Crecimiento empresarial interno

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expansión	Se atiende en diversas provincias.	x			
	Se exportan productos	x			
Inversión	Se invierte en nuevos proyectos.	x			
	Se perciben los resultados de las inversiones	x			
Diversificación	Se crean y se ofrecen nuevos productos y servicios	x			
	Se incursiona en rubros diferentes	x			
Ventas	Existe una alta demanda.	x			
	Los cierres de ventas son eficientes.	x			

• Segunda dimensión: Crecimiento empresarial externo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

Imagen	La empresa es bien valorada.	x		
	La empresa es recontratada.	x		
Fusiones	Hacen fusiones con otras empresas.	x		
	Elaboran productos a nombre de la empresa fusionada.	x		
Alianzas	Realizan alianzas estratégicas.	x		
	Se benefician de éstas alianzas estratégicas	x		



Nombre *Justo del Pilar Carvajal Arce*

Firma del evaluador  
DNI: 43640534

**Pd:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Vuorilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

#### Anexo 4. Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Instrumento gestión de calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	18

*Nota.* En la tabla se observa que el coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido fue 0,879, por lo que se evidencia que la fiabilidad del instrumento Gestión de calidad es buena.

Instrumento crecimiento empresarial

Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	14

*Nota.* En la tabla se observa que el coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido fue 0,753, por lo que se evidencia que la fiabilidad del instrumento Crecimiento empresarial es aceptable.

## Anexo 5. Evidencias de ejecución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### GESTIÓN DE CALIDAD Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN UNA ORGANIZACIÓN DE LA INDUSTRIA GRÁFICA DEL DISTRITO DE CHORRILLOS

Estimado colaborador, el presente cuestionario es para fines de estudio. Se pretende medir el nivel de gestión de calidad y crecimiento empresarial del centro en el que labora.

*Instrucciones: Califique la siguiente información en una escala del 1 al 5, siendo 5 "Siempre" y 1 "Nunca".*

aaronalejandroguefer@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

#### Gestión de calidad

1. Se cuenta con una política de calidad implementada

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2. Se ha comunicado la política de calidad con cada uno de los colaboradores

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3. Se dirige, apoya y motiva a las personas

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. Se trabaja en función a los objetivos de calidad

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. Se sigue una estrategia para lograr los objetivos de calidad

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Disponen de presupuesto para ejecutar éstas estrategias

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7. Realizan capacitaciones y especializaciones periódicas

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. La empresa es solvente y nunca tiene problemas cuando se trata de pagos

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. Las instalaciones siempre están en perfecto estado para realizar el trabajo

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10. Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. Se diseñan y desarrollan productos y servicios

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. Los proveedores son evaluados y monitoreados

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. Se hace tratamiento a las inconformidades de los clientes

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

14. Se aplican mecanismos de evaluación de desempeño

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

15. Se monitorea el desempeño de los colaboradores

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

16. Se informan los resultados de la evaluación de desempeño

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

17. Se establecen y ejecutan planes de mejora cada año

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

18. Se establecen y ejecutan acciones correctivas inmediatas ante hallazgos.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Atrás

Siguiente

Borrar formulario

### Crecimiento empresarial

1. Se atiende en diversas provincias.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2. Se exportan productos

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3. Se invierte en nuevos proyectos.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. Se perciben los resultados de las inversiones

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. Se crean y se ofrecen nuevos productos y servicios

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Se incursiona en rubros diferentes

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7. Existe una alta demanda.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. Los cierres de ventas son eficientes.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. La empresa es bien valorada.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10. La empresa es recontratada.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. Hacen fusiones con otras empresas.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. Elaboran productos a nombre de la empresa fusionada.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. Realizan alianzas estratégicas.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

14. Se benefician de éstas alianzas estratégicas

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Atrás

Siguiente

Borrar formulario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GESTIÓN DE CALIDAD Y CRECIMIENTO  
EMPRESARIAL EN UNA ORGANIZACIÓN DE LA  
INDUSTRIA GRÁFICA DEL DISTRITO DE  
CHORRILLOS

aaronalejandroguefer@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

*¡Muchas gracias!*

Atrás

Enviar

Borrar formulario

## **01. TÍTULO DE LA PROPUESTA**

**Estrategias en gestión de calidad para lograr el crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos.**

## **02. PRESENTACIÓN**

Como se evidenció en páginas previas, la gestión de calidad aplicada por la empresa en estudio se encuentra en un nivel medio, al igual que la mayoría de sus dimensiones (liderazgo, planificación, soporte, controles operativos y evaluación del desempeño), a excepción de la dimensión mejora continua, la cual se encuentra en un nivel entre medio y bajo. Esta situación resulta preocupante, debido a que tal como lo señala la teoría del ciclo Deming, a la que hacían referencia Montesinos et al. (2020), la mejora continua consta de cuatro etapas, las cuales 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. Entonces, si una de estas etapas llegara a desarrollarse de forma incorrecta, las que le siguen correrán con la misma suerte, en especial las últimas. En este caso, quien se ha llevado la peor parte ha sido la dimensión mejora continua.

Es por ello que, la presente propuesta consiste en la elaboración de estrategias capaces de mejorar la situación de cada una de las dimensiones de la gestión de calidad, de tal manera que, también se pueda mejorar la situación de la variable como tal, y de paso, conseguir el crecimiento empresarial de la organización en estudio, ya que como se evidenció en páginas previas, la gestión de calidad influye en el crecimiento empresarial, teniendo en cuenta que el 26,1% de la situación de ésta es producto de la gestión de calidad.

Asimismo, la presente propuesta contempla el establecimiento de estrategias para cada dimensión de la gestión de calidad, considerando el indicador a fortalecer, así como las fechas y el presupuesto para la ejecución de cada una de ellas. Esta propuesta se desarrollará en un contexto favorable, debido a que la situación de la organización no es crítica a pesar de la necesidad de mejorar;

asimismo, se tiene previsto implementarla a inicios del año 2024.

### **03. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA**

Las estrategias en cuestiones de calidad son definidas por Priede (2012) como una metodología de trabajo a través de la cual una empresa garantiza la satisfacción de sus clientes, y lo consigue mediante una planificación, ejecución, monitoreo y mejora continua de sus procesos, capaz de otorgarle ventajas competitivas.

Asimismo, el trabajar con estrategias para la gestión de calidad trae diversos beneficios como: la mejora constante de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos, enfoque oportuno hacia los clientes; transparencia en la ejecución de procesos; el logro de objetivos; la integración del trabajo; adquisición de insumos en función a las necesidades; definición de funciones del personal; incremento de la productividad así como de la eficiencia; mejoramiento de la comunicación; detección y aprovechamiento de las oportunidades de ventas; y una ventaja competitiva (Priede, 2012).

### **04. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

#### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Proponer estrategias para fortalecer las dimensiones de la gestión de calidad en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, que permita lograr su crecimiento empresarial.

#### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Incrementar el nivel de efectividad de la dimensión liderazgo de la gestión de calidad.
2. Incrementar el nivel de efectividad de la dimensión planificación de la gestión de calidad.
3. Incrementar el nivel de efectividad de la dimensión soporte de la gestión de calidad.
4. Incrementar el nivel de efectividad de la dimensión controles operativos de la gestión de calidad.

5. Incrementar el nivel de efectividad de la dimensión evaluación del desempeño de la gestión de calidad.
6. Incrementar el nivel de efectividad de la dimensión mejora continua de la gestión de calidad.

## **05. JUSTIFICACIÓN.**

La propuesta es de suma conveniencia puesto que sirve para mejorar las deficiencias identificadas en la gestión de calidad aplicada por la empresa en estudio, específicamente en sus dimensiones, ya que éstas son las que componen a la variable en mención.

Esta propuesta trasciende a nivel social debido a que, mediante ella, se pretende no solo mejorar la gestión de calidad de la empresa, sino también, lograr su crecimiento; al conseguir ello, las oportunidades de empleo incrementan, viéndose beneficiada la sociedad.

Desde una perspectiva práctica, la propuesta ayudará a ir en busca de la mejora continua, a establecer documentos necesarios para una eficiente y eficaz gestión de la calidad y, por lo tanto, permitir a la empresa crecer.

Desde un punto de vista teórico, las estrategias propuestas, a nivel genérico, podrían servir a diversas empresas que se encuentren en una situación similar a la del presente estudio,

Asimismo, metodológicamente, con la finalidad de realizar un diagnóstico, se recolectó información sobre la gestión de calidad aplicada por la empresa en investigación, esto se hizo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra conformada por 32 colaboradores de la misma. Es así que, tras conocer ello, se identificaron las áreas de mejora con la finalidad de establecer las estrategias pertinentes, para posteriormente, validarlas mediante el juicio de profesionales experimentados en dichas áreas.

## **06. FUNDAMENTOS**

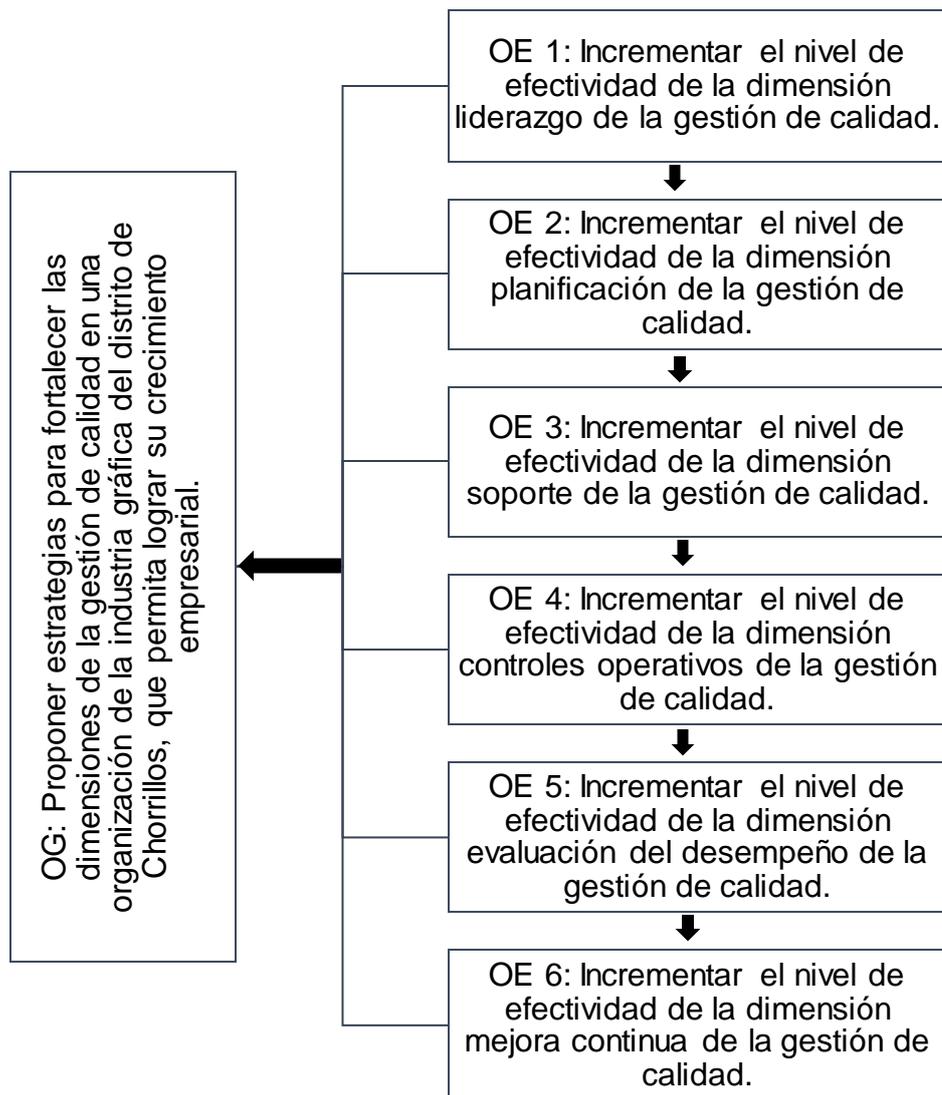
Esta propuesta se sustenta en el fin que tiene la gestión de calidad, es decir, en la mejora permanente, tal como lo señaló Montesinos et al. (2020) cuando referenció a la teoría del Ciclo Deming. La importancia de contar con procesos planificados, ejecutados, monitoreados y mejorados constantemente abarca una serie de factores que deben ir en sintonía el uno con el otro para conseguir el progreso de la empresa.

Si bien es cierto, la mejora continua es una de las etapas más importantes del Ciclo Deming, demanda también del correcto funcionamiento de otras etapas, esto debido a que se requieren insumos para poder obtener un producto final (planes de mejora). A esto hacía referencia Ramos (2020) cuando mencionaba que la gestión de calidad engloba una serie de actividades, las cuales forman parte de un sistema. Por ello, sin evaluaciones de los procesos, planes estratégicos, planes operativos, etc., no se podrían identificar las deficiencias que se deberían mejorar y, por lo tanto, el ciclo de mejora continua no existiría.

## **07.- CARACTERÍSTICAS**

- Precisión: Las estrategias son claras y están definidas por dimensión, contempla fechas de ejecución, así como el presupuesto.
- Simplicidad: Las estrategias son fáciles de entender, están redactadas de forma sencilla y directa.
- Atracción: Es atractiva porque a pesar de su simplicidad, detalla aspectos relevantes que debe manejar una empresa para poder conseguir éste ciclo de mejora continua.

## 08. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA



*Nota.* En la figura se aprecia la estructura de la propuesta, demostrando la intención de mejorar, en primera instancia, la primera dimensión, para luego continuar con la segunda, y así sucesivamente hasta llegar a la última (mejora continua). Y de ésta manera conseguir que, en conjunto, se mejore la gestión de calidad.

## 09. PROPUESTA

*Objetivo general: Proponer estrategias para fortalecer las dimensiones de la gestión de calidad en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, que permita lograr su crecimiento empresarial.*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Indicadores a fortalecer</b>	<b>Fecha</b>	<b>Presupuesto</b>
1. Incrementar el nivel de efectividad de la dimensión liderazgo de la gestión de calidad.	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, y comunicar a todos los miembros de la empresa.	Compromiso - comunicación	Febrero 2024	-
	Desarrollar un Reglamento de Organización y Funciones, así como un Manual de Organización y Funciones, y comunicar a todos los miembros de la empresa.	Compromiso - comunicación	Enero 2024	S/ 10 000
2. Incrementar el nivel de efectividad	Actualización y enriquecimiento de la misión y visión de la	Objetivos	Octubre 2023	-

	de la empresa.				
dimensión planificación	Detección de riesgos y oportunidades	Estrategias	Diciembre 2023	-	
de la gestión de calidad.	Establecimiento de un plan estratégico alineado a la misión y visión de la empresa.	Estrategias y presupuesto	Noviembre 2023	S/ 20 000	
	Establecimiento de un plan operativo que responda a los objetivos estratégicos.	Estrategias y presupuesto	Diciembre 2023		
3. Incrementar el nivel de efectividad de la dimensión soporte de la gestión de calidad.	Capacitación a colaboradores en temas de calidad y mejora continua.	Recurso humano	Diciembre 2023	S/ 20 000	
	Adquisición de equipos tecnológicos actualizados, con la finalidad de incrementar la eficiencia.	Recursos tecnológicos	Febrero 2024	S/ 50 000	
4. Incrementar el nivel de efectividad de la dimensión controles operativos de la gestión de calidad.	Diversificación de productos y servicios ofrecidos.	Diseño y desarrollo	Agosto 2024	S/ 30 000	
	Implementación de mecanismos de identificación y tratamiento a las inconformidades de los clientes.	Salidas no conformes	Enero 2024	S/ 10 000	
5. Incrementar	Establecimiento de un	Mecanismos	Diciembre	S/ 8 000	

<p>el nivel de efectividad de la dimensión evaluación del desempeño de la gestión de calidad.</p>	<p>plan de evaluación del desempeño, que detalle todo el proceso, cronograma, recursos y responsables.</p>	<p>de evaluación, monitoreo y análisis</p>	<p>de 2023</p>	
<p>6. Incrementar el nivel de efectividad de la dimensión mejora continua de la gestión de calidad.</p>	<p>Detección de deficiencias en función a las evaluaciones realizadas durante el año (plan estratégico, plan operativo, evaluación del desempeño, entre otros). Elaboración de planes de mejora, los cuales serán incluidos en el plan operativo del próximo año.</p>	<p>Planes de mejora</p>	<p>Diciembre de 2024</p>	<p>-</p>
<p>TOTAL</p>			<p>S/ 148 000</p>	

*Nota.* En la matriz se detallan estrategias para cada una de las dimensiones de la gestión de calidad. Es preciso mencionar que, el desarrollo de cada una de estas estrategias impactará, sin duda, en aspectos internos como externos de la organización.

Cabe señalar que, la presente propuesta ha sido sometida a una validación por medio del juicio de profesionales experimentados en el área de estudio. A continuación, se presentan las decisiones de éstos expertos:

*Validación por juicio de expertos*

Expertos	Decisión
Mg. Evert Vladimir Gutiérrez Sandoval	Aplicable
Dra. Ángela Katherine Uchofen Urbina	Aplicable
Mg. Griselda Consuelo Carranza Obeso	Aplicable

*Nota.* En la tabla se detallan las decisiones de los profesionales expertos y experimentados en los temas tratados, destacando de manera unánime que la presente propuesta es aplicable.

## **10. CONCLUSIONES**

Con respecto al objetivo específico 1, se definieron dos estrategias basadas en el desarrollo de una política de calidad, así como de un Reglamento de Organización y Función, y de un Manual de Organización de Funciones, que a su vez, sean comunicados a todos los miembros de la empresa; considerando que a través de estas estrategias se fortalecerá el compromiso y la responsabilidad de comunicación del líder de la organización.

En cuanto a la objetivo específico 2, se han establecido estrategias destinadas a actualizar la misión y visión de la empresa, la detección de riesgos y oportunidades, el establecimiento de un plan estratégico y de un plan operativo que guarden coherencia entre sí.

Con relación al objetivo específico 3, se han propuesto estrategias orientadas a la capacitación de los colaboradores, fortaleciendo sus conocimientos y competencias en gestión de calidad; además, se ha considerado la adquisición de nuevas tecnologías que agilicen el desarrollo de las actividades de la empresa.

Con respecto al objetivo específico 4, las estrategias consisten en diversificar la gama de productos, ampliando la oferta hacia nuevos mercados; asimismo, se basan en identificar las inconformidades de los clientes y brindar tratamiento de

manera oportuna.

En cuanto al objetivo específico 5, la estrategia se basa en establecer un plan de evaluación de desempeño, que especifique el cronograma, recursos y responsables de llevar a cabo el proceso. De tal manera que al final de ello, se pueda obtener un informe de evaluación.

Con relación al objetivo específico 6, las estrategias consisten, en primer lugar, identificar las oportunidades de mejora a partir del análisis de los informes resultantes de las diversas evaluaciones realizadas en la empresa; y en base a ello, establecer los planes de mejora e incluirlos en el plan operativo del siguiente año.

Y finalmente, con respecto al objetivo general, se han propuesto estrategias para cada una de las dimensiones de la gestión de calidad, priorizando la sintonía entre una y otra, de tal manera que, pueda cumplirse satisfactoriamente éste ciclo de mejora continua, y por lo tanto, mejorar la situación de la gestión de calidad aplicada por la empresa en estudio. Esta mejora en dicha variable ocasionará también el crecimiento de la organización, tanto interna como externamente. Cabe señalar que, ésta propuesta ha sido validada por 3 profesionales en el tema, quienes en base a su experiencia afirmaron que se trata de una propuesta válida y aplicable.

## **REFERENCIAS**

- Montesinos, S.; Vázquez, C.; Maya, I.; y Gracida, E. (2020). Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25 (92). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29065286036>
- Priede, J. (2012). Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the World and Its Strategic Necessity, 58, 1466-1475, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1133>

## Anexo 7. Validación de la propuesta

### Primera evaluación por juicio de experto

#### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

##### FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE ESTRATEGIAS EN GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOGRAR EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN UNA ORGANIZACIÓN DE LA INDUSTRIA GRÁFICA DEL DISTRITO DE CHORRILLOS.

Yo, Evert Vladimir Gutierrez Sandoval, identificado con DNI N° 43617122, con Grado Académico de Maestro en Ingeniería Industrial Mención: Dirección de Proyectos, en la Universidad Nacional de Trujillo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001355294. Hago constar que he leído y revisado la propuesta de estrategias en gestión de calidad para lograr el crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, correspondientes a la tesis titulada "Gestión de calidad y crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos", de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo campus Chiclayo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: En primera instancia, mejor la situación de la primera dimensión, para luego continuar con la segunda, y así sucesivamente hasta llegar a la última dimensión (mejora continua). Dando paso a que, en conjunto, se mejore la gestión de calidad.

La propuesta corresponde a la tesis: "**Gestión de calidad y crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos**".

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias en gestión de calidad para lograr el crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

Propuesta válida y viable.

OBSERVACIONES:.....

Chiclayo, 04 de julio del 2023.

Mg. Evert Vladimir Gutierrez Sandoval

Código de registro de Sunedu: 0001355294

Centro de labores: IMOP CO S.A.C.

Cargo: Jefe de Proyectos

-----  
DNI 43617122  
CÓDIGO VIRTUAL: 0001355294  
(Mg. Gutierrez Sandoval Evert Vladimir)  
Experto

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GUTIERREZ SANDOVAL**  
Nombres **EVERT VLADIMIR**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **43617122**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**  
Rector **CARLOS ALBERTO VASQUEZ BOYER**  
Secretaría General **YSABEL EMPERATRIZ RISCO LUJAN**  
Directora (E) **ESTHER JUSTINA RAMIREZ GARCIA DE URIBE**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL MENCIÓN :  
DIRECCIÓN DE PROYECTOS**  
Fecha de Expedición **10/03/23**  
Resolución/Acta **0084-2023/UNT**  
Diploma **G00041368**  
Fecha Matricula **17/05/2014**  
Fecha Egreso **26/01/2016**

Fecha de emisión de la constancia:  
**05 de Julio de 2023**



CÓDIGO VIRTUAL 0001355294

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Activo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 05/07/2023 22:40:08-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Segunda evaluación por juicio de experto

### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

#### FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE ESTRATEGIAS EN GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOGRAR EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN UNA ORGANIZACIÓN DE LA INDUSTRIA GRÁFICA DEL DISTRITO DE CHORRILLOS.

Yo, Evert Vladimir Gutierrez Sandoval, identificado con DNI N° 43617122, con Grado Académico de Maestro en Ingeniería Industrial Mención: Dirección de Proyectos, en la Universidad Nacional de Trujillo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001355294, Hago constar que he leído y revisado la propuesta de estrategias en gestión de calidad para lograr el crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, correspondientes a la tesis titulada "Gestión de calidad y crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos", de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo campus Chiclayo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: En primera instancia, mejor la situación de la primera dimensión, para luego continuar con la segunda, y así sucesivamente hasta llegar a la última dimensión (mejora continua). Dando paso a que, en conjunto, se mejore la gestión de calidad.

La propuesta corresponde a la tesis: "Gestión de calidad y crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos".

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: <b>Estrategias en gestión de calidad para lograr el crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos.</b>			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

La propuesta es válida debido a que responde a las necesidades de la empresa.

OBSERVACIONES:.....

Chiclayo, 06 de julio del 2023.

Ángela Katherine Uchofen Urbina

Código de registro de Sunedu: 0001358053

Centro de labores: Universidad Señor de Sipán

Cargo: Coordinadora de calidad de la Escuela Profesional de Derecho.

  
-----  
DNI 41884556  
CÓDIGO VIRTUAL 0001358053  
Dra. Uchofen Urbina, Ángela Katherine  
Experta



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **UCHOFEN URBINA**  
Nombres **ANGELA KATHERINE**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **41884556**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**  
Secretario General **MANUEL AUGENCIO SANDOVAL RODRIGUEZ**  
Director **SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION**  
Fecha de Expedición **21/07/17**  
Resolución/Acta **205-2017-CU**  
Diploma **UNPRG-EPG-2017-349**  
Fecha Matricula **04/08/2012**  
Fecha Egreso **20/08/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001258832

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Libro: Servidor de  
Agentes automatizado.  
Fecha: 07.07.2023 20:46:08-0580

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe/](http://www.sunedu.gob.pe/)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Tercera evaluación por juicio de experto

### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

#### FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE ESTRATEGIAS EN GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOGRAR EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN UNA ORGANIZACIÓN DE LA INDUSTRIA GRÁFICA DEL DISTRITO DE CHORRILLOS.

Yo, Evert Vladimir Gutierrez Sandoval, identificado con DNI N° 43617122, con Grado Académico de Maestro en Ingeniería Industrial Mención: Dirección de Proyectos, en la Universidad Nacional de Trujillo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001355294. Hago constar que he leído y revisado la propuesta de estrategias en gestión de calidad para lograr el crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, correspondientes a la tesis titulada "Gestión de calidad y crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos", de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo campus Chiclayo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: En primera instancia, mejor la situación de la primera dimensión, para luego continuar con la segunda, y así sucesivamente hasta llegar a la última dimensión (mejora continua). Dando paso a que, en conjunto, se mejore la gestión de calidad.

La propuesta corresponde a la tesis: "Gestión de calidad y crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos".

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias en gestión de calidad para lograr el crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

#### DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Se valida el instrumento por considerar que engloba estrategias que si se aplican sería de gran herramienta para la mejora continua de la organización.

OBSERVACIONES:.....  
 .....

Chiclayo, 06 de julio del 2023.

Griselda Consuelo Carranza Obeso  
 Código de registro de Sunedu: 0001358074  
 Centro de labores: Universidad César Vallejo  
 Cargo: Coordinador Dirección General



-----  
 DNI 17919603  
 CÓDIGO VIRTUAL 0001358074  
 Mgtr. Carranza Obeso, Griselda Consuelo

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CARRANZA OBESO**  
Nombres **GRISELDA CONSUELO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **17919603**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**  
Fecha de Expedición **28/05/19**  
Resolución/Acta **0176-2019-UCV**  
Diploma **052-063308**  
Fecha Matricula **06/04/2002**  
Fecha Egreso **19/01/2019**

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Julio de 2023

**CÓDIGO VIRTUAL 0001398076****ROLANDO RUIZ LLATANCE****EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Idéntico - Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 07.07.2023 14:21:23-0590

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2009-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 8. Matriz de consistencia.

Planteamiento del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología de la investigación
<p><b>1. Problema general:</b></p> <p>¿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?</p> <p><b>2. Problemas específicos:</b></p> <p>i) ¿En qué nivel se encuentra la gestión</p>	<p><b>1. Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la influencia de la gestión de calidad en el crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, 2023.</p> <p><b>2. Objetivos específicos:</b></p> <p>i) Identificar el nivel en el que se encuentra la gestión de</p>	<p><b>Hipótesis alterna (H1):</b> La gestión de calidad influye en el crecimiento empresarial de una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, 2023.</p> <p><b>Hipótesis nula (Ho):</b> La gestión de calidad no influye en el crecimiento</p>	Gestión de calidad	Liderazgo  Planificación  Soporte  Controles operativos	Comunicación Compromiso Confianza  Objetivos Estrategias Presupuesto Recurso humano Recursos financieros Infraestructura Recursos tecnológicos Diseño y desarrollo Proveedores externos Salidas no conformes	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica de enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental, de corte transversal.</p> <p><b>Alcance correlacional.</b></p> <p><b>Técnica e de instrumento de recolección de datos:</b> Encuesta – Cuestionario.</p> <p><b>Población:</b> 32 colaboradores.</p> <p><b>Muestra:</b> 32 colaboradores.</p>

calidad aplicada por la empresa?	calidad aplicada por la empresa.	empresarial de una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos, 2023.
ii) ¿En qué nivel se encuentra el crecimiento empresarial de la organización?	ii) Identificar el nivel de 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?	iii) Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial interno de la organización.	
iv) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial externo de la organización?	iv) Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial externo de la organización.	

Evaluación del desempeño	Mecanismos de evaluación	<b>Muestreo:</b> No probabilístico por conveniencia.  <b>Unidad de análisis:</b> Cada colaborador de la empresa en estudio.
	Mecanismos de monitoreo	
	Mecanismos de análisis	
Mejora continua	Planes de mejora	
	Acciones inmediatas	
Crecimiento empresarial interno	Inversión	
	Expansión	
	Diversificación	
	Ventas	
Crecimiento empresarial externo	Imagen	
	Fusiones	
	Alianzas	

Crecimiento empresarial



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

CHICLAYO, 08 de Agosto del 2023

Siendo las 09:00 horas del 08/08/2023, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Gestión de calidad y crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos.", presentado por el autor GUEVARA FERNANDEZ AARON ALEJANDRO egresado MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
AARON ALEJANDRO GUEVARA FERNANDEZ	(18)Magna Cum Laude

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado

Firmado electrónicamente por: MBANZAT  
el 08 Ago 2023 09:51:07

Firmado electrónicamente por: SNUNURAG  
el 08 Ago 2023 09:49:50

---

TANIA YASELY MENDOZA BANDA  
**PRESIDENTE**

---

GIOCONDA DEL SOCORRO  
SOTOMAYOR NUNURA  
**SECRETARIO**

Firmado electrónicamente por: PBENITESNI  
el 08 Ago 2023 09:50:08

---

NILTHON IVAN PISFIL BENITES  
**VOCAL(ASESOR)**

Código documento Trilce: TRI - 0645457

\* Para Pre y posgrado los rangos de dictamen se establecen en el Reglamento de trabajos conducentes a grados y títulos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, GUEVARA FERNANDEZ AARON ALEJANDRO identificado con N° de Documento N° 72814422 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, autorizo ( X ), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Gestión de calidad y crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos."

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

CHICLAYO, 08 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
GUEVARA FERNANDEZ AARON ALEJANDRO <b>DNI:</b> 72814422 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3185-5995	Firmado electrónicamente por: AGUEVARAFE el 08- 08-2023 12:18:13

Código documento Trilce: TRI - 0645459



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PISFIL BENITES NILTHON IVAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad y crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos.", cuyo autor es GUEVARA FERNANDEZ AARON ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

CHICLAYO, 08 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PISFIL BENITES NILTHON IVAN <b>DNI:</b> 42422376 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 08- 08-2023 09:15:23

Código documento Trilce: TRI - 0645458



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GUEVARA FERNANDEZ AARON ALEJANDRO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de calidad y crecimiento empresarial en una organización de la industria gráfica del distrito de Chorrillos.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
AARON ALEJANDRO GUEVARA FERNANDEZ <b>DNI:</b> 72814422 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3185-5995	Firmado electrónicamente por: AGUEVARAFE el 08- 08-2023 12:18:06

Código documento Trilce: TRI - 0645456