



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL
SECTOR DE DISTRIBUCIÓN DE BEBIDAS
ALCOHÓLICAS Y GASIFICADAS - MANANTAY, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

BACH. MIRANDA GARAY DANIEL

ORCID: 0000-0002-4018-8226

ASESOR:

MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA-PERÚ

2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector de distribución de bebidas alcohólicas y gasificadas – Manantay, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Miranda Garay, Daniel

ORCID: 0000-0002-4018-8226

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Pucallpa, Perú

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Pucallpa, Perú

JURADO

Grandes García, Geider

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Sáenz Villaverde Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID:0000 – 0001-5070-4450

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Marleni F. Sáenz V.

Secretario

ORCID ID 0000-0001-9818-7130

Mgtr. José W. Mozombite A.

Miembro

ORCID ID 0000 – 0001-5070-4450

Dr. Geider Grandes García

Presidente

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

ORCID: 0000-0002-6167-9323

AGRADECIMIENTO

A mis queridos padres.

A mis profesores, mi gratitud por sus
enseñanzas.

DEDICATORIA

A mi madre.

RESUMEN

El informe de tesis tuvo por objetivo determinar la relación de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector de distribución de bebidas alcohólicas y gasificadas -Manantay, año 2019, la cual atiende la problemática si la gestión de calidad de las mypes del sector distribución de bebidas alcohólicas y gasificadas del distrito de Manantay se soportan en procesos administrativos eficaces. Justificando el desarrollo de la misma con el fin de que la gestión sea formal. Como metodología, la investigación se caracterizó por ser del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva-correlacional. Se utilizó como instrumento un cuestionario de 17 preguntas que se aplicó a los microempresarios hallando que se caracterizan por ser adultos (41 a 50 años), de sexo masculino (100,0%) y nivel de instrucción básica (66,7%). También se halló que la gestión de estas mypes está enfocada en el cliente (100,0%) y practica de la mejora continua (88,9%) pero que carecen de la práctica de técnicas y herramientas de gestión de calidad por falta de conocimiento. Respecto a los procesos administrativos, estos no están implementados en el 77,8% de las mypes encuestadas. Existe proceso de planeamiento en 22,0% de la muestra; organización 11,1%; dirección (22,2%) y control (44,4%). Estos hallazgos sumados a una gerencia basada en la experiencia sin conocimiento de gestión empresarial, nos permite concluir que las mypes carecen de gestión de calidad y su sostenibilidad en el mercado no alcanzaría un adecuado posicionamiento.

Palabras clave: Gestión de calidad, procesos administrativos, técnicas, mypes.

ABSTRACT

The objective of the thesis report was to determine the relationship between the quality management and the efficiency of the administrative processes in the mypes of the alcoholic and gasified beverage distribution sector -Manantay, year 2019, which addresses the problem if the quality management of the mypes of the alcoholic and gasified beverage distribution sector of the district of Manantay is supported by efficient administrative processes. Justifying the development of the same in order that the management is formal. As methodology, the research was characterized by being of the quantitative type, of descriptive level and of non-experimental, transversal and descriptive-correlational design. A 17-question questionnaire was used as an instrument, which was applied to the microentrepreneurs, finding that they are characterised by being adults (41 to 50 years old), of the male sex (100.0%) and by their level of basic education (66.7%). It was also found that the management of these mypes is focused on the client (100.0%) and practices continuous improvement (88.9%), but that they lack the practice of quality management techniques and tools due to lack of knowledge. Regarding administrative processes, these are not implemented in 77.8% of the mypes surveyed. There is a planning process in 22.0% of the sample; organization 11.1%; management (22.2%) and control (44.4%). These findings added to a management based on experience without knowledge of business management, allows us to conclude that the mypes lack quality management and its sustainability in the market would not reach an adequate positioning.

Keywords: Quality management, administrative processes, techniques, mypes.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.1 Caracterización del problema	3
1.1.2 Enunciado del problema	3
1.2 Objetivos de la investigación	4
1.2.1 Objetivo general	4
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 Justificación de la investigación	4
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Antecedentes internacionales	5
2.1.2 Antecedentes nacionales	6
2.1.3 Antecedentes regionales	9
2.1.4 Antecedentes locales	10
2.2 Bases teóricas de la investigación	11
2.2.1 Gestión de calidad	11
2.2.2 Sistemas de gestión de la calidad	11
2.2.3 Planificación de la calidad	11
2.2.4 La administración	12
2.2.5 Empresa	14
2.2.6 Eficacia	14
2.3 Marco conceptual	15
2.3.1 Glosario de términos	15

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS	16
3.1 Hipótesis general	16
3.2 Hipótesis específicas	16
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
4.1 Diseño de investigación	17
4.1.1 Tipo de investigación.....	17
4.1.2 Nivel de investigación.....	17
4.2 Población y muestra	18
4.2.1 Población.....	18
4.2.2 Muestra	18
4.3 Definición y operacionalización de las variables	19
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
4.4.1 Técnicas.....	23
4.4.2 Instrumentos.....	23
4.5 Plan de análisis	23
4.6 Matriz de consistencia.....	24
4.7 Principios éticos.....	28
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
5.1 Resultados	30
A. Del microempresario:	30
B. De la gestión de calidad:	33
C. De los procesos administrativos:.....	37
5.2 Análisis de resultados.....	47
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
6.1 Conclusiones	49
6.2 Recomendaciones	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS.....	54
1.- Prueba de fiabilidad.....	54
2.- Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%.....	55
3.- Coeficiente de correlación de Pearson:	56
4.- Cronograma.....	57
5.- Presupuesto.....	58
6.- Instrumento	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribuidoras de bebidas alcohólicas y gasificadas.....	18
Tabla 2: Definición y operacionalización de las variables	19
Tabla 3: Matriz de consistencia de la investigación	24
Tabla 4: ¿Cuál es la edad del microempresario?	30
Tabla 5: ¿Cuál es el género del microempresario?	31
Tabla 6: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	32
Tabla 7: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?.....	33
Tabla 8: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	34
Tabla 9: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	35
Tabla 10: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?.....	36
Tabla 11: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	37
Tabla 12: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	38
Tabla 13: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	39
Tabla 14: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	40
Tabla 15: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	41
Tabla 16: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	42
Tabla 17: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	43
Tabla 18: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	44
Tabla 19: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	45
Tabla 20: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?	30
Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	31
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	32
Figura 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	33
Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	34
Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	35
Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	36
Figura 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	37
Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	38
Figura 10: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?.....	39
Figura 11: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?....	40
Figura 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?.....	41
Figura 13: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	42
Figura 14: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	43
Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	44
Figura 16: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	45
Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo.....	46

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación está enfocada en las micro y pequeñas empresas que existen en el distrito de Manantay de la ciudad de Pucallpa, dedicadas a la distribución de bebidas alcohólicas y gasificadas.

Gracias al turismo local y sus diversas atracciones, muchas personas han tenido el agrado de degustar las distintas bebidas ya sean alcohólicas y gasificadas de nuestra ciudad, llegando a apreciarlo y asimismo convertirse en importantes consumidores, situación que ha atraído el interés de restaurantes y supermercados de otras localidades.

De esta manera, las acciones y/o procedimientos dentro del rubro comercial de estas Mypes vienen cooperando a mejorar los mercados de productos, rubro bebidas de nuestra Amazonía.

Debido a esa tenacidad y diligencia empresarial, nace el interés de desarrollar el presente informe final que se enfocó en determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las Mypes del sector distribución de bebidas alcohólicas y gasificadas, comercialización de bebidas, teniendo como resultado, una inexistente relación, al comprobar que no se ha desarrollado el concepto de la calidad de gestión y la implementación de un administración sólida a través de procesos administrativos eficaces.

Con este fin se desarrolló la investigación utilizando una metodología que se caracterizó por ser del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional.

La investigación se justificó en el interés de contribuir con la mejora del nivel de competitividad de las Mypes y, asimismo, cumple en su desarrollo con la rigurosidad académica que exige la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- ULADECH.

1.1 Planteamiento del problema

Durante el año 2018, el mercado cervecero nacional presentó un decrecimiento de -0.6% respecto al año anterior, alcanzando un volumen de 14,162 hl (Fuente: CCR Empresa de Investigación de Mercados).

Por su parte, Backus a nivel nacional presentó una contracción de la categoría, debido a la fuerte crisis política y judicial detrás de casos de corrupción, cambio de gobernante, paralización de proyectos de inversión, así como un incremento en las tasas del Impuesto Selectivo al Consumo, lo que impactó negativamente en el consumo de nuestros productos. Sin embargo, presentamos un crecimiento en Valor de 5,7% a nivel individual UCP Backus y Johnston gracias a ejecución de campañas promocionales, consolidación de nuestras marcas Super Premium, estrategias de incremento de precios detrás del aumento del ISC mencionado y eficiencias en nuestros descuentos al mercado.

Si hablamos a nivel local, el margen de compra y venta en cuanto a la distribución de bebidas alcohólicas y gasificadas, tuvo una disminución de 20% por los distintos factores socio económicos que acontecieron en los últimos meses, teniendo como resultado un declive en los procesos de producción y comercialización y por ende así, un bajo índice de consumo.

Bebidas no alcohólicas

En las categorías de bebidas no alcohólicas los resultados consolidados fueron negativos, afectados por la fuerte oferta competitiva tanto en precio como en acciones promocionales, y orientación a consumo de bebidas más saludables, así como incremento en las tasas del ISC, lo que conllevó a un incremento de precios en los distintos procesos

1.1.1 Caracterización del problema

El estilo de venta de los productos orientados a este rubro se ha realizado mayormente desde el mercado o ente caso la primera y más importante entidad con nombre Backus, que por generalidad y generalización, desarrolló un avance en cuanto al desarrollo con mención en distribución de las distintas ramas de producto a este rubro; bebidas gasificadas y alcohólicas.

Pero con el correr de los años y debido a que existe el factor de la problemática socio económica, como el alza de los precios, surgió la necesidad de conservar los métodos solventes y estratégicos de demanda nacional e internacional, para así desarrollar sus condiciones para mejorar su capacidad productivo y conservadora.

Sin embargo, siendo evidente la necesidad de acompañar este crecimiento operativo descrito con una gestión basada en la calidad, por el contrario, es característico la ausencia de procesos administrativos que no favorece el desarrollo empresarial de estas microempresas.

1.1.2 Enunciado del problema

¿La gestión de calidad y la eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector distribución de bebidas alcohólicas y gasificadas del distrito de Manantay se soportan en procesos administrativos eficaces?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar la gestión de calidad de las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019.
- Determinar los procesos administrativos en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019.
- Determinar la relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019.

1.3 Justificación de la investigación

La investigación tuvo como principal justificación, el aporte de conocimientos a los gestores de las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019, cuyos negocios requieren de la práctica de una gestión de calidad y procesos administrativos eficaces.

Así también, la investigación tuvo como objetivo, enaltecer el nivel de competitividad de las mypes del sector en estudio, situación favorable y deseable que tendrá un impacto en la comunidad, al recibir mejores servicios.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Suárez, R. (2015). En su tesis “Sistema de gestión de la calidad para la empresa purificadora y embotelladora de agua Hernández Vicenteño”, para obtener el título de maestro en Gestión de la Calidad en la Universidad Veracruzana, México. El objetivo fue diseñar y desarrollar un sistema de gestión de la calidad para la empresa Purificadora y Embotelladora de Agua Hernández Vicenteño de Xalapa, Veracruz que le permita mejorar y mantener sus procesos de purificación y envasado para demostrar de manera continua su capacidad para proporcionar un producto que satisfaga los requisitos del cliente y reglamentarios aplicables, así mismo aspire a aumentar la satisfacción del cliente a través de la implementación eficaz y eficiente del sistema. La investigación utilizó el método de investigación exploratorio y descriptivo. En función del análisis de los resultados se concluyó que la calidad del agua no es el factor que determina que los clientes consideren que el agua purificada Polight sea señalada como de mala calidad. Los factores que influyen en la percepción de la calidad son: la administración de la empresa, los envases, etiquetas, comunicación con el cliente, así como la competencia de grandes empresas de agua purificada con marcas reconocidas.

Macias, J. (2015). En su tesis “Evaluación de la calidad físico-química y microbiológica de las aguas embotelladas, comercializadas en la ciudad de Babahoyo en el periodo enero marzo 2013” para optar por el grado de magíster en salud pública de la Universidad de Guayaquil, facultad piloto de odontología escuela de postgrado “Dr. José Apolo Pineda”. Tuvo como objetivo general evaluar la calidad

microbiológica y físico-química de cinco marcas de aguas embotelladas comercializadas en la ciudad de Babahoyo, en el periodo enero – marzo 2013. El tipo de investigación fue descriptiva – no experimental. Finalmente, se concluye que las cinco marcas comerciales de agua en su rotulación incluyen el número de registro sanitario; la procedencia, el tipo de agua y la fecha de caducidad; cumpliendo con los requisitos establecidos por la norma técnica TE INEN – OIML R 79.

Anda, C. (2015). En la investigación “Análisis sobre participación y posicionamiento de marcas de agua embotellada en la ciudad de Milagro” para obtener el grado de contador público autorizado de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (Samborondon – Ecuador). El tipo de investigación fue descriptiva – no experimental. Finalmente, se concluye que se determinó que la principal razón de consumo de agua embotellada es por salud; el tipo de agua de mayor consumo es la Purificada; la presentación en la que prefieren es en botellón, seguida de la de litro; la frecuencia de compra de agua embotellada es más de una vez a la semana; la característica predominante al momento de escoger una marca de agua embotellada son el precio y los procesos de purificación. Por último, los lugares donde acostumbran comprar agua embotellada son las tiendas.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Coaguila, A. (2017). En su tesis “Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.”, para obtener el título profesional de ingeniero industrial. El objetivo de la investigación fue realizar una propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. para lograr cumplir con los requerimientos del cliente, en cuanto a calidad intrínseca, disponibilidad y precio/coste. La metodología de

investigación fue de 03 tipos: descriptiva, explicativa y no experimental. En la realización del diagnóstico de la situación actual de la empresa, se identificaron que los principales problemas en O&C Metals S.A.C. son tres (03): productos con error de especificación o mala calidad, tiempos de producción no conformes (retrasos) y falta de materia prima en momentos críticos, utilizando la técnica del diagrama de Ishikawa, Concluyendo que las principales causas a estos problemas identificados son cinco (05): planificación inadecuada de tareas a realizar, falta de procedimientos de trabajo, metodologías inadecuadas de reclutamiento de personal, falta de control a través de indicadores y falta de mantenimiento.

Robles, N. (2017). En su tesis “Caracterización de la gestión de calidad bajo el método KAIZEN en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2015” para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el método KAIZEN aplicando las 5 “S”, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de dos tenedores en el distrito de Huaraz, 2015. El tipo de investigación fue descriptiva – cuantitativa – transversal – no experimental. Finalmente, se concluye que la gestión de calidad, parte esencial de esta investigación es entendida como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, es por ello que el método KAIZEN aplicado a las 5 “S” en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz; en respuesta a ello se concluye que no hay un interés sincero por una mejorar continua en los distintos aspectos evaluados dentro de las mypes de estudio.

Reátegui, A. (2017). En su informe de tesis “Gestión de calidad de las empresas comercializadoras de agua de mesa de la provincia de San Martín” para optar el grado académico de magister en ciencias económicas con mención en gestión empresarial de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto tuvo como objetivo general evaluar el nivel de gestión de la calidad de las empresas comercializadoras de agua de mesa en la provincia de San Martín a fin de identificar los puntos vulnerables para recomendar prácticas adecuadas y de esta manera contribuir con la salud de la población de la provincia. Finalmente, se concluye que al evaluar el nivel de gestión de las empresas comercializadoras de agua de mesa de la provincia de San Martín denota entre otras cosas una falta de conocimiento del concepto de gestión de calidad del producto, así como calidad del servicio por bajo nivel de formación técnico y personal de los gerentes.

Salvatierra, M.; Cruz, E.; Zaragoza, A. (2016). En la tesis “Modelo de gestión para la mejora continua de la calidad en empresas de bebidas gasificadas. caso: Elma SA”, para obtener el grado académico de maestro en gerencia de la calidad y desarrollo humano. El objetivo de la investigación fue: elaborar el modelo de gestión para la mejora continua de la calidad para ELMA SA. La metodología de investigación fue de nivel aplicativo porque propone un modelo para su aplicación práctica, según el énfasis de la naturaleza de los datos manejados. Asimismo, la investigación es del tipo mixta porque se han trabajado con datos cualitativos y cuantitativos. Como hallazgos se tuvo: a) Se identificaron las necesidades para desarrollar el modelo de gestión para la mejora continua de la calidad para ELMA SA, mediante las entrevistas, siendo las más significativas las del tipo humano como las capacitaciones de sensibilización en buenas prácticas de manufactura. b) Se identificaron los recursos

para desarrollar el modelo de gestión para la mejora continua de la calidad para ELMA SA, mediante las entrevistas, siendo los más significativos los recursos humanos y económicos, ya que se cuentan con personal especializado que pueden realizar las capacitaciones internas, además de contar con recursos económicos para realizar proyectos, ambientar salas de capacitación, contratar capacitadores externos en caso de requerirse. c) Se desarrolló el modelo de gestión para la mejora continua a usar en ELMA SA basada en el círculo de Deming y los 7 pasos de mejora continua. ya que el personal conoce herramientas básicas de calidad. Finalmente, se concluye que con los recursos que dispone ELMA SA se puede desarrollar el modelo de gestión para la mejora continua de la calidad; es decir, se puede tener una buena herramienta para

2.1.3 Antecedentes regionales

Verastegui, J. (2018). En la investigación “Financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro compra y venta de bebidas gasificadas del distrito de Campo Verde, 2018”, para obtener el grado de bachiller en ciencias contables y financieras; cuyo objetivo fue: determinar la relación entre el financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de bebidas gasificadas del distrito de Campo Verde, 2018. La metodología de investigación fue de diseño no experimental – descriptivo. Como conclusión se llega a determinar que las mypes se han financiado en su mayoría con capital propio ya que por tamaño de su venta no requieren de mucha inversión, por el contrario, requieren de realizar el ciclo de venta más corto para que el capital vuelva a utilizarse en una nueva compra.

Alva, J. (2017). Con la investigación “Gestión de calidad y formalización de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el

distrito de San Juan Bautista, año 2016” para obtener el título profesional de Licenciado en administración de empresas en la Universidad Católica Uladech. El objetivo fue determinar los beneficios que traería una gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016. Metodología: el tipo de investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal. Como conclusión, la mayoría (79%) de las mypes en estudio son formales, 71% si recibieron asesoría, asimismo, el 74% considera que la formalización aumenta los costos laborales y el 63% son empresas constituidas como persona natural.

2.1.4 Antecedentes locales

Huamán, A. (2016). En su tesis “Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, año 2016”, para obtener el título de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general: describir las principales características del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, año 2016. Su investigación fue cuantitativo-descriptivo. Se concluye que según los resultados más relevantes de las Mypes encuestadas, el 80% difunde su visión y misión; sin embargo más de la mitad desconoce el objetivo general de la empresa, el 80% promueve parcialmente el código de ética, el 53% fomentan la integración de su personal y favorecen al clima laboral, estos resultados indican que entre el empresario-propietario y trabajadores no existe una buena relación, evidenciándose un ambiente de control débil, porque muchos trabajadores no conocen las normas de control, ni mucho menos pone en

práctica el código de ética de la empresa, por lo tanto se les recomienda fortalecer positivamente estos aspectos.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de calidad

Según **ISO** (Intenational Organization For Standardization), en su artículo, define como un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre si para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

2.2.2 Sistemas de gestión de la calidad

Los Sistemas de Gestión de la Calidad fueron creados por organismos que trabajaron en conjunto creando así estándares de calidad, con el fin de controlar y administrar eficazmente y de manera homogénea, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para llegar a un fin común en sus operaciones. (Evans & Lindsay, 2015)

2.2.3 Planificación de la calidad

La alta dirección deberá asegurar que los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad son identificados y planificados.

La planificación debe incluir:

- a)** Los procesos del sistema de gestión de la calidad, considerando las exclusiones permitidas.
- b)** Los recursos necesarios.
- c)** La mejora continua del sistema de gestión de calidad.

2.2.4 La administración

Torres, Z. (2013), define que la administración es el proceso de planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos disponibles para alcanzar los objetivos trazados.

Importancia de la Administración

Los mismos conceptos y propósitos analizados para la estructuración de una definición sobre la administración nos dan la pauta para determinar su importancia.

Las condiciones que imperan en esta época actual de crisis, así como la necesidad de convivencia y labor de equipo, requieren de una eficiente aplicación de esta disciplina que se verá reflejada en la productividad y eficiencia de la institución o empresa que la requiera. (Z. Torres, 2013)

Para demostrar lo anterior se pueden tomar de base los siguientes hechos:

- La administración se da donde quiera que exista un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria cuanto mayor y más compleja sea ésta.
- Un organismo social depende, para su éxito de una buena administración, ya que sólo a través de ella, es como se hace buen uso de los recursos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta.
- La elevación de la productividad, preocupación quizá la de mayor importancia en el campo económico social, depende, por lo dicho, de la adecuada administración de las empresas, ya que, si cada célula de esa vida económica social es eficiente y productiva, la sociedad misma, formada por ellas tendrá que serlo.

Organización

La función de organizar determina como distribuir y estructurar el trabajo para cumplir con los objetivos de la organización. Este es un proceso importante durante el cual los gerentes diseñan la estructura de una organización.

Elementos de la Organización

Robbins y Coulter, definen como elementos de organización:

“Especialización del Trabajo: Consiste en dividir las actividades laborales en tareas separadas. Cada empleado se especializa en hacer una parte de una actividad en lugar de hacerla toda, para aumentar los resultados. También se le conoce como división del trabajo.”(Robbins, 2010)

- Departamentalización: Es la forma en que se agrupan los puestos.
- Cadena de Mando: Es la línea de autoridad que se extiende de los niveles más altos de la organización hacia los más bajos, lo cual especifica quién le reporta a quién.
- Tramo de Control: Determinar el tramo de control es importante debido a que, en gran medida, éste determina el número de niveles y gerentes de una organización; una consideración importante sobre qué tan eficiente será una empresa.
- Centralización y Descentralización: La centralización es el grado en que la toma de decisiones se da en los niveles superiores de la organización. Por otra parte, cuanto más información proporcionan los empleados de niveles inferiores o de hecho tomen decisiones, más descentralizada está.
- Formalización: Se refiere a qué tan estandarizados están los trabajos de una organización y hasta qué grado las reglas y procedimientos guían el comportamiento de los empleados.

- Existen instrumentos de gestión que brindan un mayor grado formalización a una organización, siendo estos: ROF (Reglamento de Organización y Funciones), MOF (Manual de Organización y Funciones), CAP (Cuadro de Asignación de Personal), RIT (Reglamento Interno de Trabajo) y Estatuto de la Organización. (J. C. Torres, 2015)

2.2.5 Empresa

Revisemos los siguientes conceptos:

Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados.

Un conjunto de elementos o factores, humanos, técnicos y financieros, localizados en una o varias unidades físico – espaciales o centros de gestión y combinados y ordenados según determinados tipos de estructura organizativa. (Koontz, H. & Weihrich, 2012)

2.2.6 Eficacia

Según el **Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española, (2019)**, eficacia es una cualidad de algo que produce el efecto deseado o esperado.

A grandes rasgos, podemos definir la eficacia como el grado de consecución de objetivos fijados de antemano que tenga un objeto, un procedimiento o incluso una persona. Así, algo es eficaz cuando se obtiene de ello el resultado esperado, sin que medie en ello consideraciones respecto a cómo se obtuvo o si había un modo mejor de obtenerlo.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Glosario de términos

- **Calidad:** es la totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.
- **Sistema de calidad:** es la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.
- **Gestión de la calidad:** es un conjunto de actividades de la función empresarial que determina la Política de la Calidad, los objetivos y las responsabilidades.
- **Organización:** es la compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte de éstas, de responsabilidad limitada u otra, pública o privada, que posee su propia estructura funcional y administrativa, que establece un sistema de gestión de la calidad y que genera un producto que cubre la norma.
- **Cliente:** es el destinatario de un producto provisto por la organización. El cliente puede ser, por ejemplo, el consumidor final, el usuario, el beneficiario o el comprador.
- **Procedimiento:** es el conjunto de elementos que describen la realización de una actividad.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona con los procesos administrativos en las mypes del sector distribución de bebidas alcohólicas y gasificadas– Manantay, 2019.

3.2 Hipótesis específicas

- Existe gestión de calidad en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019.
- Existen procesos administrativos en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019.
- Se da la relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

En la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño No experimental, transversal, descriptivo-correlacional.

No experimental: Porque se realizará sin manipular deliberadamente la variable, se observa el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto (Sánchez, 2019).

Transversal: La información para la investigación se obtuvo en un solo momento dado.

Correlacional: Porque la investigación está centrada en medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables. (Hernández Sampieri R, 2004)

Descriptiva: Porque solo se describirá las características de la variable gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas (Sánchez, 2019).

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación se caracteriza por ser cuantitativa.

Cuantitativa: En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición (Sánchez, 2019).

4.1.2 Nivel de investigación

Descriptiva: Consiste en comprender, registrar, analizar e interpretar la

naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos (Tamayo, 2014).

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población está constituida por las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas del distrito de Manantay año 2019.

Como fuentes de investigación se determinó a:

- Municipalidad distrital de Manantay
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria

Como resultado de las consultas se determinó que son 9 distribuidoras en el rubro activas en el distrito de Manantay. Tabla 1.

4.2.2 Muestra

Por conveniencia de la investigación, se decidió que la muestra este conformada por el 100,0% de la población, principalmente por las facilidades de acceso para llegar a la ubicación de cada una de ellas.

Tabla 1: Distribuidoras de bebidas alcohólicas y gasificadas

RAZON SOCIAL O NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN EN EL DISTRITO DE MANANTAY
SAN DIEGO NEGOCIOS UCAYALI S.A.C	JR ANTONIO MAYA DE BRITO 360 Mz: A Lt: 16
INVERSIONES DON WALTER	JR ANTONIO MAYA DE BRITO 385 Mz: 345 Lt: 16A
MULTISERVICIOS E INVERSIONES "GIN-PIER"	AV. TUPAC AMARU 4654 Mz: U Lt: 05
MULTIVENTAS FLORCITA	AV. 21 DE OCTUBRE 186 Mz: 356 Lt: 17
MULTISERVICIOS DATIANA	AV. CIRCUNVALACION JHON F. KENNEDY 1136 Mz: 321 Lt: 03
INVERSIONES NICOLAS	AV. HABILITACION URBANA MUNICIPAL 712 Mz: Lt: PARC. A7 -A8-A9
BUSINESS CHOPP	JR ANTONIO MAYA DE BRITO 605 Mz: S Lt: 32
LICORERIA SELVA MIX	AV. HABILITACION URBANA MUNICIPAL 780 Mz: E Lt: 08
LICORERIA EL NUEVO AMANECER	JR. ANTONIO MAYA DE BRITO 342 Mz: A Lt: 15

Fuente: Municipalidad Distrital de Manantay

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 2: Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización. Autor: Hernández, J. (2019)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad. Autor: Hernández, J. (2019)	Enfoque en el cliente	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Nominal
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Nominal
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Nominal
			Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Nominal
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	Nominal

			Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	Nominal
				Gestión de información	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	Nominal
				Benchmarking	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	Nominal
			Gestión de Proveedores	Selección	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	Nominal

Procesos administrativos	Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de objetivos. Autor: Luna, A. (2013)	Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión. Autor: Luna, A. (2013)	Administración Mecánica	Planificación	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	Nominal
					¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
					¿Utiliza herramientas de planeación?	Nominal
				Organización	¿Existe división del trabajo en su empresa?	Nominal
					¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Nominal
					¿Existe organigrama y está publicado?	Nominal

			Administración Dinámica	Dirección	¿Tiene habilidades directivas?	Nominal
					¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	Nominal
					¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	Nominal
				Control	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	Nominal
					¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	Nominal
					¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	Nominal

Fuente: elaborado por Daniel Miranda

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Maya, E. (2013), indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación. (p.125)

Se utilizó la siguiente técnica:

- Encuesta

4.4.2 Instrumentos

Para Pardinás, (2012, pág. 175), los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar información. Pueden ser formularios, pruebas de conocimientos, o escalas de actitudes.

Para la presente investigación se elaboró y aplicó un cuestionario estructurado de 17 preguntas, el cual está contenido en una encuesta y adjunto a este informe.

4.5 Plan de análisis

El plan de análisis se realizó mediante los siguientes pasos:

- La información que se obtuvo de la investigación se ordenó mediante la confección de una base de datos en Excel.
- Para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación.
- Finalmente, el análisis fue realizado bajo el enfoque cualitativo y descriptivo.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 3: Matriz de consistencia de la investigación

<i>TÍTULO</i>	<i>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPÓTESIS</i>	<i>VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>METODOLOGÍA</i>					
Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del distribución, Bebidas Manantay, 2019.	<i>Formulación</i>	<i>General</i>	<i>General</i>	Gestión de Calidad	Enfoque en el cliente	Mejora continua	Cuantitativa	<i>Tipo</i>	<i>Población</i>			
	¿La gestión de calidad en las mypes del sector distribución, Bebidas Manantay, ¿se soportan en procesos administrativos eficaces?	Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector distribución, Bebidas Manantay, 2019.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector distribución, Bebidas Manantay, 2019.			Gestión de procesos				Satisfacción	Gestión y mejora de procesos	- Municipalidad Distrital de Manantay. - Superintendencia Nacional de Administraci
										Retroalimentación		
					Innovación							
					Calidad de diseño de producto/servicio	Bebidas Manantay, 2019.				Bebidas Manantay, 2019.	Gestión de información	Benchmarking

					Gestión de proveedores	Selección		on Tributaria, que son 9 mypes activas.
		Objetivos específicos	Hipótesis específicas				Nivel	Muestra
		- Determinar la gestión de calidad de las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019.	- Existe gestión de calidad en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019. - Existen procesos administrativos	Procesos administrativos	Administración Mecánica	Planificación	Descriptiva	Por conveniencia para la investigación se tomó como muestra al 100.0% de la población.

		<ul style="list-style-type: none"> - Determinar los procesos administrativos en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019. - Determinar la relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019. 	<p>en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se da la relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019. 					
							<i>Diseño</i>	<i>Técnicas</i>
						Organización	No experimental , Descriptivo- correlacional .	- Encuesta
								<i>Instrumento</i>
								Cuestionario de 17 preguntas.

		alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019.			Administración Dinámica	Dirección		Análisis de datos
						Control		Realizado mediante el análisis descriptivo y uso del software IBM SPSS Statistics versión 25.

Fuente: elaborado por Daniel Miranda

4.7 Principios éticos

En el desarrollo del informe de investigación se aplicó los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica¹, entre ellos tenemos:

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Beneficencia no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

¹ Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

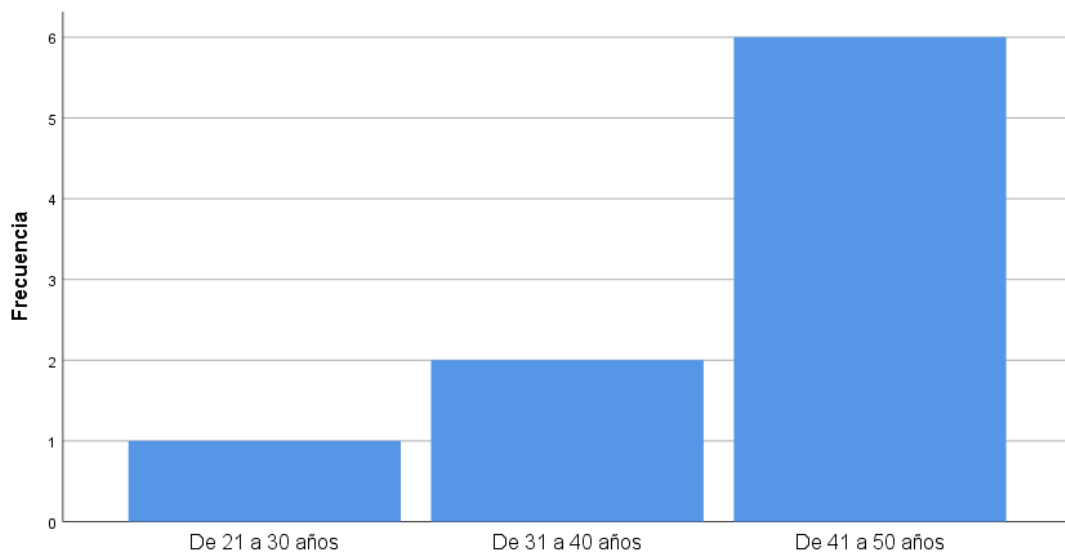
A. Del microempresario:

Tabla 4: ¿Cuál es la edad del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 21 a 30 años	1	11,1	11,1	11,1
	De 31 a 40 años	2	22,2	22,2	33,3
	De 41 a 50 años	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 4

INTERPRETACIÓN:

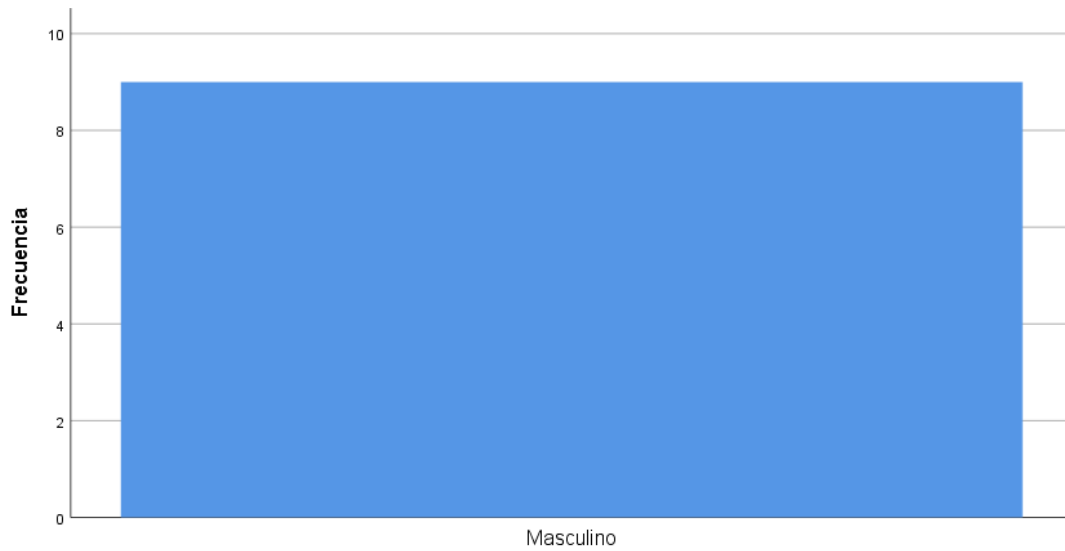
Como se aprecia en los resultados, este rubro de negocios lo lideran los microempresarios jóvenes (de 31 a 40 años) y adultos (de 41 a 50 años).

Tabla 5: ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

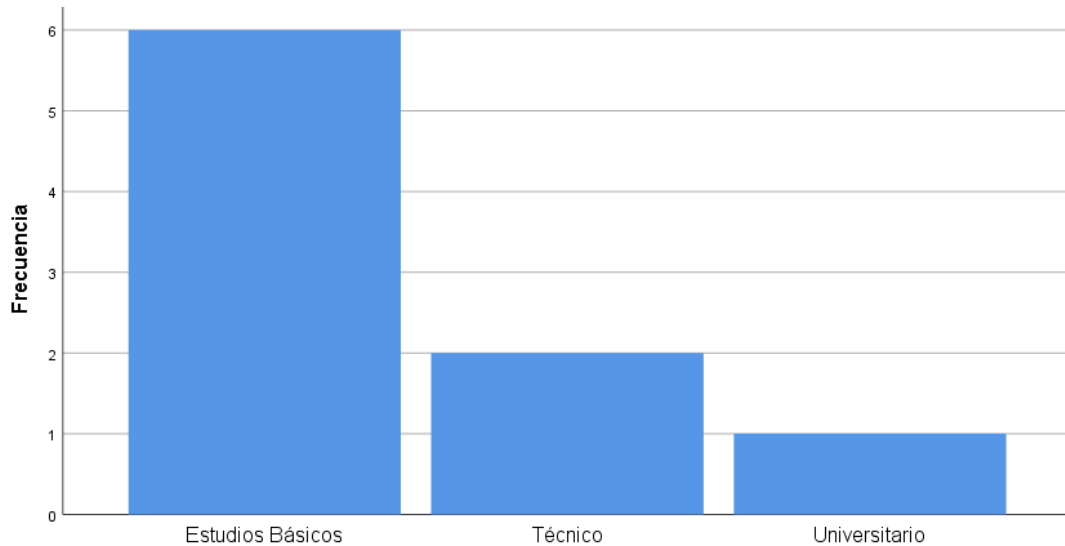
Como se aprecia en la gráfica, son los microempresarios de sexo masculino (100,0%), que lideran la dirección de estas mypes.

Tabla 6: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	6	66,7	66,7	66,7
	Técnico	2	22,2	22,2	88,9
	Universitario	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?



Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

Como se aprecia en la gráfica los microempresarios se caracterizan en su mayoría por solo tener estudios básicos (66,7%).

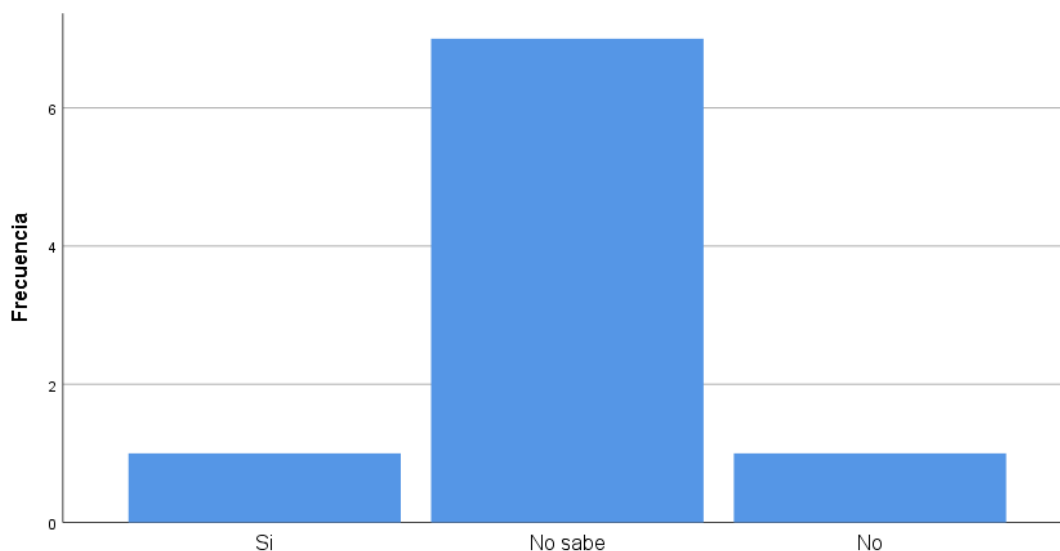
B. De la gestión de calidad:

Tabla 7: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	11,1	11,1	11,1
	No sabe	7	77,8	77,8	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?



Fuente: Tabla 7

INTERPRETACIÓN:

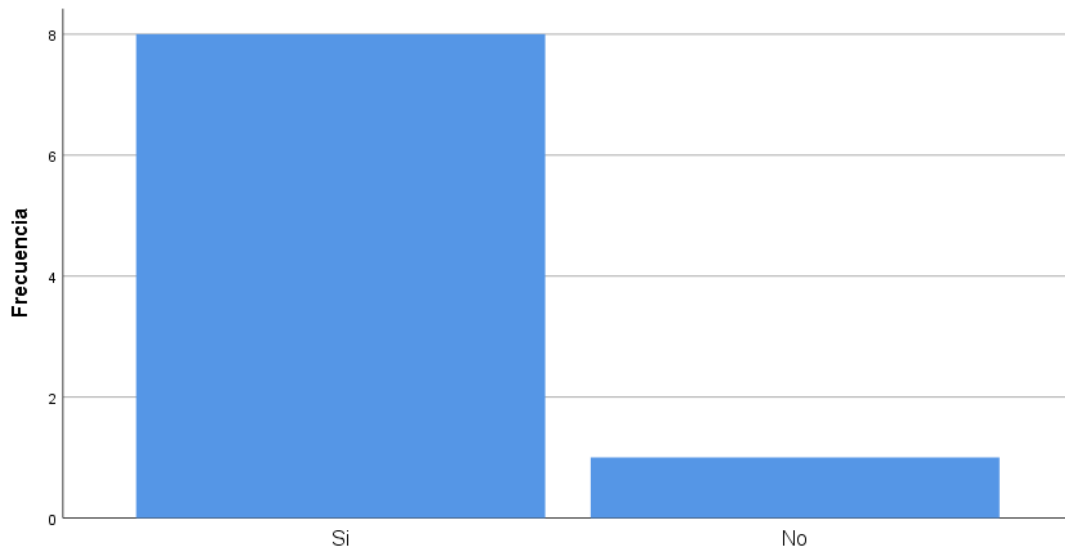
De acuerdo a los resultados solo un microempresario conoce y tiene misión, visión de su negocio. El 77,8% carece de esta estrategia de calidad por desconocimiento.

Tabla 8: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	88,9	88,9	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



Fuente: Tabla 8

INTERPRETACIÓN:

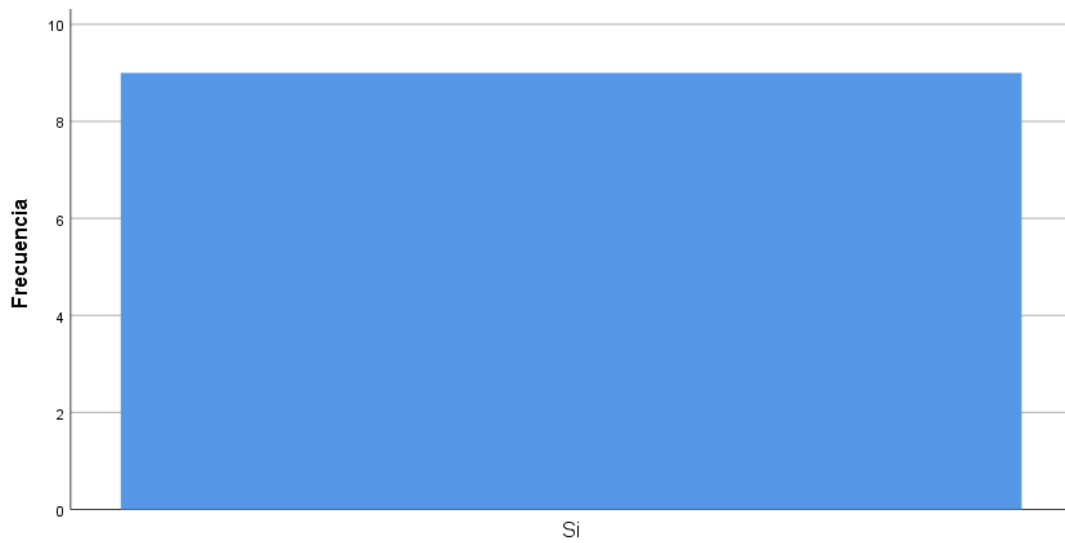
Pese a que su conocimiento en ciencias administrativas es limitado, el 88,9% de los microempresarios conduce su negocio en relación a la mejora continua.

Tabla 9: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?



Fuente: Tabla 9

INTERPRETACIÓN:

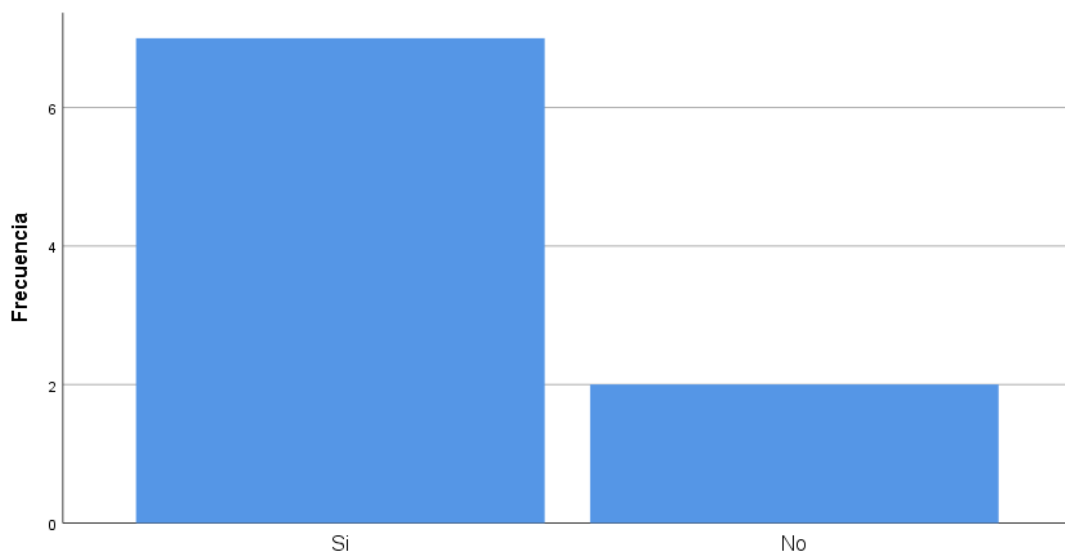
De acuerdo a los resultados precedentes, la gestión de estos negocios mantiene un enfoque en el cliente (100,0%), lo que facilita orientar sus esfuerzos a esta misión.

Tabla 10: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	77,8	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?



Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN:

Según la lectura de las encuestas, el 77,8% de las mypes del rubro en estudio indican que su gestión práctica del “trabaja en equipo”, como herramienta de calidad.

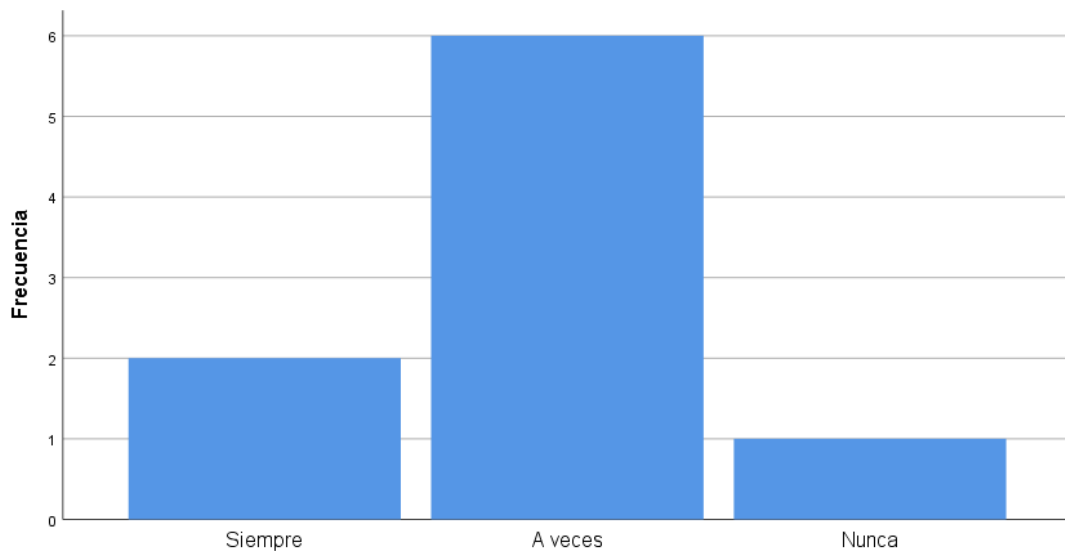
C. De los procesos administrativos:

Tabla 11: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	22,2	22,2	22,2
	A veces	6	66,7	66,7	88,9
	Nunca	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?



Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN:

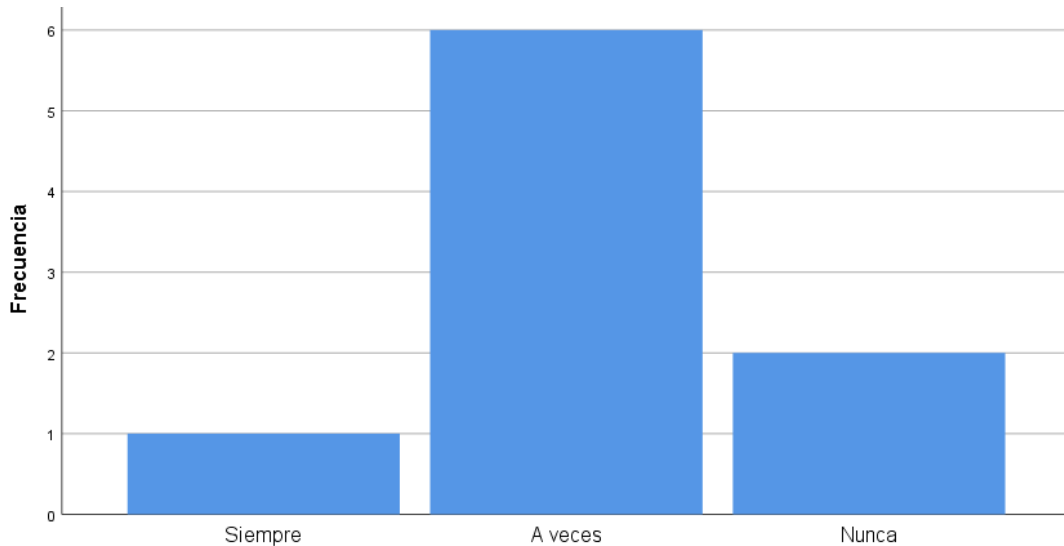
Respecto a los procesos administrativos, la planificación es realizada por el 22,2% de las mypes encuestadas y 66,7% a veces. Esto representa un sentido de preparación previa para llevar adelante sus negocios.

Tabla 12: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	11,1	11,1	11,1
	A veces	6	66,7	66,7	77,8
	Nunca	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?



Fuente: Tabla 12

INTERPRETACIÓN:

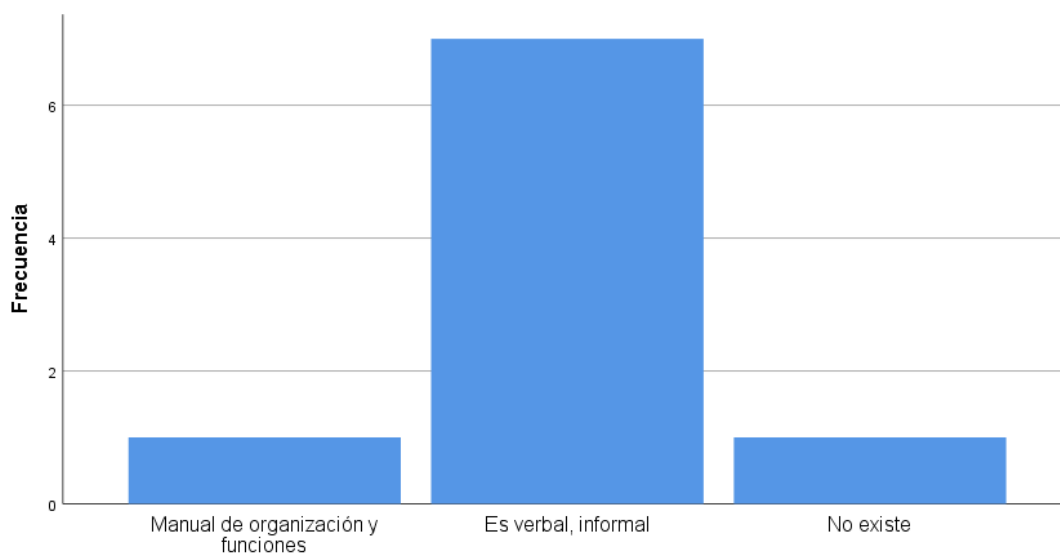
Los resultados indican que el seguimiento al plan de negocios o planeamiento no es una práctica común entre los negocios en estudio. “A veces” representa el 66,7%.

Tabla 13: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Manual de organización y funciones	1	11,1	11,1	11,1
	Es verbal, informal	7	77,8	77,8	88,9
	No existe	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 10: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?



Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN:

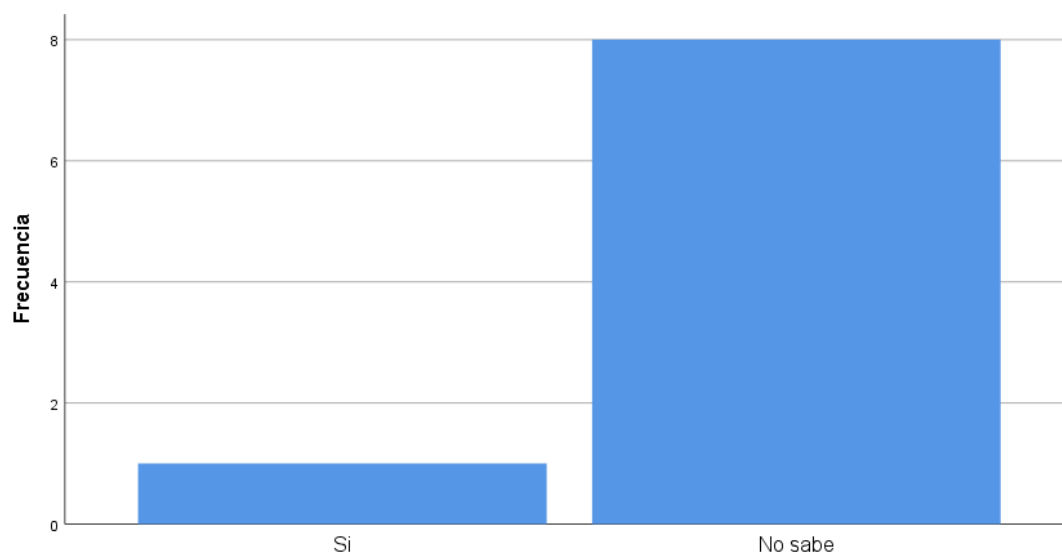
Los resultados que se aprecian nos indican que este proceso es practicado de manera informal por el 77,8% de las mypes encuestadas.

Tabla 14: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	11,1	11,1	11,1
	No sabe	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 11: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?



Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN:

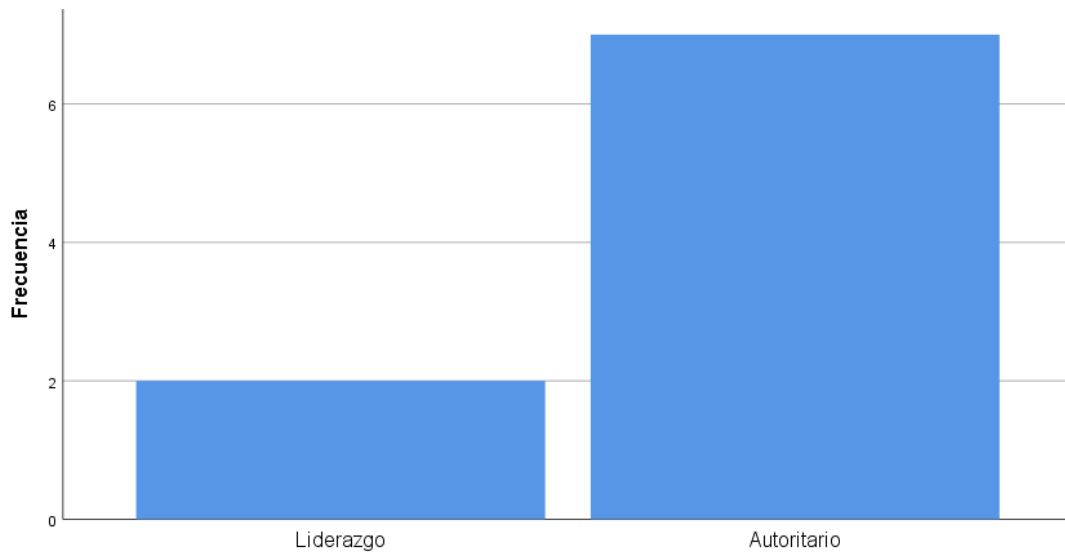
La información obtenida indica que el 88,9% de las mypes encuestadas carece de organigrama y en consecuencia desconoce su utilización en la empresa.

Tabla 15: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	2	22,2	22,2	22,2
	Autoritario	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 15

INTERPRETACIÓN:

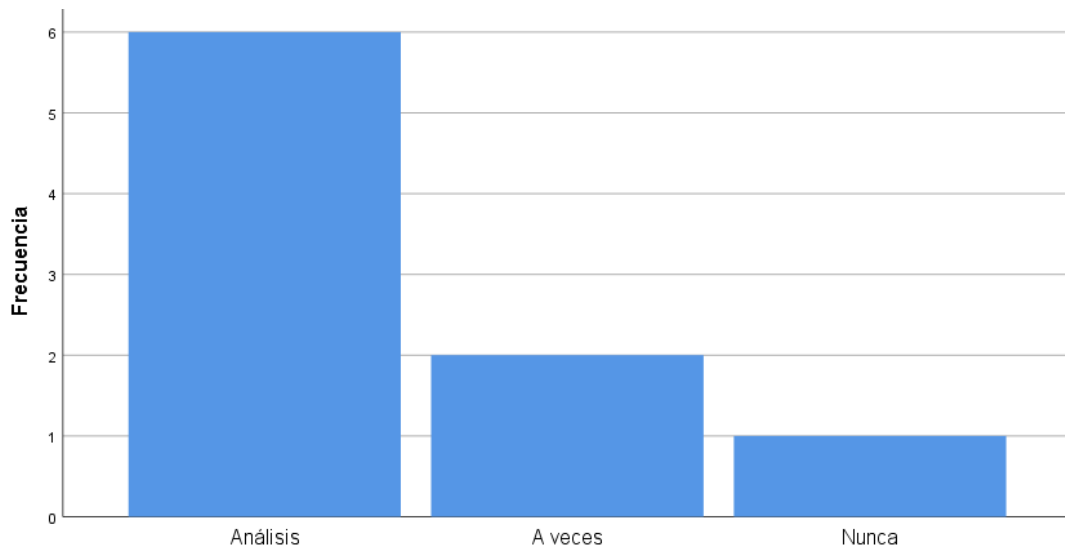
La dirección es informal, por tal motivo el liderazgo practica un estilo autoritario en el 77,8% de las mypes encuestadas.

Tabla 16: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Análisis	6	66,7	66,7	66,7
	A veces	2	22,2	22,2	88,9
	Nunca	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 13: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 16

INTERPRETACIÓN:

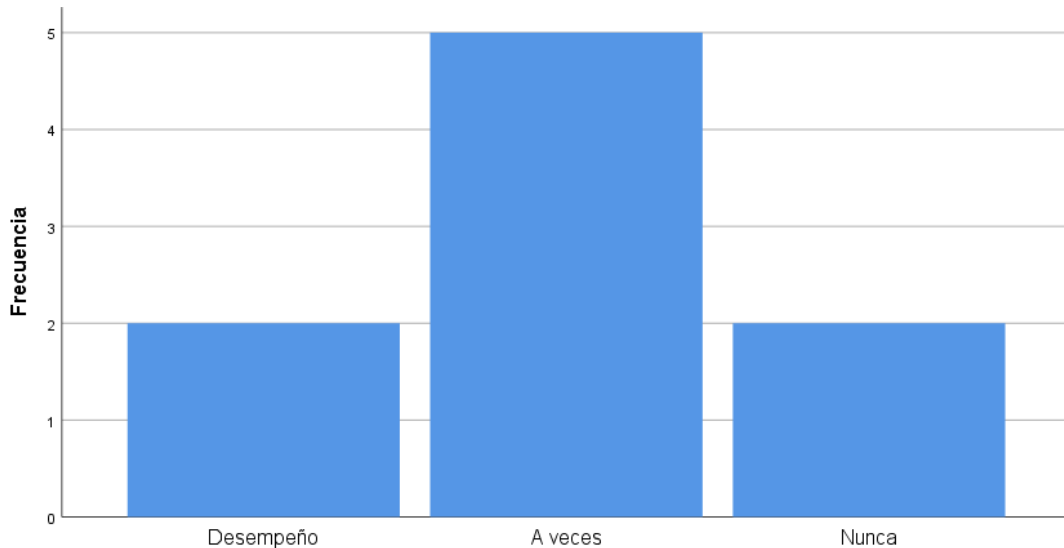
Los resultados indican que los microempresarios entrevistados refieren que la toma de decisiones es analizada, sin embargo esta no utiliza ningún instrumento válido o reporte especializado, es en base a su experiencia (66,7%).

Tabla 17: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	2	22,2	22,2	22,2
	A veces	5	55,6	55,6	77,8
	Nunca	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 14: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?



Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN:

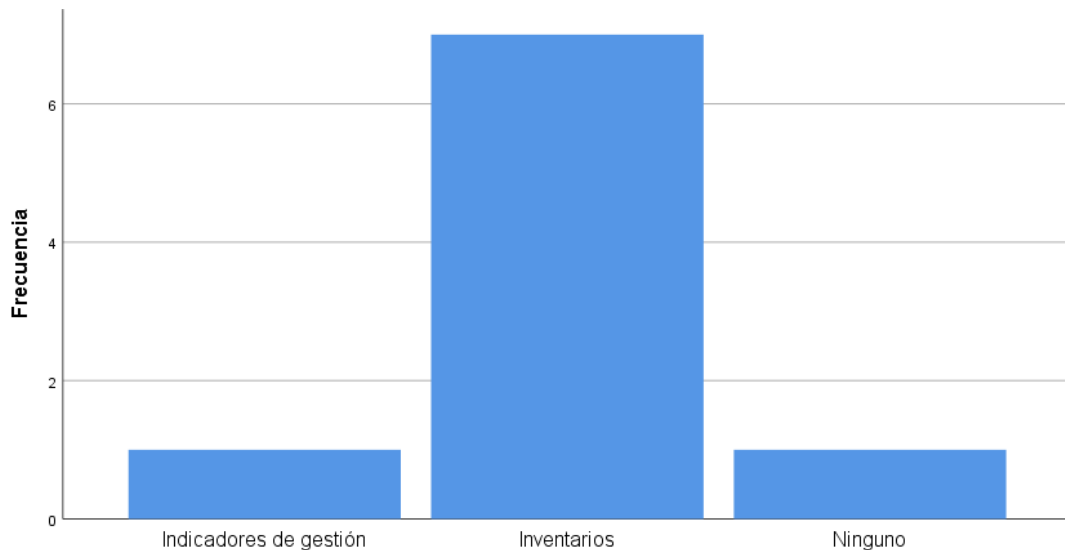
Según los resultados, este proceso administrativo también se da de manera informal. El 55,6% lo ejecuta “a veces” y 22,2% “nunca”.

Tabla 18: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores de gestión	1	11,1	11,1	11,1
	Inventarios	7	77,8	77,8	88,9
	Ninguno	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN:

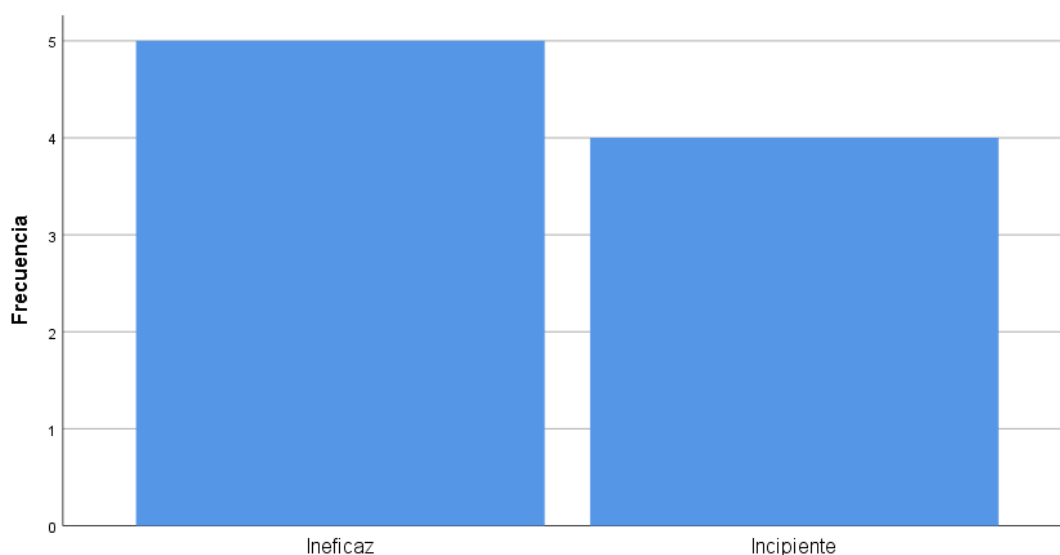
Respecto a esta pregunta, los microempresarios manifestaron que llevan inventario como mecanismos de control sin embargo, la practica no se ejecuta con frecuencia..

Tabla 19: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	5	55,6	55,6	55,6
	Incipiente	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 16: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN:

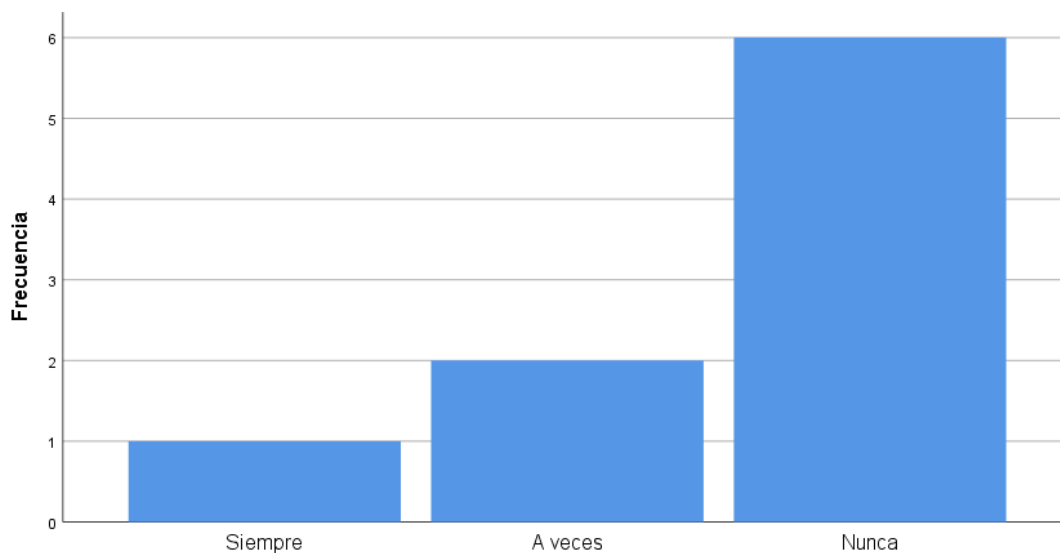
A esta pregunta los microempresarios sinceraron su apreciación de que los procesos administrativos en sus mypes no son eficaces (55,6%) y otros que todavía recién tratan de implementarlos (44,4%).

Tabla 20: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	11,1	11,1	11,1
	A veces	2	22,2	22,2	33,3
	Nunca	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo



Fuente: Tabla 20

INTERPRETACIÓN:

Solo una microempresa encuestada considera que tiene interés en la mejora de sus procesos administrativos (11,1%).

5.2 Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados, podemos caracterizar al microempresario del rubro en estudio: es de sexo masculino, rango de edad superior a 40 años y con estudios básicos, lo cual evidencia que existe conocimiento de vida respecto a la dirección del negocio pero que carece de conocimiento técnico.

Respecto a la hipótesis específica 1: “Existe gestión de calidad en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019”. Los resultados de las tablas: 7, 8, 9 y 10 indican que la gestión de las mypes tiene un estímulo comercial, en otras palabras, hay enfoque en el cliente, sin embargo, no existe conocimiento técnico de calidad por que carecen de misión y visión, pero existe un propósito por mejorar sus servicios. El resultado de correlación es 0.750, correlación positiva media. En ciertos aspectos, estos resultados se comparan con la investigación de **Suárez, R. (2015)**, que en su tesis sobre “Sistema de gestión de la calidad para la empresa purificadora y embotelladora de agua Hernández Vicenteño” resalta la práctica gerencial de comunicación con el cliente que permite apreciar percepción de lo que considera como calidad.

Respecto a la hipótesis específica 2: “Existen procesos administrativos en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019.”. Los resultados obtenidos que se indican en las tablas 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18, indican que los procesos administrativos no vienen siendo debidamente aplicados y en algunas mypes no existen, es decir la administración del negocio es informal, no se aplican ningún proceso administrativo, menoscabando una gestión de calidad.

Respecto a la hipótesis específica 3: “Se da la relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019.” Las correlaciones obtenidas al aplicar la pruebas de correlación mediante el coeficiente de Pearson no son positivas en todas las dimensiones, en razón de que en su mayoría las mypes no tienen implementados los procesos administrativos, por lo tanto no existe un soporte eficaz para una gestión de calidad en los negocios.

Estos resultados, son comparables con las conclusiones de la investigación de **Coaguila, A. (2017)**, a las que llegó al finalizar su tesis “Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.”, donde se señala que las principales causas que impiden alcanzar la calidad son los problemas de: planificación inadecuada de tareas a realizar, falta de procedimientos de trabajo, metodologías inadecuadas de reclutamiento de personal, falta de control a través de indicadores y falta de mantenimiento.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Los procesos administrativos no brindan soporte eficaz a la gestión de las mypes de distribución de bebidas alcohólicas y gasificadas del distrito de Manantay en 77,8% de la muestra encuestada en razón al poco conocimiento técnico en gestión y administración.

De acuerdo al análisis de los resultados, la gestión de las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019 es informal, porque no se aplican técnicas y/o herramientas de calidad. La gestión se apoya en la experiencia de los microempresarios, quienes se caracterizan por estar en el rango de edad adulta (mayor a 40 años) y solo poseen estudios básicos (no técnicos).

Los procesos administrativos en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019 como tales no existen. Sin embargo algunos procesos se dan intermitentemente pero de manera verbal, no se utiliza ningún tipo de formato o guía formal para realizar planificación y control, procesos vitales para este tipo de rubro.

Finalmente, la relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en las mypes del sector distribución, bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019 no es eficaz.

6.2 Recomendaciones

A los microempresarios, se sugiere la implementación formal de los procesos administrativos para que exista un soporte y lograr una gestión sostenible del negocio con calidad para satisfacción de sus clientes.

Si bien la gestión de las mypes se apoya en la experiencia de los microempresarios, la misma debe necesariamente formalizarse, para lo cual el microempresario debe aprender de conocimientos básicos de administración y gestión.

Como todo proceso de cambio y mejora, el microempresario debe involucrar a sus colaboradores para que los objetivos se cumplan según lo planificado y motivar el mejor desempeño para el beneficio organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arévalo P. (2017). *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública, Escuela de postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Ciampa, D. (1993). *Calidad Total*. Estados Unidos: edición Addison-Wesley Iberoamericana
- Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica, de fecha 25 de enero del 2016
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill
- Domínguez, J.B. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Fadi, K. (1994). *El mejoramiento continuo*. Gestión gerencial. Citado de <http://reportesgestingerencial.blogspot.com/>
- Fayol, H. (1841). *La teoría clásica de la administración*. Valencia: Universidad del Rosario.
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A. México.
- Harold, K.; Weihrich & Cannice. (2008). *La administración: una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Gill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de investigación* (sexta edición). México: McGraw-Hill/interamericana editores

- Horowitz, J. (1991). *La Calidad del servicio*. Madrid: edición especial Cinco Días, MC Graw – Hill/ Interamericana de España, S.A.
- Huallpa V. (2016). *Gestión Administrativa de la empresa Mirasol S.A.* Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Nacional de San Antonio de Cusco, Cusco, Perú.
- Kotler, P. (2003). *Marketing: edición para latinoamericana*. México: editorial Pearson education 688 págs.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: ediciones Diaz de Santos S.A
- Lehtinen, J. R. (1983). *A Study of Quality Dimensions*. Service Management Institute, 5, 25-32.
- Ley N° 21621. *Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL)*, Lima, Perú, 14 de setiembre de 1976.
- Ley 30056. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.
- Ley Mype, Aprobada por Decreto Legislativo N° 1086. (El Peruano: 28 de junio de 2008).
- Ley Mype D.S. N° 009-2003-TR. *Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*, Lima, Perú, promulgada el 02 de Julio 2013.
- Machoa, D. & Picón, D. (2017). *La gestión y la calidad de servicio del Departamento de Medicina General del Hospital II Es Salud - Pucallpa, 2016*. Tesis para

optar el título de Licenciado en administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú.

Reatégui, N. & Paredes, M. (2016). *Capacitación empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Calleria- Pucallpa, 2016*. Tesis para optar el título profesional de Administración, Escuela profesional de Administración, Pucallpa, Perú.

Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *La Administración*. México: Pearson educación, (p. 60).

Rojas, K. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros educativos privados, distrito de Satipo, año 2017*. Tesis para optar el título profesional de Administración, Escuela profesional de Administración, Satipo, Perú.

Ruiz, C. (2001). *Gestión de Calidad de Servicio a través de indicadores externos*. España: ediciones, AECA, pág. 16

Sánchez, F.G. (2019). *Desarrollo metodológico de la investigación*. Lima: ediciones Normas Jurídicas

Saucedo, D. & Oyola, E. (2014). *La administración del capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad del club deportivo ABC S.A-Chiclayo, en los periodos 2012-2013*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Taylor, F.W. (1856 – 1915). *La administración científica*. (11° edición). México: Herrero Hnos. S. A.

ANEXOS

1.- Prueba de fiabilidad

Escala: Todas las variables

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	9	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	17

Fuente: SPSS² IBM V25

El coeficiente de Alfa de Cronbach alcanzado es de 0,865 que representa una investigación altamente confiable.

² SPSS: *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), programa estadístico e informático usado en las ciencias sociales y aplicadas.

2.- Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%.

Prueba para una muestra						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Valor de prueba = 0 95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Cuál es la edad del microempresario?	8,315	8	,000	2,44444	1,7665	3,1223
¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	8,000	8	,000	1,33333	,9490	1,7177
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	10,000	8	,000	1,11111	,8549	1,3673
¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	8,315	8	,000	1,22222	,8833	1,5612
¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	7,071	8	,000	1,66667	1,1231	2,2102
¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	8,083	8	,000	2,33333	1,6676	2,9990
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	10,000	8	,000	1,66667	1,2823	2,0510
¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	6,400	8	,000	1,77778	1,1372	2,4183
¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	10,000	8	,000	1,66667	1,2823	2,0510
¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	8,485	8	,000	2,00000	1,4565	2,5435
¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	8,083	8	,000	2,33333	1,6676	2,9990
¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	8,315	8	,000	2,44444	1,7665	3,1223

Sig (bilateral) = 0.000

Fuente: SPSS IBM V25

3.- Coeficiente de correlación de Pearson:

		Correlaciones														
		¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?	¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	
Rho de Spearman	¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	1.000	.750		0.000	0.000	0.000	0.500	0.000	0.000	0.600	0.354	0.500	0.000	0.000	
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.020		1.000	1.000	1.000	0.170	1.000	1.000	0.088	0.351	0.170	1.000	1.000	
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
	¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	.750	1.000		0.661	0.082	0.573	.750	0.125	0.189	0.655	0.530	.750	0.245	0.395	
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.020		0.052	0.834	0.107	0.020	0.749	0.626	0.056	0.142	0.020	0.524	0.292	
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
	¿La gestión tiene enfoque en el cliente?			1.000												
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)															
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
	¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	0.000	0.661	1.000		0.124	.866	0.567	0.189	0.286	0.309	0.401	0.567	0.371	0.598	
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.052		0.751	0.003	0.111	0.626	0.456	0.418	0.285	0.111	0.325	0.089		
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
	¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	0.000	0.082	0.124	1.000		0.387	0.436	-0.082	-0.062	-0.220	-0.579	0.436	-0.161	-0.621	
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.834		0.751		0.304	0.240	0.834	0.874	0.569	0.103	0.240	0.680	0.074	
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
	¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	0.000	0.573	.866	0.387	1.000		0.436	0.082	0.124	0.363	0.309	0.436	0.161	0.259	
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.107		0.003	0.304		0.240	0.834	0.751	0.337	0.419	0.240	0.680	0.501	
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
	¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	0.500	.750	0.567	0.436	0.436	1.000		0.000	0.567	0.164	0.000	1.000	0.000	0.000	
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.170	0.020	0.111	0.240	0.240		1.000	0.111	0.674	1.000	1.000	1.000	1.000	
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
	¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	0.000	0.125	0.189	-0.082	0.082	0.000	1.000		-0.189	0.245	0.530	0.000	0.655	0.316	
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.749	0.626	0.834	0.834	1.000		0.626	0.524	0.142	1.000	0.056	0.407		
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
	¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	0.000	0.189	0.286	-0.062	0.124	0.567	-0.189	1.000		-0.124	0.000	0.567	-0.371	-0.060	
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.626	0.456	0.874	0.751	0.111	0.626		0.751	1.000	0.111	0.325	0.879		
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
	¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	0.600	0.655	0.309	-0.220	0.363	0.164	0.245	-0.124	1.000		.733	0.164	0.101	0.362	
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.088	0.056	0.418	0.569	0.337	0.674	0.524	0.751		0.025	0.674	0.796	0.338	
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
	¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	0.354	0.530	0.401	-0.579	0.309	0.000	0.530	0.000	.733	1.000		0.000	0.424	.671	
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.351	0.142	0.285	0.103	0.419	1.000	0.142	1.000		0.025	1.000	0.255	0.048	
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
	¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	0.500	.750	0.567	0.436	0.436	1.000	0.000	0.567	0.164	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.170	0.020	0.111	0.240	0.240	1.000	0.111	0.674	1.000	1.000	1.000	1.000		
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
	¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?	0.000	0.245	0.371	-0.161	0.161	0.000	0.655	-0.371	0.101	0.424	0.000	1.000	0.000	0.621	
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		1.000	0.524	0.325	0.680	0.680	1.000	0.056	0.325	0.796	0.255	1.000	0.074		
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
	¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	0.000	0.395	0.598	-0.621	0.259	0.000	0.316	-0.060	0.362	.671	0.000	0.621	1.000		
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		1.000	0.292	0.089	0.074	0.501	1.000	0.407	0.879	0.338	0.048	1.000	0.074		
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).
 **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

4.- Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
N°	Actividades	2019																
		SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del Proyecto		■	■	■	■												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.					■												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					■												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación					■												
5	Mejora del marco teórico						■	■	■	■								
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■					■						
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						■											
8	Ejecución de la metodología						■	■										
9	Resultados de la investigación									■	■	■						
10	Conclusiones y recomendaciones										■	■						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											■	■					
12	Redacción del informe final												■	■	■			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															■		
14	Presentación de ponencia en sustentación																■	
15	Redacción de artículo científico																■	

Fuente: elaborado por Daniel Miranda

5.- Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Folder (docena)	8	1	8.00
· Fotocopias	0.05	366	18.30
· Empastado	35	1	35.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	13	1	13.00
· Anillados	8	5	40.00
· Lapiceros	3.5	4	14.00
· USB	28	1	28.00
Servicios			
· Internet (horas)	1	29	29.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
· Taller de titulación	3100	1	3100.00
Sub total			3,385.30
Gastos de viaje			
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	8	15	120.00
Sub total			120.00
Total de presupuesto desembolsable			3,505.30
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			4,157.30

Fuente: elaborado por Daniel Miranda

6.- Instrumento



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector distribución de bebidas alcohólicas y gasificadas en el distrito de Manantay, año 2019”.

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 21 a 30 años () De 31 a 40 años () De 41 a 50 años () De 51 a más ()

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Masculino b) Femenino

3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

a) Estudios básicos () b) Técnico () c) Universitario ()

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

a) De 1 a 2 años b) No sabe () c) No ()

5. ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?

- a) Si () b) No ()

6. ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

- a) Si () b) No ()

7. ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

- a) Si () b) No ()

C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

8. ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?

- a) Siempre () A veces () Nunca ()

9. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

- a) Siempre () A veces () Nunca ()

10. ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?

- a) Manual de organización y funciones ()

- b) Es verbal, informal ()

- c) No existe ()

11. ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?

- a) Si () b) No sabe () c) No ()

12. ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?

- a) Liderazgo ()

- b) Sometimiento ()

- c) Sin supervisión ()

13. ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?

- a) Análisis () b) A veces () c) Nunca ()

- 14. ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**
- a) Desempeño () b) A veces () c) Nunca ()
- 15. ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**
- a) Indicadores de gestión ()
- b) Inventarios ()
- c) Ninguno ()
- 16. ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativos?**
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
- 17. ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**
- a) Eficaz () b) Ineficaz () c) Incipiente ()

Pucallpa, octubre del 2019