

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
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 COMERCIAL, BAZAR DE ROPA Y
ACCESORIOS PARA DAMAS, DISTRITO DE IQUITOS,
AÑO 2019**

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

AUTORA:

BACH. ZUXA JULIETH VÁSQUEZ PAPA DE EGOAVIL

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA– PERÚ

2019

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Roger Lozano Ruíz

Secretario

Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este momento y la salud para lograr mis objetivos; por darme la fuerza y la paciencia para no desmayar en el intento, además de tu infinita bondad y amor.

A mis 3 grandes amores.

Sé que ahora no entienden lo que hago, pero cuando crezcan entenderán el esfuerzo que hice. Llegará un momento en que podrán leer esto y quiero que sepan que son lo más grande que tengo en la vida. Mi princesa **Kelsy Shearel**, luz en un momento de oscuridad; mi travieso **Danielito Favio**, llegaste y revolviste nuevamente mi mundo; mi chiquito **Francis Valentino** viniste a completar los 5 dedos de una mano. A cada uno de ustedes los amo con todas las fuerzas de mi corazón.

A mi papá.

Por haberme apoyado en todo momento. Con sus aciertos y desaciertos y ese carácter duro que siempre te caracterizó, aunque muchas veces tuvimos desacuerdos, siempre estuviste para mí y la verdad me siento muy feliz por tenerte como mi papito, mi fortaleza. ¡Gracias papá! no te defraude. Cumplí la promesa que una vez te hice.

DEDICATORIA

Tu ayuda, tu amor, tu paciencia sobre todo eso tu paciencia, a logrado que hoy este aquí cumpliendo una meta que una vez me trace y por cosas de la vida no pude lograr, pero hoy puedo decir meta cumplida, este camino no fue fácil pero tus consejos tus palabras de aliento me ayudo a entender que después de una turbulencia siempre viene la calma a pesar que siempre yo veía gris me enseñaste a madurar y a crecer como persona como mujer y ahora como profesional, gracias a ti mi hombre de cartón.

Te amo Ronald mi esposo, mi amigo, mi confidente.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, año 2019, cuyo planteamiento de problema se enfocó en la falta de conocimiento en gestión que induce a una administración empírica. La metodología de investigación fue de naturaleza mixta y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva, que permitió conocer detalles de la gestión. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que en su mayoría son del sexo femenino (81,8%), hallando que el 45.5% carece de misión, visión y valores; existe una orientación al cliente y mejora continua, pero no se ha desarrollado el trabajo en equipo. Según las apreciaciones de las microempresarias consideran que el soporte de los procesos administrativos es eficaz (45,5%) soportados en los procesos de control y dirección. Por otro lado, consideran que es ineficaz (27,3%) por los aspectos organizativos e incipientes por la falta de seguimiento al proceso de planificación y su respectiva retroalimentación (27,3%). Como conclusión de la investigación llegamos a que, si bien el aspecto comercial es prioritario, es necesario priorizar la calidad del proceso administrativo como principal soporte, el cual no se da por falta de conocimiento gerencial.

Palabras clave: Gestión de calidad, planificación, organización, dirección y control.

ABSTRACT

The objective of the present investigation has been to determine the management of quality and efficiency of administrative processes in the mypes of the commercial sector, bazaar of clothes and accessories for ladies in the district of Iquitos, year 2019, whose approach of problem focused on the lack of knowledge in management that induces an empirical administration. The research methodology was of a mixed nature and descriptive level; The design of the research was non-experimental, transversal and descriptive, which allowed to know details of the management. With the application of the survey technique and a structured questionnaire of 17 questions, the microentrepreneurs were interviewed, the majority of whom are female (81.8%), finding that 45.5% lack mission, vision and values; there is a customer orientation and continuous improvement, but teamwork has not been developed. According to the opinions of the microentrepreneurs, they consider that the support of the administrative processes is effective (45.5%) supported in the control and direction processes. On the other hand, they consider that it is ineffective (27.3%) because of the organizational and incipient aspects due to the lack of follow-up to the planning process and their respective feedback (27.3%). As a conclusion of the investigation we reached that, although the commercial aspect is a priority, it is necessary to prioritize the quality of the administrative process as the main support, which is not given due to a lack of managerial knowledge.

Keywords: Quality management, planning, organization, direction and control.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA TESIS	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.1.1 Caracterización del problema.....	3
1.1.2 Enunciado del problema	4
1.2 Objetivos de la investigación	4
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.2 Objetivos específicos	5
1.3 Justificación de la investigación	5
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Antecedentes internacionales	6
2.1.2 Antecedentes nacionales	8
2.1.3 Antecedentes regionales	11
2.1.4 Antecedentes Locales	12
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	13
2.2.1 Gestión	13
2.2.2 Definición de Gestión Administrativa.....	15
2.2.3 Evaluación de la Gestión Administrativa	16
2.2.4 Calidad de Procesos	17
2.2.4.1 Enfoque a los procesos.....	19

2.2.4.2	Evaluación de la calidad de procesos:.....	20
2.2.5	Las Micro y pequeñas empresas (Mypes).....	21
2.3	Marco conceptual.....	24
2.3.1	Glosarios de términos.....	24
2.3.2	Principios del Sistema de Gestión de Calidad.....	25
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....		27
3.1	Hipótesis general.....	27
3.2	Hipótesis específicas.....	27
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		28
4.1	Diseño de investigación.....	28
4.1.1	Tipo de investigación.....	28
4.1.2	Nivel de investigación.....	28
4.2	Población y muestra.....	29
4.2.1	Población.....	29
4.2.2	Muestra.....	29
4.3	Definición y operacionalización de las variables.....	31
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
4.4.1	Técnicas.....	33
4.4.2	Instrumentos.....	33
4.5	Plan de análisis.....	33
4.6	Matriz de consistencia.....	34
4.7	Principios éticos.....	37
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....		38
5.1	Resultados.....	38
A.	Del microempresario:.....	38
B.	De la gestión de calidad:.....	41
C.	De los procesos administrativos:.....	45
5.2	Análisis de resultados.....	55
5.3	Propuesta de mejora.....	57
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		58
6.1	Conclusiones.....	58
6.2	Recomendaciones.....	59

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS.....	64
1.- Cronograma.....	64
2.- Presupuesto.....	66
3.- Encuesta.....	67
4.- Vistas fotográficas de la investigación.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables	31
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación	34
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	38
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	39
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	40
Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	41
Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	42
Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	43
Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	44
Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	45
Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	46
Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	47
Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	48
Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	49
Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	50
Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	51
Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	52
Tabla 18: ¿Como considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	53
Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?	54
Tabla 20: Cronograma de actividades	64
Tabla 21: Presupuesto general	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?	38
Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	39
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	40
Figura 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	41
Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	42
Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	43
Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	44
Figura 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	45
Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	46
Figura 10: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?.....	47
Figura 11: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?....	48
Figura 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?.....	49
Figura 13: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	50
Figura 14: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	51
Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	52
Figura 16: ¿Como considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	53
Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo.....	54

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Los estilos de vida de las personas tienen una constante: el cambio y representa una oportunidad para las empresas que también enfrentan por su lado, un ambiente con variaciones políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológicas y culturales, las cuales han producido a lo largo de los años un crecimiento, desarrollo y fortalecimiento en sus organizaciones.

Para enfrentar estos cambios se requiere de organizaciones empresariales con actitud a la flexibilidad y adaptabilidad, cambios que mayormente pueden ser manejados en grandes organizaciones, pero lo mismo no ocurre en las pequeñas empresas, debido a que éstas no están en la capacidad estructural y gerencial suficiente para mediarlos. Por eso es de gran importancia la necesidad de establecer procesos administrativos en las mypes como soporte de la gestión, la misma que no está priorizando realizar y por el contrario confían en la intuición empírica del microempresario hecho que no garantiza su supervivencia en el mercado.

Lo expuesto justifica nuestra investigación enfocada en las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas el distrito turístico de Iquitos, para analizar como realizan el proceso administrativo de planeación, organización, dirección y control.

La metodología que se utilizó en la investigación fue del tipo mixta porque existe aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, asimismo, el nivel de la investigación fue descriptiva.

Como resultado de la investigación, se encontró que el rubro de bazar de ropa y accesorios para damas es dirigido en su mayoría por mujeres microempresarias que si bien destacan por tener estudios superiores y enfoque empresarial, deben profundizar en conocimientos de gerencia para una gestión soportada en procesos administrativos ordenados, conocidos y aplicados por toda la organización empresarial. Todo esto con el propósito de corregir las deficiencias que pudieran existir en sus prácticas comerciales con clientes y proveedores.

1.1 Planteamiento del problema

Si nos detuviéramos a analizar los beneficios económicos perdidos por la micro y pequeña empresa debido a problemas presentados en su gestión y propiamente en el proceso administrativo, debido a que éstos se realizan de forma empírica lo cual incide en una deficiente gestión administrativa.

La gerencia de las mypes de bazar de ropa y accesorios para damas que están funcionando en estos momentos en el mercado, no han brindado la importancia que merece el contar con el desarrollo de una adecuada gestión administrativa que permita ejecutar las actividades, de una forma ordenada, adecuada y efectiva. Los limitados conocimientos por parte de la dirección y de la gerencia, así como la falta de herramientas de gestión administrativa, se traducen en una deficiente administración del capital humano, recursos económicos, materiales, tecnológicos y mercadológicos que consecuentemente conllevan a una inadecuada toma de decisiones. Enfocando así el principal problema.

Consideramos que si las mypes del sector comercial en estudio empiezan a corregir los problemas y deficiencias, será la manera consecuente que permita mejorar la rentabilidad y optimizar el nivel de gestión en general, que proponer analizar la gestión administrativa en función del proceso administrativo en sus fases de: *planeación, organización, dirección y control*, para consiguientemente proponer recomendaciones que contribuyan a mejorar su gestión administrativa.

1.1.1 Caracterización del problema

El Ingeniero Industrial norteamericano Henry Fayol afirmó “que el mejor método para examinar una organización y determinar las mejoras necesarias era estudiando el mecanismo administrativo, para determinar si la previsión(planeación),

la organización, el mando, la coordinación y el control están adecuadamente entendidos, esto es, si la empresa está bien administrada”, y además sostenía que toda empresa debía ser periódicamente evaluada, sugiriendo así los inicios del análisis de la gestión administrativa.

Sin embargo, notamos que culturalmente el emprendedor peruano está más abocado en busca de sacar la vuelta a las cosas y preferir una administración criolla, es decir una administración informal que en el primer momento le cae bien porque no representa ningún costo. Sin embargo, esta gestión no es sostenible en el tiempo porque no permite que la microempresa se desarrolle.

El rubro de bazar de ropa y accesorios para damas es un negocio rentable por su principal ingrediente: la moda. A su vez, la moda que le da dinamismo comercial obliga a que esté acompañado también de innovación y calidad. Calidad que debe estar acompañada por servicio. Servicio que para los clientes se traduce en atención y confortabilidad, y el soporte para que todos estos factores mantengan un nivel aceptable y constante se da en procesos administrativos eficaces.

1.1.2 Enunciado del problema

¿la falta de desarrollo de las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas del distrito de Iquitos se deben a un gestión empírica y ausente de procesos administrativos?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, año 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

- Investigar la gestión que se realiza en las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas, en el distrito de Iquitos, año 2019.
- Investigar el nivel de calidad en los procesos administrativos con que se conducen las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas, en el distrito de Iquitos, año 2019.
- Conocer el nivel de conocimiento y aplicación de las herramientas de calidad de gestión.

1.3 Justificación de la investigación

La investigación se justifica por nuestro interés que la gestión empresarial sea de calidad en las mypes del distrito de Iquitos y además porque los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación de los productos y generalmente se denominan requisitos del cliente.

Asimismo, además de los beneficios al sector empresarial, tendrá un impacto en el servicio al cliente que se brinda a los clientes.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Gamarra, G. (2016), en su tesis “Plan de negocios para la comercialización del bazar *Novedades Elbita* de la ciudad de Babahoyo”, para obtener el título de Ingeniería en Administración de Empresas y Negocios, Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES; cuyo objetivo fue desarrollar un plan de negocios para mejorar la comercialización del bazar *Novedades Elbita*. La investigación fue de carácter explicativa, ya que se basó en entender el contexto del problema. Se concluye que con la elaboración del plan de negocios se ha podido analizar la situación actual del bazar *Novedades Elbita*, donde se ratificó que existe una limitada comercialización en el mercado, producido por la falta de planificación de ventas. Asimismo, el plan de negocios es una herramienta necesaria para toda empresa que requiera difundir y mejorar sus actividades de comercialización en el corto plazo, ya que es un mecanismo emergente vital para solucionar problemas menores; además se ha comprobado que la planeación de negocios es una herramienta de la administración, que permite realizar un trabajo a largo plazo y a todo nivel con el fin de optimizar una organización en todos sus aspectos. Finalmente, un proceso de planeación integro requiere en gran medida, la aplicación o uso de casi todas las herramientas de la administración.

Mora, L.E. (2013), en su tesis “Plan de negocios y comercialización de artículos en general del bazar *Tres Hermanos* en la ciudad de Santo Domingo, 2013”, para obtener el título de Ingeniero en Empresas y Administración de Negocios,

Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”; teniendo como principal objetivo elaborar un plan de negocios para mejorar la comercialización de artículos del bazar *Tres Hermanos* en la ciudad de Santo Domingo. La metodología de investigación fue explicativa, bibliográfica y de campo. Entre sus conclusiones, destacan la mención de que el plan de negocios es una herramienta necesaria para toda empresa que requiera difundir y mejorar sus actividades de comercialización en el corto plazo, ya que es un mecanismo emergente vital para solucionar problemas menores. Asimismo, el análisis FODA realizado en base a la interacción de variables internas y externas en la propuesta de plan de negocios, arrojó como resultado estrategias como la cobertura de mercado por medio de impulsores, establecimiento de metas, captación de clientes mediante técnicas de ventas y comunicacionales, ya que esto es un programa de recolección de información, porque son aspectos que darán solución a las causas antes descritas.

Ortiz, P.A. (2010), en su tesis “Plan de negocios para la creación de una empresa de importación y comercialización de ropa y accesorios de moda para mujeres Bogotanas de los estratos 4, 5, y 6 entre los 18 y 35 años de edad”, en la Pontificia Universidad Javeriana. La investigación tuvo como objetivo general diseñar un plan de negocios para crear una comercializadora internacional por medio del comercio electrónico de ropa y accesorios de moda para mujeres bogotanas, de estratos 4, 5 y 6 entre los 18 y 35 años de edad. En la metodología, se implementó el tipo de investigación descriptiva, ya que esto debe describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de cada persona, situaciones o cosas. Sus conclusiones, indican que las principales fortalezas de esta comercializadora internacional son los diseños que se van a importar, la calidad, el inventario reducido

de las prendas de vestir y/o accesorios femeninos, así como también los accesorios que se ofrecerán combinarán siempre con los atuendos que se adquieran. Asimismo, la compañía utiliza un óptimo funcionamiento de estructura de capital, debido a que se financia en un 50% de deuda y 50% de capital propio de la compañía, planteado en ventas únicamente por el comercio electrónico lo que genera una inversión mínima en activos fijos. Por último, el plan de negocios y modelo básico financiero para la compañía se estructura con una política de cartera de contado, debido a que el manejo de las transacciones por internet es por pago on line, lo que hace que sea eficiente y efectivo en el manejo de los recursos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Diaz, M. (2016), en su tesis “Plan de negocios para una tienda de ropa y accesorios para mujeres”, para optar el grado de Magister en Gerencia y Administración en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; tuvo por objetivo maximizar la rentabilidad de los accionistas en un 30% del capital en un año, incrementando las ventas y bajando los costos, sin bajar la calidad del producto. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativo. En sus conclusiones se indica que la estrategia es impulsar agresivamente las ventas vía web, lo que beneficiará en enfocarse más en disminuir los costos de almacenaje y atraer a personal más dinámico.

Espinoza, C. (2017), en su tesis “Mejora continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza S.A.C., Lima 2017”, para optar el título profesional de Administración de Empresas, Universidad César Vallejo; cuyo objetivo fue establecer la relación entre la mejora continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza S.A.C. La metodología fue del tipo de investigación aplicada, ya que define

la descripción, características y especificación de dos o más variables. Se concluye una relación significativa entre la mejora continua y los procesos administrativos en la empresa Vigarza S.A.C.; ambas variables poseen una correlación de 0.954, lo cual indica que a mejor gestión de la mejora continua, mejor será la gestión de los procesos administrativos. Asimismo, se obtuvo una relación significativa entre la mejora continua y la planificación en la empresa Vigarza S.A.C., una correlación de 0.944, lo cual indica que a mejor gestión de la mejora continua, mejor será la planificación. Por último, se obtuvo como objetivo determinar la relación entre la mejora continua y la dirección en la empresa Vigarza S.A.C., ya que ambas variables poseen una correlación de 0.773, lo cual indica que a mejor gestión de la mejora continua, mejor será la dirección.

Valer, K.R. (2017), en su tesis “Estudio técnico y económico para la creación de una empresa que diseña, produce y comercializa prendas de vestir para mujeres SUD en Lima-Metropolitana”, para optar el título profesional de Ingeniería Industrial, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; cuyo objetivo es determinar si el proyecto de crear una empresa que diseña, produce y comercializa prendas de vestir para mujeres SUD (Santos en los últimos días) en Lima-Metropolitana es viable tanto operativa, como técnica y económicamente. Para llevar a cabo la investigación se utilizó el método concluyente-descriptivo en el estudio de mercado, el cual permitió conocer las opiniones, expectativas y preferencias de las mujeres. Sus conclusiones indican que las prendas que más demandan las mujeres SUD son las blusas, faldas y vestidos casuales. Por otro lado, los proveedores de la empresa se encuentran ubicados en Lima Metropolitana; asimismo el taller de producción y el área administrativa de la empresa se ubicaran en el distrito la Victoria, principalmente por las facilidades de

acceso y cercanía a los proveedores y a clientes. Por último, la inversión inicial total asciende a S/. 363 827, la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera del proyecto resulta 73,4% anual y 79,3% anual respectivamente.

Galecio, K. & Alegría, J. (2015), en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad para el desarrollo de la mejora continua en una empresa textil”, para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Ricardo Palma. Tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad que permita el mejoramiento continuo y una exitosa implementación de la norma ISO 9001: 2008 en la empresa Consorcio Textil Vianny S.A.C; en la metodología se aplicó el tipo de investigación descriptivo y explicativo-aplicativo, porque primero determinará las características de la variable 1, para luego relacionarlas con la variable 2. Como conclusiones se manifiesta que la elaboración de la documentación requerida por la norma ISO 9001:2008 logrará iniciar una correcta implementación para la obtención de la certificación; asimismo, el manual de calidad elaborado servirá como guía para orientar a todos los trabajadores sobre los pasos a seguir en todas las etapas del proceso productivo a fin de asegurar un producto final que cumpla los estándares de calidad solicitados por los clientes. Por otro lado, la norma ISO 9001:2008 fue de gran ayuda para el diseño de sistema de gestión de calidad para la empresa consorcio textil Vianny S.A.C, porque plantea los lineamientos para su adaptación, modelo basado en procesos, ya que incorpora la mejora continua y se orienta hacia la eficacia. De esta manera, se recomienda asegurar la participación y satisfacción de todo involucrado en el proceso, no solo clientes y consumidores, sino también a los proveedores, accionistas, personal interno y representantes.

2.1.3 Antecedentes regionales

Salas, C.Y. (2017). En su tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector comercial, boutique de damas, provincia de Satipo, año 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo por objetivo determinar si las mypes del sector comercial, boutique para damas de la provincia de Satipo, año 2017, gestiona su empresa con un enfoque de atención al cliente. En su estudio de investigación, utilizó el método cuantitativo, ya que en la recolección de datos y presentación de resultados, utilizó procedimientos e instrumentos de medición. Su investigación llegó a las siguientes conclusiones: las mypes del sector comercial, boutique de damas son iniciadas en su mayoría por microempresarias jóvenes, que están en el rango de 29 a 39 años de edad, formalizadas en un 81,8%, teniendo toda su documentación conforme a ley. Asimismo, están constituidos por persona natural y consideran el acceso bancario como principal ventaja de formalización. Por último, un 54,5% posee un plan de negocio definido, logrando mayor alcance sobre temas de servicios, calidad y gestión, tomando en cuenta las sugerencias de sus clientes, sobre todo las oportunidades de mejora y práctica que permite satisfacer las expectativas de sus clientes.

Mendoza, L.P. (2018). En su tesis: “Gestión bajo el enfoque en atención al cliente, en las mypes del sector comercial, boutique para damas, distrito de Calleria, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; teniendo por objetivo investigar si las mypes del sector comercial, boutique para damas del distrito de Calleria, se gestiona con un enfoque en atención al cliente. Su metodología empleada fue el tipo de

investigación mixta (cuantitativa y cualitativa). En sus conclusiones, se menciona que las mypes del sector comercial, boutique para damas, no administran sus negocios con gestión de calidad, porque es caracterizada por ser empírica e inmediatista. Sin embargo, la gestión evidenció un apego en acciones relacionadas a la satisfacción de su cliente, cliente al cual lo tiene identificado y es considerado como la razón del sentir de la empresa. Finalmente, el 57,5% de las mypes del rubro boutique para damas, mantiene un plan de acción inmediato, producto de la práctica de medir el nivel de satisfacción del cliente con habitualidad.

2.1.4 Antecedentes Locales

Ríos, F.R. (2018). En su tesis: “El control, interno y su influencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso de la empresa (Boutique D’ Keyla S.A.C.)-Iquitos, 2015”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo fue describir las influencias de control interno en su gestión financiera de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú, 2015. La metodología que empleó es el diseño de investigación descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Se concluye, que la mayoría de autores encontrados, limitan describir por separado las variables de su tema “control interno y la gestión financiera” no demostrando estadísticamente la influencia del control interno. Sin embargo, el control interno es una herramienta importante para la toma de decisiones, como consecuencia una deficiente gestión no permite a la empresa crecer y tener buenos beneficios. Asimismo, toda las mypes debió implementar un sistema de control interno sin importar el tamaño de está. Por último, el rol que juega en este sistema dentro de una empresa, es muy importante.

Caballero, J. & Del Castillo, I. (2018). Tesis “Comportamiento del consumidor de prendas de vestir en la ciudad de Iquitos, año 2018”, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Privada de la Selva Peruana; tuvo por objetivo analizar el comportamiento del consumidor de prendas de vestir en la ciudad de Iquitos, año 2018. Teniendo como metodología el tipo de investigación descriptivo. Sus conclusiones, indica que sus factores personales influyen satisfactoriamente en el consumidor de prendas de vestir, porque tienen un estilo de vestir natural y sencillo, ya que es importante comprar y vestirse bien, para que brinden una buena imagen en su centro laboral (trabajo). Asimismo, analizaron cuales son los factores económicos que influyen en el consumidor de prendas, ya que los resultados que obtuvieron indicó que más de la mitad 51.6% gasta un promedio de 301 a 500 soles mensuales, y que predomina el efectivo con el 83.1% como forma de pago, ya que sus ingresos son superiores a los 1,500 soles mensuales. Finalmente, dieron a conocer que nadie ejerce influencia alguna al momento de decidir una compra, ya que es la necesidad el principal motivo de realizar sus compras y de vestirse bien, que le obliga a ello.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión

Según **Arquinego, L. (2014)**, expresa que la procedencia del término gestión mediante el término latín gestión: “Es el hecho de dirigir, regir, conducir dentro de una organización, ya que es una función profesional emanada a constituir las metas y formas de laborar.” (p. 45)

Para **Rodríguez, S. (2010)**, el concepto de gestión es “Management” proveniente de un término poliédrico procedente de anglosajona, término empleado

para englobar un lenguaje más complejo relacionado a gestión empresarial. Cabe mencionar que este término solo fue traducido a la matriz del lenguaje español, reconociéndose como administrar, gerenciar, controlar, dirigir, dirección y gestión integral. En efecto para el desarrollo empresarial y económico, el management es utilizado en su mayoría por términos de administración, gestión, dirección y gerencia. (p. 20)

Chiavenato I. (2009). Gestión, término inducido al hecho de diligenciar o de dirigir una organización, lo que propone como objetivo de ganar y conducir a un negocio a cumplir con sus metas. Implementado al término gestión se aplica al conjunto de las acciones de direccionar y administrar una organización. (p.40)

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2008) menciona y explica que la gestión son los hechos que ayudan a una empresa por medio de sus representantes a una mejor dirección de la organización, con el objetivo de hacer buenas tomas de decisiones que ayuden a cumplir con las metas propuestas por la empresa. Es decir, es la utilización de las funciones básicas por parte de la gestión. (p.14)

Según Chiavenato, Fayol, el padre de la administración, hace la división de las empresas, donde consta de seis grupos de acuerdo a sus funciones específicas: ya sean descritas por sus técnicas, por los comerciales, de acuerdo a la seguridad existente, contabilidad adecuada y por efectos de la función administrativa.

Asimismo, expone e induce al argumento realizado por Fayol, donde señala que, dichas funciones administrativas engloban en general los elementos pertenecientes a la Administración, lo cual está constituido por el proceso administrativo y lo cual elude a los cinco elementos ya mencionados. (p.112)

Finalmente, Chiavenato logra denominar a estas funciones administrativas como Funciones Universales de la administración; lo cual implicaría a los siguientes: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar. En la actualidad, existen muchos autores que para la realización y fundamentar teorías para los trabajos dirigidos hacen la utilización de sólo cuatro funciones gerenciales.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (2009) explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. Es aquella que permite definir, alcanzar y evaluar los propósitos que se quiere alcanzar con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar, organizar todos los recursos disponibles y necesarios para conseguir determinados objetivos”.

2.2.2 Definición de Gestión Administrativa

Arquinego, L. (2014), infiere que la gestión administrativa es la que influye de una manera positiva a la administración. Definiendo que aquel individuo que cumple la labor en una administración pública dentro de un país o realiza funciones relacionadas a una administración en una empresa pública o la privada y para desempeñar las funciones administrativas, es de vital importancia que los trabajadores posean de conocimiento apropiado en la administración, es decir, deberán conocer el manejo correcto para la optimización de los recursos propios, así como la gestión del talento humano, centrado primordialmente en satisfacer el interés propio y de la empresa. (p. 49)

2.2.3 Evaluación de la Gestión Administrativa

Para evaluar la gestión administrativa se ha considerado la teoría expuesta por Chiavenato, I. (2013), quien señala que existen cuatro dimensiones importantes, estos son:

Planeación: Este proceso de la administración, es un proceso fundamentado, la cual es utilizada para cumplir los objetivos propuestos de la manera más eficiente, y por medio del seguimiento de determinados planes de acción. Los objetivos planteados por cada organización o entidad se ponen de acuerdo para definir las fases a cumplir a fin de lograr las metas propuestas. El proceso de la planeación es la primera ficha de este rompecabezas, debido que es el punto de comienzo de la administración. (p. 41)

Organización: Según Chiavenato (2013), este es el segundo proceso de la administración, en este punto se empieza a desarrollar y distribuir las responsabilidades entre los participantes del equipo de trabajo, a fin de establecer y reconocer las relaciones necesarias. Asimismo, engloba un conjunto de reglas, cargos y comportamientos, que deben cumplir todos los miembros participantes de la organización. La función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos necesarios, tanto los humanos, materiales y financieros. Para ello se evaluará los siguientes elementos: Reglamento de Organización y Funciones, Estructura de la Entidad / Organigrama, y Manual de Organización y Funciones. (p. 41)

Dirección: Chiavenato (2013), menciona que esta tercera dimensión los participantes del grupo de equipo, ya ejecutan sus actividades establecidas con proactividad. Asimismo, agrega que este proceso se da la ejecución de los planes, la

motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización. (p. 42)

Control: Esta última dimensión refiere el control de todas las operaciones para que se ajusten lo más correctamente posible a lo planificado. Asimismo, evalúa el avance general de una empresa. (p. 42)

2.2.4 Calidad de Procesos

La calidad ha evolucionado a través de cuatro eras: la de inspección (siglo XIX), que se caracterizó por la falta de uniformidad del producto; la era de control estadístico del proceso (década de los treinta), enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección; la del aseguramiento de la calidad (década de los cincuenta), es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad; y la era de la administración estratégica de la calidad total (década de los noventa), donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad de competitividad. **(Miranda, Chamorro & Rubio, 2007, p. 24).**

La calidad se define en la norma ISO 9000 como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Esta norma ISO 9000, es el conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso. De esta norma ISO 9000 deriva la norma ISO 9001, mediante la cual la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Realizar un curso de calidad ayudará a las empresas a aplicar la norma ISO 9001, siendo un instrumento que facilite la implantación de sistemas de control de la calidad en los procesos de producción. (Calidad ISO, 2015, p. 2)

La calidad es el conjunto de características de un elemento, producto o servicio, que le confieren la aptitud de satisfacer una necesidad implícita y explícita. Esto significa que la calidad de un proceso, producto o servicio es equivalente al nivel de satisfacción que le ofrece a su consumidor, y está determinado por las características específicas del producto o servicio. (Calidad ISO, 2015, p. 2) Asegurar la calidad en los procesos de una organización es fundamental para evitar un producto final defectuoso. El Departamento de Calidad de una empresa es el encargado de controlar y asegurar la calidad de los productos finales de una organización a través de los procesos de producción de la misma.

Con frecuencia se utilizan técnicas como el control estadístico de procesos (SPC). (Calidad ISO, 2015, p. 2)

García, M. et al. (2003), en su artículo de la revista *Industrial Data*, describe; “En principio, el sistema enfocado hacia la Gestión está muy relacionado con el *Enfoque a los Procesos*, por que plantea fases de mejora constante mediante el proceso PHVA, cuyo significado tiene “**Planificar – Hacer – Verificar – Actuar**”, cuyo proceso fue creado por W. Shewarth (1920) y difundido y hecho reconocido por W. Edwards Deming, efecto de la difusión es identificado como Ciclo Deming. El ciclo PHVA, está ligado también al sistema que brinda calidad del proceso, ya que su desarrollo está en todos los procesos existentes. Es decir que está vinculado con la

planificación, la ejecución, el control y el desarrollo de la mejora constante, lo cual equivale al desarrollo de los productos o la gestión de calidad de los procesos.

Según, **García, M, at, al. (2003)**, para un adecuado sistema de gestión de calidad y lograr la eficiencia esperada, los procesos que existentes en la organización deben estar interrelacionados entre sí, lo cual ayuda a una mejor comunicación de desarrollo de las actividades. Siendo estos procesos comprendidos directa e indirecta en la organización es decir los procesos trabajan relacionados y no en forma aislada, ayudando a evaluar el sistema de gestión de calidad. (p. 45)

2.2.4.1 Enfoque a los procesos

García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003), en su artículo de la revista Industrial Data, describe; “el principio de gestión de la calidad Enfoque a los Procesos dice "La eficiencia a alcanzar en las actividades y los recursos existentes tiende a ser el resultado positivo siempre y cuando se gestionan como proceso, lo cual ayude a verificar en cada etapa la eficiencia presentada".

Según la NTP-ISO 9000:2001, Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario, un proceso se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados", y en el caso de un producto la misma norma lo define como "resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas". Los insumos y productos terminados pueden ser tangibles e intangibles. (p. 91)

Según la Norma NTP-ISO 9001:2001 hace énfasis en la importancia para que una organización identifique, implemente, gestione, y mejore continuamente la eficacia de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, y para

gestionar las interacciones de estos procesos con el fin de lograr objetivos de la organización.

2.2.4.2 Evaluación de la calidad de procesos:

La evaluación de la calidad de procesos según García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003) se toman en cuenta las siguientes dimensiones siguientes:

- **Planificar:** Se traza un plan, o sea reunir los medios, y ordenarlos hacia la consecución de un fin, para encaminar hacia él la acción, reduciendo los riesgos de un avance espontáneo. Son sus elementos: los objetivos, las acciones a desarrollar, y los recursos que se necesitan. Mantiene las siguientes acciones: Selecciona a personas adecuadas. Recopila informaciones relevantes. Empatía con los clientes por las necesidades que posee. Conocer, analizar e interpretar los procesos por desarrollar.
- **Hacer:** Implica la comunicación de los resultados de la planeación (políticas, objetivos, metas, estrategias, programas y métodos de trabajo) a todos los involucrados y la ejecución coordinada de las actividades y el registro de los datos. Hace referencias a las acciones de: Conocer los problemas existentes para luego implementar mejora constante. Además, compendiar informaciones importantes.
- **Verificar:** La verificación es una acción que alguien lleva a cabo con la misión de comprobar que algo o alguien son auténticos o que dicen y representan la verdad. Mantiene las siguientes acciones: Analizar y desplegar los datos. Además, interpretar y archivar las verificaciones. Al mismo tiempo identificar las deficiencias presentadas, formulando las interrogantes

siguientes: ¿Se han logrado las metas propuestas? ¿Qué se logró entender?;
¿Qué deficiencias falta suplantar?

- **Actuar:** Implica la toma de decisiones relacionada con el estado de cosas determinado en la verificación. Mantiene las siguientes acciones: Incorporar la mejora al proceso; Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa, Identificar nuevos proyectos/problemas.

2.2.5 Las Micro y pequeñas empresas (Mypes).

Son unidades económico-sociales con fines de lucro, están consideradas como el sector básico de la producción de bienes y servicios por su aporte al PBI y por el volumen y calidad de empleo que generan. Según la Organización Internacional del Trabajo las mypes tienen dos perspectivas: *“la perspectiva conceptual donde las Mypes son definidas como el extremo inferior de la distribución de empresas de cada economía y, la perspectiva operativa, donde aún no resultan tan claros cuáles son los límites que separan a este grupo de empresas del resto de los agentes económicos”* (Panorama Temático Laboral, 2015: 13).

Por otro lado; la Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana: “Iberóforum” en una adaptación a la publicación del Instituto Libertad y Democracia (2012) define a las Mypes como *“Empresas Extralegales que tienen como características fundamentales, la ausencia de permisos legales para operar como organización y por tanto faltas de control y organización para su funcionamiento”*. (Iberóforum, 2012: 138)

Para **Silupú Garcés (2011)**, quien conceptualiza a las micro y pequeñas empresas como *“unidades económicas que tienen una actividad legal y cumplen con su obligación fiscal, es decir, están inscritas en el RUC y se acogen a alguna de las*

modalidades de pago de tributos por ingresos derivados de rentas de tercera categoría correspondientes a negocios de personas naturales y jurídicas”.

La existencia de mypes en el Perú, constituye una elevada expresión de la necesidad, el ímpetu y la perseverancia, que se puede resumir en un solo termino, denominado: emprendimiento; su panorama es alentador considerando su valioso aporte al valor agregado nacional.

Según **Vázquez, J. (2013)**. “En la actualidad las mypes representan un sector vital dentro de la estructura productiva del Perú, su importancia se basa en que:

- (1) proporcionan abundantes puestos de trabajo;
- (2) reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos;
- (3) incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población;
- (4) son la principal fuente de desarrollo del sector privado; y finalmente
- (5) mejoran la distribución del ingreso.”

En síntesis, desde nuestra concepción “las micro y pequeñas empresas son agentes económicos autónomos con fines de lucro, constituidos en forma natural o jurídica, bajo cualquier modalidad organizacional”.

2.2.5.1 Marco legal.

- **Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL) (Ley N° 21621).**

Constituye la forma de organización más sencilla y gestión de una empresa; el empresario es el único propietario del negocio y, por tanto, es el que lleva la dirección global, aunque, esto no es óbice para que contrate a otras personas que colaboren en la gestión operativa y administrativa de la empresa.

La responsabilidad patrimonial del empresario individual es ilimitada, es decir, responde con todos los bienes presentes y futuros de los resultados de la gestión y de los actos u omisiones cometidos por sus empleados en el cumplimiento de sus funciones y que perjudiquen a terceros.

- **Promoción y Formalización de Micro y Pequeñas Empresas Ley N° 28015-**

Publicado el 03 de julio de 2003.

Promueve la competitividad, formalización y desarrollo de la Mypes para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al PBI, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria. El régimen laboral especial comprende: remuneración, jornada de trabajo, horario de trabajo y trabajo en sobre tiempo, descanso semanal, descanso vacacional, descanso por días feriados, despido injustificado, seguro social de salud y régimen pensionario.

- **Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa D.S. N° 009-2003-TR.**

El reglamento contiene las disposiciones aplicables a la promoción y formalización de las Mypes, en concordancia con la Ley y de acuerdo con el artículo 59° de la Constitución Política del Perú.

- **Ley MYPE, Aprobada por Decreto Legislativo N° 1086,** publicada el 28 de junio del 2008.

Es una ley integral que no sólo regula el aspecto laboral, sino también los problemas administrativos, tributarios y de seguridad social que por más de 30 años se habían convertido en barreras burocráticas, que impedían la formalización de este importante sector de la economía nacional. Este régimen especial no se constituye en

una barrera para la formalización empresarial y laboral de los microempresarios. Sus disposiciones se aplican solo a los nuevos trabajadores que sean contratados a partir de la vigencia del Decreto Legislativo N° 1086.

- **Ley de Formalización Laboral N° 30056.** Promulgado el 02 de Julio del 2013 por el Congreso de la República.

Esta Ley fue creada para facilitar la inversión en el país, buscando impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial de las Mypes. Su objetivo principal es establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, la formalización y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas.

La ley se centra en varios componentes que obstaculizan la competitividad de las Mypes, como la informalidad, la falta de capacitación al capital humano, los altos costos para innovar, entre otros.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Glosarios de términos

- **Administración:** es una disciplina encargada de planificar, organizar, coordinar, controlar y evaluar las actividades industriales, comerciales, financieras y de servicios de cualquier institución, industria o empresa.
- **Gestión:** es el área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad.
- **Procesos:** son pasos para lograr las metas de la organización, utilizando recursos por medio de personas y trabajando por medio de personas.

- **Sistema:** es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo.
- **Control:** es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno.
- **Coordinación:** esto armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados.
- **Dirección:** es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sean tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.
- **Eficacia:** la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de productos (bienes o servicios).
- **Visión:** es la meta hacia la que se encamina la empresa, detallada, especificada y personalizada de tal manera que impulse a las personas hacia el servicio y la productividad.

2.3.2 Principios del Sistema de Gestión de Calidad¹

- **Participación del personal.** Las personas, a todos los niveles, son la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades se utilicen en beneficio de la organización.

¹ Organización Internacional de Normalización (2005). Introducción. En Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario (p. vi). Ginebra: Secretaría Central de ISO.

- **Enfoque basado en procesos.** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión.** Identificar, entender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua.** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- **Enfoque al cliente.** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras del cliente, satisfacer los requisitos del cliente y esforzarse en exceder las expectativas del cliente.
- **Liderazgo.** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual las personas pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

El posicionamiento y éxito comercial de las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, son propios de la gestión de calidad y práctica eficaz de los procesos administrativos.

3.2 Hipótesis específicas

- Los microempresarios han venido gestionando con herramientas de calidad las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, año 2019.
- Hay un nivel de calidad aceptable de los procesos administrativos con que se conducen las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, año 2019.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

Compuesto por las siguientes características:

- **No experimental:** El investigador no realizó ninguna acción intencional o manipulación sobre las variables.
- **Transversal:** Es porque la información del objeto de estudio (población) se obtuvo en una única vez, en un momento dado.
- **Descriptiva:** Según Salkind (1998). Se reseñan las características, detalles o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.

4.1.1 Tipo de investigación

Es mixta.

- **Cuantitativa:** Porque en la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.
- **Cualitativa:** Porque está basada en la observación de comportamientos naturales, discursos y respuestas abiertas para la posterior descripción de significados.

4.1.2 Nivel de investigación

Descriptiva: Consiste en observar y describir la caracterización de un fenómeno, hecho o individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, sin realizar influencia alguna.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

El universo o población está constituida por las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas del distrito de Iquitos, año 2019.

Para conocer cuántas mypes existen en este distrito, se seleccionó las siguientes fuentes de información:

- Municipalidad Provincial de Maynas
- Oficina de atención al contribuyente de la Intendencia Regional Loreto de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT.

Producto de la investigación resultaron 231 establecimientos que se dedican al rubro de venta de ropa y accesorios para damas, entre negocios activos y no activos.

4.2.2 Muestra

Con fines de responder a los objetivos planteados según la línea de investigación, se tomó la decisión por conveniencia de seleccionar como muestra a las mypes mejor establecidas, evidenciadas por su infraestructura y movimiento comercial; resultando ser once (11):

Nombre Comercial	Dirección
1. Leveaun import S.R.L	Jr. Napo 725
2. Access boutique	Jr. Arica 721
3. Novedades y bazar livian EIRL.	Jr. Sargento Lores 800
4. Corporación palmez SAC	Jr. Prospero cdra. 980
5. Pasión boutique EIRL.	Jr. Arica 1324
6. Fielon EIRL	Jr. Sargento Lores 1223
7. Salmón & Cía. SAC	Av. Cáceres con Tacna 525

8.	Huayruros boutiques	Jr. Moor con Cáceres 1420
9.	Lindísima store	Jr. Sargento Lores 801
10.	Caprichos	Jr. Putumayo 670
11.	Bonjour boutiques	Jr. Putumayo 699

Fuente: elaborado por Julieth Vásquez.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables

Variables	Gestión de Calidad	DEFINICIÓN	DIMENSIONES (FACTORES)	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
		Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre calidad.	Misión, visión, valores y objetivos	- ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	Nominal
			Principios de la calidad de gestión	- ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua? - ¿La gestión tiene enfoque en el cliente? - ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	
Procesos Administrativos	Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de objetivos.	Administración Mecánica. ▪ Planificación ▪ Organización	- ¿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?	Nominal	

				- ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	
			Administración Dinámica <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección ▪ Control 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo se realiza el proceso de dirección en 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 se considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa? 	Nominal

Fuente: elaborado por Julieth Vásquez

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Las técnicas que se utilizaron fueron:

- Entrevista
- Encuesta

4.4.2 Instrumentos

Con la finalidad de recoger datos necesarios de las mypes seleccionadas para la investigación se aplicó un cuestionario estructurado de diecisiete (17) preguntas presentados en una encuesta.

4.5 Plan de análisis

Los datos recolectados en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24, exclusivo para estadística e investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

<i>Problema</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Variables</i>	<i>Metodología</i>	<i>Instrumentos</i>
¿la falta de desarrollo de las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas del distrito de Iquitos se deben a un gestión empírica y ausente de procesos administrativos?	Objetivo general	Hipótesis general	Variable Dependiente Gestión de Calidad Variable Independiente Procesos Administrativos	Tipo de investigación: Mixta (Cuantitativa y cualitativa). Nivel de investigación: Descriptiva. Diseño de la investigación: - No experimental transversal, descriptivo.	Técnicas - Entrevista - Encuesta Fuentes: - Oficina de atención al contribuyente de la Intendencia Regional de Loreto de la SUNAT. - Municipalidad Provincial de Maynas.
	Objetivos específicos	Hipótesis específicos			
	- Investigar la gestión que se	- Los microempresarios			

	<p>realiza en las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas, en el distrito de Iquitos, año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigar el nivel de calidad en los procesos administrativos con que se conducen las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas, en el 	<p>han venido gestionando con herramientas de calidad las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hay un nivel de calidad aceptable de los procesos administrativos con que se conducen las mypes del sector comercial, bazar de ropa y 			<p>Instrumento: Cuestionario estructurado de 17 preguntas.</p> <p>Población Se determinó según las fuentes que son 231 mypes entre activos y no activos.</p> <p>Muestra Por conveniencia de la investigación se seleccionó a 11 mypes más representativas por su tamaño y movimiento comercial.</p>
--	---	--	--	--	--

	distrito de Iquitos, año 2019. - Conocer el nivel de conocimiento y aplicación de las herramientas de calidad de gestión.	accesorios para damas en el distrito de Iquitos, año 2019.			
--	---	---	--	--	--

Fuente: elaborado por Julieth Vásquez

4.7 Principios éticos

Los principios éticos se refieren a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas.

- **Protección a las personas.**- La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.
- **Beneficencia y 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.
- **Justicia.**- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de 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.

Nuestra investigación ha procurado mantener presente tres principios básicos, en lo que consta los principios éticos que presenta nuestra investigación, en todo su desarrollo.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

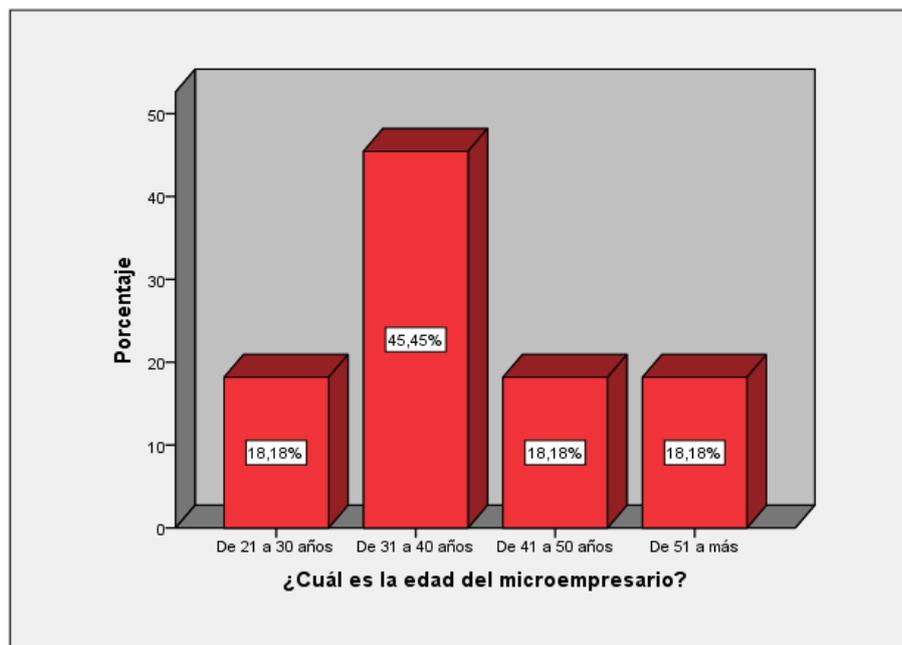
A. Del microempresario:

Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 21 a 30 años	2	18,2	18,2	18,2
	De 31 a 40 años	5	45,5	45,5	63,6
	De 41 a 50 años	2	18,2	18,2	81,8
	De 51 a más	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	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 3

INTERPRETACIÓN:

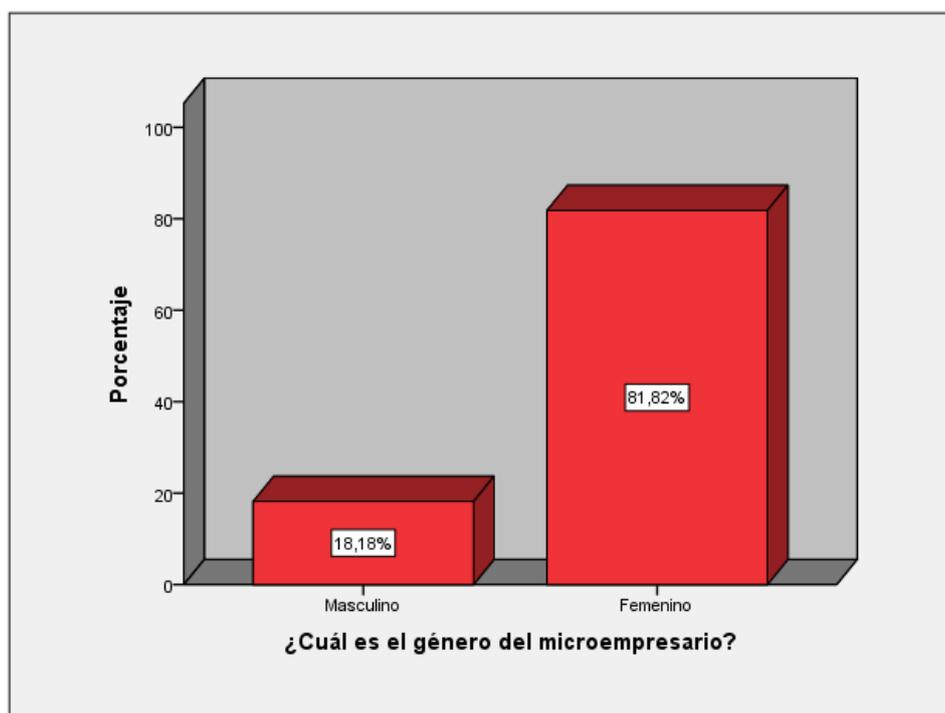
En su mayoría los microempresarios son jóvenes-adultos (63,6%): lo componen los rango de edad de “31 a 40 años” (45,5%) y los jóvenes emprendedores –“de 21 a 30 años”- que representan el 18,2%; todos muy interesados en el mundo de la moda y buen vestir.

Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	2	18,2	18,2	18,2
	Femenino	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	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 4

INTERPRETACIÓN:

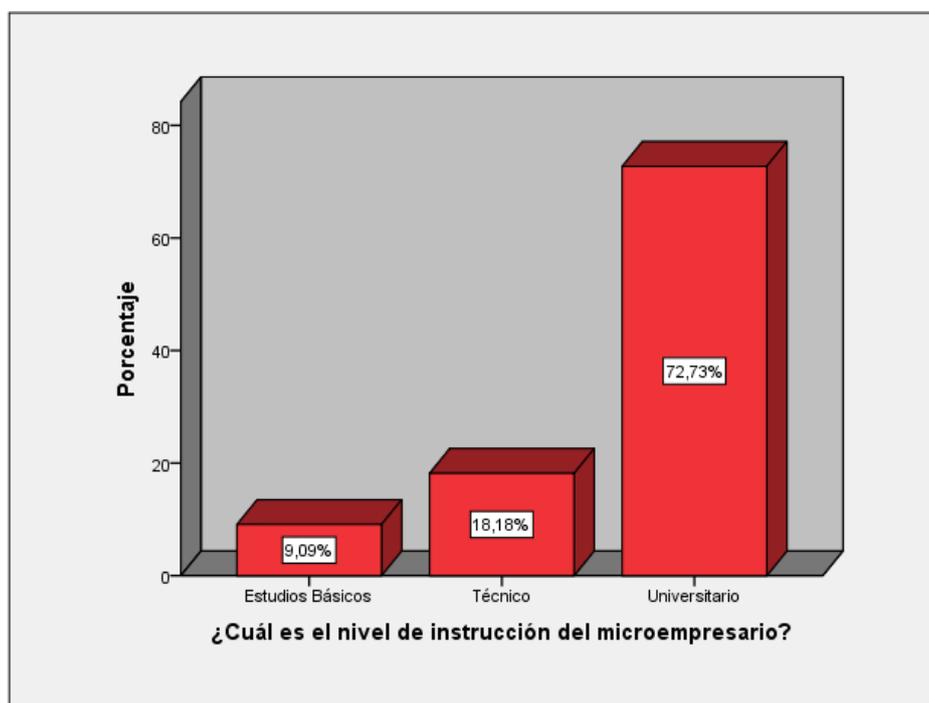
De acuerdo a la información obtenida en la investigación, las mypes en estudio son dirigidas por el sexo femenino en su gran mayoría (81,8%), característica usual en los negocios de ropa y calzado, por la facilidad de comprender mejor las necesidades y el gusto de las mujeres, de acuerdo a factores como la temporada, ocasión, entre otros.

Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	1	9,1	9,1	9,1
	Técnico	2	18,2	18,2	27,3
	Universitario	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	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 5

INTERPRETACIÓN:

Una interesante información que se obtuvo de la investigación es respecto a instrucción de las microempresarias: el 72,7%, es decir 8 mypes son gerenciadas por universitarias. Este nivel de instrucción alcanzado, generaría mejor apertura al uso de herramientas para conducir los negocios y posicionarlos en el mercado.

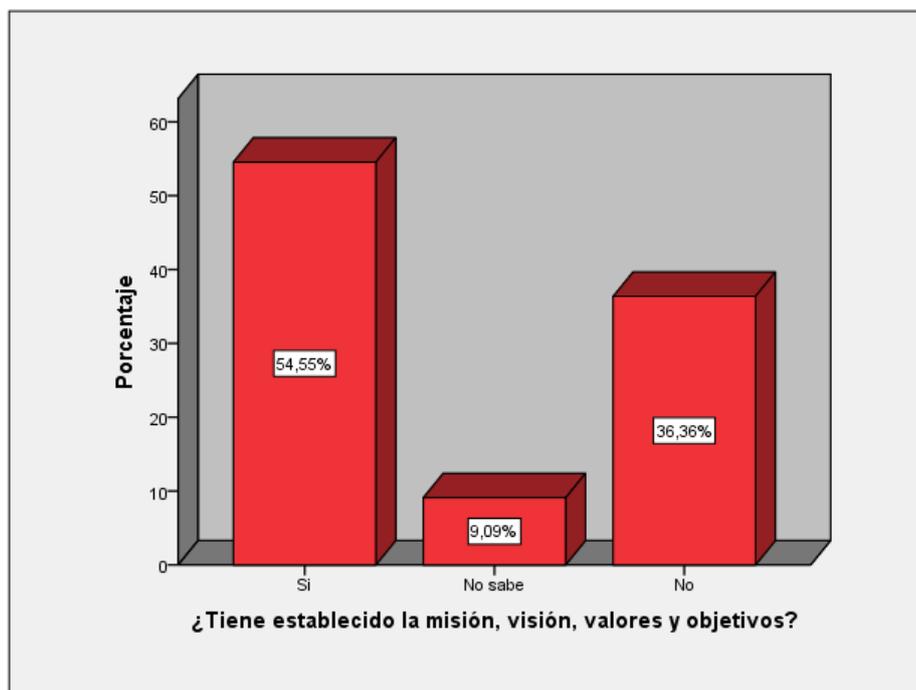
B. De la gestión de calidad:

Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	54,5	54,5	54,5
	No sabe	1	9,1	9,1	63,6
	No	4	36,4	36,4	100,0
Total		11	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 6

INTERPRETACIÓN:

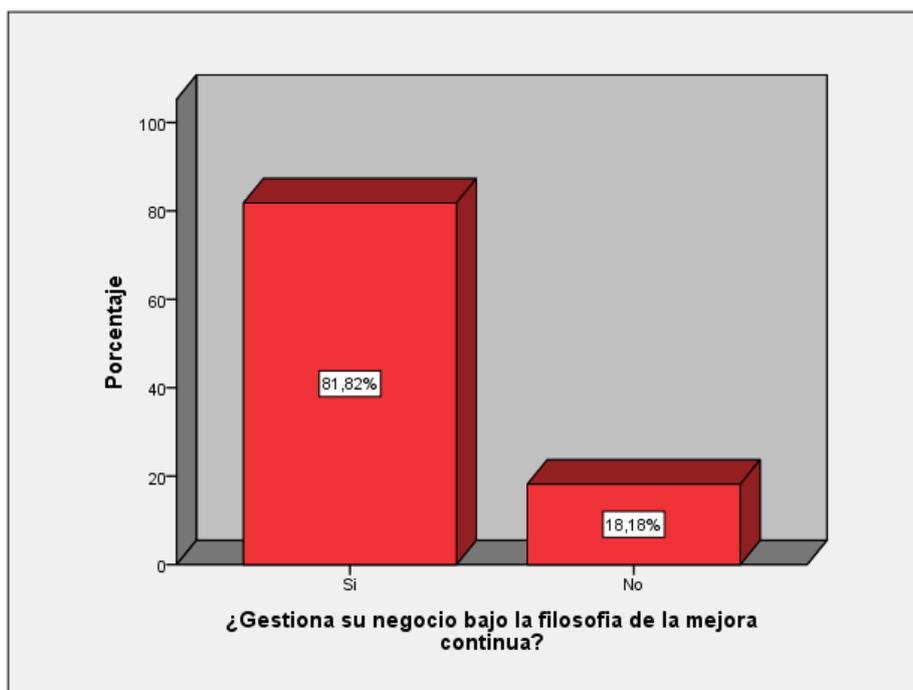
La información recogida de las encuestas indica que 6 mypes (54,5%) tienen misión, visión, valores y objetivos, aunque no precisamente todo en conjunto. Sin embargo, al igual de aquellas que no lo poseen, existe un desconocimiento respecto al alcance de esta estrategia de gestión y su aplicabilidad.

Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	81,8	81,8	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
Total		11	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 7

INTERPRETACIÓN:

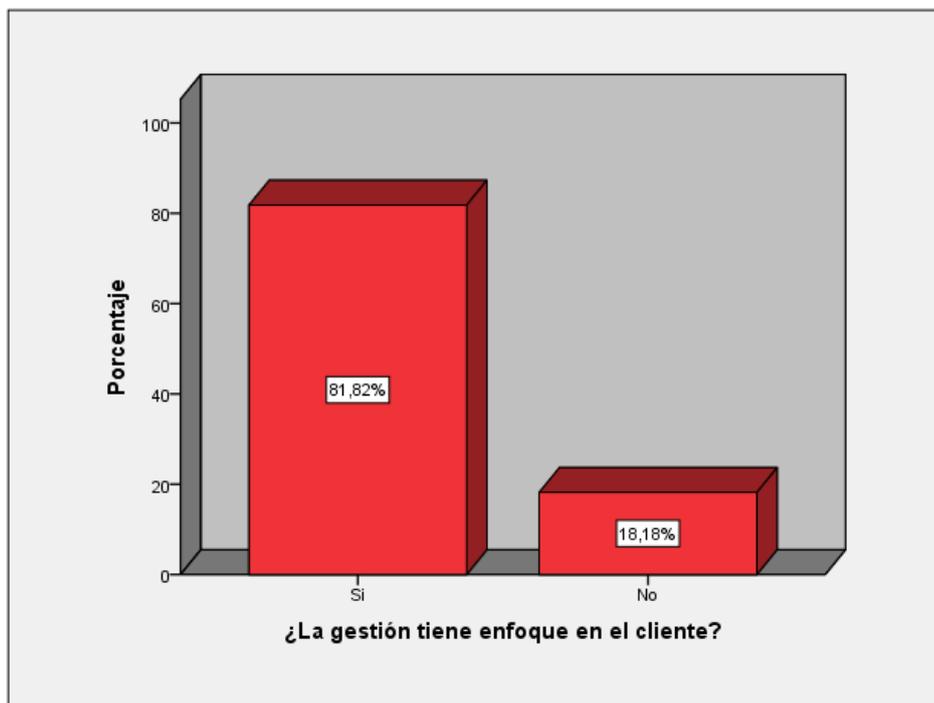
El 81,8% de los microempresarios indican que gestionan sus negocios bajo la filosofía de la mejora continua, en razón que están comprometidos a brindar una imagen “fresca” y enfocada al cliente, quienes visitan sus locales comerciales buscando encontrar “cosas nuevas” y corresponde mejorar la gestión desde el interior.

Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	81,8	81,8	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	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 8

INTERPRETACIÓN:

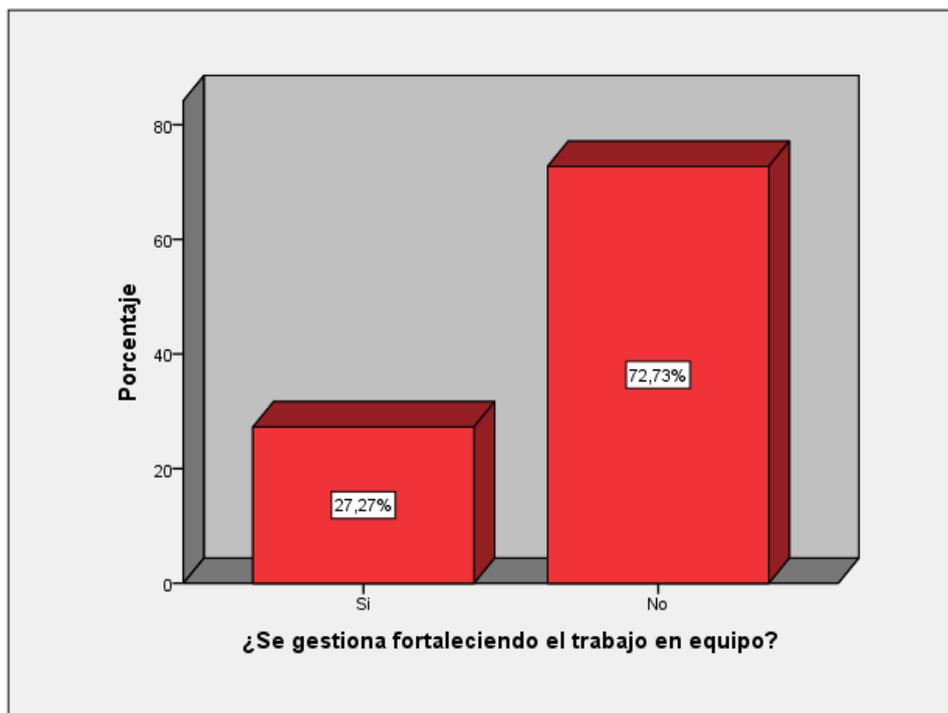
Proporcionado a una gestión enfocada en la mejora continua, es consecuente el enfoque en el cliente. En la visita que se realizó a las mypes se pudo conocer que desde la recepción, atención, disposición de la mercadería, información de precios y rotación de la mercadería, son actividades que significa que la gestión está enfocada en satisfacer a sus clientes, que ya ellos (los clientes) vienen con un criterio de como espera ser atendidos.

Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	27,3	27,3	27,3
	No	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	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 9

INTERPRETACIÓN:

La gráfica evidencia que en conjunto, las mypes no gestionan fortaleciendo el trabajo en equipo. El trabajo en equipo representa la coordinación de esfuerzos tanto internos como los miembros de la organización y de la empresa con proveedores y otras entidades como las autoridades locales. Solo tres mypes que destacan entre las más representativas de Iquitos, se gestionan en un trabajo en equipo.

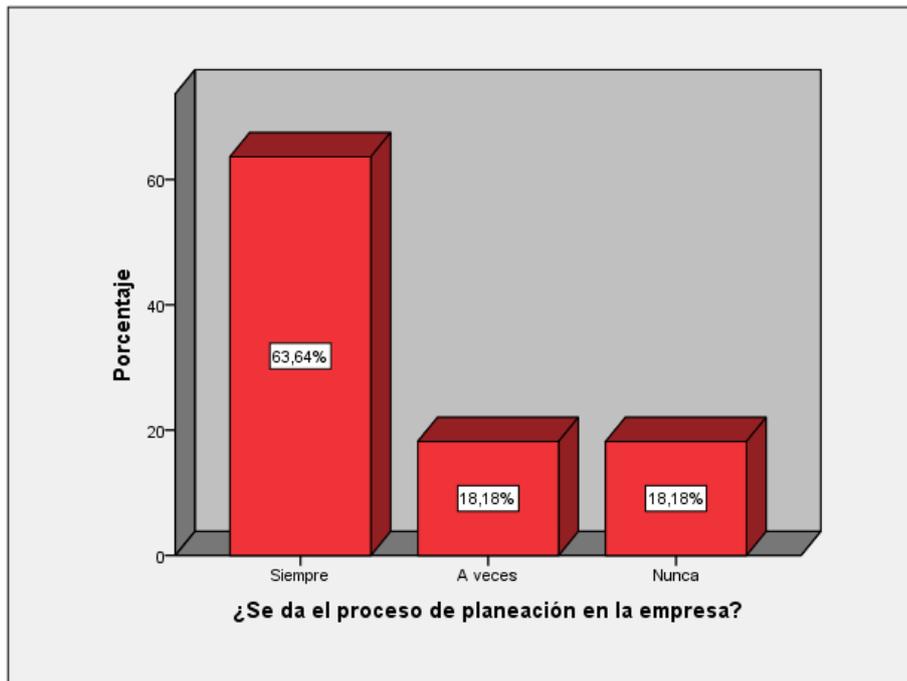
C. De los procesos administrativos:

Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	63,6	63,6	63,6
	A veces	2	18,2	18,2	81,8
	Nunca	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	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 10

INTERPRETACIÓN:

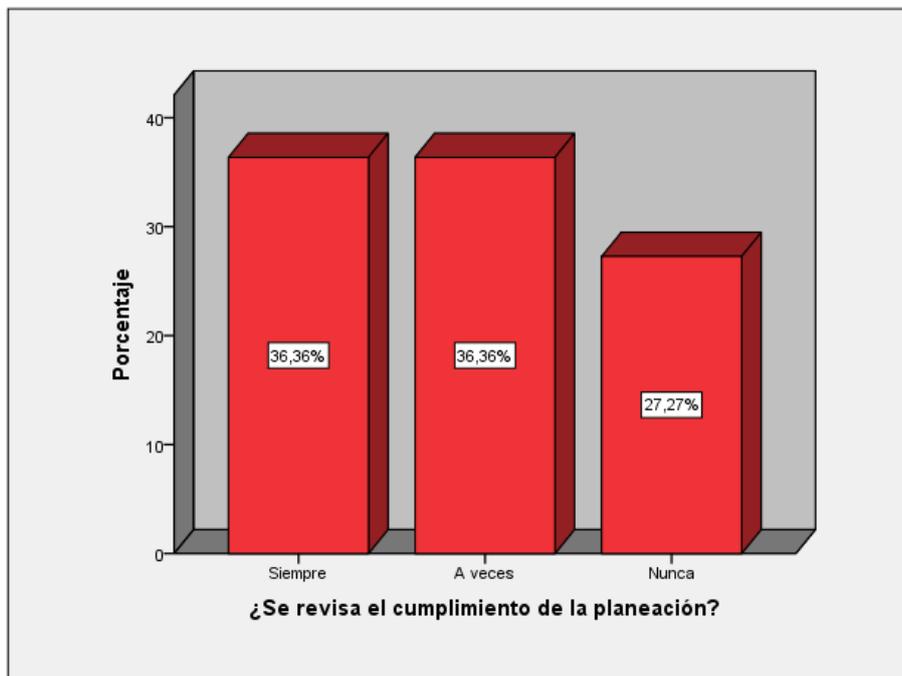
La planificación que se da en estos negocios es la planificación logístico-comercial, relacionada a la mercadería a adquirir según la temporada. Es el método empresarial imprescindible sin embargo en más del 30,0% de las mypes analizadas no se hace. Algunas microempresarias indican que la planificación les permite mantenerse en el mercado y sacar ventajas.

Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	36,4	36,4	36,4
	A veces	4	36,4	36,4	72,7
	Nunca	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	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 11

INTERPRETACIÓN:

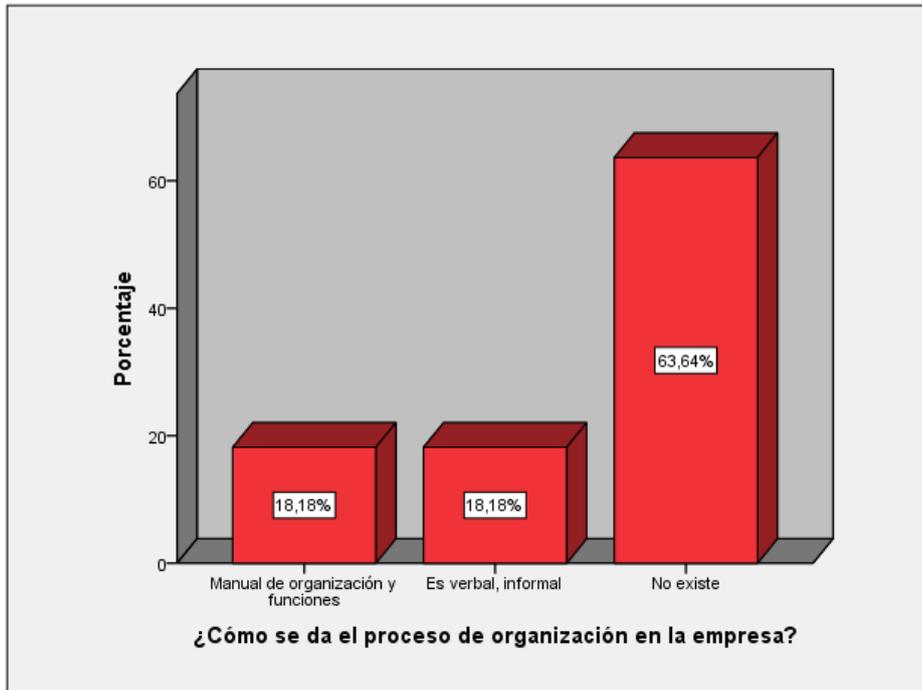
Este resultado evidencia una debilidad que se da en la mayoría de las mypes, el cual radica en que luego de planificar, no se realiza el seguimiento (36,4%) o establecer un mecanismo de control. Es decir, activar un sub proceso de administración. En gran parte el origen es el desconocimiento de administración de parte de la gerencia.

Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Manual de organización y funciones	2	18,2	18,2	18,2
	Es verbal, informal	2	18,2	18,2	36,4
	No existe	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	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 12

INTERPRETACIÓN:

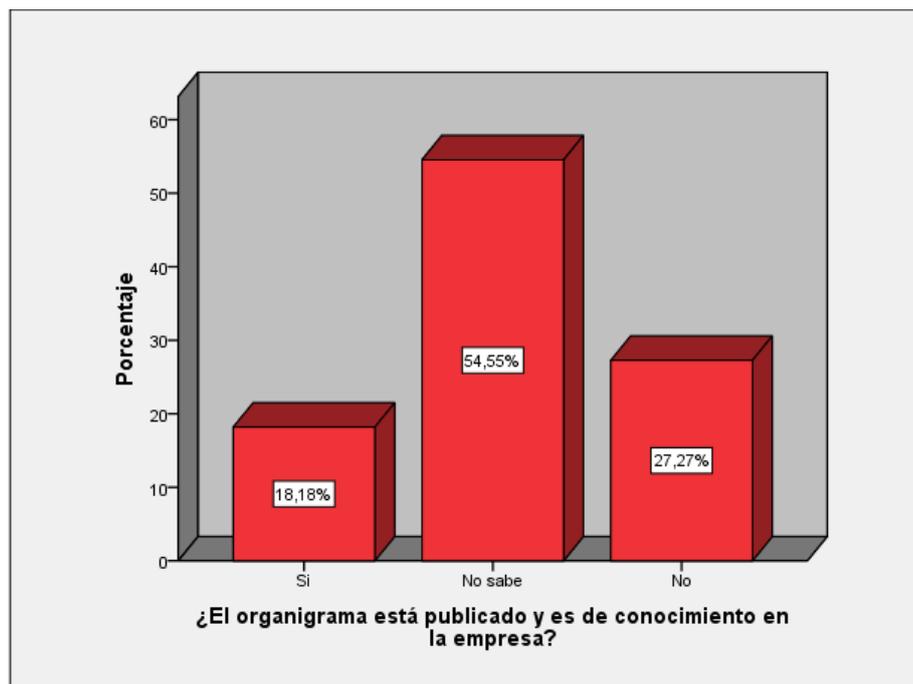
La investigación halla que el 63.6% de las mypes del tema en estudio, no existe un sistema organizacional. Esta problemática sucede en mypes de pequeño tamaño porque sus propietarios no lo consideran importante. Algunas mypes de la muestra, han establecido informalmente (verbal) no atañiendo ninguna delegación o responsabilidad clara ante la autoridad administrativa de trabajo.

Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	18,2	18,2	18,2
	No sabe	6	54,5	54,5	72,7
	No	3	27,3	27,3	100,0
Total		11	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 13

INTERPRETACIÓN:

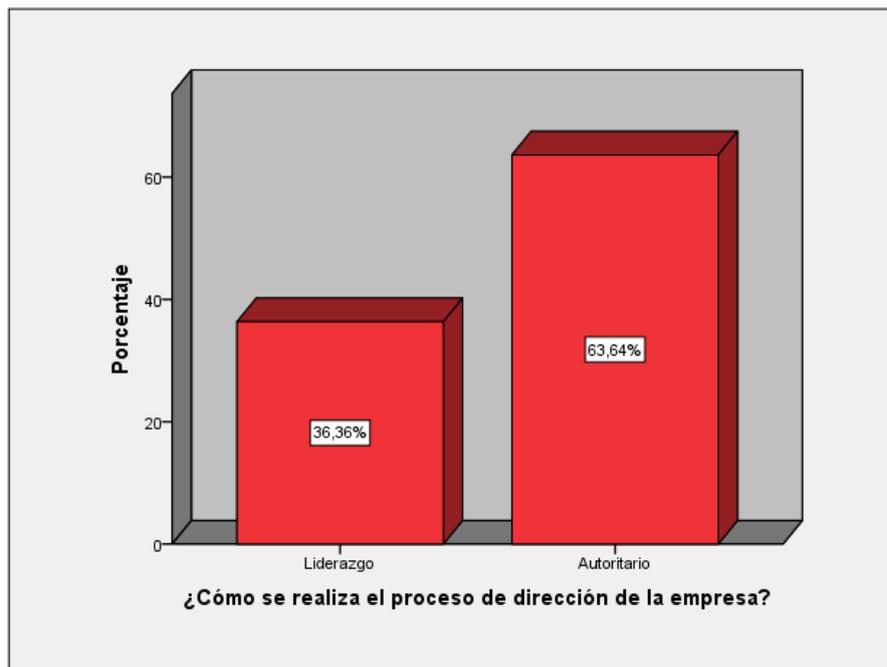
Una organización empresarial será exitosa en la medida que su gerencia despliegue los propósitos que desea lograr a sus integrantes. Es decir, integre a sus colaboradores. Para 6 mypes encuestadas, el organigrama existente no es de conocimiento y para 3 mypes no cuenta con esta herramienta organizacional.

Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	4	36,4	36,4	36,4
	Autoritario	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	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 14

INTERPRETACIÓN:

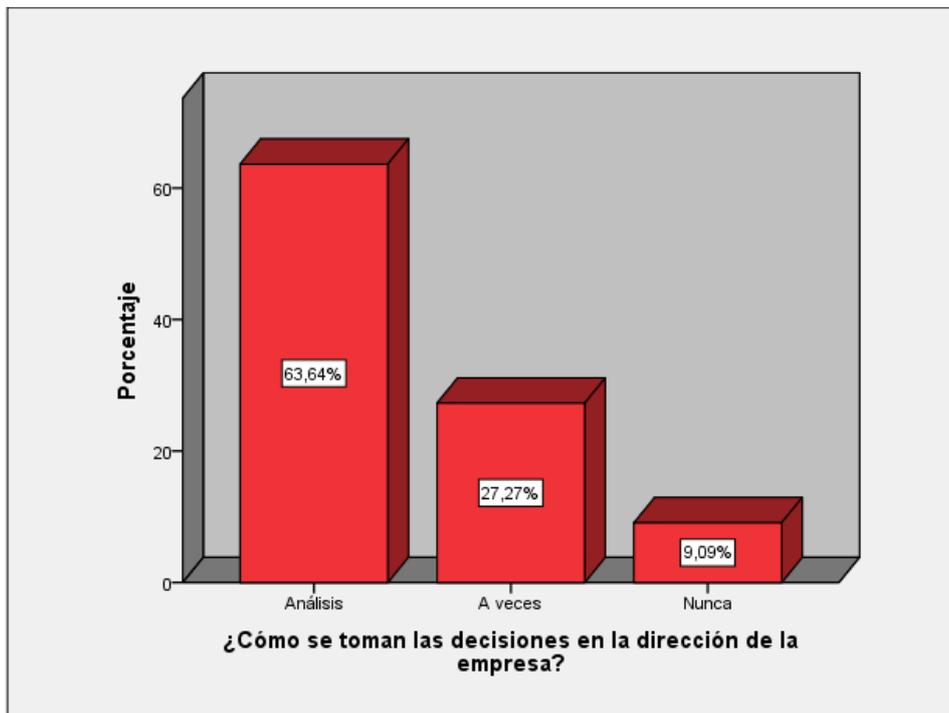
Las microempresarias indican ejercer un liderazgo autoritario con su personal (63,6%). Justifican este estilo porque consideran que el control debe ser manera permanente para evitar sesgos en su desempeño o pérdidas debido a que existe una rotación media-alta. Es decir, el personal busca empleo temporal. Contrario a las mypes mejor instaladas, que indican que el liderazgo motiva a su personal y obtiene el mejor desempeño.

Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Análisis	7	63,6	63,6	63,6
	A veces	3	27,3	27,3	90,9
	Nunca	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	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 15

INTERPRETACIÓN:

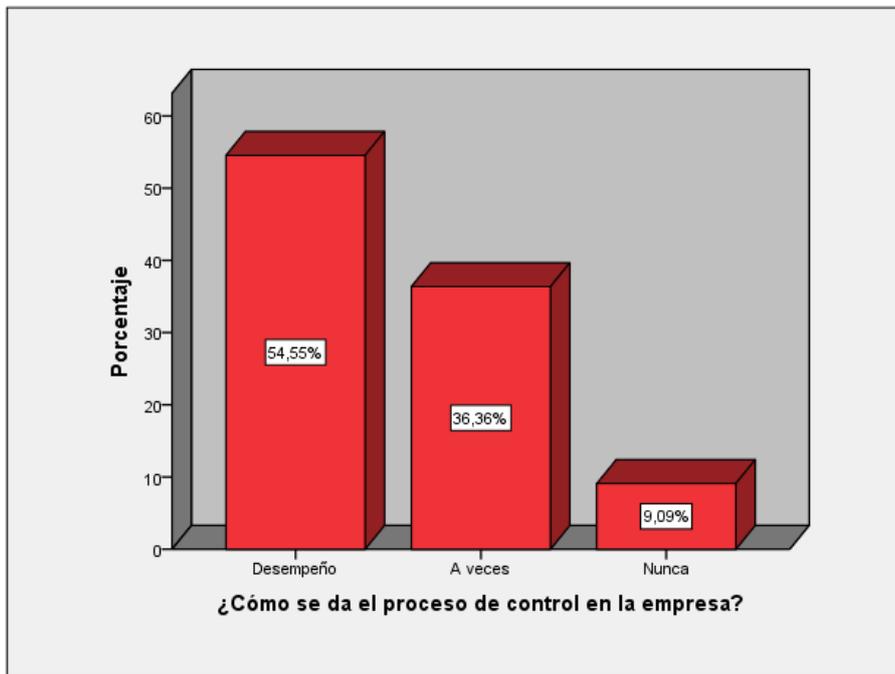
Las microempresarias entrevistadas, indican que el mercado y sus fluctuaciones originados por la moda, nivel de ingresos, preferencias, competencia y el acceso a la comunicación, las obligan a tomar decisiones razonadas, utilizando el análisis para ello (63,6%).

Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	6	54,5	54,5	54,5
	A veces	4	36,4	36,4	90,9
	Nunca	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	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 16

INTERPRETACIÓN:

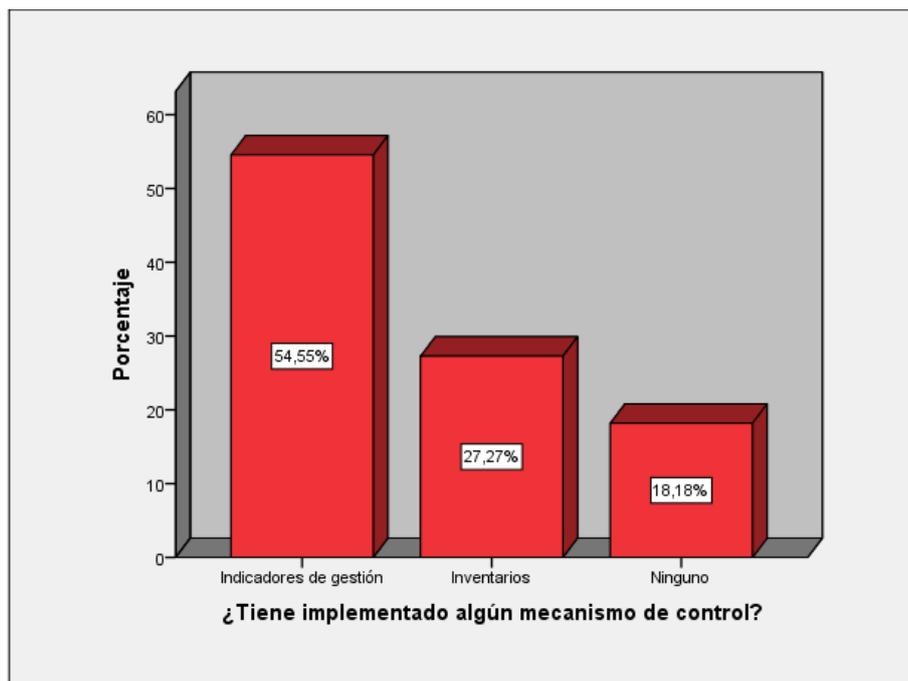
El control se hace necesario por el ritmo de la actividad comercial de los negocios. En la investigación se halla que existe una planificación y ejecución del control (54,6 %). Sin embargo, en algunas mypes se debe reforzar la frecuencia de los mismos para ser una fortaleza (36,7%).

Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores de gestión	6	54,5	54,5	54,5
	Inventarios	3	27,3	27,3	81,8
	Ninguno	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	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 17

INTERPRETACIÓN:

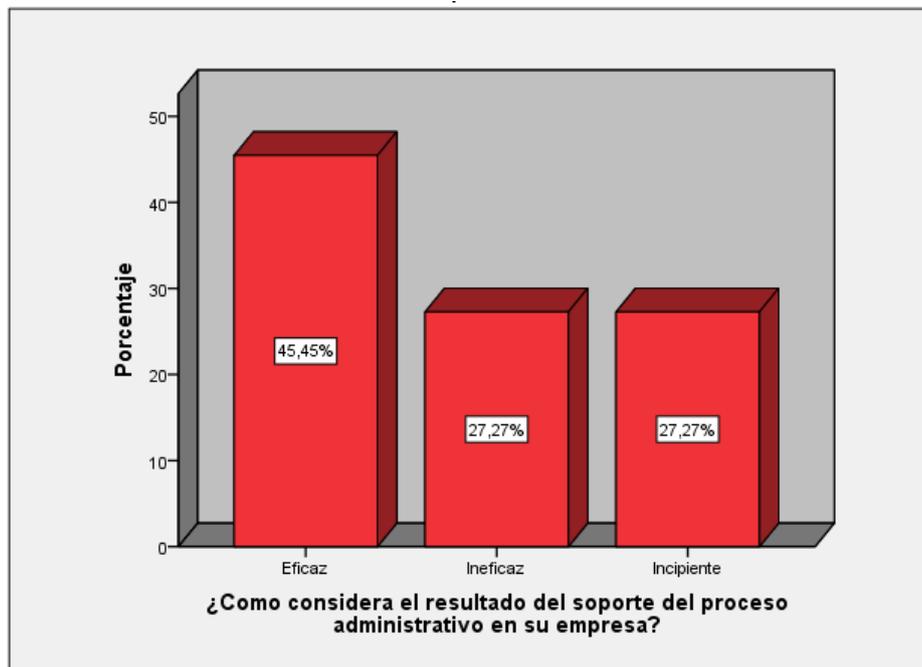
Como se desprende de la investigación de las mypes en estudio, el control es planificado. Por ejemplo, se halla que el 54,6% utiliza indicadores de gestión (aspecto comercial y administrativo) y 27,3% en inventarios (operativo y logístico).

Tabla 18: ¿Como considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	5	45,5	45,5	45,5
	Ineficaz	3	27,3	27,3	72,7
	Incipiente	3	27,3	27,3	100,0
Total		11	100,0	100,0	

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

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



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN:

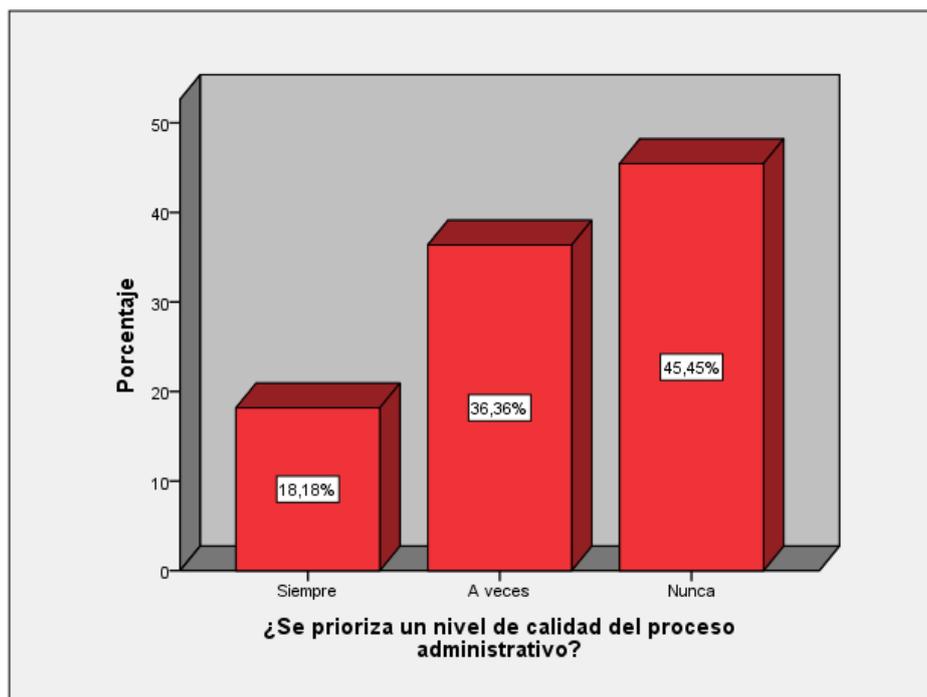
Las apreciaciones de las microempresarias consideran que es eficaz (45,5%) soportados en los procesos de control y dirección. Consideran que es ineficaz (27,3%) por los aspectos organizativos y incipientes por la falta de seguimiento al proceso de planificación y su retroalimentación (27,3%).

Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	18,2	18,2	18,2
	A veces	4	36,4	36,4	54,5
	Nunca	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	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 19

INTERPRETACIÓN:

La conclusión preliminar de la investigación nos aproxima que la prioridad de las microempresarias es el aspecto comercial postergando desarrollar algunos procesos administrativos propiamente. El resultado de 45,5% “nunca prioriza calidad de sus procesos administrativo” confirma esta premisa, pero que a fondo es por falta de experiencia de dirección gerencial.

5.2 Análisis de resultados

El rubro de bazar de ropa y accesorios para damas es un negocio que se caracteriza por ser dirigido por microempresarios del sexo femenino, para nuestra investigación no fue la excepción; también porque el número de estas mypes en el mercado es importante pero existe por otro lado un alto índice de mortalidad tan solo en el primer año y una de las principales razones es por la falta de conocimiento de gestión empresarial de sus propietarios.

Sin embargo, para la investigación se ha seleccionado como muestra a los negocios mas representativos por su infraestructura, imagen y movimiento comercial para conocer el nivel de gestión y sus procesos administrativos.

La problemática de la cual partió nuestra investigación es la evidencia de una gestión empírica y ausente de procesos administrativos, al cual nos planteamos como objetivo general: “Establecer la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, año 2019”, encontrando en los resultados de las encuestas que la mayoría de las mypes (81,8%) se gestionan enfocadas en el cliente y la mejora continua. Es decir, existe una prioridad del microempresario a la gestión comercial, dado por razones como: recuperar la inversión realizada, alcanzar posicionamiento en el mercado y la preferencia de los clientes.

A manera de comparación, la realidad coincide con los resultados de la investigación de **Salas, C.Y. (2017)**, en su tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector comercial, boutique de damas, provincia de Satipo, año 2017”, donde solo el 54,5% de los microempresarios ha definido sus objetivos de gestión y colocado en contraparte más interés en su gestión de ventas,

respecto a sus procesos administrativos. Situación contraria a lo que describe **Gamarra, G. (2016)**, en su tesis “Plan de negocios para la comercialización del bazar *Novedades Elbita* de la ciudad de Babahoyo (Colombia)” y la investigación de **Mora, L.E. (2013)**, en su tesis “Plan de negocios y comercialización de artículos en general del bazar *Tres Hermanos* en la ciudad de Santo Domingo (Colombia), 2013”, donde se hace énfasis en el Plan de Negocios, es decir la planificación integral de la gestión a realizar para un periodo de tiempo dado, para advertir y atender futuras problemáticas y oportunidades propios de un emprendimiento empresarial.

En lo que respecta a estructuración y aplicación de procesos administrativos, los resultados de la investigación nos muestran que estos aún no son una fortaleza en la gestión de los negocios. Si bien existe planificación de la gestión en el 63% de las mypes, los mismos no realizan el seguimiento periódico al cumplimiento de su plan, por consiguiente se pierde efectividad.

En organización, prevalece las ordenes verbales frente a la formalidad que da un manual de organización y funciones y el nivel de conocimiento de la estructura organizacional, donde el 72,7% o no lo conoce o representa una carencia una estructura organizacional.

Los microempresarios deben participar de una capacitación para mejorar su nivel de gestión, para comprender la importancia del soporte de procesos administrativos precisos y de conocimiento de todos los integrantes de la organización. Esta última apreciación, responde a nuestro tercer objetivo específico: “Conocer el nivel de conocimiento y aplicación de las herramientas de calidad de gestión”, hecho que debe significar un rápido plan de acción para corregirse.

Espinoza, C. (2017), en su tesis “Mejora continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza S.A.C., Lima 2017”, para optar el título profesional de Administración de Empresas, Universidad César Vallejo; afirma que la gestión empresarial, mantiene una relación estrecha entre las acciones de un plan de mejora continua con el soporte de los procesos administrativos. En el cual la gerencia, a menudo a cargo de los propietarios, deben entender que estos procesos deben ser de calidad para propiciar la mejora continua y así sostener una gestión empresarial exitosa.

Finalmente, nuestra hipótesis respecto al posicionamiento y éxito comercial de las mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, lo cuales son propios de una gestión de calidad y práctica eficaz de los procesos administrativos alcanza su validez solo en el 45,5% de las mypes investigadas.

5.3 Propuesta de mejora

Para mejorar la gestión de las mypes de bazar de ropa y accesorios para damas, proponemos un plan de capacitación para la gerencia de las microempresas como paso previo a un proceso de mejora continua. Es decir, gerenciar el negocio en base a hechos y datos y desterrar la intuición que perjudica el éxito empresarial.

Asimismo, la propuesta de mejora se enfoca a mejorar los procesos administrativos de estas mypes utilizando la metodología Kaizen, cuyo fin es mejorar permanentemente con la participación de todo el personal de la microempresa.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Luego del análisis realizado, para finalizar la investigación exponemos las siguientes conclusiones:

Según el objetivo general planteado las mypes de bazar de ropa y accesorios para damas del distrito de Iquitos, son gerenciados por sus microempresarias con un enfoque en la gestión comercial sin priorizar en la calidad de gestión con procesos administrativos, los mismos que no están apropiadamente organizados y en consecuencia carecen de eficacia.

De acuerdo a los objetivos específicos la gestión está enfocada en el cliente, pero es una gestión intuitiva, porque el microempresario no utiliza instrumentos de soporte administrativo gerencial. Respecto a los procesos administrativos, la planificación no tiene un sub-proceso de seguimiento al cumplimiento; la organización es informal, porque carece de organigrama y manual de organización y funciones; la dirección predomina el autoritarismo que no permite motivar el mejor desempeño de los integrantes de la organización y el control en la práctica es intermitente. Estos resultados evidencian que no existe un compromiso gerencial de priorizar la calidad de los procesos administrativos.

Finalmente, se concluye que la gestión no tiene el soporte que los procesos administrativos podrían otorgar si los mismos fueran normalizados y en consecuencia eficaces para garantizar que el negocio permanezca en el mercado.

6.2 Recomendaciones

Brindamos los siguientes aportes:

- Si bien, se da la planificación, se debe reforzar en un mecanismo para el seguimiento y cumplimiento de los planes trazados.
- En el aspecto organizativo, la gerencia debe establecer un manual de organización y funciones, sin justificar el tamaño de la organización, previo al establecimiento y difusión del organigrama de la empresa.
- El liderazgo como tal, en sus diversos estilos, debe cultivarse como metodología de dirección del equipo humano, buscando su integración.
- Los controles no bastan con tenerlos, sino aplicarlos. Por tal motivo, la gerencia de las mypes debe aplicar un mecanismo de supervisión de cumplimiento.
- La capacitación debe ser integral, para mejorar la gestión desde la parte superior hasta la inferior de la organización empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arquinego, L. (2014). *Etimología de Gestión*. Chile: editorial Summa.
(Calidad ISO, 2015, p. 2)
- Caballero, J. & Del Castillo, I. (2018). *Comportamiento del consumidor de prendas de vestir en la ciudad de Iquitos, año 2018*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos, Perú.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones (edición 2)*. México: McGraw-Gill (p. 40)
- Chiavenato I. (2013). *Administración de Recursos Humanos (2 edición)*. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Gill^{cs}
- Diaz, M. (2016). *Plan de negocios para una tienda de ropa y accesorios para mujeres*. Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia y Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Diccionario Real Académica Española (2009).
- Espinoza, C. (2017). *Mejora continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza S.A.C., Lima 2017*. Tesis para optar el título profesional de Administración de Empresas, Escuela profesional de Administración, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Galecio, K. & Alegría, J. (2015). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para el desarrollo de la mejora continua en una empresa textil*. Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, Escuela profesional de Ingeniería Industrial, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

- Gamarra, G. (2016). *Plan de negocios para la comercialización del bazar novedades Elbita de la ciudad de Babahoyo*. Tesis para obtener el título de Ingeniería en Administración de Empresas y Negocios, Facultad Dirección de Empresas, Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, Babahoyo, Ecuador.
- García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. *Industrial Data*, 6(1), 089-094.
<https://doi.org/10.15381/idata.v6i1.5992>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2008). *Un enfoque basado en competencias*. México: editorial Cengage Learning.
- Iberóforum, (2012: 138)
- 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.
- Miranda, F.; Chamorro, A. & Rubio, S. (2007, p. 24). *Introducción a la gestión de calidad*. Madrid-España: editorial Delta Publicaciones.

- Mora, L.E. (2013). *Plan de negocios y comercialización de artículos en general del bazar tres hermanos en la ciudad de Santo Domingo, 2013*. Tesis para obtener el título de Ingeniero en Empresas y Administración de Negocios, Facultad de Dirección de Negocios, Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, Santo Domingo, Ecuador.
- Ortiz, P.A. (2010). *Plan de negocios para la creación de una empresa de importación y comercialización de ropa y accesorios de moda para mujeres Bogotanas de los estratos 4,5, y 6 entre los 18 y 35 años de edad*. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Ríos, F.R. (2018). *El control, interno y su influencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso de la empresa (Boutique D' Keyla S.A.C.)-Iquitos, 2015*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Escuela profesional de Contabilidad, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Iquitos, Perú.
- Rodríguez, S. (2010). *Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas*. Departamento de Ciencias de la Información. Universidad de La Habana, Cuba.
- Salas, C.Y. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector comercial, boutique de damas, provincia de Satipo, año 2017*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Satipo, Perú.

- Valer, K.R. (2017). *Estudio técnico y económico para la creación de una empresa que diseña, produce y comercializa prendas de vestir para mujeres SUD en Lima-Metropolitana*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniería Industrial, Escuela profesional de Ingeniería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Vázquez, J. (2013). *Pymes Peruanas, importancia de las mypes en el Perú*. Diario el peruano, publicado el 13 de abril 2013.
- Vizcarra, R. & García, A. (2017). *Centro comercial metropolitano (Mall Iquitos Tropical) en la ciudad de Iquitos, 2017*. Tesis para optar el título profesional de Arquitecto, Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad Científica del Perú, Lima, Perú.

ANEXOS

1.- Cronograma

Tabla 20: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE	2019															
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asesoramiento del docente Taller de Investigación	04-feb	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Exposición Línea de Investigación	04-feb	09-feb														
Determinación del sector y rubro a estudiar.		09-feb	17-feb													
Título del proyecto de investigación.			17-feb													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			17-feb													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.				25-feb												
Elaboración de Metodología de la investigación.				25-feb												
Presentación de Proyectos de Investigación.					03-mar											
Revisión turnitin y aprobación Proyecto de Investigación					03-mar	10-mar										

Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.								11-mar	X	X	07-abr							
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.										25-mar	07-abr							
Revisión de referencias bibliográficas, APA.												14-abr						
Presentación del informe final de investigación.												22-abr	28-abr					
Revisión turnitin Informe Final													28-abr	05-may				
Revisión del Jurado y aprobación Participación Pre banca														05-may	12-may			
Elaboración de artículo científico, diapositivas, correctores														X	X			
Prebanca y sustentación del informe final.																	18-may	
Cierre de Taller																		26-may

Fuente: elaborado por Julieth Vásquez

2.- Presupuesto

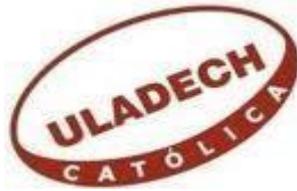
Para la realización del trabajo de investigación, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 8,546.00

Tabla 21: Presupuesto general

CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNIT.	TOTAL
Asesoría				
Asesoramiento	1	asesor	2,500.00	2,500.00
Taller de titulación			3,100.00	3,100.00
			sub total	5,600.00
Materiales y Bienes				
Papel Bond A4	1	millar	23.00	23.00
Engrapador	1	unidad	12.00	12.00
Grapas	1	caja	7.00	7.00
Lapiceros	2	unidad	3.50	7.00
clips	1	caja	4.00	4.00
Perforador	1	unidad	12.00	12.00
Computadora	1	unidad	1,600.00	1,600.00
USB 4 gigas	1	unidad	28.00	28.00
Libros	2	unidad	55.00	110.00
			sub total	1,803.00
Servicios				
Internet	42	horas	1.50	63.00
Impresiones	320	hojas	0.50	160.00
Fotocopias	60	hojas	0.10	6.00
Encuadernación	4	unidad	7.00	28.00
			sub total	257.00
Pasaje aéreo, alojamiento, alimentación				
Pasaje aéreo (Iquitos-Pucallpa) ida y vuelta	2	pasajes	320.00	640.00
Alojamiento	3	días	60.00	180.00
Desayuno y almuerzo	6	comidas	11.00	66.00
			sub total	886.00
			TOTAL	S/. 8,546.00

Fuente: elaborado por Julieth Vásquez

3.- Encuesta



**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 comercial, bazar de ropa y accesorios para damas, distrito de Iquitos, año 2019”.

Encuestado:

(a):.....Fecha:...../...../20.....

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?

Masculino () Femenino ()

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

Estudios básicos () Técnico () Universitario ()

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

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

Si () No sabe () No ()

5. ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?

Si () No ()

6. ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

Si () No ()

7. ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

Si () No ()

C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

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

Siempre () A veces () Nunca ()

9. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

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?

Si () No sabe () No ()

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

Liderazgo () Sometimiento () Sin supervisión ()

- 13. ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?**
Análisis () A veces () Nunca ()
- 14. ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa**
Desempeño () A veces () 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 administrativo?**
Siempre () A veces () Nunca ()
- 17. ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**
Eficaz () Ineficaz () Incipiente ()

Iquitos, abril del 2019

4.- Vistas fotográficas de la investigación

Fotografía 1



Fotografía 2



Fotografía 3



Fotografía 4

