



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y LA GESTIÓN DE LAS PYMES DEL DISTRITO
DE VILLA EL SALVADOR, 2019

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración

Autor:

Giráldez Condori, José Luis

Asesor:

Mucha Paitán, Mariano
(ORCID: 0000-0002-0097-6869)

Jurado:

Novoa Uribe, Carlos Alberto
Ambrosio Reyes, Jorge Luis
Chávez Navarro, Juan Roberto

Lima - Perú

2021

Referencia:

Giráldez, J. (2021). *Administración de calidad y la gestión de las pymes del distrito de Villa El Salvador, 2019*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5772>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y LA GESTIÓN DE LAS PYMES DEL DISTRITO
DE VILLA EL SALVADOR, 2019

Línea de investigación:
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de
Doctor en Administración

Autor:
Giráldez Condori, José Luis

Asesor:
Mucha Paitán, Mariano

Jurado:
Novoa Uribe, Carlos Alberto
Ambrosio Reyes, Jorge Luis
Chávez Navarro, Juan Roberto

Lima - Perú
2021

Dedicatoria

La presente tesis es dedicada a mis queridos padres por su amor y su comprensión.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a los docentes de la EUPG de la Universidad Villareal, por la formación académica para culminar el Doctorado.

Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| Carátula..... | 1 |
| Dedicatoria..... | 2 |
| Agradecimiento..... | 3 |
| Índice de contenido..... | 4 |
| Índice de tablas..... | 7 |
| Índice de figuras..... | 9 |
| Resumen..... | 10 |
| Abstract..... | 11 |
| I. Introducción..... | 12 |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 13 |
| 1.2. Descripción del problema..... | 13 |
| 1.3. Formulación del problema..... | 14 |
| 1.3.1 Problema general..... | 14 |
| 1.3.2 Problemas específicos..... | 14 |
| 1.4. Antecedentes..... | 15 |
| 1.4.1. A nivel internacional..... | 15 |
| 1.4.2. A nivel nacional..... | 18 |
| 1.5. Justificación de la investigación..... | 21 |
| 1.6. Limitaciones de la investigación..... | 22 |
| 1.7. Objetivos..... | 23 |
| 1.7.1. Objetivo general..... | 23 |
| 1.7.2. Objetivos específicos..... | 23 |
| 1.8. Hipótesis..... | 23 |
| 1.8.1. Hipótesis general..... | 23 |

| | |
|--|----|
| 1.8.2. Hipótesis específicas | 23 |
| II. Marco teórico | 25 |
| 2.1. Bases teóricas | 25 |
| 2.1.1. Administración de calidad | 25 |
| 2.1.1.1. Importancia de la calidad | 25 |
| 2.1.1.2. Objetivos de la calidad | 25 |
| 2.1.1.3. Administración de la calidad total | 26 |
| 2.1.1.4. Capacitación del recurso humano | 27 |
| 2.1.1.5. Aplicación de roles | 27 |
| 2.1.1.6. Sistematización de funciones | 27 |
| 2.1.1.7. Desempeño organizacional | 28 |
| 2.1.2. Gestión de las pymes | 29 |
| 2.1.2.1. Definición | 29 |
| 2.1.2.2. Alcance | 29 |
| 2.1.2.3. Evolución de las PYMES en Villa El Salvador | 31 |
| 2.2. Marco filosófico | 32 |
| III. Método | 34 |
| 3.1. Tipo de investigación | 34 |
| 3.2. Población y muestra | 34 |
| 3.3. Operacionalización de variables | 35 |
| 3.4. Instrumentos | 36 |
| 3.5. Procedimientos | 36 |
| 3.6. Análisis de datos | 36 |
| 3.7. Consideraciones éticas | 36 |
| IV. Resultados | 38 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| 4.1. Resultados obtenidos | 38 |
| 4.2. Prueba de hipótesis | 58 |
| V. Discusión de resultados..... | 63 |
| VI. Conclusiones..... | 66 |
| VII. Recomendaciones..... | 67 |
| VIII. Referencias..... | 68 |
| IX. Anexos..... | 73 |
| Anexo A: Matriz de Consistencia..... | 73 |
| Anexo B: Cuestionario..... | 74 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabla 1. | ¿En su opinión, las normas emitidas para las PYMES por el Ministerio de la Producción, son adecuadas? | 38 |
| Tabla 2. | ¿Existen adecuadas políticas del Gobierno para fomentar el desarrollo de las PYMES? | 39 |
| Tabla 3. | ¿La administración de las PYMES cumple funciones de acuerdo a una organización estructurada?..... | 40 |
| Tabla 4. | ¿La administración de calidad utiliza los procesos estratégicos para el cumplimiento de sus objetivos? | 41 |
| Tabla 5. | ¿Cree Ud. que los criterios utilizados por las PYMES para determinar las competencias laborales son adecuadas? | 42 |
| Tabla 6. | ¿La administración de las PYMES evalúa el desempeño laboral de sus trabajadores? | 43 |
| Tabla 7. | ¿Las PYMES tienen en cuenta la eficiencia laboral de su personal para el ascenso de nivel?..... | 44 |
| Tabla 8. | ¿La administración de las PYMES realiza una evaluación de desempeño cada cierto tiempo?..... | 45 |
| Tabla 9. | ¿En su opinión, el control de calidad en las PYMES son necesarias para un mejor funcionamiento? | 46 |
| Tabla 10. | ¿Cree Ud. que los criterios utilizados por las PYMES debe guardar concordancia con las normas ISO? | 47 |
| Tabla 11. | ¿Considera que los lineamientos dados por la dirección son acordes con las políticas de las PYMES? | 48 |
| Tabla 12. | ¿La toma de decisiones se realiza en concordancia con los planes | |

| | |
|---|----|
| estratégicos? | 49 |
| Tabla 13. ¿El marco normativo de las PYMES es favorable para su gestión? | 50 |
| Tabla 14. ¿Existe un marco jurídico en la Constitución Política del Perú para el cumplimiento de la legalidad de las PYMES? | 51 |
| Tabla 15. ¿La administración de las PYMES realiza una evaluación de sus políticas? | 52 |
| Tabla 16. ¿Las PYMES realizan el control de sus metas y objetivos? | 53 |
| Tabla 17. ¿El personal de las PYMES es capacitado en las funciones de la organización? | 54 |
| Tabla 18. ¿La administración de las PYMES realiza un monitoreo de la gestión? | 55 |
| Tabla 19. ¿Las PYMES consideran los procedimientos técnicos adecuados en su planificación? | 56 |
| Tabla 20. ¿Las PYMES llevan un control adecuado de los trámites administrativos? | 57 |
| Tabla 21. Correlaciones de las variables | 58 |
| Tabla 22. Significatividad de la primera hipótesis específica | 59 |
| Tabla 23. Significatividad de la segunda hipótesis específica | 60 |
| Tabla 24. Significatividad de la tercera hipótesis específica | 61 |
| Tabla 25. Significatividad de la cuarta hipótesis específica | 61 |

Índice de figuras

| | | |
|------------|------------------------------------|----|
| Figura 1. | Pregunta 1 del cuestionario | 38 |
| Figura 2. | Pregunta 2 del cuestionario | 39 |
| Figura 3. | Pregunta 3 del cuestionario | 40 |
| Figura 4. | Pregunta 4 del cuestionario | 41 |
| Figura 5. | Pregunta 5 del cuestionario | 42 |
| Figura 6. | Pregunta 6 del cuestionario | 43 |
| Figura 7. | Pregunta 7 del cuestionario | 44 |
| Figura 8. | Pregunta 8 del cuestionario | 45 |
| Figura 9. | Pregunta 9 del cuestionario | 46 |
| Figura 10. | Pregunta 10 del cuestionario | 47 |
| Figura 11. | Pregunta 11 del cuestionario | 48 |
| Figura 12. | Pregunta 12 del cuestionario | 49 |
| Figura 13. | Pregunta 13 del cuestionario | 50 |
| Figura 14. | Pregunta 14 del cuestionario | 51 |
| Figura 15. | Pregunta 15 del cuestionario | 52 |
| Figura 16. | Pregunta 16 del cuestionario | 53 |
| Figura 17. | Pregunta 17 del cuestionario | 54 |
| Figura 18. | Pregunta 18 del cuestionario | 55 |
| Figura 19. | Pregunta 19 del cuestionario | 56 |
| Figura 20. | Pregunta 20 del cuestionario | 57 |

Resumen

El presente trabajo se realizó con el objetivo de analizar la incidencia de la administración de calidad en el desarrollo de la gestión de las Pymes de Villa el Salvador. Asimismo, se planteó como hipótesis que la administración de calidad permite mejorar el desarrollo de la gestión de las Pymes de Villa el Salvador. En cuanto a la metodología, se desarrolló una investigación del tipo básica con diseño correlacional y de enfoque cuantitativo. Se tiene como resultado, de acuerdo a la contrastación de las hipótesis que la administración de calidad incide directamente en el desarrollo de la gestión de las Pymes de Villa el Salvador. Como conclusión principal, se tiene que la planeación guarda relación estrecha con la misión de las Pymes del distrito de Villa El Salvador.

Palabras claves: administración de calidad, gestión, Pymes, planeación, organización, dirección, control.

Abstract

This work was carried out with the objective of analyzing the incidence of quality management in the development of the management of SMEs in Villa el Salvador. Likewise, it was hypothesized that quality management allows improving the development of the management of SMEs in Villa el Salvador. Regarding the methodology, an investigation of the basic type was developed with a correlational design and a quantitative approach. It has as a result, according to the contrast of the assumptions that quality management directly affects the development of the management of SMEs in Villa el Salvador. The main conclusion is that the planning is closely related to the mission of SMEs in the district of Villa El Salvador.

Keywords: quality administration, management, SMEs, planning, organization, management, control.

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace muchos años, las pymes de Villa El Salvador vienen trabajando en una forma empírica, lo cual les resta efectividad en el mercado empresarial con la competencia de otros distritos, motivo por ello se realiza este estudio, que permitirá analizar la realidad de las pymes y recomendar se implemente la administración de calidad en sus productos y servicios como una forma de modernizar el parque empresarial de este distrito.

Por tal motivo, este trabajo presenta las siguientes partes:

En primer lugar, trata el problema de investigación e incluye los antecedentes, el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación.

Como segunda parte se describe el marco teórico y las teorías sobre el tema.

En tercer lugar, se narra la metodología, el tipo y diseño de investigación, estrategia de la prueba de hipótesis, las variables, la población y la muestra, así como las técnicas e instrumentos de datos.

En la parte cuarta se exhiben los resultados y el análisis e interpretación de los mismos hechos revisados.

Al final, se muestra la discusión de los resultados, las conclusiones arribadas, recomendaciones dadas y las referencias bibliográficas.

1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial, los estándares internacionales de la calidad, específicamente en la administración, nos conlleva a reflexionar si la gestión de la institución que se dirige es productiva, mediante diferentes acciones planificadas para responder a la realidad donde se desarrolla.

Se utiliza el término de calidad en diferentes campos; pero si lo relacionamos al ámbito administrativo gerencial se plasmaría en que nuestras acciones deben ser correctamente elaboradas por medio de una proyección, cuyos resultados o productos puedan afrontar las necesidades.

En el Perú, se presenta un déficit en las empresas, específicamente en las pequeñas y medianas empresas (PYMES), por las deficiencias y limitaciones que existen. Se puede deducir por lo tanto que no hay una administración de calidad efectiva, por lo cual, la situación es alarmante, existiendo la preocupación por la falta de cumplimiento de los objetivos y las metas propuestas, por tal motivo se requiere realizar una eficiente labor, por lo mismo se centra el esfuerzo en su administración a fin de que sea de calidad, para afrontar la competencia del sector empresarial.

1.2 Descripción del problema

El diagnóstico de la problemática en las PYMES se relaciona con la deficiencia de las áreas administrativas, por el incumplimiento de los planes y falta de logro de las metas, que no se llegan a concretar al final de cada año, por lo cual, se busca mejorar todas las dificultades que pueden haber tenido e implantando nuevas alternativas de un mejor control para una buena administración de calidad organizacional y una óptima gestión institucional.

Por lo expuesto, el propósito de la investigación es presentar los procesos, responsabilidades y principales lineamientos del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, tomando como modelo para la implementación los requisitos de las Normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004; las mismas que servirán para hacer más eficiente la labor que realizan los administradores y gerentes de las PYMES.

Para ello, como propuesta de solución se buscará desarrollar en todas las áreas administrativas de las PYMES, mediante la aplicación de la administración de calidad, los procesos de calidad operacional, para verificar el desarrollo de los servicios que realiza cada una de ellas, y así propender a la eficiencia de los servicios prestados por la entidad a la comunidad.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la Administración de Calidad se relaciona con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019?

1.3.2. Problemas específicos

A. ¿De qué manera la planeación se relaciona con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019?

B. ¿De qué manera la organización se relaciona con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019?

C. ¿De qué manera la dirección se relaciona con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019?

D. ¿De qué manera el control se relaciona con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019?

1.4. Antecedentes

Se consideran los siguientes antecedentes bibliográficos:

1.4.1. A nivel internacional

Fernández (2015). La autora en esta tesis consideró como objetivo diagnosticar la calidad en el servicio de atención a los afiliados del Instituto de Seguridad Social y Seguros de la provincia de Chubut, en la ciudad de Esquel. Para ello se utilizó el enfoque cuantitativo-cualitativo. Como resultado se llegó a determinar que los afiliados tenían bajo nivel de satisfacción. Como conclusión se determinó que la atención al afiliado debe mejorarse para prestar un servicio de calidad.

Grandinetti (2014). En su Tesis Doctoral tuvo como objetivo valorar los impactos de los cambios organizacionales de los cabildos en términos de capacidades. La investigación se desarrolla sobre la población de los municipios de la Región Rosario, Argentina, a partir de los resultados de la primera medición del Índice de Capacidades de Gestión para el Desarrollo. Su principal conclusión expresa el bajo nivel de capacidades de los municipios de la región. (p.10)

Porras (2013). Al respecto, se indica que la globalización y los factores inherentes a ésta -desarrollos tecnológicos, progresiva apertura de los sistemas sociales y económicos, entre otros- dirigen la economía e insertan a la sociedad cada vez más en la cultura de la producción y el consumo, en la búsqueda del mejor producto, considerado éste como el de mayor calidad. Así, la calidad se ha tornado en el centro de atención. El término calidad refiere un valor seguro,

la idea de perfección o excelencia; la búsqueda de atributos del objeto o de los servicios que satisfacen expectativas. La óptica del destinatario se convierte en la referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene, reconociéndose así la subjetividad asociada al concepto de calidad. (p. 29)

Sosa (2015). La tesis tuvo como objetivo concreto ofrecer una visión amplia sobre la evolución que los sistemas administrativos de México experimentaron en el periodo comprendido entre 1982 y 2012. La población fue muestral y estuvo conformada por las entidades públicas de México. La conclusión principal se refiere a las reformas de gestión con base en el desempeño implementadas en ya un buen número de países de los diferentes continentes, después de la crisis del Estado de bienestar, han estado orientadas al propósito de superar la fragmentación gubernamental e impulsar la eficiencia y eficacia de las acciones, programas y políticas del gobierno frente a la limitación creciente de los recursos fiscales necesarios para atender las crecientes necesidades sociales de la población. (p. 5)

Fernández (2013). El objetivo general de esta investigación es proporcionar un método que facilite a las Organizaciones Públicas asegurarse de la eficacia y eficiencia de la actividad de control de calidad de los procesos constructivos a través de la gestión de dicho control. El método tendrá un doble componente. Por un lado, la obtención del Índice de Calidad de los procesos constructivos y por otro, la información que facilitará a los gestores la elaboración de los Cuadros de Mando de cada departamento. La conclusión principal se refiere al análisis del concepto de calidad en general, las herramientas tradicionales de medición de la misma y los actuales sistemas de gestión en las organizaciones. Asimismo, la constatación de la existencia de sistemas voluntarios de contribución a la calidad y sostenibilidad específicos en el sector de la construcción, ha facilitado el camino para desarrollar el objetivo inicial. (p. 5)

Lucero (2020). La presente investigación presenta un análisis y propuesta de los modelos de gestión de calidad utilizados en las pequeñas y micro empresas de servicios automotrices en el norte de Quito, obteniendo un estudio específico de las principales características que poseen estas empresas con respecto al tema de gestión de calidad. En primera instancia se examina la literatura de los principales modelos de gestión de calidad como son: Malcolm Baldrige, EFQM, Deming, Modelo Iberoamericano e ISO 9001:2015. Se realiza una comparación de los criterios, principios y retroalimentación que caracteriza cada modelo con el fin de obtener las semejanzas y diferencias importantes. Se analiza y utiliza los requisitos y principios que rigen a la normativa ISO 9001:2015, con el fin determinar si las empresas estudiadas cumplen o no, con este sistema de gestión. En base a la recopilación y análisis teórico e investigación de campo se presenta una propuesta de modelo gestión. (p. 5)

Báez (2016). La presente investigación se basó en el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 para la empresa BRITEL S.A., específicamente para poder diferenciarse en un mercado altamente competitivo, agregando valor a sus procesos y asegurándose así una mejora en el desarrollo organizacional de la empresa. Para el desarrollo de esta investigación y cumplimiento de sus objetivos planteados, se utilizó una metodología teórica y explicativa para poder sustentar la investigación, apoyándose en los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 para poder diseñar el sistema de gestión de la calidad con alcance a sus procesos de Adquisiciones, Almacén, Ventas e Instalaciones. (p. 3)

Cupuerán (2017). El presente estudio propone el planteamiento de un modelo de gestión de calidad basado en requisitos de la Norma ISO 9001-2015 para la mejora de los procesos administrativos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Bola Amarilla”; con el fin de disponer

de un instrumento elaborado de forma técnica y sustentado en los datos obtenidos de la entidad objeto de estudio, el principal objetivo es ayudar a mejorar los procesos administrativos, y establecer datos que permitan generar estrategias, para lo cual se ha desarrollado un manual de calidad basado en parámetros de gestión de calidad así como también se ha elaborado indicadores de gestión establecidos en las necesidades, expectativas y planteamientos de la organización de acuerdo a su contexto, la aplicación de estos parámetros permite optimizar los procesos, mejorando la calidad de atención al cliente externo y mejorando el ambiente laboral del cliente interno. (p. 18)

1.4.2. A nivel nacional

Arrué (2014). La tesis asumió como objetivo mejorar la atención a los usuarios, desarrollando acciones que atenúen la diferencia entre lo que espera el usuario y lo que recibe de éste. El tipo de investigación fue no experimental, por no manipular deliberadamente la variable independiente. La población estuvo conformada por las oficinas desconcentradas distribuidas a nivel nacional. La metodología utilizada para el cálculo de la muestra que fue de 196 participantes usuarios a las encuestas personales ha sido el “Muestreo Aleatorio con Asignación Proporcional”. Como conclusión se establece la existencia de una percepción baja de la calidad del servicio de atención de OSIPTEL Loreto. (p. 11)

Calampa (2016). El objetivo del estudio fue describir de qué manera el control interno incide en los resultados de la Gestión de las Unidades de Adquisición: Caso Hospital ESSALUD de la Red Asistencial Madre de Dios, 2015. Este trabajo fue descriptivo y con un enfoque cualitativo, se utilizó la revisión bibliográfica. De los resultados y su análisis se arribó a la siguiente conclusión, no se ha encontrado trabajos de investigación que hayan demostrado

estadísticamente la incidencia del Control Interno en la Gestión de las Unidades de Adquisición de las Instituciones Públicas de Salud.

Chipana (2015). Estableció como objetivo general determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro – 2013, fue de tipo descriptivo y correlacional. La muestra es de 381 docentes, directivos y jefes de área de gestión pedagógica. En conclusión, existe una relación directa y positiva entre la gestión pedagógica con la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de estudio. (p. 7)

Díaz (2017). Se tuvo como objetivo conocer el nivel de calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; el trabajo de investigación es de nivel descriptivo y el diseño no experimental; la población de estudio fue de 17 instituciones educativas. Los resultados indican que el nivel de calidad de la gestión educativa es regular. Como conclusión se tiene que la dirección institucional es regular; y también en cuanto a la infraestructura y recursos para el aprendizaje. (p. 7)

Cabrera y Pillaca (2019). La investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la productividad en la empresa Agropucalá S.A.A., Chiclayo 2018”, tiene como objetivo incrementar el nivel de productividad en el proceso de producción de azúcar rubia, en los factores de mano de obra, materiales y maquinaria, a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la metodología de los 7 pasos. A través de la metodología se conoció la situación problemática actual en las áreas de inspección, trapiche y elaboración. Se identificaron los problemas de escaso control de calidad,

Insuficiente intercambio de información, Inadecuada tecnología y bajas condiciones laborales, y que no existe un sistema de gestión de calidad. (p. 6)

Pérez (2016). La presente investigación que tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y la formalización en las MYPES del sector comercio-rubro carpinterías en la Provincia de Leoncio Prado, en el período 2015 - 2016, ha empleado el enfoque de investigación cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal. El recojo de datos se realizó en una población constituida por 24MYPES, se trabajó con el muestreo probabilístico sistemático, empleándose como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario, llegándose a la conclusión de que la capacitación efectiva influye decididamente en la gestión de calidad de las MYPES. (p. 5)

Arrascue y Segura (2016). Se realizó una investigación cuyo diseño fue no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, cuya población y muestra es de 9 trabajadores y población y muestra finita de 32 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario estructurado de 26 preguntas con opción única y de calificación que miden los indicadores y las variables tanto independiente como dependiente, validado por especialistas. Luego de realizado el estudio, se comprobó la hipótesis planteada que determinó que la gestión de calidad influye de manera significativa en la satisfacción del cliente en la clínica de Fertilidad del Norte, CLINIFER - Chiclayo. (p. 12)

Ugarte (2019). El café es el principal producto agropecuario tradicional de exportación en el Perú. El cultivo de este producto es realizado por Micro y pequeñas empresas (Mypes), en su mayoría, y se realiza en muchas regiones del país como Junín, Cusco, San Martín, Cajamarca, entre otros. Por tal motivo, es un tema de investigación de total relevancia. En esta

tesis de investigación se desarrolla una propuesta de procesos de Calidad en la zona cafetalera de la provincia de Chanchamayo, como parte de un modelo básico de gestión. La herramienta utilizada es la Gestión por procesos, la cual se enfoca en identificar procesos y reconocer como se interrelacionan e interactúan; asimismo, se enfoca en la medición y control de los procesos para poder mejorarlos continuamente. (p. 5)

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

El valor teórico del presente estudio radica en la contribución a las ciencias contables y administrativas, porque se propicia que el conocimiento obtenido sirva para otros trabajos de similares características y los resultados sean aplicados a otras entidades públicas.

1.5.2. Justificación práctica

Es de importancia práctica, porque servirá para elevar el rendimiento de las áreas administrativas de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019 que lo haga realmente eficiente y competitivo.

1.5.3. Justificación metodológica

Empleando la terminología de Baptista et al. (2014), el estudio planteado es descriptivo - correlacional, porque describe las variables y relaciona las variables en estudio. La justificación metodológica describe las variables y de capítulos contenidos en la investigación, conllevando a un método de estudio descriptivo y diseño correlacional. (p.156)

1.5.4. Justificación social

El presente estudio tiene una importancia social porque se beneficiará a la sociedad contribuyendo con el uso racional de los recursos financieros, económicos y humanos, permitiendo la prestación de servicios públicos acordes con una administración eficaz de justicia.

1.6 Limitaciones de la investigación

1.6.1. Limitación espacial

Comprende el estudio de la administración de calidad y su incidencia en la gestión de las PYMES.

1.6.2. Limitación temporal

Esta es una investigación de actualidad, por cuanto la problemática de estas entidades se ha manifestado en el contexto de la actual coyuntura presente, considerando para el efecto el año 2019, lo que hace que se aporten estudios de este tipo para que su gestión institucional se optimice.

1.6.3. Limitación social

Se considerará al personal de empleados y trabajadores de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019, de los cuales se obtendrá información para el trabajo de investigación a través de encuesta.

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Administración de Calidad y la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

1.7.2. Objetivos específicos

A. Determinar la relación entre la planeación y la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

B. Determinar la relación entre la organización y la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

C. Determinar la relación entre la dirección y la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

D. Determinar la relación entre el control y la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

La Administración de Calidad permitiría una relación significativa con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

1.8.2. Hipótesis específicas

A. La planeación permitiría una relación significativa con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

B. La organización permitiría una relación significativa con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

C. La dirección permitiría una relación significativa con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

D. El control permitiría una relación significativa con la optimización de la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas

2.1.1. *Administración de calidad*

Según Camisón et al. (2006), en su obra *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*, definen la Administración de Calidad como:

Sistema para establecer la política y objetivos para el logro de ellos. Por tanto, los sistemas de gestión, ya sea de forma individual o integra, deben estructurarse y adaptarse al tipo y las características de cada organización, tomando especialmente en cuenta los elementos que sean apropiados. (p.125)

2.1.1.1. **Importancia de la calidad.**

La calidad es importante en toda empresa, porque permite estar al nivel de la competencia, considerando para ello los recursos logísticos y humanos, a fin de lograr un acrecentamiento en la productividad. (Camisón et al., 2006, p. 126)

2.1.1.2. **Objetivos de la calidad.**

- Busca garantizar la calidad de los productos.
- Mejorar los procesos de la empresa.
- Satisfacer a sus respectivos clientes (externos o internos).
- Introduce y profundiza los conceptos de objetivos y mejora continua.

(Camisón et al., 2006, p. 126)

2.1.1.3. **Administración de la calidad total.**

Según González (2004) manifiesta que las organizaciones que presentan servicios aumentan la afectividad con que satisface las demandas de las personas y entidades que aportan recursos que requiere funcionamiento, y en la que consiguen con un nivel de eficiencia que les permita competir con las resaltantes organizaciones que ofrezcan el mismo servicio. Crecientemente, existe evidencia de la efectividad y la eficiencia que determinan la viabilidad en medio y largo plazo se favorecen del servicio con una tasa de crecimiento igual o superior a las exigencias competidoras para satisfacerlas, la cual requiere que su funcionamiento le asegure un contexto crecientemente cambiante y competitivo, lo que únicamente es posible si están dotadas el suficiente potencial innovador. (pp. 28-32).

Plantea el logro de un desarrollo sostenible en el tiempo de las organizaciones con apoyo en:

- Una teoría de calidad
- Un modelo de gestión basado en la descentralización.
- Un sistema efectivo de control de calidad de sus procesos y productos.

En el inicio del recorrido que debe concluir en una “Teoría sobre la calidad”, se sitúa la cuestión de fijar criterios para determinar la “calidad” de aquello que nos ofrece a través del servicio, es mejor saber cuándo y en qué medida, la prestación que hace la organización merece la calificación.

Se trata de tener respuestas a estas preguntas:

*¿Quién reconoce o acredita tales características como valiosas?

2.1.1.4. Capacitación del recurso humano.

Según Mondy y Noe (2005). Es una función importante que consiste no solo en la capacitación, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales. El desempeño, es una actividad que destaca las necesidades de capacitación y desarrollo organizacional y evolución del desempeño, (...). La capacitación imparte a los empleados los conocimientos y las habilidades necesarias para sus actividades actuales. (p. 39).

2.1.1.5. Aplicación de roles.

Según Piazza (2006). Los roles son las actividades referidas al contacto con el cliente, que se realizan por vocación y no por obligación. (p. 37).

Para la aplicación de roles se debe definir los lineamientos dentro de la organización, con la finalidad de desarrollar una estructura de trabajo para cumplir con las metas deseadas. (Summer, 2006, pp. 35-40)

2.1.1.6. Sistematización de funciones. Sistematización:

Es la aplicación de diferentes metodologías que permitan una mejor distribución del trabajo. (Acuña, 2008, p. 33)

En la sistematización, se manejan una serie de términos que es preciso diferenciarlos para su óptima utilización:

Normas: Reglas que se dan en una empresa para normalizar las actividades que definen el funcionamiento de la misma.

Políticas: Patrones de conducta que persiguen los diferentes objetivos de una organización.

Funciones: Son procedimientos administrativos que cumplen los trabajadores en una organización. (Gonzales e Izar, 2004, p. 46)

Procesos: Son actividades que se realizan dentro de una organización. (Camisón, et al., 2006, p. 130)

2.1.1.7. Desempeño organizacional. “Capacidad que concuerda los resultados de la organización; estimulando el rendimiento;(…); y enuncia las peculiaridades de las competitividades que ésta posee”. (Camisón, et al., 2006, p. 136)

Competencias Laborales: “Conjunto de habilidades, basado en la idoneidad demostrada, asociado al desempeño del trabajador. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la organización” (Camisón et al., 2006, p. 142).

“Desempeño laboral adecuado: Rendimiento laboral y la actuación del trabajador, adecuada a los requerimientos establecidos para su cargo y expresa la idoneidad demostrada” (Grima 2012, p. 34).

Evaluación del Desempeño: “También llamada Evaluación del Rendimiento o Evaluación de la Actuación. Es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona y en esto radica su importancia esencial” (Gonzales e Izar, 2004, p. 23).

2.1.2. Gestión de las pymes

2.1.2.1 Definición. “Conjunto de actividades planificadas de coordinación, que la entidad realiza con otras instituciones de la sociedad” (RAE, 2017)

2.1.2.2. Alcance. En efecto, gestión o administración para Coulter y Robbins (2005) “es coordinar las funciones laborales para que se ejecuten de modo eficiente con otras personas y a través de ellas” (p.7)

Es necesario considerar las políticas de recursos humanos a la par con la actividad de la organización y los objetivos que tiene planificada la empresa para que se articulen con las situaciones sociales.

Por ello, para conseguir que los recursos logísticos y humanos puedan estar al servicio de la institución se requiere implementar los instrumentos de gestión, así como los procedimientos administrativos.

Para dirigir a sus subordinados con efectividad, toda dirección debe basarse en:

La autoridad

La motivación

La coordinación

Las Comunicaciones

El liderazgo.

La autoridad. Se lleva a cabo mediante dos aspectos: el personal y el normativo; el primero se rige por la capacidad y experiencia del individuo, mientras que el segundo se da por intermedio de documentos que acrediten esa facultad.

La motivación. Es un factor implícito que se expresa en un ámbito subjetivo. Viene a ser el comportamiento positivo de una persona para desempeñarse con mayor ímpetu.

Según Chiavenato (2007) “la motivación tiene su causa en las necesidades o motivos, fuerzas personales e internas que impelen al individuo a la proactividad” (p. 101).

Para Münch (2006) el significado de motivación es sacudir, llevar, inducir a la acción. También indica que desde antes la gerencia ha buscado los mecanismos para la motivación del personal, pero en la actualidad ya existen terapias y coach que inducen al personal a fin de que ellos mismos se motiven a sí mismos (p. 143).

La coordinación. Para Cannice et al. (2012) sostienen que “la coordinación permite enlazar los actos personales y administrativos no solo de forma individual sino también en el ámbito grupal, logrando la armonía de los esfuerzos en forma integral” (p.32).

Las comunicaciones. De allí que en el proceso administrativo, la comunicación representa cualquier pensamiento o idea que la gerencia desea compartir con el personal.

Por ello, refieren Cannice et al. (2012) que “la comunicación es poner información para actuar en los procesos de cambio” (p. 456).

La comunicación permite, entre otros aspectos:

- * Controlar el comportamiento de los miembros de varias maneras.
- * Fomentar la motivación al aclarar a los empleados lo que deben hacer.
- * Es una fuente importante de interacción social.
- * Proporciona una salida para la expresión emocional de sentimientos.

Suministra información. (Coulter et al 2005, pp. 257).

El liderazgo. En las organizaciones, actualmente se observa una creciente interconexión, rápidos cambios e innovaciones, pues el objetivo primordial de las empresas ya

no se centra únicamente en los productos o servicios a su vez, más principalmente a la construcción y poder en las relaciones y en toda la cadena de relaciones, que en otras palabras significa ser coherente con los derechos económicos, sociales y ambientales, es decir, ser socialmente responsable, lo que implica mantener un liderazgo desde los directivos de las organizaciones.

De acuerdo con Mintzberg (2005) “el liderazgo requiere una serie de facetas que debe de tener el gerente, para poder liderar a su equipo de trabajo y conllevar a mejorar la productividad y alcanzar los objetivos ya propuestos” (pp. 2-3).

2.1.2.3. Evolución de las PYMES en Villa El Salvador. El distrito fue creado mediante Ley N° 23605 de fecha 1 de junio de 1983, en el segundo gobierno del presidente Fernando Belaúnde Terry, siendo elegido como primer alcalde Michel Azcueta quien, junto con la comunidad, llevó adelante el segundo plan de desarrollo de Villa El Salvador que tuvo varios ejes:

- A. El Desarrollo Urbano,
- B. El Desarrollo Productivo,
- D. El Desarrollo Social,

La Familia y la Empresa La mayoría de empresas en Villa El Salvador, como en otros asentamientos urbanos del país, opera en talleres-vivienda. En efecto, la clásica empresa informal normalmente es trabajada por la pareja y está basada en una nítida división del trabajo por sexo. Por ejemplo, en el caso de los talleristas, muy frecuentemente se encuentra que la mujer está encargada de la administración, mientras que el hombre se

encarga de hacer producir la máquina y ver las compras de insumos y el mercadeo de la producción. (Zapata, 1996)

2.2. Marco filosófico

La filosofía griega tiene a los filósofos que buscaban una explicación del mundo en términos físicos y quienes subrayaban la importancia de las formas inmateriales o de las ideas. La escuela filosófica griega, era en gran parte materialista.

Pitágoras destacó la importancia de la forma sobre la materia al explicar la estructura material, la escuela eleática según Parménides la apariencia del movimiento y la existencia en el mundo de objetos distintos son mera ilusión sólo parecen existir.

Estas explicaciones materialistas alcanzaron su punto culminante en las doctrinas de: *Demócrito nos dice que las diferentes formas de materia están causadas por diferencias en la forma, tamaño posición y orden de los átomos que la componen.*

Tomas Hobbes (1588-1679): Desarrolló una teoría del origen contractualista del Estado, según la cual el hombre primitivo que vivía en estado salvaje, paso lentamente a la vida social mediante un pacto entre todos. Más aun, “el hombre es un lobo para el hombre”, o sea, que el hombre primitivo era un ser antisocial por definición, y vivía en guerra permanente con sus vecinos. El estado vendría a ser, por tanto, la resultante inevitable de dicha situación, para imponer el orden y la organización en la vida social, a la manera de un Leviatán. El Estado, a medida que crece, presenta las dimensiones de un dinosaurio, amenazando la libertad de todos los individuos.

Jean Jaques Rousseau (1712-1778) desarrolla la teoría del contrato social: el Estado surge de un acuerdo de voluntades. Rousseau imagina una convivencia individualista, en la cual los hombres comparten cordial y pacíficamente, sin fricciones con sus semejantes. Sin embargo, si el hombre es por naturaleza bueno y afable, la vida en sociedad lo corrompe.

Karl Marx (1818-1883) y su socio **Friedrich Engels (1820-1895)** proponen una teoría del origen económico del Estado. El surgimiento del poder político y del Estado no es más que el fruto de la dominación económica del hombre por el hombre. El Estado se convierte en un orden coercitivo, impuesto por una clase social explotadora. (Teves, 2009, p. 24)

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Este trabajo, es una investigación científica del tipo aplicada y correlacional, según (Baptista et al., 2014, p.94).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de este trabajo de investigación estuvo constituida por 600 PYMES industriales del distrito de Villa El Salvador. (Baptista et al., 2014, p. 102).

3.2.2. Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se utilizó el método probabilístico, aplicando la fórmula siguiente:

$$\frac{N \cdot Z^2 \cdot (p \cdot q)}{N \cdot E^2 + Z^2 (p \cdot q)}$$

$$n = \frac{600 \cdot 1.96^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}{600 \cdot 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \cdot 0.5)}$$

$$n = 576,24 / 2,46$$

$$n = 234$$

La muestra de la investigación estuvo representada por 234 administradores de las PYMES industriales del distrito de Villa El Salvador.

3.3. Operacionalización de variables

| Variables | Definición Conceptual | Dimensiones | Indicadores |
|--|--|--------------|--|
| | | Planeación | <ul style="list-style-type: none"> • Normas • Políticas • Funciones • Procesos |
| Administración de Calidad (Variable Independiente) | Sistema para establecer la política y objetivos para el logro de ellos. | Organización | <ul style="list-style-type: none"> • Competencias laborales • Desempeño laboral • Eficiencia laboral • Evaluación del desempeño |
| | | Dirección | <ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos • Toma de Decisiones • Marco normativo • Legalidad |
| Gestión de las Pymes (Variable Dependiente) | Conjunto de actividades planificadas de coordinación, que la entidad realiza con otras instituciones de la sociedad. | Control | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de políticas • Metas y objetivos • Funciones de la organización • Monitoreo de gestión |

3.4. Instrumentos

Cuestionario.- Este instrumento se aplicó para obtener información de acuerdo con la muestra seleccionada, de los 234 administradores de las PYMES industriales del distrito de Villa El Salvador.

3.5. Procedimientos

En la investigación, se aplicará el cuestionario como instrumento de recolección de datos, con la finalidad de encontrar la correspondencia que existe entre la variable independiente (Administración de calidad) y la variable dependiente (Gestión de las Pymes).

Asimismo, dicho instrumento recogió las preguntas dirigidas a los participantes que se encuentran establecidos mediante la obtención de la muestra ya establecida, como unidades de análisis, objeto del estudio.

3.6. Análisis de datos

De acuerdo con el enfoque cuantitativo, se utilizó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), con el cual se obtuvo un análisis de los datos recogidos mediante el cuestionario, a fin de crear las tablas y gráficos con su interpretación, para ello se calculó la confiabilidad del instrumento de medición con el Alfa de Cronbach, luego se analizaron los datos y resultados descriptivos mediante las tablas de frecuencia por ítems y finalmente la contrastación de hipótesis mediante el estadístico Rho de Spearman.

3.7. Consideraciones éticas

Para desarrollar la presente investigación, se tuvo en cuenta la ética profesional, por ello se incluyó citas de los investigadores para sustentar dicha investigación. También se aplicó

la autenticidad en la información compilada, para cumplir con todas las exigencias básicas de una investigación, establecidos en el Código de Ética del Contador Profesional de la Federación Internacional de Contadores (IFAC). Además, para no cometer plagio se utilizará el Manual de referencias estilo APA sexta edición, para las referencias bibliográficas empleadas.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados obtenidos

Variable 1: Administración de calidad

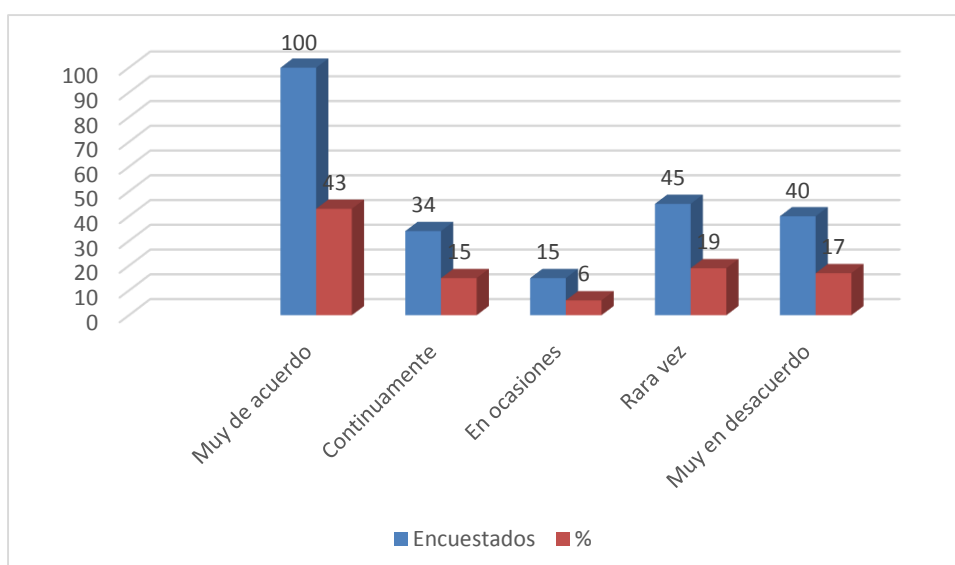
Tabla 1

¿En su opinión, las normas emitidas para las PYMES por el Ministerio de la Producción, son adecuadas?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 100 | 43 |
| Continuamente | 34 | 15 |
| En ocasiones | 15 | 6 |
| Rara vez | 45 | 19 |
| Muy en desacuerdo | 40 | 17 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 1

Pregunta 1 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 43% respondió muy de acuerdo, el 15% manifestó continuamente, el 6% indicó que era en ocasiones, el 19% expresó que era rara vez y el 17% contestó muy en desacuerdo.

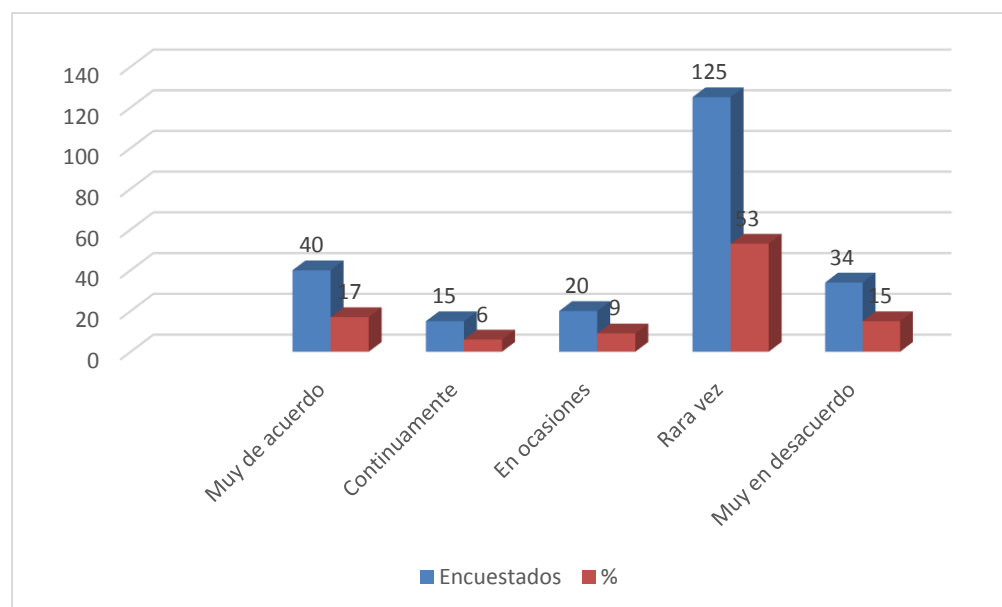
Tabla 2

¿Existen adecuadas políticas del Gobierno para fomentar el desarrollo de las PYMES?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 40 | 17 |
| Continuamente | 15 | 6 |
| En ocasiones | 20 | 9 |
| Rara vez | 125 | 53 |
| Muy en desacuerdo | 34 | 15 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 2

Pregunta 2 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 17% respondió muy de acuerdo, el 6% manifestó continuamente, el 9% indicó que era en ocasiones, el 53% expresó que era rara vez y el 15% contestó muy en desacuerdo.

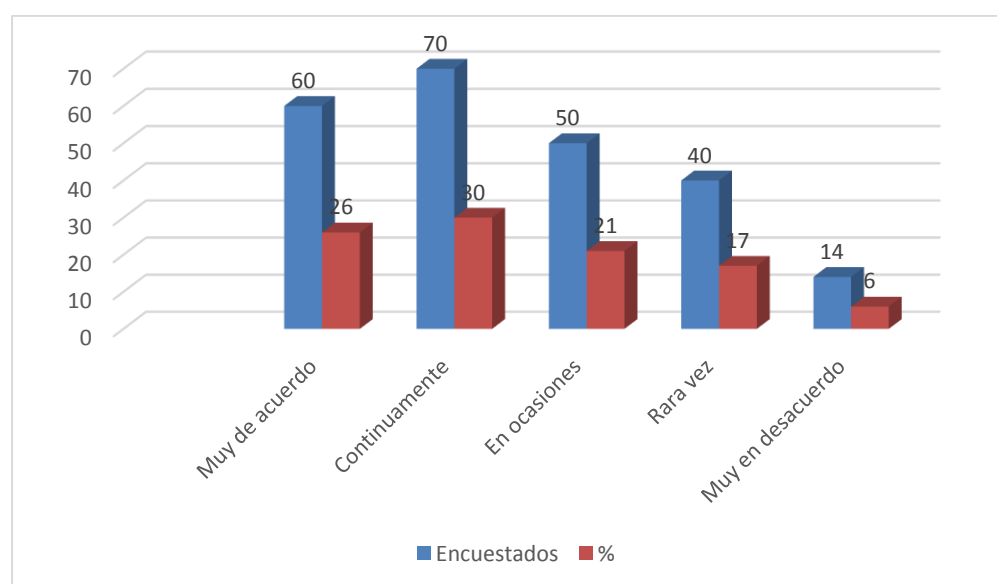
Tabla 3

¿La administración de las PYMES cumple funciones de acuerdo a una organización estructurada?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 60 | 26 |
| Continuamente | 70 | 30 |
| En ocasiones | 50 | 21 |
| Rara vez | 40 | 17 |
| Muy en desacuerdo | 14 | 6 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 3

Pregunta 3 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 26% respondió muy de acuerdo, el 30% manifestó continuamente, el 21% indicó que era en ocasiones, el 17% expresó que era rara vez y el 6% contestó muy en desacuerdo.

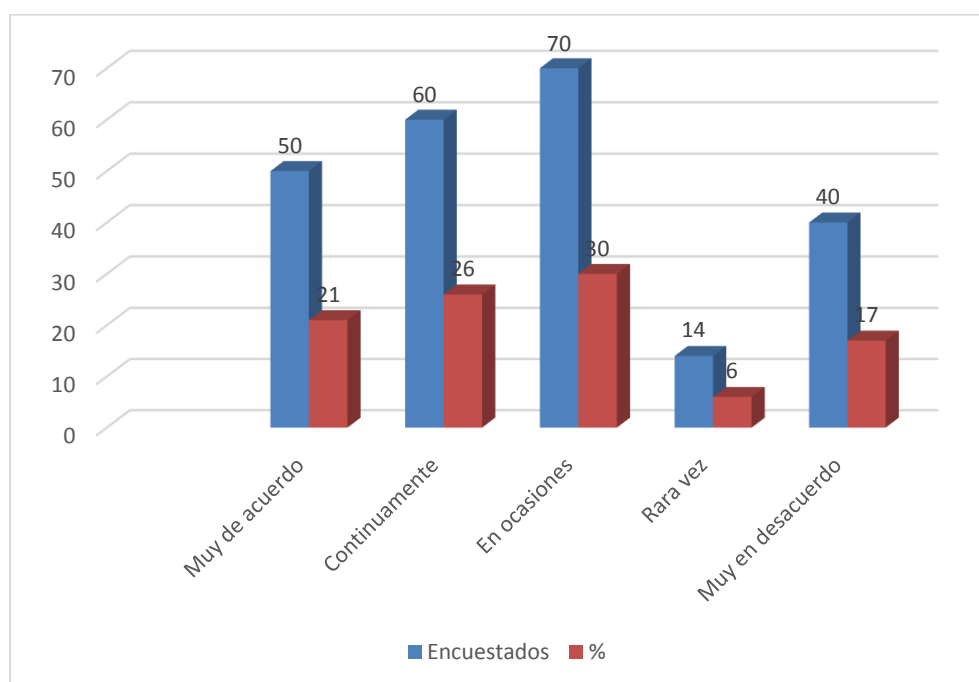
Tabla 4

¿La administración de calidad utiliza los procesos estratégicos para el cumplimiento de sus objetivos?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 50 | 21 |
| Continuamente | 60 | 26 |
| En ocasiones | 70 | 30 |
| Rara vez | 14 | 6 |
| Muy en desacuerdo | 40 | 17 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 4

Pregunta 4 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 21% respondió muy de acuerdo, el 26% manifestó continuamente, el 30% indicó que era en ocasiones, el 6% expresó que era rara vez y el 17% contestó muy en desacuerdo.

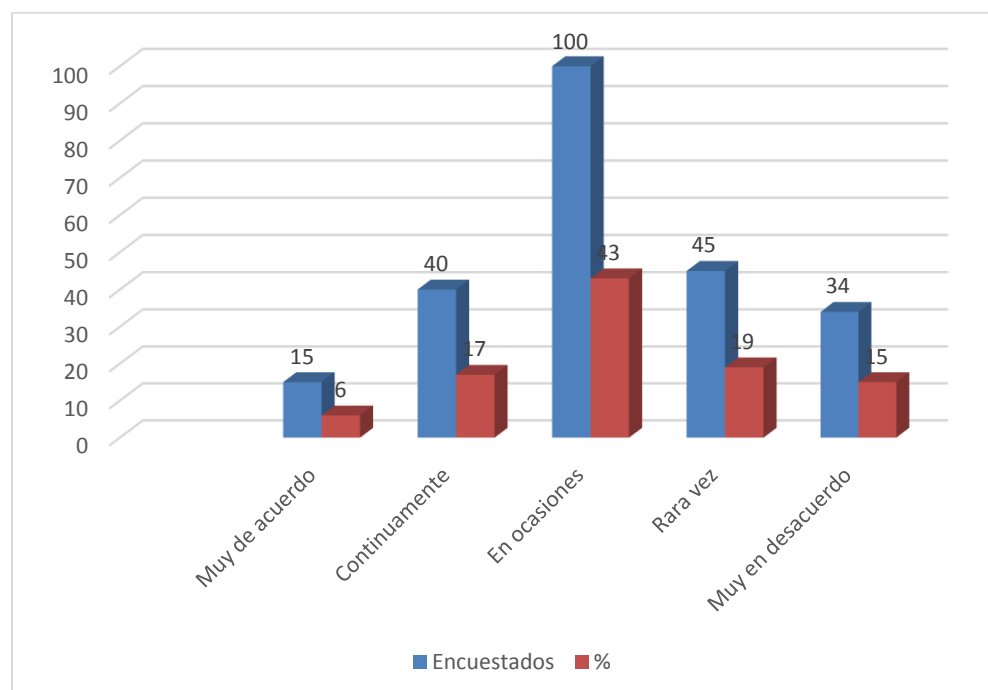
Tabla 5

¿Cree Ud. que los criterios utilizados por las PYMES para determinar las competencias laborales son adecuadas?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 15 | 6 |
| Continuamente | 40 | 17 |
| En ocasiones | 100 | 43 |
| Rara vez | 45 | 19 |
| Muy en desacuerdo | 34 | 15 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 5

Pregunta 5 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 6% respondió muy de acuerdo, el 17% manifestó continuamente, el 43% indicó que era en ocasiones, el 19% expresó que era rara vez y el 15% contestó muy en desacuerdo.

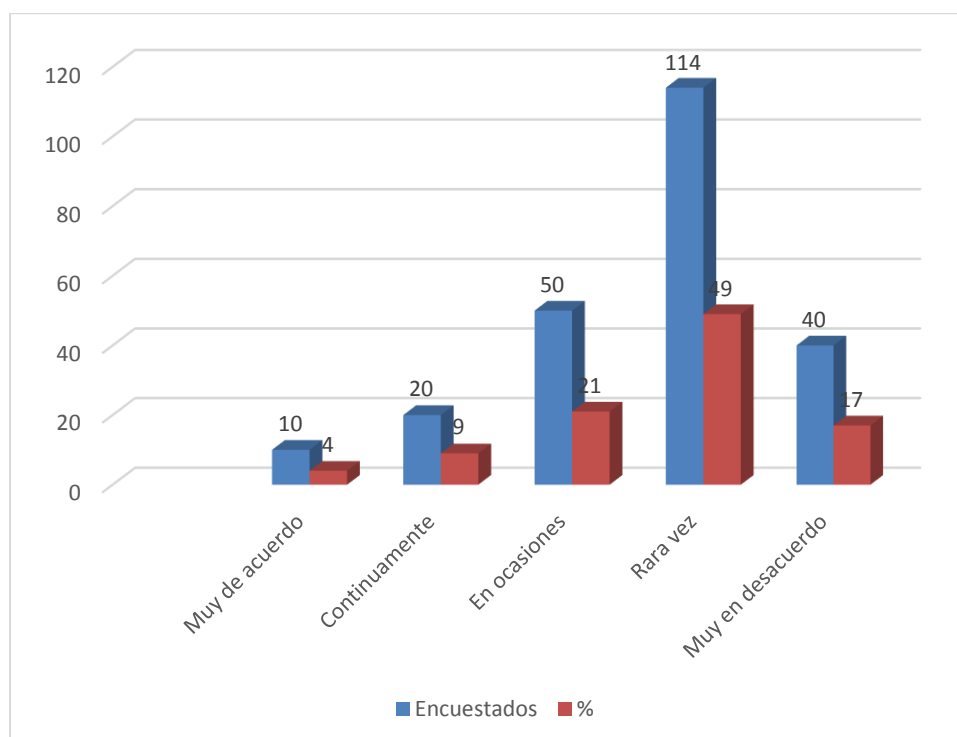
Tabla 6

¿La administración de las PYMES evalúa el desempeño laboral de sus trabajadores?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 10 | 4 |
| Continuamente | 20 | 9 |
| En ocasiones | 50 | 21 |
| Rara vez | 114 | 49 |
| Muy en desacuerdo | 40 | 17 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 6

Pregunta 6 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 4% respondió muy de acuerdo, el 9% manifestó continuamente, el 21% indicó que era en ocasiones, el 49% expresó que era rara vez y el 17% contestó muy en desacuerdo.

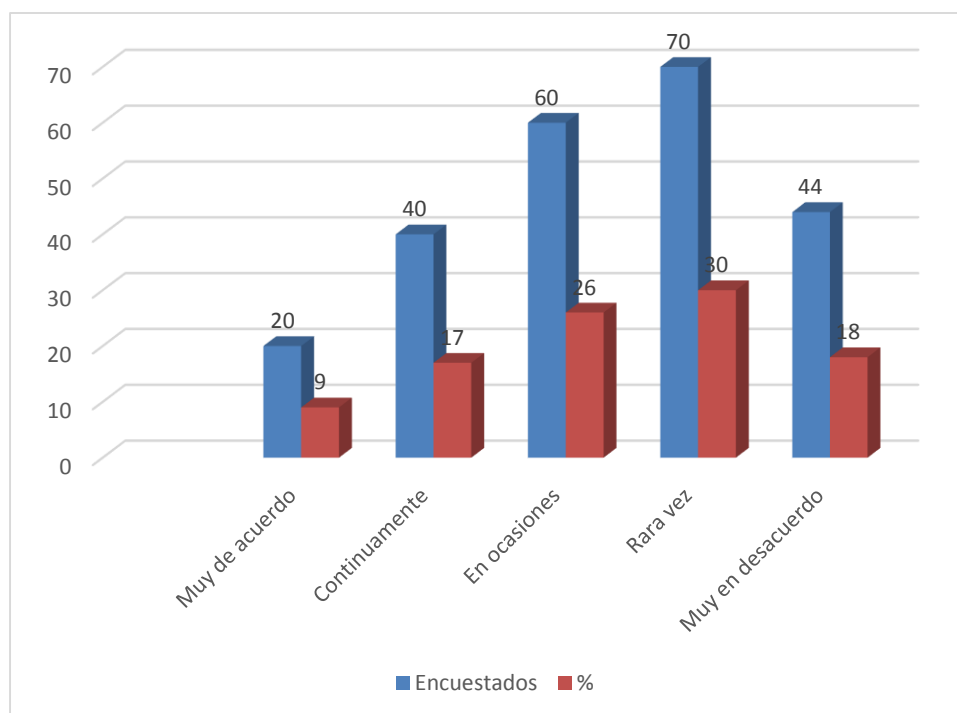
Tabla 7

¿Las PYMES tienen en cuenta la eficiencia laboral de su personal para el ascenso de nivel?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 20 | 9 |
| Continuamente | 40 | 17 |
| En ocasiones | 60 | 26 |
| Rara vez | 70 | 30 |
| Muy en desacuerdo | 44 | 18 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 7

Pregunta 7 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 9% respondió muy de acuerdo, el 17% manifestó continuamente, el 26% indicó que era en ocasiones, el 30% expresó que era rara vez y el 18% contestó muy en desacuerdo.

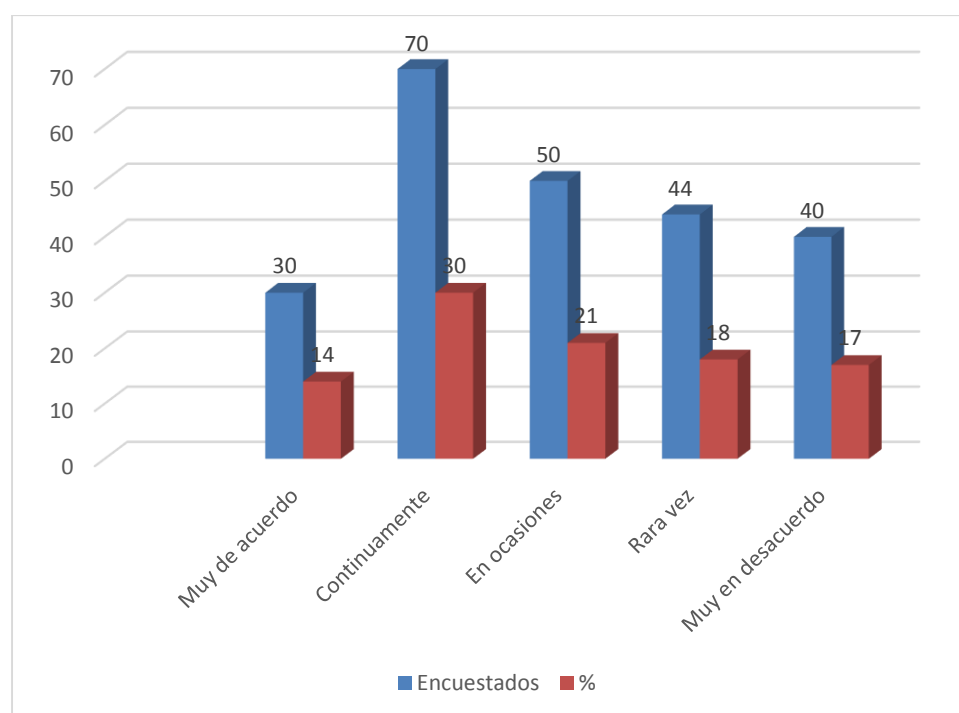
Tabla 8

¿La administración de las PYMES realiza una evaluación de desempeño cada cierto tiempo?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 30 | 14 |
| Continuamente | 70 | 30 |
| En ocasiones | 50 | 21 |
| Rara vez | 44 | 18 |
| Muy en desacuerdo | 40 | 17 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 8

Pregunta 8 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 14% respondió muy de acuerdo, el 30% manifestó continuamente, el 21% indicó que era en ocasiones, el 18% expresó que era rara vez y el 17% contestó muy en desacuerdo.

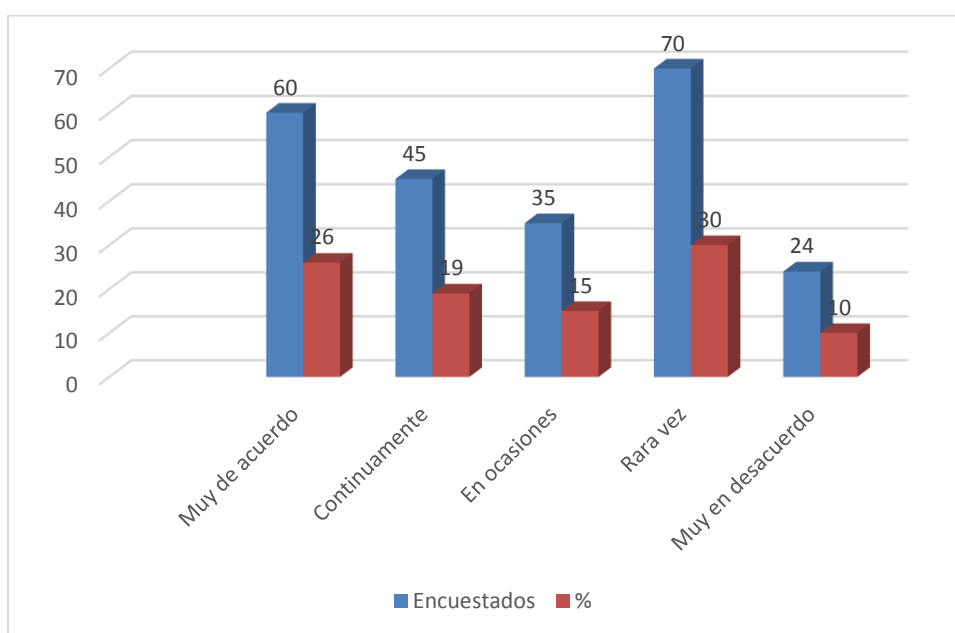
Tabla 9

¿En su opinión, el control de calidad en las PYMES son necesarias para un mejor funcionamiento?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 60 | 26 |
| Continuamente | 45 | 19 |
| En ocasiones | 35 | 15 |
| Rara vez | 70 | 30 |
| Muy en desacuerdo | 24 | 10 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 9

Pregunta 9 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 26% respondió muy de acuerdo, el 19% manifestó continuamente, el 15% indicó que era en ocasiones, el 30% expresó que era rara vez y el 10% contestó muy en desacuerdo.

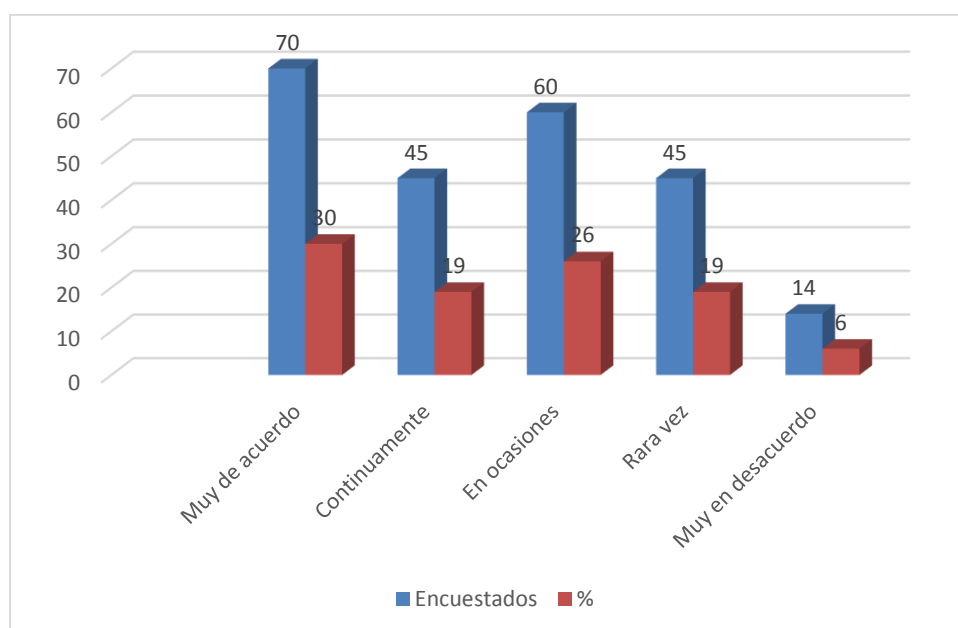
Tabla 10

¿Cree Ud. que los criterios utilizados por las PYMES debe guardar concordancia con las normas ISO?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 70 | 30 |
| Continuamente | 45 | 19 |
| En ocasiones | 60 | 26 |
| Rara vez | 45 | 19 |
| Muy en desacuerdo | 14 | 6 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 10

Pregunta 10 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 30% respondió muy de acuerdo, el 19% manifestó continuamente, el 26% indicó que era en ocasiones, el 19% expresó que era rara vez y el 6% contestó muy en desacuerdo.

Variable 2: Gestión de las Pymes

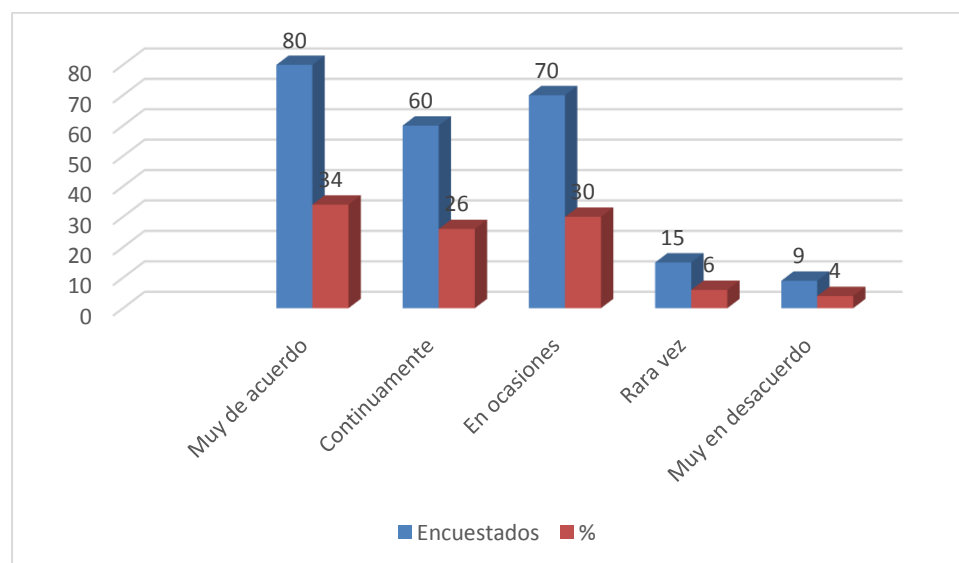
Tabla 11

¿Considera que los lineamientos dados por la dirección son acordes con las políticas de las PYMES?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 80 | 34 |
| Continuamente | 60 | 26 |
| En ocasiones | 70 | 30 |
| Rara vez | 15 | 6 |
| Muy en desacuerdo | 9 | 4 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 11

Pregunta 11 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 34% respondió muy de acuerdo, el 26% manifestó continuamente, el 30% indicó que era en ocasiones, el 6% expresó que era rara vez y el 4% contestó muy en desacuerdo.

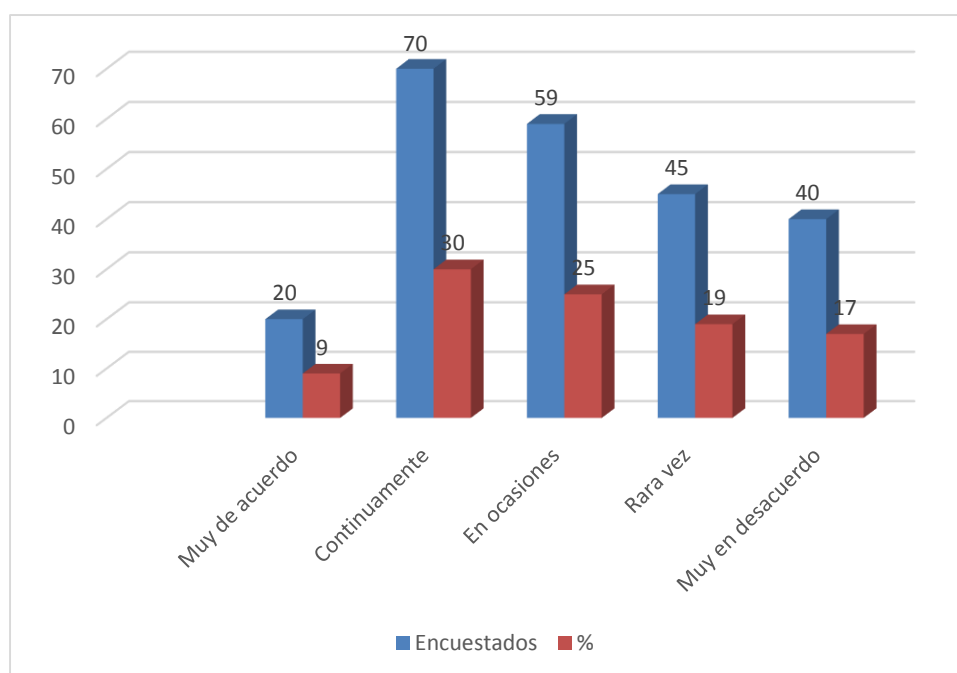
Tabla 12

¿La toma de decisiones se realiza en concordancia con los planes estratégicos?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 20 | 9 |
| Continuamente | 70 | 30 |
| En ocasiones | 59 | 25 |
| Rara vez | 45 | 19 |
| Muy en desacuerdo | 40 | 17 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 12

Pregunta 12 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 9% respondió muy de acuerdo, el 30% manifestó continuamente, el 25% indicó que era en ocasiones, el 19% expresó que era rara vez y el 17% contestó muy en desacuerdo.

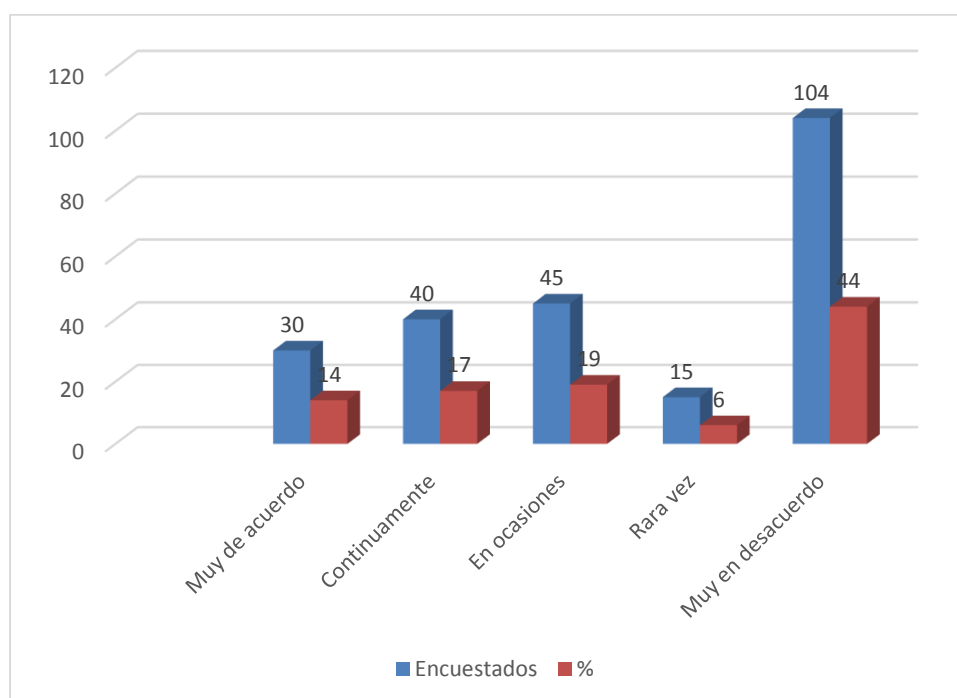
Tabla 13

¿El marco normativo de las PYMES es favorable para su gestión?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 30 | 14 |
| Continuamente | 40 | 17 |
| En ocasiones | 45 | 19 |
| Rara vez | 15 | 6 |
| Muy en desacuerdo | 104 | 44 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 13

Pregunta 13 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 14% respondió muy de acuerdo, el 17% manifestó continuamente, el 19% indicó que era en ocasiones, el 6% expresó que era rara vez y el 44% contestó muy en desacuerdo.

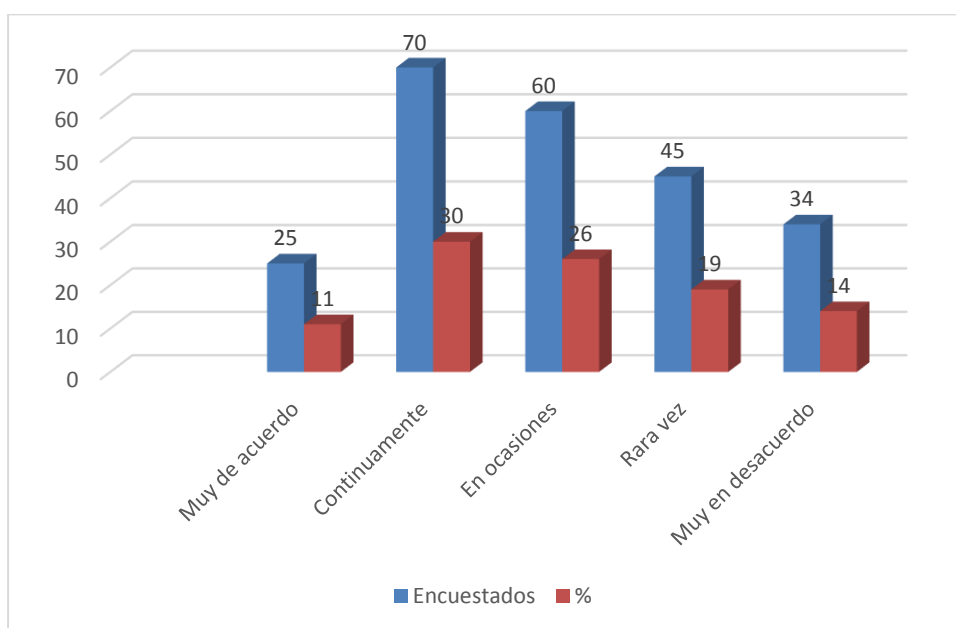
Tabla 14

¿Existe un marco jurídico en la Constitución Política del Perú para el cumplimiento de la legalidad de las PYMES?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 25 | 11 |
| Continuamente | 70 | 30 |
| En ocasiones | 60 | 26 |
| Rara vez | 45 | 19 |
| Muy en desacuerdo | 34 | 14 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 14

Pregunta 14 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 11% respondió muy de acuerdo, el 30% manifestó continuamente, el 26% indicó que era en ocasiones, el 19% expresó que era rara vez y el 14% contestó muy en desacuerdo.

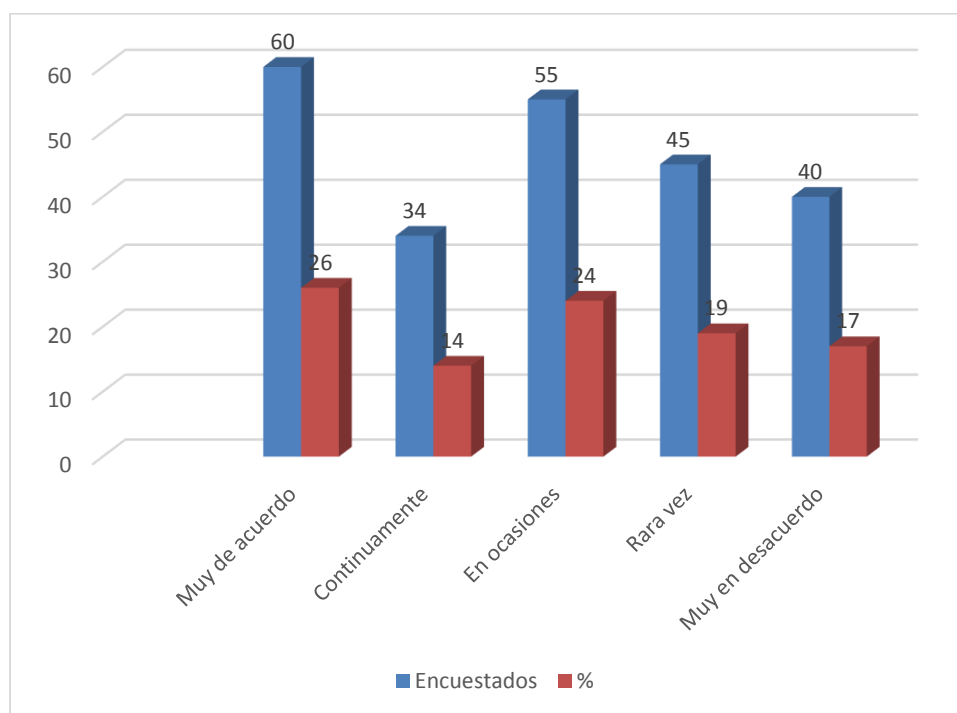
Tabla 15

¿La administración de las PYMES realiza una evaluación de sus políticas?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 60 | 26 |
| Continuamente | 34 | 14 |
| En ocasiones | 55 | 24 |
| Rara vez | 45 | 19 |
| Muy en desacuerdo | 40 | 17 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 15

Pregunta 15 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 26% respondió muy de acuerdo, el 14% manifestó continuamente, el 24% indicó que era en ocasiones, el 19% expresó que era rara vez y el 17% contestó muy en desacuerdo.

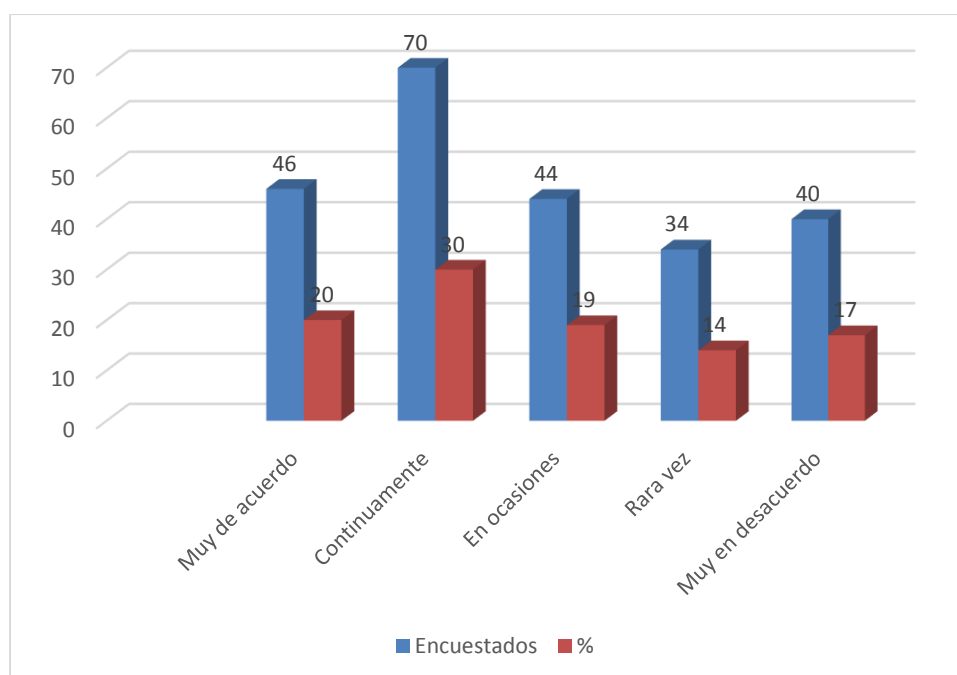
Tabla 16

¿Las PYMES realizan el control de sus metas y objetivos?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 46 | 20 |
| Continuamente | 70 | 30 |
| En ocasiones | 44 | 19 |
| Rara vez | 34 | 14 |
| Muy en desacuerdo | 40 | 17 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 16

Pregunta 16 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 20% respondió muy de acuerdo, el 30% manifestó continuamente, el 19% indicó que era en ocasiones, el 14% expresó que era rara vez y el 17% contestó muy en desacuerdo.

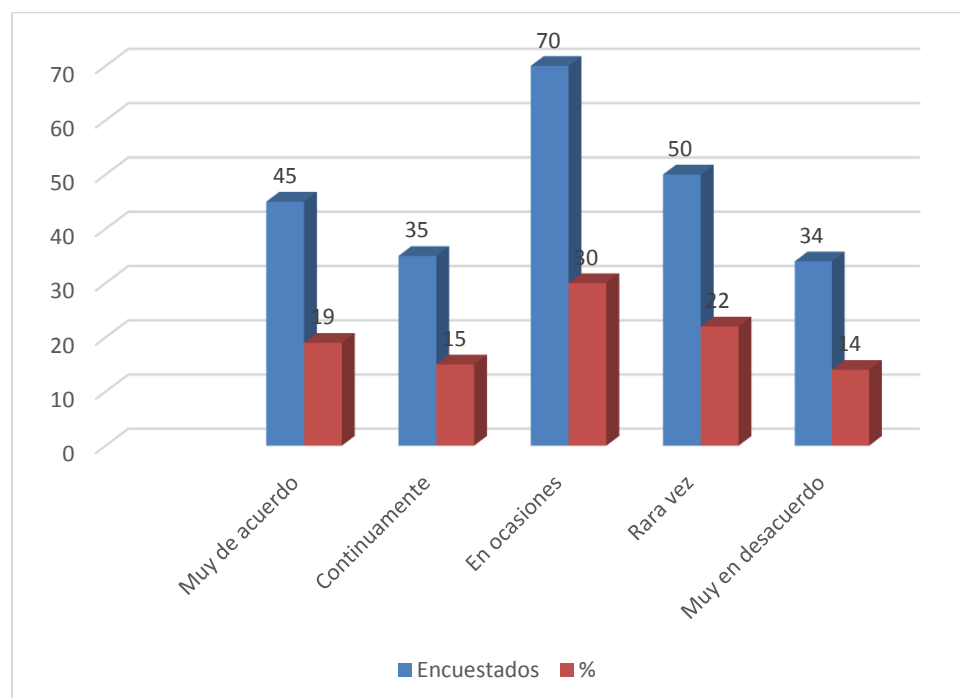
Tabla 17

¿El personal de las PYMES es capacitado en las funciones de la organización?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 45 | 19 |
| Continuamente | 35 | 15 |
| En ocasiones | 70 | 30 |
| Rara vez | 50 | 22 |
| Muy en desacuerdo | 34 | 14 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 17

Pregunta 17 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 19% respondió muy de acuerdo, el 15% manifestó continuamente, el 30% indicó que era en ocasiones, el 22% expresó que era rara vez y el 14% contestó muy en desacuerdo.

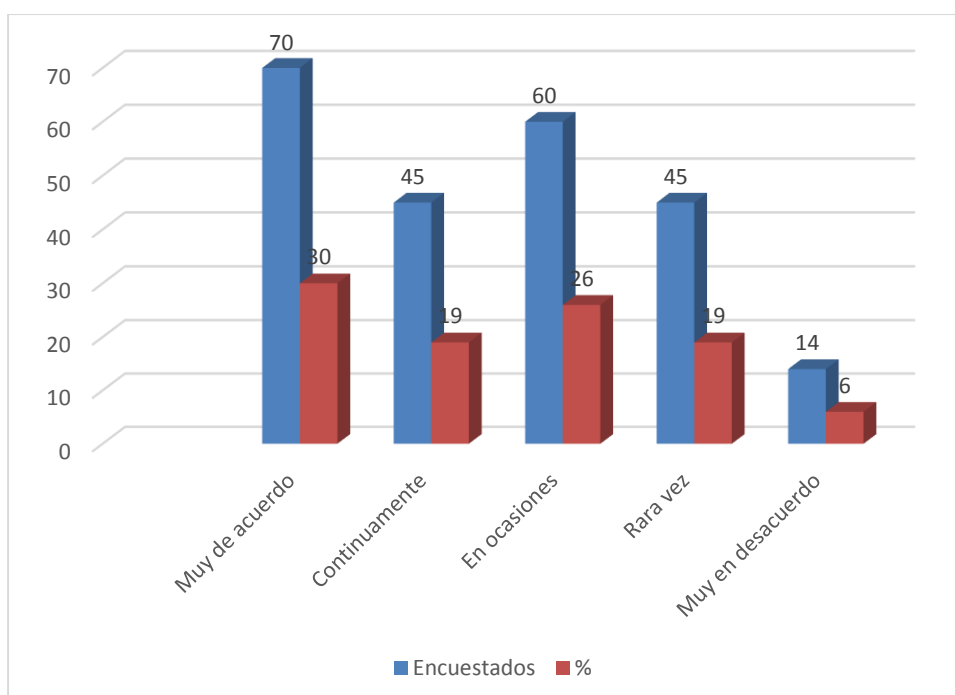
Tabla 18

¿La administración de las PYMES realiza un monitoreo de la gestión?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 70 | 30 |
| Continuamente | 45 | 19 |
| En ocasiones | 60 | 26 |
| Rara vez | 45 | 19 |
| Muy en desacuerdo | 14 | 6 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 18

Pregunta 18 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 30% respondió muy de acuerdo, el 19% manifestó continuamente, el 26% indicó que era en ocasiones, el 19% expresó que era rara vez y el 6% contestó muy en desacuerdo.

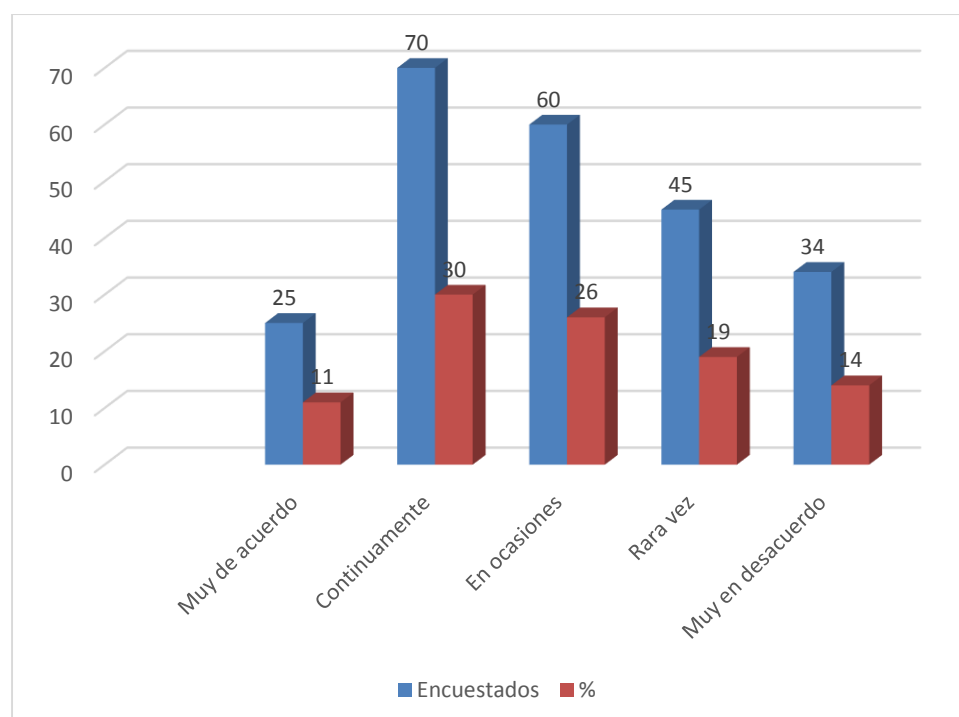
Tabla 19

¿Las PYMES consideran los procedimientos técnicos adecuados en su planificación?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 25 | 11 |
| Continuamente | 70 | 30 |
| En ocasiones | 60 | 26 |
| Rara vez | 45 | 19 |
| Muy en desacuerdo | 34 | 14 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 19

Pregunta 19 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 11% respondió muy de acuerdo, el 30% manifestó continuamente, el 26% indicó que era en ocasiones, el 19% expresó que era rara vez y el 14% contestó muy en desacuerdo.

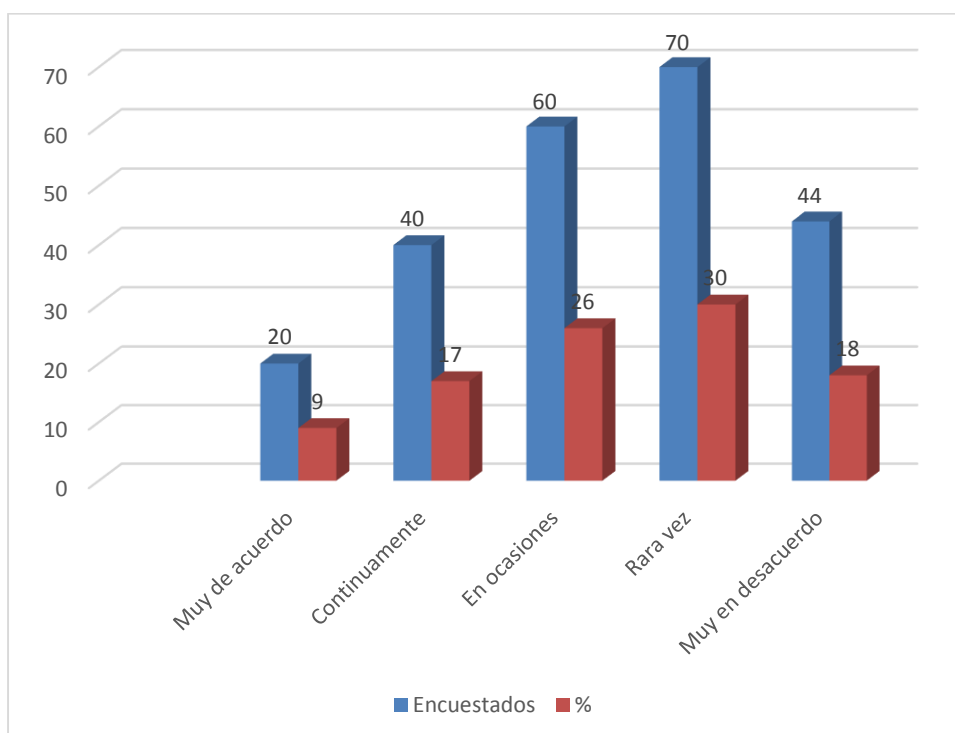
Tabla 20

¿Las PYMES llevan un control adecuado de los trámites administrativos?

| Respuestas | Encuestados | % |
|-------------------|-------------|-----|
| Muy de acuerdo | 20 | 9 |
| Continuamente | 40 | 17 |
| En ocasiones | 60 | 26 |
| Rara vez | 70 | 30 |
| Muy en desacuerdo | 44 | 18 |
| Total | 234 | 100 |

Figura 20

Pregunta 20 del cuestionario



Acotación: A la pregunta realizada, el 9% respondió muy de acuerdo, el 17% manifestó continuamente, el 26% indicó que era en ocasiones, el 30% expresó que era rara vez y el 18% contestó muy en desacuerdo.

4.2. Prueba de hipótesis

Contrastación estadística

Hipótesis nula: La Administración de Calidad no se relaciona significativamente con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

Hipótesis alternativa: La Administración de Calidad se relaciona significativamente con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

Tabla 21

Correlaciones de las variables

| | | Administración de Calidad | Gestión de las Pymes |
|------------------------------|---|------------------------------|-------------------------|
| Administración de Calidad | Correlación de Pearson | 1 | ,889** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | Suma de cuadrados y productos cruzados | 109,870 | 101,304 |
| | Covarianza | 1,210 | 1,124 |
| | N | 100 | 100 |
| Gestión de las Pymes | Correlación de Pearson | ,889** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | Suma de cuadrados y productos cruzados | 101,304 | 109,870 |
| | Covarianza | 1,124 | 1,210 |
| | N | 100 | 100 |

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Significación: Margen de error 5%

De la Contrastación Estadística tenemos que:

Prueba de Significancia: $0.00 < 0.05$

Se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa.

El análisis de correlación es igual a 0.889, que significa una correlación buena entre las variables.

4.2.1. Primera hipótesis específica

Ho: La planeación no se relaciona significativamente con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

H1: La planeación se relaciona significativamente con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

Tabla 22

Significatividad de la primera hipótesis específica

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|-----------------------------|
| | | | Planeación | Gestión de las Pymes |
| Rho de Spearman | Planeación | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,454 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 100 | 100 |
| Rho de Spearman | Gestión de las Pymes | Coeficiente de correlación | ,454 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Se halló el Rho de Spearman de 0.454 y el valor de $p=0.001$ lo cual indica que existe una buena correlación entre las variables, al ser $p < 0.05$, se reconoce la hipótesis positiva.

4.2.2. Segunda hipótesis específica

Ho: La organización no se relaciona significativamente con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

H1: La organización se relaciona significativamente con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

Tabla 23

Significatividad de la segunda hipótesis específica

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|-----------------------------|
| | | | Organización | Gestión de las Pymes |
| Rho de Spearman | Organización | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,623 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Gestión de las Pymes | Coeficiente de correlación | ,623 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Interpretación: Se determinó el Rho de Spearman en 0.623 y el valor de $\rho = 0.001$ muestra que existe una Correlación buena entre las variables, y siendo $p < 0.05$, se admite la hipótesis alterna.

4.2.3. Tercera hipótesis específica

Ho: La dirección no se relaciona significativamente con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

H1: La dirección se relaciona significativamente con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

Tabla 24*Significatividad de la tercera hipótesis específica*

| Correlaciones | | | Dirección | Gestión de las Pymes |
|----------------------|----------------------|----------------------------|------------------|-----------------------------|
| Rho de | Dirección | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,554 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 100 | 100 |
| Spearman | Gestión de las Pymes | Coeficiente de correlación | ,554 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Se halló el Rho de Spearman de 0.554 y el valor de $p=0.001$ lo cual indica que existe una buena correlación entre las variables, al ser $p < 0.05$, se reconoce la hipótesis positiva.

4.2.4. Cuarta hipótesis específica

Ho: El control no se relaciona significativamente con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

H1: El control se relaciona significativamente con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

Tabla 25*Significatividad de la cuarta hipótesis específica*

| Correlaciones | | | Control | Gestión de las Pymes |
|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------|-----------------------------|
| Rho de | Control | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,642 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 100 | 100 |
| Spearman | Gestión de las Pymes | Coeficiente de correlación | ,642 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Interpretación: Se determinó el Rho de Spearman en 0.642 y el valor de $\rho = 0.000$ muestra que existe una Correlación buena entre las variables, y siendo $p < 0.05$, se admite la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A través de la contrastación de las hipótesis planteadas y los antecedentes del trabajo de investigación, se realiza la discusión de los resultados.

Sobre la hipótesis general. La correlación de la hipótesis general, reveló que la Administración de Calidad se relaciona significativamente con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.

Sobre los Antecedentes de la investigación se logró determinar que estos datos se ven respaldados con las afirmaciones de Carrión (2016) quien planteó como tema “Calidad en atención a usuarios de la administración pública” (Tesis Doctoral). Universidad FASTA. Mar del Plata, Argentina. La autora en esta tesis consideró como objetivo diagnosticar la calidad en el servicio de atención a los afiliados del Instituto de Seguridad Social y Seguros de la provincia de Chubut, en la ciudad de Esquel. Para ello se utilizó el enfoque cuantitativo-cualitativo. Como resultado se llegó a determinar que los afiliados tenían bajo nivel de satisfacción. Como conclusión se determinó que la atención al afiliado debe mejorarse para prestar un servicio de calidad.

Acerca de la primera hipótesis específica. Sobre los Antecedentes de la investigación se logró determinar que estos datos se ven respaldados con las aseveraciones de Grandinetti (2014). En su Tesis Doctoral tuvo como objetivo valorar los impactos de los cambios organizacionales de los cabildos en términos de capacidades. La investigación se desarrolla sobre la población de los municipios de la Región Rosario, Argentina, a partir de los resultados

de la primera medición del Índice de Capacidades de Gestión para el Desarrollo. Su principal conclusión expresa el bajo nivel de capacidades de los municipios de la región. (p. 10)

En relación a la segunda hipótesis específica. Sobre los antecedentes de la investigación se logró determinar que los resultados se ven confirmados con lo descrito por Porras (2013). Al respecto, se indica que la globalización y los factores inherentes a ésta - desarrollos tecnológicos, progresiva apertura de los sistemas sociales y económicos, entre otros- dirigen la economía e insertan a la sociedad cada vez más en la cultura de la producción y el consumo, en la búsqueda del mejor producto, considerado éste como el de mayor calidad. Así, la calidad se ha tornado en el centro de atención. El término calidad refiere un valor seguro, la idea de perfección o excelencia; la búsqueda de atributos del objeto o de los servicios que satisfacen expectativas. La óptica del destinatario se convierte en la referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene, reconociéndose así la subjetividad asociada al concepto de calidad. (p. 29)

En correspondencia a la tercera hipótesis específica. Se tiene a Sosa (2015) con su tesis *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)*. (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España. Cuyo objetivo concreto fue ofrecer una visión amplia sobre la evolución que los sistemas administrativos de México experimentaron en el periodo comprendido entre 1982 y 2012. La población fue muestral y estuvo conformada por las entidades públicas de México. La conclusión principal se refiere a las reformas de gestión con base en el desempeño implementadas en ya un buen número de países de los diferentes continentes, después de la crisis del Estado de bienestar, han estado orientadas al propósito de superar la fragmentación gubernamental e impulsar la eficiencia y eficacia de las acciones, programas y políticas del

gobierno frente a la limitación creciente de los recursos fiscales necesarios para atender las crecientes necesidades sociales de la población. (p. 5)

En concordancia a la cuarta hipótesis específica. Sobre el tema la investigación concuerda con lo expresado por Arrué (2014) donde asumió como objetivo mejorar la atención a los usuarios, desarrollando acciones que atenúen la diferencia entre lo que espera el usuario y lo que recibe de éste. El tipo de investigación fue no experimental, por no manipular deliberadamente la variable independiente. La población estuvo conformada por las oficinas desconcentradas distribuidas a nivel nacional. La metodología utilizada para el cálculo de la muestra que fue de 196 participantes usuarios a las encuestas personales ha sido el “Muestreo Aleatorio con Asignación Proporcional”. Como conclusión se establece la existencia de una percepción baja de la calidad del servicio de atención de OSIPTEL Loreto. (p. 11)

VI. CONCLUSIONES

Se plantean las siguientes conclusiones:

- 6.1. En relación al objetivo general, se determinó que existe una relación efectiva entre la Administración de Calidad y la Gestión de las Pymes, lo cual fue demostrado en la contrastación de la respectiva hipótesis.
- 6.2. Sobre el primer objetivo específico, de los resultados arribados se concluye que la planeación guarda relación estrecha con la misión de las Pymes del distrito de Villa El Salvador.
- 6.3. Acerca del segundo objetivo determinado, se establece que la organización se encuentra relacionada en forma significativa con la administración de las Pymes del distrito de Villa El Salvador.
- 6.4. El tercer objetivo específico, conlleva a concluir que la Gestión de las Pymes del distrito de Villa El Salvador se relaciona significativamente con la dirección, por ser éste el estamento primordial en la organización.
- 6.5. Sobre el cuarto objetivo específico, cabe indicar como conclusión que el control interno se corresponde elocuentemente con la Gestión de las Pymes del distrito de Villa El Salvador.

VII. RECOMENDACIONES

Se alcanzan las siguientes recomendaciones:

- 7.1. Se recomienda que las Pymes implementen en su planificación al Presupuesto Estratégico, Presupuesto de Riesgos y el Presupuesto Operativos como herramientas para mejorar la organización de estas empresas.
- 7.2. Se sugiere que la organización de las Pymes sea acorde a su realidad en forma piramidal, con lo cual logrará incrementar sus resultados financieros y administrativos.
- 7.3. Es recomendable que la dirección de las Pymes esté a cargo de un funcionario o profesional de las ciencias económicas, con la finalidad de cumplir los planes estipulados.
- 7.4. Se recomienda que, en materia de control, se implemente y regule un manual de control interno, con la finalidad de establecer mecanismos de seguimiento, fiscalización y supervisión de las diversas áreas que conforman las Pymes.

VIII. REFERENCIAS

- Acuña, C. (2008). *Sistema de Gestión de Calidad*. Presercom Ltda.
- Arrué Flores, J. L. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3744/Jorge_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "Clinifer" Chiclayo-2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán de Chiclayo]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Báez, A. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la Empresa Britel S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad Internacional del Ecuador]. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1624/1/T-UIDE-1238.pdf>
- Baptista, P. Fernández, C. y Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). McGraw Hill.
- Cabrera, S. y Pillaca, R. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la productividad en la empresa Agropucalá S.A.A., Chiclayo 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5204/cabrera-pillaca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Calampa, J. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión de las unidades de adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: caso Hospital Essalud de la red asistencial Madre De Dios, 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Los Ángeles]
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/1220/GESTION_CA_LAMPA_GURIZ_JORGE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzáles T. (2006), *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Pearson Educación.
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cannice, M. Koontz, H. y Weihrich, H. y (2012). *Administración: Una perspectiva Global y Empresarial*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc Graw-Hill Interamericana. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chipana, M. (2015). *Gestión pedagógica y la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro – 2013*. [Tesis Doctoral, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].
<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/276/TESIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Coulter, M. y Robbins, S. (2005). *Administración*. (8va edición). Pearson Educación.
<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>

- Criado, F. (2009). *Manual de la Calidad en la Gestión*. Secretariado de Publicaciones, Universidad de Sevilla.
- Cupuerán, B. (2017). *La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la Coop. de Ahorro y Crédito "Bola Amarilla"*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica del Norte del Ecuador] <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7697>
- Díaz, S. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4710/Selva_Tesis_Maestr%c3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Evans, J y William, L. (2008). *Administración y Control de Calidad*. Editorial Cengage Learning. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-y-control-de-la-calidad-7ed-James-R.-Evans-y-William-M.-Lindsay.pdf>
- Fernández, C. (2013). *Gestión del Control de calidad en la promoción pública de obras de construcción y propuesta de un Índice de Calidad*. [Tesis Doctoral, Universidad Da Coruña] https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/10283/FernandezVaquero_MariaCarmen_TD_2013_01de9.pdf
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*. [Tesis Doctoral, Universidad FASTA] <https://www.ufasta.edu.ar/noticias2/2015/06/29/calidad-en-atencion-a-usuarios-de-la-administracion-publica-eliana-fernandez/>
- González, I. (2004) *Calidad en la Universidad*. Universidad de Salamanca. *Recensiones*, 8(008) pp. 207-209

- Gonzales, J. & Izar, J. (2004). *Las 7 Herramientas Básicas de Calidad*. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí.
- Grandinetti, R. (2014). *Diseño de organizaciones públicas locales para la gestión de territorios complejos: Hacia una propuesta metodológica*. [Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Valencia] <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=88682>
- Grima, P. y Martorell J. (2012). *Técnicas para la Gestión de la Calidad*. Ediciones Díaz de Santos S.A. <https://books.google.com.gt/books?id=SXDKgrbY1HQC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Ishikawa, K. (2014). *Que es Control de Calidad*. Editorial María del Mar Ravassa. https://books.google.com.pe/books/about/Qu%C3%A9_es_el_control_total_de_calidad.html?id=MWGOXKteTQwC
- Lucero, J. (2020). *Modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicio del Sector Automotriz en el Norte de Quito*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón] <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7207/1/T3108-MAE-Lucero-Modelos.pdf>.
- Mintzberg, H. (2005). *El trabajo del directivo: Folclore y realidad*. (Editado por Harvard Business Review en Liderazgo). Planeta Colombiana. <https://www.planetadelibros.com.pe/libro-harvard-business-review-liderazgo/180606>
- Mondy, W. y Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mexicana. https://www.academia.edu/13319770/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_Wayne_Mondy_Robert_Noel
- Münch, L. (2006). *Fundamentos de administración: casos y prácticas*, (2ª ed.). Trillas. <https://admoncbtis52.files.wordpress.com/2019/02/fundamentos-de-administracion-munch-galindo.pdf>

- Pérez (2016). *Caracterización de gestión de calidad y formalización de las mypes sector comercio rubro carpinterías de la provincia de Leoncio Prado período 2015–2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Los Ángeles] http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/1021/GESTION_DE_CALIDAD_FORMALIZACION_PEREZ_PENA_JUAN_ERICK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Piazza, J. (2006). *El diseño como Negocio*. Editorial Comm Tools. http://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=60042
- Porras, E. (2013). *Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del Municipio de Villavicencio (Colombia)*. estudio de casos múltiples. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia]. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Eporras/Documento.pdf>
- Sosa, J. (2015). *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)*. [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid] <https://eprints.ucm.es/id/eprint/34482/1/T36741.pdf>
- Summer, C. (2006). *Administración de Calidad*. Editorial: Pacifico Editores. <http://peruhydraulics.com.pe/ebook/Administracion-de-la-calidad.pdf>
- Ugarte, L. (2019). *Propuesta de diseño de procesos de Calidad aplicados a Mypes cafetaleras en Chanchamayo con el propósito de hacerlas más competitivas*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625794/ugarte_hl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia
“ADMINISTRACION DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LAS PYMES DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2019”

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|--|---|---|---|
| <p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera la Administración de Calidad se relaciona con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿De qué manera la planeación se relaciona con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019?</p> <p>b) ¿De qué manera la organización se relaciona con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019?</p> <p>c) ¿De qué manera la dirección se relaciona con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019?</p> <p>d) ¿De qué manera el control se relaciona con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la Administración de Calidad y la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>a) Determinar la relación entre la planeación y la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.</p> <p>b) Determinar la relación entre la organización y la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.</p> <p>c) Determinar la relación entre la dirección y la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.</p> <p>d) Determinar la relación entre el control y la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.</p> | <p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La Administración de Calidad permitiría una relación significativa con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a) La planeación permitiría una relación significativa con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.</p> <p>b) La organización permitiría una relación significativa con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.</p> <p>c) La dirección permitiría una relación significativa con la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.</p> <p>d) El control permitiría una relación significativa con la optimización de la Gestión de las PYMES del distrito de Villa El Salvador, 2019.</p> | <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>X: Administración de Calidad</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas • Políticas • Funciones • Procesos <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Y: Gestión de las Pymes</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos • Decisiones a nivel Organizacional • Marco normativo • Legalidad | <p>Tipo de Investigación:</p> <p>- Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>- Correlacional</p> <p>Método:</p> <p>- Deductivo</p> <p>Técnicas de recolección de información:</p> <p>- Documental</p> <p>- Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>- Cuestionario</p> <p>Fuentes:</p> <p>- Bibliografía</p> |

Anexo B. Cuestionario

Estimado Señor (a):

Solicito a Ud. se sirva responder el siguiente cuestionario, marcando con una "X" en cada enunciado. Este cuestionario es anónimo. Agradecemos desde ya su valiosa colaboración.

RESPUESTAS:

5: MUY DE ACUERDO

4: CONTINUAMENTE

3: EN OCASIONES

2: RARA VEZ

1: MUY EN DESACUERDO

| N° | VARIABLES/ PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | | |
|----|--|------------|----------|----------|----------|----------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD | | | | | |
| 1 | ¿En su opinión, las normas emitidas para las PYMES por el Ministerio de la Producción, son adecuadas? | | | | | |
| 2 | ¿Existen adecuadas políticas del Gobierno para fomentar el desarrollo de las PYMES? | | | | | |
| 3 | ¿La administración de las PYMES cumple funciones de acuerdo a una organización estructurada? | | | | | |
| 4 | ¿La administración de calidad utiliza los procesos estratégicos para el cumplimiento de sus objetivos? | | | | | |
| 5 | ¿Cree Ud. que los criterios utilizados por las PYMES para determinar las competencias laborales son adecuadas? | | | | | |
| 6 | ¿La administración de las PYMES evalúa el desempeño laboral de sus trabajadores? | | | | | |
| 7 | ¿Las PYMES tienen en cuenta la eficiencia laboral de su personal para el ascenso de nivel? | | | | | |
| 8 | ¿La administración de las PYMES realiza una evaluación de desempeño cada cierto tiempo? | | | | | |
| 9 | ¿En su opinión, el control de calidad en las PYMES son necesarias para un mejor funcionamiento? | | | | | |
| 10 | ¿Cree Ud. que los criterios utilizados por las PYMES debe guardar concordancia con las normas ISO? | | | | | |
| | GESTIÓN DE LAS PYMES | | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | ¿Considera que los lineamientos dados por la dirección son acordes con las políticas de las PYMES? | | | | | |
| 12 | ¿La toma de decisiones se realiza en concordancia con los planes estratégicos? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 13 | ¿El marco normativo de las PYMES es favorable para su gestión? | | | | | |
| 14 | ¿Existe un marco jurídico en la Constitución Política del Perú para el cumplimiento de la legalidad de las PYMES? | | | | | |
| 15 | ¿La administración de las PYMES realiza una evaluación de sus políticas? | | | | | |
| 16 | ¿Las PYMES realizan el control de sus metas y objetivos? | | | | | |
| 17 | ¿El personal de las PYMES es capacitado en las funciones de la organización? | | | | | |
| 18 | ¿La administración de las PYMES realiza un monitoreo de la gestión? | | | | | |
| 19 | ¿Las PYMES consideran los procedimientos técnicos adecuados en su planificación? | | | | | |
| 20 | ¿Las PYMES llevan un control adecuado de los trámites administrativos? | | | | | |