



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

La gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Br. Rodriguez Cochea Edison Raúl (ORCID: 0000-0001-7212-3817)

**ASESOR:**

Mg. Romero Paredes Rolando Ronald (ORCID: 0000-0003-1100-1087)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelo de Herramientas Gerenciales

**PIURA – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

El siguiente proyecto de investigación lo dedico a Dios, por la gran sabiduría impartida en mi vida la cual levanto ánimos, fuerzas y que por su gracia e infinito amor se alcanzó este objetivo. A mis padres Andrés y Leticia quienes estuvieron atentos a cada paso que, dado y por su gran amor, honro a ellos dos con este logro académico. A mi hermano Andrés por su apoyo incondicional diariamente. A mis amistades que con su lazo de fraternidad y apoyo fueron una también parte importante para la culminación de este proyecto.

## **Agradecimiento**

Agradezco por el amor incondicional y permanente de nuestro Padre celestial quien me dio las suficientes herramientas para culminar otra etapa académica. Que su favor y gracia que fueron siempre fieles. A toda mi familia que su gran apoyo estuvo día a día en cuanto a la creación y culminación de esta investigación. Agradezco a los docentes de la universidad Politécnica Salesiana, quienes fueron partícipes y apoyo para la continuación y finalización de la elaboración de este proyecto de tesis.

Índice de contenidos	
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice de gráficos y figura .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción.....	2
II. Marco teórico.....	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	18
Tipo de investigación: .....	18
Diseño de investigación:.....	18
3.2 Variables y operacionalización .....	19
Definición conceptual.....	20
Definición operacional.....	20
Indicadores.....	20
3.3 Población, muestra y muestreo .....	21
Población.....	21
Muestra .....	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5 Procedimiento .....	23
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos .....	23



IV. Resultados .....	24
V. Discusión.....	29
VI. Conclusiones.....	35
VII. Recomendaciones.....	36
VIII. Propuesta.....	37
Referencias.....	38
ANEXOS .....	45

Índice de gráficos y figura

Figura 1 Modelo para mejorar la gestión administrativa del departamento de calidad  
.....37

## Índice de tablas

Tabla 1 Porcentajes de respuestas de los colaboradores de la empresa procesadora de café de la dimensión planificación y mejora continua del departamento de calidad .....	26
Tabla 2 Porcentajes de respuestas de los colaboradores de la empresa procesadora de café de la dimensión organización y mejora continua del departamento de calidad .....	27
Tabla 3 Porcentajes de respuestas de los colaboradores de la empresa procesadora de café de la gestión administrativa y mejora continua del departamento de calidad	28

## Resumen

La siguiente investigación se la elaboro con el propósito de analizar la relación entre la variable gestión administrativa y mejora continua del departamento de calidad ya que existe inconformidad de planificaciones y organizaciones de parte de la administración. El objetivo general es analizar la gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020. La metodología usada fue de tipo correlacional, propositiva, no experimental de tipo transversal. Se elaboró un diagnostico situacional en base a la entrevista y recolección de datos con una guía de observación, además se incluyó una encuesta a un grupo de 22 personas de la empresa que constaba de la parte administrativa y del departamento de calidad. Los resultados se obtuvieron que no hay correlación entre las dos variables mencionadas con un índice de  $\rho=0,158$  y un nivel de sig. 0,484, concluyendo que la correlación fue baja.

**Palabras clave:** gestión, administración, mejora continua, calidad.

## **Abstract**

The following research was carried out with the purpose of analyzing the relationship between the variable administrative management and continuous improvement of the quality department since there is disagreement of planning and organizations on the part of the administration. The general objective is to analyze administrative management and its influence on the continuous improvement of the quality department of a coffee processing company in Guayaquil, 2020. The methodology used was correlational, propositional, non-experimental, cross-sectional. A situational diagnosis was made based on the interview and data collection with an observation guide. In addition, a survey was included of a group of 22 people from the company that consisted of the administrative part and the quality department. The results were obtained that there is no correlation between the two mentioned variables with a rho index = 0.158 and a level of sig. 0.484, concluding that the correlation was low.

Keywords: Management, administration, continuous improvement, quality.

## **I. Introducción**

A lo largo del tiempo las personas han formado parte de un grupo organizacional sea en diferentes lugares como en el colegio, universidad, en el ámbito social, familiar, alguna fuerza de gobierno o empresarial. Las organizaciones suelen estar estructurada formalmente o informalmente, estas están formadas por un grupo de personas en busca de realizar un trabajo conjuntamente que tienen un propósito de alcanzar las metas trazadas. Un concepto resumido de lo que es administración se basa en los procesos de planificar, organizar, dirigir y controlar con el objetivo de cumplir los propósitos de la organización.

En un mundo mayormente cambiante y que este con el paso del tiempo continuamente se crean empresas competitivas. A nivel internacional enfrentan problemas de toma de decisiones gerenciales. La gestión administrativa tiene como objetivo crear y conservar los entornos en los que se encuentran los grupos de personas trabajando efectuando el cumplimiento de metas, objetivos que ha trazado la organización y que se efectúen estos a corto o largo plazo mediante el uso adecuado de los recursos, las tareas y procesos. La gestión administrativa debe funcionar como un mecanismo que engloba un todo para el alcance de un objetivo base de la organización. Esto permite a la empresa coordinar y controlar los diferentes roles o áreas para la prevención de problemas que impidan alcanzar los objetivos. Tiene como importancia de ir preparando a la organización a sucesos que puedan cambiar el rumbo de dónde está encaminada.

Los problemas fundamentales que radica en la administración son el cumplimiento de requisitos que en ocasiones son estrictos, mantener la calidad, el gestionar unidad de equipos y lograr las metas trazadas por la empresa, es por ello que la gestión administrativa debe un ocupar un lugar especial para el aumento de la economía, competitividad externa y armonización interna, donde se crea un vínculo entre los recursos internos y un entorno externo haciendo fácil la adaptabilidad hacia los cambios.

En la actualidad la mayoría de empresas mantienen un mayor control de los procesos, actividades, tareas y análisis internos por medio de sistemas, modelos o gestiones que pueden ser aplicadas hacia los manuales de funciones, de procesos o procedimientos, planes estratégicos, gestiones a nivel organizacional. Es posible lograrlo por medio de varios procesos como: la planificación, organización, dirección y control. Que por estas razones se puede atestiguar que las gestiones administrativas buscan usar eficientemente los recursos para que la empresa logre sus metas.

La actual empresa donde se desarrollará la investigación fue fundada en el año 1996 la que se encarga de la producción de café de tipo granel y solubles, se ha caracterizado por contar tecnología avanzada para la producción y satisfacer a todos sus clientes. cuenta con una estructura organizacional formal que está dividida en varios departamentos como, presidencia, gerencia de planta, control de calidad, producción, embasamiento, administración, contabilidad. El departamento de calidad se encarga en satisfacer todos los requerimientos mediante las actividades o técnicas operacionales realizadas por conjunto de personas distribuidas en cada área conservando el estándar de calidad del producto. El escenario donde se pretende realizar la investigación es en el departamento de calidad donde se encuentra seccionado de la siguiente manera: laboratorio de análisis de materia prima, análisis de procesos (Extracto, tostado, evaporado y producto seco sin empacar), análisis de producto terminado, análisis de material de empaque y análisis de microbiología, cada área maneja su documentación, procedimientos describiendo cada uno de los procesos, funciones y de igual manera se encuentra asignados los responsables de la toma de decisiones en caso de encontrar desviaciones y todo esto se encuentra estructurado dentro de su manual de control de calidad que maneja el departamento que ha sido elaborado por la empresa.

En esta área de la empresa es donde se controla el ingreso de la materia prima, verificando por muestras los granos de café que llegan a la planta si cumple con las especificaciones. También del proceso durante la elaboración del café como del extracto, tostado, evaporado y los análisis de calidad del producto terminado. Por lo tanto, el departamento contribuye con varios beneficios, mejoras y conservación de la

calidad del producto. Uno de los problemas de mayor importancia es en la toma de decisiones con respecto al traslado de la materia prima que se realiza por medio de camiones que tienen un bajo costo de traslado desde el lugar de cosecha y postcosecha hasta la fábrica. El departamento de calidad realiza los análisis de Ochratoxina que es una toxina muy común en los granos de café, esto se lo realiza tomando una muestra del producto de los sacos y en ocasiones ya obtenido los resultados del análisis químicos, la ochratoxina esta se refleja fuera del parámetro establecido por la empresa que es  $>7\%$ , esto es causado por la falta de limpieza del camión que se transporta y son usados para la transportación de otros tipos de alimentos debido a su bajo costo de transporte. Donde induce a la devolución de toda la materia prima afectando indirectamente al departamento de calidad, porque crea cierto retraso al momento de realizar los análisis por una falta de toma de decisiones correcta.

Al no existir una actividad de mantenimiento del sistema de enfriamiento dentro de la planificación, esto causa variación de los indicadores de temperatura que se debe encontrar entre  $20^{\circ}\text{C}$  a  $22^{\circ}\text{C}$  y humedad relativa entre  $50\%$  a  $55\%$  dentro del departamento, donde se deben mantener en un punto de equilibrio en ambas ya que si este sigue en variación y aumento causaría en los análisis resultados pocos confiables con respecto a la humedad interna del grano que debe ser inferior al  $12,5\%$ .

Por lo anterior descrito se desea determinar si la gestión administrativa influye en la mejora continua del departamento de calidad. Ya que si no se realiza un control sobre las dos problemáticas podría disminuir la calidad del café afectando no solo al departamento de calidad si no también directamente a la empresa y la satisfacción del cliente.



La pregunta general se describe como, ¿De qué manera la gestión administrativa influye en el efecto de la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020? Por otro lado, el objetivo general es analizar la gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020. De igual manera se establecieron los siguientes objetivos específicos que comenzaría por diagnosticar el estado situacional de la gestión administrativa enfocada al departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020 seguido por determinar en qué medida la planificación influye en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020 continuando por determinar en qué medida la organización influye en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020 y por último se propone un modelo para mejorar la gestión administrativa del departamento de calidad. Como hipótesis se tiene como la gestión administrativa sí influye en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020.

## II. Marco teórico

Para el siguiente proyecto se revisaron varias investigaciones de varios repositorios. Tomándose en consideración la investigación internacional de Tejeda Arquíñego, (2014). Titulado como Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bella Vista Callo. El cual describió el siguiente objetivo general de plantear la gestión administrativa y su mejora en La Municipalidad Distrital de Bellavista que permita perfeccionar los servicios municipales. Esta área municipal revela que contiene escaso nivel de gestión y mejora administrativa tales como: el trabajo en equipo, asignación de responsabilidades, capacitaciones, responsabilidades por parte de los gerentes, falta de comunicación entre trabajador y gerentes. Estas problemáticas fueron mencionadas con el fin de corregirlas ya que estas forman un pilar fundamental para la búsqueda de la gestión y mejora administrativa así permitiéndole corregir los servicios municipales con objetivos propuestos. La metodología y diseño de investigación fue deductivo e inductivo, descriptivo y explicativo. Usando técnicas de investigación, encuestas al personal directivo, administrativo y contribuyentes. Concluyendo con los resultados de las encuestas, el 62% indican que es muy favorable, es decir que es parte importante la comunicación en la organización, reduciendo barreras y forma equipos. 54% de trabajadores encuestados cumplen sus actividades sin algún proceso administrativo. El 55.91% de los trabajadores no conoce los temas de toma de decisiones, capacitaciones y modernización administrativa. El resto es quien tiene mayores conocimientos ya que son funcionarios designados.

Además, Tórrez Castillo, (2015). En la que el título de su tesis esta descrita como, la gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el Municipio de Matagalpa, 2013-2014. Donde tiene definido el objetivo general, analizar la gestión del proceso administrativo y cuál es su impacto para la mejora continua hacia la calidad en la empresa. Su diseño metodológico fue cuantitativo con elementos cualitativos con un tipo de estudio sistemático, transversal. Para la recopilación de datos lo realizo por medio de los instrumentos tales como guías de preguntas, cuestionarios, guía de observación y análisis documental. El autor encuestó a trabajadores que tiene un contrato definido y

los que están ligados a los procesos con respecto al cumplimiento de las metas de la organización. Un porcentaje del 42.86% de los trabajadores encuestados indicaron que a veces se establecen metas claras y objetivos. El 57.14% afirman que no cuentan un manual de procedimientos. El 71.43% de trabajadores que realizaron la encuesta mencionaron que no han recibido capacitaciones. El 80% de las encuestas realizadas a los trabajadores sobre el servicio brindado al cliente afirman que es muy bueno pero que no evidencia con información documentada quejas o molestias por parte de los clientes. Concluyendo principalmente que la empresa tiene una administración empíricamente, ya que no existe rasgo de planificación de ningún grado y falta de establecimiento de indicadores para la medición en las perspectivas organizacionales. El proceso de calidad para la obtención de productos sin defectos es carente, por la falta de un plan de calidad donde se aprecie el monitoreo de los procesos y también la falta de auditorías internas de calidad.

La siguiente tesis elaborada por Figueroa Vera, & Reyes Aquino, (2017), donde los autores indican como título la gestión administrativa y su incidencia en el rendimiento laboral de la asociación de agricultores las Avispas. Señala como objetivo general Diseñar un manual orgánico funcional, mediante el cual se detallen las responsabilidades y procesos que deberán seguir cada una de las partes quienes conforman la misma. La investigación es de tipo descriptiva que uso técnicas de obtención de información como cuestionarios que fueron hechos a los miembros de la organización que lo conforma un total de 36 trabajadores y entrevista realizada al presidente de la asociación que le permite ahondar más en el tema y conocer los inconvenientes que se presentaron para que exista una eficiente gestión administrativa. El resultado de esta investigación muestra que el 97% de los miembros, no conocen que exista normas o políticas a las cuales ellos se rijan. El 97% de los encuestados afirman que los recursos no se manejan de manera debida y tal vez se deba a la falta de conocimientos administrativos por parte de la directiva. Un 78% califica como mala la administración. Concluyendo así que no cuenta con un reglamento interno ni manual de funciones, la falta de comunicación entre directiva y los miembros.

La tesis elaborada por Roncal Miñano, (2018), sistema de gestión administrativa para la mejora del control de los procesos productivos. Como el objetivo general el autor propuso la elaboración un sistema de gestión administrativa sustentada en la dinámica del proceso para la mejora del control de los procesos. Esta investigación es de tipo descriptiva, propositiva, con la que logró detallar las características del control de la empresa. Para la obtención de datos elaboró un cuestionario aplicado a un grupo de 30 trabajadores del área administrativa. El diagnóstico al proceso administrativo que fue tomada como una de sus dimensiones de gestión administrativa, evidencio un 53.3% por medio de los encuestados que se encuentran en desacuerdo que ellos conozcan de las metas y actividades que contiene la empresa. 50% de los encuestados manifiesta que las metas no son logradas a través de una planificación de gestión administrativa.

Los autores Bowen Morales, Caamaño & Margarina (2015), desarrollaron su tesis que esta titulada como, diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa lubripernos de la ciudad de Guayaquil. En la que propusieron como objetivo general el diseñar un plan de gestión administrativa y financiera para optimizar los procesos y obtener mayores rendimientos de la empresa. La investigación es de tipo aplicativa – descriptiva, de orden transversal del tipo descriptivo. Usando técnicas de recolección guía de observación y encuestas con preguntas abiertas y/o cerradas dirigida a 100 clientes para medir la satisfacción, a 8 empleados más el gerente se aplica un cuestionario para el análisis de puesto. En la empresa pudieron observar que no estaba bien definida la parte de la planificación donde se encuentra la misión, visión, política, objetivos y manuales de funciones, afirmaron que no poseen un plan estratégico organizativo. Así concluyendo que la empresa como es de tipo familiar el gerente el cual también es propietario y tiene el poder de tomar las decisiones. El personal no se encuentra capacitado para cumplir eficientemente sus en las áreas asignadas. También no existe un control serio en las operaciones para que se puedan evidenciar las debilidades de los procesos.

Los autores Márquez, Cardoso, Carreño & Bobadilla, (2017) elaboran la investigación que tiene como título la gestión administrativa en MIPYMES sur estado de México, 2016, donde mencionan como objetivo general determinar la gestión administrativa en las micros, pequeñas y medianas empresas. La investigación fue de tipo descriptiva transaccional y no experimental, donde aplicaron como instrumento de recolección de datos la encuesta con una escala de Likert a una cantidad de 332 gerente, obteniendo como resultados que un 60% de las empresas no poseen organigrama, limitando su gestión administrativa, un 50% de los encuestados indica que el número de empleados afecta a la organización. Otro grupo de 50% realiza delegaciones de responsabilidades y un 30% poseen cultura organizacional.

En la siguiente tesis realizada por Acosta Tuesta, (2017), que tiene como título las estrategias para la mejora continua de la calidad de los almacenes de Inesco Perú SAC, define como objetivo general identificar las estrategias para la mejora continua de la calidad de los almacenes. La investigación es de tipo aplicada, mixta, explicativa. En la recolección de los datos realizaron varias visitas a la empresa para las auditorias programadas. Las problemáticas identificadas por medio del diagrama Ishikawa y Pareto mostraron los siguientes puntos: Sistema de control y procesos, programa de capacitación, selección de personal y sistema de inducción. La muestra donde se recolecto los datos fue en los lotes de los 8 tipos de materiales más representativos. En los resultados obtenidos por los informes y entrevistas, identificaron las siguientes necesidades: sistemas de control de procesos, programa de capacitación, selección de personal y un sistema de inducción. Los recursos que dispone la empresa para el desarrollo de la mejora continua son: Humanos, de infraestructura, económicas y tecnológicas. Concluyendo que esta cuenta con herramientas necesarias para el control y aseguramiento de una eficiente aplicación de los procesos de mejora de los almacenes. Las estrategias que plantean en la investigación permitirán mejorar el sistema de control, capacitación, selección e inducción.

La tesis elaborada por Ayuni Campos & Matheus Diaz, (2015), se titula como sistema de mejora continua en la empresa Arnao S.A.C. bajo la metodología PHVA. Donde los autores determinaron el objetivo general, implementar un sistema de mejora continua en las operaciones de la empresa Arnao S.A.C. Describieron como tipo de investigación como exploratoria y descriptiva, usando la entrevista como instrumento de recolección de datos a los empleados y clientes. Así mismo una revisión de documentación y estadísticas existentes. La muestra fue de 15 personas en total. El estudio concluye mencionando que a través del diagnóstico situacional inicial de la empresa, pudieron identificar uno de sus principales problemas que es la demora en tiempos de entrega, con un evidente derroche de los recursos. Una de las alternativas para la resolución de los problemas fue la aplicación de la metodología PHVA, estableciendo así una ruta definida para solución y obtención de mejora en las actividades. Uno de los factores que influye en el desarrollo de los procesos es el elemento organización que se caracterizó por una incorrecta gestión. Luego de la aplicación de las mejoras en general la comunicación se incrementó en un 44%. La satisfacción del personal mostro un incremento de 81.11% a favor de un excelente ambiente de trabajo. El autor concluye que, con un VAN de 228.595 y un TIR de 69.4% que es netamente rentable el proyecto.

La tesis elaborada por Andrade Merrill, (2017), titulada propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción. Menciona que el objetivo general fue de proponer un sistema de gestión de mejora continua para optimizar los procesos de producción de calidad en la pesquera. La investigación es de tipo mixto de tipo exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo, usando la técnica de investigación en base a entrevistas y encuestas. La muestra fue de 153 trabajadores donde los resultados de la encuesta indican que un 63% de los trabajadores encuestados afirman que desconocen la existencia de un manual de calidad. Un 65% desconoce de las políticas de calidad y de la existencia del documento. El 56% de los encuestados manifiesta que no existe una documentación que determine el cambio de mejoras continuas. Un 80% de los trabajadores indican

que conocen de las mejoras continuas pero que un 13% desconoce. Concluyendo que al aplicar el sistema de gestión de mejora continua arrojará resultados efectivos.

La tesis elaborada por Gonzales Valdéz, & Munayco Hernandez, (2013), con el título de Análisis y Diseño de Sistema de Mejora Continua en la Empresa Bill Jim Sport Mediante la Metodología PHVA. Estableció como objetivo general la aplicación de un sistema de mejora continua, mediante la implementación de un plan de mantenimiento de maquinaria y mejorar el control de los procesos. Con una metodología que le permitió analizar y cuantificar los distintos aspectos de la empresa como son el PHVA, TPM, SIX SIGMA y LEAN MANUFACTURING. Concluyendo que lograron aumentar la productividad lográndose ver en el ratio del tipo de modelo de zapatilla Shery 04 de 0.119 a 0.125 (Unidades par/Soles) y el modelo Shery 010 de 0.144 a 0.153 (Unidades par/Soles), el índice sobre el clima laboral se incrementó a 59.85%.

La siguiente tesis elaborada por Alejandro & Armando, (2018), con el título plan de mejora continua en el área de empaque bloque de "Crimasa. SA. La cual tuvo como objetivo general diseñar un plan de mejora en la cadena de frío para el área de empaque bloque de la empresa. Los autores aplicaron un enfoque a la investigación de carácter documental, explicativa, descriptiva con un diseño cuantitativo donde se usaron encuestas para la obtención de datos e información sobre los procesos, analizándolos por medio de un diagrama de Ishikawa y Pareto. La población es de 42 personas que son conformadas por el personal operativo, supervisores e inspectores que debido por el tamaño de la población no se realizó muestreo. Los resultados obtenidos muestran en las encuestas que un 95.1% tiene buena perspectiva por la aplicación de un plan de mejora en el área. En una escala del 1 al 5 donde se toma al 1 como mayor puntuación y 5 menor puntuación, los resultados fueron que 59% marcaron como 1 donde se describe que el plan de mejora continua contribuirá la reducción de tiempos muertos en el área de empaque y solo 2.3% marco 4 y 5. Como conclusión obtuvieron que en la línea de mayor producción evidencia problemas y justifica la implantación de un de mejora continua en base a un plan de producción para la mejorar la cadena de frío, un plan de capacitación para el personal.

Las teorías relacionadas a la variable gestión administrativa según Aristega, (2017) afirma que es el conjunto de acciones controladas por los directivos, gerentes, jefes administrativos donde pueden desarrollar sus actividades por medio del cumplimiento de los principios o procesos administrativos que son el planear, organizar, dirigir y controlar con la importancia de que toda operación de una organización no se limite a los errores basados en la administración ya que para una eficiente gestión administrativa se debe trabajar en constante coordinación con las áreas o departamentos de la empresa y así asegurar que las diferentes actividades funcionen sin problema alguno.

Balan, (2017). Define que el termino de gestión dan un significado de un proceso, o algún tipo de actividad, que se basa en la planificación, organización, motivación, control y regulación de procesos que estén relacionados con la empresa cuyo objetivo principal es lograr una coherencia entre recursos humanos y materiales para el logro del efecto económico. Así mismo define que el termino de gestión administrativa es una dirección de gestión que estudia la estrategia con el fin de llevar las acciones administrativas al área de la gestión empresarial. Para Edwards, R. (2018) menciona en su investigación a Henry Fayol como el precursor de una de las teorías sobre la gestión administrativa y que esta tiene un rol importante en las empresas que se encuentra destinada en la ayuda a los gerentes sobre como administrar de una manera más efectiva una organización. A pesar de la cantidad de años de los aportes de Henry aun en la actualidad son válidas para las organizaciones y así mismo siguen siendo usadas en campos de estudios.

Carro, (2013) menciona que la administración es una disciplina científica que estudia a las organizaciones con el intento de cómo estas emergen, crecen y hacia donde se dirigen, de tal manera puedan optimizar su gestión y con qué fin es la función que cumplen en la sociedad.



Aristega, (2017) indica que la gestión administrativa moderna asume como desafío el crear y construir una sociedad que le facilite lo económico para sobresalir con normas sociales mejoradas y un gobierno eficaz. La supervisión de las empresas se las maneja mediante una administración eficaz y que en situaciones complejas donde se vincula recursos materiales y humanos de gran magnitud la administración toma un lugar importante para la obtención de los objetivos organizacionales. También Chahin, (2016) describe que para una correcta administración de la organización procede de la toma de decisiones ya que estas están condicionadas bajo un juicio intuitivo basados en experiencias anteriores, conocimientos o situaciones.

El análisis de la gestión administrativa según Villanueva (2013) en su investigación indica que estudia la estructura administrativa con el propósito de evaluar el nivel de eficacia y eficiencia el cumplimiento de las funciones de la ciencia administrativa. Esta estructura está conformada por varios departamentos y que se pueden ir analizando por separado la gestión administrativa siempre y cuando las circunstancias no implique hacerlo de manera integral. Estos análisis pueden mostrar información importante para la toma de decisiones así se podrán descubrir fallas en las actividades generales y poder corregir las desviaciones.

Chiavenato, (2006) señala que los autores neoclásicos establecieron normas de criterio administrativo retomando los principios de administración que autores clásicos usaban como “leyes” científicas con el fin de encontrar soluciones administrativas prácticas. Para algunos autores como Koontz, Theo Haiman, entre otros el estudio de la administración está bajo cuatro principios fundamentales que son la planeación, el organizar, dirigir y el controlar. Estos principios buscan como el administrador debe definir el trabajo de sus empleados para obtener un objetivo común haciendo uso de un mínimo de inversión en recursos y esfuerzos.

Según Aristega, (2017), menciona dentro de la gestión administrativa las dimensiones como la planificación, definiéndola como un proceso sistemático que permite usar las herramientas de la organización para la exploración de nuevas respuestas a preguntas vitales para la mejora de su diseño, estructura, dirección y control según la dinámica

del entorno o cambio social. Lo que implica la planeación es un conjunto de acciones coordinados para la definición de criterios hacia el logro de metas y objetivos. Explotar las competencias centrales con el objetivo de aumentar las utilidades. Utilizar los recursos dispensables para lograr metas y alcanzar las ventajas competitivas. (Pag.4)

Chiavenato, (2006) define a la planeación como la función administrativa base para la anticipación ya que es la primera de todas donde se programa actividades, define la misión, determina objetivos que deben cumplirse de la mejor manera posible. La planeación establece, como se debe hacer, hacia donde proyecta, cuando y en qué orden. Para la dimensión de organización el autor Chiavenato, (2006) la define como una función administrativa que radica en la decisión de actividades específicas para la realización de objetivos planeados, la agrupación de actividades con una estructura lógica y la asignación de las mismas a personas en una posición específica. La organización depende de la planeación, la dirección y control para el proceso administrativo. Aristega, (2017) señala que una organización efectiva permite coordinar los recursos humanos, materiales, técnicos, financiero e información de una manera ordenada u organizada y que puede ser efectuar con las acciones de: crear una estructura organizacional clara, con las jerarquizaciones definidas y así mismo sus responsabilidades. Distribuyendo las funciones y delimitando procesos de una manera equitativa. También acciones con el fin de crear una cultura organizacional bajo los perfiles de la organización. Gestionar los recursos humanos de manera ordenada.

Chiavenato, (2006) sobre la dimensión dirección indica que cumple la función de colocar en marcha las actividades y ejecutarlas. Esta se relaciona con la acción y está directamente depende de la disposición de los recursos humanos, con las personas ya asignadas a sus funciones, entrenadas y motivadas para alcanzar los objetivos. También menciona que la dirección describe a las relaciones interpersonales que logran crearse entre los administradores y sus subordinados en cualquier nivel de la organización. La Planeación y organización pueden ser eficaces siempre y cuando tenga una adecuada orientación que se da al personal y que pueden ser mediante la facilidad de la comunicación también junto con habilidades de liderazgo y motivación. El autor Aristega, (2017) muestra que la dirección es un proceso de guía necesaria a

las personas que contribuyan con garantía el logro de sus metas y para ello lo puede lograr a través del liderazgo, comunicación y motivación.

Chiavenato, (2006) afirma que el indicador control determina como finalidad el aseguramiento de los resultados de lo que se elaboró en la planeación, la que se organizó y dirigió para que se ajusten a los objetivos establecidos. La particularidad de la función del control es comprobar si las actividades supervisadas cumplen los objetivos o no y los resultados esperados. En cuanto a Aristega, (2017) define que es el proceso utilizado por un individuo o un grupo de una organización para la regulación de sus acciones y que estas se hagan congruentes con las expectativas en los planes y los estándares de desempeño. También establece niveles de prevención, seguimiento y corrección al momento de establecer sus estándares, medir su desempeño, evaluar resultados, ajustar los estándares y promover acciones.

Para la variable mejora continua Gonzales & Munayco, (2013), lo define como un proceso que radica desde el siglo XX y este se basa en diferentes metodologías con la intención de aumentar la capacidad de competencia de los productos, servicios y procesos en general. Además, los autores Becerra Gonzales & Alayo Gómez, (2014) mencionan que la mejora continua es el acumulado de las acciones realizadas diariamente permitiendo que los procesos y la organización sean mayormente competitivos en la satisfacción del cliente. Para que se genere un cambio cultural este requiere que los trabajadores estén convencidos de los beneficios que trae la mejora, y así mismo la alta dirección motive a sus subordinados y les ofrezcan procedimientos o técnicas donde puedan tomar decisiones correctas y actuar para que se realicen los cambios necesarios.

La autora Yauri, (2019). En su investigación hace referencia a la mejora continua como al hecho de que nada puede considerarse haya acabado o mejorado en forma concluyente. Continuamente se está en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejora. Este tipo de criterio es aplicado tanto en las personas, organizaciones en conjunto a las actividades que desarrollan. Tomando en cuenta también que es un ciclo interrumpido, a través del cual se puede identificar las áreas

de mejora mediante los procesos de planeación, implementación, verificación de resultados y comenzar actuar para corregir desviaciones o aumentar mayores objetivos. También el ciclo responde de manera positiva a las necesidades variadas del entorno, para brinda un mejor servicio o producto a los clientes.

También los autores Kholif, Dina, Elsherpieny, & Olafadehan, (2018) hacen referencia a la mejora continua como una parte integral de la mejora de la calidad y en la actualidad es de mucha importancia para las organizaciones ya que pueden tomar forma circular la cultura de mejora continua. Esto asegura una alta calidad en los resultados, reduciendo desperdicios, tiempos, materias primas, mano de obra. En comparación a con otros tipos de metodología como definir, medir, analizar, mejorar, controlar (DMAIC), el método PHDA es más viable para mejoras incrementales, efectivas y rápidas sin mucha inversión de capital, ya que el DMAIC es muchos más costos. Los autores Realyvásquez, Arredondo, Carrillo & Ravelo, (2018) indican que el ciclo PHVA es conocido también ciclo Deming, basada en un concepto de Walter Shewart quien fue un pionero del control estadístico de calidad fue presentado en su libro en 1939 y poco después en la década de los años 50 desarrollo este método Edward Deming y que en la actualidad es uno de los conocidos y aplicados. Actualmente se identifica por su enfoque hacia la mejora continua que se divide en 4 pasos que se dividen en la planeación, el Hacer, la verificación y Actuación. Según varios autores es más que una herramienta para la mejora se trata de un proceso lógico que es introducida en las culturas organizacionales en las empresas.

La dimensión Planear según Realyvásquez, Arredondo, Carrillo & Ravelo, (2018), manifiestan que en esta fase es de identificación de las oportunidades hacia las mejoras donde se determinan las causas de los problemas en base a un análisis de datos consistentes y se proponen las posibles soluciones. Para Yauri planear lo define como la etapa de identificación de los procesos necesarios para el logro de ciertos resultados bajo las políticas de la organización. También se podrán determinar los parámetros de medición que se usarán para controlar y continuar el proceso. (2019, p. 51). La fase de hacer intenta implementar un plan de acción, seleccionar y documentar información. Considerando también eventos inesperados, experiencias y

conocimientos aprendidos. Así mismo Yauri lo manifiesta a modo de implementación de cambios o acciones que sean necesarias para el cumplimiento de mejoras planteadas. Con el objetivo de obtener eficacia y que se pueda corregir fácilmente los posibles errores en la ejecución. Por lo general se elabora un plan piloto para la prueba. (2019, p. 51) La Dimensión verificación es donde se estudian los resultados obtenidos de las acciones efectuadas en la fase anterior haciendo una comparación entre un antes y después para comprobar la existencia de mejoras y si se alcanzaron las metas establecidas. Para ello se puede usar herramientas graficas como lo es el diagrama de Pareto o Ishikawa. Yuri indica que verificar consiste en la creación de un periodo para medir y verificar la efectividad de los cambios para posibles regulaciones o ajustes. (2019, p. 51). La ultima dimensión que es la acción consiste en desarrollar métodos para estandarizar las mejoras si se han logrado cumplir los objetivos. También se repite la prueba para obtener nuevos datos y volver a probar las mejoras o su caso cambiar de proyecto iniciando uno nuevo desde la primera fase. De igual forma Yauri muestra que la etapa de actuar va dirigida a los resultados de la aplicación de la mejora, si en el caso estas no se ajustan a las expectativas y objetivos, se efectúan las correcciones necesarias mediante la toma de decisiones correctas para la mejora continua y el desarrollo de procesos. (2019, p. 51).

Para la efectiva aplicación del PHDA se pueden requerir otras herramientas de calidad que ayudan principalmente al análisis del problema y definir las acciones a efectuar. Las herramientas de calidad más usadas por las organizaciones y que sirven para el ciclo PHDA, tales como el 5S', análisis y efectos del modo falla (FMEA), lluvia de ideas, evaluaciones comparativas, control de proceso estadísticos, diagrama Ishikawa y grafico de Pareto.

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

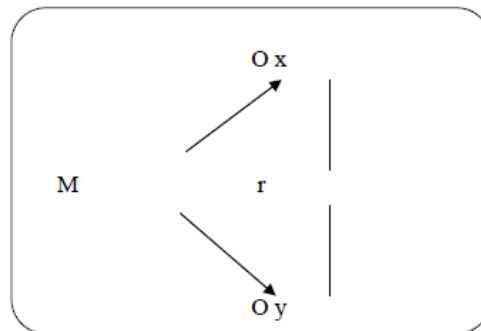
##### **Tipo de investigación:**

La investigación es de tipo propositiva, con nivel correlacional según menciona Hernández & Baptista (2010) que tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más variables en una muestra o contexto particular. Con un diseño no experimental de corte transversal, debido a que se pretende analizar la gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café.

##### **Diseño de investigación:**

La presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo, donde Hernández & Baptista (2010) indican que este usa la recolección de datos basándose en la operacionalización de variables a través de una revisión literaria y de aquí también se plantean las hipótesis las cuales serán probadas. Adicional se usará métodos estadísticos para respectivo análisis. Se efectuará un análisis mayormente cuantitativo en lo que respecta a encuesta aplicadas a tanto administradores como operarios y cualitativo para la recolección de datos en base a entrevista en la empresa para

verificar la situación de la gestión administrativa en el departamento de una empresa procesadora de café. Tendrá un diseño no experimental de tipo transversal ya que se tomará datos en un solo intervalo de tiempo.



Donde:

M = 22 trabajadores de la empresa procesadora de café

Ox = Variable gestión administrativa

Oy = Variable Mejora continua

r = Relación de las variables de estudio

### 3.2 Variables y operacionalización

Las variables son las características que se pueden lograr observar en los objetos, personas o instituciones y al momento que estas son medidas varían tanto cualitativamente como cuantitativamente teniendo relación una de la otra. Tomando en cuenta lo anterior las variables que se determinaron para esta investigación, se estableció como variable independiente la gestión administrativa y variable dependiente la mejora continua.

### **Definición conceptual**

Según Aristega, (2017) afirma que la gestión administrativa es el conjunto de acciones controladas por los directivos, gerentes, jefes administrativos donde pueden desarrollar sus actividades por medio del cumplimiento de los principios o procesos administrativos que son el planear, organizar, dirigir y controlar con el grado de que toda operación de una organización no se limite a los errores basados en la administración ya que para una eficiente gestión administrativa se debe trabajar en constante coordinación con las áreas o departamentos de la empresa y así asegurar que las diferentes actividades funcionen sin problema alguno. Para la variable mejora continua los autores Kholif, Dina, Elsherpieny, & Olafadehan, (2018) hacen referencia como una parte integral de la mejora de la calidad y en la actualidad es de mucha importancia para las organizaciones ya que pueden tomar forma circular la cultura de mejora continua. Esto asegura una alta calidad en los resultados, reduciendo desperdicios, tiempos, materias primas, mano de obra. En comparación a con otros tipos de metodología como definir, medir, analizar, mejorar, controlar (DMAIC), el método PHDA es más viable para mejoras incrementales, efectivas y rápidas sin mucha inversión de capital, ya que el DMAIC es muchos más costos.

### **Definición operacional**

Para las dos variables se realizó la medición por medio de la escala de Likert de muy de acuerdo, de acuerdo, ni acuerdo ni desacuerdo en desacuerdo, muy desacuerdo.

### **Indicadores**

Los indicadores para la variable independiente gestión administrativa fueron tomado de la definición de la misma que se encuentra en marco teórico. Escogiendo las de mayor relevancia para la investigación, para la dimensión planear se encuentra nivel de actividades programas, nivel de conocimiento de la misión y nivel de conocimiento de los objetivos. La dimensión organizar tiene como variables la coordinación de recursos materiales, coordinación de recursos financieros, coordinación de recursos humanos y estructura



organizacional. En la dimensión direccionar se seleccionaron los indicadores de nivel de liderazgo, nivel de comunicación, nivel de motivación y para la dimensión controlar se escogió los indicadores cumplimiento de actividades, medición de desempeño y cumplimiento de objetivo. En el caso de la variable mejora continua en su primera dimensión de planear se eligieron los indicadores como identificación de procesos necesarios, determinación de planes de acción. Para la dimensión hacer se eligió los indicadores implementación de planes de acción y documentación de información. En su tercera dimensión de verificar se seleccionó el indicador verificación de tareas efectuadas y en la última dimensión de actuar tiene como indicadores la identificación de resultados que no se ajusten a los objetivos y efectuar correcciones.

Escala de medición: La escala de medición se escogió ordinal.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Hernández & Baptista (2010) menciona que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. La población de esta investigación está constituida por 22 trabajadores de las que se dividen 18 analistas y 1 jefe del departamento de calidad, 2 de personal administrativo, 1 gerente de planta.

#### **Muestra**

Según indica los autores Hernández & Baptista (2010) la muestra es el subgrupo de la población y que contiene características en común al problema a estudiar. La muestra para esta investigación no se necesitó calcular y se considera la selección total de toda la población, donde Arias, (2012) considera que si la población, por la cantidad de unidades que lo integra y resulta accesible en su totalidad, no será necesario el cálculo y extracto de muestra. El autor Hernández citado en Castro (2003), señala que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69). Descrito lo

anterior la población va hacer igual a la muestra la que se podrá realizar la investigación al total la población.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Arias (2012), menciona que la técnica de investigación es un procedimiento para la obtención de datos o información y así mismo describe al instrumento como cualquier recurso, dispositivo o formato sea en papel o digital, que se usa para la obtención, registro y almacenamiento de información (p.68).

Las técnicas a utilizarse será la encuesta, entrevista y observación, ya que son de diseño de investigación de campo. La encuesta según lo indica Arias (2012), es una técnica que pretende la obtención de información que suministra un determinado grupo o muestra con la relación de un tema en particular. Por otro lado, la entrevista la define como un dialogo o conversación entre el entrevistador y el entrevistado, acerca de un tema ya anteriormente establecido, con el fin que el entrevistador obtenga la información necesaria. La observación el autor la describe como una técnica basada en la visualización mediante la vista, de cualquier situación, fenómeno o hecho que esta es producida dentro de un ambiente natural o social, en función de los objetivos de investigación previamente establecido.

El cuestionario según el autor Arias (2012), es un instrumento que agrupa unas series de preguntas de forma escrita esta es denominada como cuestionario autoadministrado ya que lo debe de llenar el encuestado, sin que el encuestador intervenga (p.74). La guía de entrevista esta conformadas por preguntas abiertas que serán expuestas al entrevistado y para este caso la guía puede servir para el registro de respuestas (p.73). Para esta investigación se tomará el instrumento de observación estructura ya que el autor Arias (2012), especifica que esta usa instrumentos ya previamente diseñados como lo es una lista de cotejo, lista de frecuencias y escala de estimación.

según Escobar & Cuervo (2008) para la validación de los instrumentos de recolección de datos se necesita la evaluación o juicio de expertos, el autor lo define como la opinión de personas con alta experiencia, reputación en la comunidad, grados

académicos que puedan evidenciar sobre el conocimiento de los temas relacionados con la investigación (Anexo 5). Por otra parte, la confiabilidad se la pudo obtener por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, donde mostro para la variable gestión administrativa un valor de 0,836 y para mejora continua el valor de 0,884 (Anexo 6).

### **3.5 Procedimiento**

El primer cuestionario que le corresponde a la variable independiente gestión administrativa constará de 22 preguntas de las que en su totalidad será para la muestra seleccionada que son 22 personas. Seguido de un segundo cuestionario de la variable dependiente mejora continua con 20 preguntas para la misma cantidad de la muestra. La guía de preguntas será en base a la variable gestión administrativa la que se encuentra conformada por 12 series de preguntas para el gerente de planta, jefe administrativo y jefe del departamento con el fin ahondar más en el tema de la gestión administrativa y poder realizar un diagnóstico mucho más claro. La guía de observación será usada dentro del escenario a investigar señalando los aspectos más relevantes a observar.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para la evaluación de los datos se tabularon las preguntas del cuestionario y se elaboró una base de datos para así usar el programa de estadísticas SPSS V. 25 que es un software conocido para el trato de datos complejos y así crear tablas o gráficas para una mejor interpretación de estos. Así mismo para la para la comprobación de la hipótesis, se aplicó la prueba denominada prueba de correlación de rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se consideró conservar en oculto el nombre de la empresa ya que por ello facilito la obtención de información legitima y veraz para el logro de una investigación correspondiente a un estudio de este nivel.

#### **IV. Resultados**

Los resultados son un producto de analizar los datos que fueron obtenidos a través del uso de las técnicas de recolección de datos tanto como la entrevista y guía de observaciones las cuales responderán al diagnóstico del estado situacional de la gestión administrativa en la mejora continua del departamento de calidad, así mismo se aplicó una encuesta a 22 trabajadores la que responderá si la planificación y organización influye en la mejora continua del departamento.

##### **Primero objetivo específico**

Diagnosticar el estado situacional de la gestión administrativa enfocada al departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil.

La empresa actualmente se encarga del proceso del café con dos tipos de granos, arábica que tiene mayores características de calidad como es su sabor, este se encuentra en mayor parte del Ecuador. En tanto el café robusta genera mayor rendimiento al momento de ser procesado ya que este es mayormente económico en la cultivación y cuidados. Con esta materia prima produce sus dos productos estrellas que son café supremo y café oro en sus dos presentaciones que son spray(soluble) y liofilizado(granulado) generando ventas anuales en los mercados locales de un aproximado de \$6.693.528,20 produciendo 773857,62 kg de café soluble y granulado. Para la respectivo la obtención de los estándares de calidad del producto, se planifican actividades que se realizan con respecto al departamento de calidad donde participan el personal administrativo, jefe control de calidad y gerencia de planta. La parte de presidencia no participa dentro de las planificaciones donde en ocasiones desconoce sobre las actividades y decisiones que se desarrollaran en el departamento de calidad.

Las actividades a planificar es la compra y transporte de la materia prima, por lo general se la realiza semanalmente con un contrato de la cantidad de quintales necesarias para la producción de 10800 kg de café soluble con un estimado de 300 quintales tanto de arábica como robusta para dicha elaboración. Cada semana llega

dos camiones con los granos de café, luego de realizar los análisis respectivos, los resultados muestran una existente contaminación cruzada donde concluyen que el transporte ha sido usado para otros fines de traslado sea productos de mariscos o productos químicos, esto genera retraso con respecto a la producción y entrega del producto final al consumidor o cliente. La falta de un presupuesto y recursos financieros para la adaptación adecuada de los camiones y su traslado de los granos es una de las causas raíz. Otra planificación es el mantenimiento de los equipos para los análisis, pero en ocasiones se realizan paradas inesperadas ya que no se cumple con la programación correcta y solo se ejecuta revisiones o mantenimiento correctivos más que preventivo por parte de un ente externo cuando los equipos empiezan a generar valores erróneos en cada análisis, esto causa atrasos en los demás análisis tanto de producto en proceso como terminado. El sistema de enfriamiento se encuentra dentro de una planificación semestral con respecto al mantenimiento, pero tampoco se cumple dentro del tiempo establecido más lo realizan durante cada 10 meses por tema de costos, aun así, afecta directamente en el incremento de humedad relativa y temperatura, esto provocara variaciones en los resultados de los análisis del departamento. En ocasiones se otorga prioridad a ciertas áreas con respecto a los recursos necesarios para el alcance de objetivos. Las bodegas para el almacenamiento de la materia prima tienen un sitio adecuado con una atmosfera apropiada para la conservación de la misma, cuando existe mayor demanda de producción no abastece lo suficiente para el almacenamiento, donde se crean bodegas temporales, pero se corre el riesgo que exista una contaminación cruzada o que el grano de café aumente los niveles de humedad, llegando a un punto que la calidad del café disminuya por estos factores. El personal del departamento de calidad se encuentra calificados para una de sus funciones, además cuenta con los manuales de funciones y procedimientos, pero estos documentos aún no se han actualizados. Las evaluaciones de desempeño se realizan, pero no se procura dar un seguimiento para la mejora de las observaciones que se logran visualizar en los resultados de las evaluaciones.

## Segundo objetivo específico

En qué medida la planificación influye en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil 2020.

Tabla 1 Porcentajes de respuestas de los colaboradores de la empresa procesadora de café de la dimensión planificación y mejora continua del departamento de calidad

		Planificación			Total	
		A lo más desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	Por lo menos de acuerdo		
Mejora Continua	A lo más desacuerdo	Recuento	2	2	3	7
		% del total	9,1%	9,1%	13,6%	31,8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	Recuento	2	2	3	7
		% del total	9,1%	9,1%	13,6%	31,8%
	Por lo menos de acuerdo	Recuento	3	3	2	8
		% del total	13,6%	13,6%	9,1%	36,4%
Total		Recuento	7	7	8	22
		% del total	31,8%	31,8%	36,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1; se consigue observar la existencia de un grupo del 13,6% del total de encuestados de la empresa se encuentran por lo menos de acuerdo con la planificación y a su vez indican estar en ni acuerdo ni desacuerdo con la mejora continua dentro del departamento de calidad. En tanto para el 9,1% de los encuestados se muestran entre ni acuerdo ni desacuerdo para la planificación y mejora continua. Así mismo un grupo similar al anterior de 9,1% se encuentran a lo más desacuerdo tanto para la planificación y mejora continua. Adicional en la tabla 4 se muestra que no existe relación significativa entre la dimensión planificación y mejora continua ( $\rho = -0,140$ , sig. 0,535) (anexo 7).

### Tercer objetivo específico

En qué medida la organización influye en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil 2020.

Tabla 2 Porcentajes de respuestas de los colaboradores de la empresa procesadora de café de la dimensión organización y mejora continua del departamento de calidad

		Organización			Total	
		A lo más desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	Por lo menos de desacuerdo		
Mejora Continua	A lo más desacuerdo	Recuento	2	3	2	7
		%	9,1%	13,6%	9,1%	31,8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	Recuento	1	3	3	7
		%	4,5%	13,6%	13,6%	31,8%
	Por lo menos de acuerdo	Recuento	1	3	4	8
		%	4,5%	13,6%	18,2%	36,4%
Total		Recuento	4	9	9	22
		%	18,2%	40,9%	40,9%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2; se consigue observar la existencia de un grupo del 18,6% del total de encuestados de la empresa se encuentran por lo menos de acuerdo con la organización y mejora continua dentro del departamento de calidad. a su vez indican estar en ni acuerdo ni desacuerdo con la mejora continua. En tanto para el 13,6% de los encuestados se muestran entre ni acuerdo ni desacuerdo para la organización y mejora continua. Así mismo un grupo con 9,1% se encuentran a lo más desacuerdo tanto para la organización y mejora continua. Adicional en la tabla 5 se muestra que no existe relación significativa entre la dimensión planificación y mejora continua ( $\rho=0,205$ ; sig. 0,360) (anexo 8).

## Objetivo general

Analizar la gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020.

Tabla 3 Porcentajes de respuestas de los colaboradores de la empresa procesadora de café de la gestión administrativa y mejora continua del departamento de calidad

		Gestión administrativa			Total	
		A lo más desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	Por lo menos de acuerdo		
Mejora Continua	A lo más desacuerdo	Recuento	1	5	1	7
		%	4,5%	22,7%	4,5%	31,8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	Recuento	2	2	3	7
		%	9,1%	9,1%	13,6%	31,8%
	Por lo menos de acuerdo	Recuento	2	2	4	8
		%	9,1%	9,1%	18,2%	36,4%
Total		Recuento	5	9	8	22
		%	22,7%	40,9%	36,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3; se consigue observar la existencia de un grupo del 22,7% del total de encuestados de la empresa se encuentran ni acuerdo ni desacuerdo con la gestión administrativa y a su vez indican estar a lo más desacuerdo con la mejora continua dentro del departamento de calidad. Con un 18,2% se mantuvieron por lo menos de acuerdo en la gestión administrativa como en la mejora continua. En tanto para el 13,6% de los encuestados se muestran por lo menos de acuerdo con la gestión administrativa y a su vez indican estar ni acuerdo ni desacuerdo con la mejora continua. Así mismo un grupo similar al anterior de 9,1% se encuentran a lo más desacuerdo tanto para la planificación y mejora continua. Adicional en la tabla 6 se muestra que no existe relación significativa entre la dimensión planificación y mejora continua ( $\rho=0,158$ ; sig. 0,484) (anexo 9).



## V. Discusión

El objetivo general de esta investigación fue analizar la gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café. Se utilizaron 3 tipos de instrumentos de recolección de datos, una guía de preguntas, cuestionario con 42 preguntas y una guía de observación. Se definieron los resultados por medio de la escala de Likert, además se agruparon los resultados para una mejor comprensión de ellos, establecidos como grupo 1 y grupo 2. Con lo que también se estableció la siguiente hipótesis si la gestión administrativa sí influye en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café con el fin de explicar y probar el fenómeno investigado.

Una de las debilidades al usar la metodología ya descrita es por la poca muestra con la que se trabajó ya que fueron 22 trabajadores de la empresa, el uso de poca muestra lo detalla el autor Castro (2003), indicando que si la población es menor a 50 individuos esta será igual a la muestra. Así mismo el autor Arias, (2012) en su investigación manifiesta si la cantidad existente de individuos el autor tiene posibilidad de acceder en su totalidad, no sería necesario la aplicación de un cálculo y extracto de muestra. Para trabajar con poca muestra se usa el muestreo no probabilístico y por lo general es más propenso a producir mayores sesgos es decir que los resultados pueden ser no precisos.

Para los objetivos específicos se determinó encontrar relación entre las dimensiones de gestión administrativa que son planificación y organización con la variable mejora continua. Mediante los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos se encontró que no se cumple el objetivo general y tampoco la hipótesis general. Esto se corrobora mediante la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de ( $\rho = 0,158$ ;  $\text{sig} = 0,484$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula de la investigación. Respecto a la variable gestión administrativa se obtuvo un porcentaje alto de 22,7% que están un nivel de ni acuerdo ni desacuerdo, pero a su vez se encuentra a lo más desacuerdo con la mejora continua este resultado

lo respalda Aristega, (2017) donde menciona en su investigación que la gestión administrativa moderna en las situaciones complejas donde se vincula tanto recursos materiales como humanos, la administración debe tomar un lugar importante para el manejo eficaz de la organización. Esto también se lo respalda con la investigación del autor Torrez Castillo (2015), donde sus resultados muestran que el 100% de los encuestados respondieron que mantienen una administración donde no existe la cultura de planificación, así mismo se encuentra en un nivel medio de aplicaciones estratégicas, operativas y esto causa que exista carencia del control de calidad en sus procesos a falta también de auditorías internas, causando que no conste correcciones de no las conformidades y plan de acciones de mejoras.

Además, en los resultados del cruce entre la dimensión de la planificación con la mejora continua se corroboró la correlación por medio del rho de Spearman obteniendo ( $\rho = -0,140$ , sig. 0,535) donde muestra que no exista correlación por el bajo índice que se obtuvo, pero existe un porcentaje de los encuestados 13,6% que afirman estar en por lo menos de acuerdo con la planificación y a su vez estar en lo más desacuerdo con la mejora continua, durante la entrevista se describieron varias planificaciones con respecto al departamento de calidad pero que estos no se cumplen según lo que se ha establecido, es el caso de la existencia de programaciones de mantenimiento de equipos de análisis o del sistema de enfriamiento, esto trae como consecuencia paradas de funcionamiento de equipos ya que más prevalece una dirección de corrección que de prevención.

Esto lo respalda Chiavenato, (2006) indicando que para colocar en marcha y ejecutar las actividades se necesita de la dirección ya que está más depende de la disposición del recurso humano. Esto guarda similitud la investigación de Roncal Miñano, D. H. (2018) ya que menciona en sus resultados de la dimensión dirección en la encuesta, que un 50% de los participantes indicaron ser indiferente la administración en la toma de decisiones sobre las actividades que deben estar operativas dentro del tiempo.

Esto lo respalda la teoría de Realyvásquez, Arredondo, Carrillo & Ravelo, (2018) donde definen que la fase de hacer de la mejora continua es donde lleva a cabo las aplicaciones de planes de acción donde este considera los eventos inesperados y Yauri (2019), por su lado menciona que es necesario el hacer para el cumplimiento de mejoras planteadas. En su investigación Yauri, (2019) define que el concepto de mejora continua es un hecho ininterrumpido es decir que nada se considera culminado o terminado, donde puede identificar mejoras por medio del proceso PHDA y que guarda relación con los principios administrativos.

Durante la entrevista a los administradores, jefe y gerente existió algo en común que es la ausencia de comunicación por parte de presidencia en los temas de planificación ya que son importante a la hora de toma de decisiones. Esto se asimila a la teoría de Aristega, (2017) que enuncia a la dirección como la guía necesaria hacia el cumplimiento de metas y que se lo hace por medio liderazgo, comunicación y motivación.

Esto se respalda por medio del autor Tejeda aquíñego (2014) que así mismo menciona en uno de sus principales problemas, la falta de comunicación entre jefes, gerentes y trabajadores, esto se mostró en los resultados de la encuesta del autor, indicando que un 62% manifiesta que la comunicación es importante en la organización ya que elimina toda barrera y crea equipos de trabajo. Chahin (2016) refiere que para la correcta administración de una organización o empresa resulta de la toma de decisiones correctas ya que éstas parten de personas con experiencias y que se encuentren bajo el conocimiento total de cómo está funcionando la empresa.

Los resultados del cruce entre la dimensión organización con la mejora continua se corrobora la correlación por medio del rho de Spearman obteniendo ( $\rho=0,205$ ; sig. 0,360) donde muestra que no exista correlación por el bajo índice que se obtuvo, pero existe un porcentaje de los encuestados 18,2% que afirman estar en por lo menos de acuerdo con la organización y mejora continua del departamento de calidad. Esto se lo puede respaldar con resultados similares en la investigación de Ayuni Campos &

Matheus Diaz, (2015) donde indican que un factor influyente en el desarrollo de la productividad, eficiencia operativa y eficacia total es el componente organización.

Esto lo respalda la teoría señalada por Aristega, (2017), que una organización efectiva da acceso al mejor manejo de los recursos humanos, instrumentos o materiales, financieros de una forma más visible, con jerarquizaciones determinadas incluyendo sus responsabilidades. En respuesta a las preguntas de las entrevistas no se asimila a lo anterior dicho por el autor Aristega, ya que los recursos materiales están limitados en ocasiones.

Es un claro ejemplo los almacenes para mantener la materia prima en un lugar donde se conserve sus niveles de calidad, en ocasiones donde la demanda comienza a incrementar las decisiones gerenciales permiten la adquisición de mayor materia prima para cubrir toda la demanda de café soluble y liofilizado, pero que esto hace sobrepasar los niveles de almacenamiento donde medidas extremas se crean habitaciones para la conservación de los demás quintales de granos de café esto podría causar una contaminación cruzada, un aumento de humedad en el grano y que este disminuya por completo su calidad. El autor Acosta Tuesta, (2017), manifiesta que el escenario donde realizo su investigación, logro identificar que la empresa cuenta con infraestructura necesaria para el incremento de sus almacenes, así mismo mantienen una economía estable junto con su tecnología, pero lo que no cuenta es con un programa de gestión de recursos para aprovechar las oportunidades de mejoras.

Por su parte los autores Becerra Gonzales & Alayo Gómez, (2014) manifiestan que la mejora continua es la vinculación de acciones que se ejecutan diariamente para que los procesos junto con la organización creen un entorno competitivo y así lograr la satisfacción del cliente. Así mismo los autores autores Kholif, Dina, Elsherpieny, & Olafadehan, (2018) hacen referencia a la mejora continua como un complemento ideal de la mejora o incremento de la calidad sea en los productos o servicios de la empresa. En la actualidad esta toma forma circular asegurando así la alta calidad en los resultados, disminuyendo el mal uso de los recursos, de tiempos, de materia prima y

la mano de obra. No obstante, también logran mencionar que unos de los métodos viables para encontrar excelentes resultados de mejoras es el ciclo PHDA.

Esto se lo puede respaldar con la investigación de Alejandro & Armando, (2018), donde aplicaron encuestas a una muestra de 42 trabajadores incluyendo personal operativo, administrativos, supervisores e inspectores. Arrojando como resultados con un porcentaje de 59% manifiestan que un plan de mejora continua contribuirá en la disminución de uso de recursos materiales y que esto justifica la implantación de un plan de mejora continua para el departamento de producción.

Como última parte de la entrevista que se usó para diagnosticar la gestión administrativa en el departamento de calidad un punto en común que se repitió en varias conversaciones con los diferentes entrevistados es que el personal del departamento de calidad se encuentra capacitado y calificados para sus funciones o responsabilidades diarias pero que estos no están preparados para los cambios hacia la mejora del área ya que, un promedio de edad está bordeando los 43 años, esto justifica que la mayoría del personal cuenta con años de experiencia en su puesto del trabajo, y uno de los puntos hablados durante la entrevista es que los manuales de funciones, procedimientos y responsabilidades no están actualizados. Esto tiene similitud a los resultados de la investigación Tórrez Castillo, (2015) donde indica que un porcentaje del 57.14% manifiestan no tener un manual de procedimiento actualizados, concluyendo así la carencia de una administración seria.

Es así que en la guía de observación elaborada se pudo destacar que se cuenta con manuales de funciones y de procedimientos pero que no están actualizados, los empleados conocen de sus funciones por la cantidad de años ya trabajando en el mismo lugar o puesto de trabajo pero que esto no se apega a la realidad que se logra ver en los manuales. Cabe mencionar también que las evaluaciones de desempeños para el mejor control del cumplimiento de las actividades, para medir el desempeño y cumplimientos de objetivos se las ejecuta por parte de los administradores.

Obteniendo resultados u observaciones como falta de capacitaciones en diferentes áreas como en normativas ISO, conocimientos estadísticos para llevar un excelente

control, mejorar las relaciones interpersonales, auditorías internas, mejorar las áreas de trabajo. Todo esto se logró revisar en la guía de observaciones que cerciore que se encuentre documentado. Pero la documentación solamente queda en registros no hay una acción sobre estas observaciones. Esto se puede justificar con lo que menciona el autor Yauri (2019) donde la etapa de actuar de mejora continua es de tomar el resultado de los datos obtenidos del proceso de mejora continua y estos someterlos a una nueva prueba, pero con las mejoras aplicadas ya que estos pueden no ajustarse a los objetivos establecidos, pero que se pueden ir corrigiendo con la correcta selección de decisiones.

## VI. Conclusiones

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos se determinó que no existe una correlación entre las variables gestión administrativa y mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café, ya que se obtuvo un rho de Spearman de 0,158 lo que es menor a lo establecido y un nivel de significancia de 0,484 lo que es mayor a lo que está determinado.

Dentro los hallazgos más significativos para el diagnóstico del estado situacional de la gestión administrativa enfocada al departamento es la falta de dirección con respecto a las planificaciones de mantenimiento que se realizan a los instrumentos y al sistema de enfriamiento del área, de igual manera con respecto a la materia prima que no se transporta dentro de un camión adecuado para conservar la calidad del grano y así mismo la falta de espacio en almacenes en las épocas de mayores demandas. La falta de comunicación entre presidencia y el personal encargado de planificar otro factor encontrado dentro de las entrevistas.

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos se determinó que no existe correlación entre la planificación y la mejora continua del departamento de calidad, ya que se obtuvo un rho de Spearman de -0,140 lo que es menor a lo establecido y un nivel de significancia de 0,535 lo que es mayor a lo que está determinado.

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos se determinó que no existe correlación entre la organización y la mejora continua del departamento de calidad, ya que se obtuvo un rho de Spearman de 0,205 lo que es menor a lo establecido y un nivel de significancia de 0,360 lo que es mayor a lo que está determinado.

## **VII. Recomendaciones**

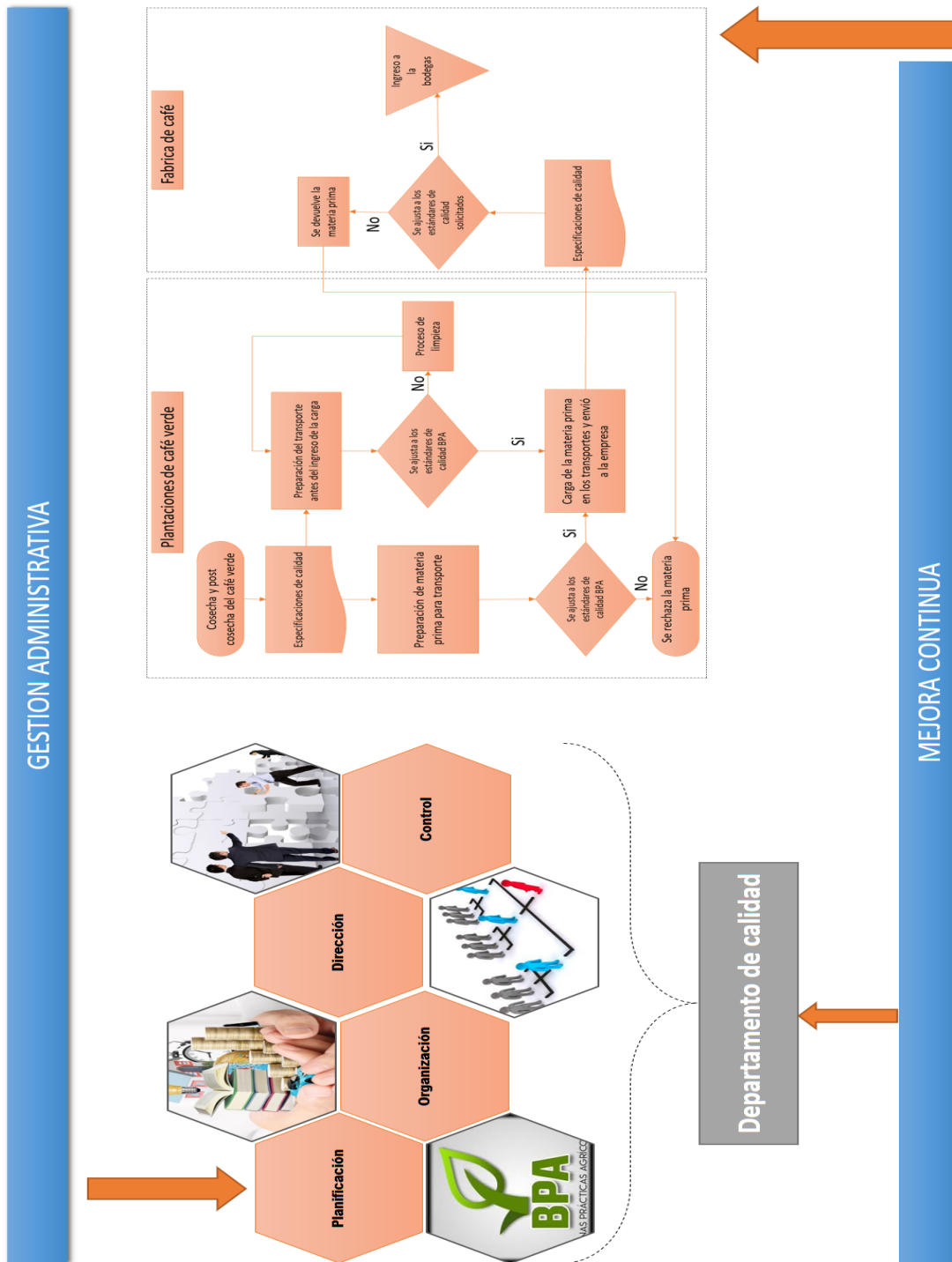
Se recomienda tomar otros factores que pueden ser tanto internos como satisfacción laboral, planificaciones de horarios rotativos, falta de recurso materiales, pagos salariales, así mismo externos tales como, la competencia, riesgos políticos, entorno sociales, la economía, insumos para los análisis, los cuales puedan influir de una manera directa a la mejora continua, tal el caso es el espacio del departamento ya que en la actualidad se mantiene en similares condiciones de infraestructura desde sus inicios por lo que en épocas de demandas altas puede ser un punto crítico para la mejora de las actividades.

Para el cumplimiento de la mejora continua es recomendable que el analista se les elabore una evaluación de desempeño, con seguimiento para que se puedan encontrar oportunidades de mejora como es el caso, de capacitaciones en base a normativas tanto de nivel de laboratorio, normativo como también administrativos.



## VIII. Propuesta

Figura 1 Modelo para mejorar la gestión administrativa del departamento de calidad



## Referencias

- Acosta Tuesta, J. J. (2017). Estrategias para la mejora continua de la calidad de los almacenes de Inesco Perú SAC.
- Andrade Merrill, P. A. (2017). Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la Empresa Pesquera Centromar SA (Master's thesis, Universidad de Guayaquil).
- Alejandro, M., & Armando, D. (2018). Plan de mejora continua en el área de empaque bloque de "Crimasa. SA (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Química).
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Fideas G. Arias Odón.
- Arica, E., Magerøy, K., & Lall, M. T. M. (2018, August). Barriers and Success Factors for Continuous Improvement Efforts in Complex ETO Firms. In IFIP International Conference on Advances in Production Management Systems (pp. 124-130). Springer, Cham.
- Aristega, J. E. M., Vera, L. A. C., Masacón, M. R. H., Díaz, P. A. M., & Angulo, R. J. C. (2017). Imagen corporativa y gestion administrativa; factores fundamentales de éxito empresarial. Pro Sciences, 1(5), 3-9.
- Ayuni Campos, D. I., & Matheus Diaz, A. D. L. M. (2015). Sistema de mejora continua en la empresa Arnao SAC bajo la metodología PHVA.
- Balan, O. S. (2017). Administrative management and mechanisms of its development. Економічний журнал Одеського політехнічного університету, (2), 6-10.

- Becerra Gonzales, A. D. R., & Alayo Gómez, R. D. (2014). Implementación del plan de mejora continua en el área de producción aplicando la metodología PHVA en la empresa Agroindustrias Kaizen.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). Administrative management and quality of service: A diagnosis in the MiPymes of the hotel sector of the Salinas canton. In *Advances in Tourism, Technology and Smart Systems* (pp. 223-230). Springer, Singapore.
- Bowen Morales, C. A., Caamaño, V., & Margarina, T. (2015). Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa lubripernos de la ciudad de Guayaquil (Bachelor's thesis).
- Carrión, L., Zula, J., Palacios, W., & Castillo, L. (2016). Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba, Ecuador. *Observatorio Econonmía Latinoamericana*, 55-76.
- Chahin, T. (2016). El impacto de los trabajos de Daniel KAHNEMAN en la Administración. *Ciencias Administrativas*.
- Chahin, T. (2015). *Mejora continua y calidad total*. Cátedra de Calidad y Productividad, Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, s/a.
- Chamorro, A. C. A., & Benavides, N. A. B. (2017). El mercado del café en los contextos mundial, nacional y regional. *Revista UNIMAR*, 35(2).
- CHEN, X., ZHANG, X., & ZHANG, H. (2013). Discussion of general administrative management of enterprise business processes. *Railway Computer Application*, (5), 10.

- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición, editorial McGraw Hill. Bogotá Colombia.
- Carro, F. D., & Caló, A. (2013, November). La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada. In VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata." Argentina en el escenario latinoamericano actual: debates desde las ciencias sociales"(La Plata).
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.
- Edwards, R. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol. International Journal for Empirical Education and Research, 1(1), 41-51.
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. Avances en medición, 6(1), 27-36.
- Figuroa Vera, J. R., & Reyes Aquino, J. X. (2017). La Gestión administrativa y su incidencia en el rendimiento laboral de la asociación de agricultores Las Avispas (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E., & Arévalo Palacios, M. (2018). "Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (julio).
- García Gómez, M. G. (2014). Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la Oficina de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

- Gonzales Valdéz, L. A., & Munayco Hernandez, P. G. (2013). Análisis y Diseño de Sistema de Mejora Continua en la Empresa Bill Jim Sport Mediante la Metodología PHVA.
- Gómez, L. C., & Pérez, E. F. (2017). Propuesta de un modelo de gestión para PYMEs, centrado en la mejora continua. *Síntesis tecnológica*, 3(2), 59-67.
- Guevara Delgado, V. I. (2018). Gestión administrativa en la empresa de tortas d' Pastelo Cusco-2018.
- Hlylianska, O. V. (2017). Administrative management as a model of successful business.
- Hambach, J., Czajkowski, S., Haase, E., Metternich, J., & Tenberg, R. (2015). On the way to continuous improvement - requirements and problems in german industry. *ZWF Zeitschrift fuer Wirtschaftlichen Fabrikbetrieb*, 196-200.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. Quinta edición. México. Editorial McGRAW-HILL. Recuperado: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia), 2.
- Kholif, A. M., Dina S Abou, E. H., Khorshid, M. A., Elsherpieny, E. A., & Olafadehan, O. A. (2018). Implementation of model for improvement (PDCA-cycle) in dairy laboratories. *Journal of Food Safety*, 38(3) doi:<http://bibliotecas.ups.edu.ec:2099/10.1111/jfs.12451>
- Lodgaard, E., Gamme, I., & Aasland, K. E. (2012, September). Success factors for PDCA as continuous improvement method in product development. In IFIP International Conference on Advances in Production Management Systems (pp. 645-652). Springer, Berlin, Heidelberg.

- Majstorovic, V., Weckenmann, A., Jurburg, D., Viles, E., Jaca, C., & Tanco, M. (2015). Why are companies still struggling to reach higher continuous improvement maturity levels? Empirical evidence from high performance companies. *The TQM Journal*.
- Márquez, J., Cardoso, D., Carreño, L., & Bobadilla, S. (2017). Administrative management in MSMES southern state of Mexico, 2016. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 6(11).
- Mazón Maroto, S. M. (2014). La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro.
- Ocaña, J. C. L. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal-Cantón Manta. *Eca Sinergia*, 8(2), 144-157.
- Propp, D. A., Glickman, S., & Uehara, D. T. (2003). ED leadership competency matrix: An administrative management tool. *The American journal of emergency medicine*, 21(6), 483-486.
- Realyvásquez-Vargas, A., Arredondo-Soto, K., Carrillo-Gutiérrez, T., & Ravelo, G. (2018). Applying the plan-do-check-act (PDCA) cycle to reduce the defects in the manufacturing industry. A case study. *Applied Sciences*, 8(11) doi:<http://bibliotecas.ups.edu.ec:2099/10.3390/app8112181>
- Robalino Gusqui, S. M. (2018). Diseño del Ciclo de la Mejora Continua para el Departamento de taller de la Empresa RYC SA basado en la NORMA ISO 9001: 2015 (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Química.).

- Roncal Miñano, D. H. (2018). Sistema de gestión administrativa para la mejora del control de los procesos productivos en la Empresa Azucarera del Norte.
- Sahno, J., & Shevtshenko, E. (2014, April). Quality improvement methodologies for continuous improvement of production processes and product quality and their evolution. In 9th International DAAAM Baltic Conference "Industrial Engineering (pp. 181-186).
- Sanchez-Ruiz, L., & Blanco, B. (2019). Survey dataset on reasons why companies decide to implement continuous improvement. *Data in brief*, 26, 104523.
- Schmidt, M. T., Elezi, F., Tommelein, I. D., & Lindemann, U. (2014, December). Towards recursive plan-do-check-act cycles for continuous improvement. In 2014 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (pp. 1486-1490). IEEE.
- Stadnicka, D., & Antosz, K. (2015). Continuous improvement practice in large enterprises: study results. *International Journal for Quality Research*, 9(1), 9-26.
- Tejeda Arquíñego, L. C. (2014). Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista.
- Tórrez Castillo, M. F. (2015). La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el Municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).
- Vasquez Peñafiel, M. S. (2013). Propuesta de mejoramiento, implementación y análisis, del Proceso de Recepción de Carga mediante la metodología del Ciclo de Deming, caso: Martinair Holland NV (Master's thesis, Quito: EPN, 2013).

- Villanueva Arias, D. C., & Santillán Mirabá, J. G. (2013). Propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía poison sa (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2013.).
- Yang, Y., Shi, C., & Li, J. (2013). Continuous improvement method of Chinese enterprises based on study of benchmarking. In Proceedings of the International Conference on Information Engineering and Applications (IEA) 2012 (pp. 75-82). Springer, London.
- Yauri Luna, O. M. (2019). Diseño de un sistema de mejora continua bajo la metodología PHVA en la empresa Industrias Monlop SAC.



## ANEXOS

### Anexo 5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Las teorías relacionadas a la variable gestión administrativa según Aristega, (2017) afirma que es el conjunto de acciones controladas por los directivos, gerentes, jefes administrativos donde pueden desarrollar sus actividades por medio del cumplimiento de los principios o procesos administrativos que son el planear, organizar, dirigir y controlar con la importancia de que toda operación de una organización no se limite a los errores basados en la administración ya que para una eficiente gestión administrativa se debe trabajar en constante coordinación con las áreas o departamentos de la empresa y así asegurar que las diferentes actividades funcionen sin problema alguno.	Esta variable se midió por medio de la escala de Likert de muy de acuerdo, de acuerdo, ni acuerdo ni desacuerdo en desacuerdo, muy desacuerdo	Planear	actividades programadas	Ordinal
				Mision	
				Estrategia	
				Ojetivos	
			Organizar	Recursos materiales	
				Recursos financieros	
				Recursos humanos	
				Autoridad	
			Direccionar	Estructura organizacional	
				Liderazgo	
				Comunicación	
			Controlar	Motivacion	
				Control preventivo	
Correccion					
Desempeño					
Cumplimiento de Objetivos					
MEJORA CONTINUA	También los autores Kholif, Dina, Elsherpieny, & Olafadehan, (2018) hacen referencia a la mejora continua como una parte integral de la mejora de la calidad y en la actualidad es de mucha importancia para las organizaciones ya que pueden tomar forma circular la cultura de mejora continua. Esto asegura una alta calidad en los resultados, reduciendo desperdicios, tiempos, materias primas, mano de obra. En comparación a con otros tipos de metodología como definir, medir, analizar, mejorar, controlar (DMAIC), el método PHDA es más viable para mejoras incrementales, efectivas y rápidas sin mucha inversión de capital, ya que el DMAIC es muchos más costos.	Esta variable se midió por medio de la escala de Likert de muy de acuerdo, de acuerdo, ni acuerdo ni desacuerdo en desacuerdo, muy desacuerdo	Planear	Identificacion de las oportunidades hacia la mejora	Ordinal
				Determinan las causas de los problemas	
				Propuestas de posibles solucion	
			Hacer	Implementacion de planes de accion	
				Eficacia	
				Cumplimiento de Mejoras	
				Documentacion de informacion	
			Verificar	Resultados	
				Verificacion	
			Actuar	Identificacion de resultados	
				Toma de decisiones	
Efectuar correcciones					

## Anexo 6. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario

Buenas tardes, en búsqueda de dar solución al problema planteado en la presente investigación, se le solicita su colaboración para responder al cuestionario. Tómese el tiempo que usted considera pertinente para responderlo y de antemano se le agradece por su colaboración

Marque con una x la casilla de escala de valoración según lo descrito a continuación:

1) Muy desacuerdo    2) Desacuerdo    3) Ni acuerdo ni desacuerdo    4) De acuerdo    5) Muy de acuerdo

Edad:

Cargo:

Variables: Gestión administrativa		Escala de valorización				
<b>Dimensión 1: Planear</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Tiene pleno conocimiento de las actividades programadas en el departamento de calidad por parte de la administración					
2	Tiene pleno conocimiento de la misión de la empresa.					
3	Se toma en cuenta la misión de la empresa en el desempeño de las funciones					
4	Es importante implementar estrategias para el logro de los objetivos en su área de trabajo					
5	Se establece objetivos claros en el área de trabajo					
<b>Dimensión 2: Organizar</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Las actividades realizadas para el logro de los objetivos son alcanzadas con el menor uso de recursos materiales.					
2	Se garantizan el uso de recursos necesarios para alcanzar los objetivos					
3	Las autoridades maneja adecuadamente los recursos financieros durante el mes en el departamento de calidad					
4	Cuentan con manuales de funciones y de procedimientos					
5	Conocen con exactitud quienes son las líneas de autoridad en la empresa					
6	Conocen con exactitud quienes son sus jefes directos					
<b>Dimensión 3: Direccionar</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados					
2	Existe un liderazgo por parte de su jefe inmediato					
3	Existe una buena comunicación entre el administrador o gerente y los trabajadores del departamento de calidad					
4	Existe una buena comunicación entre las áreas internas del departamento de calidad cuando se presentan situaciones imprevistas					
5	Existe motivación por parte del jefe inmediato para un mejor desarrollo de funciones					
<b>Dimensión 4: Controlar</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se emplean estrategias de control preventivo hacia los problemas					

2	Se toman acciones correctivas para la solución del problema antes que se presenten					
3	Se toman acciones correctivas para la solución del problema en el momento que se presenta					
4	Se toman acciones correctivas para la solución del problema después de que se presentan					
5	Se ejecutan evaluaciones de desempeño para garantizar un correcto desempeño de funciones					
6	Se ejecutan tareas de supervisión para garantizar el cumplimiento de los objetivos					
Variable: Mejora continua		Escala de valorización				
<b>Dimensión 1: Planear</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se identifican las oportunidades de mejoras en los objetivos del área de trabajo					
2	Se identifican las oportunidades de mejoras en el desempeño de funciones					
3	Se registra las causas de los problemas del funcionamiento de los equipos e instrumentos del departamento					
4	Se emite informes sobre las causas de los problemas de funcionamiento en los equipos e instrumentos del departamento					
5	Se determinan con claridad las causas de los problemas en los procesos de análisis					
6	Se establecen propuesta de posibles soluciones hacia las causas de los problemas en los procesos de análisis					
<b>Dimensión 2: Hacer</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se encuentran establecidos los planes de acción en el área de trabajo.					
2	Se cumplen con eficacia las actividades de mantenimiento de las áreas de trabajo del departamento					
3	Se cumplen con eficacia las actividades de mantenimiento de los equipos e instrumentos de análisis del departamento					
4	Se cumplen con eficacia las funciones y responsabilidades en el área de trabajo					
5	Se ejecuta supervisión para garantizar el cumplimiento de las mejoras en los análisis					
<b>Dimensión 3: Verificar</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Los resultados de los análisis con desviaciones son verificados en el momento oportuno					
2	Los resultados de las tareas ejecutadas son verificadas en el momento oportuno					
3	Se verifica el cumplimiento de los planes de acción en el área de trabajo					
4	Se verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de las áreas de trabajo del departamento					
5	Se verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de los equipos e instrumentos de análisis del departamento					
<b>Dimensión 4: Actuar</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se identifican con facilidad los resultados de no conformidades en los análisis					

2	Se toman las decisiones correctas para la mejora de las áreas del departamento					
3	Se toman las decisiones correctas para corregir las desviaciones en los resultados de análisis					
4	Se ejecutan las correcciones inmediatamente que se detectan las no conformidades en los análisis					

## Entrevista

### INTRODUCCIÓN

Estimado Gerente, las presentes preguntas tienen por objetivo diagnosticar la gestión administrativa y su influencia de la mejora continua del departamento de calidad de la Empresa. Su aporte será de beneficio al estudio de esta tesis.

#### DATOS GENERALES:

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Tiempo de laborar en la empresa: \_\_\_\_\_

#### DESARROLLO:

1. ¿Existe en la empresa una planificación de actividades a realizarse en el departamento de calidad?
2. ¿Quiénes participan en la elaboración de actividades del departamento de calidad?
3. ¿Se garantizan los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?
4. ¿Se establecen los recursos financieros necesarios para el aseguramiento de la calidad del producto?
5. ¿Cuenta con manuales de funciones y de procedimientos?
6. ¿La estructura de la organización permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales?
7. ¿Cuentan con el personal calificado de acuerdo a las funciones que se realizan?
8. ¿La toma de decisiones se basa en acciones preventivas y correctivas en el departamento de calidad?
9. ¿La dirección promueve una cultura evaluativa al desempeño laboral?

10. ¿Evalúan los planes establecidos durante los análisis para conocer el grado de avance o de cumplimiento?

11. ¿Se Ejecuta evaluación de desempeño para garantizar su rendimiento en el puesto?

12. ¿Se ejecuta tareas de supervisión para garantizar el cumplimiento de objetivos?

## Instrumento guía de observación

**OBJETIVO:**

Verificar el cumplimiento de la gestión administrativa y la mejora continua con sus componentes que aplica la Empresa

Observador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**INDICACION:**

Marcar con una x sí o no según los aspecto que consideres apropiado.

	Indicadores	Aspectos a observar	Si	No	NA	Observaciones
Gestión administrativa	Misión	El organigrama, la misión, la visión y valores de la empresa están publicados de forma visible al público.				
	Recursos humanos	Cuenta con manuales de funciones y de procedimientos vigentes en los puestos de trabajo				
	Recursos humanos	Los empleados saben cuáles son sus funciones a cumplir				
	Recursos humanos	Los empleados están Organizados por departamentos				
	Recursos materiales	Los transportes de materia prima son adecuados para mantener la calidad del producto				
	Recursos materiales	Las instalaciones de sistema de aire de enfriamiento del departamento de calidad es el adecuado				
	Estructura organizacional	Conocen con exactitud quienes son sus jefes directos y cuáles son las líneas de autoridad en la empresa				
Mejora continua	Identificación de las oportunidades hacia la mejora	Se identifican las oportunidades hacia la mejora en el departamento				
	Documentación de información	Se encuentra documentada la información sobre la ejecución de los trabajos realizado				
	Documentación de información	El manual de calidad del departamento se encuentra actualizado				
	Documentación de información	Se Registran los resultados de no conformidades de análisis				
	Identificación de resultados	Se observan mejoras en cuanto a la adquisición de tecnología o maquinaria				

## Anexo 7 Validación por parte de los expertos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Muy descuerdo	Descuerdo	Muy de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO			
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b> Las teorías relacionadas a la variable gestión administrativa según Azeiteiro (2017) muestra que el éxito de acciones controladas por los directivos, gerentes, jefes administrativos donde pueden desarrollar sus actividades por medio del cumplimiento de los principios o procesos administrativos que son el planear, organizar, dirigir y controlar con la importancia de que toda operación de una organización no se limite a los errores basados en la administración ya que para una eficiente gestión administrativa se debe trabajar en constante coordinación con las áreas o departamentos de la empresa para asegurar que las diferentes actividades funcionen sin problema alguno.	Planear	Actividades programadas	Tiene pleno conocimiento de las actividades programadas por parte de la administración en el departamento de calidad	X			X								
		Misión	Tiene pleno conocimiento de la misión de la empresa.	X			X								
			Se toma en cuenta la misión de la empresa en el desempeño de las funciones	X			X								
		Estrategia	Objetivos	Es importante implementar estrategias para el logro de los objetivos en su área de trabajo	X			X							
			Recursos materiales	Las actividades realizadas para el logro de los objetivos son alcanzadas con el menor uso de recursos materiales	X			X							
			Recursos financieros	Se garantizan el uso de recursos necesarios para alcanzar los objetivos	X			X							
	Organizar		Recursos humanos	Las autoridades maneja adecuadamente los recursos financieros durante el mes en el departamento de calidad	X			X							
			Autoridad	Cuentan con manuales de funciones y de procedimientos	X			X							
			Estructura organizacional	Conocen con exactitud quienes son las líneas de autoridad en la empresa	X			X							
	Direccional		Liderazgo	Conocen con exactitud quienes son sus jefes directos	X			X							
			Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados	X			X								
			Existe un liderazgo por parte de su jefe inmediato	X			X								
			Existe una buena comunicación entre el administrador o gerente y los trabajadores del departamento de calidad	X			X								

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> Las teorías relacionadas a la variable gestión administrativa según Arístegui, (2017) afirma que es el conjunto de acciones controladas por los directivos, gerentes, jefes administrativos donde pueden desarrollar sus actividades por medio del cumplimiento de los principios o procesos administrativos que son el planear, organizar, dirigir y controlar con la importancia de que toda operación de una organización no se limite a los errores basados en la administración ya que para una eficiente gestión administrativa se debe trabajar en constante coordinación con las áreas o departamentos de la empresa y así asegurar que las diferentes actividades funcionen sin problema alguno.	<b>Planear</b>	Actividades programadas	Tiene pleno conocimiento de las actividades programadas por parte de la administración en el departamento de calidad	X						X								
		Misión	Tiene pleno conocimiento de la misión de la empresa.	X							X							
		Estrategia	Se toma en cuenta la misión de la empresa en el desempeño de las funciones	X							X							
		Objetivos	Es importante implementar estrategias para el logro de los objetivos en su área de trabajo	X							X							
		Recursos materiales	Se establece objetivos claros en el área de trabajo	X							X							
		Recursos financieros	Las actividades realizadas para el logro de los objetivos son alcanzadas con el menor uso de recursos materiales	X							X							
		Recursos humanos	Se garantizan el uso de recursos necesarios para alcanzar los objetivos	X							X							
		Autoridad	Las autoridades maneja adecuadamente los recursos financieros durante el mes en el departamento de calidad	X							X							
		Estructura organizacional	Cuentan con manuales de funciones y de procedimientos	X							X							
		Liderazgo	Conocen con exactitud quienes son las líneas de autoridad en la empresa	X							X							
<b>Direccionar</b>			Conocen con exactitud quienes son sus jefes directos	X						X								
			Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados	X						X								
			Existe un liderazgo por parte de su jefe inmediato	X						X								
			Existe una buena comunicación entre el administrador o gerente y los trabajadores del departamento de calidad	X					X									





**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre gestión administrativa

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de influencia que presenta la gestión administrativa.

**DIRIGIDO A:** Gerentes, personal administrativos y analistas del departamento de calidad

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Angel Eduardo Gonzalez Vasquez

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Ciencias Administrativas

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



**FIRMA DEL EVALUADOR**

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES						
				Muy desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS			RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO				
<b>MEJORA CONTINUA</b> También los autores Kholif, Dina, Elshierpieny, & Olfadedhan, (2018) hacen referencia a la mejora continua como una parte integral de la mejora de la calidad y en la actualidad es de mucha importancia para las organizaciones ya que pueden tomar forma circular le cultura de mejora continua. Esto asegura una alta calidad en los resultados, reduciendo desperdicios, tiempos, materias primas, mano de obra. En comparación a con otros tipos de metodología como definir, medir, analizar, mejorar, controlar (DMAIC), el método PHDA es más viable para mejoras incrementales, efectivas y rápidas sin mucha inversión de capital, ya que el DMAIC es muchos más costos.	<b>Planear</b>	Identificación de las oportunidades de mejoras en el desempeño de funciones	Se identifican las oportunidades de mejoras en los objetivos del área de trabajo					X												
		Determinan las causas de los problemas	Se registra las causas de los problemas del funcionamiento de los equipos e instrumentos del departamento					X												
		Propuestas de posibles solución	Se emite informes sobre las causas de los problemas de funcionamiento en los equipos e instrumentos del departamento					X												
		Implementación	Se establecen propuestas de posibles soluciones hacia las causas de los problemas en los procesos de análisis					X												
			Se encuentran establecidos los planes de acción en el área de trabajo					X												
			Se cumplen con eficacia las actividades de mantenimiento de las áreas de trabajo del departamento					X												
			Eficacia	Se cumplen con eficacia las actividades de mantenimiento de los equipos e instrumentos de análisis del departamento	Se emite informes sobre las causas de los problemas de funcionamiento en los equipos e instrumentos del departamento					X										
			Cumplimiento de Mejoras	Se ejecuta supervisión para garantizar el cumplimiento de las mejoras en los análisis	Se ejecuta supervisión para garantizar el cumplimiento de las mejoras en los análisis					X										
			Resultados	Se verifican los resultados de las tareas ejecutadas en el momento oportuno	Los resultados de los análisis con desviaciones son verificados en el momento oportuno					X										
			Verificación	Se verifica el cumplimiento de los planes de acción en el área de trabajo	Se verifica el cumplimiento de los planes de acción en el área de trabajo					X										
			Se verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de los equipos e instrumentos de análisis del departamento	Se verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de los equipos e instrumentos de análisis del departamento				X												



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre mejora continua

**OBJETIVO:** Conocer la actual mejora continua del departamento de calidad.

**DIRIGIDO A:** Gerentes, personal administrativos y analistas del departamento de calidad

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Jorge Eduardo González Kueguez

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Ciencias Administrativas

**VALORACIÓN:**

<input checked="" type="checkbox"/> Muy Alto	<input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Medio	<input type="checkbox"/> Bajo	<input type="checkbox"/> Muy Bajo
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

(La valoración va a criterio del Investigador esta valoración es solo un ejemplo)



**FIRMA DEL EVALUADOR**

## VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### DATOS DEL JUEZ:

Nombres y Apellidos :ANGEL EDUARDO GONZALEZ VASQUEZ  
Carrera :DOCTOR EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Fecha :03-07-2020

---

A continuación, le presento a usted el instrumento de recolección de datos para la tesis titulada la gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020, con el propósito de conocer si la gestión administrativa influye con la mejora continua del departamento de calidad.

### Ficha Técnica:

Nombre del Instrumento : Guía de preguntas

Para evaluar Ud. el instrumento (guía de preguntas) usted observará por cada pregunta cuatro alternativas:

TA	( )	:	Totalmente de Acuerdo
DA	( )	:	De Acuerdo
ED	( )	:	En Desacuerdo
TD	( )	:	Totalmente en Desacuerdo

Enseguida le presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una “X” en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

Ejemplo:

“En su centro de trabajo, las reuniones son convocadas de manera imprevista o de última hora”

TA ( )      DA ( )      ED ( )      TD ( )

En el caso que usted estuviera en **desacuerdo**, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....



1. Existe en la empresa una planificación de actividades a realizarse en el departamento de calidad

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

2. Quiénes participan en la elaboración de actividades del departamento de calidad

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

3. Se garantizan los recursos necesarios para alcanzar los objetivos

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

4. Se establecen los recursos financieros necesarios para el aseguramiento de la calidad del producto

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

5. Cuenta con manuales de funciones y de procedimientos

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

6. La estructura de la organización permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

7. Cuentan con el personal calificado de acuerdo a las funciones que se realizan

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

8. La toma de decisiones se basa en acciones preventivas y correctivas en el departamento de calidad

TA (X)    DA ( )    ED ( )    TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

9. La dirección promueve una cultura evaluativa al desempeño laboral

TA (X)    DA ( )    ED ( )    TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

10. evalúan los planes establecidos durante los análisis para conocer el grado de avance o de cumplimiento

TA (X)    DA ( )    ED ( )    TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

11. Se ejecuta evaluación de desempeño para garantizar su rendimiento en el puesto

TA (X)    DA ( )    ED ( )    TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

12. Se ejecuta tareas de supervisión para garantizar el cumplimiento de objetivos

TA (X)    DA ( )    ED ( )    TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....



TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN				
ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
<b>TOTAL</b>	12			

Juez/ experto:

**Nombres y Apellidos:**

ANCA EDUARDO GONZALEZ VASQUEZ



Guayaquil, 03 de Julio del 2020

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA							
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO			
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> Las teorías relacionadas a la variable gestión administrativa según Aristéaga, (2017) afirma que es el conjunto de acciones controladas por los directivos, gerentes, jefes administrativos donde pueden desarrollar sus actividades por medio del cumplimiento de los principios o procesos administrativos que son el planear, organizar, dirigir y controlar con la importancia de que toda operación de una organización no se limite a los errores basados en la administración ya que para una eficiente gestión administrativa se debe trabajar en constante coordinación con las áreas o departamentos de la empresa y así asegurar que las diferentes actividades funcionen sin problema alguno.	<b>Planear</b>	Actividades programadas	Tiene pleno conocimiento de las actividades programadas por parte de la administración en el departamento de calidad																	
		Misión	Tiene pleno conocimiento de la misión de la empresa.																	
		Estrategia	Se toma en cuenta la misión de la empresa en el desempeño de las funciones																	
		Objetivos	Es importante implementar estrategias para el logro de los objetivos en su área de trabajo																	
		Recursos materiales	Se establece objetivos claros en el área de trabajo																	
		Recursos financieros	Las actividades realizadas para el logro de los objetivos son alcanzadas con el menor uso de recursos materiales																	
		Recursos humanos	Se garantizan el uso de recursos necesarios para alcanzar los objetivos																	
		Autoridad	Las autoridades maneja adecuadamente los recursos financieros durante el mes en el departamento de calidad																	
		Estructura organizacional	Cuentan con manuales de funciones y de procedimientos																	
		Liderazgo	Conocen con exactitud quienes son las líneas de autoridad en la empresa																	
<b>Direccionar</b>			Conocen con exactitud quienes son sus jefes directos																	
			Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados																	
			Existe un liderazgo por parte de su jefe inmediato																	
			Existe una buena comunicación entre el administrador o gerente y los trabajadores del departamento de calidad																	



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre gestión administrativa

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de influencia que presenta la gestión administrativa.

**DIRIGIDO A:** Gerentes, personal administrativos y analistas del departamento de calidad

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Rojas Parrajas Tovar Catalina

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gestión de la Productividad y Calidad

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

  
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
<b>MEJORA CONTINUA</b> También los autores Kholif, Dina, Elshepny, & Olafadehan, (2018) hacen referencia a la mejora continua como una parte integral de la mejora de la calidad y en la actualidad es de mucha importancia para las organizaciones ya que pueden tomar forma circular la cultura de mejora continua. Esto asegura una alta calidad en los resultados, reduciendo desperdicios, tiempos, materias primas, mano de obra. En comparación a con otros tipos de metodología como definir, medir, analizar, mejorar, controlar (DMAIC), el método PHDA es más viable para mejoras incrementales, efectivas y rápidas sin mucha inversión de capital, ya que el DMAIC es muchos más costos.	<b>Planear</b>	Identificación de las oportunidades de mejoras en los objetivos del área de trabajo  Determinan las causas de los problemas de funcionamiento de los equipos e instrumentos del departamento  Propuestas de posibles solución  Implementación  Eficacia  Cumplimiento de Mejoras  Resultados  Verificación	Se identifican las oportunidades de mejoras en los objetivos del área de trabajo	X				X		X		X						
			Se identifican las oportunidades de mejoras en el desempeño de funciones	X				X		X		X		X				
			Se registra las causas de los problemas del funcionamiento de los equipos e instrumentos del departamento	X				X		X		X		X				
			Se emite informes sobre las causas de los problemas de funcionamiento en los equipos e instrumentos del departamento	X				X		X		X		X				
			Se determinan con claridad las causas de los problemas en los procesos de análisis	X				X		X		X		X				
			Se establecen propuesta de posibles soluciones hacia las causas de los problemas en los procesos de análisis	X				X		X		X		X				
			Se encuentran establecidos los planes de acción en el área de trabajo	X				X		X		X		X				
			Se cumplen con eficacia las actividades de mantenimiento de los equipos e instrumentos de análisis del departamento	X				X		X		X		X				
			Se cumplen con eficacia las funciones y responsabilidades en el área de trabajo	X				X		X		X		X				
			Se ejecuta supervisión para garantizar el cumplimiento de las mejoras en los análisis	X				X		X		X		X				
<b>Verificar</b>	Resultados  Verificación	Verificación	Los resultados de los análisis con desviaciones son verificados en el momento oportuno	X				X		X		X						
			Los resultados de las tareas ejecutadas son verificadas en el momento oportuno	X				X		X		X		X				
			Se verifica el cumplimiento de los planes de acción en el área de trabajo	X				X		X		X		X				
			Se verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de las áreas de trabajo del departamento	X				X		X		X		X				
Se verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de los equipos e instrumentos de análisis del departamento	X				X		X		X		X							





**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre mejora continua

**OBJETIVO:** Conocer la actual mejora continua del departamento de calidad.

**DIRIGIDO A:** Gerentes, personal administrativos y analistas del departamento de calidad

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Rojas Parraza Tomas Catalina

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gestión de la Productividad y Calidad

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

## VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### DATOS DEL JUEZ:

Nombres y Apellidos : Tania Catalina Rojas Parraga  
Carrera : Magister en gestión de la productividad y calidad  
Fecha : 08-07-2020

---

A continuación, le presento a usted el instrumento de recolección de datos para la tesis titulada la gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020, con el propósito de conocer si la gestión administrativa influye con la mejora continua del departamento de calidad.

### Ficha Técnica:

Nombre del Instrumento : Guía de preguntas

Para evaluar Ud. el instrumento (guía de preguntas) usted observará por cada pregunta cuatro alternativas:

TA	( )	:	Totalmente de Acuerdo
DA	( )	:	De Acuerdo
ED	( )	:	En Desacuerdo
TD	( )	:	Totalmente en Desacuerdo

Enseguida le presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una “X” en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

Ejemplo:

“En su centro de trabajo, las reuniones son convocadas de manera imprevista o de última hora”

TA ( )      DA ( )      ED ( )      TD ( )

En el caso que usted estuviera en **desacuerdo**, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....



1. Existe en la empresa una planificación de actividades a realizarse en el departamento de calidad

TA (x) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

2. Quiénes participan en la elaboración de actividades del departamento de calidad

TA (x) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

3. Se garantizan los recursos necesarios para alcanzar los objetivos

TA (x) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

4. Se establecen los recursos financieros necesarios para el aseguramiento de la calidad del producto

TA (x) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

5. Cuenta con manuales de funciones y de procedimientos

TA (x) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

6. La estructura de la organización permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales

TA (x) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

7. Cuentan con el personal calificado de acuerdo a las funciones que se realizan

TA (x) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

8. La toma de decisiones se basa en acciones preventivas y correctivas en el departamento de calidad

TA ()    DA ( )    ED ( )    TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

9. La dirección promueve una cultura evaluativa al desempeño laboral

TA ()    DA ( )    ED ( )    TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

10. evalúan los planes establecidos durante los análisis para conocer el grado de avance o de cumplimiento

TA ()    DA ( )    ED ( )    TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

11. Se ejecuta evaluación de desempeño para garantizar su rendimiento en el puesto

TA ()    DA ( )    ED ( )    TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

12. Se ejecuta tareas de supervisión para garantizar el cumplimiento de objetivos

TA ()    DA ( )    ED ( )    TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN				
ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
<b>TOTAL</b>	12			

Juez/ experto:

**Nombres y Apellidos:**

Tania Catalina Rojas Tenreiro

**Firmas**



Guayaquil, 08 de Julio del 2020

## VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### DATOS DEL JUEZ:

Nombres y Apellidos : Luis Daniel Caamaño Gordillo  
Carrera : Magister en gestión de la productividad y la calidad  
Fecha :08-07-2020

---

A continuación, le presento a usted el instrumento de recolección de datos para la tesis titulada la gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020, con el propósito de conocer si la gestión administrativa influye con la mejora continua del departamento de calidad.

### Ficha Técnica:

Nombre del Instrumento : Guía de preguntas

Para evaluar Ud. el instrumento (guía de preguntas) usted observará por cada pregunta cuatro alternativas:

TA	(x)	)	:	Totalmente de Acuerdo
DA	(	)	:	De Acuerdo
ED	(	)	:	En Desacuerdo
TD	(	)	:	Totalmente en Desacuerdo

Enseguida le presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una “X” en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

Ejemplo:

“En su centro de trabajo, las reuniones son convocadas de manera imprevista o de última hora”

TA (x)      DA ( )      ED ( )      TD ( )

En el caso que usted estuviera en **desacuerdo**, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

1. Existe en la empresa una planificación de actividades a realizarse en el departamento de calidad  
TA (x)    DA ( )    ED ( )    TD ( )  
En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....
  
2. Quiénes participan en la elaboración de actividades del departamento de calidad  
TA (x)    DA ( )    ED ( )    TD ( )  
En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....
  
3. Se garantizan los recursos necesarios para alcanzar los objetivos  
TA (x)    DA ( )    ED ( )    TD ( )  
En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....
  
4. Se establecen los recursos financieros necesarios para el aseguramiento de la calidad del producto  
TA (x)    DA ( )    ED ( )    TD ( )  
En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....
  
5. Cuenta con manuales de funciones y de procedimientos  
TA (x)    DA ( )    ED ( )    TD ( )  
En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....
  
6. La estructura de la organización permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales  
TA (x)    DA ( )    ED ( )    TD ( )  
En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....
  
7. Cuentan con el personal calificado de acuerdo a las funciones que se realizan  
TA (x)    DA ( )    ED ( )    TD ( )  
En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

8. La toma de decisiones se basa en acciones preventivas y correctivas en el departamento de calidad  
TA (x)    DA ( )    ED ( )    TD ( )  
En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....
9. La dirección promueve una cultura evaluativa al desempeño laboral  
TA (x)    DA ( )    ED ( )    TD ( )  
En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....
10. evalúan los planes establecidos durante los análisis para conocer el grado de avance o de cumplimiento  
TA (x)    DA ( )    ED ( )    TD ( )  
En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....
11. Se ejecuta evaluación de desempeño para garantizar su rendimiento en el puesto  
TA (x)    DA ( )    ED ( )    TD ( )  
En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....
12. Se ejecuta tareas de supervisión para garantizar el cumplimiento de objetivos  
TA (x)    DA ( )    ED ( )    TD ( )  
En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

**TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN**

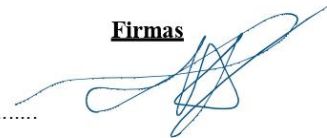
ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	x			
2	x			
3	x			
4	x			
5	x			
6	x			
7	x			
8	x			
9	x			
10	x			
11	x			
12	x			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
<b>TOTAL</b>	12			

Juez/ experto:

**Nombres y Apellidos:**

Luis Daniel Caamaño Gordillo  
Magister en gestión de la productividad y la calidad

**Firmas**



Guayaquil, 08 de Julio del 2020



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA								
								SI	NO	SI	NO	SI	NO							
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> Las teorías relacionadas a la variable gestión administrativa según Arriéaga, (2017) afirma que es el conjunto de acciones controladas por los directivos, gerentes, jefes administrativos donde pueden desarrollar sus actividades por medio del cumplimiento de los principios o procesos administrativos que son el planear, organizar, dirigir y controlar con la importancia de que toda operación de una organización no se limite a los errores basados en la administración ya que para una eficiente gestión administrativa se debe trabajar en constante coordinación con las áreas o departamentos de la empresa y así asegurar que las diferentes actividades funcionen sin problema alguno.	<b>Planear</b>	Actividades programadas	Tiene pleno conocimiento de las actividades programadas por parte de la administración en el departamento de calidad	X				X				X								
		Misión	Tiene pleno conocimiento de la misión de la empresa.	X				X					X							
		Estrategia	Se toma en cuenta la misión de la empresa en el desempeño de las funciones	X				X					X							
		Objetivos	Es importante implementar estrategias para el logro de los objetivos en su área de trabajo	X				X					X							
	<b>Organizar</b>	Recursos materiales		Se establece objetivos claros en el área de trabajo	X				X				X							
				Las actividades realizadas para el logro de los objetivos son alcanzadas con el menor uso de recursos materiales	X				X					X						
		Recursos humanos		Se garantizan el uso de recursos necesarios para alcanzar los objetivos	X				X					X						
				Las autoridades maneja adecuadamente los recursos financieros durante el mes en el departamento de calidad	X				X					X						
		Autoridad		Cuentan con manuales de funciones y de procedimientos		X				X				X						
				Conocen con exactitud quienes son las líneas de autoridad en la empresa		X				X				X						
<b>Direccionar</b>	Liderazgo		Conocen con exactitud quienes son sus jefes directos	X				X				X								
			Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados	X				X				X								
			Existe un liderazgo por parte de su jefe inmediato	X				X				X								
			Existe una buena comunicación entre el administrador o gerente y los trabajadores del departamento de calidad	X				X				X								





### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre gestión administrativa

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de influencia que presenta la gestión administrativa.

**DIRIGIDO A:** Gerentes, personal administrativos y analistas del departamento de calidad

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Luis Daniel Caamaño

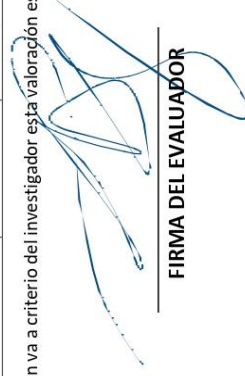
**GRADO ACADÉMICO DEL**

**EVALUADOR:** Magister en gestión de la productividad y la calidad

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES						
				Muy desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS			RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO				
<b>MEJORA CONTINUA</b> También los autores Kholif, Dina, Elshepieny, & Olafadehin (2018) hacen referencia a la mejora continua como una parte integral de la mejora de la calidad y en la actualidad es de mucha importancia para las organizaciones ya que pueden tomar forma circular la cultura de mejora continua. Esto asegura una alta calidad en los resultados, reduciendo desperdicios, tiempos, materias primas, mano de obra. En comparación a con otros tipos de metodología como definir, medir, analizar, mejorar, controlar (DMAIC), el método PDCA es más viable para mejoras incrementales, efectivas y rápidas sin mucha inversión de capital, ya que el DMAIC es muchos más costoso.	<b>Planear</b>	Identificación de las oportunidades  Determinan las causas de los problema	Se identifican las oportunidades de mejoras en los objetivos del área de trabajo  Se identifican las oportunidades de mejoras en el desempeño de funciones  Se registra las causas de los problemas del funcionamiento de los equipos e instrumentos del departamento  Se emite informes sobre las causas de los problemas de funcionamiento en los equipos e instrumentos del departamento  Se determinan con claridad las causas de los problemas en los procesos de análisis  Se establecen propuesta de posibles soluciones hacia las causas de los problemas en los procesos de análisis  Se encuentran establecidos los planes de acción en el área de trabajo  Se cumplen con eficacia las actividades de mantenimiento de las áreas de trabajo del departamento	Muy desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
<b>Hacer</b>	Eficacia  Cumplimiento de Mejoras  Resultados	Se cumplen con eficacia las actividades de mantenimiento de las áreas de trabajo del departamento  Se cumplen con eficacia las actividades de mantenimiento de los equipos e instrumentos de análisis del departamento  Se cumplen con eficacia las funciones y responsabilidades en el área de trabajo  Se ejecuta supervisión para garantizar el cumplimiento de las mejoras en los análisis  Los resultados de los análisis con desviaciones son verificados en el momento oportuno  Los resultados de las tareas ejecutadas son verificadas en el momento oportuno	Se verifican las actividades de mantenimiento de las áreas de trabajo del departamento  Se verifica el cumplimiento de los planes de acción en el área de trabajo  Se verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de los equipos e instrumentos de análisis del departamento	Muy desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
<b>Verificar</b>	Verificación	Se verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de las áreas de trabajo del departamento  Se verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de los equipos e instrumentos de análisis del departamento	Se verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de las áreas de trabajo del departamento  Se verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de los equipos e instrumentos de análisis del departamento	Muy desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								
				X				X				X								



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre mejora continua

**OBJETIVO:** Conocer la actual mejora continua del departamento de calidad.

**DIRIGIDO A:** Gerentes, personal administrativos y analistas del departamento de calidad

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Caamaño Gordillo Luis Daniel

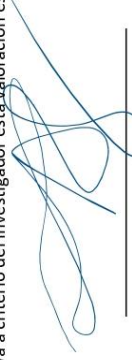
**GRADO ACADÉMICO**

**DEL EVALUADOR:** Magister en gestión de la productividad y la calidad

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

## Anexo 7

### Confiabilidad Variable gestión administrativa

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	22

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	62,5000	210,452	,287	,835
P2	62,9091	205,991	,485	,826
P3	62,9545	196,617	,589	,820
P4	63,0455	217,188	,171	,838
P5	62,7727	199,232	,529	,823
P6	62,8636	203,171	,522	,824
P7	63,3636	208,528	,387	,830
P8	63,6364	208,814	,483	,827
P9	62,5909	207,015	,368	,831
P10	62,5455	200,831	,534	,823
P11	62,4545	199,593	,622	,820
P12	62,7727	215,803	,203	,837
P13	62,7727	199,803	,612	,820
P14	62,9545	205,474	,526	,825
P15	63,0000	213,714	,279	,834
P16	62,6364	209,195	,338	,832
P17	62,7727	214,946	,232	,836
P18	63,1364	208,981	,340	,832
P19	62,4545	203,784	,471	,826
P20	63,2273	213,613	,289	,833
P21	62,9545	212,522	,252	,836
P22	62,8182	214,823	,231	,836

## Confiabilidad Variable mejora continua

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P23	56,3182	192,799	,658	,874
P24	56,0909	196,848	,374	,883
P25	55,8182	188,156	,735	,871
P26	56,1364	191,457	,525	,878
P27	56,0000	189,714	,570	,876
P28	55,9545	191,665	,663	,874
P29	56,1818	196,251	,484	,879
P30	56,0909	188,848	,702	,872
P31	55,9545	200,617	,374	,882
P32	55,6364	192,433	,570	,876
P33	55,6818	190,799	,625	,875
P34	56,0000	193,524	,456	,880
P35	55,9545	197,855	,330	,885
P36	55,9091	194,944	,470	,879
P37	55,7727	190,279	,595	,875
P38	55,7727	177,898	,864	,865
P39	55,5909	200,253	,365	,882
P40	55,9091	210,468	,067	,890
P41	56,1364	195,933	,540	,878
P42	55,5000	207,786	,087	,894

## Anexo 8

Comprobación de la relación entre la dimensión planificación y mejora continua del departamento de calidad.

Tabla 4

<b>Relación entre la dimensión planificación y mejora continua</b>			Planificación
		Coefficiente de correlación	-0,140
Rho de Spearman	Mejora continua	Sig. (bilateral)	0,535
		N	22

La tabla 4 indica que el valor de correlación de rho de Spearman  $\rho$  (rho) es -0,140 de correlación de nivel nula; con un nivel de significancia (sig.) de 0,535 siendo así mayor a 0,05 que es lo establecido para la investigación. Aplicando la regla de  $\rho \leq 0,05$  para la aceptación de la correlación, en este caso la correlación se rechaza.



## Anexo 9

Comprobación de la relación entre la dimensión organización y mejora continua del departamento de calidad.

**Tabla 5**

Relación entre la dimensión organización y mejora continua			Organización
		Coefficiente de correlación	0,205
Rho de Spearman	Mejora continua	Sig. (bilateral)	0,360
		N	22

La tabla 5 indica que el valor de correlación de rho de Spearman  $\rho$  (rho) es 0,205 de correlación de nivel baja; con un nivel de significancia (sig.) de 0,360 siendo así menor a 0,05 que es lo establecido para la investigación. Aplicando la regla de  $\rho \leq 0,05$  para la aceptación de la correlación, en este caso la correlación se rechaza.

## Anexo 10

Comprobación de la hipótesis general

H1: La gestión administrativa sí influye en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020

H0: La gestión administrativa no influye en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020

**Tabla 6**

Relación entre la gestión administrativa y mejora continua			
			Gestión administrativa
		Coeficiente de correlación	0,158
Rho de Spearman	Mejora continua	Sig. (bilateral)	0,484
		N	22

La tabla 6 indica que el valor de correlación de rho de Spearman  $\rho$  (rho) es 0,158 de correlación de nivel baja; con un nivel de significancia (sig.) de 0,484 siendo así mayor a 0,05 que es lo establecido para la investigación. Aplicando la regla de  $\rho \leq 0,05$  para la aceptación de la correlación, en este caso se rechaza la hipótesis general.

## Anexo 11

### Certificado de autorización de recolección de datos e investigación

#### CERTIFICACIÓN

Por medio de la presente certifico al ingeniero Edison Raúl Rodríguez Cochea, estudiante de la maestría en administración de negocios(MBA) de la universidad Cesar Vallejo, para la recolección de datos a fin de poder realizar la investigación de tesis titulada **la gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020**, en las diferentes áreas del departamento de control de calidad: Laboratorio de materia prima, laboratorio de proceso y producto terminado, laboratorio de microbiología y material de empaque.

Guayaquil, 15 de junio del 2020

Solubles Instantaneos C.A.  
  
Ing. Osa Nelly Salazar S.  
Reg.: Profesional No. 95-G-328...  
Ing. Nelly Salazar S.  
Jefe de Control de Calidad  
SOLUBLES INSTANTANEOS C.A.