

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA EMPRESA CC PACIFICO, PROVEEDORA DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE HUÁNUCO 2021”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Atanacio Reyes, Susan Lourdes Josefina

ASESOR: García Apac, Julián Spencer

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 76362605

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 23164566

Grado/Título: Maestro en medio ambiente y desarrollo Sostenible

Código ORCID: 0000-0002-3321-5820

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Rafael Antonio, Aníbal Rivero	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
2	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
3	Dávila Sánchez, Eddie Jerry	Magister en educación gestión y planeamiento estratégico	22418703	0000-0003-4893-3283

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 17 del mes de junio del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Presidente)
Mtro. Rafael Antonio Anibal Rivero	(Secretario)
Mtro. Eddie Jerry Davila Sanchez	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN Nº 057-2022- D-FCEMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA EMPRESA CC PACIFICO, PROVEEDORA DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE HUÁNUCO 2021”** presentada por el (la) Bachiller, **ATANACIO REYES, Susan Lourdes Josefina**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **16 (Dieciséis)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

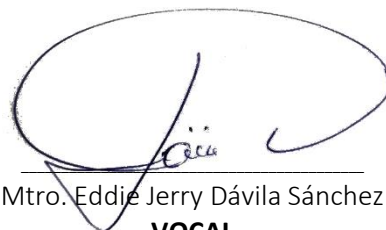
Siendo las **17:00 horas del día 17 del mes de junio del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE



Mtro. Rafael Antonio Anibal Rivero
SECRETARIO



Mtro. Eddie Jerry Dávila Sánchez
VOCAL

DEDICATORIA

Dedicada a mis padres, por el apoyo absoluto, fuerza y enseñanza que fue fundamental para cumplir con la educación básica y superior, siendo los protagonistas de mis logros ya que fueron ellos quienes me incentivaban a seguir siempre adelante cuando solía sentirme desfallecer.

Con el mismo cariño, a mis hermanos, por estar siempre allí cuando los necesitaba acompañando con su afecto y confianza.

La tesista

AGRADECIMIENTO

Agradezco al creador altísimo de todas las cosas, por su bendición y oportunidad en la vida dar el tiempo suficiente que permitió lograr la meta trazada que solamente era un sueño.

Agradecer al Magister Julián Spencer García Apac, por el arduo apoyo en su guía durante el tiempo de la elaboración del presente estudio, que sin duda pude obtener los conocimientos pertinentes y recomendaciones que de tal manera coadyuvó al cumplimiento de la presentación del trabajo de investigación.

Así también, reconozco a todos los maestros de la acreditada Universidad de Huánuco, en especial a la plana de maestros de la escuela academia de administración de empresas, que sin duda que a base de las enseñanzas permitieron formar un profesional apto para el desempeño en el ámbito de la administración.

Finamente, agradecer a las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huánuco y a las áreas del programa vaso de leches, por el tiempo adecuado, por su interacción y aporte recibido al rellenar el cuestionario correspondiente, las cuales fueron efectivamente la principal herramienta para desarrollar la presente investigación.

La tesista

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1.PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2.PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3.OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3.1.OBJETIVO GENERAL.....	17
1.4.OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4.1.OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.5.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.5.1.JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.5.2.JUSTIFICACIÓN PRÁCTICO.....	18
1.5.3.JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	18
1.6.LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.6.1.EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	18
1.6.2.EN LO ECONÓMICO	18
1.7.VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1.ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL.....	20
2.1.2.ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL	23
2.1.3.ANTECEDENTES A NIVEL LOCAL.....	26

2.2.BASES TEÓRICAS	29
2.2.1.GESTIÓN ADMINISTRATIVA	29
2.2.2.ESTÁNDARES DE CALIDAD.....	39
2.3.DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	48
2.4.SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	49
2.4.1.HIPÓTESIS GENERAL	49
2.4.2.HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	49
2.5.VARIABLES.....	50
2.5.1.ESTÁNDARES DE CALIDAD.....	50
2.5.2.GESTIÓN ADMINISTRATIVA	50
2.6.OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	51
CAPÍTULO III.....	55
MARCO METODOLÓGICO.....	55
3.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN	55
3.1.1.ENFOQUE.....	55
3.1.2.ALCANCE O NIVEL	55
3.1.3.DISEÑO.....	56
3.2.POBLACIÓN Y MUESTRA.....	57
3.2.1.POBLACIÓN	57
3.2.2.MUESTRA.....	59
3.3.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	60
3.3.1.PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	60
3.4.TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	61
3.4.1.PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS.....	61
3.4.2.TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	61
CAPÍTULO IV.....	62
RESULTADOS.....	62
4.1.PROCESAMIENTO DE DATOS.....	62
4.1.1.GESTIÓN ADMINISTRATIVA	62
4.1.2.ESTÁNDARES DE CALIDAD.....	71
4.2.CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	80
4.1.1.HIPÓTESIS GENERAL	80
4.1.2.HIPÓTESIS ESPECIFICO.....	82

CAPITULO V.....	85
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	85
5.1.DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	85
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
ANEXOS.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 LISTA DE MUNICIPALIDADES	58
TABLA N° 2 CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	62
TABLA N° 3 PROCEDIMIENTO	63
TABLA N° 4 DELEGACIÓN DE FUNCIONES	64
TABLA N° 5 ESPECIFICACIONES TECNICAS	65
TABLA N° 6 CUMPLIMIENTO DE FECHAS.....	66
TABLA N° 7 MEJORAS REALIZADAS	67
TABLA N° 8 CAPACIDAD COMO PROVEEDOR.....	68
TABLA N° 9 NIVEL DE COMUNICACIÓN	69
TABLA N° 10 PRESERVACIÓN Y BUEN ESTADO	70
TABLA N° 11 CERTIFICADO DE CALIDAD.....	71
TABLA N° 12 CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES	72
TABLA N° 13 RESPETO Y CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS	73
TABLA N° 14 SEGUIMIENTO	74
TABLA N°15 CUMPLIMIENTO CON LAS ESPECIFICACIONES NUTRICIONALES.....	75
TABLA N° 16 RECONOCIMIENTO	76
TABLA N° 17 CAPACIDAD DE SOLUCIÓN.....	77
TABLA N° 18 RESPUESTA RAPIDA Y CORRERCTA.....	78
TABLA N° 19 SEGUIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN.....	79
TABLA N° 20 REPRESENTACIÓN CORRELACIONAL DE LA VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA CON ESTÁNDARES DE CALIDAD.....	81
TABLA N° 21 REPRESENTACIÓN CORRELACIONAL DE LA PRIMERA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA CON ESTÁNDARES DE CALIDAD.....	82
TABLA N° 22 REPRESENTACIÓN CORRELACIONAL DE LA SEGUNDA DIMENSIÓN DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA CON ESTÁNDARES DE CALIDAD.....	83
TABLA N° 23 REPRESENTACIÓN CORRELACIONAL DE LA TERCERA DIMENSIÓN COORDINACIÓN Y CONTROL DE LA VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA CON ESTÁNDARES DE CALIDAD.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	62
FIGURA N° 2 PROCEDIMIENTOS.....	63
FIGURA N° 3 DELEGACIÓN DE FUNCIONES.....	64
FIGURA N° 4 ESPECIFICACIONES TECNICAS	65
FIGURA N° 5 CUMPLIMIENTO DE FECHAS	66
FIGURA N° 6 MEJORAS REALIZADAS.....	67
FIGURA N° 7 CAPACIDAD COMO PROVEEDOR.....	68
FIGURA N° 8 NIVEL DE COMUNICACIÓN.....	69
FIGURA N° 9 PRESERVACIÓN Y BUEN ESTADO	70
FIGURA N° 10 CERTIFICADO DE CALIDAD.....	71
FIGURA N° 11 CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES	72
FIGURA N° 12 RESPETO Y CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS	73
FIGURA N° 13 SEGUIMIENTO	74
FIGURA N° 14 CUMPLIMIENTO CON LAS ESPECIFICACIONES NUTRICIONALES.....	75
FIGURA N° 15 RECONOCIMIENTO	76
FIGURA N° 16 CAPACIDAD DE SOLUCIÓN.....	77
FIGURA N° 17 RESPUESTA RAPIDA Y CORRECTA	78
FIGURA N° 18 SEGUIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN	79
FIGURA N° 19 VALORES OBTENIDOS POR CADA VARIABLE Y DIMENSIÓN	80

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo principal de analizar la relación entre Gestión administrativa con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco, en donde se indica la importancia de la Gestión administrativa que permite establecer y articular acciones de planificación, organización, control y coordinación en la empresa para alcanzar niveles o estándares de calidad en la medida de la certificación de calidad, satisfacción y conformidad de los bienes que oferta la dicha empresa en estudio, tanto que esta demuestre niveles de desempeño como organización y como proveedora de productos lácteos. De acuerdo a ello, ha permitido desarrollar la investigación titulada GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA EMPRESA CC PACIFICO, PROVEEDORA DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE HUÁNUCO 2021, que perteneció al enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental; se utilizó el cuestionario como instrumento por la que fue el medio indispensable para recoger datos de la muestra de estudio. El estudio permitió manifestar que la Gestión administrativa y estándares de calidad se relacionan positivamente toda vez que alcanzaron un valor de relación de 0,547 cuya jerarquía de asociación establece una correlación positiva de intensidad considerable entre estas variables, cabe indicar que este resultado fue obtenida a través de la prueba de coeficiente de correlación de Pearson, concluyéndose que la gestión administrativa es un proceso que debe estar vinculada con la planificación, organización, acciones de coordinación y control que de antemano no solo pertinente alcanzar resultados financieros eficientes sino también alcanzar estándares de calidad.

Palabras Claves: Calidad desempeño, control, estándares, gestión administrativa, organización planificación etc.

ABSTRACT

The main objective of this thesis was to analyze the relationship between Administrative Management and the Quality Standards of the CC Pacifico Company, a supplier of dairy products in the District Municipalities of Huánuco, where the importance of administrative management that allows establishing and articulate planning, organization, control and coordination actions in the company to achieve quality levels or standards to the extent of the certification of quality, satisfaction and conformity of the goods offered by the said company under study, as long as it demonstrates performance levels as an organization and as a supplier of dairy products. Accordingly, it has allowed the development of the research entitled ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY STANDARDS OF THE COMPANY CC PACIFICO, A PROVIDER OF DAIRY PRODUCTS IN THE DISTRICT MUNICIPALITIES OF HUÁNUCO 2021, which belonged to the quantitative approach, correlational descriptive level and non-experimental design; The questionnaire was used as an instrument by which it was the indispensable means to collect data from the study sample. The study allowed to state that administrative management and quality standards are positively related since they reached a relationship value of 0.547 whose hierarchy of association establishes a positive correlation of considerable intensity between these variables, it should be noted that this result was obtained through Pearson's correlation coefficient test, concluding that administrative management is a process that must be linked to planning, organization, coordination and control actions that are not only pertinent in advance to achieve efficient financial results but also to achieve quality standards.

Keywords: Quality performance, control, standards, administrative management, organization planning etc.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas se centran mucho en alcanzar estándar de calidad, ya que es un indicador que no basta tener buenos resultados de rentabilidad, buena producción de bienes y servicios entre otros. Los estándares de calidad se alcanzan asumiendo gestiones de administración bien articuladas con las expectativas y cambios de los usuarios o clientes. Además esto debe estar acompañado fundamentalmente de herramientas estratégicas tales como la planificación, la adecuada organización, desempeño organizacional y controles que permiten no solamente satisfacer necesidades sino también tener conformidades de las autoridades pertinentes y de los usuarios, así lo indica la ISO 9001 (2015) que la calidad es el grado en que un conjunto único de atributos cumple un requisito siendo así una disciplina que ha evolucionado con el tiempo, cambiando a la medida de metodologías, herramientas de aplicación y cambios de preferencias de los usuarios.

Por ende, en esta investigación se pudo determinar descriptivamente la importancia de la gestión administrativa para alcanzar estándares de calidad en la empresa CC Pacifico, diseñando planes de organización bien articulados con los objetivos de la empresa. La dicha investigación tiene la estructura de acuerdo a la Resolución 642-2020-R-CU-UDH reglamento de investigación de la Universidad de Huánuco, la cual consiste en:

Capítulo I, se describe la problemática de la investigación, formulación del problema, los objetivos, las limitaciones que se tuvieron en el desarrollo de la investigación.

Capítulo II describe el marco teórico, antecedentes de nivel internacional, nacional y local, bases teóricas, definiciones conceptuales y operacionalización de variables

Capítulo III: la metodología de investigación tipo, enfoque, nivel, y diseño de estudio, la población, la muestra, técnica e instrumento.

Capítulo IV: se indica los resultados, tablas y figuras de frecuencia estadística, producto del procesamiento de datos, además se observa la contrastación de hipótesis utilizando los valores obtenidos de la fórmula de coeficiente de Pearson.

Capítulo V: la discusión de resultados, que están vinculadas y fundamentadas con la teoría que se estableció en el marco de la investigación.

Y por último, se evidencia las conclusiones y recomendaciones elaboradas a raíz de los resultados de la investigación efectuada en la empresa CC Pacifico proveedora de productos lácteos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Para empezar, hace unos años se entendía que estandarización era solamente la realización de cualquier producto en serie. Pero en la actualidad, damos un paso más allá de este significado, ya que la estandarización responde también al factor calidad, que un tiempo esto era obviado. La estandarización de calidad no solamente se basa en usar normas obligatorias sino, básicamente está alineado a procesos evaluativos. El Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación de España (MAEC, 2016) afirma lo siguiente:

Los estándares de calidad definen la base fundamental que permite certificar calidad de un producto o proceso de evaluación de desarrollo están destinados a la persona responsable del proceso evaluativo. Estas no son reglas de uso obligatorias, pero son pautas de buenas prácticas para su funcionamiento. (p.11) por lo tanto, han aplicado diferentes modelos o sistemas de estandarización de la calidad para su permanencia en el mercado, en función de los factores socioeconómicos actuales y el desarrollo del mercado. Parece oportuno pensar que una organización adoptará un sistema o modelo de calidad basado en su propio desarrollo para adaptarse a nuevos escenarios. Esto permitiría brindar niveles de calidad de manera apropiada en cada asunto y conseguir los beneficios expuestos.

Por ello, la postura relativa de aplicación de los procedimientos de estandarización de la calidad ha poseído mayores efectos en la organización. El director general de la Asociación Española de Normalización y Certificación Avelino (2016) afirma:

La calidad de los productos y servicios españoles es reconocida internacionalmente, probablemente más que en nuestro país. El 80% de los productos vendidos en todo el mundo están sujetos a ciertas normas. Estas normas afectan directamente a la cuenta de resultados de una empresa. (p.3)

Esta es una realidad muy ofensiva para los países latinos, ya que las prácticas de calidad en los países latinos no se están orientando y consolidando constantemente a los cambios empresariales. Los gerentes de

las empresas deben enfocarse a modelos de gestión administrativa empresarial para poder alcanzar estándares también de calidad. Avelino (2016) confirma lo antes indicado:

Existe dos características que tiene la calidad que no se puede pasar por alto: uno, en que es una vía que tenemos que estar constantemente recorriendo por ello; no hacerlo no significa quedarnos donde estamos, sino volver a la casilla de salida. En segundo lugar, la calidad es la base de muchas otras cosas. Sin integrar la calidad desde el principio, no es posible construir sostenibilidad, innovación y seguridad a largo plazo. Esto es un concepto que evolucionó con la planificación de un negocio y su gestión, y hoy es un concepto que va más allá de la planificación y el seguimiento tradicionales. (p.4)

Cabe destacar, de acuerdo a la normativa de calidad según ISO 9001, indica que, para asegurar la calidad, se logra empleando gestiones de manera planificada y siendo consecuentes para llevar a cabo un producto o servicio con la finalidad de cubrir los requisitos constituidos.

Por su parte, el Economista jefe del Banco Mundial para América Latina y el Caribe, en su informe "Panorama económico para América Latina; empresas que tienden a emprender y permanecer de la misma manera en el mercado" De La Torre (2017) afirma:

En Latinoamérica, las empresas despliegan nuevos productos en un paso más lento que en las demás empresas de regiones diferentes en desarrollo. Por cierto, en países como, Jamaica, Ecuador, Venezuela y México el nivel de los productos tienen un desarrollo menos de la mitad lo que Tailandia o Macedonia tienen. Evidentemente, esto se debe a ciertas deficiencias políticas en la gestión administrativa de los directivos, que en múltiples ocasiones no realizan cambio e innovación las cuales perjudican la capacidad competitiva, mengua las capacidades y trasciende defectiblemente en la producción de productos y servicios de calidad. (p.4)

Ante este panorama, no debemos desviarnos que los patrones de calidad, son efectos directos que se emplean diseño e innovada gestión administrativa que permita desarrollar acciones que fortalecen al logro de las metas a partir de: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar procesos de gestión, así como el cumplimiento e implementación óptima.

Haciendo un hincapié en esta propuesta de investigación en lo que respecta a las empresas productoras de productos lácteos, en el Perú se consume más de dos millones setecientos mil toneladas de leche cada año, sin embargo, produce bajo de esa cantidad, existiendo una carencia del 30% (Gestión, 2016, p.6). Esto se convierte en una tentativa oportunidad para el Perú, para generar propuestas de valor en la cadena de lácteos y las ventas.

El aumento de las adquisiciones de importación de la leche en polvo y leche procesada, viene hacer un peligro de competencia desleal para los empresarios peruanos de este rubro, y el depender de insumos importados para producir productos lácteos, se necesita un nivel alto de conocimientos administrativos para lograr estandarizar su calidad. Morales (2017) afirma lo siguiente:

Una de las grandes debilidades para el Perú, es contar con empresarios poco instruidos quienes mantienen sus costumbres tradicionales de gestión empresarial, y en gran dimensión son reacios a cualquier cambio que puedan percibir, sosteniendo un sistema común y monótono en los procesos de producción. (p.39)

Las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huánuco, en uno de sus estrategias sociales es la asistencia alimentaria a la población vulnerable; y para ello cuentan con un Programa exclusivo del Vaso de Leche que es parte de una serie de programas gubernamentales alineadas de calidad de vida, destinados a abordar el impacto de la pobreza extrema en la seguridad alimentaria. En ese sentido, los Municipios locales de la provincia de Huánuco procuran elegir a empresas que cumplan las condiciones de estandarización de calidad no solamente en los productos lácteos sino también en su desempeño, organización y formalidades de la empresa, ya que son perfiles que suman los estándares de calidad. Suarez (2016) indica “Que es difícil que una empresa de la comunidad pueda constituirse en proveedora de productos lácteos, por lo general son bastante informales, y no cumplirían con las exigencias que se les solicita” (p.45).

Cabe mencionar, que en Artículo 2º de la Ley N° 27712 Ley que instituye normatividades suplementarias en la administración del Programa del Vaso de Leche, da un hincapié lo que venimos diciendo; que en los métodos usados para seleccionar proveedores que abastezcan productos lácteos, el Comité

Especial tiene que considerar y plantear condiciones de procesamiento, experiencia empresarial y preferencia de los consumidores beneficiarios. Para cumplir las condiciones de proceso de producción se debe diseñar un plan y a través de ello organizarse. Y para contar con la experiencia empresarial se necesita haber logrado estándares de calidad y aceptación en el mercado

Dada la importancia que se considera al sector empresarial de productos lácteos y los problemas de calidad que les ha generado al abastecer a las entidades públicas; se deriva porque éstas no tienen una adecuada y consistente gestión administrativa que les permita desarrollar planes orientados alcanzar los estándares de calidad, permitiendo la satisfacción y conformidad de los productos Lácteos. Por ello, la Gestión administrativa de se ve afectada en el desarrollo productivo de su calidad; ya que son susceptibles de cualquier cambio de enfoque empresarial, evitando su consolidación para seguir compitiendo a largo plazo. Puesto como causa de ello, se desarrolló la investigación titulada: Gestión administrativa y Estándares de calidad de la empresa CC PACIFICO, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021, con la finalidad de explicar el análisis del comportamiento empresarial de esta empresa como proveedora de productos lácteos a las entidades públicas de la provincia de Huánuco.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

Pg: ¿De qué manera se relaciona la Gestión administrativa con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- **PE1:** ¿De qué manera se relaciona la Planificación y organización con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021?
- **PE2:** ¿De qué manera se relaciona el Desempeño organizacional con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico,

proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021?

- **PE3:** ¿De qué manera se relaciona la Coordinación y Control con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021?

1.3. OBJETIVO GENERAL

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Og: Analizar la relación entre Gestión administrativa con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **OE1:** Explicar la relación entre Planificación y organización con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021
- **OE2:** Determinar la relación entre Desempeño organizacional con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021
- **OE3:** Explicar la relación entre Coordinación y Control con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El tema de Gestión administrativa es un elemento efectivamente subyugado a la administración, la cual ha permitido el soporte y la base fundamental para el desarrollo económico, tecnológico, social y

empresarial en las organizaciones. Por lo cual ameritó investigar indagando el comportamiento de la dirección de la empresa CC Pacifico, teniendo encuesta bases conceptuales, teorías y casos reales de algunas investigaciones, con la finalidad de medir su eficiente y eficacia de gestión administrativa y su efecto en los estándares de calidad que posee esta empresa.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICO

La investigación estuvo enfocada al estudio de la gestión administrativa y su efecto en los Estándares de calidad en la empresa CC Pacifico. Cabe indicar que la gestión administrativa está compuesta por múltiples causas que anteceden los procesos de planificación, organización, dirección y control. Ante lo mencionado, esta investigación determinó de ciertos resultados que se obtuvieron a base del trabajo de campo, las cuales permitirían ser aplicadas no solamente para otras investigaciones, sino para la misma empresa en estudio, de tal manera, facilitaría a esta empresa a realizar ciertos reajustes en el sistema de gestión administrativa que practica.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Metodológica, porque la investigación desarrollada tuvo que cumplir las condiciones científicas para alcanzar los resultados. En ese sentido, la investigación utilizó técnicas y herramientas que permitieron obtener datos de la muestra de estudio. Como también utilizó lineamientos reglamentarios de estudio y formulas estadísticos que facilitó el conteo de los datos.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

En esta parte de la limitación, no fue tan perjudicial, pero sí tuvo algunas circunstancias al momento de interactuar con la muestra de estudio con la finalidad recopilar datos. Por lo que, la muestra de estudio fueron las Municipalidades Distritales de Huánuco, y muchos de estas no estuvieron dispuestas a otorgarnos un tiempo adecuado para interactuar y poder obtener la información más detallada.

1.6.2. EN LO ECONÓMICO

En esta pandemia de la COVID19, se ha tenido muchas bajas en

la economía en las empresas y por ende hubo altos niveles de desempleo. Y efectivamente la investigadora tuvo este efecto, dificultando, a tener el recurso económico suficiente para el desarrollo y formulación del trabajo. Cabe indicar que la investigadora desembolsó todos los costos y gastos que en esta investigación.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Con referente a lo mencionado en las limitaciones, esta investigación fue viable porque las limitaciones no tuvieron efectos relevantes para perjudicar o entorpecer el desarrollo y elaboración de la investigación. En tal sentido la investigadora realizó medidas y reajustes que permitieron lograr su objetivo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL

Sabogal y Vargas (2017) en la investigación titulada “Gestión Administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia”; que tuvo la importancia de efectuar estrategias de Gestión Administrativa que permitan fortalecer el programa de Egresados a partir del desempeño de la Dirección de la Universidad Nacional de Colombia; con el método de estudio cualitativo y cuantitativo, diseño empírico teórico y sistémico; que fue elaborada y presentada en la Universidad Libre de Colombia, Bogotá, Colombia; con la finalidad de obtener el Grado de Maestría en ciencias de la Educación con énfasis en Gestión Educativa. Puesto como causa, de los resultados del estudio, el investigador formulo las siguientes premisas:

Se pudo verificar, que el alcance humano y la capacidad de aceptar, discutir, integrar, personalizar y colaborar, la gestión debe ser un canal que posibilite el diagnóstico, la planificación, la implementación, el control y la evaluación de precios para lograr los objetivos planteados. Obtener mejoras en los planes de estudio.

Se identificó la necesidad de apertura en la comunicación, economía e integración con los egresados, así como entre el gobierno y las distintas instituciones académicas de la universidad.

La política de titulaciones conjuntas fue promulgada y promovida por el Director Adjunto de la Universidad. Esto permite la mediación, la comunicación y el seguimiento basados en la acción, lo que permite a los graduados mejorar su desarrollo humano académico y social.

El desarrollo de fuertes controles en la gestión administrativa permite el cumplimiento de las leyes y normativas dictadas por el Ministerio de Educación de Colombia y es una estrategia que solo se puede lograr participación de manera activa de los interesados a través de diferentes términos.

Chicaiza (2016) en la tesis de investigación titulada “Diseño del sistema de gestión de calidad según la normativa ISO 9001:2008 en la empresa FILEBOX S.A.”; que tuvo el objetivo de proponer un modelo sistemático de Gestión de Calidad a través de la normativa ISO 9001; con la metodología investigación mixta, a un nivel explicativo; que fue presentada en la Universidad Central del Ecuador, Quito; con la finalidad de obtener el Grado de Maestría en Sistema de Gestión de Calidad. Puesto como causa, de los resultados del estudio, el investigador formulo las siguientes premisas:

Diseñar el sistema de gestión de la calidad que cumpla con requisitos pertinentes previsto en la ISO 9001: 2008 con la finalidad de mejorar el proceso de gestión de las actividades realizadas internamente.

Hace referencia, que un Modelo de gestión de procesos debe estar relacionado con el perfeccionamiento de la misión, visión, política y propósito de calidad adecuado a la naturaleza de la empresa.

Al desarrollar la investigación, el teísta identifico once procesos e interacciones, las cuales seis son de valor: Recepción de documentos, evaluación documentaria, asesoramiento, digitalización, legitimación documental y vía informática; así también se identificó tres a lo que corresponde: Gestión de talento humano, física y tecnológica, gestión administrativa y financiera; gestión gerencial y gestión de planificación: Lineamientos y Estrategias Gerenciales.

Se han identificado y desarrollado seis procedimientos para cubrir con las condiciones pertinentes de la ISO 9001: 2008., los cuales son: Mejorar la gestión con gestión de documentos, gestión de registros, gestión de productos no conformes, auditoría interna, medidas correctivas y de precaución, que permitan mejorar la gestión administrativa.

Además, establecer las actividades estandarizadas de gestión de control, establecer procedimientos documentarios y definir pasos a seguir para documentar acciones preventivas y correctivas, permite contar con procesos de gestión administrativas que suman para estandarizar la calidad de la empresa.

El diseño del sistema de gestión de calidad de FILEBOX requiere el cumplimiento de estándares muy altos de calidad para asegurar en el

mercado los productos y servicios que se ofrecen, a diferencia de otras empresas que ofrecen servicios similares, ningún sistema de gestión aporta además una diferenciación favorable y competitiva que garanticen la calidad de los productos y servicios.

El sistema de calidad proporciona uniformidad y estandarización de las acciones que se realizan, optimiza a utilidad de los recursos humanos, técnicos y financieros, mejora la calidad de los servicios prestados a los interesados, asegurando la mejora continua y permitiendo un servicio persistente.

González (2016) en la tesis de investigación titulada “Análisis comparativo de sistemas de gestión y control empresarial: una propuesta integradora”; que tuvo el objetivo de analizar diferentes sistemas organizacionales, con el propósito de mirar los sistemas actuales de gestión y control; con la metodología de investigación de carácter teórica y práctica; que fue elaborada y presentada en la Universidad CEU San Pablo, Madrid, España; para optar el Grado de Doctor en Administración de empresas. Puesto como causa, de los resultados del estudio, el investigador formulo las siguientes premisas:

Las teorías organizacionales han hecho un aporte importante a la administración que efectivamente esto ha venido mejorándose. Cabe destacar que esto ha sido nutrido por teoría sistémica que en particular establece que los diferentes componentes de la administración, la gestión y las organizaciones se interrelacionan y cada uno afecta el comportamiento del otro y en particular el desempeño de cada entidad. En consecuencia, es fundamental una visión integral por parte de la gerencia y la importancia que cada uno de los empleados sepa cuál es el rumbo de la organización y el efecto de sus actividades en las otras.

Existen dos sistemas en definitiva fortalecen a la organización: el entorno y la cultura, pues la cultura es inherente a las personas. Y por ello la razón, es que no se puede mirar como sistemas cerrados, pues el efecto de estos sistemas es tan fundamental, que la entidad siempre debe pensar que sucede afuera y sus decisiones tienen que contemplar la cultura y el entorno.

2.1.2. ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL

Chávez, Morales, Sabino y Zegarra (2017) en la investigación titulada “Planeamiento Estratégico para la Industria Peruana de Lácteos” la investigación estuvo relacionada en identificar y analizar oportunidades y amenazas localizadas en el entorno, así como las fortalezas y debilidades a nivel de la industria de lácteos; la investigación perteneció al enfoque explicativo; que fue elaborada y presentada en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima; para optar el Grado de maestro en Administración Estratégica de Empresa. Entre las más relevantes de la investigación tenemos las siguientes conclusiones:

La producción de lácteos en los últimos años, en el Perú ha mostrado una tendencia de incremento. Esto hace posible que la Industria de lácteos peruano cuente con personal altamente calificado. Hay que hacer notar, que la inversión en tecnología y en desarrollo e investigación, es necesario impulsar las actividades de la industria, debido a que viene contando con una alta aceptación en el mercado. Desarrollar un esquema de certificación que garantiza la máxima calidad de la leche, que efectivamente abarca el cumplimiento normativo en lo que corresponde al medio ambiente, organización, y control. La guía de las buenas prácticas se debe extrapolar en la producción de la leche, teniendo en cuenta desde su origen en las granjas hasta la planta embotelladora, manteniendo las máximas garantías del producto el 100% de la leche que envasa las industrias de leches, manteniendo un compromiso firme de estándares de calidad.

La industria de lácteos presenta fortalezas capitalizables, pero con diferentes debilidades las cuales tienen que ser neutralizadas con el tiempo y nos permita construir ventajas competitivas. Del mismo modo presenta oportunidades que nos hace posible aprovecharlas, así como amenazas importantes las cuales a través de propuestas son reducidas a partir del plan estratégico. La industria de lácteos busca con la elaboración del plan estratégico detectar elementos claves la cual permita superarnos en el sector alcanzando competencia y productividad.

El Proceso Estratégico analizado para la industria de lácteos del Perú, se evidenció doce estrategias, seis de ellas quedan como

estrategias retenidas y los demás como estrategias de contingencia. La retenidas estrategias se concentran en las estrategias de integración, las intensiva y las de diversificación, a través de ellas la industria de lácteos logrará un nivel óptimo en el proceso a nivel de la producción en toda la cadena láctea, que le permita desarrollar un portafolio de productos, desarrollando nuevos mercados a nivel local y global e incrementar sus ventas con productos altamente competitivos en calidad y precios; con innovación tecnológica que se vuelva sostenible, creando ventaja competitiva.

Carrasco (2016) en la investigación titulada “Plan estratégico de desarrollo empresarial para mejorar la productividad y rentabilidad de las MYPEs del sector lácteo en la Región Puno”, el estudio consistió efectuar un Plan Estratégico enfocado al desarrollo empresarial en las MYPES en el rubro lácteo de la región Puno; la investigación fue explicativo y descriptivo; que fue elaborada y presentada en la Universidad Nacional de Altiplano, Puno, Perú; para optar el Grado de maestro en Contabilidad y Administración con mención en Administración y Finanzas. Entre las más relevantes de la investigación tenemos las siguientes conclusiones:

Las MYPES son la clave fundamental de activación de la economía en nuestro país, por esto se debe realizar una planificación estratégica que incentive y sostenga el crecimiento del sector, ello contribuirá a que las MYPES de derivados lácteos de la región Puno, mejoren su nivel de competitividad, a través del logro de los objetivos estratégicos, los cuales debe enfocarse en los proyectos resultantes del análisis de priorización, para llegar alcanzar la visión planteada en el mapa estratégico propuesto.

En el sector lácteo, las MYPES que lo conforman en la región de Puno, carece de adiestramiento y apoyo técnico en las distintas áreas tales como en la, organización, producción y gestión empresarial, lo que afecta categóricamente el valor humano y el desarrollo comercial. La colectividad de MYPES de Puno no practican valores como la modestia, el trabajo en equipo, la solidaridad, el respeto y el deber. Como tales, no están relacionados entre sí y, por lo tanto, operan de forma individual, lo que genera una competencia poco saludable entre ellos.

Las MYPES en el sector lácteo de la región de Puno tiene características que resalta un grado de desorganización (inconsistencia) afectando concisamente la productividad y rentabilidad.

Las MYPES deben comprender que el significado de conexión empresarial representa una oportunidad para seguir creciendo y cosechando beneficios tales como: incorporación tecnológica, reducción de costos, posicionamiento en los mercados, capacidades de recursos humanos, acceso a los principales mercados, incremento de productividad, personal especializados, y la libertad en la utilización de recursos materiales, perfeccionamiento de economías en gran escala, optimización de estándares de calidad, disponibilidad e información, diseños de nuevos productos, mejorías en la competencia que contribuya a la innovación e incorporación de valores colectivos, las cuales transforman en un equipo que demuestra, compromiso, calidad de servicio, comunicación, desarrollo y liderazgo.

Infraestructura inadecuada y la mayoría de transferencias de nuevas tecnologías (Control de calidad, valor añadido, sistemas y canales de mercadeo) para la producción y mercantilización de productos lácteos generarán competencia por el desarrollo de MYPES en el sector lácteo de la región de Puno.

Por ello es recomendable la implementación de este Plan Estratégico dado que se ha determinado que las MYPES en el rubro lácteo de la región Puno.

Mármol (2018) en la investigación titulada “Modelo del desempeño organizacional para mejora continua e innovación tecnológica en microempresas procesadoras de productos lácteos” la investigación tuvo como finalidad proponer un diseño organizacional basada en el desempeño que influya en el mejoramiento e innovación tecnológica en las microempresas dedicadas en la producción de productos lácteos; la investigación perteneció al enfoque cuantitativo descriptivo; que fue elaborada y presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú; para optar el Grado de Doctor en Ingeniería Industrial. Entre las más relevantes de su investigación tenemos las siguientes conclusiones:

El modelo operativo de la organización tiene efectos en la mejora constante, y en la innovación de la microempresa de procesamiento de leche. Implementando un ciclo de proceso de mejora permitirá minimizar problemas diferentes de calidad que ocurren en nuestra planta de fabricación en Chimborazo.

Un modelo organizativo jerárquico de compromiso de los empleados influye en la mejoría de los productos lácteos procesados de la microempresa. Los administradores deben analizar los problemas de calidad uno por uno para ver el efecto de la mejora.

Un modelo organizacional con habilidades jerárquicas de gestión de recursos humanos incide en la innovación en microempresas lácteas.

Hay que comprender que una continua mejoría de la calidad y capacitación de los empleados no es un costo, sino una inversión que será retribuido a la medida del tiempo, esto va ir afrontado ciertas situaciones según la gravedad del problema que pueda existir en la fábrica. Usar formatos de control de calidad permite fortalecer la mejora continua, reduciendo devoluciones debido a fechas de vencimiento y defectos del producto, y administrar de manera efectiva los registros necesarios para continuar mejorando el desempeño comercial.

La planta procesadora de leche de Chimborazo debe introducir un modelo de gestión de calidad de acuerdo a la normativa internacional ISO9001. En las instalaciones del micro empresas procesadora, debe promover constantemente mejora a largo plazo con la finalidad que sean óptimas los procesos de producción, para que de esta manera obtener certificaciones de calidad, como las BPM, ISO 9001 e ISO 14000.

2.1.3. ANTECEDENTES A NIVEL LOCAL

Berrios y Ramírez (2020) investigación denominada “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de SEDA Huánuco, periodo 2018” la investigación tuvo la finalidad principal de comprobar la gestión administrativa y su influencia significativa en la calidad de servicio de Seda Huánuco; fue una investigación aplicada de nivel explicativo; elaborada y presentada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan,

Huánuco, Perú; para optar el título profesional en Economía. Entre la más relevante de su investigación tenemos las siguientes conclusiones:

La influencia que existe de la gestión administrativa y la calidad de servicio es muy bajo, debido que la gestión administrativa del servicio no está relacionada a la conducta de las personas que trabajan en ella, ya que se comprobó la falta de personal adecuado, la planificación para establecer una buena organización, con liderazgo y la falta de compromiso de los colaboradores en el logro de objetivos, además de un deficiente sistema de control para verificar las actividades de la organización.

En SEDA Huánuco, la gestión administrativa no se estuvo llevando adecuadamente, en primera instancia por la falta de compromiso de todos los que allí laboran y en segunda, por no poseer una planeación adecuada en el sentido de establecer acciones de priorización para las soluciones rápidas de problemas que se puedan presentan en el servicio que brindan.

La dirección encargada de planear, determinar y de disponer de actividades para que todos los colaboradores de SEDA Huánuco puedan cumplirlas, con objetivos de mejorar la calidad de servicio, no está cumpliendo este papel cabalmente, más bien, lo está realizando de manera moderada, pudiendo concluir en el desinterés que posee la dirección de la empresa frente a la tarea de efectuar el liderazgo a través de una comunicación adecuada, supervisión, motivación y toma de decisiones de tal manera permita alcanzar en forma efectiva lo planeado.

Martel (2018) en la investigación titulada “La Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento de la Marca Instituto Juan Bosco de Huánuco, 2018” la indagación poseyó como finalidad investigar la existencia relativa entre Gestión Administrativa y Posicionamiento de Marca; este estudio concernió al enfoque cuantitativo, diseño no experimental; elaborada y presentada en la Universidad de Huánuco, Perú; para optar el Grado de maestro en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Pública. Entre las más relevantes de su investigación tenemos las siguientes conclusiones:

Concluye que la Gestión Administrativa y el Posicionamiento de Marca, dan relación positiva y fuerte. Esto demuestra que la gestión del

proceso de gestión es indispensable como herramienta para las actividades que originan el posicionamiento en el "Instituto Juan Bosco de Huánuco" y la experiencia positiva en el proceso de gestión enriquece las competencias de marca en la región de Huánuco. Por tanto, para asegurar la eficacia de cada proceso a largo plazo, es necesario realizar diligencias de alcance y mejora de la gestión. También el investigador cree que es oportuno que los rectores instituyan en el diseño empresarial, patrones de calidad con enfoque a mejorar la gestión administrativa en el Instituto Juan Bosco.

Al respecto, del proceso administrativo y el posicionamiento de la marca en el Instituto Juan Bosco se evidenció una correlación positiva media. Dando a entender que la Administración del Instituto Juan Bosco de Huánuco es un instrumento interno estructurados y establecidos que acelera y aborda rápidamente los pasos que los usuarios pueden tomar en la actividad académica. Sería útil actualizar los esquemas para dinamizar estos procesos y permitir una conexión más fluida entre los usuarios.

Asimismo, el potencial humano y el posicionamiento de la marca en el Instituto Juan Bosco alcanzaron una correlación positiva considerable. En tal sentido, el proceso de contratación en el Instituto Juan Bosco es el proceso de aportar colaboradores a una organización según un perfil profesional. La muestra aclara una satisfacción aceptable con este proceso de contratación. En este sentido, el proceso de reclutamiento y selección es técnico y los puestos ofertados al mercado deben tener un perfil específico en función del trabajo a realizar en la organización.

Rosas (2018) en la investigación titulada "Rediseño de procesos basado en el modelo CANVAS para mejorar la calidad de servicio de la empresa inversiones Centro Oriente S.C.R.L, Huánuco, 2018" la investigación tuvo como finalidad fijar la relación que se puede tener en el rediseño de procesos fundamentado en el modelo canvas en la calidad de servicio; la investigación perteneció al enfoque cuantitativo descriptivo cuasi experimental; elaborada y presentada en la Universidad de Huánuco, Perú; para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas

e Informática. Entre las más relevantes de su investigación tenemos las siguientes conclusiones:

La revisión de procesos basada en el modelo CANVAS coadyuva efectivamente a la calidad del servicio de la empresa, analizando ejes que son fundamentales para su funcionamiento normal de la empresa y que no siempre se tienen en cuenta en el análisis de funciones comunes. Las organizaciones de la empresa como los segmentos de clientes a los que corresponde, canales de comunicación y distribución de productos a los clientes y la estructura de costos (costos fijos y variables) de los productos y servicios aseguran la utilidad de la empresa.

Rediseñar procesos, es una tarea que tiene la función de examinar y reestructurar el flujo de las operaciones en la dirección facultativa de la organización, por lo cual se hace un análisis preparatorio (línea base), permitiendo establecer una manera preliminar de trabajo, estableciendo círculos de comunicación con los autorizados de la organización, para determinar qué aspectos son necesarios de cambiar. Una vez identificadas todas las acciones a modificar, se rediseña el proceso y se refleja en el diagrama de proceso para brindar conocimiento a toda la acción (empleados de la empresa) a través de agrupaciones y talleres con la finalidad de redefinir el espacio de trabajo.

La calidad del servicio, esta entendido como el nivel de soporte que una empresa brinda a sus clientes. El mencionado nivel de apoyo está definido por los siguientes factores: a) Calidad de los productos que se distribuye (presentación, caducidad, integridad). b) Calidad de servicio cuando un cliente realiza un pedido a un empleado de la organización. c) Cuando se entrega un producto de calidad, los empleados en el área de almacenamiento de entrega al cliente demuestran el cumplimiento cuantitativo y la integridad del producto. d) Calidad de presentación en locales comerciales, higiene, limpieza, orden, personal especializado.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Hoy en día la necesidad de desarrollo empresarial representa ciertamente avances científicos y tecnológicos para la gestión en el mundo globalizado de hoy. Así que las empresas tienen su representante

que deben canalizar y ejercer la tan delicada función para demostrar su liderazgo que le permita desarrollar planes estratégicos en la organización. Esto conlleva a diseñar modelos de gestión administrativa que le permita estructurar objetivamente la organización.

Por ello resulta lógico que la responsabilidad principal de crear, orientar y garantizar el desarrollo y cambio transformacional en las empresas es de la alta gerencia de una empresa ya que, es allí donde se determinan las estrategias que minimizan el fracaso y delimitan el éxito de una organización. Por ello sin duda alguna es importante resaltar que la gestión administrativa más que como una base teórica en las organizaciones es una herramienta, una práctica y una función considerada imperativa para que se logren de manera eficiente los objetivos organizacionales. Al respecto Serna y Vizcaíno (2020) afirman lo siguiente:

La gestión administrativa no solo está delimitada en unas pocas áreas de una organización, también se encuentra estrechamente ligada al área contable y financiera, puesto que, tanto la administración como la contabilidad son ciencias que se encuentran unificadas en el estudio táctico y estratégico en la toma de decisiones gerenciales. (p.16)

Por su parte Rosales, Alejandro y Toro (2017) indican que:

Es indudable que las estrategias planificadas constituyen un instrumento indispensable para la gestión organizacional, que le admita gestionar y realizar tareas, controlar y organizar las actividades en cada área que las crea. (p.35)

Al respecto de los autores citados, la gestión administrativa y su importancia que habitualmente impulsa al desarrollo empresarial que se evidencia en el conocimiento completo de la administración de empresas. Esto se debe a que genera eficacia, eficiencia y ahorros a partir de la gestión empresarial, puede ser pequeña, mediana o grande. Así que, para lograr este objetivo, es ineludible ejercer la mejora continua de la gestión organizacional a través del conocimiento o desarrollo de la empresa. Lograr esto requiere una planificación estratégica y una organización eficaz. Estos deben prepararse de manera regular y continua según sea necesario.

Por su parte Mendoza (2017) afirma “la gestión administrativa es un sistema, es decir, una organización que toma acciones consistentes para lograr sus objetivos respetando la gestión tradicional en los procesos de gestión tales como: planificación, organización, gestión y control”. (p.947). Este concepto tiene un efecto sinérgico ya que los emprendedores crean nuevos mecanismos para modelos de negocio innovadores que no solo son factibles para la gestión empresarial de una empresa, sino también para la operación basada en estándares de calidad. Cabe señalar que esto se logrará cuando se especifique. Promover la responsabilidad en el servicio, la competitividad y fortalecer la relación entre las necesidades empresariales y sociales.

2.2.1.1. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Con respecto a la planificación se entiende como La planificación es el proceso de pensar en lo que debe forjar con la finalidad de pasar de una realidad conocida a un deseable futuro. Ramírez, Garrido y Calderón (2017) explican que “La trascendencia de esta reconversión se caracteriza por el deseo de orientar los pasos a seguir para lograr la situación deseada” (p.5). Por tanto, esta definición se basa en situaciones futuras y una selección de acciones que integran eventos con un conjunto de decisiones que forman un conjunto de planes si se conducen de manera sistemática y ordenada. Asimilar las decisiones y actos, simboliza estar de acuerdo al tipo organizativa y diseño más viable, las cuales puedan establecer y alcanzar un deseable futuro.

Por su parte Bernal (2012) afirma que “La planificación es la función de gestión principal puesto que subyace a las otras funciones” (p.42). Esta característica predetermina qué objetivos alcanzar y qué se debe hacer para lograrlos. Por tanto, es un modelo teórico para la acción futura. Asimismo, Bernal (2016) indica que “La planificación comienza con el establecimiento de metas y la definición de los planes necesarios para lograrlas de la mejor manera posible” (p.51). En tal sentido se dice que la acción de planificar es diseñar un plan que defina adónde quiere ir y qué quiere hacer, como, cuando y en qué orden debe hacerse, para ello se debe plantear estrategias que puedan facilitar decisiones en el cumplimiento de los objetivos planificadas. González, Viteri, Izquierdo y

Verdezoto (2020) explican que “Básicamente, una estrategia es una serie de acciones medidas y planificadas las cuales permiten tomar ciertas decisiones para lograr una meta; En un entorno de la empresa, la estrategia consiste en decidir qué pasos tomar para obtener el máximo beneficio” (p.34).

La planificación implica que los gerentes predigan metas y acciones y emprendan acciones basadas en métodos, planes o lógica en lugar de la intuición. El plan describe los objetivos de la organización y establece los pasos ideales para alcanzarlos. Son una guía organizativa para obtener y comprometer los recursos necesarios para lograr sus objetivos. (Gestadmon, 2017).

Planificar es el acto de edificar ciertos accesos entre: Las situaciones actuales y los futuros deseables son capacidades de gestión que llevan a la definición de misiones, metas, objetivos, medios, estrategias y recursos para lograrlos dentro de un período de tiempo específico.

La planificación se considera el primer paso del proceso porque es la base del proceso que ayuda a la gestión tomar las decisiones por adelantado: Qué hacer, cómo hacer, cuando hacer y quienes deben hacer son incógnitas relevantes para las actividades con la finalidad de alcanzar los objetivos formulados desarrollados en las empresas de magnitud grande o pequeña.

Hoy en día, la planificación naturalmente es una prioridad por su importancia que esta tiene. Siempre que esto permita y aumente el éxito de la seguridad en la realización de las operaciones. Sin esto, no se puede esperar productividad y competitividad; y mucho menos, conservar el control efectivo de las operaciones de la empresa.

- PASOS PARA REALIZAR UNA PLANIFICACIÓN

Al comienzo del proceso de planificación, debemos recopilar toda la información mediante preguntas sobre lo que tenemos. Es decir, recopilación de datos, investigación, interpretación de la información recopilada y diagnóstico (Ramírez, Garrido y Calderón, 2017, p.5).

De tal manera, de acuerdo a la incógnita de lo que deseamos, repercute a la función de especificar objetivos; la cuales deben estar

medidas, determinar el tiempo de la obtención; y poder alcanzarlo a un costo distinguido en su momento de acorde a la medida que esta origino tales como a la ubicación, cantidades, etc.

La pregunta tercera es como lo lograremos; esta no está en marcado a la determinación diferente si no que trata de buscar el modo que permita conseguir los objetivos, especular en sucesos diversos y expresarlas; y en último instancias formulars y seleccionar alternativas.

- **CARACTERÍSTICAS DE LA PLANEACIÓN**

Las características más indispensables de las acciones de planificar son las siguientes:

- ✓ Planificar, conocido como un proceso perpetuo y constante.
- ✓ Los planes siempre miran hacia el futuro y están vinculados a las previsiones.
- ✓ El plan persigue la coherencia de la toma de decisiones. Al instituir patrones posteriores, la planificación ofrece una guía efectiva en la toma de decisiones.
- ✓ El plan constituye un conjunto de acciones seleccionadas entre varias posibles vías alternativas.
- ✓ La planificación denominada sistemática: El plan sencillamente interrelacionada con el sistema y subsistemas. Debe cubrir toda la organización.
- ✓ El plan es iterativo. El plan se compone de fases y pasos sucesivos. Es un proceso integrado en cierto segmento de procesos más amplio, el proceso de gestión.
- ✓ La planificación es conjunto de destrezas que permite estructurar recursos. Su propósito es definir, dimensionar y destinar los recursos económicos y humanos a la empresa, tal como se investigó e identificó previamente.
- ✓ La planificación son técnicas constantes: Esta tiende a dar su valor en resultados a través de su ejecución. En la medida que esta se ejecute, la planificación establece condiciones de medir y evaluación para implantar una nueva planificación basada en la información y aspectos relevantes y correctos.

- ✓ Es una función de planificar la gestión interactuando con los demás. Por su puesto que está relacionado con otras organizaciones, funciones de gestión y control a las que afecta y siempre se asigna a todos los niveles de la organización.
- ✓ La planificación es un enfoque coordinado e integrado. Te permite coordinar e integrar diferentes diligencias para lograr los objetivos marcados.
- ✓ La planificación es un método de cambio e innovación. Es una de las mejores y más prudentes formas de introducir cambios e innovación en su empresa, predefinidos, seleccionados y planificados para el futuro.

Hoy en día, La planificación no se trata solo de desarrollar cosas para hacer. De lo contrario, el plan debe ser estratégico e interactivo. A partir de ese proceso, puede dirigir el trabajo integrado de su organización basado en análisis e investigación sistemáticos. Además, puede realizar los cambios necesarios durante la ejecución, teniendo en cuenta que la programación no sea estática.

Con respecto a organizar, podemos mencionar algunos autores de la época clásica de la administración:

Louis Allen “es el trabajo realizado por un gerente, organizando y vinculando las tareas a realizar en conjunto para asegurar una ejecución altamente eficiente.

Isaac Guzmán Valdivia, la define como: Coordinar las actividades de las personas que integran la empresa para aprovechar al máximo los materiales, la tecnología y los factores humanos para lograr los objetivos de acuerdo a lo que persigue la empresa.

Para George R. Terry es: La disposición funcional que pueden ser indispensables que viabilicen alcanzar el objetivo indica la autoridad y la responsabilidad asignadas a la persona responsable de implementar cada función.

Para Mario Sverdlick es: El procedimiento de constituir o componer las condiciones que lo integran un organismo.

- **IMPORTANCIA DE ORGANIZAR**

Sánchez (2017) afirma que organizar es “La acción de instituir la cual es de gran importancia para las empresas, por el hecho de que los administradores en su función, proveerán el uso sistemático a los recursos del procedimiento administrativo” (p.27). Por su parte, Certo (2016) nos dice: "Las organizaciones crean y mantienen interacción de los recursos e indican qué recursos se utilizan para una actividad en particular, y cuándo, dónde y cómo se utilizan estos recursos". Los esfuerzos organizacionales reales pueden ayudar a los gerentes a reducir tales costos: esfuerzos duplicados, recursos no utilizados. Todos alguna vez integramos a ser miembros de alguna organización, clases, grupos o equipos, que constituyeron. De la misma manera, disfrutamos de ser miembros de grupos sociales demostrando efectivamente las capacidades organizativas. “Las organizaciones facilitan la cooperación y la negociación entre las personas del grupo, aumentando así la eficacia y eficiencia de la comunicación en el trabajo dentro de la empresa” (Sánchez, 2017, p.27).

Las funciones organizacionales crean líneas de autoridad y responsabilidad definidas dentro de la empresa, perfeccionando de esta forma las funciones de gobierno de gestión y control. Para que de esta manera colocar y contratar a personas idóneas en el puesto, de tal manera exista resultados exitosos y fructíferos para la organización.

Hay varios elementos básicos que identifica la importancia de las habilidades de gestión en una organización. Esto es:

- ✓ Es esencialmente continuo. Es decir, la empresa y sus recursos están en constante evolución (expansión, contracción, nuevos productos, etc.), lo que genera la demanda de cambios organizacionales.
- ✓ Es un medio para establecer la mejor forma de lograr los objetivos de un grupo social.

- ✓ Proporcionamos descripciones de puestos para que los empleados puedan realizar sus tareas de manera eficiente con el mínimo esfuerzo.
- ✓ Evite demoras e ineficiencias operativas, reduzca costos y aumente la productividad.
- ✓ Reduzca o elimine los esfuerzos de duplicación al delinear claramente las funciones, deberes, responsabilidades y autoridad.

2.2.1.2. DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Robbins (2016) afirma que es el resultado final de la operación. Porque esa actividad representa intensamente prácticas y experiencias ante un avance y competencia, llevando responsabilidades profesionales de la manera más eficiente posible, la actuación es el resultado de esa operación. (p.82).

A partir de esta cita del autor, debemos mencionar las medidas cualitativas del desempeño organizacional, las cuales están relacionadas con la productividad empresarial, la efectividad organizacional y los rangos de la industria.

- LA PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL

Cuando hablamos de productividad, estamos refiriéndonos a bienes y servicios producidos a medada de una cantidad dividida por los insumos indispensables que facilitaron su producción. Las unidades de trabajo en la organización tienen que ser eficientes. Si se desea producir la mayor cantidad de bienes y servicios se debe utilizar el insumo adecuado controlando su utilidad. Mármol (2018) afirma “La producción se mide por el beneficio que recibe una organización cuando se vende un producto (el precio de venta multiplicado por la cantidad de ventas). La entrada se mide por el costo de recuperar recursos y convertirlos en resultados” (p.27).

Si el administrador desea aumentar la relación entre la producción y la entrada, la forma más sencilla de hacerlo es aumentar el precio

de esa producción. Pero en el entorno competitivo actual, esta puede no ser una opción para otras empresas.

- **LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL**

Al respecto, La efectividad organizacional es una medida de qué tan bien están los objetivos de una organización y cómo se están logrando (Mármol, 2018, p.27). Es fundamental para los ejecutivos y orienta las decisiones administrativas de los modelos de estrategias, actividades laborales y estructuran la dinámica del trabajo en la función que cada uno cumple.

2.2.1.3. COORDINACIÓN Y CONTROL

Con respecto a la coordinación podemos decir que están compuestas por etapas y seguimientos, las cuales debe ser una función elemental de la empresa la cual le permita desarrollar cualquier tipo de trabajo, de tal manera que esta armonice la información. Sánchez (2017) explica que:

La coordinación completa la división del trabajo y la especialización del trabajo, incluidos los controles y contrapesos. Dado que el trabajo es, por definición, un grupo de actividades específicamente identificable, la especialización a menudo separa a las personas en una organización. (p.30).

La coordinación implica unir a las personas para garantizar que las relaciones comerciales entre personas que realizan trabajos diferentes pero relacionados puedan contribuir a los objetivos de la organización. Irónicamente, cuanto más necesita adaptarse una organización, más difícil es lograrlo. Sánchez (2017) afirma que “unir personas a un mismo estilo que demuestren compromiso en las funciones esto está presente porque existen funciones especializadas”.

Por ende, existe una variable que ayuda a la coordinación, nos referimos a la comunicación elemento muy importante que permite la interacción e interrelación efectiva. Sánchez (2017) afirma que “La coordinación esta cimentada estrechamente con la transmisión, adquisición, y circulación de información” (p.31). Así que el nivel de incertidumbre estará relativamente con la necesidad de información. Por

lo tanto, es provechoso pensar en esta relatividad como una cuestión de procesamiento de la información.

Con respecto al control, podemos decir que no es otra cosa que realizar la acción definitiva y aplicar la rectificación necesaria, teniendo por conveniencia afirmar y cumplir las metas institucionales. Las acciones de control originan valor indagación que permiten tomar las decisiones.

Por su parte Ramírez (2015) menciona que “La finalidad del control está orientada en función en la cual se operacionaliza en fundamentos, que se implanta en el proceso administrativo, la cual representa perfectamente distintas características, acorde al nivel de decisión que se origine” (p.78).

Las acciones de control es un sistema la cual ayuda a conservar las características del producto del sistema de referencia dentro de una cierta tolerancia. Sánchez (2017) explica que

La dirección debe asegurarse de que los elementos de la empresa se estén a la medida de racionalización y cálculo a través de la dirección con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización. La gestión es fundamental para que una organización alcance sus objetivos. (p.31) .

En ese sentido, El propósito de la gestión es comparar los resultados de las actividades planificadas. Esto le permite al administrador tomar las acciones necesarias y corregir las desviaciones de manera oportuna. Los miembros son responsables de la unidad biológica y realizan o gestionan las actividades del administrador que evalúa los resultados.

El sistema de control debe cumplir con varias condiciones para ser efectivo. Algunos de estos son:

EFICIENCIA Y EFICACIA

El propósito del sistema de control es asegurar la eficiencia y efectividad de la operación. Está bien establecido que se necesita un sistema de monitoreo para monitorear la efectividad y el resultado de las decisiones. El sistema de control consta de tres subsistemas que abarcan al subsistema de decisión.

Finalmente, el procedimiento de control aplicable a las diferentes unidades organizativas específicas. Cada unidad orgánica de la empresa

tiene subáreas importantes que deben ser monitoreadas. Así que los procesos técnicos y de gestión específicos están directa e indirectamente vinculados a las actividades de control.

2.2.2. ESTÁNDARES DE CALIDAD

El concepto de calidad ha evolucionado de un enfoque limitado en la fabricación a intervenciones en esfuerzos de calidad en áreas como diseño, ingeniería, planificación y operaciones de servicio. Por lo tanto, la garantía de calidad significó un enfoque más agresivo de la calidad, y han surgido nuevas herramientas y conceptos que subyacen a este movimiento. Por lo cual citaremos algunos autores con respecto a la calidad:

Según la ISO 9001 (2015) afirma que la calidad es el grado en que un conjunto único de atributos cumple un requisito.

Camisón, Cruz y González (2016) mencionan que en el “enfoque técnico de la calidad, tiene como objetivo el control estadístico del proceso, es parte del concepto de control de calidad como una variedad de métodos y, a veces, puede usarse solo para el control de calidad, cantidad de productos y productos” (p.50)

Como hemos venido mencionando que la Gestión de calidad como disciplina ha evolucionado con el tiempo, cambiando el significado de conceptos, metodologías y herramientas de aplicación. Con respecto al concepto de calidad de los autores citados, podemos encontrar cuatro significados relacionados:

- CALIDAD COMO CONFORMIDAD A ESTÁNDARES

Se refiere a evaluar un producto o servicio, según se describe en el manual correspondiente para el estándar prescrito.

- ✓ La calidad se puede lograr mediante la inspección. La calidad se garantiza controlando el proceso de producción y actualizando los artículos defectuosos o deficientes.
- ✓ Ignorando relativamente la demanda del mercado. En lugar de navegar por el proceso en torno a sus necesidades y verificar si satisface esas necesidades, debemos orientar el proceso hacia el producto y verificar que funcione según lo previsto.

- **CALIDAD COMO APTITUD DE USO**

La idoneidad para el propósito identifica los medios para garantizar que se satisfagan las necesidades del mercado. Compruebe la idoneidad para este uso. Las debilidades que presenta este concepto son:

- ✓ El hecho de que las pruebas proporcionen idoneidad para su uso. Además, los inspectores deben rechazar estrictamente los productos no estándar para que estos productos funcionen perfectamente según lo previsto.
- ✓ La aptitud para el uso sólo concede una ventaja competitiva débil.

- **CALIDAD COMO AJUSTE A COSTES**

Un costo constante significa alta calidad y bajo costo. Para lograr esto, la variabilidad del proceso de fabricación debe reducirse para garantizar que todas las unidades fabricadas estén dentro de los límites de prueba y no sean rechazadas. Este enfoque requiere una calidad 100% perfecta. Esto requiere comentarios y correcciones en todas las etapas del proceso, no al final del proceso. Para hacer esto, necesita realizar un cambio completo en su sistema de producción.

- **CALIDAD COMO APTITUD PARA NECESIDADES LATENTES**

La capacidad de satisfacer necesidades potenciales significa satisfacer sus necesidades antes de que se den cuenta.

Actualmente la calidad en un producto o servicio es baja, porque la mayoría de personas no se centran en la calidad, sino en la moda se dejan influenciar por fuentes externas lo que lleva a que algunas empresas opten por bajar el rendimiento de la calidad por que el cliente no lo demanda, y concentrarse más en el diseño o tecnología empleada. Por ende, no solamente se debe enfocar solamente en la tecnología o ciertas influencias externas sino optar por la productividad y control de los procesos de producción de la empresa.

- **CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

“La relación entre productividad y calidad es estrecha, ambos son el resultado de la supervivencia empresarial y se centran en el valor cuantitativo tanto de la producción como de la satisfacción del cliente” (López, 2017, p.4). Esta interrelación es cada vez más evidente en mercados altamente competitivos donde los consumidores cuentan la coyuntura de elegir entre una amplia gama de productos. En este sentido, es útil recordar que las organizaciones necesitan enfocarse en la calidad para lograr sus objetivos internos y minimizar los problemas que puedan surgir en la entrega de productos. Por lo tanto, esto es aumento por el esfuerzo y arduo de cada empresa deba desempeñar para su productividad. Además, López (2017) explica que:

La productividad también es elemental para la competitividad de una empresa y, enfocado generalmente, del emprendimiento a nivel nacional. Por tanto, debe entenderse como la mejora de las capacidades y del entorno general, la búsqueda de la eficiencia, es decir la mejora de productos, salarios, etc., cuando sea posible, sin deducir la calidad de los demás indicadores. (p.6)

Por lo tanto, en toda organización se debe entender que Productividad, competitividad y calidad son tres conceptos y procesos estrechamente relacionados que forman una importante tríada estrechamente relacionada con la globalización y el éxito en un entorno caracterizado por la alta competitividad mundial a todos los niveles.

Para cumplir con las similitudes en los objetivos de productividad y calidad, los inversionistas deben reconocer que muchos de ellos están impulsados por los productos y las ventas, no por los mercados y los clientes. Al respecto, la revista Wilsoft Latinoamericana (2018) afirma

Debido a la sólida estructura que muchas empresas han manejado durante muchos años, las alternativas no son fáciles. Además de alentar a los empleados a pensar como clientes, los gerentes deben redefinir roles, responsabilidades y relaciones entre departamentos. (p.5)

Las ventajas de estos nuevos enfoques según este artículo citado, traen consigo mucha relevancia para apoyar a la calidad empresarial, permitiendo:

- ✓ A la empresa minimizar costos, y mejorar los niveles de producción aumentando la productividad real.
- ✓ Manejar estrategias flexibles y políticas de precios con la finalidad de competir y transmitir su valor en el mercado.
- ✓ Generar mejor expectativas de la marca (percibida a través de la satisfacción de los clientes).

- **CONTROL DE CALIDAD**

El control de calidad consiste en implementar herramientas para hacer coincidir un producto o servicio en particular con lo que se espera. Esto permite detectar la presencia de averías y averías a lo largo del tiempo. Existe tanto para organizar los servicios prestados por una empresa como para realizar acciones específicas para crear un determinado producto que cumpla con los estándares requeridos. Gutiérrez (2016) afirma que:

El control de calidad se encarga de dar a los empleados las instrucciones que necesitan para llevar a cabo los pasos a fin de obtener los resultados deseados de la empresa. De esta forma, cuando un producto tiene un problema, el departamento de control de calidad corrige el error y entrega el producto en las condiciones óptimas para satisfacer las necesidades de los consumidores. (p.16)

Vale decir que el control de calidad es un vínculo relacionada a las acciones, técnicas y operativas, que actualmente se están utilizando para determinar los requisitos a cumplir para la calidad de un producto o servicio, cuya responsabilidad recae en quienes trabajan con competencias especiales. Podemos indicar, que, como elemento efectivo del funcionamiento organizacional en una empresa, es la calidad de sus productos y servicios. Así que, siempre se debe tener en cuenta, los factores que inciden en ellas:

- ✓ Trabajadores supervisores y monitores. Los supervisores de la planta productiva y del equipo humano, tienen una influencia determinante en la producción.

- ✓ Inspección y especificaciones técnicas. Las pruebas y las inspecciones de responsabilidades, hace que se cumpla con las especificaciones.
- ✓ Instalación y servicio del producto. La instalación y el mantenimiento del producto garantizan un funcionamiento adecuado según las especificaciones y adecuado mantenimiento.
- ✓ Mejora en la calidad. Todos los esfuerzos y mejoras realizados para mantener la calidad representan un cambio positivo en la plantilla de la empresa.

Por lo tanto, el control de calidad, es esencial para cualquier proceso industrial, ya que puede monitorear las operaciones de fabricación y eliminar fallas, defectos o defectos.

En la empresa el trabajador debe conocer las claves para el desarrollo de una gestión de calidad y estas son:

- ✓ La calidad como ventaja competitiva.
- ✓ La calidad es estrategia y planificación.
- ✓ La organización debe orientarse a la calidad.
- ✓ La calidad viene del personal.
- ✓ Con la mejora continua, la calidad se retroalimenta.

Por ello es preciso destacar que el control de calidad ayuda a evaluar la eficiencia de su sistema y determinar qué procesos puede mejorar y qué procesos deben cambiarse. Las desviaciones y errores en el proceso de fabricación del producto se deben a otros procesos que deben detectarse y corregirse.

2.2.2.1. CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

En el año 1987 surgieron una normativa de serie ISO-9000, con el objetivo de integrar y estandarizar algunos de los enfoques existentes para los sistemas de aseguramiento de la calidad. Con el tiempo, estos estándares se han convertido en el estándar básico para miles de empresas y organizaciones con sistemas de gestión de calidad certificados basados en ellos.

Los estándares de calidad; según la Real Academia Española (2019) define que “Se entiende por estándar la utilización para determinar el modelo, tipo, referencia, norma o patrón”. En esa relación podemos decir que estándar de calidad es el cumplimiento de las condiciones y requisitos mínimos que examina la excelencia en la administración organizacional.

Las empresas y las personas pueden, en algunos casos, solicitar o enviar voluntariamente sistemas y productos de gestión para su certificación o de forma independiente (Camisón, Cruz y González, 2015, p.350). Por su parte, Berrios y Ramírez (2020) afirman que “En cierta medida, la certificación del sistema personal o de gestión y la aprobación de productos es un proceso de certificación que le permite demostrar capacidades con la finalidad de cumplir los requisitos específicos” (p.47).

La certificación del sistema es la más importante y relevante en el control de calidad. Las revisiones del sistema de gestión empresarial a menudo se requieren por requisitos de reputación o contractuales para ganar la confianza del cliente en la capacidad del proveedor para cumplir con los requisitos y para garantizar que los productos cumplan con especificaciones específicas. ISO 9001 (2015) describe que:

La certificación del sistema de gestión sirve para este propósito que implica a la emisión de un documento formal que certifique que las políticas, procedimientos y lineamientos del sistema cumplen con los lineamientos establecidos en el sistema de referencia y el funcionamiento efectivo del sistema incluido. Documentación sanitaria conforme a la normativa del sistema. (p.42)

La certificación del sistema de gestión puede ser a nivel de sistema o limitarse a algunas de sus actividades (como producción y distribución). La capacidad de limitar la acreditación proporciona un desarrollo controlado del sistema y un método de mejora gradual.

Por ende, la certificación es la validación formalmente que incluye el derecho a utilizar una marca promovida por la unidad de normalización como marca de conformidad.

2.2.2.2. SATISFACCIÓN Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS

Según la ISO 9001 (2015) afirma que las organizaciones necesitan monitorear su percepción de cómo se satisfacen sus necesidades y expectativas. Las organizaciones deben decidir cómo obtener, rastrear y verificar esta información.

El seguimiento a los clientes, puede incluir ciertas encuestas, comentarios de los clientes con respecto a los productos y servicios ofrecidos, reuniones de clientes, análisis de participación de mercado, motivación, garantía de uso e informes. “La conformidad es habitualmente el grado de aceptación del diseño de un producto a través de su fabricación (resultado de unos procesos) estos se alinean de acuerdo a los estándares de calidad establecidos” (Chicaiza, 2016, p. 18).

Por ende, las organizaciones deben analizar y evaluar datos e información relevantes del monitoreo para determinar el cumplimiento del producto y, por lo tanto, la satisfacción del cliente. Al respecto, la ISO 9001 (2015) explica y menciona lo que se debe utilizar para evaluar.

- ✓ La conformidad satisfactoria de los productos y servicios.
- ✓ El nivel satisfactorio del cliente;
- ✓ Desempeño y efectividad del sistema de gestión de la calidad;
- ✓ Implementación eficaz de lo planificado
- ✓ las acciones eficientes consideradas para minimizar los riesgos y aumentar las oportunidades
- ✓ Proveedores empeñosos en el cumplimiento de los estándares;
- ✓ Mejoras continuas y desempeños en el sistema de gestión de la calidad

Cuando no exista conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:

- ✓ Reaccionar ante la no conformidad es responder a la infracción y, si corresponde, tomaremos medidas para inspeccionar, corregir y abordar los resultados.
- ✓ Evalúe la necesidad de actuar para eliminar la causa de la incompatibilidad y asegúrese de que no se repita ni se produzca en otro lugar. Revisión y análisis de no conformidades. Identificar la causa del incumplimiento. Determine si existen no conformidades similares o es probable que ocurran.
- ✓ implementar cualquier acción necesaria;
- ✓ Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- ✓ Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.

Por lo tanto, la calidad no solo debe proporcionarse al producto terminado, sino que debe estar presente en todo el proceso de fabricación, incluido el proceso de fabricación. La garantía de calidad es responsabilidad del liderazgo de cada organización como parte del control de calidad para garantizar que se cumplan los requisitos de calidad y es esencial para garantizar una producción eficiente.

2.2.2.3. DESEMPEÑO DEL EQUIPO HUMANO

La evaluación del desempeño es un proceso técnico de gestión de personas potenciales, cuya tarea es medir de manera sistemática y regular la productividad efectiva de las operaciones en la ejecución de las tareas actuales.

Los logros individuales muestran la eficacia del personal que trabaja en la organización. Los individuos hacen, deciden y planifican porque las organizaciones son legalmente ficticias y no hacen nada, deciden o planifican. Las organizaciones actúan solo en la medida en que actúan los gerentes. Cada vez más personas necesitan ser productivas para que una organización funcione, prospere y satisfaga sus necesidades. Las organizaciones y las personas deben funcionar

de manera eficiente y lograr la satisfacción. Una organización es una herramienta siempre que produzca los resultados que la sociedad necesita. Según Mino (2016) menciona tres niveles que miden el desempeño del equipo humano en las organizaciones las cuales son:

- EFICIENCIA: Es la relación entre los recursos utilizados y el producto, y tratamos de minimizar los costos. “Hacer las cosas correctamente”
- EFICACIA: Es la capacidad de elegir los objetivos correctos y alcanzarlos. Tiene que ver con los fines “Hacer las cosas correctas”.
- EFECTIVIDAD: Se trata de aprovechar al máximo sus recursos para lograr sus objetivos comerciales. Suma de E + E = EFECTIVIDAD. “Hacer Correctamente las cosas correctas

Es así, que “El equipo humano, está en las condiciones de evaluar el desempeño de cada miembro y planificar las acciones que cada miembro necesita para mejorar cada vez más. En tal motivo, el equipo es responsable en realizar la evaluación del trabajo de sus miembros y determinar sus metas y objetivos” (Rivera, 2016, p.114).

Es valioso mencionar que, Las habilidades de los trabajadores y las relaciones que mantienen son factores particularmente importantes para lograr la calidad y el éxito organizacional. Todo el mundo está involucrado en alguna etapa del proceso empresarial, por lo que no importa qué tipo de empleado sea.

Por su parte Rivera (2016) afirma que el talento es un factor importante para que cualquier empresa implemente, mejore y mantenga la calidad. Por lo tanto, la gestión de recursos humanos es un elemento importante que cubre los esfuerzos de control de calidad en la organización. Y para que sea más eficiente se debe:

- ✓ Conviértase en una organización líder en calidad, empleando lineamientos de control de calidad a las funciones internas.
- ✓ Realizar modelos de prácticas basadas en la gestión de derechos digitales (DRM), que permitan orientar y respaldar a la calidad total.

Son algunos principios de la gestión de calidad en los recursos humanos:

- Trabajo de calidad: es el parámetro donde se inicia la calidad, llevados en el departamento de recursos humanos, las cuales debe ser desde arriba, como en el resto de la organización.
- Centrarse en el cliente: el problema de satisfacer los requisitos del cliente. Esto significa que las personas deben estar orientadas al servicio en lugar de orientarse a la producción.
- Enfoque estratégico y holístico para la mejora: Los cambios de la calidad puede requerir cambios en el propósito, la estructura, el diseño del trabajo, las prácticas de gestión y otros aspectos de la organización de recursos humanos.
- Se puede demandar modificaciones en los objetivos, el diseño de trabajo, estructura, prácticas de gestión y otros aspectos de la organización y el personal.
- La interrelación estrecha que demande respecto entre el equipo.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Administración:** Proceso de planificación para utilizar los recursos de que dispone la organización para realizar la planificación organizativa, dirigir y controlar el trabajo de sus integrantes y los objetivos establecidos.
- **Calidad:** es un conjunto de características de un producto o servicio que se relaciona con su capacidad para satisfacer una necesidad particular.
- **Coordinar:** Establecer y mantener la armonía entre los contratados para lograr sus planes, medios y metas en una situación en constante cambio.
- **Control de calidad:** Conjunto de tecnologías y actividades operativas actualmente en uso para evaluar los requisitos que deben cumplirse con respecto a la calidad de un producto o servicio.

- **Conformidad:** Es la medida en que los miembros de los grupos sociales cambian sus comportamientos, puntos de vista y actitudes para coincidir con sus expectativas.
- **Desempeño** del equipo: La interrelación participativa de los empleados de la organización facilitando mejora, diseño, producción y mantenimiento de los productos y servicios proporcionados por la organización.
- **Mejora continua:** Consiste en una serie de actividades continuas destinadas a resolver problemas que ocurren dentro de la organización.
- **Organizar:** Asigne tareas desarrolladas de acuerdo con las capacidades de planificación a diferentes personas o grupos dentro de su organización para crear un mecanismo para implementar sus planes.
- **Planeación:** Esto incluye la selección de las tareas que deben realizarse para lograr los resultados de su organización, una descripción general de cómo se realizan las tareas y una indicación de cuándo se realizarán las tareas.
- **Satisfacción:** bienestar o placer que siente una persona cuando se cumplen sus deseos o se satisfacen sus necesidades.

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hg: Existencia de una relación significativa entre Gestión administrativa con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- **HE1:** Existencia de una relación significativa entre Planificación y organización con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021.

- **HE2:** Existencia de una relación significativa entre Desempeño organizacional con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021.
- **HE3:** Existencia de una relación significativa entre Coordinación y Control con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021.

2.5. VARIABLES

2.5.1. ESTÁNDARES DE CALIDAD

DIMENSIONES

- Certificación de calidad
- Satisfacción y conformidad de los productos
- Desempeño del Equipo humano

2.5.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIMENSIONES

- Planificación y organización
- Desempeño organizacional
- Coordinación y Control

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA EMPRESA CC PACIFICO, PROVEEDORA DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE HUÁNUCO 2020	Gestión Administrativa	Planificación y organización	Planes orientados y necesarios	¿La empresa siempre cumple las propuestas que describe al inicio de la contratación?
			Procedimientos idóneos	¿La empresa cuenta con un procedimiento que facilite el cumplimiento contractual?
			Distribución de funciones	¿La Municipalidad está de acuerdo con la delegación de funciones para el cumplimiento de las actividades planificadas?
		Desempeño organizacional	Objetividad empresarial	¿Los productos lácteos abastecidos por parte de la empresa cumplen con las especificaciones técnicas establecidos en las bases?
			Cumplimiento contractual	¿La empresa cumple con las fechas de entrega de los productos lácteos según el cronograma señalado en el contrato?

			Resultado eficiente	¿Las mejoras realizadas por la empresa CC Pacifico son eficientes, teniendo encuenta la opinión de los beneficiarios directos?
		Coordinación y Control	Especialización	¿La empresa CC Pacifico ha demostrado capacidad como proveedor de productos lácteos?
			Articulación en la empresa	¿El nivel de comunicación a través de la tecnología digital utilizada por la empresa CC Pacifico es la adecuada?
			Sistema de control	¿Los productos lácteos que es distribuido a la Municipalidad por la empresa CC Pacifico, están debidamente preservadas y en un buen estado?
	Estándares de Calidad	Certificación de calidad	Sistema de garantía	¿La empresa entrega el certificado de calidad según ISO 9001?
			Condiciones técnicas de entrega de producto	¿La empresa está cumpliendo con las condiciones puestas por la Municipalidad?

		Cumplimiento de normas de calidad	¿La empresa CC Pacifico respeta y cumple las normas contractuales, internas y generales?
Satisfacción y conformidad de los productos		Seguimiento	¿La empresa CC Pacifico esta constante interactuando con la Municipalidad para saber el estado de los productos Lácteos atendidos?
		Aptitudes de los productos	¿Los productos lácteos abastecidos por la empresa CC Pacifico están de acuerdo a las especificaciones nutricionales solicitado por la Municipalidad?
		Satisfacción de los beneficiarios directos	¿La Municipalidad ha tenido reconocimiento por parte de los beneficiarios del vaso de leche por los productos lácteos abastecidos de la empresa CC Pacifico?
Desempeño del Equipo humano		Personal especializado	¿El personal de la empresa CC Pacifico demuestra capacidad para solucionar ciertos inconvenientes por parte de la Municipalidad?

			Nivel de información especializado	¿Al momento de realizar alguna consulta sobre las propiedades, características, especificaciones técnicas de los productos, la Municipalidad recibe una respuesta rápida y correcta?
			Valores en el equipo de la empresa	¿Los colaboradores de la empresa CC Pacifico demuestran responsabilidad, respeto y paciencia cuando realizan el seguimiento de sus documentos para el pago correspondiente?

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación del presente estudio cumple las características para ser del tipo aplicada, ya que en este estudio se empleó conocimiento, teorías y definiciones científicas de otros investigadores, que fortalecieron y nutrieron la información de las variables y dimensiones de estudio. Puesto que la idea central es, que estos posean relación directa con el tema a investigar. “En la investigación de tipo aplicada se interpreta y analiza a base de ciertas teorías y conocimientos científicos el significado e implicaciones de un problema a investigar (Sampieri, Fernández y Baptista 2014, pp. 42-43).

3.1.1. ENFOQUE

Fue un estudio de carácter cuantitativo, porque efectivamente contiene característica de medición, y análisis e indicadores con métodos estadísticos proporcionados y producidos por datos y valores conseguidos de la muestra de la investigación. Sampieri, Fernández y Baptista (2014) afirman

Los enfoques cuantitativos utilizan la reducción y datos analizados que permiten responder incógnitas de la investigación de tal manera se pueda probar las hipótesis con la finalidad de establecer medidas numéricas, cuantitativas y de otro tipo precisas. Los patrones de comportamiento de la población a menudo dependen del uso de estadísticas. (p.32)

En consecuencia, para que esta investigación se lleve a cabo, recurrió en la recopilación de datos para la cuantificación estadística de manera numérica y porcentual.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Sin duda alguna, esta investigación tiene la característica para ser correlacional, sencillamente porque que permitió medir el nivel de incidencia y relación entre variables (Gestión Administrativa y Estándares de calidad). En efecto se interpuso el estudio de características y perfiles de las personas que van a ser objeto del estudio. Sampieri, Fernández y Baptista (2014) afirman:

El propósito de este tipo de investigación es averiguar hasta qué punto existe una relación o asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular. A veces, solo se analiza la relación entre dos variables, pero la investigación a menudo encuentra una asociación entre tres, cuatro o más variables. (p.93)

Del mismo modo, esta investigación cumplió con el requisito para ser descriptivo, por la razón que, exclusivamente se recopiló información de manera independiente para su medición a base de conceptos de las variables de estudio. Sampieri, Fernández y Baptista (2014) afirman:

La investigación descriptiva tiene como objetivo revelar los atributos, características y perfiles de la persona, grupo, comunidad, proceso, objeto u otro fenómeno que se analiza. Es decir, solo están destinados a medir o recopilar información de forma independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a los que se refieren. (p.92)

Con relación a lo mencionado, en la investigación elaborada se correlacionó las variables para luego analizar, describir y explicar su comportamiento.

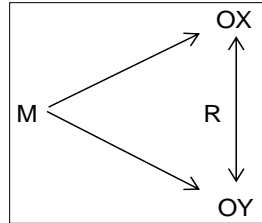
3.1.3. DISEÑO

El diseño de esta investigación fue no experimental, porque efectivamente la idea fue analizar las variables de estudio (Gestión Administrativa y Estándares de calidad), sin causar efectos de manipulación intencional entre estas. De tal forma el análisis fue realizado sin causar alteración en el comportamiento de la variable independiente con la finalidad de observar su impacto sobre la variable dependiente; de tal manera, se analizó a través de técnicas y métodos, tales como la observación de fenómenos que estos son originados en su realidad. Sampieri, Fernández y Baptista (2014) afirman:

Al aplicar un diseño de **estudio no experimental**, el estudio se realiza sin manipular intencionalmente las variables. En otras palabras, se trata de estudios que no modifican intencionalmente la variable independiente para ver su efecto en otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar y luego analizar fenómenos que ocurren en situaciones naturales. (p.34)

Ante todo, lo mencionado anteriormente, se procedió a diseñar el esquema de la investigación:

Esquema



Leyenda

M	Muestra conformada por las Municipalidades Distritales de Huánuco
----------	---

O	Observación de las variables
X	Variable Independiente: Gestión Administrativa
Y	Variable Dependiente: Estándares de Calidad
r	Relación entre las dos Variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Sampieri, Fernández y Baptista (2014) afirman que “La población es un conjunto de todos los elementos cuyas propiedades son mucho más precisas que las del universo, que forma parte del área donde se estudia el problema. Recopile todos los casos que se ajusten a una amplia gama de especificaciones” (pp.174-175).

Con relación a los autores citados, en el trabajo de investigación propuesta se ha considerado a la población que involucra ciertas características esenciales. En ese sentido, la población de este estudio lo conformaran las veinticinco (25) Municipalidades Distritales de Huánuco en donde la Empresa CC Pacífico es proveedora de productos lácteos; cabe indicar, que la cantidad de la población se determinó mediante la consulta en la oficina administrativa de la Empresa en Estudio.

TABLA N° 1 LISTA DE MUNICIPALIDADES

Relación de municipalidades Distritales donde la Empresa CC Pacifico es
proveedora de productos lácteos

AÑO 2020			
N°	MUNICIPALIDADES	EMPRESA PROVEEDORA	PRESENTACIÓN
1	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCHACO	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
2	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YAROWILCA	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
3	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAHUAC	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
4	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARIAS	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
5	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAURICOCHA	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
6	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JIVIA	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
7	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL DE CAURI	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
8	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TANTAMAYO	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
9	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN RAFAEL	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
10	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PEDRO DE CHAULAN	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
11	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUACAR	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
12	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN FRANCISCO DE CAYRAN	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
13	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BAÑOS	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
14	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YACUS	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
15	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COLPAS	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND

16	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYNA	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
17	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PACHITEA PANAQ-ADENDA	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
18	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORAS	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
19	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOLINOS	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
20	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COCHABAMBA	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
21	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PINRA	CC PACIFICO SAC	170 GR * 48 UND
22	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHAS	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
23	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMALIES	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
24	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OBAS	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND
25	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUÑOS	CC PACIFICO SAC	410 GR * 48 UND

Nota: Oficina de Administración de la Empresa CC Pacífico

Elaboración: Propia de la investigadora

3.2.2. MUESTRA

Como se ha indicado, que el tipo de esta investigación fue cuantitativo; por lo cual el enfoque de la muestra de estudio fue estadísticamente representativo de la población. Al respecto Sampieri, Fernández y Baptista (2014) afirman:

Para los métodos cuantitativos, una muestra es calificada por una cierta parte de la población de la cual se recolectarán datos, deben estar predefinidos y delineados con precisión, y deben ser representativos de la población. La investigadora desea que los resultados de la muestra se generalicen o extrapolen a la población. (p.173)

Para determinar y seleccionar la muestra de estudio, en la investigación, se empleó la muestra no probabilística. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman:

Las muestras no probabilísticas, también conocidas como muestras directas, incluyen procedimientos de selección basados en las características del estudio en lugar de criterios de generalización estadística. Todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para la muestra y se obtienen determinando las características de la población y el tamaño de la muestra. (p.189)

Por esta razón, como ya lo mencionaron los autores anteriormente, se extrajo intencionalmente una determinada población para ser considerada como muestra sin tener la necesidad de utilizar fórmulas de aleatoriedad simple.

Hay que tener en cuenta, que la población de la investigación no es de gran tamaño. Por lo tanto, se consideró a toda la población como muestra de estudio, ya que todas cumplen con las capacidades y condiciones para ser encuestadas.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Efectivamente con respecto a la recolección de datos, la técnica e instrumenta que se utilizó fue:

La encuesta; la cual fue elaborada a través una ficha de preguntas que fueron entregadas a la muestra de estudio para el respectivo desarrollo.

El cuestionario; Contiene preguntas orientadas a las variables, dimensiones e indicadores de la investigación. Sampieri, Collado y Baptista (2016) afirma que “El cuestionario, conjunto de preguntas relacionadas con una o más variables que se miden” (p. 391).

Así pues, el cuestionario estuvo compuesta por preguntas diseñadas y estructuradas de manera concreta, accesible y breves, con enfoque a las variables de estudio con la finalidad de obtener información relevante sobre Gestión administrativa y Estándares de calidad de la empresa CC PACIFICO,

proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.4.1. PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Ahora bien, para hacer posible el desarrollo estadístico en la investigación, se utilizó el Programa SPSS Versión 22, herramienta necesaria que permitió procesar datos de la muestra de estudio. Por lo tanto, esto suministro tablas y figuras descriptivas y correlacionales entre variables.

3.4.2. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Citando a Sampieri, Fernández y Baptista (2014) mencionan que “Actualmente, el análisis de datos cuantitativos se realiza por computadora o sistemas de datos. Muy pocas personas hacen esto manualmente o aplicando fórmulas, especialmente si esto tienen una gran cantidad de datos” (p.272).

A partir de esa idea, el análisis que se desarrolló en esta investigación fue a través de la estadística descriptiva; utilizando el software estadístico (SPSS).

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

TABLA N° 2 CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA

¿La empresa siempre cumple las propuestas que describe al inicio de la contratación?

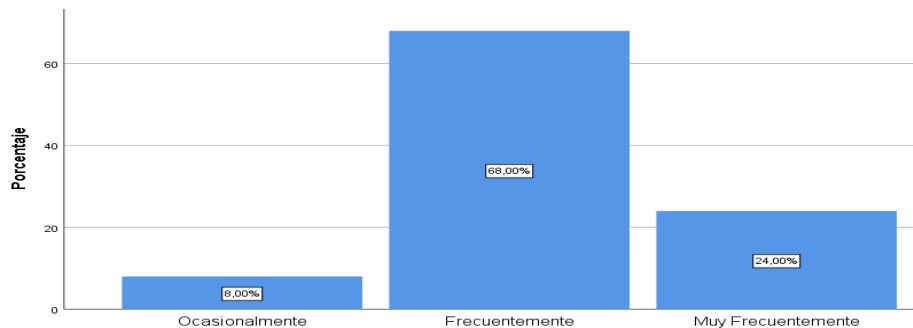
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	2	8,0	8,0
	Frecuentemente	17	68,0	76,0
	Muy Frecuentemente	6	24,0	100,0
Total		25	100,0	100,0

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 1 CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA

¿La empresa siempre cumple las propuestas que describe al inicio de la contratación?



Nota: Resultado TABLA N°2

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°2 y FIGURA N°1 se observa el nivel de cumplimiento de las propuestas descritas por la empresa CC Pacifico, que en un 68% de los encuestados indica que “frecuentemente” la dicha empresa cumple con las propuestas, el 24% manifiesta que “muy frecuentemente” y el 8% indica que “ocasionalmente”. Evidenciándose que existe una expectativa positiva por parte de la muestra, la cual pudiera

demostrar que la empresa en estudio es una organización bien orientada a sus fines.

TABLA N° 3 PROCEDIMIENTO

¿La empresa cuenta con un procedimiento que facilite el cumplimiento contractual?

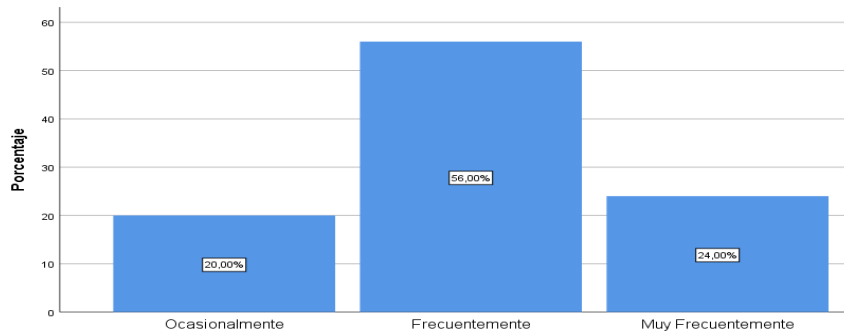
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	5	20,0	20,0	20,0
	Frecuentemente	14	56,0	56,0	76,0
	Muy Frecuentemente	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 2 PROCEDIMIENTOS

¿La empresa cuenta con un procedimiento que facilite el cumplimiento contractual?



Nota: Resultado TABLA N° 3

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°3 y FIGURA N°2 se observa que del 100% de los encuestados, el 56% indican que “frecuentemente” la empresa cuenta con un procedimiento que permite el cumplimiento contractual, el 24% manifestaron que “muy frecuentemente” y el 20% indicaron que “ocasionalmente”. Contar con un procedimiento que facilite cumplir de manera pertinente el contrato, es demostrar que la empresa está bien estructurada en sus responsabilidades y funciones.

TABLA N° 4 DELEGACIÓN DE FUNCIONES

¿La Municipalidad está de acuerdo con la delegación de funciones para el cumplimiento de las actividades planificadas?

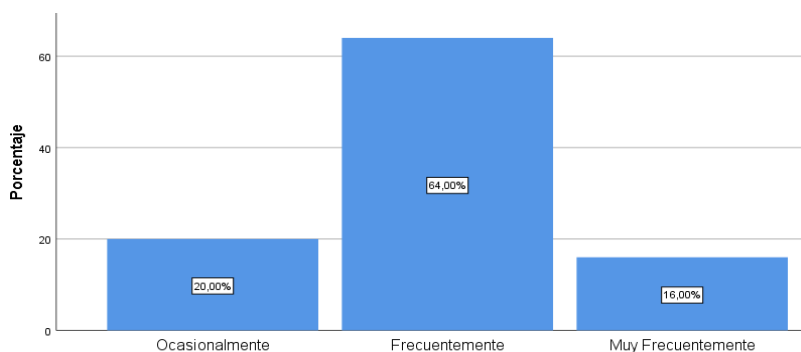
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	5	20,0	20,0	20,0
	Frecuentemente	16	64,0	64,0	84,0
	Muy Frecuentemente	4	16,0	16,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 3 DELEGACIÓN DE FUNCIONES

¿La Municipalidad está de acuerdo con la delegación de funciones para el cumplimiento de las actividades planificadas?



Nota: Resultado TABLA N° 4

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

Con respecto a la TABLA N°4 y FIGURA N°3, se observa la adecuada delegación de funciones que permite el cumplimiento de las actividades planificadas de la empresa Pacífico, del 100% de la muestra de estudio, el 64% de los encuestados indica que “frecuentemente”, el 20% respondieron “ocasionalmente” y mientras el 16% “muy frecuentemente”. Esto demuestra que la empresa CC Pacifico tiene colaboradores que gestionan de manera eficiente en las municipalidades sobre las actividades contractuales con la Empresa.

TABLA N° 5 ESPECIFICACIONES TECNICAS

¿Los productos lácteos abastecidos por parte de la empresa cumplen con las especificaciones técnicas establecidos en las bases?

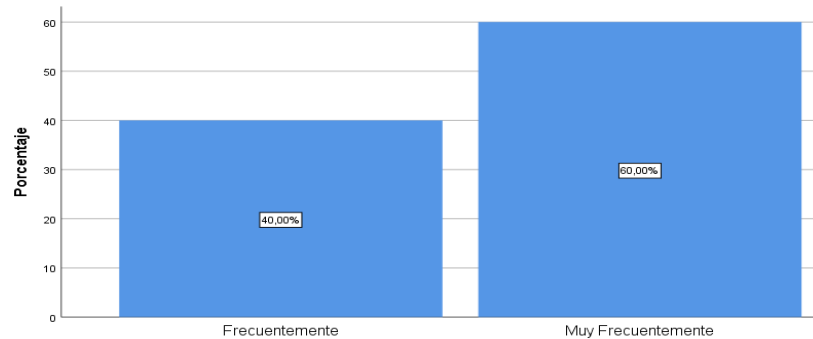
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Frecuentemente	10	40,0	40,0	40,0
Muy Frecuentemente	15	60,0	60,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 4 ESPECIFICACIONES TECNICAS

¿Los productos lácteos abastecidos por parte de la empresa cumplen con las especificaciones técnicas establecidos en las bases?



Nota: Resultado TABLA N° 5

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°5 y FIGURA N°4 se observa el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los productos lácteos abastecidos por la empresa CC Pacifico, al respecto del 100% de la muestra de estudio, el 60% de los encuestados indicaron que “muy frecuentemente se cumple con las especificaciones técnicas del bien, y mientras el 40% indicaron “frecuentemente”. Concluyéndose que la empresa está desempeñándose con objetividad y compromiso con los pedidos y contratos de compra de productos lácteos celebradas con las municipalidades.

TABLA N° 6 CUMPLIMIENTO DE FECHAS

¿La empresa cumple con las fechas de entrega de los productos lácteos según el cronograma señalado en el contrato?

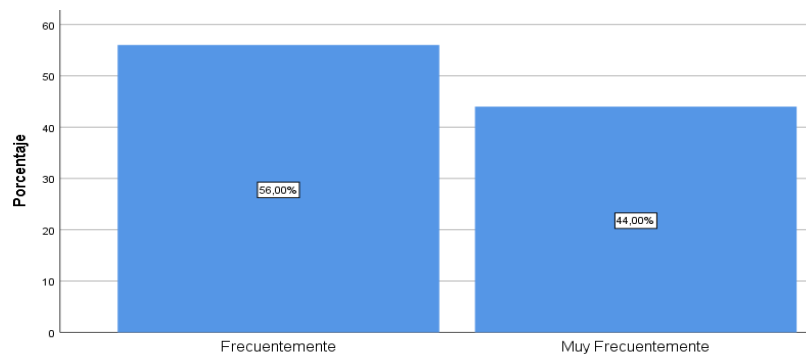
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	14	56,0	56,0	56,0
	Muy Frecuentemente	11	44,0	44,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 5 CUMPLIMIENTO DE FECHAS

¿La empresa cumple con las fechas de entrega de los productos lácteos según el cronograma señalado en el contrato?



Nota: Resultado TABLA N° 6

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°6 y FIGURA N°5 se observa el nivel de cumplimiento de las fechas de entrega de los productos lácteos según el cronograma en el contrato, al respecto del 100% de la muestra de estudio el 56% de los encuestados indicaron que “frecuentemente” se cumple con estas fechas de entrega, y mientras el 44% indicaron que “muy frecuentemente”. Por lo que se demuestra que la empresa CC Pacifico está cumpliendo con las fechas programadas y establecidas en el contrato, pero esto también debe ser una garantía de cumplimiento contractual.

TABLA N° 7 MEJORAS REALIZADAS

¿Las mejoras realizadas por la empresa CC Pacifico son eficientes, teniendo en cuenta la opinión de los beneficiarios directos?

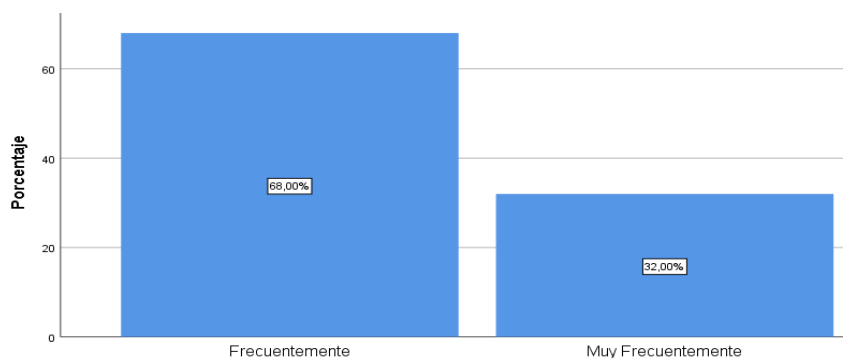
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Frecuentemente	17	68,0	68,0	68,0
Muy Frecuentemente	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 6 MEJORAS REALIZADAS

¿Las mejoras realizadas por la empresa CC Pacifico son eficientes, teniendo en cuenta la opinión de los beneficiarios directos?



Nota: Resultado TABLA N° 7

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°7 y FIGURA N°6, se observa mejoras de la empresa CC Pacifico con respecto a la opinión de los beneficiarios directos de los productos lácteos, al respecto del 100% de la muestra de estudio el 68% de los encuestados indicaron que “frecuentemente” la empresa demuestra mejoras eficientes, y mientras el 32% de los encuestados indicaron que “muy frecuentemente”. Se puede evidenciar que la mayoría de la muestra de estudio establece que los productos lácteos que provee la empresa CC Pacifico tienen efectos positivos en los beneficiarios directos de estos bienes.

TABLA N° 8 CAPACIDAD COMO PROVEEDOR

¿La empresa CC Pacifico ha demostrado capacidad como proveedor de productos lácteos?

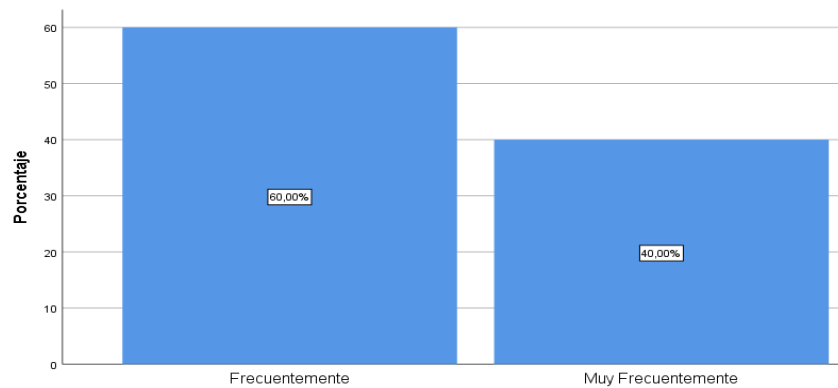
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	15	60,0	60,0	60,0
	Muy Frecuentemente	10	40,0	40,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 7 CAPACIDAD COMO PROVEEDOR

¿La empresa CC Pacifico ha demostrado capacidad como proveedor de productos lácteos?



Nota: Resultado TABLA N° 8

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°8 y FIGURA N°7 se indica la capacidad que demuestra la empresa CC Pacifico como proveedor de productos lácteos, al respecto del 100% de la muestra de estudio, el 60% de los encuestados mencionaron que “frecuentemente” la empresa demuestra capacidad como proveedor de estos productos y mientras que el 40% de los encuestados indicaron que “muy frecuentemente”. Esto demuestra que la empresa CC Pacifico practica fluidamente la coordinación que le permite la especialización en la venta de productos lácteos.

TABLA N° 9 NIVEL DE COMUNICACIÓN

¿El nivel de comunicación a través de la tecnología digital utilizada por la empresa CC Pacífico es la adecuada?

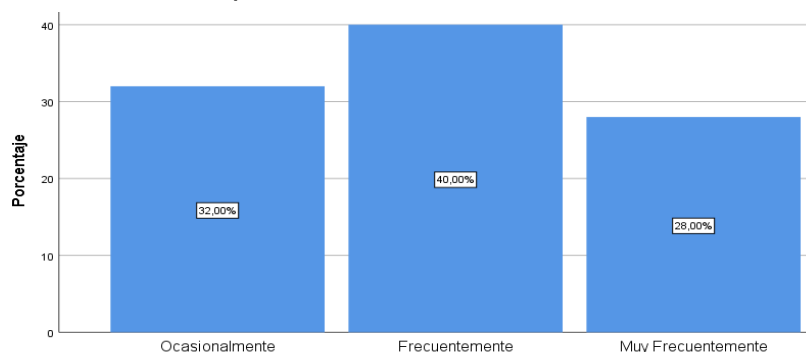
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ocasionalmente	8	32,0	32,0	32,0
Frecuentemente	10	40,0	40,0	72,0
Muy Frecuentemente	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 8 NIVEL DE COMUNICACIÓN

¿El nivel de comunicación a través de la tecnología digital utilizada por la empresa CC Pacífico es la adecuada?



Nota: Resultado TABLA N° 9

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°9 y FIGURA N°8 se indica el nivel de comunicación de la empresa CC Pacífico a través de la tecnología digital, al respecto del 100% de la muestra de estudio el 40% de los encuestados indicaron “frecuentemente” la empresa demuestra una adecuada comunicación digital, el 32% indicaron que “ocasionalmente” y el 28% indicaron “muy frecuentemente”. Esto evidencia que la empresa CC Pacífico articula adecuadamente la información entre sus colaboradores utilizando la tecnología de comunicación, la cual permite la coordinación oportuna.

TABLA N° 10 PRESERVACIÓN Y BUEN ESTADO

¿Los productos lácteos que es distribuido a la Municipalidad por la empresa CC Pacifico, están debidamente preservadas y en un buen estado?

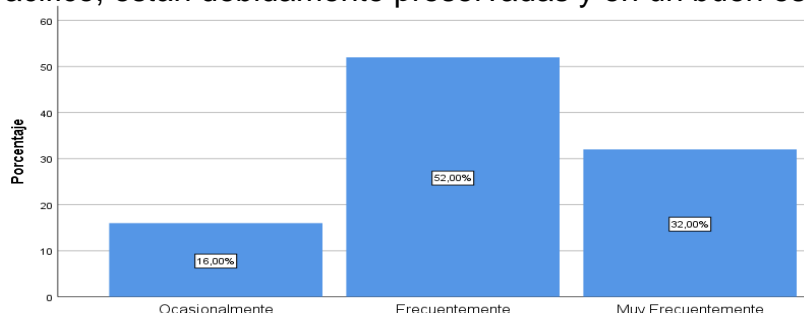
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ocasionalmente	4	16,0	16,0	16,0
Frecuentemente	13	52,0	52,0	68,0
Muy Frecuentemente	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 9 PRESERVACIÓN Y BUEN ESTADO

¿Los productos lácteos que es distribuido a la Municipalidad por la empresa CC Pacifico, están debidamente preservadas y en un buen estado?



Nota: Resultado TABLA N° 10

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°10 y FIGURA N°9 se observa que del 100% de la muestra de estudio, el 52% de los encuestados indicaron que “frecuentemente” los productos lácteos distribuidos desde la empresa CC Pacifico hasta la municipalidad están debidamente preservadas y en buen estado, en tanto el 32% de los encuestados indicaron que “muy frecuentemente” y el 16% indicaron que “ocasionalmente”. Las acciones de control de manera constante en la fase de distribución de los bienes de productos lácteos son esenciales para cumplir con los objetivos de la institución.

4.1.2. ESTÁNDARES DE CALIDAD

TABLA N° 11 CERTIFICADO DE CALIDAD

¿La empresa entrega el certificado de calidad según ISO 9001?

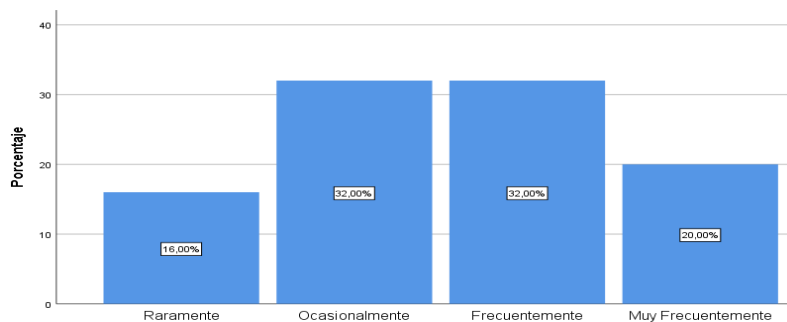
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Raramente	4	16,0	16,0	16,0
Ocasionalmente	8	32,0	32,0	48,0
Frecuentemente	8	32,0	32,0	80,0
Muy Frecuentemente	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 10 CERTIFICADO DE CALIDAD

¿La empresa entrega el certificado de calidad según ISO 9001?



Nota: Resultado TABLA N° 11

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°11 y FIGURA N°10 se representa respuestas de la muestra de estudio con respecto a la entrega del certificado de calidad según ISO 9001 por parte de la empresa CC Pacifico, del 100% de la muestra de estudio, el 32% de los encuestados indicaron “ocasionalmente” y “frecuentemente”, el 20% indicaron “muy frecuentemente” y mientras que el 16% indicaron que “raramente”. La garantía es indispensable para el cumplimiento de calidad y mucho más cuando se trata de productos lácteos que deben cumplir con los estándares a través de la inspección y verificación del cumplimiento de normativas y reglamentos internos en la empresa.

TABLA N° 12 CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES

¿La empresa está cumpliendo con las condiciones puestas por la
Municipalidad?

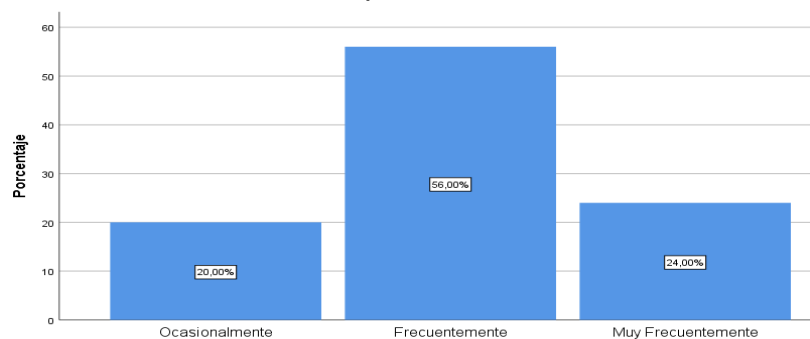
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	5	20,0	20,0	20,0
	Frecuentemente	14	56,0	56,0	76,0
	Muy Frecuentemente	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 11 CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES

¿La empresa está cumpliendo con las condiciones puestas por la
Municipalidad?



Nota: Resultado TABLA N° 12

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°12 y FIGURA N°11 se indica el nivel de cumplimiento de las condiciones puestas por la municipalidad por parte de la empresa CC Pacifico, al respecto del 100% de la muestra de estudio el 56% de los encuestados indicaron que “frecuentemente” la empresa cumple con las condiciones puestas por la municipalidad, en tanto el 24% indicaron que “muy frecuentemente” y el 20% de los encuestados indicaron “ocasionalmente”. Por lo que se puede evidenciar que la empresa CC Pacifico cumple con las condiciones técnicas de entrega de producto.

TABLA N° 13 RESPETO Y CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS

¿La empresa CC Pacifico respeta y cumple las normas contractuales, internas y generales?

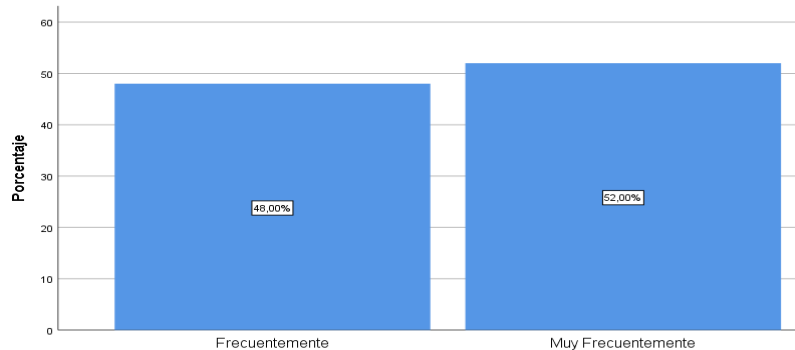
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	12	48,0	48,0	48,0
	Muy Frecuentemente	13	52,0	52,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 12 RESPETO Y CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS

¿La empresa CC Pacifico respeta y cumple las normas contractuales, internas y generales?



Nota: Resultado TABLA N° 13

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°13 y FIGURA N°12 se observa el nivel de respeto y cumplimiento de las normas contractuales internas y generales por parte de la empresa CC Pacifico, al respecto del 100% de la muestra de estudio el 52% indicaron que “muy frecuentemente” la empresa respeta y cumple las normas, y mientras tanto el 48% de los encuestado indicaron que “frecuentemente”. En esto se puede observar una confirmación positiva y buena de las municipalidades ante el buen comportamiento de la empresa,

la cual permite que la empresa siempre cuente permanentemente la certificación de calidad.

TABLA N° 14 SEGUIMIENTO

¿La empresa CC Pacifico esta constante interactuando con la Municipalidad para saber el estado de los productos lácteos atendidos?

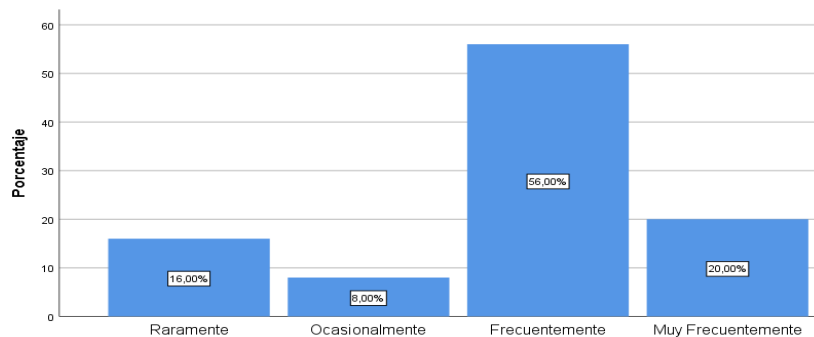
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Raramente	4	16,0	16,0	16,0
Ocasionalmente	2	8,0	8,0	24,0
Frecuentemente	14	56,0	56,0	80,0
Muy Frecuentemente	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 13 SEGUIMIENTO

¿La empresa CC Pacifico esta constante interactuando con la Municipalidad para saber el estado de los productos lácteos atendidos?



Nota: Resultado TABLA N° 14

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°14 y FIGURA N°13 se observa el nivel de interacción entre la empresa CC Pacifico con la Municipalidad que permita saber el estado de los productos lácteos atendidos, al respecto del 100% de la muestra de estudio, el 56% de los encuestados indicaron que “frecuentemente” la empresa interactúa con la Entidad pública, el 20% indicaron “muy frecuentemente”, en tanto el 16% indicaron que

“raramente” y el 8% manifestaron “ocasionalmente”. La interacción constante permite demuestras compromiso y seguimiento sobre los productos lácteo atendidos para determinar el nivel de satisfacción.

TABLA N° 15 CUMPLIMIENTO CON LAS ESPECIFICACIONES NUTRICIONALES

¿Los productos lácteos abastecidos por la empresa CC Pacifico están de acuerdo a las especificaciones nutricionales solicitado por la Municipalidad?

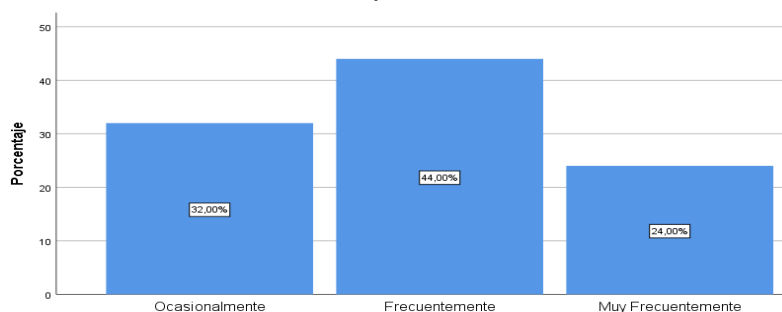
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	8	32,0	32,0	32,0
	Frecuentemente	11	44,0	44,0	76,0
	Muy Frecuentemente	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 14 CUMPLIMIENTO CON LAS ESPECIFICACIONES NUTRICIONALES

¿Los productos lácteos abastecidos por la empresa CC Pacifico están de acuerdo a las especificaciones nutricionales solicitado por la Municipalidad?



Nota: Resultado TABLA N° 15

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°15 y FIGURA N°14 se indica si los productos lácteos abastecidos en la municipalidad están de acuerdo a las especificaciones nutricionales, al respecto del 100% de la muestra de estudio, el 44% de los encuestados indicaron que “frecuentemente” los productos lácteos

cumplen con estas especificaciones, en tanto el 32% indicaron que “ocasionalmente” y el 24% de los encuestados indicaron “muy frecuentemente”. Por lo que se puede evidenciar que los productos lácteos abastecidos por la empresa CC Pacifico tiene la capacidad de satisfacer necesidades potenciales.

TABLA N° 16 RECONOCIMIENTO

¿La Municipalidad ha tenido reconocimiento por parte de los beneficiarios del vaso de leche por los productos lácteos abastecidos de la empresa CC Pacifico?

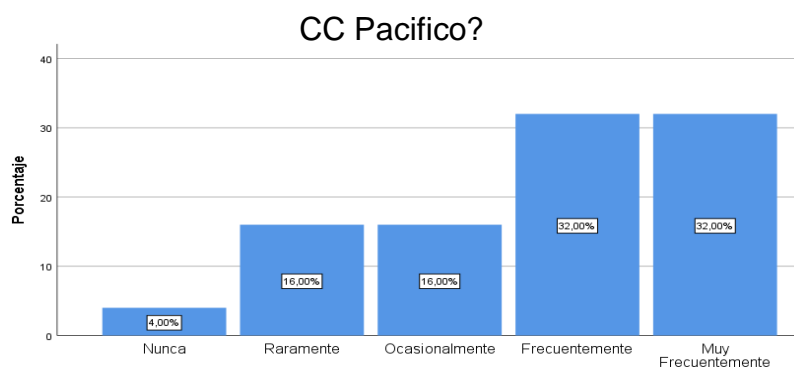
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	4,0	4,0	4,0
Raramente	4	16,0	16,0	20,0
Ocasionalmente	4	16,0	16,0	36,0
Frecuentemente	8	32,0	32,0	68,0
Muy Frecuentemente	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 15 RECONOCIMIENTO

¿La Municipalidad ha tenido reconocimiento por parte de los beneficiarios del vaso de leche por los productos lácteos abastecidos de la empresa



Nota: Resultado TABLA N° 16

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°16 y FIGURA N°15 se observa el reconocimiento de la Municipalidad por parte de los beneficiarios del vaso de leche por lo

productos lácteos abastecidos por la empresa CC Pacifico, al respecto del 100% de la muestra de estudio, el 32% indicaron que “muy frecuentemente” y “frecuentemente, en tanto el 16% indicaron “ocasionalmente” y raramente, y el 4% indicaron que “nunca”. La empresa debe enfocar su objetivo en la satisfacción de los beneficiarios directos.

TABLA N° 17 CAPACIDAD DE SOLUCIÓN

¿El personal de la empresa CC Pacifico demuestra capacidad para solucionar ciertos inconvenientes por parte de la Municipalidad?

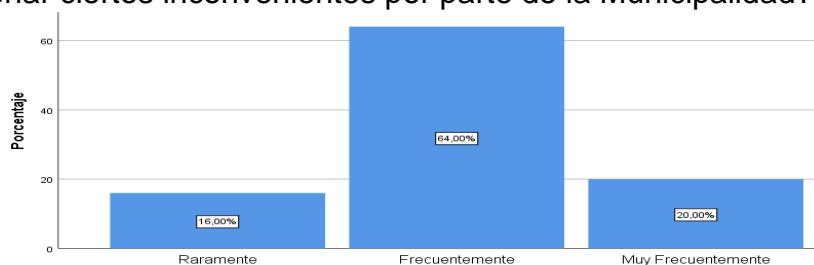
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	4	16,0	16,0	16,0
	Frecuentemente	16	64,0	64,0	80,0
	Muy Frecuentemente	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 16 CAPACIDAD DE SOLUCIÓN

¿El personal de la empresa CC Pacifico demuestra capacidad para solucionar ciertos inconvenientes por parte de la Municipalidad?



Nota: Resultado TABLA N° 17

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°17 y FIGURA N°16, se observa el nivel de capacidad del personal de la empresa CC Pacifico para solucionar ciertos inconvenientes por parte de la Municipalidad, al respecto del 100% de la muestra de estudio, el 64% de los encuestados indicaron que “frecuentemente” el personal demuestra capacidad para solucionar inconvenientes, el 20% indicaron que “muy frecuentemente” y el 16% de

los encuestados indicaron que “raramente”. El personal de la empresa debe ser capacitado para responder de manera oportuna a cualquier observación realizada por la municipalidad con referente a los documentos y productos lácteos.

TABLA N° 18 RESPUESTA RAPIDA Y CORRERCTA

¿Al momento de realizar alguna consulta sobre las propiedades, características, especificaciones técnicas de los productos, la Municipalidad recibe una respuesta rápida y correcta?

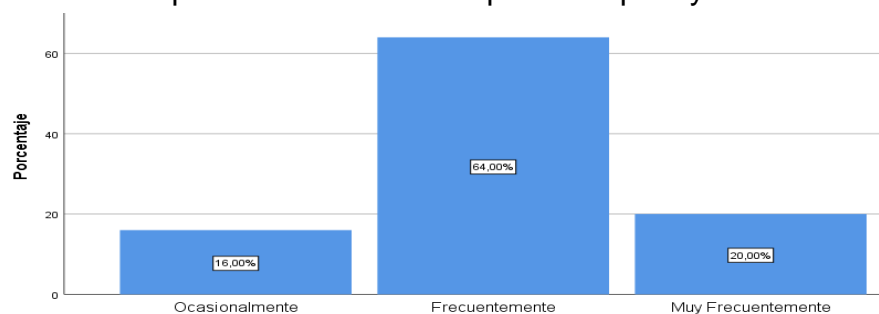
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	4	16,0	16,0	16,0
	Frecuentemente	16	64,0	64,0	80,0
	Muy Frecuentemente	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 17 RESPUESTA RAPIDA Y CORRERCTA

¿Al momento de realizar alguna consulta sobre las propiedades, características, especificaciones técnicas de los productos, la Municipalidad recibe una respuesta rápida y correcta?



Nota: Resultado TABLA N° 18

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°18 y FIGURA N°17 se represente la capacidad de respuesta las propiedades, características, especificaciones técnicas de los productos de los colaboradores de la empresa CC Pacifico, al respecto del 100% de la muestra de estudio, el 64% de los encuestados indicaron que “frecuentemente” la Municipalidad recibe una respuesta rápida y

correcta, en tanto el 20% indicaron “muy frecuentemente” y el 16% de los encuestados indicaron que “ocasionalmente”. La empresa debe perfeccionar información especializado a sus colaboradores para que de esta forma poder demostrar desempeño del equipo humano.

TABLA N° 19 SEGUIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN

¿Los colaboradores de la empresa CC Pacifico demuestran responsabilidad, respeto y paciencia cuando realizan el seguimiento de sus documentos para el pago correspondiente?

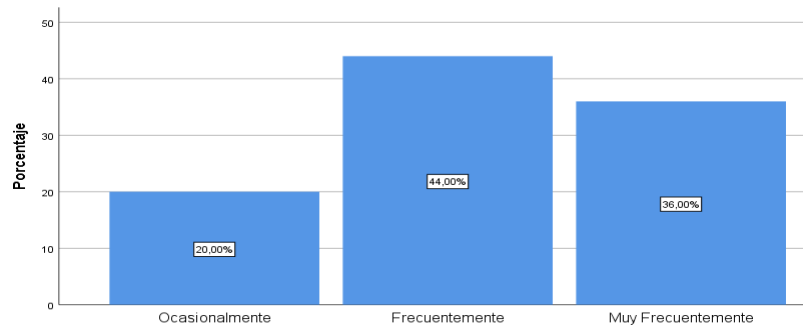
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ocasionalmente	5	20,0	20,0	20,0
Frecuentemente	11	44,0	44,0	64,0
Muy Frecuentemente	9	36,0	36,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota: Instrumento de Investigación 2021

Elaboración: propia de la tesista

FIGURA N° 18 SEGUIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN

¿Los colaboradores de la empresa CC Pacifico demuestran responsabilidad, respeto y paciencia cuando realizan el seguimiento de sus documentos para el pago correspondiente?



Nota: Resultado TABLA N° 19

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA N°19 y FIGURA N°18 se observa el nivel de responsabilidad, respeto y paciencia de los colaboradores de la empresa CC Pacifico al momento de realizar el seguimiento de documentos para el pago de productos lácteos atendidos, al respecto el 100% de la muestra

de estudio, el 44% de los encuestados indicaron que “frecuentemente” los colaboradores de la empresa demuestran responsabilidad, respeto y paciencia, en tanto el 36% indicaron que “muy frecuentemente” y el 20% de los encuestados indicaron que “ocasionalmente”.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

Con el fin de establecer y determinar la relación existente entre las variables de estudio, se procedió a la formulación de la hipótesis siguiente:

HG: Existencia de una relación significativa entre Gestión administrativa con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021.

Siendo una investigación de nivel correlacional de alcance cuantitativo la cual nos permitió calcular valores por cada variable con la finalidad de establecer asociación entre ellos, obteniéndose los siguientes valores:

FIGURA N° 19 VALORES OBTENIDOS POR CADA VARIABLE Y DIMENSIÓN

	Gestionadministrativa	Estandaresdecalidad	Planificaciónyorganización	Desempeñoorganizacional	Coordinaciónycontrol	var
1	39,00	38,00	12,00	14,00	13,00	
2	43,00	38,00	13,00	15,00	15,00	
3	35,00	35,00	11,00	13,00	11,00	
4	36,00	35,00	11,00	12,00	13,00	
5	42,00	36,00	14,00	15,00	13,00	
6	34,00	27,00	12,00	12,00	10,00	
7	39,00	38,00	12,00	14,00	13,00	
8	43,00	38,00	13,00	15,00	15,00	
9	35,00	35,00	11,00	13,00	11,00	
10	36,00	35,00	11,00	12,00	13,00	
11	42,00	36,00	14,00	15,00	13,00	
12	34,00	27,00	12,00	12,00	10,00	
13	34,00	35,00	10,00	13,00	11,00	
14	35,00	35,00	11,00	13,00	11,00	
15	36,00	35,00	11,00	12,00	13,00	
16	42,00	36,00	14,00	15,00	13,00	
17	34,00	27,00	12,00	12,00	10,00	
18	34,00	35,00	10,00	13,00	11,00	
19	42,00	43,00	14,00	15,00	13,00	
20	37,00	44,00	11,00	12,00	14,00	
21	37,00	44,00	11,00	12,00	14,00	
22	40,00	35,00	13,00	13,00	14,00	
23	45,00	41,00	15,00	15,00	15,00	
24	35,00	27,00	12,00	12,00	11,00	
25	42,00	36,00	14,00	15,00	13,00	
26						
27						
28						
29						

Nota: Resultado de los datos obtenidos por cada ítem

Elaboración: Propia de la tesista

Estos valores obtenidos por cada variable y dimensiones se utilizaron para establecer la correlación entre ellas. Para esto se utilizó la fórmula del coeficiente de corrección de Pearson r_{xy} que a continuación se detalla:

Formula

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Legenda

x = Puntajes obtenido de la variable “Gestión financiera”

y = Puntajes obtenidos de la variable “Estándares de calidad”

rx.y= Relación de las variables.

N = Número de encuestados

TABLA N° 20 REPRESENTACIÓN CORRELACIONAL DE LA VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA CON ESTÁNDARES DE CALIDAD

		Gestión administrativa	Estándares de calidad
Gestión administrativa	Correlación de	1	,547**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,01
	N	25	25
Estándares de calidad	Correlación de	,547**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,01	
	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuesta 2021

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN

En la tabla 19 se constituye el nivel de asociación de correlación entre las variables de estudio, determinándose un valor correlacional de

0,547 cuyo rango de clasificación de coeficiente de relación se ubica en +0.51 a +0.75, cuya categoría de asociación constituye una relación positiva de intensidad considerable entre la “Gestión administrativa” y “Estándares de calidad”. En ese sentido se procede a confirmar y aceptar la hipótesis general propuesta.

4.1.2. HIPÓTESIS ESPECIFICO

Del mismo modo para determinar la relación existente entre las dimensiones de la variable dependiente con la variable dependiente se procedió a formular las siguientes hipótesis específicas:

HE1: Existencia de relación significativa entre Planificación y organización con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021

Habiendo calculado los valores cuantitativos por cada dimensión (véase figura 19), de la misma manera se procedió templar esos datos en la fórmula de coeficiente de Pearson obteniéndose las siguientes tablas:

TABLA N° 21 REPRESENTACIÓN CORRELACIONAL DE LA PRIMERA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA CON ESTÁNDARES DE CALIDAD

		Planificación y organización	Estándares de calidad
Planificación y organización	Correlación de	1	,870
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,05
	N	25	25
Estándares de calidad	Correlación de	,870	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,05	
	N	25	25

Nota: Encuesta 2021

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN

En la tabla 20 se constituye el nivel de asociación de correlación entre la primera dimensión de las variables de estudio, determinándose un valor correlacional de 0,870 cuyo rango de clasificación de coeficiente de relación se ubica en +0.76 a +0.90, cuya categoría de asociación constituye una relación positiva de intensidad muy fuerte entre la “Planificación y organización” y “Estándares de calidad”. En ese sentido se procede a confirmar y aceptar la primera hipótesis específica propuesta.

HE2: Existencia de relación significativa entre Desempeño organizacional con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021

TABLA N° 22 REPRESENTACIÓN CORRELACIONAL DE LA SEGUNDA DIMENSIÓN DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA CON ESTÁNDARES DE CALIDAD

		Desempeño organizacional	Estándares de calidad
Desempeño organizacional	Correlación de Pearson	1	,422*
	Sig. (bilateral)		,05
	N	25	25
Estándares de calidad	Correlación de Pearson	,422*	1
	Sig. (bilateral)	,05	
	N	25	25

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

Nota: Encuesta 2021

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN

En la tabla 21 se constituye el nivel de asociación de correlación entre la segunda dimensión de las variables de estudio, determinándose un valor correlacional de 0,422 cuyo rango de clasificación de coeficiente

de relación se ubica en +0.11 a +0.50, cuya categoría de asociación constituye una relación positiva de intensidad media entre el “desempeño organizacional” y “Estándares de calidad”. En ese sentido se procede a confirmar y aceptar la segunda hipótesis específica propuesta.

HE3: Existencia de relación significativa entre Coordinación y Control con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021

TABLA N° 23 REPRESENTACIÓN CORRELACIONAL DE LA TERCERA DIMENSIÓN COORDINACIÓN Y CONTROL DE LA VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA CON ESTÁNDARES DE CALIDAD

		Coordinación y control	Estándares de calidad
Coordinación y control	Correlación de Pearson	1	,758**
	Sig. (bilateral)		,01
	N	25	25
	Correlación de Pearson	,758**	1
Estándares de calidad	Sig. (bilateral)	,01	
	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuesta 2021

Elaboración: Propia de la tesista

INTERPRETACIÓN

En la tabla 22 se constituye el nivel de asociación de correlación entre la tercera dimensión de las variables de estudio, determinándose un valor correlacional de 0,758 cuyo rango de clasificación de coeficiente de relación se ubica en +0.51 a +0.75, cuya categoría de asociación constituye una relación positiva de intensidad considerable entre la “coordinación y control” y “Estándares de calidad”. En ese sentido se procede a confirmar y aceptar la tercera hipótesis específica propuesta.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- **Con referente a la hipótesis general:** Existencia de una relación significativa entre “Gestión administrativa” con los “Estándares de calidad”. En base a la investigación realizada se estableció la existencia de un valor relacional de 0,547 constituyéndose una relación positiva de intensidad considerable entre las variables de estudio: Gestión administrativa y Estándares de calidad, por la que se aceptó y se confirmó la hipótesis general propuesta. Berrios y Ramírez (2020) en la tesis titulada “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de SEDA Huánuco”, indica que la influencia existente de la gestión administrativa en la calidad de servicio en esta institución es muy bajo, debido a que la gestión administrativa del servicio no está relacionada a la conducta de las personas que trabajan en ella, comprobándose la falta de personal adecuado, planificación para establecer una buena organización con liderazgo y la falta de compromiso de los colaboradores en el logro de objetivos, además se carece de un sistema de control que permita verificar las actividades de la organización. De acuerdo al resultado de los autores citados, podemos hacer resaltar el nivel de importancia de efectuar una gestión administrativa que permita no solamente alcanzar resultados económicos sino alcanzar estándares de calidad por medio de elementos fundamentales y prácticos tales como la planificación, organización coordinación, control que la empresa debe emprender demostrando altos niveles de desempeño organizacional. Para resaltar más lo que estamos mencionando podemos citar a Martel (2018) en su tesis titulada “La Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento de la Marca Instituto Juan Bosco de Huánuco, 2018” afirma que la gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad en el posicionamiento de la marca por el mismo hecho que es un proceso de gestión muy indispensable para ser considerado como herramienta para

el desarrollo de las actividades. A base de esta premisa, podemos indicar con respecto a la gestión administrativa que se viene practicando en la empresa CC Pacifico se está perfeccionando constantemente por el mismo hecho que las expectativas de los consumidores de productos lácteos son más exigentes y en especial las áreas del programa vaso de leche de las Municipalidad Distritales de la provincia de Huánuco que solicitan certificados de calidad que garantizan su distribución de estos productos.

- **Con respecto a la primera hipótesis específica:** Existencia de relación significativa entre Planificación y organización con los Estándares. A través de la cuantificación de valores de la primera dimensión se estableció la existencia de un valor relacional de 0,870 constituyéndose una relación positiva de intensidad muy fuerte entre las variables de estudio: Planificación y organización con Estándares de calidad, por la que se aceptó y se confirmó la primera hipótesis específica. Chávez et al. (2017) en la tesis titulada “Planeamiento Estratégico para la Industria Peruana de Lácteos”, mencionan que en últimos años la producción de lácteos, en el Perú ha mostrado una tendencia de incremento. Esto fue posible gracias a que las industrias de productos lácteos cuentan con personal altamente calificado, asimismo desarrollando un esquema de certificación que garantiza la máxima calidad de la leche, que efectivamente abarca el cumplimiento normativo en lo que corresponde a la planificación, organización, y control. La industria de lácteos busca con la elaboración del plan estratégico detectar elementos claves la cual permita superarnos en el sector alcanzando competencia y productividad. Esto confirma el resultado de la presente investigación, ya que la planificación es un elemento fundamental que permite orientar a planes necesarios y canalizar procedimientos idóneos. Así también la organización coadyuva estructurar de manera adecuada la distribución de funciones entre los colaboradores de la empresa, como lo indica Bernal (2012) que la planificación es la función de gestión principal de la gestión

administrativa puesto que subyace a las funciones decisivas en el cumplimiento de los objetivos planificadas. En tal sentido la planificación y la organización son dos elementos que coadyuva a la mejora continua y estándares de calidad, por lo que la empresa CC Pacifico debe considerarlo indiscutiblemente para alcanzar altos niveles de calidad en sus actividades de venta de productos lácteos.

- **Con respecto a la segunda hipótesis específica:** Existencia de relación significativa entre “Desempeño organizacional” con los “Estándares de calidad”. Producto del trabajo estadístico de la investigación, se estableció la existencia de un valor relacional de 0,422 constituyéndose una relación positiva de intensidad media entre las variables de estudio: desempeño organizacional con Estándares de calidad, aceptándose y confirmándose la segunda hipótesis específica. Es necesario hacer resaltar que el desempeño organizacional está relacionado con la productividad empresarial, la efectividad organizacional y niveles de aceptación de los bienes y servicios que una compañía ofrece. Al respecto, Mármol (2018) en la tesis titulada “Modelo del desempeño organizacional para mejora continua e innovación tecnológica en microempresas procesadoras de productos lácteos”, indica que un modelo operativo de la organización tiene efectos en la mejora constante, y en la innovación de la microempresa de procesamiento de leche implementando un ciclo de proceso de mejora que permita minimizar problemas diferentes de calidad. Asimismo, contar con un modelo organizativo jerárquico de compromiso de los empleados influye en la mejoría de los productos lácteos procesados de la microempresa. Es importante resaltar lo que indica el autor Mármol, que el desempeño organizacional está vinculada con la objetividad, compromiso e implementación de ciclo de procesamiento que permite mejorar la calidad. No obstante, la teoría de Robbins (2016) puede afirmar que el desempeño organizacional es un efecto causante de las buenas prácticas y experiencias ante un avance y competencia, ejecutadas por responsabilidades profesionales de la manera más

eficiente posible. En consecuencia, en nuestra investigación no se puede dejar de lado de indicar que la objetividad empresarial, el cumplimiento contractual y resultado eficiente son efectos del desempeño organizacional que la empresa CC Pacifico debe perfeccionar a la medida de los estándares de calidad.

- **Con respecto a la tercera hipótesis:** Existencia de relación significativa entre “Coordinación y Control” con los “Estándares de calidad”. A través de la cuantificación de valores de la tercera dimensión se estableció la existencia de un valor relacional de 0,758 constituyéndose una relación positiva de intensidad considerable entre las variables de estudio: coordinación y control con Estándares de calidad, aceptándose y confirmándose de esta manera la tercera hipótesis específica. Sabogal y Vargas (2017) en la investigación titulada “Gestión Administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia”, indican que el desarrollo de fuertes controles en la gestión administrativa permite el cumplimiento de las leyes y normativas subyugando al cumplimiento de estrategias, la cual se puede lograr realizando participación y coordinación de manera activa en la organización a través de diferentes términos. Asimismo, Chicaiza (2016) en la tesis de investigación titulada “Diseño del sistema de gestión de calidad según la normativa ISO 9001:2008 en la empresa FILEBOX S.A”, menciona que para alcanzar estándares de calidad uno de los requisitos fundamentales es establecer actividades estandarizadas de gestión de control, así como procedimientos documentarios y definir pasos a seguir para documentar acciones preventivas y correctivas, la cual permita contar con procesos de gestión administrativas que suman para estandarizar la calidad de la empresa. Ante esta premisa, los autores antes mencionados, hacen valer lo que estamos investigando, toda vez que la coordinación permite que la empresa trabaje articuladamente de acuerdo a la información y funciones, mientras que el control permite minimizar riesgos que disminuyan o perjudican la calidad. Por ende, la empresa CC Pacifico

debe asimilar prácticas de control no solamente a la distribución de los productos lácteos sino también a las actividades técnicas, administrativas y al cumplimiento de Estándares de calidad.

CONCLUSIONES

1. Se determinó una relación positiva de intensidad considerable entre las variables de estudio “Gestión administrativa” y “Estándares de calidad” alcanzando un valor de asociación relacional de 0,547. En tal sentido se concluye que la gestión administrativa es un proceso que debe estar vinculada con la planificación, organización, acciones de coordinación y control que de antemano no solo pertinente alcanzar resultados financieros eficientes sino también alcanzar estándares de calidad, por lo tanto, así como otras empresas, la empresa CC Pacifico aun no del todo está empleando la gestión administrativa eficiente, pero si la mayor parte de la muestra de estudio tienen buenas referencias sobre su capacidad administrativa y técnica como proveedor de productos lácteos en las Municipalidades distritales de la provincia de Huánuco.
2. La planificación y organización con los estándares de calidad alcanzaron una relación positiva de intensidad muy fuerte entre las variables de estudio en un 0,870. En tal sentido se concluye que la planificación y organización son elementos fundamentales que permiten alcanzar competencia y productividad empresarial garantizando la máxima calidad en los procedimientos de producción y distribución de bienes, pero cabe indicar que esto sucederá si los planes están bien orientados y vinculados con idóneos procedimientos, y organización bien estructura para la adecuada distribución de funciones de tareas entre el equipo humano. Por lo tanto, con respecto a ello, la empresa CC Pacifico está adecuando de manera sistemática cada vez más asertiva sus planes y organización de trabajo, esto es corroborado según la tabla 1 y 2 donde los encuestados indican frecuentemente y muy frecuentemente la empresa en estudio cumple con las propuestas y procedimientos realizadas en el inicio y ejecución contractual.
3. El “desempeño organizacional” y los “estándares de calidad” alcanzaron una categoría de asociación positiva de intensidad media, obteniendo un valor de 0,422. Por lo que se concluye que el desempeño organizacional

es una representación de la productividad y efectividad de la organización que coadyuvan altos niveles de aceptación de bienes y servicios, por lo tanto la empresa CC Pacifico así como otras empresas, está yendo por un buen camino de desempeño como tal, esto se corrobora según la tabla 4 en donde la muestra de estudio indica que la empresa en estudio frecuentemente y muy frecuentemente cumple con las especificaciones técnicas y las fechas de entrega de los productos lácteos, así también en la tabla 6 indican que la empresa está pendiente de las diferentes opiniones de los beneficiarios directos que le permiten mejorar cada momento más.

4. La “coordinación y control” con los “estándares de calidad” alcanzaron un valor relacional de 0,758 constituyéndose una relación positiva de intensidad considerable entre las variables de estudio. En primer lugar, se concluye que la coordinación es un elemento muy indispensable para adecuar una gestión administrativa que permita articular la comunicación e interacción en el trabajo coadyuvando al cumplimiento contractual con las entidades públicas. En segundo lugar, se concluye que el control no solo es fundamental sino es un elemento infaltable que permite prevenir y corregir riesgos en los procedimientos administrativos, técnicos y de distribución de productos. Por lo tanto, en cuanto a la empresa CC Pacifico, está implementando ciertos criterios de control que el permita mejorar estándares de calidad. Esto es corroborado en la tabla 9, donde los encuestados indican que los productos lácteos distribuidos desde la empresa CC Pacifico hasta la municipalidad están debidamente preservadas y en buen estado, así también en la tabla 11 los encuestados indican que la empresa está cumpliendo con las condiciones puestas por la municipalidad. Esto hace resaltar que la empresa en estudio está realizando prácticas de control en todos sus procesos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia de la empresa CC Pacifico a implementar procesos de gestión administrativa más asertivas, es decir bien definidos y necesarios en el desarrollo de las actividades que permitan constantemente alcanzar estándares de calidad, no solamente en los productos que vende sino también al modelo organizacional y exigencias de las entidades gubernamentales con las que tienen contratos de proveer productos lácteos.
2. Se recomienda a la gerencia de la empresa CC Pacifico orientar, definir y organizar bien las actividades que va realizar cuando inicia una contratación como proveedor de productos lácteos en las entidades locales, para que de esta forma le permita cumplir todo lo planificado y propuesto con la finalidad de demostrar su capacidad y competencia como organización y como proveedor.
3. Se recomienda a la gerencia de la empresa CC Pacifico, implementar instrumentos tales como ficha de evaluación del equipo humano, cronograma de entregas de productos y registro de opiniones de los beneficiarios directos de los productos lácteos, para que de esta forma permita realizar ajustes y modificaciones adecuadas en el interior de La empresa Para que de esta forma ayude a mejorar el desempeño organizacional.
4. Se recomienda a la administración de la empresa, implementar herramientas de control tales como registro de productos lácteos, archivos de requerimientos de especificaciones técnicas formuladas por la Municipalidades (aunque sea copias simples) y actas de entrega de productos lácteos en los almacenes de las municipalidades para que de esta manera la empresa pueda deslindar responsabilidades en caso que existiera algún reclamo por parte de las Municipalidades adquirentes. Asimismo, se recomienda, a la gerencia capacitar a sus colaboradores en a través de talleres en temas de control, funciones y responsabilidades que les vincula con la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avelino, B. (17 de Noviembre de 2016). Un salto de calidad en España. El Foco empresarial.
- Bernal, M. (2017). La planificación: conceptos básicos, principios, componentes, características y desarrollo del proceso. Venezuela: Universidad Santa María.
- Berrios, M. K. y Ramírez, H. S. (2020). Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de SEDA Huánuco, periodo 2018. Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Facultad de Economía. Huánuco: Repositorio de la UNHEVAL.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2016). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: © 2006 Pearson Educación, S. A.
- Carrasco, R. H. (2016). Plan estratégico de desarrollo empresarial para mejorar la productividad y rentabilidad de las MYPES del sector lácteo en la Región Puno. Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Posgrado. Puno, Perú: Repositorio UNA.
- Cierto, S. (2016). Administración Moderna. México: Editorial Interamericana.
- Chávez, D. K., Morales, P. M., Sabino, P. J. y Zegarra, M. L. (2017). Planeamiento Estratégico para la Industria Peruana de Lácteos. Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. Lima: Repositorio PUCP.
- Chicaiza, H. E. (2016). Diseño del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2008 en la empresa FILEBOX S.A. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Químicas. Quito, Ecuador: repositorio institucional.

- De La Torre, A. (2017). El panorama económico en América Latina es tal que las empresas tienden a empezar pequeñas y permanecer pequeños. *Revista del Banco Mundial*, 4-6.
- Gestión, P. (2016). Perú se ubica entre los países con menor consumo per cápita de leche al año. *Diario La Gestión*.
- González, Q. J. (2016). Análisis comparativo de sistemas de gestión y control. Universidad CEU San Pablo, programa de doctorado en administración de empresas. Madrid, España: Repositorio Universidad CEU San Pablo.
- González, R. S., Viteri, I. D., Izquierdo, M. A. y Verdezoto, C. G. (julio de 2020). Modelo de administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4).
- Gutiérrez, P. H. (2016). *Calidad Total y Productividad* (segunda edición ed.). Santa Fe, México: McGRAW-HILL/Interamericana editores, S.A. DE C.V.
- ISO 9001, N. I. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*. Ginebra, Suiza: Publicado por la Secretaría Central de ISO.
- López, F. (2017). Calidad financiera en las empresas. *Economipedia*, 4-6.
- Mármol, C. L. (2018). Modelo del desempeño organizacional para mejora continua e innovación tecnológica en microempresas procesadoras de productos lácteos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Posgrado. Lima: Repositorio Institucional UNMSM.
- Martel, C. C. (2018). La gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento de la marca instituto Juan Bosco de Huánuco, 2018. Universidad de Huánuco, Escuela de posgrado. Huánuco: Repositorio institucional UDH.
- Mendoza, B. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 947-964.

- Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (MAEC, 2016). Estándares de Calidad para la Evaluación del Desarrollo. Madrid, España: © 2010 Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (MAEC) de España.
- Mino, A. M. (2016). Administración II. Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Morales, P. M. (2017). Planeamiento Estratégico para la Industria Peruana de Lácteo. Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. Lima: Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ramírez, C. (2016). Fundamentos de Administración. Bogotá: Textos Universitarios.
- Ramírez, C. A., Garrido, R. R. y Calderón, M. E. (enero de 2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la economía.
- Rivera, P. H. (2016). Dirección de personal I. Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Robbins, R. (2016). Introducción a la Administración. México, México: Pearson.
- Rosales, F., Alejandro, M., Alejandro, C., y Toro, W. (2017). Sistema contable en la gestión administrativa de las Mipymes de la Provincia de Santa Elena. Santa Elena: Negocios & PyMES.
- Rosas, R. J. (2018). Rediseño de procesos basado en el modelo CANVAS para mejorar la calidad de servicio de la empresa Inversiones Centro Oriente S.C.R.L, Huánuco, 2018. Universidad de Huánuco, Facultad de ingeniería. Huánuco: Repositorio UDH.
- Sabogal, A. C. y Vargas, A. J. (2017). Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad Nacional de Colombia. Universidad libre de Colombia, departamento de posgrados. Bogotá: Repositorio Universidad Libre de Colombia.

Sampieri, H. R., Carlos, F. C. y Baptista, L. P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta edición ed.). México, Santa Fe, México: McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. DE C.V.

Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta Edición ed.). Santa fe, México, México: McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. DE C.V.

Sánchez, M. J. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015. Lima: Universidad Inca Garcilaso De La Vega.

Serna, C. A. y Vizcaíno, M. M. (2020). Gestión administrativa en el desarrollo de competencias organizacionales y de control contable de la fundación Volver a Vivir "Ce Vida" I.A.P, Michoacán-México. Universidad Cooperativa de Colombia, facultad de ciencias económicas, administrativas y contables. Villavicencio, Colombia: Repositorio Institucional UCC.

Suarez, B. M. (2016). Caracterización del Programa del Vaso de Leche. Lima: Dirección de General de Asuntos Económicos y Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas.

Wilsoft, L. (2018). Relación entre productividad y calidad. Wilsoft, 2-4.

ANEXOS

ANEXO N°1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	INDEPENDIENTE			
¿De qué manera se relaciona la Gestión administrativa con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021?	Analizar la relación entre Gestión administrativa con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021	Existencia de una relación significativa entre Gestión administrativa con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021	Gestión Administrativa	Planificación y organización	Planes orientados y necesarios	Tipo de Investigación Aplicada Enfoque Cuantitativo
					Procedimientos idóneos	
					Distribución de funciones	
				Desempeño organizacional	Objetividad empresarial	
					Cumplimiento contractual	
					Resultado eficientes	
				Coordinación y Control	Especialización	
					Articulación en la empresa	

					Sistema de control	Nivel de Investigación
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica	Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Descriptivo
¿De qué manera se relaciona la Planificación y organización con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021?	Explicar la relación entre Planificación y organización con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021	Existencia de relación significativa entre Planificación y organización con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021	Estándares de Calidad	Certificación de calidad	Sistema de garantía	Diseño de Investigación
					Condiciones técnicas de entrega de producto	
¿De qué manera se relaciona el Desempeño organizacional con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021?	Determinar la relación entre Desempeño organizacional con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021	Existencia de relación significativa entre Desempeño organizacional con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021	Estándares de Calidad	Satisfacción y conformidad de los productos	Cumplimiento de normas de calidad	Descriptivo correlacional
					Seguimiento	
					Aptitudes de los productos	no experimental
Satisfacción de los beneficiarios directos	Tipo de Muestreo					

¿De qué manera se relaciona la Coordinación y Control con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021?	Explicar la relación entre Coordinación y Control con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021	Existencia de relación significativa entre Coordinación y Control con los Estándares de calidad de la Empresa CC Pacifico, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021	Desempeño del Equipo humano	Personal especializado	No Probabilístico	
				Nivel de información especializado		Técnica E instrumento
				Valores en el equipo de la empresa		

ANEXO N°2: INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Cuestionario dirigido para los responsables de adquisición de productos Lácteos de las Municipalidades distritales de Huánuco, con la finalidad obtener datos que permitan desarrollar el tema de investigación titulada: Gestión administrativa y estándares de calidad de la empresa CC PACIFICO, proveedora de productos lácteos en las Municipalidades Distritales de Huánuco 2021.

Este cuestionario contiene una serie de preguntas cortas. Para ello, debes utilizar cualquiera de las cinco alternativas que van del 1 al 5 y marcar con una X de acuerdo a lo que más se ajuste a la verdad:

1. Nunca
2. Raramente
3. Ocasionalmente
4. Frecuentemente
5. Muy frecuentemente

Datos:

Nombre de la Entidad : _____

Ubicación : _____

Nombre del encuestado : _____

Responsable : _____

Firma del encuestado : _____

PREGUNTAS	CRITERIOS				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
Variable Independiente : GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
Dimensión 1 Planificación y organización					
¿La empresa siempre cumple las propuestas que describe al inicio de la contratación?					
¿La empresa cuenta con un procedimiento que facilite el cumplimiento contractual?					
¿La Municipalidad está de acuerdo con la delegación de funciones para el cumplimiento de las actividades planificadas?					
Dimensión 2 Desempeño organizacional					
¿Los productos lácteos abastecidos por parte de la empresa cumplen con las especificaciones técnicas establecidos en las bases?					
¿La empresa cumple con las fechas de entrega de los productos lácteos según el cronograma señalado en el contrato?					
¿Las mejoras realizadas por la empresa CC Pacifico son eficientes, teniendo en cuenta la opinión de los beneficiarios directos?					
Dimensión 3 Coordinación y Control					
¿La empresa CC Pacifico ha demostrado capacidad como proveedor de productos lácteos?					
¿El nivel de comunicación a través de la tecnología digital utilizada por la empresa CC Pacífico es la adecuada?					
¿Los productos lácteos que es distribuido a la Municipalidad por la empresa CC Pacifico, están debidamente preservadas y en un buen estado?					
Variable dependiente: ESTÁNDARES DE CALIDAD					

Dimensión 1 Certificación de calidad				
¿La empresa entrega el certificado de calidad según ISO 9001?				
¿La empresa está cumpliendo con las condiciones puestas por la Municipalidad?				
¿La empresa CC Pacifico respeta y cumple las normas contractuales, internas y generales?				
Dimensión 2 Satisfacción y conformidad de los productos				
¿La empresa CC Pacifico esta constante interactuando con la Municipalidad para saber el estado de los productos Lácteos atendidos?				
¿Los productos lácteos abastecidos por la empresa CC Pacifico están de acuerdo a las especificaciones nutricionales solicitado por la Municipalidad?				
¿La Municipalidad ha tenido reconocimiento por parte de los beneficiarios del vaso de leche por los productos lácteos abastecidos de la empresa CC Pacifico?				
Dimensión 3 Desempeño del equipo Humano				
¿El personal de la empresa CC Pacifico demuestra capacidad para solucionar ciertos inconvenientes por parte de la Municipalidad?				
¿Al momento de realizar alguna consulta sobre las propiedades, características, especificaciones técnicas de los productos, la Municipalidad recibe una respuesta rápida y correcta?				
¿Los colaboradores de la empresa CC Pacifico demuestran responsabilidad, respeto y paciencia cuando realizan el seguimiento de sus documentos para el pago correspondiente?				

ANEXO N°3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable?	No	El ítem contribuye a medir el planteado.	No	El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.	No	
1	¿La empresa siempre cumple las propuestas que describe al inicio de la contratación?	X		X		X		
2	¿La empresa cuenta con un procedimiento que facilite el cumplimiento contractual?	X		X		X		
3	¿La Municipalidad está de acuerdo con la delegación de funciones para el cumplimiento de las actividades planificadas?	X		X		X		
4	¿Los productos lácteos abastecidos por parte de la empresa cumplen con las especificaciones técnicas establecidas en las bases?	X		X		X		

5	¿La empresa cumple con las fechas de entrega de los productos lácteos según el cronograma señalado en el contrato?	X		X		X		
6	¿Las mejoras realizadas por la empresa CC Pacifico son eficientes, teniendo en cuenta la opinión de los beneficiarios directos?	X		X		X		
7	¿La empresa CC Pacifico ha demostrado capacidad como proveedor de productos lácteos?	X		X		X		
8	¿El nivel de comunicación a través de la tecnología digital utilizada por la empresa CC Pacifico es la adecuada?	X		X		X		
9	¿Los productos lácteos que es distribuido a la Municipalidad por la empresa CC Pacifico, están debidamente preservados y en un buen estado?	X		X		X		
10	¿La empresa entrega el certificado de calidad según ISO 9001?	X		X		X		
11	¿La empresa está cumpliendo con las condiciones puestas por la Municipalidad?	X		X		X		
12	¿La empresa CC Pacifico respeta y cumple las normas contractuales, internas y generales?	X		X		X		
13	¿La empresa CC Pacifico esta constante interactuando con la Municipalidad para saber el estado de los productos Lácteos atendidos?	X		X		X		
14	¿Los productos lácteos abastecidos por la empresa CC Pacifico están de acuerdo a las especificaciones nutricionales solicitado por la Municipalidad?							
15	¿La Municipalidad ha tenido reconocimiento por parte de los beneficiarios del vaso de	X		X		X		

	leche por los productos lácteos abastecidos de la empresa CC Pacifico?							
16	¿El personal de la empresa CC Pacifico demuestra capacidad para solucionar ciertos inconvenientes por parte de la Municipalidad?	X		X		X		
17	¿Al momento de realizar alguna consulta sobre las propiedades, características, especificaciones técnicas de los productos, la Municipalidad recibe una respuesta rápida y correcta?	X		X		X		
18	¿Los colaboradores de la empresa CC Pacifico demuestran responsabilidad, respeto y paciencia cuando realizan el seguimiento de sus documentos para el pago correspondiente?	X		X		X		
Puntaje Total								

Datos del Experto:

Firma:

Mtro. LEONARDO BELTRAN CARLOS DANTE

43962129



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿La empresa siempre cumple las propuestas que describe al inicio de la contratación?	X		X		X		
2	¿La empresa cuenta con un procedimiento que facilite el cumplimiento contractual?	X		X		X		
3	¿La Municipalidad está de acuerdo con la delegación de funciones para el cumplimiento de las actividades planificadas?	X		X		X		
4	¿Los productos lácteos abastecidos por parte de la empresa cumplen con las especificaciones técnicas establecidos en las bases?	X		X		X		

5	¿La empresa cumple con las fechas de entrega de los productos lácteos según el cronograma señalado en el contrato?	X		X		X			
6	¿Las mejoras realizadas por la empresa CC Pacifico son eficientes, teniendo en cuenta la opinión de los beneficiarios directos?	X		X		X			
7	¿La empresa CC Pacifico ha demostrado capacidad como proveedor de productos lácteos?	X		X		X			
8	¿El nivel de comunicación a través de la tecnología digital utilizada por la empresa CC Pacifico es la adecuada?	X		X		X			
9	¿Los productos lácteos que es distribuido a la Municipalidad por la empresa CC Pacifico, están debidamente preservados y en un buen estado?	X		X		X			
10	¿La empresa entrega el certificado de calidad según ISO 9001?	X		X		X			
11	¿La empresa está cumpliendo con las condiciones puestas por la Municipalidad?	X		X		X			
12	¿La empresa CC Pacifico respeta y cumple las normas contractuales, internas y generales?	X		X		X			
13	¿La empresa CC Pacifico esta constante interactuando con la Municipalidad para saber el estado de los productos Lácteos atendidos?	X		X		X			
14	¿Los productos lácteos abastecidos por la empresa CC Pacifico están de acuerdo a las especificaciones nutricionales solicitado por la Municipalidad?								
15	¿La Municipalidad ha tenido reconocimiento por parte de los beneficiarios del vaso de	X		X		X			

	leche por los productos lácteos abastecidos de la empresa CC Pacifico?								
16	¿El personal de la empresa CC Pacifico demuestra capacidad para solucionar ciertos inconvenientes por parte de la Municipalidad?	X		X		X			
17	¿Al momento de realizar alguna consulta sobre las propiedades, características, especificaciones técnicas de los productos, la Municipalidad recibe una respuesta rápida y correcta?	X		X		X			
18	¿Los colaboradores de la empresa CC Pacifico demuestran responsabilidad, respeto y paciencia cuando realizan el seguimiento de sus documentos para el pago correspondiente?	X		X		X			
Puntaje Total									

Datos del Experto:

Firma:

Mtro. LISTER PIUNDO FLORES

45383241



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez de Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La empresa siempre cumple las propuestas que describe al inicio de la contratación?	X		X		X		
2	¿La empresa cuenta con un procedimiento que facilite el cumplimiento contractual?	X		X		X		
3	¿La Municipalidad está de acuerdo con la delegación de funciones para el cumplimiento de las actividades planificadas?	X		X		X		
4	¿Los productos lácteos abastecidos por parte de la empresa cumplen con las especificaciones técnicas establecidos en las bases?	X		X		X		

5	¿La empresa cumple con las fechas de entrega de los productos lácteos según el cronograma señalado en el contrato?	X		X		X		
6	¿Las mejoras realizadas por la empresa CC Pacifico son eficientes, teniendo en cuenta la opinión de los beneficiarios directos?	X		X		X		
7	¿La empresa CC Pacifico ha demostrado capacidad como proveedor de productos lácteos?	X		X		X		
8	¿El nivel de comunicación a través de la tecnología digital utilizada por la empresa CC Pacifico es la adecuada?	X		X		X		
9	¿Los productos lácteos que es distribuido a la Municipalidad por la empresa CC Pacifico, están debidamente preservados y en un buen estado?	X		X		X		
10	¿La empresa entrega el certificado de calidad según ISO 9001?	X		X		X		
11	¿La empresa está cumpliendo con las condiciones puestas por la Municipalidad?	X		X		X		
12	¿La empresa CC Pacifico respeta y cumple las normas contractuales, internas y generales?	X		X		X		
13	¿La empresa CC Pacifico esta constante interactuando con la Municipalidad para saber el estado de los productos Lácteos atendidos?	X		X		X		
14	¿Los productos lácteos abastecidos por la empresa CC Pacifico están de acuerdo a las especificaciones nutricionales solicitado por la Municipalidad?							
15	¿La Municipalidad ha tenido reconocimiento por parte de los beneficiarios del vaso de	X		X		X		

	leche por los productos lácteos abastecidos de la empresa CC Pacifico?							
16	¿El personal de la empresa CC Pacifico demuestra capacidad para solucionar ciertos inconvenientes por parte de la Municipalidad?	X		X		X		
17	¿Al momento de realizar alguna consulta sobre las propiedades, características, especificaciones técnicas de los productos, la Municipalidad recibe una respuesta rápida y correcta?	X		X		X		
18	¿Los colaboradores de la empresa CC Pacifico demuestran responsabilidad, respeto y paciencia cuando realizan el seguimiento de sus documentos para el pago correspondiente?	X		X		X		
Puntaje Total								

Datos del Experto:

Firma:

Dr. Campos Salazar, Oscar Augusto

22409462

ANEXO N°4: GALERÍA DE FOTOS

