



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión de calidad en la
empresa Cerámica Tallán, Chulucanas – Piura 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Calle Sosa, Patricia del Milagro (ORCID: 0000-0002-4123-6525)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a Dios por la fortaleza y sabiduría que me da día a día para salir adelante, a mis padres Armengol y Concepción, quienes representan para mí un ejemplo de perseverancia.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento en primer lugar a Dios, y a mis hermanos por su incondicional apoyo.

Agradezco también a mi asesor, a mis compañeros y compañeras de estudio de la universidad, así como a mis amigos, con su apoyo fue posible realizar la presente tesis universitaria.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Calle Sosa Patricia del Milagro identificada con DNI 43360836 con el propósito de cumplir las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, por lo cual declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Asimismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se han mencionado anteriormente en la presente tesis son auténticos y veraces. Además, asumo toda la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, en tal sentido me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, diciembre de 2019



CALLE SOSA PATRICIA DEL MILAGRO

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	iv
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	13
2.1 Diseño de Investigación.....	13
2.2 Variable, Operacionalización:.....	13
2.3 Población y Muestra	16
2.4 Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.5 Procedimientos.....	18
2.6 Métodos de análisis de datos.....	19
2.7 Aspectos Éticos.....	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES.....	42
VII. PROPUESTA	43
REFERENCIAS	69
ANEXOS	76
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	77
Anexo 02: A) Encuesta para Colaboradores	78
Anexo 03: Resultados Complementarios.....	80
Anexo 04: Validaciones	85
Anexo 5: Confiabilidad de Instrumento.....	102
Anexo 6: Matriz de Instrumento A	104
Anexo 7: Guía de Entrevista	106
Anexo 8: Informe de Aplicación de Entrevista al Gerente	107
Anexo 9: Entrevista al Gerente	110
Anexo 10: Evidencias Fotográficas	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resumen descriptivo de las dimensiones de la propuesta	20
Tabla 2 Resumen descriptivo de la percepción de los colaboradores acerca de las características del proceso de planificación.....	21
Tabla 3 Resumen descriptivo de la percepción de los colaboradores acerca de la organización de la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas.....	22
Tabla 4 Resumen descriptivo de la percepción de los colaboradores acerca del proceso de dirección en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas	23
Tabla 5 Resumen descriptivo de la percepción de los colaboradores acerca de la caracterización del proceso de control en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas.....	24
Tabla 6 Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca de la identificación de los elementos tangibles en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas	24
Tabla 7 Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca de la identificación de la fidelidad en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas	25
Tabla 8 Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca de la identificación de la capacidad de respuesta en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas.....	26
Tabla 9 Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca de la identificación de las características en la seguridad en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas	26
Tabla 10 Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca de las características de empatía en los colaboradores de la Empresa	27

RESUMEN

El presente trabajo de tesis se centra en realizar una propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión de calidad en la empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, 2019, siendo su objetivo principal el diseñar una propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión de calidad en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019. Las teorías que han sido consideradas en el presente estudio pertenecen a los autores Torres y Contreras (2013) en el que indican que el proceso administrativo es un método que permite al administrador manejar eficazmente una empresa. Además, Celis y Rueda (2018) recomiendan que los administradores deben ejecutar distintas funciones en base a las dimensiones de: planeación, organización, integración, dirección y control. Siendo utilizados estos elementos como herramientas de gestión mediante estrategias que se generan en cada dimensión o elemento del proceso administrativo. La investigación es del tipo no experimental de corte transversal, con un nivel de estudio. Descriptivo. Considerando como población a 20 colaboradores y 25 clientes de la empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, la cual fue analizada mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, utilizando 17 preguntas para el instrumento aplicado a los colaboradores y 10 preguntas aplicados al instrumento de los clientes potenciales.

Palabras claves: Proceso administrativo, gestión de calidad, estrategias, Modelo SERVQUAL y gestión empresarial.

ABSTRACT

This thesis work focuses on making a proposal to improve the administrative process to guide quality management in the company Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, 2019, its main objective being the design of a proposal to improve the administrative process to guide Quality management in the company Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019. The theories that have been considered in the present study belong to the authors Torres and Contreras (2013) in which they indicate that the administrative process is a method that allows the administrator to effectively manage a company. In addition, Celis and Rueda (2018) recommend that administrators must perform different functions based on the dimensions of: planning, organization, integration, direction and control. These elements being used as management tools through strategies that are generated in each dimension or element of the administrative process. The research is of the non-experimental cross-sectional type, with a level of study. Descriptive. Considering as a population 20 employees and 25 clients of the company Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, which was analyzed by means of a non-probabilistic sampling for convenience, using 17 questions for the instrument applied to the collaborators and 10 questions applied to the instrument of the clients potential.

Keywords: Administrative process, quality management, strategies, SERVQUAL Model and business management.

I. INTRODUCCIÓN

En Sudamérica existen dos empresas que son ejemplo por el uso adecuado de su proceso administrativo; la primera la encontramos en el mercado ecuatoriano denominada Empresa PRONACA, la cual logra sacar al mercado alrededor de 10 a 15 productos nuevos, basada en una correcta gestión a largo plazo del proceso administrativo. Siendo la segunda empresa, la cual se encuentra ubicada en Chile denominada Empresa Innova Chile, quien propicia la creación de nuevos productos y modelos de negocio basados en la estrategia corporativa, evaluando riesgos en la innovación y detectando nuevas oportunidades de competir.

En el Perú, Indecopi muestra que el país, es uno de los países de Sudamérica con menor número de empresas que han obtenido una certificación en gestión de calidad, significando que de 1.713.272 empresas existentes sólo un 0,071% estaba certificado. La importancia de obtener una certificación puede demostrar a sus clientes locales o internacionales que en el Perú se puede producir siempre con calidad, ampliando su mercado en un contexto global e incrementando sus ventas y exportaciones.

A nivel local en la presente investigación se ha tomado a la empresa Cerámica Tallán, que está localizada en el distrito de Chulucanas, Piura, y cuenta con un taller o centro de producción ubicado en Cal. López Mendreau N° 527, Chulucanas, Morropón, Piura, y es tipificada, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 30056, como una pequeña empresa debido a su capacidad de ventas.

En los últimos años, la empresa Cerámica Tallán viene presentado una serie de inconvenientes y situaciones que están afectando su desempeño, por lo que fue necesario realizar un diagnóstico de la problemática actual de la empresa, percibiendo las siguientes situaciones: no se lleva un registro sobre su producción, los gastos de insumos y costos de mano de obra, respecto de los procesos y actividades realizadas dentro del proceso de producción; los plazos de producción para cumplimiento de una determinada orden de pedido, se tornan, algunas veces vencidos, lo que genera un sobre costo en el proceso de producción; la empresa no cuenta con procesos idóneos que coadyuven a la mejora del proceso administrativo de la empresa Cerámica Tallán, pues, no consigue llevar un control

efectivo de los ingresos y egresos generados en el proceso de producción de cada orden de pedido; no cuenta con un sistema automatizado que permita realizar un costeo definitivo de los productos, ni de las altas y bajas de los equipos utilizados en el proceso de producción; no existe un documento de gestión que detalle la gestión de calidad de la producción; la empresa Cerámica Tallán no cuenta con un manual de organización y un plan estratégico que permita evaluar la filosofía empresarial y las actividades que se ejecutan en la empresa Cerámica Tallán; los trabajadores no cuentan con un contrato laboral, por lo que no se sienten comprometidos con la empresa Cerámica Tallán; y por último genera contaminación ambiental por el proceso de quemado y ahumado al momento de la producción.

Se ha podido identificar que una de las limitantes de la empresa Cerámica Tallán se encuentra en el hecho que las labores administrativas son realizadas por el gerente general y un asistente administrativo, siendo el gerente general quien realiza, casi, la mayor parte de las funciones, el mismo que no cuenta con una formación académica, técnica o universitaria, que le permita una mejor gestión administrativa, lo que ha dado lugar a la no implementación de adecuados procesos administrativos en la empresa.

Dentro de la problemática que se encontró en la gestión de calidad basadas en las entrevistas realizadas a los clientes es la mala percepción que se tiene de la empresa por no contar con una estructura organizacional definida, carencia de una adecuada infraestructura que ofrezca seguridad ocasionando que el personal administrativo que labora actualmente no cumpla con el perfil técnico. Es por ello que mediante la presente investigación se pretende realizar una propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión de calidad en la Empresa Cerámica Tallán, con la finalidad de desarrollar de manera continua las siguientes actividades: Evaluación constante del personal; Mayor comunicación con todas las áreas.

En la presente investigación se ha considerado evaluar diversos antecedentes internacionales que sirvieron de sustento para la discusión de la investigación, como indica el autor Bermúdez (2018) en su tesis titulada “Evaluación de la incidencia de la calidad percibida del servicio hotelero en las intenciones de comportamiento del cliente. Aplicación en el contexto hotelero de la ciudad de Riohacha”, donde menciona como objetivo específico medir la relación de la capacidad de respuesta y los objetivos de comportamiento, en la que

concluye que se encontró una relación aprobada de manera significativa a un valor del 25.4% por lo que se puede indicar que existe disposición de sus clientes en recomendar el hotel.

Flores (2015) en su tesis de titulación “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega en el periodo 2010-2013”, menciona como objetivo específico la evaluación de la gestión empresarial basado en las dimensiones del proceso administrativo. La conclusión que llegó es que la evaluación permitió verificar los procesos y analizar sus correcciones, mostrando una debilidad en cuanto a la preparación del tema de los órganos directivos por su poca experiencia y compromiso.

López (2013) en su tesis de titulación “Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A. ubicada en el cantón El Triunfo Provincia del Guayas”, detalla como objetivo específico que el control es una dimensión que influye en la evaluación del desempeño laboral. Esta investigación concluye que la ausencia de mecanismos de control genera un desconocimiento del valor de la eficiencia y eficacia del personal en su desempeño y aporte a la empresa.

Además, Villegas (2018) en su tesis titulada Estudio de la calidad de servicio utilizando el modelo SERVQUAL en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Dolorosa", menciona como objetivo aplicar el modelo SERVQUAL para el diseño de un plan de acción que genere mejoras para la empresa, donde concluye que en la evaluación de la calidad del servicio se evidenció que el componente seguridad obtuvo una calificación de 67% pero es necesario que se debe mejorar el componente de responsabilidad por que ocasiona caídas en las ventas.

Como antecedentes nacionales se ha considerado a los autores Burgos y Cervera (2017) en su tesis de titulación “Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A y C, de la ciudad de Chiclayo”, donde definió como objetivo específico el examinar las acciones del proceso administrativo desarrollados en la Empresa Comercial A y C”, en la que concluye que la empresa Comercial A y C realiza una planificación eficaz, más no eficiente de corto plazo.

Churampi (2016), en su tesis de titulación “Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica en los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la UNCP, 2016”, menciona como objetivo específico evaluar el grado de percepción sobre los bienes tangibles en el sistema de gestión académica de la Facultad de Ingeniería de Sistemas. Concluye que los estudiantes están de acuerdo a un nivel de percepción eficiente en un 40,62 %, pero sin embargo existe una percepción que indica su desacuerdo el cual representa 19,8% de los encuestados.

Riveros (2018) en su tesis de titulación “Proceso administrativo y servicios administrativos del área central de notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018”, menciona como objetivo específico indicar que el Proceso Administrativo depende de los Servicios Administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de Lima norte, 2018”. Concluye que: existe dependencia entre el proceso administrativo con los servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de Lima norte, 2018.

Torres (2015) en su tesis de titulación “Aplicación del modelo SERVQUAL en los Centros Activos del Ministerio del Deporte en el Distrito Metropolitano de Quito”, menciona como objetivo específico la aplicación del esquema SERVQUAL para determinar en qué dimensión existe un alto grado de insatisfacción. Concluye que en la dimensión de empatía el indicador nivel de preocupación que los colaboradores tienen hacia las necesidades de los clientes un valor de 37,9% de insatisfacción.

Dentro de los antecedentes locales se encuentra lo investigado por el autor Reyes (2016), en su tesis de titulación “Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio al cliente de la empresa de transporte EMTRUBAPI S.A.C, año 2016 - Piura”, menciona como objetivo “Identificar la mejora en la calidad del servicio de atención al cliente, basado en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL. Concluyendo que el servicio que ofrece la empresa no es fiable; debido a que basado en la medición de los resultados al recibir el servicio los encuestados indicaron que el servicio está muy por debajo, debido a que no cumple el servicio en el tiempo que se prometió.

Las teorías que se han considerado para este estudio de investigación son del autor Espinoza (2017) donde define al origen del proceso administrativo como la teoría de

administración creada por Henry Fayol, utilizada para desarrollar herramientas, gestionar conocimiento y define técnicas del desarrollo administrativo.

Torres y Contreras (2013) indican que el proceso administrativo es un método que permite al administrador manejar eficazmente una empresa. Además, Celis y Rueda (2018) recomiendan que los administradores deben ejecutar distintas funciones en base a las dimensiones de: planeación, organización, integración, dirección y control. Siendo utilizados estos elementos como herramientas de gestión mediante los elementos estrategias que se generan en cada dimensión o elemento del proceso administrativo.

Las Estrategias también son consideradas como herramientas del proceso administrativo. Los autores Videira, Acevedo y González (2015) conceptualizan a la estrategia como un patrón fundamental en el desarrollo de los objetivos, optimización de recursos según lo planificado por una organización con los mercados, competidores y otros factores del ambiente.

Tórrez (2015), define la estrategia de una empresa desde un punto de vista jerárquico como una colección de iniciativas y acciones estratégicas. Además, cuando más grandes y diversas sean las actividades comerciales de una empresa, más puntos de iniciativas estratégicas tendrán y mayor cantidad de gerentes y empleados participarán con un papel importante en la elaboración de estrategias. Otro de los autores como indica Tola (2015) que las estrategias se utilizan cuando se desarrollan un plan ideado para dirigir una actividad y para designar al conjunto de pautas que aseguran una correcta decisión en cada momento.

Para que las herramientas del proceso administrativo funcionen se debe de tener una adecuada gestión administrativa, por lo que el autor García (2019) lo define como uno de los factores más importantes cuando se trata de aperturar un negocio, debido a que de ella dependerá el éxito de dicho negocio o empresa. (...) estos factores ayudan a gestionar la información financiera y contable, permitiendo desarrollar políticas de recursos humanos, planificar y programar la producción de la cerámica, facilitan la administración de las actividades de marketing y en general, la de todas las áreas.

Lara (2017) considera a la gestión administrativa como un método continuo e interactivo usado para la mejora de la organización como un todo constituido con su entorno, incorporándose con la misión y visión de la organización; el análisis de ambiente interno y externo, la ejecución de las directrices y la elección de planes y estrategias que permitan alcanzar metas y objetivos en la organización. Y por último el autor Salas (2017), definió la gestión administrativa como aquella persona competentemente de una sociedad que decide aprender la dirección a modo de líder emprendedor.

Dentro de los elementos del proceso administrativo, encontramos en primer lugar a la Planificación, por lo que el autor Rutti (2017), la define como una función administrativa base, cuya meta es determinar los objetivos, identificar acciones e implementar estrategias en la empresa. En la evaluación de la dimensión de planificación se encuentra como primer indicador el conocimiento de los colaboradores sobre la visión de la empresa. Donde los autores Mendoza y López (2015), indican que la visión debe ser definida en función a la generación de una imagen con un horizonte hacia el futuro, siendo compartida hacia todos los colaboradores. Como segundo indicador que se evaluó en la investigación fue sobre el conocimiento de los colaboradores sobre la misión de la empresa. Los autores López y Ortega (2016) indican que son un conjunto de diversas acciones que permiten diseñar tácticas para lograr alcanzar lo propuesto por las empresas según el plan estratégico, por lo que el horizonte de la misión es un periodo corto de tiempo.

En cuanto al tercer indicador que se evaluó fue al conocimiento de los colaboradores sobre los objetivos y estrategias de la empresa. Pavón et al (2015) recomienda que la planificación estratégica y la administración por objetivos se deben de combinar basados en un conjunto de procesos organizacionales donde se consolide las fortalezas y oportunidades de la empresa, con la finalidad que los objetivos y estrategias optimicen recursos. Y por último sí se evaluó el indicador donde se analizó la percepción de los colaboradores que están de acuerdo con los recursos empleados brindados por la empresa. Báez (2015) especifica que cuando el factor humano se evalúa como un recurso, prima el valor que aporta el personal a la empresa y la retribución.

En segundo lugar, dentro del estudio de la variable proceso administrativo, se encuentra la función de organización que consiste según lo especificado por Fernández (2010) en coordinar a las personas y los recursos (humanos y equipos) para alcanzar los objetivos que se establecieron en la primera fase. Esto implica estructurar tareas, funciones, relaciones jerárquicas y canales de comunicación que permitan un adecuado vínculo entre individuos y equipos de trabajo. En la evaluación de la dimensión organización se evaluó como primer indicador el conocimiento que tienen los colaboradores sobre las áreas organizacionales. Los autores Mita et al (2015) recomienda que dentro de las áreas organizacionales debe existir un liderazgo transformacional y transaccional para mantener un adecuado clima organizacional. En cuanto al segundo indicador evaluado es la aceptación de asignación de funciones en los colaboradores, por lo que los autores Campos y Reátegui (2018) especifican que para el cumplimiento de las funciones se debe ejecutar actividades por cada colaborador y de esta manera contribuye con el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.

Como tercer indicador que se evaluó en la investigación es el conocimiento que tienen los colaboradores acerca de los criterios de selección de personal. Fernández et al (2015) lo definen como un proceso que es ejecutado a través de técnicas en base a lo estipulado por las estrategias de la empresa y las políticas que establece el área de gestión de talento humano, para encontrar candidatos que se adecuen a las competencias del puesto o cargo al que se postula.

En cuanto al cuarto indicador que se evaluó fue la aceptación en los colaboradores sobre los factores de desempeño laboral. Chiavenato (2016) recomienda que se apliquen una evaluación por méritos, por informe de avance o una evaluación de la eficiencia de funciones por lo que permite estimular o juzgar las cualidades que tienen los colaboradores.

El quinto indicador de evaluación es acerca de la aceptación del acceso al fortalecimiento de capacidades que tienen los colaboradores en la empresa. Rodríguez et al (2016) especifican que es necesario que se diseñen estrategias con la finalidad de lograr desarrollar capacidades de autogestión tomando en cuenta factores como el fortalecimiento del capital social, para asegurar la sostenibilidad de los procesos.

Por último, se evaluó la aceptación que tienen los colaboradores sobre el bienestar laboral en la empresa. Llacchua (2015) indica que el bienestar laboral es de gran importancia para el campo del comportamiento organizacional donde las actitudes de los colaboradores se desarrollan en función a la satisfacción laboral.

Como tercera función se encuentra la dirección, por lo que los autores Arteaga, Intriago y Mendoza (2016), indican como aquella etapa donde se ejecuta planes, la comunicación interna y la supervisión para alcanzar las metas de la organización. En la evaluación de la dimensión dirección se evaluó como primer indicador la aceptación para que los colaboradores participen en la mejora de procedimientos de la empresa. Cabrera et al (2015) indican que las mejoras de procesos constituyen todo un cambio en la empresa organizado, con la finalidad de obtener altos niveles de desempeño. Como segundo indicador se evaluó la importancia de la motivación entre los colaboradores. El autor Sum (2015) lo define como una medición entre la personalidad de cada persona y la manera de realizar sus actividades, dirigido hacia el logro de manera exitosa en su empeño. En cuanto al tercer indicador se analizó la percepción de la importancia de las habilidades interpersonales y de comunicación. Los autores Flores et al (2016) especifican que las habilidades sociales y de comunicación interpersonal involucra las interacciones entre los colaboradores con ellos mismos y entre los colaboradores con los grupos buscando que los individuos manejen correctamente su aspecto conductual, situacional y personal.

Como último indicador que se evaluó fue la importancia de desarrollar el trabajo en equipo en la empresa. Cassinello (2015) indica que el desarrollar trabajo en equipo en la empresa implica mantener objetivos comunes y funciones específicas para cada miembro del equipo. Es necesario que dentro del entorno del equipo se genere una actitud positiva, excelente comunicación, capacidad de ayuda entre colaboradores y coordinación de equipo.

Dentro de la última función del proceso administrativo se encuentra la etapa de Control, difundida por el autor Aguayo (2015), como aquella en la que se establecen políticas y procedimientos, con la finalidad de implantarse y de esta manera ayudan a asegurar que las réplicas a los riesgos se llevan a cabo efectivamente, según lo elaborado en las dimensiones anteriores. En la evaluación de la dimensión de control se evaluó como primer indicador sobre el conocimiento de las actividades que se desarrollan en la empresa, por lo

que es necesario que mediante programas de inducción los colaboradores y autoridades especifiquen las actividades que se deben de realizar según lo planificado. Por último, se analizó el indicador de conocimiento en los colaboradores sobre la corrección de resultados negativos. Las empresas deben de tener una política de mejora continua para que constantemente se corrijan los resultados negativos que existan en la gestión desarrollada en la empresa.

La calidad en una empresa según Tórrez (2015) recomienda que, para alcanzar la calidad un producto debe ser el adecuado para su uso, Flores (2017) especifica a la gestión de calidad como todo conjunto de operaciones que permiten planificar, organizar y controlar la función de calidad de una empresa. La importancia de la gestión de la calidad encamina a lograr que las características del producto deben cumplir con los requerimientos de los consumidores, es decir que este sea de calidad, lo cual genera mayor probabilidad de que sean alcanzados por este. Sánchez y Fuela (2018). El autor Arrunátegui (2018), define que en la gestión empresarial es muy importante desarrollar evaluaciones, siendo vital para saber qué mejorar, qué cambiar, así lo sugieren estándares de calidad internacionales. Rodríguez (2017), define también a la satisfacción del cliente como un nivel tal en el servicio que, comparado con los competidores más cercano, sea tan alto a la vista de los clientes le permita a su organización percibir honorarios más altos, logrando una participación mayor en el mercado.

Jara (2014) indica que los factores fundamentales de satisfacción del cliente se desarrollan en cuatro factores siendo estos relacionados con el producto, con el proceso de ventas, con el servicio post-venta y las relacionadas a la filosofía empresarial. Dentro de las teorías de aseguramiento de calidad en las empresas encontramos a la Norma ISO 9000, en la que los autores Casadeus et al (2013), la establecen como las pautas para que todas las áreas puedan funcionar de manera sistemática, esto implica que se debe de utilizar una serie de procedimientos estandarizados y documentados para producir un producto que compre el cliente. Dentro de esta familia de normas el autor Medina (2013) indica que la ISO 9001:2008 tiene como ventaja realizar un diagnóstico de la eficiencia de los procesos de la organización y generar un cambio organizacional en todas las áreas de la empresa.

El Modelo SERVQUAL es un instrumento que permite medir la gestión de la calidad. El autor Torres (2019) presenta al modelo como un cuestionario que permite determinar de forma más específica la satisfacción de los clientes frente a un servicio que proporciona una organización y en base a esos resultados se brinde información concisa y precisa. Figueroa (2013), detalla que el modelo tiene un esquema de evaluación orientado al cliente sobre la calidad en el servicio, definiéndolo como la brecha entre las expectativas y percepciones de los consumidores. El modelo SERVQUAL está conformado por cinco dimensiones.

Guzmán y Perea (2019) indican como primera dimensión elementos tangibles, significando una evaluación de las apariencias que conforman las instalaciones, equipos técnicos y elementos de comunicación. Cuando los clientes analizan como indicador la apariencia de la instalaciones físicas y equipos, se refiere según Berdugo et al (2016) al grado en que los servicios los clientes lo consideran agradables, refiriéndose a la apariencia como al ambiente donde se desarrolla el servicio, contemplando equipos, señalética del ambiente, apariencia de los colaboradores y el entorno físico. Dentro del indicador del equipamiento físico el autor Zamora (2016) hace referencia a la credibilidad y confianza que los colaboradores deben transmitir en la atención a los usuarios, sin mostrar dudas o riesgos.

La segunda dimensión que evalúa el cuestionario SERVQUAL es la dimensión fiabilidad, donde el autor Delgado (2018) argumenta que es dimensión más importante donde el cliente observa en el servicio. Blas (2019) especifica que uno de los indicadores de observación es el cumplimiento de los servicios ofrecidos, definiéndolo como la capacidad que tiene un producto de realizar lo que debe de hacer de manera confiable, satisfaciendo las expectativas del usuario. Como segundo indicador se analiza la atención de quejas presentadas formalmente por los clientes, donde Arellano (2015) indica que las empresas deben de asumir un compromiso de resolver las quejas, permitiendo a los colaboradores y clientes ayudar en la mejora de los procesos.

Como tercera dimensión, los autores Gonzales et al (2017) refieren a la dimensión de capacidad de respuesta considerada como la voluntad que deben tener los colaboradores de una empresa para ayudar a sus clientes a facilitar un servicio vertiginoso. Por lo que los colaboradores deben agilizar las respuestas frente a las demandas de los clientes. Los autores

Salazar y Cabrera (2016) lo especifican como un conjunto de aspectos que satisfacen las necesidades de los clientes. Además, indica que las expectativas es lo que el usuario espera del producto. Otro de los indicadores que los clientes buscan es la disposición para ayudarlos en brindar un servicio rápido, por lo que según Vásquez (2016) indican que las empresas deben de incorporar este indicador como parte de la filosofía empresarial.

La cuarta dimensión el autor Acuria (2018) define a la seguridad como la confianza que debe mostrar los colaboradores para inspirar confianza en los usuarios. Jordán y Siccha (2015) indica que las empresas deben tener como indicador de contar con personal calificado para brindar un buen servicio, con la finalidad de no fallar en el cumplimiento de las necesidades por lo que generaría insatisfacción con el producto.

Como ultima dimensión del modelo SERVQUAL, el autor Hurtado (2019) define a la empatía como aquella atención personalizada que debe brindar los colaboradores, con la finalidad de resguardar todas las expectativas. Daza (2017) especifica que las empresas deben contar con la disposición para brindar una atención personalizada a sus clientes, por lo que los colaboradores deben comprender que el cliente representa su trabajo, haciendo lo necesario para que el usuario se muestre feliz con lo que recibió. Mora (2017) indica que es necesario que se comprenda las necesidades del cliente tanto actuales como futuras.

Como planteamiento de la pregunta general se planteó ¿Qué propuesta de mejora del proceso administrativo se requiere para orientar la gestión de calidad en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019? y preguntas específicas: ¿Cuáles son las características del proceso de planificación en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?; ¿De qué manera se lleva a cabo el proceso de organización en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?; ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de dirección en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?; ¿Qué caracteriza el proceso de control en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?; ¿Cómo se presentan los elementos tangibles en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?; ¿Qué fiabilidad existe en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?; ¿Cómo es la capacidad de respuesta en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?; ¿Qué característica presenta la seguridad en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?; ¿Qué capacidad de empatía demuestran los colaboradores en la empresa Cerámica

Tallán Chulucanas - Piura, 2019?

La investigación en estudio elaboró una propuesta basada en la evaluación del proceso administrativo, en el cual para esta variable utilizó el análisis inferencial para medir la correlación basada en el instrumento propuesto por el autor Peña (2018) y la evaluación de la gestión de calidad del cuestionario SERVQUAL. (Peña, 2018)

Este estudio permitió implementar objetivos que se proponen para cada área de trabajo dentro de la empresa Cerámica Tallán, Chulucanas, además de elaborar recomendaciones que permitirán a largo plazo alcanzar las metas empresariales.

Siendo el objetivo general: Diseñar una propuesta de mejora del proceso administrativo se requiere para orientar la gestión de calidad en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019 y tomando como objetivos específicos: Determinar las características del proceso de planificación en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019; Reconocer la manera cómo se lleva a cabo la organización en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019; Identificar como se lleva a cabo el proceso de dirección en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019; Determinar las características del proceso de control en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019; Identificar como se presentan los elementos tangibles en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019; Identificar la fiabilidad que existe en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019; Identificar la capacidad de respuesta de la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019; Identificar qué características presenta la seguridad en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019; Reconocer las características de empatía que demuestran los colaboradores en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

El tipo de la presente investigación es no experimental de corte transeccional o transversal por que mantiene a las variables en su origen natural; Según Corona (2016), indica que en el diseño transversal las variables se evalúan en una sola ocasión en el tiempo”. Sin embargo, Bottaro (2014) indica que en este tipo de estudio es posible que describan relaciones entre variables, pero sin poder establecer una vinculación de causa - efecto. (...) siendo susceptibles a ciertos sesgos. La investigación no experimental es aquella que se hace sin manipular variables. Duran et al (2015).

El nivel de estudio es descriptivo, porque evaluó cómo incide las dimensiones del proceso administrativo con la gestión de calidad del modelo SERVQUAL. Behar (2013), detalla que una investigación descriptiva es el fenómeno al que se evalúa básicamente a través del cálculo de uno o más de sus atributos. Este tipo de estudio se clasifica según Arias (2015) como transversales dado que la medición del evento bajo estudio (variable de respuesta) es simultánea con la medición de la variable independiente. Carmona y Carmona (2018), indica también que esta investigación no sólo trata de medir, sino de comparar sus resultados e interpretarlos para un mejor conocimiento de la situación.

2.2 Variable, Operacionalización:

2.2.1 Variable Independiente: Proceso Administrativo

Blandez (2016), es la sistematización de un conjunto de actividades importantes de una organización.

2.2.2 Variable Dependiente: Gestión de calidad

Berovides y Michelena (2013), genera mejoras en los atributos del producto y refuerza la posición de la organización en el mercado.

Tabla N° 1. Matriz de Operacionalización de la variable – Proceso Administrativo

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Proceso Administrativo	Según (Vega & Beatriz, 2013), lo definen como la base fundamental del conjunto de conocimientos sobre la administración. (Jaquez & Loera, 2013). Además, esta metodología permite al ejecutivo manejar adecuadamente una organización (...) detectando deficiencias o fallas en la toma de decisiones. (Ávila & Paola, 2016)	Planificación	Se midieron los lineamientos estratégicos de la Empresa Taller de Cerámica Tallán, utilizando una encuesta a los colaboradores.	Visión de la empresa.	Ordinal
				Misión de la empresa.	Ordinal
				Objetivos y estrategias de la empresa.	Ordinal
				Recursos empleados por la empresa.	Ordinal
		Organización	Se midieron las áreas organizacionales, asignación de funciones, criterios de selección, factores de evaluación y fortalecimiento, utilizando una encuesta a los colaboradores	Áreas organizacionales.	Ordinal
				Asignación de funciones.	Ordinal
				Criterios de selección de personal en la empresa.	Ordinal
				Factores de evaluación del desempeño laboral.	Ordinal
				Acceso al fortalecimiento de capacidades.	Ordinal
				Bienestar laboral	Ordinal
		Dirección	Se midió la dirección de la empresa, mediante la participación de los trabajadores; el desarrollo de trabajo en equipo y la medición de la motivación e integración, para lo cual se aplicó una encuesta a los colaboradores.	Participación de los trabajadores en la mejora de procedimientos.	Ordinal
				Motivación	Ordinal
				Habilidades interpersonales y de comunicación	Ordinal
				Trabajo en equipo	Ordinal
Control	Se midió el control para analizar las actividades en la empresa y de esta manera poder corregir algún resultado negativo, para lo cual se aplicó una encuesta a los colaboradores.	Actividades desarrolladas en la empresa	Ordinal		
		Corrección de resultados negativos	Ordinal		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 2. Matriz de Operacionalización de la variable - Gestión de calidad

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Calidad	(Recalde y Consuelo, 2014) lo detalla como una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente y para que el cliente y para se logre esto el autor (Cano y Carlos, 2108 específica que las empresas deben realizar un proceso de mejora continua en todos sus niveles. (Sánchez y David, 2017) también indica que la gestión de calidad asegura eficacia dentro de la empresa.	Elementos Tangibles	Se midieron las instalaciones físicas y el equipamiento físicos que constituye la empresa, utilizando una encuesta aplicada a los clientes.	Instalaciones físicas y equipos.	Ordinal
				Equipamiento físico de trabajo.	Ordinal
		Fiabilidad	Se midió la capacidad que tiene la empresa para desempeñarse en la forma requerida bajo condiciones establecidas y problemas de los clientes, utilizando una encuesta aplicada a los clientes.	Cumplimiento de los servicios ofrecidos.	Ordinal
				Atención de quejas presentadas formalmente.	Ordinal
		Capacidad de respuesta	Se midió la disposición de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes, utilizando una encuesta aplicada a los clientes.	Agilidad en responder a las demandas de los clientes.	Ordinal
				Disposición para ayudar a los clientes en brindar un servicio rápido.	Ordinal
		Seguridad	Se midió la habilidad para inspirar confianza, credibilidad y protección al cliente, utilizando una encuesta aplicada a los clientes.	Disposición de contar con personal calificado para brindar un buen servicio.	Ordinal
				Amabilidad brindada por el personal administrativo.	Ordinal
		Empatía	Se midió la atención personalizada al cliente, utilizando un cuestionario.	Disposición para una atención personalizada a sus clientes	Ordinal
				Comprensión de las necesidades del cliente.	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población. -

La unidad de análisis la conformaron 20 colaboradores y 25 clientes potenciales de la empresa, a quienes se les aplicó los dos instrumentos en dos cortes de tiempo diferentes, según el Tabla N° 01 y 02 y Tabla N°03. Ventura (2013), detalla a la población como todos aquellos elementos que conforman ciertas cualidades que se pretenden analizar.

2.3.2 Muestra. -

Se aplicó la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que el tamaño de la población es pequeño. Hernández, Fernández y Baptista (2014) detallan a la muestra como un subconjunto de la población en el que se recolectan datos, definiéndolos y delimitándolos, para luego ser analizados mediante un muestreo probabilístico y no probabilístico.

2.3.3 Muestreo:

Para la presente investigación el tipo de muestra que se utilizó fue no probabilístico, por experiencia o conveniencia

Tabla N° 3: Muestreo

Agente	Cantidad	Tipo de muestra
Colaboradores	20	No Probabilístico por conveniencia
Clientes Potenciales	25	

Fuente: Elaboración propia.

2.3.4 Criterios de selección

2.3.4.1 Criterio de inclusión: Los trabajadores que participaron dentro del análisis del muestreo, son personas que laboran desde hace más de un año en la empresa. En cuanto a la selección de clientes potenciales, se consideró a los que mantienen una relación habitual de negocios con la empresa.

2.3.4.2 Criterio de exclusión: Se excluyó al personal que laboró por menos tiempo, debido a que sólo laboran en temporadas altas de producción. Dentro de los clientes excluidos, fueron los turistas que sólo compran la cerámica cuando visitan la ciudad o están de paseo por nuestra región.

2.4 Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas:

La primera técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta, siendo este instrumento el que permitió obtener información de manera directa, con los clientes y colaboradores, siendo diseñada con preguntas cerradas a una escala de Likert. En cuanto al cuestionario aplicado a los colaboradores se formuló en 17 preguntas y el cuestionario aplicado a los clientes lo conformaron 10 preguntas.

La segunda técnica de recolección que también se utilizó para obtener información del Gerente General fue la entrevista, en la que se elaboró 11 preguntas basadas en las variables de estudio. El autor Guerrero (2016) clasifica la entrevista en dos tipos: entrevista estructura y la entrevista no estructurada.

2.4.2 Instrumentos

- Cuestionario: Se diseñó en base a las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, la cual se aplicó a los colaboradores de la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas.
- Guía de entrevista: Su diseño fue estructurado en donde se evaluó mediante preguntas abiertas las variables proceso administrativo y gestión de calidad.

2.4.3 Validez

Los cuestionarios fueron validados desde la experiencia de juicio de tres docentes expertos, basado en un análisis de coherencia, coordinación entre sus variables, dimensiones y objetivos.

2.4.4 Confiabilidad

Se utilizó el índice de Alpha de Cronbach aplicándolo a una muestra piloto del 10% tanto para el total de colaboradores y el total de clientes, obteniendo como resultado un índice de 0.851 de aprobación de los instrumentos.

2.5 Procedimientos

En cuanto al trabajo de campo en la aplicación de las encuestas se realizó a los 20 colaboradores y 25 clientes potenciales de la Empresa Cerámica Tallán - Chulucanas. Durante la recolección de datos se visualizó que los colaboradores y clientes están de acuerdo con desarrollar una propuesta para mejorar la calidad de la Empresa Cerámica Tallán - Chulucanas. Para la aplicación de la entrevista se contó con el apoyo del Gerente General, el cual estuvo de acuerdo con la entrevista estructura con fines académicos y mostró su interés en la propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión de calidad.

2.6 Métodos de análisis de datos

Mediante el uso del SPSS versión 24 se procesaron los cuestionarios, el cual sirvió para desarrollar un análisis de datos mediante tablas.

2.7 Aspectos Éticos.

La autora se compromete a respetar:

- La autenticidad de los resultados y utilizarlo para uso académico
- La confidencialidad de los datos suministrados por los colaboradores, clientes y la información proporcionada por la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, son originales y confiables.
- Las citas que se visualizan en el trabajo en estudio respetan la propiedad intelectual de los autores.

III. RESULTADOS

Con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación, es que se aplicaron dos instrumentos denominados cuestionarios para analizar datos sobre las variables en estudio: Proceso Administrativo y Gestión de Calidad; el diseño de estos instrumentos están estructurados en escalas de Likert, con valores del 1 al 5 en las alternativas de respuesta: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo, tomando en cuenta que el promedio mayor a una escala de 3 puntos, indica que los participantes concuerdan con las variables y dimensiones a investigar, sin embargo valoraciones iguales o inferiores a dicho promedio, implican poca coherencia con dichos aspectos. Los resultados se presentan a continuación, en función a los objetivos de la investigación.

3.1. Resultados del Objetivo general: Diseño de la propuesta de mejora del proceso administrativo se requiere para orientar la gestión de calidad en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas – Piura

Tabla 1. Resumen descriptivo de las dimensiones de la propuesta

Dimensiones	Promedio	Desviación estándar
Planificación	4.5000	.51299
Organización	3.9000	.55251
Dirección	4.8000	.41039
Control	4.3500	.48936
Elementos tangibles	4.2000	.64550
Fiabilidad	4.5600	.50662
Capacidad de respuesta	4.4400	.50662
Seguridad	4.8400	.37417
Empatía	4.4000	.50000

Basados en los resultados, se distingue que la mayoría de las dimensiones del proceso administrativo los colaboradores están de acuerdo, según la percepción promedio de alrededor de 4 puntos; al respecto, el análisis de esta dimensión indica que la empresa es efectiva en cuanto a su evaluación del proceso administrativo. Sin embargo, en los promedios de alrededor de 3 puntos, los colaboradores indican que se debe de mejorar las actividades e indicadores que permiten organizar a la empresa. Una empresa que está desorganizada genera costos y gastos por lo que se recomienda realizar un rediseño de sus procesos para alcanzar las metas y objetivos planteados.

En cuanto a la gestión de calidad de la empresa se muestra que existe aceptación de los clientes en cuanto a las cinco dimensiones del SERVQUAL, por lo que es necesario que sólo se mejore los elementos tangibles en cuanto al equipamiento físico de trabajo.

3.2. Resultados del Objetivo específico 1: Características del proceso de planificación en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas.

Tabla 2. Resumen descriptivo de la percepción de los colaboradores acerca de las características del proceso de planificación.

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
1. La empresa da a conocer a los trabajadores la visión de la empresa	4.80	0.41
2. La empresa da a conocer a los trabajadores la misión de la empresa	4.80	0.41
3. Ud. conoce los objetivos y estrategias de la empresa.	3.60	0.88
4. Ud. considera que los recursos financieros, materiales y de personal son los adecuados para la empresa.	4.35	0.49

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa Cerámica Tallán

Basados en los resultados, se distingue que hay aspectos en las características del proceso de planificación que los colaboradores están de acuerdo, según la percepción promedio de alrededor de 4 puntos; al respecto, el análisis de esta dimensión indica que la empresa sí da a conocer la visión, misión a los colaboradores. Además de considerar los recursos financieros, materiales y de personal como los más adecuados para la empresa. Sin embargo, en los promedios de alrededor de 3 puntos, los colaboradores indican que no siempre se conoce los objetivos y estrategias de la empresa. El Gerente General debe realizar

reuniones de trabajo para que sus colaboradores, conozcan los objetivos y estrategias empresariales y de esta manera se pueda cumplir con las metas anuales.

Las organizaciones modernas buscan desde su creación implementar y comunicar la filosofía empresarial, conformada por la visión, misión y valores, con la única finalidad de que sus colaboradores se identifiquen y tengan un horizonte y metas a cumplir, siendo una de las maneras de comunicación la publicación de la filosofía empresarial en un periódico mural de la empresa. Sin embargo, los recursos financieros, materiales y de personal actualmente son los más adecuados para la empresa, debido a que se facilita realizar el proceso de producción.

3.3. Resultados del Objetivo específico 2: Descripción de la organización en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas.

Tabla 3. Resumen descriptivo de la percepción de los colaboradores acerca de la organización en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
5. Tiene conocimiento de las áreas organizacionales.	4.90	0.31
6. Está de acuerdo con la asignación de funciones.	3.85	0.88
7. Conoce los criterios de selección de personal en la empresa.	3.00	0.92
8. Los factores de evaluación del desempeño laboral son los correctos.	3.20	0.89
9. Ud. está de acuerdo que la empresa brinda acceso al fortalecimiento de capacidades.	3.90	0.64
10. Está Ud. de acuerdo con el bienestar laboral.	4.40	0.50

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa Cerámica Tallán

Con respecto a la percepción de la organización en la Empresa Cerámica Tallán, también se observan opiniones discordantes; los promedios alrededor de 4 puntos indican que los colaboradores tienen conocimiento de las áreas organizacionales y están de acuerdo con el bienestar laboral. A diferencia de los promedios de alrededor de 3 puntos indican que los colaboradores no están de acuerdo con la asignación de funciones, no conocen los criterios de selección de personal en la empresa, no están de acuerdo que la empresa brinda acceso al fortalecimiento de capacidades y los factores de evaluación del desempeño laboral no los consideran como los más correctos. Dentro del análisis de la organización es necesario que se documente un manual de funciones para que los colaboradores cumplan y no desarrollen actividades muy diferentes a lo que fueron contratados, debido a que genera

disconformidad entre colaboradores. Además, se debe de formalizar los procesos de selección con conocimiento a todo el personal. Y por último se debe de reestructurar los factores que miden el desempeño del trabajo en la empresa para evitar una mala aceptación y se mejore el ambiente laboral.

Los colaboradores de una empresa deben conocer las actividades que se realizan en cada área con la finalidad de integrar y coordinar información para la toma de decisiones. Siendo necesario que exista personal de planta o establece que permita mantener dicha comunicación con los nuevos colaboradores. Toda empresa debe contar con criterios de perfiles de puesto para reclutar a colaboradores más idóneos

3.4. Resultados del Objetivo específico 3: Descripción del proceso de dirección en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas

Tabla 4. Resumen descriptivo de la percepción de los Colaboradores acerca del proceso de dirección en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
11. Participaría en la mejora de procedimientos.	4.40	0.60
12. Considera importante la motivación e integración.	4.75	0.44
13. Consideraría importante desarrollar las habilidades interpersonales y de comunicación.	4.80	0.41
14. Consideraría importante el trabajo en equipo entre colaboradores.	4.80	0.41
15. Considera que existe trabajo en equipo entre las áreas.	4.45	0.51

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa Cerámica Tallán

En relación a la percepción del proceso de dirección los promedios alrededor de 4 puntos indican que es importante la motivación e integración de los colaboradores, desarrollar actividades entre áreas mediante un trabajo en equipo, además que, sí están llanos a participar en mejoras de procedimiento de actividades o áreas, esto permitirá que se desarrollen en los colaboradores habilidades interpersonales y de comunicación.

Las mejoras en los procedimientos en toda organización, genera un incremento en el desempeño de las labores de los colaboradores, siendo el factor motivación e integración, los factores que fortalecen lazos de confraternidad entre compañeros. Es recomendable desarrollar habilidades entre colaboradores y generar una correcta comunicación entre

colaboradores y gerencia; lo que permite abordar con facilidad soluciones a diversos inconvenientes que se puedan presentar.

3.5. Resultados del Objetivo específico 4: Caracterización del proceso de control en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas

Tabla 5. Resumen descriptivo de la percepción de los colaboradores acerca de la Caracterización del proceso de control en la Empresa Cerámica Tallán - Chulucanas

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
16. Conoce las actividades desarrolladas en la empresa.	4.80	0.41
17. Conoce si existe una evaluación de corrección de resultados negativos que se presentan en la empresa.	3.45	0.51

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa Cerámica Tallán

Existen opiniones discrepantes acerca de la caracterización del proceso de control en la Empresa Cerámica Tallán según la percepción promedio de alrededor de 4 puntos los colaboradores nuevos y antiguos conocen las actividades desarrolladas en la empresa, sin embargo, discrepan acerca de la existencia de una evaluación de corrección de resultados negativos. Esto lo evidencia cuando existen problemas en la producción que no son atendidos de manera oportuna, conllevando a un retraso en el avance de la producción. Los problemas de no cumplimiento por factores de producción generaran que los clientes dejen de comprar productos en la empresa, por lo que es necesario que primero se instale un correcto control para atender los pedidos de acuerdo a una fecha de entrega.

3.6. Resultados del Objetivo específico 5: Identificación de los elementos tangibles en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas

Tabla 6. Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca de la identificación de los elementos tangibles en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
1. Las Instalaciones físicas y equipos son modernos, organizados, limpios y aptos para el servicio que se ofrece.	3.9600	.84063
2. El equipamiento físico de trabajo es moderno y apto para el servicio que se ofrece.	4.2400	.43589

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Empresa Cerámica Tallán

En esta dimensión en estudio también encontramos opiniones discrepantes acerca de la identificación de los elementos tangibles en la Empresa Cerámica Tallán según la percepción promedio de alrededor de 4 puntos, el equipamiento físico de trabajo, los clientes lo consideran moderno y apto para el servicio que ofrece la Empresa Cerámica Tallan. Sin embargo, estos mismos encuestados no consideran a las instalaciones físicas y equipos, como modernos, ni tampoco organizados, limpios y aptos para el servicio que ofrece la Empresa, debido a que las instalaciones no brindan seguridad debido a su infraestructura. La empresa debe de invertir en mejorar o cambiar sus equipos con la finalidad de ampliar su producción y mejorar la calidad de sus productos.

3.7. Resultados del Objetivo específico 6: Identificación de la fiabilidad en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas

Tabla 7. Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca de la identificación de la fiabilidad en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
3. La empresa cumple con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido.	4.2800	.45826
4. La empresa debe atender las quejas presentadas formalmente.	4.5200	.50990

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Empresa Cerámica Tallán

En relación a la percepción de la identificación de la fiabilidad los promedios alrededor de 4 puntos indican que es importante la motivación e integración de los colaboradores, desarrollar actividades entre áreas mediante un trabajo en equipo, además que, sí están llanos a participar en mejoras de procedimiento de actividades o tareas, esto permitirá que se desarrollen en los colaboradores habilidades interpersonales y de comunicación.

3.8. Resultados del Objetivo específico 7: Identificación de la capacidad de respuesta en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura.

Tabla 8. Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca de la identificación de la capacidad de respuesta en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
5. La agilidad en responder a las demandas de los clientes, es la adecuada.	4.0800	.40000
6. La disposición para ayudar a los clientes en brindar un servicio rápido, es la adecuada.	4.3600	.48990

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Empresa Cerámica Tallán.

Con respecto a la percepción de los clientes acerca de la identificación de la capacidad de respuesta, basada en la percepción promedio de alrededor de 4 puntos los clientes están de acuerdo con la agilidad que brindan los colaboradores de la empresa para responder a sus demandas y la disposición en brindar un servicio rápido.

3.9. Resultados del Objetivo específico 8: Identificación de las características en la seguridad de la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas

Tabla 9. Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca de la identificación de las características en la seguridad en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
7. Ud. considera que debe de contar con personal calificado para brindar un buen servicio.	4.7200	.45826
8. Considera Ud. que la amabilidad brindada por el personal administrativo, es el adecuado.	4.3200	.47610

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Empresa Cerámica Tallán

A nivel de la identificación de las características en la seguridad en la Empresa Cerámica Tallán, los encuestados están de acuerdo por tener una percepción promedio de alrededor de 4 puntos, considerando al personal de la empresa como calificado, garantizando que el servicio ofrecido será atendido de manera óptima. Además, que su personal es amable brindando información clara a los clientes.

3.10. Resultados del Objetivo específico 9: Identificación de las características de empatía en los colaboradores de la empresa Cerámica Tallán Chulucanas características de empatía

Tabla 10. Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca de las características de empatía en los colaboradores de la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
9. Ud. considera que la empresa cuenta con una atención personalizada a sus clientes.	4.3600	.48990
10. Ud. considera que la empresa comprende las necesidades de sus clientes.	4.2800	.45826

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la Empresa Cerámica Tallán.

En el estudio de la percepción de los clientes acerca de las características de empatía en los colaboradores de la Empresa Cerámica Tallán, basado en un promedio de alrededor de 4 puntos los encuestados están de acuerdo con la atención personalizada brindada, además de que las empresas comprendan las necesidades al momento de realizar una compra.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación estuvo orientada a elaborar una propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión de calidad en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas – Piura. En la que se aplicaron tres instrumentos para la recolección de datos tales como: Un primer cuestionario aplicado a 20 colaboradores que permitieron analizar la variable Proceso administrativo, luego se aplicó como segundo cuestionario a 25 clientes donde se evaluó la variable gestión de calidad y como tercer instrumento se aplicó una guía de entrevista para el gerente general de la Empresa Cerámica Tallán.

Referido a determinar las características del proceso de planificación en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, los resultados del primer cuestionario aplicado a los colaboradores demuestran que los promedios obtenidos en los indicadores sobre la comunicación de la visión y misión de la empresa, así como del indicador de recursos financieros, materiales y de personal son los adecuados para la empresa, se obtuvo un valor medio superior a 4, lo que demuestra que la empresa sí da a conocer la filosofía empresarial con la finalidad de que todos sus colaboradores cumplan con alcanzar las metas y de ésta manera generar un compromiso de comunicación entre la gerencia y los colaboradores; sin embargo respecto al indicador si conoce los objetivos y estrategias de la empresa, los encuestados especificaron que se debe mejorar la comunicación para que todos los colaboradores conozcan los objetivos de índole estratégico, comercial y operacional, indicando que se debe realizar reuniones donde se comunique las estrategias de la empresa

A nivel de la información obtenida en la entrevista al gerente general, especificó que la planificación en la empresa sólo se realiza cuando existían pedidos, siendo sólo registradas las órdenes de compra en forma manual. La empresa dentro de las mejoras continuas debe de invertir en una aplicación transaccional que le permita mantener un historial respecto a un control de los gastos y costos incurridos por cada orden compra. El autor Ortega (2016) especifica que en la etapa de planificación las empresas deben de diseñar tácticas para alcanzar lo propuesto en el plan estratégico, por lo que la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura debe de considerar en su plan estratégico la innovación de sus procesos mediante la incorporación de tecnologías que permitan mantener la información de compras, gastos y pedidos durante el ciclo de vida de la empresa.

Rutti (2017), especifica que la planificación es un factor importante dentro de una empresa, siendo función la elaboración de objetivos y la implementación de estrategias, en la investigación demuestra que la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, debe de mejorar en identificar acciones para que ponga en práctica las estrategias y posteriormente genere un programa o taller que brinde los conocimientos para alcanzar lo manifestado en las acciones de las estrategias.

Burgos y Cervera (2017) en su tesis sobre la elaboración del proceso administrativo aplicado en la Empresa Comercial A y C, definió como objetivo secundario el examinar acciones del proceso administrativo desarrollados en la Empresa, obteniendo como resultado que la empresa Comercial A y C ejecuta una planificación eficaz, más no eficiente de corto plazo. La entrevista brindada por el gerente garantiza que al contar con sólo 20 colaboradores la empresa reduce sus recursos al mínimo, por lo que se puede considerar que es eficiente por que lograr alcanzar sus metas de ventas con un mínimo de recurso humano.

A nivel general en la etapa de planificación la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura debe de incorporar herramientas que ayuden alcanzar las actividades programadas por la gerencia general, por lo que es necesario que se diseñe un plan operativo que permita llevar a la acción lo planificado en el plan estratégico de la empresa bajo un horizonte de corto plazo.

Referido a reconocer la organización en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, los resultados demuestran que los promedios obtenidos, en los indicadores sobre el conocimiento de las áreas organizacionales, los encuestados indicaron tener conocimiento, en cuanto al bienestar laboral, indicador que se observa con un resultado de un valor medio superior a 4, lo que demuestra que los colaboradores interactúan con todas las áreas de la empresa, además de existir un entorno adecuado de trabajo, sin embargo los encuestados especificaron que se debe de mejorar la comunicación entre los colaboradores y la oficina de talento humano en cuanto a los criterios de selección de personal, la asignación de funciones, los métodos o técnicas de evaluación de desempeño laboral y el acceso al fortalecimiento de las capacidades, lo cual permitirá tener una mayor organización entre todas las áreas de la empresa.

En la entrevista al gerente general, especificó que la organización en cuanto a la complejidad y cantidad de la producción se establecen plazos usando un libro básico de Excel, por ser esta es una herramienta sencilla de ejecutar. La Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura como una manera rápida para obtener reportes de cumplimiento de plazos debe de generar tablas dinámicas en función a las fechas de pedidos, clientes y analizar los elementos de insumos que se necesitaron para el cumplimiento de la producción por cliente, esto va a generar un mayor conocimiento de diseños e identificación de clientes habituales. Los autores Torres y Contreras (2013) indican que el proceso administrativo también es considerado como un método donde a la gerencia le permita manejar eficazmente la empresa, por lo que el uso de aplicaciones básicas como Excel en la formulación de tablas dinámicas va a permitir genera diversos escenarios sobre lo que se necesita, lo que se produce y lo que se vende.

Fernández (2010) indica que el proceso de organización significa coordinar a los colaboradores y equipos con la finalidad de cumplir con los objetivos diseñados en la etapa de planificación. Los resultados indican que es necesario que la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura mejore su inducción acerca del conocimiento de los objetivos de la empresa y de esta manera evita la poca organización la cual afecta la empresa actualmente.

Fernández (2017), en la investigación sobre el proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, especificó como objetivo la descripción de la gestión de calidad realizada en el Municipio de Huaraz. Llegando a concluir que existe un nivel de regular con un valor de 58.2% de la gestión de calidad con sus dimensiones. En la investigación los resultados han sido analizados por dimensiones por lo que a comparación de la investigación de Fernández (2017), sólo se indica que es necesario mejorar la organización en la empresa.

En la fase de evaluación de la organización de la Empresa Cerámica Tallan no sólo se debe de evaluar el conocimiento que tiene cada colaborador acerca de las áreas de la organización, sino que es necesario que se incorpore capacitaciones que permitan mejorar los conocimientos de los colaboradores en cuanto a herramientas básicas de análisis de escenarios, esto va a permitir que los colaboradores tengan herramientas que les permitan acceder a información necesaria para la toma de decisiones.

Referido a identificar el proceso de dirección en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, los resultados demuestran que los promedios obtenidos, en los indicadores sobre la existencia de la voluntad que los colaboradores tienen para participar en la mejora de procedimientos, éstos especificaron estar de acuerdo con un valor medio superior a 4, además consideran que están motivados para desarrollar sus actividades laborales; realizando sus actividades en equipo permitiendo que se genere experiencia en conocimiento sobre los procesos tanto administrativos como operativos, esta dimensión es la que mejor resultados percibió con la encuesta.

El gerente general especificó en la entrevista que en la dimensión dirección se debe de mejorar debido a que sólo él mismo se encarga de esta función, sin delegar funciones al jefe de producción para tomar decisiones en la elaboración de los pedidos, por lo que en muchas ocasiones las fechas de entrega no se ha cumplido, generando malestar en los clientes. Es necesario que dentro de las mejoras en la empresa se delegue funciones al encargado de área de producción y que éstas funciones estén escritas en el Manual de Organización y Funciones de la empresa. Arteaga et al (2016), especifica como aquella etapa en la que la alta dirección ejecuta planes, programas de mejora en la comunicación interna entre las áreas de la empresa y el cumplimiento para llegar a cumplir las metas de la organización. Basado en los resultados se puede indicar que la alta dirección cuenta con colaboradores que cumplen con sus metas debido a que cuenta con una dirección aceptable.

Riveros (2018) en la investigación sobre el proceso administrativo del área de notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, definió como objetivo específico que el proceso administrativo y los Servicios Administrativos tienen un grado de dependencia, donde demuestra la dependencia y relación entre las variables en estudio. Los resultados demuestran que en la empresa existe una relación significativa de aceptación entre la dirección y las técnicas del proceso administrativo como son la coordinación, trabajo en equipo, desarrollo de habilidad, comunicación y motivación.

Dentro de las acciones de mejora en la etapa de dirección se debe de renovar los procesos para la evaluación de desempeño, además de modificar el proceso de selección de nuevos colaboradores, debido a que esto genera un malestar en el clima organizacional y falta de motivación por parte de los colaboradores debido a que su esfuerzo no reconocido.

Concerniente a determinar las características del proceso de control en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, los resultados de esta última dimensión del proceso administrativo indican que los colaboradores tienen conocimiento de las actividades que se desarrollan en la empresa y estar de acuerdo con un valor medio superior a 4, sin embargo los colaboradores especificaron que la gerencia debe comunicar a los colaboradores sobre la existencia de la evaluación de corrección de resultados negativos. La gerencia debe de generar un programa de comunicación para enseñar a los colaboradores sobre métodos de retroalimentación de corrección cuando existen resultados negativos como cerámicas con diseños dañados, tamaño inadecuado o equivocación en el almacenaje para venta a mercados internacionales.

Como última parte de la entrevista acerca del proceso administrativo el gerente general especificó que en la empresa existe un Manual de Buenas Prácticas en la Fabricación de Cerámica de Chulucanas, donde el control conforme lo especifica el manual se ejecuta basado en las indicaciones establecidas en las fichas técnicas de cada producto. La empresa debe mantener como control la revisión periódica de los productos en sus características de peso, colores, técnica de producción con la finalidad de no entregar productos fallados y genere críticas en sus clientes. Los autores Intriago y Mendoza (2016), recomiendan que se debe de realizar supervisiones como parte del control para poder alcanzar las metas de la organización. En la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura se debe de establecer las supervisiones como elemento de verificación de la producción antes del envío o entrega para evitar costos adicionales de devolución y nuevas entregas.

Aguayo (2015), indica que con esta dimensión las empresas diseñan métodos de trabajo, políticas gerenciales, políticas ambientales y procedimientos estandarizados, con la finalidad de evitar altos índices de quejas por productos de cerámica fallados.

López (2013) en su estudio sobre el análisis del proceso administrativo y su efecto en los procesos operativos de la empresa Mercredi S.A, detalla como objetivo específico que la dimensión del control influye en la etapa de evaluación del desempeño laboral, por lo que concluye que la carencia de procesos o métodos de control genera en los colaboradores una mala evaluación de la eficiencia de su desempeño dentro de la empresa. Los resultados

especificaron que el conocimiento de las actividades de los procesos de evaluación del desempeño por parte de los trabajadores genera confianza para mejorar su eficiencia en el desarrollo de sus funciones.

Para este objetivo es necesario que la empresa diseñe métodos de supervisión y corrección de productos fallados para evitar que se genere gastos adicionales de envío y de uso de material adicional para cumplir con la corrección de producción fallida.

Referido a identificar como se presentan los elementos tangibles en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, las percepciones de los clientes indican que la Empresa debe de modernizar los equipos, sin embargo, están de acuerdo con el equipamiento físico de sus colaboradores, en cuanto uniforme y protección de su integridad mediante equipos que garantizan la seguridad e higiene laboral, esta percepción fue cuantificada con un promedio superior a 4.

En relación a la entrevista aplicada al gerente general sobre la dimensión de elementos tangibles, indico que la empresa tiene una infraestructura de material noble, pero es necesario que la gerencia modernice sus equipos, debido que ya ha ocasionado paradas en la producción de cerámica y genera malestar en la entrega a destiempo con los clientes. El gerente como parte de la mejora en las instalaciones físicas debe considerar aplicar la metodología 5S, por lo que el autor Berdugo et al (2016) especifica que los clientes miden su satisfacción en base a la apariencia como se presenta el ambiente. En cuanto el restaurante debe de ordenar su material, productos culminados y desechos en áreas distintas para no generar desconfianza en los clientes e incorporar señales de seguridad en toda la empresa.

Guzmán y Perea (2019) indican que el cliente evalúa las instalaciones, equipos técnicos, y elementos de comunicación según su modernidad o equipos adecuados para sus colaboradores. La Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura garantiza la integridad de sus colaboradores, pero es necesario mejorar su infraestructura como en instalaciones eléctricas, señalización, rutas de emergencia, etc.

Churampi (2016), en su investigación sobre la aplicación del modelo SERVQUAL para cuantificar la percepción sobre la calidad del servicio del sistema de administración

académica en los estudiantes de la FIS de la UNCP, especifica como objetivo específico la evaluación del grado de percepción de los bienes tangibles en el sistema de gestión académica de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, donde concluye que los encuestados perciben su conformidad con un nivel de percepción eficiente en un 40,62 %. Los resultados aplicados sobre la evaluación de elementos tangibles y según la medición promedio de los indicadores propuestos en esta dimensión generan un valor de 4.1 por lo que a nivel general están de acuerdo con los elementos tangibles de la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura.

En relación al objetivo de medición de elementos tangibles, es importante porque la organización de los ambientes de trabajo, la capacitación y preparación de los colaboradores generan una buena aceptación en los clientes. En Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura para evitar una mala aceptación de aprobación por parte de los clientes, la gerencia en conjunto con sus colaboradores debería ejecutar un plan de mejora en cuanto al orden de sus equipos físicos buscando espacios que permitan ordenar productos, material o desechos ocasionados por la producción de cerámica.

Referido a identificar la fiabilidad que existe en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, los resultados indican que los clientes están de acuerdo con el nivel de fiabilidad de la empresa Tallan que en promedio superan el valor de 4, indicando que la empresa cumple con los servicios en el tiempo pactado con los clientes y que atienden de manera eficaz la gestión de quejas.

El gerente general en la entrevista realizada indico que debido a que su segmento de venta son clientes del extranjero, representando el 80% de las ventas, la empresa tiene como política cumplir con los plazos de entrega, a pesar de que la empresa todavía conserva equipos antiguos, se mantiene el cumplimiento de satisfacer a los clientes del extranjero con la entrega de sus productos.

Este punto es un aspecto importante porque siendo aproximadamente el 80 % de su producción para el extranjero, el gerente se procura que los plazos de entrega se cumplan y de esta manera el cliente no incurra en el pago de penalidades, lo cual no sería beneficioso ya que esto significaría la pérdida de clientes. En el caso de la dimensión de fiabilidad la

empresa cumple sus indicadores en un 100%, pero es necesario que se automatice la atención de quejas, donde Arellano (2015) indica que las empresas deben de asumir un compromiso de resolver las quejas, por lo que la empresa debe tener un registro de quejas por resolver y quejas atendidas con la finalidad de que en un futuro estos errores por mínimo que aparezcan deben ser eliminados en su totalidad.

Delgado (2018) considera a la dimensión de fiabilidad como la más importante del cuestionario SEVQUAL siendo el objetivo de conseguir un alto nivel de fidelidad del consumidor. Los resultados obtenidos comparten lo especificado por el autor Delgado (2016), por lo que lo más importantes es ofrecer y cumplir las necesidades de los clientes en el tiempo especificado según lo acordado.

Reyes (2016), en su investigación sobre la aplicación del modelo SERVQUAL que permite medir la calidad del servicio al cliente de la empresa de transporte EMTRUBAPI S.A.C, menciona como objetivo la identificación de la calidad del servicio de atención al cliente, en función a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL. Concluyendo que luego de aplicar el cuestionario SERVQUAL se demuestra que servicio ofrecido no es fiable; por no cumplir con el servicio en el tiempo que se prometió. Los resultados que se obtuvieron al aplicar el cuestionario SERVQUAL en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura son contradictorios porque en la dimensión de fiabilidad los servicios si son fiables y factibles en el cumplimiento del tiempo prometido.

La evaluación del objetivo en cuanto a la medición de la percepción de la fiabilidad, lo resultados de la encuesta indicaron que la gerencia está cumpliendo con atender las necesidades de los clientes, de manera rápida y ágil, por lo que sus colaboradores se encuentran capacitados también para responder a los cambios de necesidades de los clientes.

Referido a identificar la capacidad de respuesta de la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, los resultados según la percepción de los clientes demuestran que están de acuerdo con valor promedio de 4, en cuanto a la aceptación de esta dimensión especificaron que la empresa responde a las demandas de los clientes y los ayudan con una atención rápida en su servicio.

La capacidad de respuesta por parte de los colaboradores, los clientes indicaron que la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura cumple con el 100% de los indicadores como es el cumplimiento en cuanto a la experiencia y perfil de sus colaboradores, además de ser amables en el cumplimiento de sus necesidades. Los autores Salazar y Cabrera (2016) especifican que el perfil y amabilidad del colaborador conforman parte del conjunto de aspectos que logran satisfacer las necesidades de los clientes. La empresa debe realizar capacitaciones con la finalidad de mantener a sus colaboradores actualizados en cuanto a la fabricación y exportación de cerámica.

Gonzales et al (2017) refieren a la capacidad de respuesta considerada como la voluntad que desarrollan los colaboradores para apoyar a sus usuarios con un servicio vertiginoso. Según la percepción de los clientes, demuestran que los colaboradores de la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura cuentan con total voluntad para atender de manera rápida las necesidades de los clientes.

Bermúdez (2018) en su investigación sobre la evaluación de la calidad percibida en el contexto hotelero de la ciudad de Riohacha, donde elaboro el objetivo sobre la medición de la relación de la capacidad de respuesta y los objetivos de comportamiento, en la que se llegó como conclusión que existe una relación significativa con un valor del 25.4% por lo que según este resultado se indica la existencia de recomendar del hotel de manera por parte de los clientes.

El cumplimiento de la medición de la percepción de la capacidad de respuesta en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, involucra que sus colaboradores realicen sus actividades en equipo, bajo la convicción de una atención de calidad a sus clientes y agilidad en el cumplimiento de sus necesidades.

Referido a identificar qué características presenta la seguridad en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, los resultados de percepción de los clientes tienen un promedio superior a 4 puntos, por lo que están de acuerdo con el personal calificado y la amabilidad que estos brindan en el servicio que ofrece la empresa.

El gerente general específico en la entrevista que, en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas – Piura, es importante que los colaboradores estén capacitados en el uso de extintores, insumos químicos y como parte de la adecuación que está realizando la empresa en el cumplimiento de la norma de salud y seguridad en el trabajo. Acuria (2018) especifica que en esta dimensión los colaboradores generan confianza en los clientes. Los resultados demuestran que los clientes confían en la marca y los productos cerámicos porque según la percepción de los clientes, la empresa cuenta con un adecuado equipo de colaboradores

Villegas (2018) en su estudio de la calidad de servicio basado en el modelo SERVQUAL en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Dolorosa", detalla como objetivo emplear el cuestionario SERVQUAL para diseñar un plan de acción que permitan generar mejoras para la empresa, concluyendo que el componente seguridad obtuvo una calificación de 67% y que se debe mejorar la demisión de responsabilidad debido a que genera caídas en las ventas. Los resultados de seguridad de la tesis de Villegas (2018) con los resultados obtenidos en la presente investigación demuestran que contar con personal calificado donde sus colaboradores demuestren su amabilidad va a permitir que los clientes confíen siempre en el producto ofrecido por la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura.

Las empresas en el Perú deben preocuparse en capacitar a sus trabajadores en cuanto al uso de equipos que permitan garantizar la seguridad en el área de trabajo, además de brindar charlas de zonas de ubicación en caso de sismos, este tipo de charla permitirá que los colaboradores tengan mejores alternativas en cuanto a cómo solucionar problemas de seguridad que puedan ocasionarse en la empresa y de esta manera genere confianza en sus clientes.

Respecto al objetivo específico 9, referido a reconocer las características de empatía que demuestran los colaboradores en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, los resultados de esta última dimensión del cuestionario SERVQUAL indican que los clientes están de acuerdo con la atención personalizada que se brinda en la Empresa Tallán, además consideran con valor promedio superior a 4 que la empresa comprende las necesidades de los clientes.

Como parte de los resultados obtenidos, el gerente general manifestó que el colaborador al ser considerado un cliente interno, se le brinda una atención de comprensión a sus necesidades con la finalidad de que cuando tenga inconveniente de salud o económico, la empresa les ayuda en conjunto con sus colaboradores a buscar soluciones. Hurtado (2019) conceptualiza a la empatía como la atención personalizada que los colaboradores brindan a sus clientes, con el objetivo de proteger todas las expectativas de los clientes. Es decir, en base a los resultados la empresa y los clientes confirmar su acuerdo por la atención personalizada mostrada en los servicios brindados por la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas – Piura.

Torres (2015) en su investigación sobre la aplicación del modelo SERVQUAL en los Centros Activos del Ministerio del Deporte en el Distrito Metropolitano de Quito especifica que la aplicación del esquema SERVQUAL puede determinar en qué dimensión existe un alto grado de insatisfacción. Concluyendo que la dimensión de empatía es el indicador de nivel de preocupación con un valor de 37,9% de insatisfacción. Los resultados de la presente tesis demuestran una percepción contraria a la investigación de Torres (2015) con una aceptación promedio a 4 puntos.

Los resultados de esta última dimensión comprobaron que la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura no sólo cumple con las necesidades de los clientes externos manteniéndolos satisfechos, sino que se preocupa por las necesidades de sus colaboradores generando identificación y compañerismo en la solución de sus problemas.

Respecto al objetivo general, referido a diseñar una propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión de calidad en la empresa, los resultados indican que la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura a nivel de evaluación de proceso administrativo, los colaboradores especificaron que los procesos de planificación, dirección y control son adecuados y que se debe de mejorar en cuanto a la organización, debido a que a largo plazo puede generar costos adicionales.

Como parte de los resultados obtenidos en la entrevista al gerente general considero que es necesario se realice una propuesta de mejora del proceso administrativo con la finalidad de alcanzar el éxito empresarial. Espinoza (2017) indica que el proceso administrativo es una herramienta que permite gestionar conocimiento, por lo que en base a la propuesta diseñada en la presente investigación se definieron 6 estrategias con un monto total de S/.290.502.00

Flores (2015) en la investigación sobre el proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, específico como objetivo la evaluación de la gestión empresarial basado en las dimensiones del proceso administrativo, donde se concluye que al evaluar el proceso administrativo se pudo verificar el accionar de los procesos y aplicar una mejora. Los resultados de la presente tesis demuestran que solo la dimensión organización se debe de mejorar para evitar inconvenientes con los clientes en cuanto a fechas de entrega o entrega de productos de mala calidad.

V. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar las características de la planificación, donde el 80% de los colaboradores especificaron están totalmente de acuerdo en conocer tanto la visión y la misión de la empresa; el 20% también está totalmente de acuerdo en conocer los objetivos estratégicos de la empresa y un 35% está totalmente de acuerdo en considerar que los recursos financieros, materiales y de personal son los adecuados para la empresa.
2. En lo que concierne a la manera cómo se lleva a cabo la organización en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas, estando totalmente de acuerdo un 90% de los colaboradores en conocer las áreas organizacionales; un 25% está de acuerdo con la asignación de funciones; un 10% considera correcto los factores los factores de evaluación de desempeño laboral como el acceso al fortalecimiento de capacidades y un 40% está de acuerdo con el bienestar laboral.
3. Se logró identificar cómo se lleva a cabo el proceso de dirección en la empresa, donde los colaboradores están totalmente de acuerdo, con 45% de los encuestados dispuestos a participar en la mejora de procedimientos; un 75% considera importante la motivación e integración entre colaboradores; un 80% considera importante tanto el trabajo en equipo como el desarrollo de habilidades interpersonales y de comunicación y un 45% considera que existe trabajo en equipo entre las áreas.
4. Con respecto a las características del proceso de control en la empresa Cerámica Tallán, se obtuvo como resultado que los colaboradores están totalmente de acuerdo con un 80% que conocen las actividades desarrolladas en la empresa y un 45% están de acuerdo con la evaluación de corrección de resultados negativos que se presentan en la empresa.
5. Respecto a los elementos tangibles en la Empresa Cerámica Tallán, se pudo identificar que un 68% de clientes están de acuerdo, los cuales coinciden que las instalaciones físicas y equipos son modernos, organizados y limpios y un 76% considera que el equipamiento físico de trabajo es moderno y apto para el servicio

que se ofrece en la Empresa Cerámica Tallán.

6. Se logró identificar la fiabilidad que existe en la empresa Cerámica Tallán Chulucanas – Piura, en la que, según los resultados del cuestionario aplicado a los clientes, indicaron estar de acuerdo en un 72% de clientes que la empresa cumple con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido y un 48% de clientes especificaron que la empresa atiende las quejas presentadas formalmente.
7. Se logró identificar la capacidad de respuesta de la empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, donde los clientes están de acuerdo en un 84% en que los colaboradores agilizan en responder a las demandas de los clientes y un 64% de los clientes especificaron que los colaboradores tienen disposición para ayudar a los clientes en brindar un servicio rápido. Además de un 68% de encuestados consideran la amabilidad brindada por el personal administrativo como la adecuada.
8. Se logró identificar qué características presenta la seguridad en la empresa Cerámica Tallán, donde según los clientes encuestados están totalmente de acuerdo en un 72% en que la empresa debe considerar en contar con personal calificado para brindar un buen servicio y un 68% de clientes encuestados está de acuerdo con la amabilidad brindada por el personal administrativo.
9. Se logró reconocer las características de empatía que demuestran los colaboradores en la empresa Cerámica Tallán, donde los resultados del cuestionario aplicado a los clientes consideran que un 64% indica que la empresa cuenta con una atención personalizada a sus clientes un 72% está de acuerdo con que la empresa comprende las necesidades de sus clientes.
10. Con respecto al objetivo general, se logró elaborar una propuesta metodológica a través de estrategias para orientar la gestión de calidad en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, 2019.

VI. RECOMENDACIONES

1. Respecto al conocimiento de los colaboradores sobre los objetivos y estrategias de la empresa, generar un programa de comunicación donde se brinde mediante charlas y dinámicas la acción de poner en práctica los objetivos y estrategias de la empresa.
2. Respecto a que los colaboradores estén de acuerdo con la asignación de funciones, generar visitas a cada área donde se le especifique los logros que puede alcanzar la empresa, si es que todos los colaboradores realizan las funciones de acuerdo a lo establecido en el MOF.
3. Respecto a que los colaboradores conozcan los criterios de selección de personal en la empresa, generar un diagrama de flujo donde se especifique de manera práctica las fases para seleccionar personal mediante concurso interno y externo.
4. Respecto a que los colaboradores conozcan los factores de evaluación del desempeño laboral, generar un taller donde se brinde los conocimientos a los colaboradores acerca de los métodos o técnicas de evaluación de desempeño laboral.
5. Respecto a que los colaboradores conozcan de la existencia de una evaluación de corrección de resultados negativos que se presentan en la empresa, generar un modelo sistémico que simule los efectos positivos a través de escenarios sobre los beneficios que conlleva en un corto plazo la corrección de los resultados negativos.

VII. PROPUESTA

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ORIENTAR LA GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA CERÁMICA TALLÁN, CHULUCANAS - PIURA, 2019.

A. Introducción

La Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, cuenta con un taller o centro de producción ubicado en Cal. López Mendreau N° 527, Chulucanas, Morropón, Piura, y fue creado según la base legal de la Ley N° 30056, como una empresa para ventas de productos de Cerámica que permiten generar trabajo a la población local y vender los ceramios a nivel local y nacional

Actualmente existe un mercado muy potencial de cerámicas de Chulucanas debido a que en los últimos años las exportaciones se incrementaron siendo sus principales destinos de exportaciones los países como Estados Unidos, Italia, España, Alemania, Holanda y Francia. Siendo un problema que se observa en su exportación es la no estandarización generando inconvenientes de subvaloración en el mercado

Por investigación planteo y aplicó dos instrumentos por lo que a partir de los resultados obtenidos en la investigación se va a proponer estrategias que promuevan una mejora en la gestión empresarial.

B. Objetivo de la propuesta

Diseñar estrategias empresariales que permitan mejorar el proceso administrativo y la gestión de calidad de la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas – Piura, satisfaciendo las expectativas de los clientes.

C. Justificación

Al evaluar las variables en estudio se analiza que dentro de los inconvenientes que se tienen como producto de la percepción mediante cuestionario y entrevistas se encontró

que como parte de la organización en la empresa los colaboradores no conocen los criterio para seleccionar al personal, existen inconvenientes en la evaluación de desempeño y poco acceso en el fortalecimiento de las capacidades, otro factor fue que la empresa no contiene un proceso establecido para atender resultados negativos y la falta de mejorar o cambio tecnológico de sus equipos. Todo lo mencionado indica que se debe de mejorar mediante una propuesta que permita aplicar estrategias y de esta manera disminuya las ventas de cerámica en el mercado local y nacional.

D. Análisis FODA

MATRIZ FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1 Calidad en la planificación de los procesos.	D1 Falta de comunicación de los criterios de selección del personal
	F2 Práctica del trabajo en equipo	D2. Desconfianza en los factores de evaluación de desempeño laboral.
	F3 Existe motivación e integración en todos los colaboradores	D3. Carencia de un proceso de corrección de resultados negativos
	F4 Confianza en el cumplimiento de los productos ofrecidos.	D4. Falta de inversión de equipos modernos.
	F5 Nombre es conocido e identificado en el mercado	
OPORTUNIDADES	FO	DO
O1 Amplitud a mercados internacionales	1. Participación en Ferias internacionales (F1, F2, O1)	4. Desarrollar un plan de capacitación sobre criterios de selección de nuevos colaboradores (D1, D3, O2)
O2 Cambios en procesos de solución de quejas	2. Potenciar la capacitación de mano de obra por parte de la Gerencia (F3, F4, O3).	
O3 Tecnologías modernas accesibles	3. Implementar política de comercialización aprovechando el ingreso a otros países (F3, F5, O1, O4)	5. Desarrollar técnicas que promuevan una adecuada evaluación de desempeño (D2, O2)
O4 Disponibilidad de pigmentos amigables con el medio ambiente.		
AMENAZAS	FA	DA
A1 Competencia con artesanos de otros países (China, México y España)	6. Desarrollar un Plan de Marketing agresivo a mercados internacionales resaltando la calidad de la	7. Desarrollar un Plan de Producción que sea flexible al cambio en cuanto a la industrialización y nuevos

A2 Industrialización de los procesos de fabricación	Cerámica de Chulucanas (F1; F2; F4 A1)	diseños, con el fin de que la empresa sea competitiva. (D3, D4, A2)
A3. Estandarización de normas ISO.		
A4. Inversión en programas de comunicación de plan de ventas, estrategias y filosofía empresarial		

Fuente: Elaboración propia

E. Estrategias empresariales

1. Estrategias de Participación en Ferias internacionales
 - 1.1. Participación en eventos culturales
 - 1.2. Participación en aniversarios de capitales de Países internacionales
 - 1.3. Campaña de la marca de la empresa

2. Estrategias para potenciar la capacitación de mano de obra por parte de la Gerencia
 - 2.1. Capacitación sobre productividad de productos
 - 2.2. Capacitación sobre uso de equipos

3. Estrategias de implementación de políticas de comercialización aprovechando el ingreso a otros países
 - 3.1. Gestión de comercialización directa a mercados internacionales
 - 3.2. Gestionar el cuidado y protección del medio ambiente mediante la disponibilidad de pigmentos amigables con el medio ambiente

4. Estrategias para desarrollar un plan de capacitación sobre criterios de selección de nuevos colaboradores.
 - 4.1. Gestión de políticas de contratación
 - 4.2. Capacitación en la inducción del personal

5. Estrategias sobre técnicas que promuevan una adecuada evaluación de desempeño
 - 5.1. Capacitación sobre requerimiento del perfil profesional
 - 5.2. Mejora en la evaluación de habilidades y experiencia de los colaboradores

6. Estrategias para desarrollar un Plan de Marketing agresivo a mercados internacionales resaltando la calidad de la Cerámica de Chulucanas
 - 6.1 Gestión de relaciones públicas
 - 6.2 Publicidad en redes sociales.

7. Estrategias para desarrollar un Plan de Producción que sea flexible al cambio en cuanto a la industrialización y nuevos diseños, con el fin de que la empresa sea competitiva
 - 7.1. Gestión de diseños personalizados por países.

ESTRATEGIA FO: Participación en Ferias internacionales																																																																																																					
a) Descripción de la estrategia	- En las diversas ferias internacionales que existen en el mundo, permitirán competir y mostrar la cerámica de Chulucanas en un escenario mundial de intercambios de capital, con la finalidad de penetrarse o asentarse en nuevos mercados.																																																																																																				
b) Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> - Captación de nuevos compradores, para ampliar las ventas que podrían ser por los factores como cultura, uso, color y tamaño, por lo que es necesario que se realice un estudio acerca de las necesidades de diseño de los nuevos clientes. - Introducción de nuevos diseños de cerámica de acuerdo a la cultura del mercado, respetando la originalidad del diseño y el cuidado de usar pigmentaciones que no contaminen el medio ambiente. - Promocionar de la imagen de la marca, con la finalidad de ampliar el nicho de mercado mediante programas de marketing digital y sensorial. 																																																																																																				
c) Programa estratégico	- La presente estrategia se organizará en los periodos mensuales de enero hasta marzo del 2020, las cuales serán establecidos en relación a las fechas en que se desarrollan las ferias para la participación de la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura. con la finalidad de mostrar el producto de cerámica que brinda la empresa a nuevos segmentos de mercado, previa coordinación con las embajadas en el caso de que la feria sea internacional o con las municipalidades de la región Piura.																																																																																																				
d) Responsable	- Gerente General y Colaboradores																																																																																																				
e) Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos - Recursos económicos y financieros 																																																																																																				
f) Cronograma de actividades	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 25%;">PERIODOS ACTIVIDADES</th> <th colspan="4">ENERO</th> <th colspan="4">FEBRERO</th> <th colspan="4">MARZO</th> <th colspan="4">ABRIL</th> <th colspan="4">MAYO</th> <th colspan="4">JUNIO</th> </tr> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">1. Elaborar la agenda con representante comerciales</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td><td style="background-color: #cccccc;"></td><td style="background-color: #cccccc;"></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>																							PERIODOS ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1. Elaborar la agenda con representante comerciales																												
PERIODOS ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO																																																																																
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																													
1. Elaborar la agenda con representante comerciales																																																																																																					

	Especialista que genera la venta (10% de venta proyectada)	HR/Hombre	100			28000
	Total					31690
	Ingreso proyectado por ventas					252000
	Ganancias					220310
	Las ganancias proyectas por un mínimo ventas :S/.220310					
h) Viabilidad	- La implementación de la estrategia, es viable porque la gerencia cuenta con la experiencia para generar Constantemente una mayor presencia mediante ferias en mercados internacionales					
i) Mecanismo de control	- Nivel de información de los mercados potenciales - Nivel de aspectos culturales de los compradores.					

Fuente: Elaboración propia

ESTRATEGIA FO: Potenciar la capacitación de mano de obra por parte de la Gerencia	
a) Descripción de la estrategia	- La estrategia va a permitir mejorar las habilidades de sus colaboradores y aprovechar su experiencia Mediante actividades de capacitaciones para que ellos mejoren su productividad laboral
b) Tácticas	- Generar capacitaciones en coaching empresarial, con la finalidad de buscar nuevos líderes facilitadores en cada área, por lo que se estará diseñando nuevos métodos de trabajo para evitar la fatiga laboral. - Elaboración de métodos publicitarios en medios locales, esto permitirá ampliar la búsqueda de clientes no solo de la localidad, sino llegar a la Región Piura, mediante publicidad por radio, TV y prensa escrita, además de las redes sociales, - Generar capacitaciones en procesos de calidad, sobre todo en la etapa de fabricación, ingreso de insumos y reorganización de almacenes.

c) Programa estratégico	- La presente estrategia se organizará en los periodos mensuales de enero hasta marzo del 2020, las cuales se organizarán los fines de semana donde los colaboradores por equipos de trabajo serán evaluados, con la finalidad de mejorar sus conocimientos en cuanto a diseño, protección, tamaño. Además de prepararlo en cuanto al usos de equipos que permiten garantizar la seguridad y salud ocupacional. .																																																				
d) Responsable	- Gerente General y Colaboradores																																																				
e) Recursos	- Recursos humanos - Recursos materiales y físicos - Recursos económicos y financieros.																																																				
f) Cronograma de actividades	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="584 619 831 662">PERIODOS</th> <th colspan="4" data-bbox="831 619 1088 662">ENERO</th> <th colspan="4" data-bbox="1088 619 1346 662">FEBRERO</th> <th colspan="4" data-bbox="1346 619 1603 662">MARZO</th> </tr> <tr> <th data-bbox="584 662 831 705">ACTIVIDADES</th> <th data-bbox="831 662 976 705">1</th> <th data-bbox="976 662 1016 705">2</th> <th data-bbox="1016 662 1057 705">3</th> <th data-bbox="1057 662 1088 705">4</th> <th data-bbox="1088 662 1234 705">1</th> <th data-bbox="1234 662 1274 705">2</th> <th data-bbox="1274 662 1314 705">3</th> <th data-bbox="1314 662 1346 705">4</th> <th data-bbox="1346 662 1491 705">1</th> <th data-bbox="1491 662 1532 705">2</th> <th data-bbox="1532 662 1572 705">3</th> <th data-bbox="1572 662 1603 705">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="584 705 831 959">1.Organizar la capacitación de coaching empresarial servicio</td> <td colspan="4" style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="584 959 831 1169">2.Capacitacion sobre uso de métodos publicitarios</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td colspan="4" style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	PERIODOS	ENERO				FEBRERO				MARZO				ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1.Organizar la capacitación de coaching empresarial servicio													2.Capacitacion sobre uso de métodos publicitarios												
PERIODOS	ENERO				FEBRERO				MARZO																																												
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																									
1.Organizar la capacitación de coaching empresarial servicio																																																					
2.Capacitacion sobre uso de métodos publicitarios																																																					

	3.Organizar la capacitación sobre procesos de calidad																														
g) Presupuesto	MATERIALES DE OFICINA																														
	PARTIDA													CANT.				P.U				COSTO TOTAL									
	– Lapiceros mixtos													20 docenas				S/. 7.60				S/. 152.00									
	– Plumones mixtos													03 docenas				S/. 25.30				S/. 75.90									
	– Hojas dinas A4													10 paquetes				S/. 12.20				S/. 122.00									
	– Sobre manila A4													10 paquetes				S/. 11.30				S/. 113.00									
																						S/. 462.90									
	COFEEBREAK																														
	PARTIDA													CANT.				P.U				COSTO TOTAL									
	– Néctar Pulp Piña 1L													10 paquetes				S/. 25.00				S/. 250.00									
	– Galletas Soda V													2 docenas				S/. 12.00				S/. 24.00									
																						S/. 274.00									

	HONORARIOS					
	PARTIDA	CANT.	HRA.	SESION	COSTO UNITARRIO	COSTO TOTAL
	- Especialista	03	1 Hra.	10	S/. 80.00	S/. 6400
	- Asistentes	01	1 Hra.	10	S/. 40.00	S/ 1,600.00
						S/. 8000.00
	Total de presupuesto S/. 8736.9					
h) Viabilidad	- La implementación de la estrategia, es viable porque la gerencia general cuenta con presupuesto para capacitación a los colaboradores					
i) Mecanismo de control	- Porcentaje de participación de colaboradores - Numero de informes presentados según los temas a evaluar en las capacitaciones.					

Fuente: Elaboración propia

ESTRATEGIA FO: Implementación de políticas de comercialización aprovechando el ingreso a otros países	
a) Descripción de la estrategia	La estrategia permitirá diseñar nuevas formas mediante la asociatividad de producción y comercialización de cerámica, generando como cooperativas, unión de artesanos, empresas comunitarias etc. permitiendo abrir almacenes artesanales y utilizar canales virtuales de comercialización. Además de gestionar el cuidado y protección del medio ambiente mediante la disponibilidad de pigmentos amigables con el medio ambiente
b) Tácticas	- Revalorizar la artesanía de Chulucanas, como parte importante de nuestro patrimonio cultural de la Región Piura, con la finalidad de que las técnicas propias del pueblo de Chulucanas no desaparezcan, por lo que es necesario se diseñe un manual de estas técnicas antiguas y modernas.

	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar la productividad y la eficiencia del taller artesanal, permitiendo atender mayores pedidos tanto locales como internacionales, siendo necesario la aplicación de metodologías como la 5S - Elaborar diseños de acuerdo a la cultura de cada país con pigmentos que protegen el medio ambiente con la finalidad de que la empresa sea reconocida como una empresa verde. 																																							
c) Programa estratégico	- La presente estrategia se organizará en los periodos mensuales de enero hasta marzo del 2020, las cuales permitirán unir a diferentes artesanos para generar una cooperativa y poder competir en volumen y diseños en nuevos mercados, esto permitirá analizar las leyes vigentes sobre la artesanía en el Perú. La estrategia de generar una cooperativa se iniciará con un registro de artesanos, luego la creación de la empresa, para luego registrar las aportaciones de cada socio.																																							
d) Responsable	- Gerente General y Colaboradores																																							
e) Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos - Recursos materiales y físicos - Recursos económicos y financieros. 																																							
f) Cronograma de actividades	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">PERIODOS</th> <th colspan="4" style="text-align: center;">ENERO</th> <th colspan="4" style="text-align: center;">FEBRERO</th> <th colspan="4" style="text-align: center;">MARZO</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">ACTIVIDADES</th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;">1.Elaborar una tipología de consumo</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	PERIODOS	ENERO				FEBRERO				MARZO				ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1.Elaborar una tipología de consumo												
PERIODOS	ENERO				FEBRERO				MARZO																															
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																												
1.Elaborar una tipología de consumo																																								

	2.Elaborar un plan de comunicación en imagen, marca, catalogo comercial y etiquetas del producto																											
	3.Elaboracion de un modelo organizativo conformado en junta de accionistas, consejo administrativo, acopio y estructura de comercialización																											
g) Presupuesto	MATERIALES DE OFICINA																											
	PARTIDA													CANT.				P.U				COSTO TOTAL						
	– Lapiceros mixtos													20 docenas				S/. 7.60				S/. 152.00						
	– Plumones mixtos													03 docenas				S/. 25.30				S/. 75.90						
	– Hojas dinas A4													10 paquetes				S/. 12.20				S/. 122.00						

	– Sobre manila A4	10 paquetes	S/. 11.30	S/. 113.00		
					S/. 462.90	
	COFEEBREAK					
	PARTIDA	CANT.	P.U	COSTO TOTAL		
	– Néctar Pulp Piña 1L	10 paquetes	S/. 25.00	S/. 250.00		
	– Galletas Soda V	2 docenas	S/. 12.00	S/. 24.00		
					S/. 274.00	
	HONORARIOS					
	PARTIDA	CANT.	HRA.	SESION	COSTO UNITARRIO	COSTO TOTAL
	– Especialista en creación de cooperativas	03	1 Hra.	10	S/. 80.00	S/. 6400.00
	– Asistentes	01	1 Hra.	10	S/. 40.00	S/. 1,600.00
						S/. 8000.00
	Total de presupuesto S/. 8736.9					
h) Viabilidad	- La implementación de la estrategia, es viable porque existen Chulucanas diversos talleres de artesano que están dispuesto de manera unida mediante la generación de una empresa en sociedad.					
i) Mecanismo de control	- Porcentaje de socios - Inversión de cuota para la sociedad.					

ESTRATEGIA DO: Capacitación sobre criterios de selección de nuevos colaboradores.	
a) Descripción de la estrategia	La estrategia permitirá mejorar los criterios los criterios para contratación de colaboradores mediante la generación de políticas de reclutamiento, políticas de inducción, técnicas de selección como pruebas y entrevistas, además de la verificación de antecedentes con la implementación de programas de verificación de antecedentes
b) Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del requerimiento según el perfil de áreas, con la finalidad de que se tenga mapeado un equipo de colaboradores que podrían desempeñarse en futuros cargos. Esta evaluación de perfil se realizará primero con la evaluación de CV, segundo su experiencia en el rubro y amplitud de habilidades técnicas. - La evaluación de experiencia y habilidad en el área donde se pretende laborar, lo estará realizando una empresa especializada en la búsqueda de nuevos talentos, quienes implementaran las nuevas políticas de criterios de selección.
c) Programa estratégico	- Basado en la estrategia de ingresar a nuevos mercados mediante la asociatividad es que se pretende buscar nuevos talentos entre abril hasta junio del 2020, los cuales permitirán verificar perfiles y experiencia de postulantes , esto con la finalidad de buscar no solo profesionales locales, sino que tengan experiencia en logística, exportación y manejo de idiomas, por lo que es necesario que la empresa especialidad de buscar nuevos talentos consideren estos requerimientos en el momento de realizar las nuevas políticas de criterios de selección.
d) Responsable	- Gerente General y Encargado de Gestión de Talento Humano
e) Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos - Recursos materiales y físicos - Recursos económicos y financieros.

f) Cronograma de actividades

PERIODOS	ABRIL				MAYO				JUNIO			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.Elaboración de política de reclutamiento e inducción												
2. Elaboracion de técnicas de selección.												
3.Elaboracion de del programa de inducción al personal												

g) Presupuesto	MATERIALES DE OFICINA				
	PARTIDA	CANT.	P.U	COSTO TOTAL	
	- Lapiceros mixtos	02 docenas	S/. 7.60	S/. 15.2	
	- Hojas dinas A4	1 paquetes	S/. 12.20	S/. 12.20	
	- Sobre manila A4	4 paquetes	S/. 11.30	S/. 45.2	
			S/. 72.60		
	PARTIDA	CANT.	Meses.	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
	- Contratación de una empresa externa.	02 colaboradores	3	2500	S/. 15000
					S/. 15000
	Total, de presupuesto S/. 15072.6				
h) Viabilidad	- La implementación de la estrategia, es viable la Empresa busca mejorar su capital intelectual con colaboradores más preparados y con experiencia.				
i) Mecanismo de control	<ul style="list-style-type: none"> - Número de postulantes - Cumplimiento de contrataciones según perfiles. 				

Fuente: Elaboración propia

ESTRATEGIA DO: Técnicas de evaluación de desempeño	
a) Descripción de la estrategia	La estrategia permitirá rediseñar el proceso de evaluación del desempeño de los trabajadores apoyado en la utilización de técnicas cuantitativas, basado en el cumplimiento de los requisitos de su cargo,
b) Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación en base al enfoque por competencia, considera como evaluación según la productividad y alcance de metas. La empresa para este tipo de evaluación debe de generar indicadores de medición de la eficiencia y eficacia por áreas de trabajo. - Uso de la utilización del método de evaluación 360°, esta técnica permitirá que los colaboradores se autoevalúen para que puedan verificar sus errores y generar una mejora o corrección rápida de las fallas que se presentaron en su área.
c) Programa estratégico	- La Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, pretende disminuir el porcentaje de colaboradores desmotivados por lo que se plantea elaborar métodos cuantitativos de medición de evaluación de desempeño desde abril hasta junio del 2020, siendo necesario que en coordinación con la gerencia general se establezca un criterio de evaluación donde el trabajador se sienta motivado en su jornada laboral, por lo que la empresa especialidad debe especificar cuál sería el método apropiado para la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura.
d) Responsable	- Gerente General y Encargado de Gestión de Talento Humano
e) Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos - Recursos materiales y físicos - Recursos económicos y financieros.

f) Cronograma de actividades	PERIODOS	ABRIL				MAYO				JUNIO				
	ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	1.Elaboración de la etapa de sensibilización a los colaboradores con la necesidad de cambio													
	2.Rediseño del proceso de planificación y evaluación del desempeño													
3. Implementacion piloto del nuevo proceso de evaluación de desempeño.														
g) Presupuesto	MATERIALES DE OFICINA													
	PARTIDA					CANT.			P.U			COSTO TOTAL		
	– Lapiceros mixtos					02 docenas			S/. 7.60			S/. 15.2		
	– Hojas dinas A4					1 paquetes			S/. 12.20			S/. 12.20		

	- Sobre manila A4	4 paquetes	S/. 11.30	S/. 45.2	
				S/. 72.60	
	PARTIDA	CANT.	Meses.	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
	- Contratación de una empresa externa.	02 colaboradores	3	2500	S/. 15000
					S/. 15000
	Total de presupuesto S/. 15072.6				
h) Viabilidad	- La implementación de la estrategia, es viable la Empresa busca disminuir la falta de motivación y generar una política de reconocimiento en sus colaboradores				
i) Mecanismo de control	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados de evaluación de desempeño para toma de decisiones. - Resultados de evaluación de desempeño sobre las relaciones interpersonales. 				

Fuente: Elaboración propia

ESTRATEGIA FA: Plan de Marketing agresivo a mercados internacionales resaltando la calidad de la Cerámica de Chulucanas	
a) Descripción de la estrategia	Diseñar un plan de marketing para la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura conducentes a creciente en mercados internacionales

<p>b) Tácticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de las condiciones macro ambientales de la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, con la finalidad de elaborar patrones externos de consumo de clientes. - Evaluación de las condiciones micro ambientales de la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, esto permitirá analizar las necesidades más internas en la compra de cerámica, como por ejemplo Cerámica para salas, Cerámica para oficina, Cerámica para ambientes de cocina o Cerámica para sectores. - Evaluación del comprador real y potencial de la Cerámica Tallan, permitirá tener un registro de nuevos consumidores y perfiles de compras. 																																							
<p>c) Programa estratégico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, pretende obtener un control sobre los procesos de planeación del mercado, estabilizar el presupuesto y generar mediante el plan de marketing un aumento de utilidades, por lo que se pretende diseñarlo mediante asesoría externa el plan de marketing desde abril hasta junio del 2020. El plan de marketing debe contemplar el marketing digital, sensorial y fractal con la finalidad de ampliar mercado y desarrollar una verdadera inteligencia de negocio en mercados internacionales. 																																							
<p>d) Responsable</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente General y Encargado del Área de marketing 																																							
<p>e) Recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos - Recursos materiales y físicos - Recursos económicos y financieros. 																																							
<p>f) Cronograma de actividades</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">PERIODOS</th> <th colspan="4" style="text-align: center;">ABRIL</th> <th colspan="4" style="text-align: center;">MAYO</th> <th colspan="4" style="text-align: center;">JUNIO</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">ACTIVIDADES</th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;">1. Evaluación de aspectos demográficos, económicos y naturales.</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	PERIODOS	ABRIL				MAYO				JUNIO				ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1. Evaluación de aspectos demográficos, económicos y naturales.												
PERIODOS	ABRIL				MAYO				JUNIO																															
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																												
1. Evaluación de aspectos demográficos, económicos y naturales.																																								

h) Viabilidad	- La implementación de la estrategia, es viable la Empresa busca incrementar sus utilidades mediante la correcta orientación de la oferta
i) Mecanismo de control	- Resultados de evaluación del estudio de mercado. - Resultados de evaluación de los objetivos para ingreso a nuevos mercados - Aprobación de campañas publicitarias.
ESTRATEGIA DA: Plan de Producción flexible a la industrialización y nuevos diseños	
j) Descripción de la estrategia	Diseñar un plan de producción para la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura para superar los problemas generados por la exportación de cerámica
k) Tácticas	- Evaluación de la viabilidad del volumen demandado, con la finalidad de cumplir con la totalidad de la demanda de los clientes actuales y los nuevos. Esto se realizará mediante un plan de amplitud de planta y reordenamientos de áreas de la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura. - Evaluación de la variedad y personalización de la oferta, con la finalidad de ingresar a nuevos mercados para clientes desde estudiante de colegio, universitario y profesionales.
l) Programa estratégico	- La Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, pretende fabricar cerámica bajo pedido bajo las exigencias de un producto personalizado cumpliendo los plazos de fabricación, por lo que se plantea un nuevo plan de producción que será desarrollado desde abril hasta junio del 2020. Es recomendable que para realizar producción bajo pedido se capacite al gerente y colaboradores de la técnica “Justo a Tiempo”.
m) Responsable	- Gerente General y Encargado del Área de producción
n) Recursos	- Recursos humanos - Recursos materiales y físicos - Recursos económicos y financieros.

o) Cronograma de actividades	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">PERIODOS</th> <th colspan="4" style="text-align: center;">ABRIL</th> <th colspan="4" style="text-align: center;">MAYO</th> <th colspan="4" style="text-align: center;">JUNIO</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">ACTIVIDADES</th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">1.Evaluacion de materia prima y la preparaci3n de la molienda, atomizaci3n, prensado y secado</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">2. Evaluaci3n de la preparaci3n de esmaltes, y an3lisis de secado y cocci3n.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">3.Evaluacion de la clasificaci3n y paletizaci3n de la cer3mica</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												PERIODOS	ABRIL				MAYO				JUNIO				ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1.Evaluacion de materia prima y la preparaci3n de la molienda, atomizaci3n, prensado y secado														2. Evaluaci3n de la preparaci3n de esmaltes, y an3lisis de secado y cocci3n.														3.Evaluacion de la clasificaci3n y paletizaci3n de la cer3mica													
	PERIODOS	ABRIL				MAYO				JUNIO																																																																						
	ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																			
	1.Evaluacion de materia prima y la preparaci3n de la molienda, atomizaci3n, prensado y secado																																																																															
2. Evaluaci3n de la preparaci3n de esmaltes, y an3lisis de secado y cocci3n.																																																																																
3.Evaluacion de la clasificaci3n y paletizaci3n de la cer3mica																																																																																
p) Presupuesto	MATERIALES DE OFICINA																																																																															
	PARTIDA	CANT.	P.U	COSTO TOTAL																																																																												
	– Lapiceros mixtos	02 docenas	S/. 7.60	S/. 15.2																																																																												
	– Hojas dinas A4	1 paquetes	S/. 12.20	S/. 12.20																																																																												

	- Sobre manila A4	4 paquetes	S/. 11.30	S/. 45.2	
				S/. 72.60	
	PARTIDA	CANT.	Meses.	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
	- Contratación de una empresa externa.	03 colaboradores	3	2500	S/. 22500
				S/. 22500	
Total de presupuesto S/. 22572.6					
q) Viabilidad	- La implementación de la estrategia, es viable la Empresa busca mejorar su proceso de producción a diseños personalizados				
r) Mecanismo de control	- Resultados de stock de productos en curso - Resultados de stock de productos terminados.				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Resumen de las estrategias y costos

Estrategia a implementar	Tipo	Monto
Estrategia FO	Participación en Ferias internacionales	S/. 220,310
Estrategia FO	Potenciar la capacitación de mano de obra por parte de la Gerencia	S/. 8,736.90
Estrategia FO:	Implementación de políticas de comercialización aprovechando el ingreso a otros países	S/. 8,736.90
Estrategia DO	Capacitación sobre criterios de selección de nuevos colaboradores.	S/. 15,072.60
Estrategia DO	Técnicas de evaluación de desempeño	S/. 15,072.60
Estrategia DA	Plan de Producción flexible a la industrialización y nuevos diseños	S/. 22,572.60
Costo total de las estrategias		S/. 290,502

Fuente: Estrategias FODA

F. Análisis de costo / efectividad

La ejecución de la propuesta del proceso administrativo asciende a un valor económico de S/. 290 502 siendo viable, debido a que la empresa pretende buscar nuevos clientes en mercados internacional, generando un impacto favorable en la creación de nuevos puestos de trabajo para la ciudad de Chulucanas, además es necesario que los artesanos tanto los que laboran en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, como lo de otras empresas locales se reúnan mediante la asociatividad y puedan competir en bloque. Esto generar que busque nuevos colaboradores cuyas funciones son generar seguridad y salud ocupacional en el área de trabajo, diseño de plan de marketing y por último la implementación de un plan operativo de producción. Las actividades y recursos que se necesitan en la aplicación de las estrategias son accesibles las cuales serán ejecutadas en el primer semestre del año 2020.

Tabla 9. Resumen de ventas 2019 – 2020 de la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas – Piura

Mes	ventas 2019	Ventas Proyectadas 2020
Enero	252000	147000
Febrero	259000	252000
Marzo	249200	254100
Abril	259000	252630
Mayo	275800	254541
Junio	263200	260919
Julio	277200	261603
Agosto	277200	266282
Setiembre	278600	269558
Octubre	264600	272270
Noviembre	291200	269969
Diciembre	147000	276338
Total		3037210.34

Fuente: Elaboración propia

Se estimó las ventas al año 2020 con un incremento de ventas de 10% para fines del año 2020 y un factor de suavización de proyección de 0.7, obteniendo un total de ventas proyectas al 2020 de S/.3037210.31, por lo que la relación costo beneficio se obtiene de la siguiente manera:

Ventas proyectadas al 2020: S/.3037210.31

Total, de inversión para propuesta: S/. 290 502

Relación Costo – Beneficio $\frac{3037210.34}{290502} = 10.46$

REFERENCIAS

- Acuria, E. (2018). Evaluación de la satisfacción del usuario en la atención primaria de salud de las clínicas móviles del Gobierno Autónomo Descentralizado Zona 8. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11673>
- Aguayo, L. (2015). Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa unocace, cantón Milagro, año 2014. Recuperado de <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1067>
- Arellano, R. (2015). Modelo de gestión para el tratamiento de quejas en la Empresa Logística Ecuatoriana S.A. Logistecsa, basado en la norma Iso 10002:2004. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec:80/xmlui/handle/22000/9945>
- Arias, J. A. C. (2015). Ortodoxia y fisuras en el diseño y ejecución de estudios descriptivos. *Revista Med; Bogota*, 23(1), 40-51. <http://dx.doi.org/10.18359/rmed.1328>
- Arrunátegui, C. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Academia Preuniversitaria Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote, 2018. Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19018>
- Arteaga, C., Intriago, M., & Mendoza, G. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 421-431-431.
- Báez, F. (2015). Gestión de los recursos humanos.
- Behar, R. (2013). Metodología de la investigación.
- Berdugo, C., Barbosa, R., & Prada, L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *Dyna*, 83(197), 213–222.
- Bermúdez, R. (2018). Evaluación de la incidencia de la calidad percibida del servicio hotelero en las intenciones de comportamiento del cliente. Aplicación en el contexto hotelero de la ciudad de Riohacha (PhD Thesis). Universidad Nacional de Colombia-Sede Bogotá.
- Berovides, M., & Michelena, E. (2013). La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias. *Ingeniería Industrial*, 34(3), 252-266.
- Blandez, G. (2016). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID.
- Blas, J. (2019). La Calidad de Servicio y su Influencia en el Nivel de Satisfacción de los Pacientes de Dibujando Sonrisas E.I.R.L., Periodo 2018. Universidad Privada de Tacna. Recuperado de <http://localhost:8080/xmlui/handle/UPT/1106>

- Bottaro, F. (2014). Diseño de los estudios de investigación. Debilidades y fortalezas. *Hematología*, 18(1), 74–83.
- Burgos, C., & Cervera, O. (2017). Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo.
- Cabrera, H., León, A., & Nogueira, D. (2015). Revisión del estado del arte para la gestión y mejora de los procesos empresariales. *Enfoque UTE*, 6(4), 1-22. <https://doi.org/10.29019/enfoqueute.v6n4.75>
- Campos, M., & Reátegui, J. (2018). Gestión organizacional y su relación con el cumplimiento de funciones de los colaboradores del área de logística de la empresa supermercados la Inmaculada S.A.C. distrito de Tarapoto, año 2017. Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2984>
- Carmona, A., & Carmona, R. (2018). Cosmovisión. Perspectivas indígenas en la sección regional Huetar Norte y Caribe: Serie de relatos sociodiversos-culturales. *Revista de Lenguas Modernas*; San José, (28), 389-402.
- Casadesús, M., Heras, I., & Ochoa, C. (2013). Implantación de la normativa ISO 9000 en las Comunidades Autónomas de Cataluña y el País Vasco: Conclusiones de dos estudios empíricos. <http://hdl.handle.net/10810/10978>
- Cassinello, F. (2015). La importancia del trabajo en equipo en las salas de cirugía. *Revista Colombiana de anestesiología*, 43(1), 1–2.
- Celis, G., & Rueda, A. (2018). Competencias gerenciales para la optimización del proceso administrativo en la empresa Vordcab Colombia S.A.S. Arbaiza, L (2012). El modelo de Arbaiza de competencias gerenciales. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2012/04/23/modelo-arbaiza-competencias-gerenciales/>. Recuperado de <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/6774>
- Chiavenato, I. (2016). Evaluación del desempeño humano.
- Churampi, R. (2016). Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica en los estudiantes de la Facultad De Ingeniería de Sistemas de la Uncp, 2016. Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3890>
- Corona, L. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur*, 14(1), 81-83.
- Daza, M. (2017). Servicio al cliente: Una estrategia gerencial para incrementar la

- competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia). *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 20-26. <https://doi.org/10.15649/2346030X.425>
- Delgado, C. (2018). La calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción del cliente del hotel Aristi de la ciudad de Chiclayo – región Lambayeque. Universidad de Lambayeque. Recuperado de <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/195>
- Durán, O., Castro, Y., & Peñaranda, M. (2015). Tecnologías y sistemas de información como soporte al proceso de gestión del conocimiento. *Tecnura*; Bogota, 19, 171-177. <http://dx.doi.org/10.14483/udistrital.jour.tecnura.2015.SE1.a15>
- Espinoza, C. (2017). Proceso administrativo y la productividad laboral en la empresa Accesorios Eléctricos S.A.C. Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22350>
- Fernández, A. (2010). Los equipos de alto desempeño en la gestión curricular: Propuesta para la Facultad de Administración de empresas de la Universidad Pontificia Bolivariana. *Revista Ciencias Estratégicas*, 16(19), 9-21.
- Fernández, M. (2017). Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.
- Fernández, M., Vásquez, M., Dujarríc, G., Díaz, N., & Soto, H. (2015). Perfil por competencias laborales y modelo de selección de personal para el cargo Técnico A en Gestión de Recursos Humanos. *Wímbu*, 10(2), 19-37. <https://doi.org/10.15517/wl.v10i2.20676>
- Figuroa, B. (2013). Propuesta de un sistema de evaluación de la calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo SERVQUAL dirigido al hospital José Garcés Rodríguez del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena. Recuperado de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/971>
- Flores, E., Garcia, M., Calsina, W., & Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano—Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14.
- Flores, G. (2017). La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio—Rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. Repositorio Institucional - ULADECH. Recuperado de

- <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1083>
- Flores, S. (2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial En Coproabas, Jinotega En El Periodo 2010-2013* (PhD Thesis). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- García, G. (2019). *Aplicación web móvil para la gestión administrativa de la Academia de Fútbol La Escuela del 10*. Recuperado de <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/9858>
- González, M., Zurita, E., & Zurita, M. (2017). El modelo SERVQUAL y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de economía de la Universidad Nacional de Chimborazo. *Eur. Sci. J*, 13(25), 339–352.
- Guerrero, M. (2016). *La investigación cualitativa*. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>
- Guzmán, Y., & Perea, M. (2019). *Evaluación de la calidad percibida en el Centro de Atención y Servicio de Eficacia S.A. [recurso electrónico]* (Thesis). Recuperado de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/13947>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra. Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.
- Hurtado, . (2019). *“MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, A TRAVÉS DEL MODELO SERVQUAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIAMIGO” LOJA LTDA, AÑO 2018*. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/21788>
- Jara, V. (2014). *Estrategias de calidad en los servicios para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de la curtiembre cuenca S.A.C. Trujillo – la libertad, año 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/717>
- Jordán, J., & Siccha, O. (2015). *Medición del nivel de calidad de servicio mediante el Modelo SERVQUAL, en la Cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo, Trujillo— 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1450>
- Lara, O. (2017). *Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal—Cantón Manta*. *ECA Sinergia*, 8(2), 144-157.
- Llacchua, F. (2015). *Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la universidad nacional José María Arguedas*. Andahuaylas, 2015.

- Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de <http://20.20.9.10/handle/123456789/229>
- López, D. (2013). Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A. ubicada en el cantón El Triunfo Provincia del Guayas. Recuperado 12 de septiembre de 2019, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/2430>
- López, J., & Ortega, . (2016). Presencia de la expansión internacional en la misión y visión de las principales empresas privadas y estatales de América Latina. *Estudios Gerenciales*, 32(140), 269-277. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.06.005>
- Medina, J. (2013). Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4706>
- Mendoza, D., & López, D. (2015). Pensamiento estratégico: Centro neurálgico de la planificación estratégica que transforma la visión en acción. Recuperado de <http://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/2373>
- Mita, E., Camacho, G., Corso, G., Escalier, S., & Reynaga, . (2015). Influencia del liderazgo transformacional en el clima Organizacional de las Carreras de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca. *Revista Ciencia, Tecnología e Innovación*, 10(11), 623-634.
- Mora, C. (2016). Análisis del impacto de la dirección de recursos humanos orientada a la gestión de la calidad y la excelencia organizativa: Una aplicación en los servicios de medicina intensiva del complejo hospitalario universitario insular-materno infantil.
- Pavón, M., Dominí, M., Suárez, G. M., Almenares, G., Yong, A., & Benítez, B. (2015). Diagnóstico estratégico para el desarrollo agropecuario y forestal de la Empresa Agropecuaria «Camilo Cienfuegos». *Cultivos Tropicales*, 36(3), 07-13.
- Peña, S. (2018). Propuesta de gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad de servicio educativo de los colegios Cardano Vieta Ingenieros.
- Reyes, M. (2016). Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio al cliente de la empresa de transporte EMTRUBAPI S.A.C, año 2016—Piura. Universidad Nacional de Piura / UNP. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1084>
- Riveros, J. (2018a). Proceso administrativo y servicios administrativos del área central de

- notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018.
- Rodríguez, H., Ramírez, C., & Restrepo, L. (2016). Nuevas tendencias de la extensión rural para el desarrollo de capacidades de autogestión. *Ciencia y Tecnología Agropecuaria*, 17(1), 31–42.
- Rodríguez, I. (2017). Influencia del servicio de calidad en la satisfacción del usuario en la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017. Universidad Privada de Pucallpa. Recuperado de <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/109>
- Rutti, O. (2017). Sistemas de información gerencial y proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación, distrito de Bellavista—Callao año 2017. Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3439>
- Salas, M. (2017). Gestión administrativa y control interno en el programa de desarrollo productivo agrario rural – agro rural, 2016. Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8886>
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Industrial data*, 19(2), 13–20.
- Sánchez, R., & Fuela, G. (2018). La gestión de calidad en el servicio al cliente como factor de competitividad en las PYNES del sector Comercio-Rubro venta de ropa confeccionadas al por menor de la ciudad de Milagro. Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4343>
- Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. URL Disponible: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.
- Tola, C. (2015). Influencia de la Gestión Administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de EsSalud de la Región Puno-2012.
- Torres, A. (2019). Satisfacción del estudiante en las prácticas pre profesionales de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE a través de la Metodología SERVQUAL (Thesis, Ecuador - PUCESE - Escuela de Contabilidad y Auditoría). Recuperado de <http://localhost/xmlui/handle/123456789/1858>
- Torres, J. (2015). Aplicación de un modelo SERVQUAL en los centros activos del Ministerio del Deporte en el Distrito Metropolitano de Quito (B.S. thesis). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Carrera de Ingeniería en Mercadotecnia.
- Torres, J., & Contreras, L. (2013). Las organizaciones cooperativas: El proceso

- administrativo como parte de la gestión directiva. *Journal of Intercultural Management*, 5(1), 51–61.
- Tórrez, C. (2015). La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la Empresa Matagalpa Coffee Group, en el Municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014 (Masters, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1801/>
- Vásquez, R. (2016). Efectividad de los métodos para medir calidad de servicio en universidades: Caso universidades privadas del departamento de Lambayeque. Recuperado de <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/14043>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0.
- Videa, C., Acevedo, M., & González, G. (2017). Importancia de la innovación en el fortalecimiento de la gestión administrativa de la empresa de Bloques Vílchez del Municipio de Pueblo Nuevo, primer semestre del año 2017 (Other, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/9929/>
- Villegas, G. (2018). Estudio de la calidad de servicio utilizando el modelo SERVQUAL en la Cooperativa de Ahorro y Crédito «La Dolorosa». (Thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/36529>
- Zamora, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico (Lima)*, 16(1), 38-47.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	MÉTODO
	Problema General	Objetivo General	
“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ORIENTAR LA GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA CERÁMICA TALLÁN, CHULUCANAS - PIURA, 2019”	¿Qué propuesta de mejora del proceso administrativo se requiere para orientar la gestión de calidad en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, 2019?	Diseñar una propuesta de mejora del proceso administrativo se requiere para orientar la gestión de calidad en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, 2019	La técnica de recolección de datos a utilizar es la encuesta la cual permitió obtener información para recolectar los datos según los agentes del Cuadro N° 02, siendo diseñada con preguntas cerradas, lo cual permito medir, cuantificar y analizar estadísticamente mediante el uso del SPSS versión 24. Para el caso del agente colaboradores se utilizó un cuestionario SERVQUAL de 17 preguntas y para los clientes se utilizó un cuestionario SERVQUAL de 10 preguntas.
	Problema Específico	Objetivo Específico	
	¿Cuáles son las características del proceso de planificación en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, 2019?	Determinar las características del proceso de planificación en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019	
	¿De qué manera se lleva a cabo la organización en la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, 2019?	Reconocer la organización en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019	
	¿Cómo se lleva a cabo el proceso de dirección en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?	Identificar el proceso de dirección en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019	
	¿Qué caracteriza el proceso de control en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?	Determinar las características del proceso de control en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019	
	¿Cómo se presentan los elementos tangibles en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?	Identificar los elementos tangibles en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019	
	¿Qué fiabilidad existe en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?	Identificar la fiabilidad que existe en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019	
	¿Cómo es la capacidad de respuesta en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?	Identificar la capacidad de respuesta de la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019	
	¿Qué característica presenta la seguridad en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?	Identificar qué características presenta la seguridad en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019	
¿Qué capacidad de empatía demuestran los colaboradores en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?	Reconocer las características de empatía que demuestran los colaboradores en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019		

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 02: A) Encuesta para Colaboradores



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

Estimado (a) Señor (a) permítame saludarlo (a) muy cordialmente y a la vez solicitar su colaboración aceptando dar respuesta a la presente encuesta, que me permitirá contar con su valiosa información y poder desarrollar la investigación de tesis para optar el Título Profesional de Administrador.

ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

Marcar con una “X” las alternativas que considere las más apropiadas, no existen respuestas incorrectas.

De antemano muchas gracias por su colaboración.

Variable independiente: PROCESO ADMINISTRATIVO

DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN	ESCALA				
	(5) TOTALMENTE DE ACUERDO	(4) DE ACUERD O	(3) INDECIS O	(2) EN DESACUE RDO	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
1. La empresa da a conocer a los trabajadores la visión de la empresa					
2. La empresa da a conocer a los trabajadores la misión de la empresa					
3. Ud. conoce los objetivos y estrategias de la empresa.					
4. Ud. considera que los recursos financieros, materiales y de personal son los adecuados para la empresa.					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN	ESCALA				
	(5) TOTALMENTE DE ACUERDO	(4) DE ACUERD O	(3) INDECIS O	(2) EN DESACUE RDO	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
5. Tiene conocimiento de las áreas organizacionales.					
6. Está de acuerdo con la asignación de funciones.					
7. Conoce los criterios de selección de personal en la empresa.					
8. Ud. está de acuerdo que la empresa brinda acceso al fortalecimiento de capacidades.					
9. Está Ud. de acuerdo con el bienestar laboral.					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN	ESCALA				
	(5) TOTALMENTE DE ACUERDO	(4) DE ACUERD O	(3) INDECIS O	(2) EN DESACUE RDO	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
10. Participa en la mejora de procedimientos.					
11. Considera importante la motivación e integración.					
12. Consideraría importante desarrollar las habilidades interpersonales y de comunicación.					
13. Consideraría importante el trabajo en equipo entre colaboradores.					
14. Considera que existe trabajo en equipo entre las áreas.					
DIMENSIÓN: CONTROL	ESCALA				
	(5) TOTALMENTE DE ACUERDO	(4) DE ACUERD O	(3) INDECIS O	(2) EN DESACUE RDO	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
15. Conoce las actividades desarrolladas en la empresa.					
16. Conoce si existe una evaluación de la corrección de resultados negativos que se presentan en la empresa.					
17. Los factores de evaluación del desempeño laboral son los correctos.					

Anexo 02: B) Encuesta para Clientes



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

Estimado (a) Señor (a) permítame saludarlo (a) muy cordialmente y a la vez solicitar su colaboración aceptando dar respuesta a la presente encuesta, que me permitirá contar con su valiosa información y poder desarrollar la investigación de tesis para optar el Título Profesional de Administrador.

ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

Marcar con una “X” las alternativas que considere las más apropiadas, no existen respuestas incorrectas.

De antemano muchas gracias por su colaboración.

Variable independiente: Gestión de Calidad

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	ESCALA				
	(5) TOTALMENTE DE ACUERDO	(4) DE ACUERDO	(3) INDECISO	(2) EN DESACUERDO	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
1. Las Instalaciones físicas y equipos son modernos, organizados, limpios y aptos para el servicio que se ofrece.					
2. El equipamiento físico de trabajo es moderno y apto para el servicio que se ofrece.					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD	ESCALA				
	(5) TOTALMENTE DE ACUERDO	(4) DE ACUERDO	(3) INDECISO	(2) EN DESACUERDO	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
3. La empresa cumple con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido.					
4. La empresa debe atender las quejas presentadas formalmente.					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	ESCALA				
	(5) TOTALMENTE DE ACUERDO	(4) DE ACUERDO	(3) INDECISO	(2) EN DESACUERDO	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
5. La agilidad en responder a las demandas de los clientes, es la adecuada.					
6. La disposición para ayudar a los clientes en brindar un servicio rápido, es la adecuada.					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD	ESCALA				
	(5) TOTALMENTE DE ACUERDO	(4) DE ACUERDO	(3) INDECISO	(2) EN DESACUERDO	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
7. Ud. considera que debe de contar con personal calificado para brindar un buen servicio.					
8. Considera Ud. que la amabilidad brindada por el personal administrativo es el adecuado.					
DIMENSIÓN: EMPATIA	ESCALA				
	(5) TOTALMENTE DE ACUERDO	(4) DE ACUERDO	(3) INDECISO	(2) EN DESACUERDO	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
9. Ud. considera que la empresa cuenta con una atención personalizada a sus clientes.					
10. Ud. considera que la empresa comprende las necesidades de sus clientes.					

Anexo 03: Resultados Complementarios

Tabla 1. Valoración de los aspectos relacionados a la variable proceso administrativo

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. La empresa da a conocer a los trabajadores la visión de la empresa	0	0	0	0	0	0	4	20.0	16	80.0
2. La empresa da a conocer a los trabajadores la misión de la empresa	0	0	0	0	0	0	4	20.0	16	80.0
3. Ud. conoce los objetivos y estrategias de la empresa.	0	0	1	5.0	1	50.0	5	25.0	4	20.0
4. Ud. considera que los recursos financieros, materiales y de personal son los adecuados para la empresa.	0	0	0	0	0	0	1	65.0	7	35.0
5. Tiene conocimiento de las áreas organizacionales.	0	0	0	0	0	0	2	10.0	18	90.0
6. Está de acuerdo con la asignación de funciones.	0	0	1	5.0	6	30.0	8	40.0	5	25.0
7. Conoce los criterios de selección de personal en la empresa.	0	0	7	35.0	7	35.0	5	25.0	1	5.0
8. Los factores de evaluación del desempeño laboral son los correctos.	0	0	4	20.0	1	50.0	4	20.0	2	10.0
9. Ud. está de acuerdo que la empresa brinda acceso al fortalecimiento de capacidades.	0	0	1	5.0	2	10.0	1	75.0	2	10.0
10. Está Ud. de acuerdo con el bienestar laboral.	0	0	0	0	0	0	1	60.0	8	40.0
11. Participaría en la mejora de procedimientos.	0	0	0	0	1	5.0	1	50.0	9	45.0
12. Considera importante la motivación e integración.	0	0	0	0	0	0	5	25.0	15	75.0
13. Consideraría importante desarrollar las habilidades interpersonales y de comunicación.	0	0	0	0	0	0	4	20.0	16	80.0

14. Consideraría importante el trabajo en equipo entre colaboradores.	0	0	0	0	0	0	4	20.0	16	80.0
15. Considera que existe trabajo en equipo entre las áreas.	0	0	0	0	0	0	1	55.0	9	45.0
16. Conoce las actividades desarrolladas en la empresa.	0	0	0	0	0	0	4	20.0	16	80.0
17. Conoce si existe una evaluación de corrección de resultados negativos que se presentan en la empresa.	0	0	0	0	1	55.0	9	45.0	0	0

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura

Con respecto a la dimensión de planificación los colaboradores que representa el 80% están totalmente de acuerdo en conocer la visión y misión de la empresa, sin embargo, el 20% conocen los objetivos de la empresa y un 35% están totalmente de acuerdo con los recursos financieros, materiales y de personal. En relación a la dimensión organización el 90. % de los colaboradores está totalmente de acuerdo en conocer las áreas organizacionales, un 5% conoce los criterios de selección, sin embargo, un 40% está totalmente de acuerdo con el bienestar laboral. Asimismo, en relación a la dimensión Dirección, el 80% está totalmente de acuerdo en desarrollar las habilidades interpersonales y trabajo en equipo entre colaboradores, además un 75% está totalmente de acuerdo en considerar a la motivación e integración como factores primordiales para el crecimiento profesional de los colaboradores. Finalmente, en relación a la dimensión control el 80% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en conocer las actividades desarrolladas en la empresa.

Tabla 2. Valoración de los aspectos relacionados a la variable Gestión de calidad

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Las Instalaciones físicas y equipos son modernos, organizados, limpios y aptos para el servicio que se ofrece.	0	0	3	12.0	0	0	17	68.0	5	20.0
2. El equipamiento físico de trabajo es moderno y apto para el servicio que se ofrece.	0	0	0	0	0	0	19	76.0	6	24.0
3. La empresa cumple con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido.	0	0	0	0	0	0	18	72.0	7	28.0
4. La empresa debe atender las quejas presentadas formalmente.	0	0	0	0	0	0	12	48.0	13	52.0
5. La agilidad en responder a las demandas de los clientes, es la adecuada.	0	0	0	0	1	4.0	21	84.0	3	12.0
6. La disposición para ayudar a los clientes en brindar un servicio rápido, es la adecuada.	0	0	0	0	0	0	16	64.0	9	36.0
7. Ud. considera que debe de contar con personal calificado para brindar un buen servicio.	0	0	0	0	0	0	7	28.0	18	72.0
8. Considera Ud. que la amabilidad brindada por el personal administrativo es el adecuado.	0	0	0	0	0	0	17	68.0	8	32.0
9. Ud. considera que la empresa cuenta con una atención personalizada a sus clientes.	0	0	0	0	0	0	16	64.0	9	36.0
10. Ud. considera que la empresa comprende las necesidades de sus clientes.	0	0	0	0	0	0	18	72.0	7	28.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura

Con respecto a la dimensión de elementos tangibles, los clientes que representa un 68% y 76% están de acuerdo con las Las Instalaciones físicas y equipos. Además del equipamiento físico considerando como moderno

En relación a la dimensión fiabilidad, los clientes que representa un 72% y 48% están de acuerdo en que se cumple con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido y se atienden las quejas presentadas formalmente por los usuarios.

Así mismo en relación a la dimensión capacidad de respuesta, los clientes que representa un 84% y 64% están de acuerdo con la agilidad en responder a las demandas de los clientes y a la disposición para ayudar a los clientes en brindar un servicio rápido.

Además, la dimensión seguridad, los clientes que representa un 28% y 68% están de acuerdo con personal calificado y la amabilidad brindada por el personal administrativo de la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura.

Finalmente, en relación a la dimensión empatía, los clientes que representa un 64% y 72% están de acuerdo con la atención personalizada y la comprensión que brinda la empresa a las necesidades de sus clientes

Anexo 04: Validaciones



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Francisco A. Ramos Flores con DNI N.º 32982571 Magister en Administración y Negocios N.º ANR: 04735, de profesión Lic. Administración desempeñándome actualmente como Docente en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario para colaboradores

Cuestionario para clientes

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

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

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de octubre de dos mil diecinueve.

Mgr. : Francisco A. Ramos Flores
 DNI : 32982571
 Especialidad : Lic. Administración
 E-mail : alexander_ramos_felustoval.com



“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ORIENTAR LA GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA CERÁMICA TALLÁN, CHULUCANAS - PIURA, 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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


 OFICINA DE CALIDAD Y Acreditación de la Universidad César Vallejo
Francisco A. Ramo Flores
 C.E. 400 DE Acreditados en Acreditación del Perú
 CLAP-4735



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Franco A. Ramos Flores, con DNI N.º 32982571 Magister en Administración y Negocios
N.º ANR: 04735, de profesión Gr. Administración
desempeñándome actualmente como estadístico en Municipalidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario para colaboradores

Cuestionario para clientes

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

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

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los . días del mes de octubre de dos mil diecinueve.

Mgr. : Franco A. Ramos Flores
DNI : 32982571
Especialidad : Gr. Administración
E-mail : alexandros.ramos@ceval.com

Franco A. Ramos Flores
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ORIENTAR LA GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA CERÁMICA TALLÁN, CHULUCANAS - PIURA, 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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





Alfonso A. Ramos Et.

 Profesor Asociado

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Erica Sulissa SuySuy Chambargo con DNI N.º 45361468 Magister en Gestión Pública

N.º ANR: 13374 de profesión Lic. en Administración desempeñándome actualmente como DTC - UCV Piura en UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario para colaboradores

Cuestionario para clientes

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

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

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de octubre de dos mil diecinueve.

Mgr.
DNI
Especialidad
E-mail

: Erica Sulissa SuySuy Chambargo
: 45361468
: Lic. Administración
: ericka147@hotmail.com



Erica Sulissa SuySuy CH

“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ORIENTAR LA GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA CERÁMICA TALLÁN, CHULUCANAS - PIURA, 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

Cricko Susy 04

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Ericka Julissa Susy Chambargo con DNI N.º 45361468 Mgtr.
 en Gestión Pública
 N.º ANR: 13374, de profesión Lic. Administración
 desempeñándome actualmente como D.T.C en
UCV - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario para colaboradores

Cuestionario para clientes

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

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

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de octubre de dos mil diecinueve.



Ericka Julissa Susy Chambargo

Mgtr.
 DNI
 Especialidad
 E-mail

: Ericka Julissa Susy Chambargo
 : 45361468
 : Lic. Administración
 : ericka147@hotmail.com

“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ORIENTAR LA GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA CERÁMICA TALLÁN, CHULUCANAS - PIURA, 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado																			98		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

Eribka S. S. C.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Freddy Castillo Palacios con DNI N.º 02842237 Dr.
 en Ciencias Administrativas con mención en Dirección Empresarial
 N.º ANR: A202520 de profesión lic. en Ciencias Administrativas
 desempeñándome actualmente como Docente T.P. en
U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario para colaboradores

Cuestionario para clientes

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

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

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de octubre de dos mil diecinueve.

Dr. :
 DNI :
 Especialidad :
 E-mail :


 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIC. DE COLEG. N.º 843
02842237
Administración / Investigación
fcastillo38@hotmail.com

“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ORIENTAR LA GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA CERÁMICA TALLÁN, CHULUCANAS - PIURA, 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado																					96	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					96	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					96	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					98	


 Dr. W. Castillo Palacios
 REG. UNIV. DE COLEG. N° 843



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Freddy Castillo Palacios con DNI N.º 02842237 Dr.
en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Emp.
N.º ANR: A202520 de profesión lic. en Ciencias Administrativas
desempeñándome actualmente como Docente T. P. en
U. C. V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario para colaboradores

Cuestionario para clientes

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

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

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de octubre de dos mil diecinueve.

Dr. :
DNI :
Especialidad :
E-mail :

Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNID. DE COLEG. N° 843
02842237
Administración / Investigación
fcastillo30@hotmail.com

Anexo 05: Confiabilidad de Instrumento

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

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Calle Sosa Patricia del Milagro
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ORIENTAR LA GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA CERÁMICA TALLÁN, CHULUCANAS - PIURA, 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Proceso administrativo
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	21-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

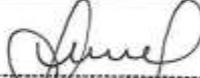
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.851
------------------------------------	--------------

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

<p>Ítems iniciales: 17</p> <p>Ítems finales: 17</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.851 cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>


 Estudiante: Patricia del M. Calle Sosa
 DNI : 43360836


 LEMIN ABANTO CERNA
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 COESPE 506

Anexo 05: Confiabilidad de Instrumento

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

I. ATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Calle Sosa Patricia del Milagro
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ORIENTAR LA GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA CERÁMICA TALLÁN, CHULUCANAS - PIURA, 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Gestión de calidad
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	21-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

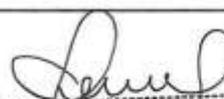
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.832
------------------------------------	--------------

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

<p>Ítems iniciales: 10</p> <p>Ítems finales: 10</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.832 cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>



Estudiante: Patricia del M. Calle Sosa
DNI : 43360836



LEMÍN ABANTO CERNA
LIC EN ESTADÍSTICA
COESPE 506

Anexo 06: Matriz de Instrumento A

Problema	Objetivo	Variable	Indicadores		Técnica / Instrumento	INSTRUMENTO A	
						N° de ítems	Ítems
¿Qué propuesta de mejora del proceso administrativo se requiere para orientar la gestión de calidad en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?	Diseñar una propuesta de mejora del proceso administrativo que requiere para orientar la gestión de calidad en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019.	X: PROCESO ADMINISTRATIVO	X1.1	PLANIFICACIÓN	Encuesta / Cuestionario	4	Ud. conoce la visión de la empresa.
							Ud. conoce la misión de la empresa.
							Ud. conoce los objetivos y estrategias de la empresa.
							Ud. considera que los recursos financieros, materiales y de personal son los adecuados para la empresa.
			X2.1	ORGANIZACIÓN		6	Tiene conocimiento de las áreas organizacionales.
							Está de acuerdo con la asignación de funciones.
							Conoce los criterios de selección de personal en la empresa.
							Los factores de evaluación del desempeño laboral son los correctos.
							Ud. está de acuerdo que la empresa brinda acceso al fortalecimiento de capacidades.
							Está Ud. de acuerdo con el bienestar laboral.
			X3.1	DIRECCIÓN		5	Participaría en la mejora de procedimientos.
							Considera importante la motivación e integración.
							Consideraría importante desarrollar las habilidades interpersonales y de comunicación.
							Consideraría importante el trabajo en equipo entre colaboradores.
			X4.1	CONTROL		2	Conoce las actividades desarrolladas en la empresa.
							Conoce si existe una evaluación de corrección de resultados negativos que se presentan en la empresa.
Instrumento A		Escala de Evaluación del Proceso Administrativo			Aplicado a colaboradores		

Anexo 06: Matriz de Instrumento B

Problema	Objetivo	Variable	Indicadores		Técnica / Instrumento	INSTRUMENTO B	
						N° de ítems	Ítems
¿Qué propuesta de mejora del proceso administrativo se requiere para orientar la gestión de calidad en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019?	Diseñar una propuesta de mejora del proceso administrativo que requiere para orientar la gestión de calidad en la Empresa Cerámica Tallán Chulucanas - Piura, 2019.	Y: GESTIÓN DE CALIDAD	Y1.1	ELEMENTOS TANGIBLES	Encuesta / Cuestionario	2	Las Instalaciones físicas y equipos son modernos, organizados, limpios y aptos para el servicio que se ofrece.
							El equipamiento físico de trabajo es moderno y apto para el servicio que se ofrece.
			Y2.1	FIABILIDAD		2	La empresa debe cumplir con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido.
							La empresa debe atender las quejas presentadas formalmente.
			Y3.1	CAPACIDAD DE RESPUESTA		2	La agilidad en responder a las demandas de los clientes es la adecuada.
							La disposición para ayudar a los clientes en brindar un servicio rápido es la adecuada.
			Y4.1	SEGURIDAD		2	Ud. considera que se debe de contar con personal calificado para brindar un buen servicio.
							Considera Ud. que la amabilidad brindada por el personal administrativo es el adecuado.
			Y5.1	EMPATIA		2	Ud. considera que la empresa debe contar con una atención personalizada a sus clientes.
							Ud. considera que la empresa comprende las necesidades de sus clientes.
Instrumento B		Escala para Medición de la Gestión de Calidad			Aplicado a colaboradores		



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN ENTREVISTA AL GERENTE	
GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA CERÁMICA TALLÁN, CHULUCANAS - PIURA, 2019	
Aplicado a:	CARGO:
DIAGNÓSTICO PARA MEDIR EL PROCESO ADMINISTRATIVO	
1	¿Cómo se realiza el proceso de la planificación en la empresa y por qué?
	Respuesta
2	¿De qué manera se lleva a cabo el proceso de la organización en la empresa y por qué?
	Respuesta
3	¿Cómo se lleva a cabo el proceso de la dirección en la empresa y por qué?
	Respuesta
4	¿Cómo se realiza el proceso de control en la empresa y por qué?
	Respuesta
DIAGNÓSTICO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD	
6	¿Qué opina usted acerca de los elementos tangibles en la empresa y por qué?
	Respuesta
8	¿Qué opinión le merece la fiabilidad en la empresa y por qué?
	Respuesta
9	¿Qué opina usted acerca de la capacidad de respuesta en la empresa y por qué?
	Respuesta
10	¿Cómo se lleva a cabo la seguridad en la empresa y por qué?
	Respuesta
11	¿Qué opina usted acerca de la empatía de los colaboradores en la empresa y por qué?
	Respuesta

Anexo 08: Informe de Aplicación de Entrevista al Gerente

En la jornada de observación realizada al Gerente de la Empresa Cerámica Tallán, Chulucanas - Piura, aplicado al Sr. Jorge Alexander Calle Sosa, los días 20 de octubre de 2019, se realizó a hora de inicio las 09:00 am y culminó a las 10:30 am. Cuya finalidad es realizar una propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión; y obtener un diagnóstico para medir el proceso administrativo y la gestión de calidad. Con respecto a esta información se puede rescatar:

A. Diagnóstico para medir el Proceso Administrativo

- Con respecto al o que proceso de la planificación:

El entrevistado indicó que el proceso de planificación sólo lo realiza cuando tiene pedidos, se puede evidenciar que tiene un archivo donde archiva sus órdenes de compra, no cuenta con un archivo digitalizado, es decir no cuenta con una información histórica que le permita hacer una evaluación respecto al control de los gastos y costos incurridos por cada orden compra.

- Con respecto a la manera cómo se lleva a cabo el proceso de la organización:

Para este punto del proceso de la organización, el propietario indicó que, una vez recibida a orden de compra, se tiene en cuenta los productos e insumos que se utilizarán en la producción, asimismo se hace una evaluación en cuanto a la cantidad y complejidad de la producción por modelo, esto le permite tener en cuenta los plazos en la producción, asimismo indica que cuenta con un libro Excel básico que lo usa como guía.

- Con respecto a la manera cómo se lleva a cabo el proceso de dirección:

El proceso de dirección es un punto para mejorar debido a que sólo él se encarga de esta función, y la persona que es su apoyo en este caso el jefe de producción no tiene poder de decisión sobre la solución a problemas que se presentan.

- Con respecto a cómo se lleva a cabo el proceso de control:

El gerente indica que este proceso es llevado siguiendo el Manual de Buenas Prácticas en la Fabricación de Cerámica de Chulucanas, el mismo se fue hecho contando con el apoyo de uno de sus clientes (ALLPA S.A.C), además el control

se realizada siguiendo las indicaciones establecidas en las fichas técnica de cada producto, el mismo que contiene las características, peso, colores, técnica de producción cantidades a producir por orden de compra.

B. Diagnóstico para medir la gestión de calidad

- Con respecto a los elementos tangibles en la empresa:

Se puede apreciar que cuenta con una infraestructura de material noble, pero la cual no se encuentra debidamente ordenada, considerando que tienen conocimiento del proceso de mejora continua 5S, para lo cual CITE Cerámica brindó esta capacitación.

- Con respecto a la fiabilidad en la empresa:

Este punto es un aspecto importante porque siendo aproximadamente el 80 % de su producción para el extranjero, el gerente se procura que los plazos de entrega se cumplan y de esta manera su cliente no incurra en el pago de penalidades, lo cual no sería beneficioso ya esto significaría la pérdida de clientes.

- Con respecto a La capacidad de respuesta de la empresa:

El poner a disposición de sus clientes su taller para el desarrollo de nuevos productos es una estrategia que le ha dado resultado esto se puede evidencia en los pedidos que tiene ya que mientras la gran mayoría de productores de cerámica no están produciendo, su taller cuenta con pedidos y de esta manera genera puestos de trabajo.

- Con respecto a la seguridad de la empresa:

El gerente indica que Sí cuenta con personal capacitado, siendo importante señalar que hace poco el personal fue capacitado en el uso de extintores, materiales inflamables e insumos químicos, asimismo nos encontramos en la adecuación de la norma de salud y seguridad en el trabajo, asimismo se puede evidenciar que en el taller el personal si conoce los algunos temas de seguridad, cuenta con una zona segura en caso de sismos.

- Con respecto a la empatía de los colaboradores de la empresa:

Se da el caso que cuando el colaborador requiere el adelanto del pago, se ve la manera de poder cubrir este requerimiento, claro previa explicación del por qué lo solicita, se ha presentado casos que el colaborador requiera de apoyo económico por temas de salud, todo el personal organiza actividades con el apoyo del gerente con el fin de apoyar a su compañero de trabajo

En conclusión, de acuerdo con lo observado, se considera necesario realizar una propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión, es fundamental para el éxito empresarial.



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ENTREVISTA AL GERENTE**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN ENTREVISTA AL GERENTE	
GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA CERÁMICA TALLÁN, CHULUCANAS - PIURA, 2019	
Aplicado a: Jorge Alexander Calle Sosa CARGO: Gerente / Propietario	
DIAGNÓSTICO PARA MEDIR EL PROCESO ADMINISTRATIVO	
1	¿Cómo se realiza el proceso de la planificación en la empresa y por qué?
	Respuesta: La planificación inicia con una orden de compra, esto me permite hacer una proyección de los recursos a utilizar en la producción de esta orden de compra.
2	¿De qué manera se lleva a cabo el proceso de la organización en la empresa y por qué?
	Respuesta: Una vez recibida a orden de compra, se tiene en cuenta los productos e insumos que se utilizarán en la producción, asimismo se hace una evaluación en cuanto a la cantidad y complejidad de la producción por modelo, en la misma figuran los plazos en la producción.
3	¿Cómo se lleva a cabo el proceso de la dirección en la empresa y por qué?
	Respuesta: Yo (el propietario) al realizar las funciones de gerente, hago todo el proceso indicado líneas arriba, el mismo que lo realizo de manera empírica, pero me apoyo en el jefe de producción, este se encarga de supervisar los diversos procesos de producción cuando yo no estoy.
4	¿Cómo se realiza el proceso de control en la empresa y por qué?
	Respuesta: Sólo contamos con una ficha técnica del producto, el mismo que contiene las características y cantidades de la orden de compra a producir.

DIAGNÓSTICO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD	
6	¿Qué opina usted acerca de los elementos tangibles en la empresa y por qué?
	<p>Respuesta: Se cuenta con infraestructura adecuada es decir la construcción está hecha de material noble, maquinaria como torno para el torneado, moldes de yeso para el moldeado prensado o moldeado colado, es importante resaltar que la cerámica al ser un producto artesanal ciertos procesos como son: el tallado, pintado, bruñido, decorado, desbarbotinado, lavado, encerado y lustrado, son hechos a mano.</p>
8	¿Qué opinión le merece la fiabilidad en la empresa y por qué?
	<p>Respuesta: Considero que sí somos una empresa confiable porque sí cumplimos con los tiempos pactados con nuestros clientes, cuando dentro del proceso productivo ocurre algún inconveniente sobre todo que acarree el retraso en la entrega del producto, esto es comunicado de manera oportuna al cliente para llegar a un acuerdo conveniente para ambas partes.</p>
9	¿Qué opina usted acerca de la capacidad de respuesta en la empresa y por qué?
	<p>Respuesta: Sí tenemos capacidad de respuesta, porque siempre estamos atentos a las sugerencias de nuestros clientes, existiendo sinergia para el desarrollo de nuevos productos.</p>
10	¿Cómo se lleva a cabo la seguridad en la empresa y por qué?
	<p>Respuesta: Sí cuento con personal capacitado, siendo importante señalar que hace poco el personal fue capacitado en el uso de extintores, materiales inflamables e insumos químicos, asimismo nos encontramos en la adecuación de la norma de salud y seguridad en el trabajo.</p>
11	¿Qué opina usted acerca de la empatía de los colaboradores en la empresa y por qué?
	<p>Respuesta: Es la adecuada, los clientes tienen sus propuestas a desarrollar un nuevo producto y acá se evalúa la complejidad de los productos, asimismo se brindan las facilidades con el fin de satisfacer al cliente, teniendo en cuenta que nuestros productos son hechos a mano, se da que en algunos el cliente quiere desarrollar un producto muy complejo a muy caro de producir, en estos casos siempre tratamos y logramos desarrollar una propuesta conveniente para el cliente y yo como productor de cerámica.</p>

Anexo 10: Evidencias Fotográficas

Ilustración 1. Guía de Entrevista aplicada al Gerente de la Empresa Cerámica Tallán



Ilustración 2. Encuesta aplicada colaborador de la Empresa Cerámica Tallán



Ilustración 3. Encuesta aplicada colaborador de la Empresa Cerámica Tallán



Ilustración 4. Encuesta aplicada cliente de la Empresa Cerámica Tallán



Ilustración 5. Controlando la producción Gerente de la Empresa Cerámica Tallán



Ilustración 6. Encuesta aplicada a colaborador de la Empresa Cerámica Tallán



Ilustración 7. Encuesta aplicada colaborador de la Empresa Cerámica Tallán



Ilustración 8. Realizando torneado de vasija colaborador de la Empresa Cerámica Tallán



Ilustración 9. Realizando pintado de vasija colaborador de la Empresa Cerámica Tallán



Ilustración 10. Realizando bruñido de vasija colaboradoras de la Empresa Cerámica Tallán



Ilustración 11. Vasijas listas para ser quemadas



Ilustración 12. Colaborador realizando quemado de piezas



Ilustración 13. Pirómetro marcando la temperatura del horno

