



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL
SECTOR COMERCIAL, RUBRO JOYERÍA DISTRITO
DE CALLERÍA, AÑO 2019**

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

AUTOR:

BACH. MOISÉS RAMIREZ DÍAZ

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA – PERÚ

2019

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Roger Lozano Ruiz

SECRETARIO

Mgtr. José Luis Meza Salinas

MIEMBRO

Dr. Geider Grandes García

PRESIDENTE

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

ASESOR

DEDICATORIA

El presente informe final de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo, son los mejores padres.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por bendecirme con la vida, por guiarme a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias mis padres: Eudaldo y Mery, por ser los principales promotores de mi sueño, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me inculcaron.

Agradezco a mis docentes de la escuela de administración de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, por haberme compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión.

RESUMEN

El presente informe final de investigación, tuvo por objetivo Investigar la relación de uso de la eficacia de los procesos administrativos con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial rubro joyería del distrito de Callería, 2019. La investigación fue tipo mixto (cuantitativo y cualitativo), de diseño no experimental/transversal, y de una población de 15 mypes del sector comercial rubro joyería por conveniencia de la investigación se tomó el 100% de la población, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 25 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: Referente a la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector comercial: el 67% no desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente, el 33% desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente, el 73% de los micro empresarios encuestados manifiestan que no lograran tener una gestión de calidad, si tiene un eficiente proceso administrativo, el 13% de los micro empresarios encuestados manifiestan que lograran tener una gestión de calidad, si tiene un eficiente proceso administrativo.

Palabras claves: Gestión calidad, planeación, organización, dirección y control.

ABSTRACT

The purpose of this final research report was to investigate the relationship between the use of the efficiency of administrative processes and quality management in the mypes of the jewelry sector of the district of Callería, 2019. The research was mixed (quantitative and qualitative), of non-experimental / transversal design, and of a population of 15 mypes from the commercial sector of jewelery, a sample of 15 mypes was determined, representing 100% of the population, to which a structured questionnaire of 25 questions was applied to Through the technique of the survey obtaining the following results: Regarding the quality management and the efficiency of the administrative processes in the Mypes of the commercial sector: 67% do not develop with a quality management using the administrative processes efficiently, the 33 % develops with a quality management using administrative processes efficiently, 73% of the micro businessman s respondents state that they will not manage to have quality management, if they have an efficient administrative process, 13% of the surveyed micro-entrepreneurs state that they manage to have a quality management, if they have an efficient administrative process.

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

ÍNDICE GENERAL

TITULO	I
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XII
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
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:	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1. Justificación Teórica	5
1.3.2. Justificación Metodológica	5
1.3.3. Justificación Práctica.....	5
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1. ANTECEDENTES.....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7

2.1.2.	Antecedentes nacionales	11
2.1.3.	Antecedentes Regionales.....	15
2.2.	BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.2.1.	Planeación	20
2.2.2.	Organización	22
2.2.3.	Dirección	24
2.2.4.	Control	27
2.2.5.	Gestión de calidad	29
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	31
2.3.1.	Procesos administrativos.....	31
2.3.2.	Mypes.....	32
2.3.3.	Gestión	32
2.3.4.	Calidad	33
2.3.5.	Joyería	34
2.3.6.	Joyas.....	34
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS		35
3.1.	HIPÓTESIS GENERAL	35
3.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	35
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		36
4.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	36
4.1.1.	No experimental	36
4.1.2.	Descriptivo	36
4.1.3.	Transversal	37
4.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	37
4.3.	POBLACIÓN O MUESTRA.....	37
4.3.1.	Población.....	37
4.3.2.	Muestra.....	38
4.4.	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	39

4.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
4.5.1.	Técnicas	41
4.5.2.	Instrumentos	41
4.6.	PLAN DE ANÁLISIS	41
4.7.	MATRIZ DE CONSISTENCIA	42
4.8.	PRINCIPIOS ÉTICOS	44
4.8.1.	Consentimiento informado	44
4.8.2.	Derecho a retirarse	44
4.8.3.	Confidencialidad:	44
4.8.4.	Confiabilidad.....	45
4.8.5.	Respeto a la persona humana	45
CAPÍTULO V. RESULTADOS.....		46
5.1.	RESULTADOS	46
A.	Datos generales	46
B.	Gestión de Calidad	50
C.	Procesos Administrativos.....	55
5.2.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	71
5.3.	PLAN DE MEJORA.....	81
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		83
6.1.	CONCLUSIONES	83
6.2.	RECOMENDACIONES	84
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA		85
ANEXOS.....		90
1.-	PRESUPUESTO	90
2.-	CRONOGRAMA.....	91
3.-	ENCUESTA.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición de operacionalización de variables	39
Tabla 2: Matriz de consistencia	42
Tabla 3 : ¿Edad tiene el micro empresario?	46
Tabla 4: ¿Cuál es el sexo del micro empresario?	47
Tabla 5: ¿Cuál es el grado obtenido?	48
Tabla 6: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la micro empresa?	49
Tabla 7: ¿Su empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente?	50
Tabla 8: ¿Su empresa se administran aplicando las herramientas de gestión de calidad?	51
Tabla 9: ¿Su empresa lograra tener una gestión de calidad, si tiene eficiente proceso administrativo?	52
Tabla 10: ¿Su empresa realiza el análisis FODA?	53
Tabla 11: ¿Creé que la gestión de calidad se relaciona con la eficiencia de los procesos administrativos de su empresa?	54
Tabla 12: ¿Su empresa utilizan los procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control para lograr sus objetivos eficientemente?	55
Tabla 13: ¿Conoce los beneficios de la utilización de los procesos administrativos?	56
Tabla 14: ¿Direcciona la utilización de los procesos administrativos para una gestión de calidad?	57
Tabla 15: ¿En su empresa se enfoca al cumplimiento de objetivos?	58
Tabla 16: ¿Su empresa tiene un plan estratégico?	59
Tabla 17: ¿Su empresa tiene definido los objetivos?	60

Tabla 18: ¿Tiene bien identificado su misión y visión?	61
Tabla 19: ¿Su empresa tiene implementado y bien desarrollado su organigrama?	62
Tabla 20: ¿Su empresa realizó su estructura orgánica?	63
Tabla 21: ¿Su empresa tiene definido su manual de operaciones y funciones?	64
Tabla 22: ¿Su empresa direcciona el liderazgo al cumplimiento de objetivos?	65
Tabla 23: ¿Qué tipo de liderazgo considera que utiliza en su empresa?	66
Tabla 24: ¿Su empresa utiliza la motivación para el cumplimiento de objetivos?	67
Tabla 25: ¿Su empresa se enfoca al control administrativo?	68
Tabla 26: ¿Su empresa tiene claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales?	69
Tabla 27: ¿Su empresa utiliza la medición de resultados?	70
Tabla 3: Presupuesto	90
Tabla 4: Cronograma	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ¿Edad tiene el micro empresario?	46
Gráfico 2: ¿Cuál es el sexo del micro empresario?	47
Gráfico 3: ¿Cuál es el grado obtenido?	48
Gráfico 4: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la micro empresa?	49
Gráfico 5: ¿Su empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente?	50
Gráfico 6: ¿Su empresa se administran aplicando las herramientas de gestión de calidad?	51
Gráfico 7: ¿Su empresa lograra tener una gestión de calidad, si tiene un eficiente proceso administrativo?	52
Gráfico 8: ¿Su empresa realiza el análisis FODA?	53
Gráfico 9: ¿Creé que la gestión de calidad se relaciona con la eficiencia de los procesos administrativos de su empresa?	54
Gráfico 10: ¿Su empresa utilizan los procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control para lograr sus objetivos eficientemente?	55
Gráfico 11: ¿Conoce los beneficios de la utilización de los procesos administrativos?	56
Gráfico 12: ¿Direcciona la utilización de los procesos administrativos para una gestión de calidad?	57
Gráfico 13: ¿En su empresa se enfoca al cumplimiento de objetivos?	58
Gráfico 14: ¿Su empresa tiene un plan estratégico?	59
Gráfico 15: ¿Su empresa tiene definido los objetivos?	60

Gráfico 16: ¿Tiene bien identificado su misión y visión?	61
Gráfico 17: ¿Su empresa tiene implementado y bien desarrollado su organigrama?	62
Gráfico 18: ¿Su empresa realizó su estructura orgánica?	63
Gráfico 19: ¿Su empresa tiene definido su manual de operaciones y funciones?	64
Gráfico 20: ¿Su empresa direcciona el liderazgo al cumplimiento de objetivos?	65
Gráfico 21: ¿Qué tipo de liderazgo considera que utiliza en su empresa?	66
Gráfico 22: ¿Su empresa utiliza la motivación para el cumplimiento de objetivos?	67
Gráfico 23: ¿Su empresa se enfoca al control administrativo?	68
Gráfico 24: ¿Su empresa tiene claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales?	69
Gráfico 25: ¿Su empresa utiliza la medición de resultados?	70

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente informe final de investigación en gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro joyerías, se desarrolló dentro del distrito de Callería, identificando a las empresas del rubro de joyería, si están desarrollando un eficaz proceso administrativo para tener una gestión de calidad; se describió cada uno de los procesos y se identificaron las investigaciones que se realizaron a nivel local, regional, nacional e internacional para tener base para este estudio de esta investigación.

Se identificó los procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control, los cuales juegan un papel muy importante para el funcionamiento de las empresas, micro empresas u otras organizaciones.

Se describió la planeación uno de los procesos administrativos más importantes, porque lleva consigo los lineamientos externos e internos, que ayudara a conseguir los objetivos, con la política internas, la visión y la misión; sobre todo anticipar acciones negativas que perjudiquen a la organización. En cuanto a la elaboración del organigrama y estructura organiza se especificara cuáles son los criterios para definir cada de los niveles jerárquicos de la empresa y cuáles son las funciones de cada uno de los colaboradores dentro de la micro empresa.

Se identificó cuáles son los tipos de liderazgos para tener una buena dirección, por ser el eje más importante para desarrollo de cada lineamiento establecido dentro la empresa y poder encaminarlo al cumplimiento de los objetivos con eficacia y eficiencia, teniendo en cuenta un orden en cada uno de los procesos y poder identificar los avances de los objetivos. Se desarrolló el estudio del control dentro de los procesos administrativos para poder identificar los resultados con visión al mejoramiento de la

gestión de calidad en las mypes.

En el Capítulo I: se determinó el planteamiento del problema con sus características, el enunciado del problema que se investigó, los objetivos generales y los objetivos específicos de la investigación y se planteó la justificación de la investigación.

En el Capítulo II: se desarrolló las revisiones de literatura con sus antecedentes, bases teóricas y marco conceptual.

En el Capítulo III: se estableció las hipótesis de la investigación, las generales y las específicas.

En el Capítulo IV: se desarrolló la metodología de la investigación, el tamaño de la población y muestra, se desarrolló la matriz de consistencia y las definiciones y operacionalización de la investigación.

En el Capítulo V: se realizó las tablas y los gráficos de los resultados obtenidos, su análisis de los resultados y el cruce de información obtenida con nuestros resultados.

En el Capítulo VI: se llegó a las conclusiones de la investigación y conclusiones.

Finalmente el informe final de investigación se justificó por que servirá para futuras investigaciones y su desarrollo dentro de la sociedad de Callería.

1.1. Planteamiento del problema

Las mypes del sector comercial, rubro joyerías del distrito de Callería se enfrentan a una inadecuada utilización de los procesos administrativos, esto trae consigo que tenga una mala gestión de calidad en los servicios, en los productos y en la utilización de estrategias o herramientas para el cumplimiento de los objetivos.

Los micro empresarios no tiene la instrucción adecuada para enfrentarse a nuevos retos e implementar adecuadamente una planeación estratégica, siendo difícil conllevar a su empresa al éxito. La incertidumbre de los micro empresarios para tomada de decisiones hace que lineamiento no se encaminamiento al cumplimiento de políticas internas, la visión, misión y los objetivos.

Las micro y pequeñas empresas (mype) tienen una inadecuada utilización de los procesos administrativos que trae consigo una deficiente gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería en el distrito de Callería.

1.1.1. Caracterización del problema

En la ciudad de Pucallpa, las mypes de joyerías están localizados en el distrito de Callería, tanto por su accesibilidad como cercanía a los diferentes puestos estratégicos de la región, al igual que otras iniciativas empresariales, nuevas joyerías participan hoy del mercado, gracias al incremento de la oferta y la demanda, al movimiento dinámico y variado de la economía, esto hace de Callería un centro de intercambio comercial de joyas de diferentes materiales.

En las mypes del sector comercial, rubro joyería del distrito de Callería, encontramos joyerías con personal no capacitados en los procesos administrativos y una mala gestión de calidad de los productos y servicios.

Al analizar el problema por procesos se observa, la planeación en las mypes no están siendo implementadas o lo implementan empíricamente, esto se debe a que los micro empresarios no tiene la instrucción para desarrollar un plan estratégico funcional al cumplimiento de objetivos y desarrollo de la empresa.

A nivel organización se observa un organigrama mal elaborado, las ramas

jerárquicas no están definidas, no existe un organigrama funcional, no está definido su estructura orgánica; la dirección de las mypes no está enfocado al liderazgo y tiene un control deficiente o no lo tienen.

Para llegar a una gestión de calidad y un eficiente proceso administrativo, tienen que enfocarse a la calidad de los procesos con la elaboración de los diferentes documentos de gestión.

1.1.2. Enunciado del problema

Con la exposición de los problemas, emitimos el siguiente enunciado: ¿En qué medida la eficacia de los procesos administrativos se relacionan con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería del distrito de Callería, 2019?

1.2. **Objetivos de la investigación**

1.2.1. Objetivo general

- ✓ Investigar la relación de uso de la eficacia de los procesos administrativos con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial rubro joyería del distrito de Callería, 2019.

1.2.2. Objetivos específicos:

- ✓ Determinar la relación de la planeación con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyerías del distrito de Callería, 2019.
- ✓ Determinar la relación organización con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería del distrito de Callería, 2019.
- ✓ Determinar la relación de la dirección con la gestión de calidad en las mypes

del sector comercia rubro joyería del distrito de Callería, 2019.

- ✓ Determinar la relación del control con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial rubro joyería del distrito de Callería, 2019.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación Teórica

Para el presente informe final de investigación de las mypes del sector comercial, rubro joyería, se tendrá en cuenta que estos desconocen y no aplican una gestión de calidad que los conllevaría a un ineficiente proceso administrativo.

Se estudiará la gestión de calidad, cuáles son sus lineamientos y cuán importante es la utilización de los estándares de calidad.

Se determinará los procesos administrativos como la planeación, organización, dirección y control, para saber cuan eficiente son para llegar a una gestión de calidad.

Por lo tanto, resultaría imprescindible el estudio a fin de determinar los objetivos propuestos.

1.3.2. Justificación Metodológica

Se justifica, porque se tendrá la oportunidad de realizar una investigación aplicando metodología científica, con datos reales a través de una encuesta y procesando los datos con pruebas estadísticas.

1.3.3. Justificación Práctica

Diagnosticar, conocer y tener información sobre las deficiencias y dificultades

en la mala gestión de calidad y eficiencia de los procesos administrativos, sostenida con nivel de influencia de la planificación, organización, dirección y control; en base a los cuales se sugiere mejoras con modelos, herramientas, metodologías o estrategias, así como planes orientados a superar las diferencias.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Villarroel, F. (2016) determina en su tesis “Desarrollo de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 para empresas de tecnología y servicios industriales indoamericana” que tiene como objetivos generales: determinar un sistema de gestión de calidad según las normas internacionales ISO 9001:2008 Sistema de gestión de calidad requisitos, para la sección de proyectos de ingeniería de la empresa de tecnología y servicios industriales, induamericana; su tipo de investigación es experimental descriptiva, en la etapa de investigación se reunió toda información y documentación existente hasta el año 2011.

En su conclusión se logró desarrollar un sistema de gestión de calidad según las normas internacionales Iso 9001:2008 sistema de gestión de la calidad – requisitos, para la sección de proyectos de ingeniería de la empresa de tecnología y servicios industriales, induamericana, con el que se logró disminuir el número de no conformidades encontradas, tanto en la auditoría realizada por Bureau Veritas, como las encontradas en el diagnóstico inicial del presente trabajo.

La relación que tiene la investigación es como el desarrollo de los procesos administrativos influyen en el desarrollo de una gestión de calidad y el cumplimiento de los objetivos.

Osoria, I. (2014) determina en su tesis “El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango - Guatemala” tiene como objetivo general: determinar la aplicación del proceso

administrativo, para establecer la manera que es utilizada en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango, su tipo de investigación es descriptiva y su muestra estudiada es la siguiente, para la investigación se tomaron establecimientos de las dos jornadas, matutina y vespertina en la que trabajan desde 2 niveles (preprimaria y primaria) hasta 4 niveles (preprimaria, primaria, básico y diversificado). En la recolección de datos se aplicó la forma aleatoria, es decir, de una lista obtenida en la departamental de educación, del 100% equivalente a 80 establecimientos, se eligieron al azar tomando un 75% de la población equivalente a 60 establecimientos.

Se concluyó que en planeación no es efectuada, solamente hacen Planificación (se encuentra los contenidos programáticos educativos); no tienen objetivos como empresa, no tienen una misión ni visión clara como organización. También no planean apropiadamente las actividades de quien lo debe hacer y cómo debe hacerlo.

En organización y dirección, no pueden cumplir con su cometido debido a la falta de una Planeación administrativa, que contenga un objetivo, la misión, visión, funciones a delegar, a quien delegar la autoridad responsabilidad y cómo distribuir los recursos disponibles.

Se desconocen la existencia de un organigrama del establecimiento, es decir, que el personal no conoce cómo está distribuida la jerarquía y la autoridad dentro del establecimiento.

El control también se ve afectada debido a la falta de control de ingresos (pagos de colegiaturas), padres de familia adeudan hasta 4 meses de pagos; y los egresos también no son controlados (compra de materiales y mejoras del establecimiento) que realizan mensualmente. Igualmente las actividades de la institución no se controlan.

La relación que tiene la investigación es como la utilización de cada uno de los procesos administrativos afecta a la gestión de calidad en las mypes del sector comercial rubro joyería.

Lopez, K. & Roa, A. (2016) en su tesis titulada “Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva Kontrolar TPK Ltda. bajo los lineamientos de NTC ISO 9001:2015”. Su objetivo general: desarrollar un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología productiva Kotrolar TPK. Ltda. Bajo los lineamientos de NTC ISO 9001_2016. Su tipo de investigación es mixta, por que se tomó en consideración la investigación de tipo cuantitativo y cualitativa de forma conjunta y complementaria.

Concluyó que los resultados de cada brecha dejan al descubierto la problemática de poca información de poca información sobre los clientes que posee tecnología predictiva Kontrola TPK Ltda. Razón por la cual no han podido establecer parámetros de prestación de servicio claros ni especificaciones de calidad contundentes.

Los puntos de insatisfacción del cliente genera por supuestos impactos negativos en la organización sin embargo son factores con gran proyección de mejora, con acciones de mejora con capacitaciones, mejores programas de mejora y planeación de actividades.

El desarrollo de una gestión de calidad adecuada se tiene que tener presente la eficacia de los diferentes procesos administrativos, para poder mantener un sistema adecuado en cada uno de las satisfacciones de los clientes.

Flores, S. (2015) en su tesis titulada “Procesos administrativos y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010 - 2013”. Su objetivo general: analizar los pasos de los procesos administrativos y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa Coproabas Jinotega 2010-2013, su tipo de estudio es descriptivo no experimental, población y muestra es 20 encuestados.

Se concluye que el proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa de producto de alimentos básicos, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

Se realizó una valoración en cuanto a los proceso administrativo y gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la gestión empresarial en la cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos.

La relación que tiene la investigación es como el desarrollo de los procesos administrativos influyen en el desarrollo de una gestión de calidad y el cumplimiento de los objetivos.

Castillo, S. & Tumbaco, G. (2015) en su tesis titulada “Creación de una pequeña empresa situada en Atacames (Esmeralda) para la fabricación de joyas artesanales de coco y concha perla combinada con plata para exportar al mercado canadiense”. Tiene como objetivo general: realizar un estudio para la creación de una pequeña empresa situada en Atacames (Esmeraldas) para la fabricación de joyas artesanales de coco y concha perla, combinada con plata para exportar al mercado canadiense, tipo de investigación es experimental.

Se concluye que la demanda a la que se está dirigiendo es de 18 a 45 años en Toronto ya que es una de las ciudades más grandes de Canadá, siendo este el centro industrial y financiero más dominante del país. El canal de distribución a utilizarse es el transporte aéreo, en comparación con el marítimo nos favorece el tiempo. La capacidad de planta instalada será un máximo de 760 piezas mensuales el cual no tenemos inconvenientes ya que nuestro mes más alto será diciembre el cual fabricaremos 720 piezas, así también tenemos el mes más bajo que es Enero con 300 piezas. Se analizan los Estados Financieros y se concluye que el proyecto si es factible, teniendo un VAN de \$ 101.984.01 y un TIR 74.03%.

La relación que tiene la investigación es como el desarrollo de los procesos administrativos influyen en el desarrollo de una gestión de calidad y el cumplimiento de los objetivos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Saavedra, T. (2018) determina en su tesis “Caracterización gestión de calidad y formalización de las mype rubro librerías en la ciudad Piura del año 2018”. La Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, el objetivo general, conocer las características de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas-rubro librerías de la ciudad de Piura. La investigación fue descriptiva no experimental de nivel cuantitativa, de tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, porque permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio, mediante una entrevista y un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen la gestión de calidad y formalización de las Micro y pequeñas empresas rubro librerías. Se encontró que el 65% de los empresarios conocen de las

facilidades que existen para formalizarse y el 71% opina que la formalización mejora la productividad y calidad del servicio al estar correctamente formalizados.

De acuerdo a lo descrito se comenta que en nuestro país existe una gran relación de la formalización con el trabajo de calidad dentro de la empresa, si el empresario no ha tenido la capacidad de formalizar la empresa, será mucho más complicado implementar un sistema de calidad, ya que justamente, al hacerlo, tendría que formalizar la empresa y es algo que los emprendedores no desean realizar. No necesariamente una empresa informal tiene problemas con la calidad de sus productos, pueden existir otros factores que le impiden formalizar la empresa y esto no tendría que estar relacionado con la calidad que brinda en su servicio o en sus productos. Tampoco se podría decir que todas las empresas formales tienen sistemas de gestión, ya que la formalidad no implica que se brinde un servicio o producto de calidad.

La relación que tiene la investigación es con la gestión de calidad y su influencia en el desarrollo de las mypes y la eficiencia en los procesos administrativos.

Rengifo, C. (2016) detemina en su tesis titulada “Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016”. Objetivo general: determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización 17 de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, tipo de investigación es cuantitativa, La población, estaba conformada por 16 (100%) de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Se Concluye que con respecto a que, si aplican gestión de calidad las Mypes en el sector comercio, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, se ha llegado a las siguientes conclusiones: permiten deducir que la edad de los gerentes y/o representantes legales en mayoría en 60% tienen de 30 a 44 años, la mayoría en 93% son del sexo masculino, la mayoría en 67% son mecánicos de profesión u oficio, más de la mitad en 53% tienen estudios básicos, menos de mitad en 47% de talleres están en rubro de 6 a 10 años, la mayoría en 87% de talleres 75 trabajan con capital propio, que la mayoría en 93% de los talleres trabajan de 1 a 5 personas.

La relación que tiene la investigación es con la gestión de calidad y su influencia en el desarrollo de las mypes y la eficiencia en los procesos administrativos.

Dávila, M. (2017) en su tesis titulada “Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial Srl. 2017” que tuvo como objetivos generales diseñar un sistema de gestión de calidad para permitir reducir la producción defectuosa e incrementar la rentabilidad de la empresa. Tipo de investigación sintagma holístico y enfoque mixto – transversal, la población estaba compuesta por el análisis de los estados financieros y ratios financieros.

Se concluyó demostrando que la solución ideal, es la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 ayudaría a mejorar el proceso, disminuir y eliminar problemas existentes y que puede ser aplicados en diversas empresas de manufacturas para aumentar la rentabilidad.

La relación que tiene la investigación es con la gestión de calidad y su influencia en el desarrollo de las mypes y la eficiencia en los procesos administrativos.

Rodríguez, M. (2016) en su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodoméstico en el distrito de Juanjuí, Año 2016”. Objetivo general: conocer características de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí año 2016, tipo de investigación no experimental-transversal descriptivo y la población de estudio está conformada por los propietarios de las mypes del sector comercial, rubro electrodomésticos de la ciudad de Juanjuí año 2016 que suma un total de 8 mypes. Se llegó a las siguientes conclusiones.

El Total de las mypes del sector Comercial de venta de electrodomésticos el Distrito de Juanjuí afirma que La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

La mayoría de las mypes usa la técnica de benchmarking, la dificultad del personal es por la poca iniciativa que pueden tener al momento de trabajar, utiliza la técnica de escala de puntuaciones.

El total de las mypes afirma que la capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad en su empresa.

La relación que tiene la investigación es con la gestión de calidad y su influencia en el desarrollo de las mypes y la eficiencia en los procesos administrativos.

Luna, Kevin A. (2016) En su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurante en el distrito de nuevo Chimbote, 2013”. Objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurante en el distrito de nuevo Chimbote, 2013, tipo de investigación no experimental-transversal descriptivo y la población es 90 restaurantes en Nuevo Chimbote, se llegó a las siguientes conclusiones:

La mayoría (60,9%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, son de género masculino, la mayoría absoluta (52,2%) tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría relativa (47,8%) tiene el grado de instrucción universitaria y la mayoría relativa (43,5%) cuenta como administrador 3 años en el rubro. La mayoría absoluta (69,6%) de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote están formalizadas, la mayoría absoluta (65,2%) se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría absoluta (65,2%) mantienen a sus trabajadores en condición informal.

La relación que tiene la investigación es con la gestión de calidad y su influencia en el desarrollo de las mypes y la eficiencia en los procesos administrativos.

2.1.3. Antecedentes Regionales.

Lazaro, C. (2017), en su tesis “Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017”. Objetivos generales: determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de

información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa año, 2017, tipo de investigación No experimental – transversal – descriptivo y se utilizó una población de 22 micro y pequeñas empresas las cuales fueron determinadas mediante un rastreo dentro de la Ciudad de Pucallpa.

concluye sobre la gestión de calidad, que todas las Mypes encuestadas comercializan productos fabricados mediante proceso estandarizado de producción, la mayoría de los encuestados no conoce las normas ISO de certificación de calidad, han implementado el servicio de pre y posventa con la ayuda de las redes sociales, capacitó al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente en el año 2013, actualizan modelos del producto, según gustos y preferencias del cliente, usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto, la mitad de los encuestados evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto.

La relación que tiene la investigación es con la gestión de calidad y su influencia en el desarrollo de las mypes y la eficiencia en los procesos administrativos.

Rodríguez, J., Saldaña, T., Tunque, F. & Vela, J. (2017) en su tesis “Planeamiento estratégico de la provincia de Coronel Portillo”. Objetivo general: para el año 2027 se incrementará en 100% la producción de paiche en el río Ucayali, tipo de investigación descriptiva, población la región de Ucayali, Loreto y San Martín.

se concluyó que el PEI (plan estratégico institucional) es importante para obtener la visión, la misión, los valores, código de ética, los intereses organizacionales y, a partir del análisis del entorno interno y externo, se planteen los objetivos de corto plazo para alcanzar los objetivos de largo plazo y finalmente establecer estrategias que nos permitan alcanzar los objetivos planteados.

Considerando el paisaje con el que cuenta la provincia, es importante desarrollar un circuito turístico fluvial y terrestre, de forma que se fomente el turismo ecológico en coordinación con las empresas de turismo y, a partir de ello, se creen programas de turismo de aventura para la selva, incrementando el número de arribo de turistas por mes de 148 personas a 444 personas y posicionando a la provincia dentro de los tres destinos turísticos preferidos por los visitantes en la selva peruana. La promoción para el año 2027 de la construcción y puesta en marcha de cinco hoteles de turistas, 10 restaurantes de 4 tenedores y el desarrollo de 10 circuitos turísticos en la selva, impulsará el desarrollo turístico de la provincia y será un motor de la economía de la región. Se debe fomentar un contexto que favorezca la atraktividad para la inversión turística. A la par, se debe complementar el desarrollo turístico en infraestructura con la capacitación a la población, para así poder atender la futura demanda de profesionales vinculados a la actividad turística. De esta manera se desarrollará un círculo virtuoso de inversión y desarrollo humano en la provincia. Establecer concesiones forestales permitirá extender los suelos para el uso agrícola y, junto con el desarrollo de infraestructura, generará la exportación de productos con certificación internacional de calidad.

La relación que tiene la investigación es con la gestión de calidad y su influencia en el desarrollo de las mypes y la eficiencia en los procesos administrativos.

Diestra, R. & Torres, A. (2017) en su tesis “Administración por objetivos (APO), Como instrumento de gestión organizacional en la empresa Exotic Chocolatier S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodo 2014”. Objetivo general: se llegó a las siguientes conclusiones.

En cuanto a la evaluación de la administración por objetivos que emplea la empresa Exotic Chocolatier S.A.C., en su dimensión de definición y planificación, se encuentra en un nivel bueno con un 50%, mientras que en su dimensión de monitoreo y comunicación, la empresa se sitúa en un nivel bueno y regular con un 40%, y en su dimensión de retroalimentación la empresa se sitúa con un nivel regular con un 60%. Al momento de evaluar la gestión organizacional de la empresa Exotic Chocolatier S.A.C., vemos que en sus dimensiones de enfoque contemporáneo y en su administración del siglo XXI, ambos presentan que se encuentran en un nivel bueno.

Para determinar la relación de ambas variables se ha realizado un análisis de pearson debido a que su escala de medición de ambas variables son ordinales, y por lo tanto se da cumplimiento con la hipótesis alterna planteada, donde podemos observar que el nivel de significancia tiene un valor de 0.000, y esto es menor a 0.05, y existe una correlación directa porque el valor de la correlación de Pearson es de 0.648, se aproxima más a uno, y esto nos indica que mientras mejor se maneje la administración por objetivos en la empresa Exotic Chocolatier S.A.C., mejor será la gestión organizacional en la empresa.

La relación que tiene la investigación es con la gestión de calidad y su influencia en el desarrollo de las mypes y la eficiencia en los procesos administrativos.

Domingo, E. & Huamán, I. (2017) en su tesis titulada “Gestión y calidad del servicio de la agencia mibanco, 2016”. Objetivo general: determinar si la gestión y calidad del servicio de la agencia mibanco, 2016, tipo de investigación o descriptivo y correlacional, población de 96, muestra y muestreo de 53 trabajadores, la variable calidad del servicio se trabajó con una población de 515 clientes que acceden al

servicio en promedio por día, muestra de 97 y muestreo de 53 clientes, en ambas variables se aplicó un cuestionario cerrado de 20 ítems, con 5 opciones de respuesta, los resultados se han digitado en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSSv24); llegó a las siguientes conclusiones.

La gestión en el mundo actual, significa que todas nuestras actividades, planificadas, organizadas, y dirigidas por el gestor se cumplan, con el mínimo porcentaje de errores, acciones que se verán reflejadas en la satisfacción o no de los clientes, las entidades financieras más que cualquier otra, necesitan que todos los miembros de sus organizaciones muestren buenos niveles de gestión, que se traduzcan en el incremento de la mayor cantidad de clientes y niveles altos de satisfacción.

Sin embargo los directivos de mibanco de Pucallpa, indican que se encuentran con la preocupación constante de mejorar cada día más, con el propósito de brindar un buen servicio al micro y pequeño empresario que son sus clientes actuales y potenciales, por lo que el trabajo de dicha entidad financiera, se realiza en base a metas, por lo que existe mucha presión, y la presión por llegar a la meta se trabaja hasta los domingos.

La relación que tiene la investigación es con la gestión de calidad y su influencia en el desarrollo de las mypes y la eficiencia en los procesos administrativos.

Ojanama, H. (2018) en su tesis titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte terrestre de pasajeros, Ruta Pucallpa - Aguaytia, Año 2018” objetivo general: determinar si las mypes del sector servicios, clínicas, del distrito de Callería,

año 2017, evidencian técnicas de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, tipo de investigación es del tipo cuantitativa y la población está constituida por las 18 micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicios, clínicas, para tal efecto se solicitó información a los registros de la Dirección Regional de Salud de Ucayali y Sunat.. Se llegó a las siguientes conclusiones.

Con respecto a la gestión de calidad se puede observar que tienen conocimiento sobre técnicas de gestión empresarial, utilizando documentos de gestión como lo es el plan de trabajo, aprecian buenos resultados al utilizar un sistema de gestión de calidad, definen muy bien su estructura organizativa, considerando que es muy importante poner en práctica la ética y valores en la organización, exhibiendo y cumpliendo con cabalidad la misión y visión, enfocándose en lo que creen fundamental que son mayores ventas, dejando de lado muchas veces la satisfacción de los usuarios.

La relación que tiene la investigación es con la gestión de calidad y su influencia en el desarrollo de las mypes y la eficiencia en los procesos administrativos.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Planeación

Según Bernal T. & Sierra A., (2018) en la actualidad la planeación tiene muchos conceptos muy bien elaborados, por ello se llega a la conclusión que la planeación es el lineamientos de la toma de decisiones en el presente visionando el futuros, utilizando todos los conocimientos necesarios aprendidos a lo largo del tiempo para anticipar errores, estableciendo misiones, objetivos y las diferentes acciones para cumplirlos.

2.2.1.1.Importancia de la planeación

Según Cano P., (2017) en los tiempos donde la información, la tecnología y las tendencias, son dinámicas y cambiantes, es muy difícil predecir cuales serían los acontecimientos que sucederían en el futuro, lo cual la planeación trata de prevenir cualquier imprevisto o acontecimiento para dar un plan de mejora o un plan de acción, anticipando el futuro y poder lograr los objetivos planteados.

Algunos de las importancias del planeamiento se puede decir lo siguiente:

- Se puede planear cómo manejar mejor los recursos con eficiencias y eficacia.
- Se puede planificar las decisiones que tiene que tomar las organizaciones como una ruta para alcanzar los objetivos.
- Se planea reducir las dudas o incertidumbres para la toma de decisiones cuando se quiere conseguir un objetivo.
- Se planea como controlar las variables inesperadas durante las etapas para conseguir los objetivos planeados.
- Se planea las políticas internar y los lineamientos para lograr los objetivos planteados.

2.2.1.2.Razones por las cuales se hace una planeación

- Definir los objetivos
- Responder a los cambios
- Orientar la toma de decisiones
- Reducir la incertidumbre
- Definir criterios de desempeño
- Lograr los objetivos

2.2.1.3. Tipos de planeación

a. Planeación tradicional

Según Bernal T. & Sierra A., (2018) consiste en plantear objetivos para un determinado periodo, sin un análisis de su entorno interno y entorno externo de la organización, sin utilización precisa de criterios para alcanzar los objetivos, lo podemos llamar planeación por objetivos.

b. Planeación estratégica

Según Bernal T. & Sierra A., (2018) es el proceso sistemático de construir el futuro de las organizaciones, teniendo conocimiento del entorno interno y entorno externo de la organización, formulando los objetivos y las estrategias que permitan a la organización alcanzar los objetivos.

c. Planeación prospectiva

Según Bernal T. & Sierra A., (2018) este tipo de planeación está siendo implementado recientemente, con la finalidad de analizar los diferentes posibles escenarios en el futuro para la toma de decisiones, aunque se puede prever las acciones para distintas circunstancias o factores de riesgos en el futuro, no implica que no exista incertidumbre, ya que tiene un alto márgenes de incertidumbres a la hora de tomar decisiones para lograr los objetivos y las estrategias a implementar.

2.2.2. Organización

Según Diestra, R. & Torres, A. (2017) organizar u organización, se puede entender como la entidad donde se desarrolla las actividades administrativas, pero este concepto se desarrolló para entenderlo al momento de cumplir los objetivos, pero organización es parte de los procesos administrativo y son las funciones que hacen

parte del proceso administrativos.

Dentro de la organización se desarrolla la estructura administrativa donde se definen las autoridades y responsabilidad para el desarrollo de sus actividades dentro de la entidad.

Se puede definir como la coordinación y asignación de los recursos de la institución para alcanzar los resultados previstos en los planes y objetivos.

La organización tiene que responder al proceso de planeación, cumpliendo los objetivos planteados e periodo y tiempo establecido.

Quiere decir que la organización es la distribución de actividades, tareas especificando las funciones que tiene que realizar cada responsable para el cumplimiento de los objetivos, teniendo en cuenta la visión y misión de la empresa.

2.2.2.1. Estructura organizacional y entorno

Según Diestra, R. & Torres, A. (2017) la estructura de la organizacional como sistema integral, se define como la distribución de las personas según sus actividades que realizan dentro de la institución para poder desarrollar sus funciones y tareas, la distribución se da en forma jerárquica para una buena toma de decisión, así poder direccionar para alcanzar los objetivos.

2.2.2.2. Diseño de la estructura organizacional

Según Diestra, R. & Torres, A. (2017) es la representación formal de las actividades realizadas dentro de la institución, donde se divide formalmente el trabajo y las relaciones de las dependencias dentro de la organización.

- División y especialización del trabajo

- Las jerarquías administrativas
- Las líneas de autoridad o codenas de mando
- La centralización o descentralización de la toma de decisiones
- Formalización de relaciones, normas y procedimientos de trabajos
- La departamentalización

2.2.3. Dirección

Según Cordova L. (2015) se entiende por dirección como el camino a cumplir los objetivos, la dirección es la parte más compleja de los procesos administrativos porque se tiene que trabajar con el factor persona y cada persona es un ser complejo para el mundo, entonces se puede llegar a la conclusión que la dirección es el liderazgo que encamina a cada persona dentro de la organización a cumplir sus objetivo enfocándose en el entorno interno de las organizaciones, utilizando diferentes estrategias, desarrollando programas de motivación, utilizando cualquier estrategias para cumplir los objetivos.

2.2.3.1. Función de la dirección y cambio en las organizaciones

Según Cano, C. (2017) es influir en las personas para la integración a la organización y puedan ser proactivos para lograr la competitividad.

En la actualidad los entornos organizacionales y empresariales sufren cambios constantes, el estrés de competitividad aumenta, lo cual la dirección de las empresas tiene que tener ciertos perfiles o requisitos para poder afrontar estos cambios constantes, así lograr que las personas sean más proactivas, es decir adaptarse a los cambios.

2.2.3.2.Motivación en la organización

Según Cordova L. (2017) el recurso humano en las empresas u organización en los últimos tiempos fue tomando mucha importancia, anteriormente sus términos fueron cambiando como mano de obra, recursos humanos y actualmente se habla de personas, motivación, creatividad, etc. Por qué los empleados son factores claves para éxito de las empresas.

Debido a la importancia que ha tomado la motivación en las empresas que ha llevado a cabo diversos estudios más efectivos que debe ser utilizado en los empleados. Muchos podrían comprender que uno de los motivadores es el dinero, lo cual es algo totalmente erróneo ya que la mayoría de los empleados no son abandonados por cuestiones salariales, sino más bien por razones y/o situaciones que creen un ambiente de trabajo poco agradable.

a. Teoría de la motivación en la organización

Es el impulso que motiva a una persona a elegir y realizar una acción que se presenta en una determinada situación.

En la empresa se tiene que comprender los recursos humanos porque, son importantes conocer las causas de las conductas.

La motivación son los factores capaces de mantener, dirigir y provocan la conducta hacia una acción u objetivo.

Se pueden clasificar en los siguientes:

- Teoría de contenido: son todas las teorías que pueden modificar a las personas.
- Teoría de proceso: son todas las teorías que estudia las formas o procesos en

que las personas llegan a la motivación.

2.2.3.3.Liderazgo en las organizaciones

Según Flores, S. (2015) el liderazgo forma parte de los más importantes factores centrales para el logro de las metas que se deduce alcanzar en las organizaciones, es por ello necesario que se conozcan las habilidades que son imprescindible para el buen desempeño laboral.

La Dirección de grupos de personas dentro de una organización es una responsabilidad bastante compleja, y esto requiere específicamente de un constante análisis y herramientas que son necesarias para que sea facilitada otras labores que forman parte de una sociedad cambiante.

Un equipo de trabajo organizado y coordinado, con carácter de unidad puede enfrentarse exitosamente al buen desempeño de sus funciones, por lo que es importante el clima de trabajo, lo que se determina satisfactoriamente por las personas que lo integren.

a. Tipos de líderes por su influencia en sus seguidores

Cada una de las definiciones hace énfasis en algunos de los elementos que conforman el concepto de liderazgo, estos son: convencimiento, desarrollo, habilidad, unión de grupo, motivación de grupo, comunicación, capacidad, proceso, guía, influencia, objetivos, y división de trabajo en la organización. Asimismo, se afirma que la organización es donde el liderazgo aplica los elementos, y reconoce al hombre a partir del conocimiento sus comportamientos, habilidades e interacciones con los otros hombres y con su escenario, con la finalidad de lograr la visión, la meta u objetivo en la organización.

b. Teoría generales sobre liderazgos en las organizaciones

Teorías que sustentan la relación líderes-seguidores

En el campo gerencial, presenta esta influencia líder - seguidor en su teoría, en la cual describió dos formas de dirección a los cuales denominó teoría X y teoría Y. El autor parte del supuesto que un estilo de dirección genera un estilo de comportamiento en los subordinados.

c. Inteligencia emocional en el liderazgo

La inteligencia de las emociones demuestra que tiene un buen control de las habilidades del líder que tiene control de sí mismo, se puede automotivar, siente empatía y cuenta con muchas destrezas.

Según Flores, S. (2015) el liderazgo se manifiesta mejor en aquellas personas que tienen un alto grado de inteligencia emocional. Dado que tener control de sus emociones ayuda a que sus habilidades como líder sean la mejor, esto implican que inspiren y condican a aquellos que estan a su alrededor.

Las emociones y humor que tenga los lideres afectan a los que están a su alrededor, los líderes autorregulan y se autocontrolan para cumplir su papel. Los líderes con alto nivel de inteligencia emocional, tienen tiene la destreza de controlar sus emociones y actuar de la mejor manera.

2.2.4. Control

Según Flores, S. (2015) es el controles la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones

reales coincidan con las operaciones planificadas.

Cuando hablamos de la labor administrativa, se nos hace obligatorio tocar el tema del control. El control es una función administrativa, es decir es una labor gerencial básica, que puede ser considerada como una de las más importantes para una óptima labor gerencial.

2.2.4.1. Enfoque sobre el control administrativo

Según Flores, S. (2015) son tres pasos separados y diferentes, es muy importante que la planificación anteceda al control debido a que en una planeación, se establecen los estándares para el trabajo en un proyecto y el control se hace dependiendo de unos estándares de rendimiento anteriormente especificadas por la empresa.

Estos tres pasos son:

- **Medición:** se necesita tener información sobre el proyecto para determinar el rendimiento real. Los gerentes usan con frecuencia cuatro fuentes ordinarias de información para medir el rendimiento real.

Estos son: la observación personal, los informes estadísticos, los informes verbales y los informes escritos. El método de observación personal provee información que no se ha filtrado por los demás, lo malo de la observación personal es que puede ser muy subjetiva y no todo gerente pueda serlo. Los informes estadísticos pueden hacerse por medio de computadores, de gráficas, de barras,...etc., lo malo de los informes estadísticos es que dan una información limitada. Los informes verbales como conferencias, reuniones, diálogos o llamadas telefónicas, lo malo es que esto no se puede documentar

aunque ahora la tecnología lo puede llegar a lograr. Los informes escritos se hacen a mano o escribiendo a computador, son lentos y más formales.

- **Comparación:** se trata principalmente de comparar el grado de variación entre el rendimiento real y estándar. Si el grado de variación es demasiado alto, el gerente tiene la obligación de buscar la forma para que el rendimiento que se está dando, llegue a ser parecido o igual al rendimiento deseado y estandarizado.
- **Acción Administrativa:** la tercera y última etapa del proceso de control es poner en marcha una acción administrativa. Cuando el gerente vea que tiene que tomar una acción, puede hacer tres cosas: no hacer nada, corregir el rendimiento real o revisar los estándares. Si la acción es revisar estándares, toca buscar unos estándares más realistas que los anteriores para que puedan ser conseguidos los objetivos esperados.

2.2.4.2. Elementos básicos del proceso de control administrativo

- a. Claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales
- b. Establecimiento de Estrategias
- c. Medición de resultados
- d. Comparación de los resultados con los estándares
- e. Evaluación de resultados y toma de decisiones
- f. Retroalimentación y reinicio del proceso de control

2.2.5. Gestión de calidad

Según Camisón, Cruz, & González, (2016) la complejidad ha sido además

cotizada con los procesos de reforma de todos los modelos existentes, entre ellos las normas ISO 9000 y 2000 (sistema de gestión de calidad). La calidad es la utilización de procesos para lograr la excelencia de un producto que se va ofertar al cliente, se puede decir que día a día la exigencia de los demandantes es más grande, el trabajo de las empresas es dar o satisfacer estas necesidades de calidad total para cada uno de los productos que se distribuye.

2.2.5.1. Enfoque al cliente

Según Tarí, J. (2014) las organizaciones dependen de sus clientes, deben entender las necesidades actuales y futuras, deben saber cuáles son sus preferencias y cuáles son sus expectativas. La organización tiene un enfoque hacia los clientes, cuando los empleados conocen a sus clientes internos y externos, se puede deducir cuáles son las necesidades que se tiene que satisfacer.

2.2.5.2. Gestión de calidad total

Según Aenor, (2015) es una estrategia desarrollada por las industrias japonesas conocida como círculos de Deming. Está orientada a crear una conciencia de calidad en cada proceso de la organización y ser implementada en todos los sectores. Su denominación total es por que concierne a todas las áreas de la organización y las personas que trabajan dentro de ella.

Principios fundamentales de la calidad total

La calidad total es la recopilación de las mejores prácticas en la gestión de calidad. A estos se les atribuye 8 principios de calidad total:

1. Orientación hacia los resultados.
2. Orientación al cliente.
3. Liderazgo y coherencia en los objetivos.
4. Gestión por procesos y hechos.
5. Desarrollo e implicación de las personas.
6. Aprendizaje, motivación y mejora continúa.
7. Desarrollo de alianzas.
8. Responsabilidad social.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Procesos administrativos.

Según Diestra, R. & Torres, A. (2017) los procesos administrativos son herramientas, conocimientos y técnicas que se desarrollan dentro del ámbito administrativo, los procesos son:

- a. Planeación: el direccionamiento de la organización a cumplir un objetivo con políticas internas y externas.
- b. Organización: la descripción de las responsabilidades y funciones que tiene cada miembro de la organización.
- c. Dirección: es el lineamiento de los miembros para alcanzar los objetivos con la utilización de cada fase de los procesos administrativos.
- d. Control: la evaluación y retroalimentaciones de todo el proceso administrativo para lograr los objetivos planeados, y mejorar el desempeño de cada colaborador por una misma meta.

2.3.2. Mypes

Según Yamakawa, P.; Del Castillo, C.; Baldeón, J. y otros, (2014) la micro y pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Según Bárcena, A.; Prado, A.; Cemolli, M. & Perez, R. (2016) las pymes en la unión europea desarrolla la economía y se incrementa exponencialmente, haciendo el cremineto de empleo en america latina y europa. Actualmente en el Perú se desarrolla bajo politisca de estado con la formalizacion y promocion de las mypes.

2.3.3. Gestión

Según Camisón, C; Cruz, S. & González, T. (2016) es el proceso que realiza el administrador para poder llegar a un objetivo utilizando los medios necesarios.

Hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

En este sentido, el primero de los citados puntales es lo que se reconoce como estrategia. Es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar

a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.

Es importante resaltar que existen distintos tipos de gestión. La gestión social, por ejemplo, consiste en la construcción de diferentes espacios para promover y hacer posible la interacción entre distintos actores de una sociedad.

La gestión de proyectos, por su parte, es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto disponible.

2.3.4. Calidad

Según Pérez, J. & Merino, M. (2017) el concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.

La calidad afecta a una empresa de cuatro maneras:

1. Costos y participación en el mercado.
2. La reputación de la compañía.
3. Responsabilidad del producto.
4. Implicaciones internacionales.

2.3.5. Joyería

Establecimiento donde se realiza las actividades de comercialización, elaboración y confección de joyas de diferentes materiales como oro, plata u otros metales y piedras preciosas.

2.3.6. Joyas

Son objetos ornamentales para el cuerpo, se fabrica con metales preciosos y piedras preciosas, en algunas ocasiones se fabrica con materiales de menor valor como madera, tela u otros, en algunas ocasiones las joyas no solo son utilizados como objetos ornamentales, lo utilizan como algo simbólico que puede expresar cultura, creencias y otros sentimientos personales que hace que las joyas aumenten su valor económico y su valor sentimental.

a. Función y forma:

Las joyas en la antigüedad se utilizaban para hacer culto a los dioses, para representar entidades superiores y tenían diferentes formas según la inspiración a quien tenía que ser dirigido.

En la mayoría de las culturas antiguas y las actuales ven a las joyas como símbolo de riqueza.

Las formas depende del gusto de cada persona o individuo, se tiene que elaborar formas que se amolden al cuerpo o parte del cuerpo donde va dirigido cada joya (cuello, manos, orejas), o en otros casos las joyas pueden ir dirigidos al hogar partes del hogar, sala, cocina, cuartos u otros, donde puede ser visto para los que lo quieran apreciar.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

Las hipótesis son enunciados que necesitan ser comprobados por verdades. Para nuestra investigación la hipótesis reviste importancia porque facilitará despejar ciertas afirmaciones respecto al estilo de gestión de las Mypes en estudio.

3.1. Hipótesis general

La eficacia de los procesos administrativos se relaciona significativamente con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería del distrito de Callería, 2019.

3.2. Hipótesis específicas

- ✓ La planeación se relaciona con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyerías del distrito de Callería, 2019.
- ✓ La organización se relaciona con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería del distrito de Callería, 2019.
- ✓ La dirección se relaciona con la gestión de calidad en las mypes del sector comercia rubro joyería del distrito de Callería, 2019.
- ✓ El control se relaciona con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial rubro joyería del distrito de Callería, 2019.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente informe final de investigación, fue importante conocer el proceso metodológico que se siguió para la realización de la investigación.

Fue necesario definir la planificación, la ejecución y el análisis de la investigación.

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental – transversal- descriptivo. Es decir, la recolección de datos se efectuó en un solo momento, en un tiempo único.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y procesos administrativos.

4.1.1. No experimental

La investigación fue no experimental. Porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observando tal como se muestran dentro de su contexto.

4.1.2. Descriptivo

La investigación tuvo carácter descriptivo. Sólo se describió las partes más

relevantes de las variables en estudio.

4.1.3. Transversal

Es transversal, porque el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo.

4.2. Tipo de investigación

Según Fernández, S. & Díaz, S. (2016) la investigación es mixta por que se recogen y analizan datos cuantitativos y cualitativos sobre variables, los investigadores hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas. La diferenciación a los demás tipos de investigación está fundamentada en el estudio de la asociación o relación entre variables cuantificadas.

Según Rey, C. & Ramil, M. (2017) los valores de las observaciones son numéricos (cuantificables) y, en consecuencia ordenables.

La investigación es mixta por que los investigadores recolectan, analizan y combinan (integrando o conectando) datos cuantitativos y cualitativos en un único estudio de investigación multifase.

4.3. Población o muestra

4.3.1. Población

La población estuvo constituida por las micros y pequeñas empresas dedicadas al Sector Comercial, Rubro joyería; para tal efecto se acudió a fuentes de información como la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Registros Públicos, Sunat,

Ministerio de la producción.

Según información obtenida, son 15 mypes activas que funcionan en el distrito de Callería.

4.3.2. Muestra

Por conveniencia de la investigación se tomó el 100% de la población (quince mypes).

La relación de las mypes encuestadas es:

	EMPRESA	DIRECCIÓN
01	Joyería y relojería Rolex	Av. Tarapacá 745
02	Joyería Tiffany	Jr. Coronel Portillo 544
03	Joyería y relojería Suizo	Av. San Martín 376
04	Joyería y relojería Cronometrista	Jr. Coronel Portillo 878
05	Joyería y relojería Meléndez	Jr. Las Caobas Mz. 2 Lt. 1
06	Joyería y relojería el tiempo es oro	Av. San Martín 930
07	Joyería y relojería San Fernando	Prol. San Matan Mz o Lt 4
08	Joyería y relojería Gabriel	Jr. Ucayali con Sucre
09	Joyería y relojería Ónix	Jr. Salaverry/ Julio C. Delgado
10	Joyería y relojería Chimú	Jr. Julio C. Delgado/ Salavery
11	Joyería y relojería Claudia	Av. Unión N° 840
12	Joyería y relojería el Diamante	JR. Sinchi roca 125
13	Joyería Jade	Jr. Urubamba 890
14	Joyería Sullca	Jr. Coronel Portillo 540
15	Joyería Brisaa	Jr. Tacna 748

Fuente: Elaborado por Moisés Ramírez Díaz

4.4. Definición y operacionalización de variables

- a. Acerca de los representantes legales de la empresa

Tabla 1: Definición de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Definición Operacional: Indicadores	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de Calidad	Según Camisón, C. ; Cruz, S. & González, T. (2016) es el estilo de conducción de una organización bajo un enfoque de mejora continua y cumpliendo los requerimientos del cliente con eficiencia y eficacia	Plan de Calidad	¿Su empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente?	Si	Nominal
				No	
		Misión, Visión y Valores	¿Su empresa se administra aplicando las herramientas de gestión de calidad?	Si	Nominal
				No	
		Procesos estandarizados	¿Su empresa realiza el análisis FODA?	Si	Nominal
				No	
Procesos Administrativos	Según Cano P., (2017) es la interrelación de las actividades que se utilizan para lograr un objetivo que ayude al desarrollo de la organización, aprovechando	Planificación	¿Su empresa tiene un plan estratégico?	Si	Nominal
				No	
		Organización	¿Su empresa tiene implementado y	Si	Nominal

	eficientemente y eficaz los recursos de la organización.		desarrollado su organigrama?	No	
		Dirección	¿Su empresa se direcciona al liderazgo?	Si	Nominal
				No	
		Control	¿Su empresa se enfoca al control administrativo?	Si	Nominal
				No	

Fuente: Elaboración propia

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1. Técnicas

Se utilizó la observación, entrevistas y encuesta para la obtención de los datos necesarios a la investigación.

4.5.2. Instrumentos

Para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario estructurado contenido en una encuesta. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado de 25 preguntas.

- 4 preguntas con respecto a los representantes legales de las empresas.

- 5 preguntas con respecto a Gestión de calidad.

- 16 preguntas con respecto a la Procesos administrativos.

4 de procesos administrativos, 3 de planeación, 3 de organización, 3 de dirección y 3 de control.

4.6. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación, se utilizó el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación de los datos se utilizará el programa IBM SPSS STATISTICS, exclusivo para estadística e investigación.

Se utilizó técnicas y medidas de la estadística descriptiva.

En cuanto a la estadística Descriptiva, se utilizó: tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.

4.7. Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Población y muestra	Metodología y diseño de la investigación	Instrumentos y procedimiento
<p>General</p> <p>¿En qué medida la eficacia de los procesos administrativos se relacionan con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería del distrito</p>	<p>General</p> <p>✓ Investigar la relación de uso de la eficacia de los procesos administrativos con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial rubro joyería del distrito de Callería, 2019.</p> <p>Específicos</p> <p>✓ Determinar la relación de la planeación con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyerías del distrito de</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Proceso Administrativo</p> <p>Variable independiente</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>✓ La eficacia de los procesos administrativos se relaciona significativamente con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería del distrito de Callería, 2019.</p> <p>Hipótesis específico</p> <p>✓ La planeación se relaciona con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyerías del distrito de Callería,</p>	<p>Población:</p> <p>La población estuvo integrada por 15 micro y pequeñas empresas del distrito de Callería</p> <p>Muestra:</p> <p>Como es una muestra pequeña para recolectar</p>	<p>Método</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo: Mixto (cuantitativo y cualitativo) - Nivel: Descriptivo <p>Diseño:</p> <p>No experimental. Porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, competitividad y capacitación, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Entrevista y encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>- Cuestionario estructurado.</p>

de Callería, 2019?	<p>Callería, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar la relación organización con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería del distrito de Callería, 2019. ✓ Determinar la relación de la dirección con la gestión de calidad en las mypes del sector comercia rubro joyería del distrito de Callería, 2019. ✓ Determinar la relación del control con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial rubro joyería del distrito de Callería, 2019. 		<p>2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La organización se relaciona con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería del distrito de Callería, 2019. ✓ La dirección se relaciona con la gestión de calidad en las mypes del sector comercia rubro joyería del distrito de Callería, 2019. ✓ El control se relaciona con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial rubro joyería del distrito de Callería, 2019. 	<p>datos, se realizó al 100% de la población para desarrollar la encuesta.</p>	<p><u>Transversal.</u> Porque la investigación está centrada en analizar cuál es el nivel o estado de las variables en el año 2019.</p> <p><u>Descriptivo.</u> Porque solo se describió las partes más relevantes de las variables en estudio.</p>	
--------------------	--	--	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

4.8. Principios éticos

4.8.1. Consentimiento informado

Antes que las personas sean reclutadas para la investigación fueron informadas sobre los objetivos de la investigación, sus beneficios y potenciales riesgos dando su consentimiento voluntariamente. En ningún momento el individuo fue coaccionado a participar en el estudio, o indebidamente persuadidos por la promesa de una recompensa. Las personas estuvieron conscientes de los riesgos que puedan ocurrir como resultado de su participación en la investigación. Después de haber comprendido la información que se le ha dado acerca de los objetivos de la investigación, beneficios, incomodidades y riesgos previstos, alternativas posibles, derechos y responsabilidades. La persona otorgó libremente su consentimiento, antes de poder ser incluido en la investigación.

4.8.2. Derecho a retirarse

Las personas aun cuando aceptaron y formaban parte del estudio, siempre tuvieron el derecho a retirarse sin perjuicio o afectación en la participación de que sea objeto o cualquiera que sea el beneficio como en el caso de los estudiantes.

4.8.3. Confidencialidad:

La información presentada en esta tesis ha sido elaborada bajo consultas de diferentes autores, libros virtuales que representan la seguridad de la información plasmada.

4.8.4. Confiabilidad

La información presentada en este trabajo de investigación, está elaborada con absoluta confiabilidad, presentando bibliografías y consultas de autores que nos garantizan la fiabilidad que tiene la investigación, para el buen funcionamiento de los resultados.

4.8.5. Respeto a la persona humana

El presente trabajo de investigación se ha elaborado respetando a la persona humana, sin dañar susceptibilidades, pensando en la mejora y mayores conocimientos con el avance.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1. Resultados

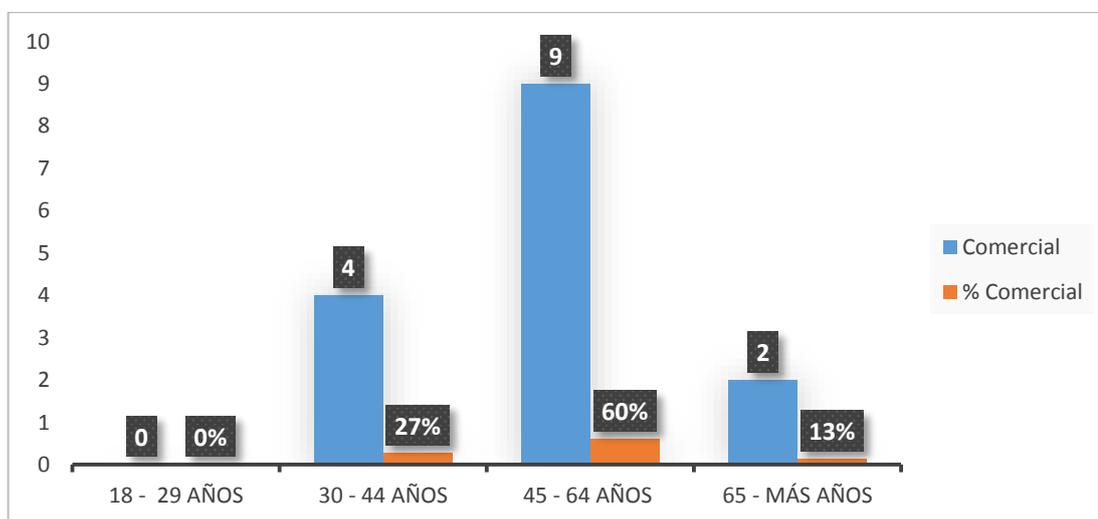
A. Datos generales

Tabla 3 : ¿Edad tiene el micro empresario?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
18 - 29 años	0	0%	0	0%
30 - 44 años	4	27%	4	27%
45 - 64 años	9	60%	9	60%
65 - más años	2	13%	2	13%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 1: ¿Edad tiene el micro empresario?



Fuente: Tabla 3

Descripción:

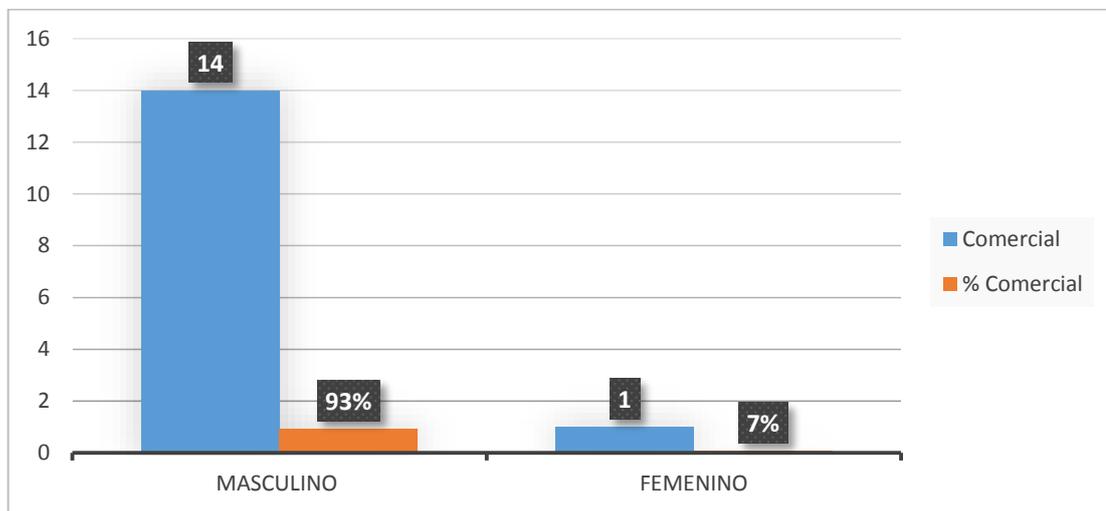
Del 100% de los encuestados, el 60% tiene entre 45 a 64 años, el 27% tiene entre 30 a 44 años, el 13% tiene entre 65 a más años y el 0% tiene entre 18 a 29 años.

Tabla 4: ¿Cuál es el sexo del micro empresario?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Masculino	14	93%	14	93%
Femenino	1	7%	1	7%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 2: ¿Cuál es el sexo del micro empresario?



Fuente: Tabla 4

Descripción:

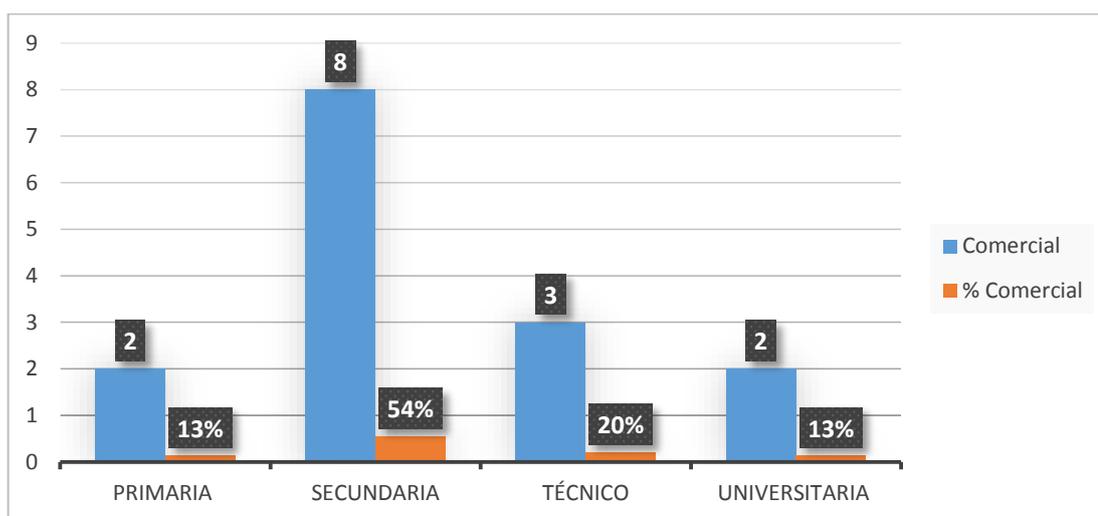
Del 100% de los encuestados, el 93% son de género masculino y el 7% son de género femenino.

Tabla 5: ¿Cuál es el grado obtenido?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Primaria	2	13%	2	13%
Secundaria	8	54%	8	54%
Técnico	3	20%	3	20%
Universitaria	2	13%	2	13%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 3: ¿Cuál es el grado obtenido?



Fuente: Tabla 5

Descripción:

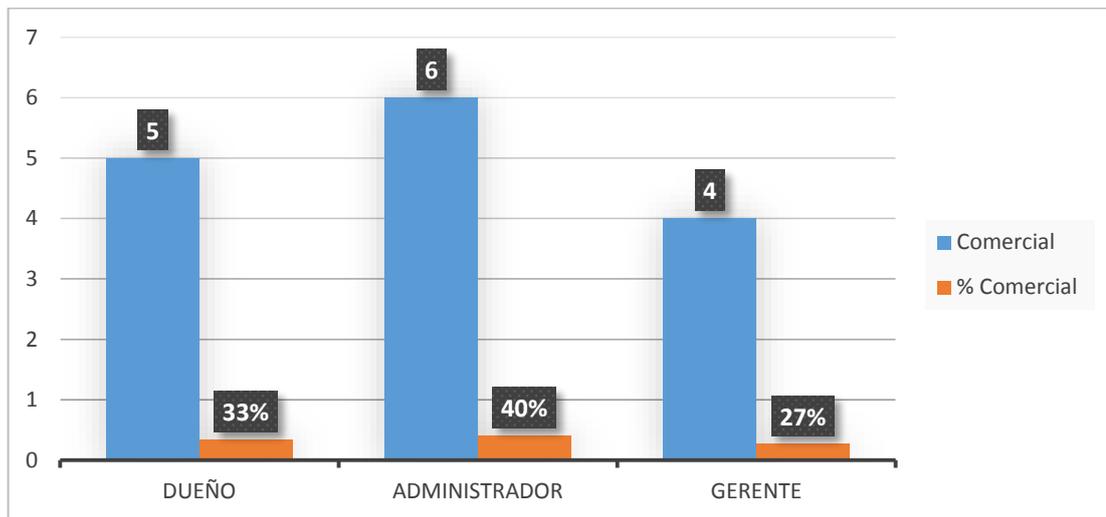
Del 100% de los encuestados, el 54% tiene instrucción secundaria, el 20% tiene instrucción técnica, el 13% tiene instrucción universitaria, el 13% tiene primaria.

Tabla 6: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la micro empresa?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Dueño	5	33%	5	33%
Administrador	6	40%	6	40%
Gerente	4	27%	4	27%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 4: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la micro empresa?



Fuente: Tabla 6

Descripción:

Del 100% de los encuestados, el 40% define su cargo como administrador, el 33% define su cargo como dueño y el 27% define su cargo como gerente.

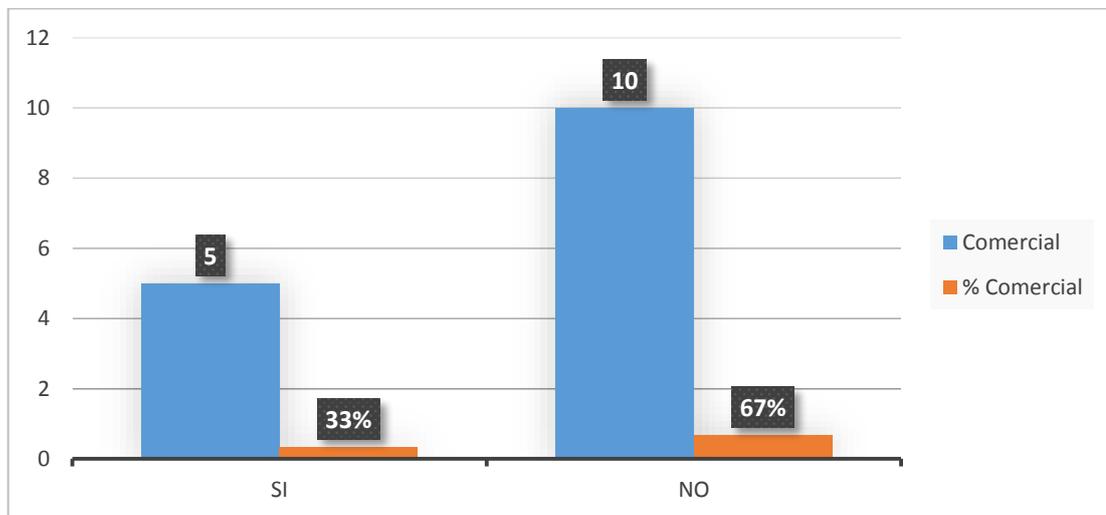
B. Gestión de Calidad

Tabla 7: ¿Su empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	5	33%	5	33%
No	10	67%	10	67%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 5: ¿Su empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente?



Fuente: Tabla 7

Descripción:

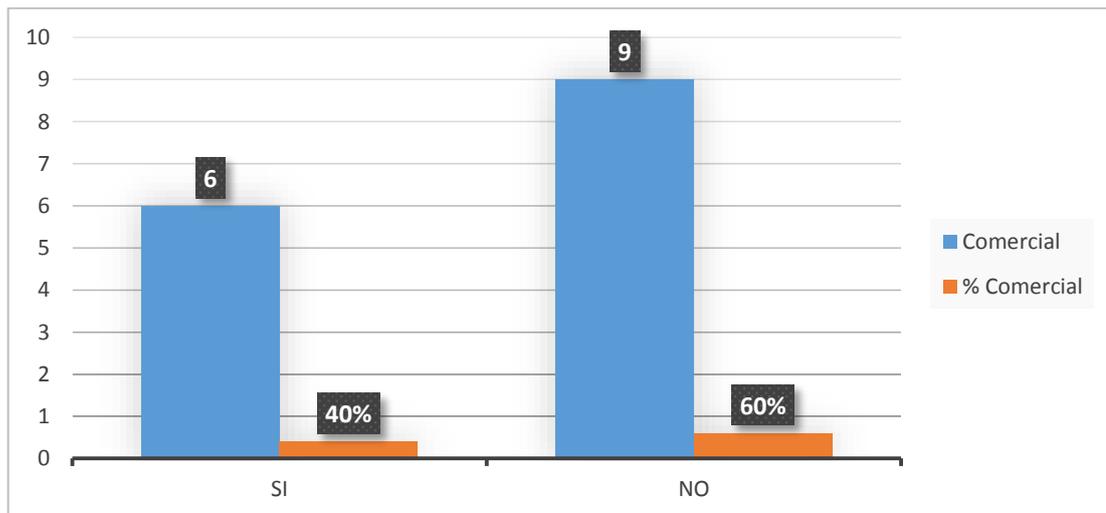
Del 100% de los encuestados, el 67% no desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente, el 33% desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente.

Tabla 8: ¿Su empresa se administran aplicando las herramientas de gestión de calidad?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	6	40%	6	40%
No	9	60%	9	60%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 6: ¿Su empresa se administran aplicando las herramientas de gestión de calidad?



Fuente: Tabla 8

Descripción:

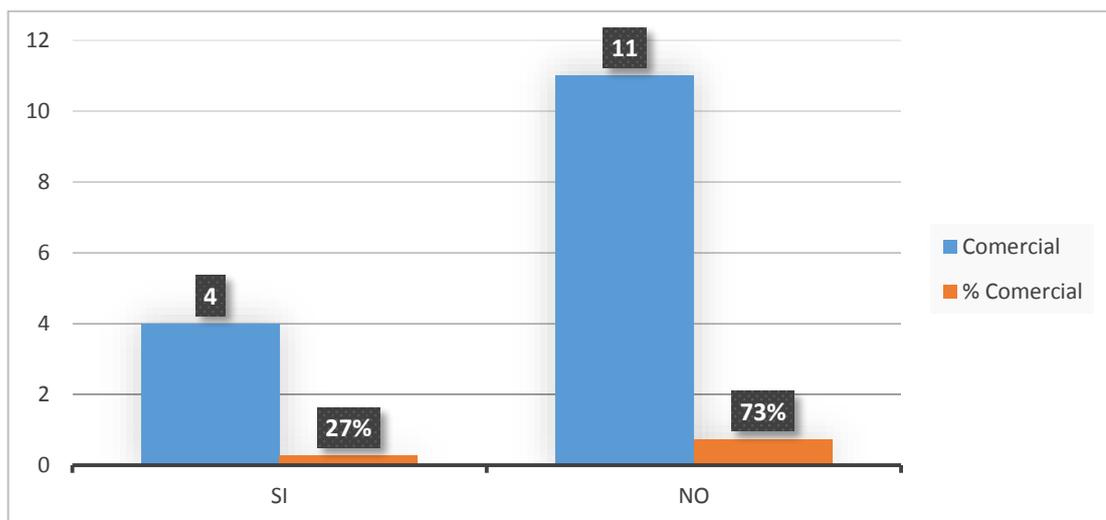
Del 100% de los encuestados, el 60% no se administran aplicando las herramientas de gestión de calidad, el 40% se administran aplicando las herramientas de gestión de calidad.

Tabla 9: ¿Su empresa mide el desempeño de sus trabajadores en su gestión de calidad?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	4	27%	4	27%
No	11	73%	11	73%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 7: ¿Su empresa mide el desempeño de sus trabajadores en su gestión de calidad?



Fuente: Tabla 9

Descripción:

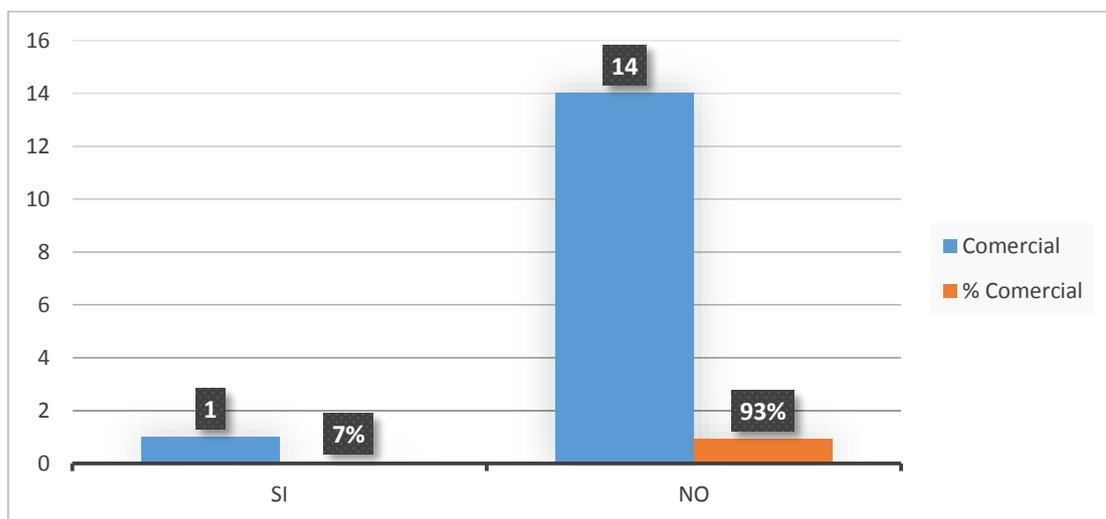
Del 100% de los encuestados, el 73% de los micro empresarios encuestados manifiestan que no logran tener una gestión de calidad, si tiene un eficiente proceso administrativo, el 13% de los micro empresarios encuestados manifiestan que logran tener una gestión de calidad, si tiene un eficiente proceso administrativo.

Tabla 10: ¿Su empresa realiza el análisis FODA?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	1	7%	1	7%
No	14	93%	14	93%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 8: ¿Su empresa realiza el análisis FODA?



Fuente: Tabla 10

Descripción:

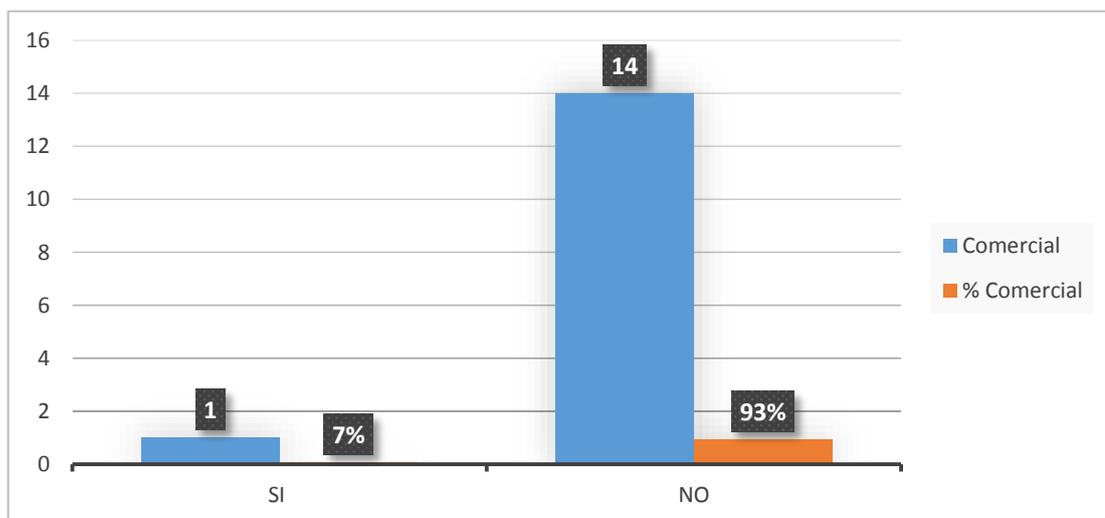
Del 100% de los encuestados, el 93% no realiza el análisis FODA, el 7% realiza el análisis FODA.

Tabla 11: ¿La gestión que realiza su empresa está acorde a las exigencias del mercado?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	1	7%	1	7%
No	14	93%	14	93%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 9: ¿La gestión que realiza su empresa está acorde a las exigencias del mercado?



Fuente: Tabla 11

Descripción:

Del 100% de los encuestados, el 93% no creé que la gestión de calidad se relaciona con la eficiencia de los procesos administrativos de su empresa, el 7% creé que la gestión de calidad se relaciona con la eficiencia de los procesos administrativos de su empresa.

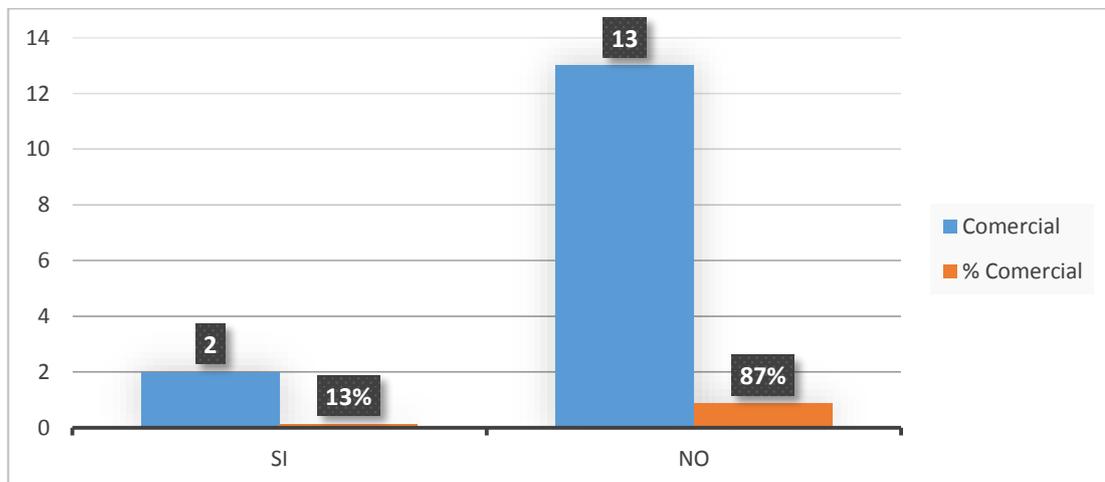
C. Procesos Administrativos

Tabla 12: ¿Su empresa utilizan los procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control para lograr sus objetivos eficientemente?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	2	13%	2	13%
No	13	87%	13	87%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 10: ¿Su empresa utilizan los procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control para lograr sus objetivos eficientemente?



Fuente: Tabla 12

Descripción:

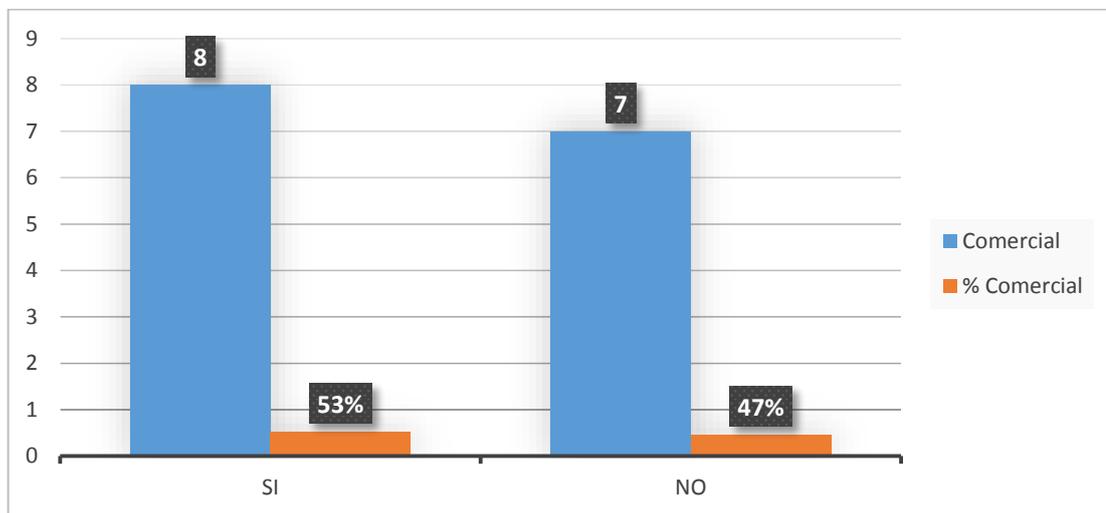
Del 100% de los encuestados, el 87% no utilizan los procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control para lograr sus objetivos eficientemente, el 13% utilizan los procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control para lograr sus objetivos eficientemente.

Tabla 13: ¿Conoce los beneficios de la utilización de los procesos administrativos?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	8	53%	8	53%
No	7	47%	7	47%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 11: ¿Conoce los beneficios de la utilización de los procesos administrativos?



Fuente: Tabla 13

Descripción:

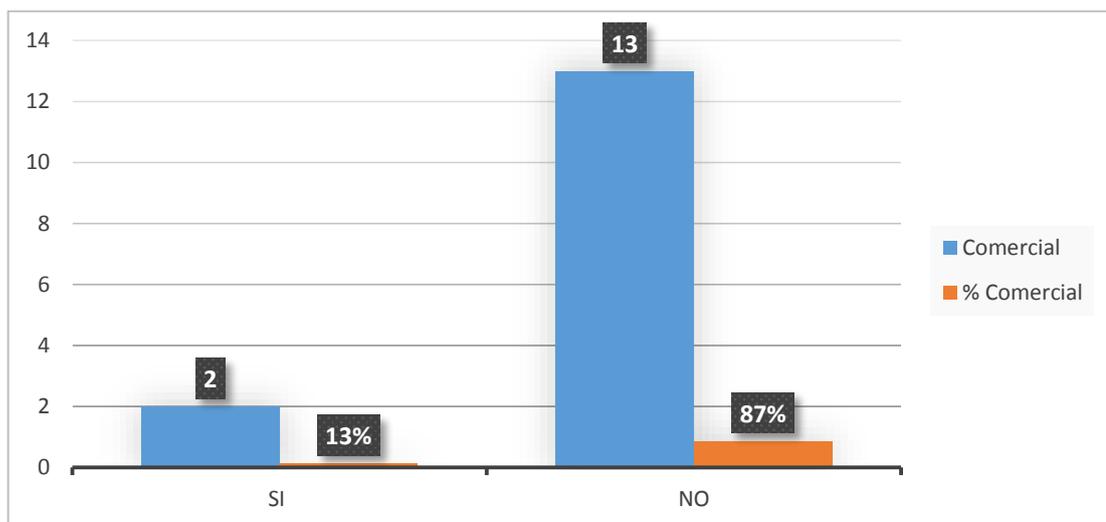
Del 100% de los encuestados, el 53% conoce los beneficios de la utilización de los procesos administrativos, el 47% no conoce los beneficios de la utilización de los procesos administrativos.

Tabla 14: ¿Cree que tener un eficaz proceso administrativo brinda una gestión de calidad?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	2	13%	2	13%
No	13	87%	13	87%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 12: ¿Cree que tener un eficaz proceso administrativo brinda una gestión de calidad?



Fuente: Tabla 14

Descripción:

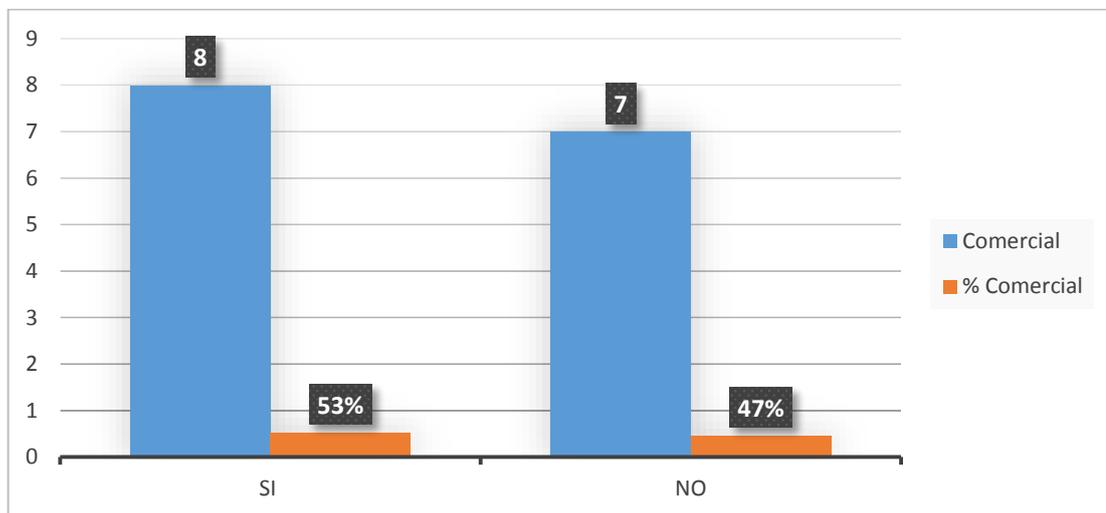
Del 100% de los encuestados, el 87% no direcciona la utilización de los procesos administrativos para una gestión de calidad, el 13% direcciona la utilización de los procesos administrativos para una gestión de calidad.

Tabla 15: ¿En su empresa se enfoca al cumplimiento de objetivos?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	8	53%	8	53%
No	7	47%	7	47%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 13: ¿En su empresa se enfoca al cumplimiento de objetivos?



Fuente: Tabla 15

Descripción:

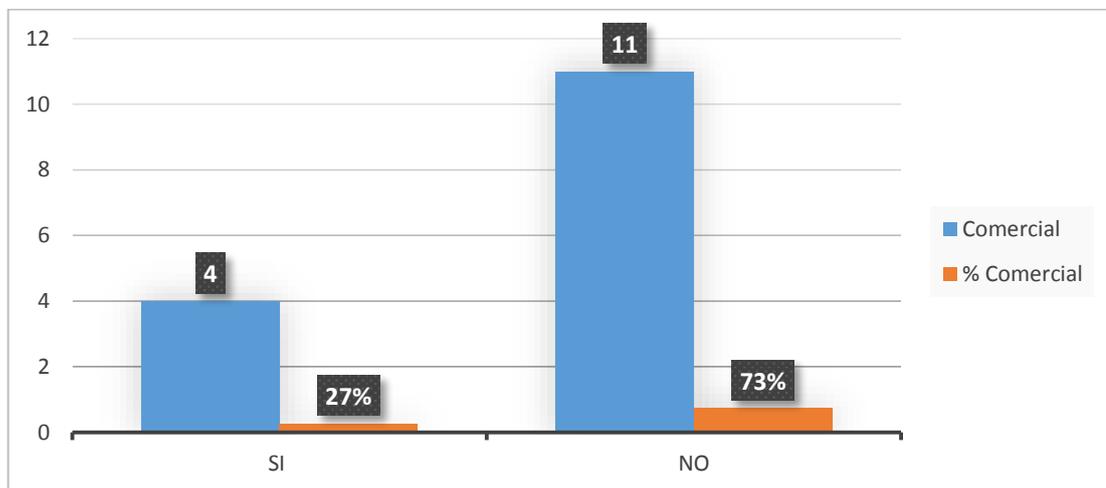
Del 100% de los encuestados, el 53% se enfoca al cumplimiento de objetivos, el 8% no se enfoca al cumplimiento de objetivos.

Tabla 16: ¿Su empresa tiene un plan estratégico?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	4	27%	4	27%
No	11	73%	11	73%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 14: ¿Su empresa tiene un plan estratégico?



Fuente: Tabla 16

Descripción:

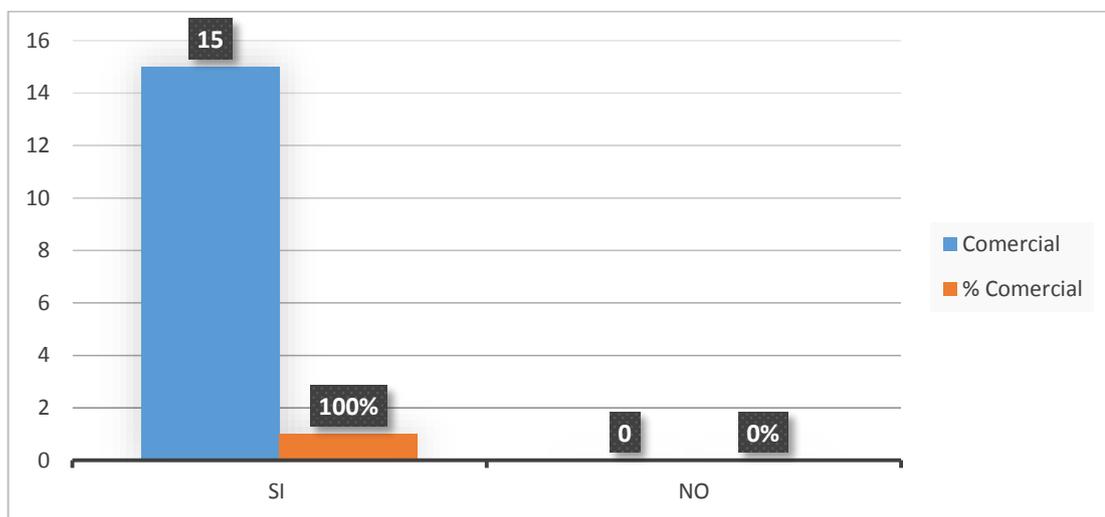
Del 100% de los encuestados, el 27% tiene un plan estratégico, el 73% no tiene un plan estratégico.

Tabla 17: ¿Su empresa tiene definido los objetivos?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	15	100%	15	100%
No	0	0%	0	0%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 15: ¿Su empresa tiene definido los objetivos?



Fuente: Tabla 17

Descripción:

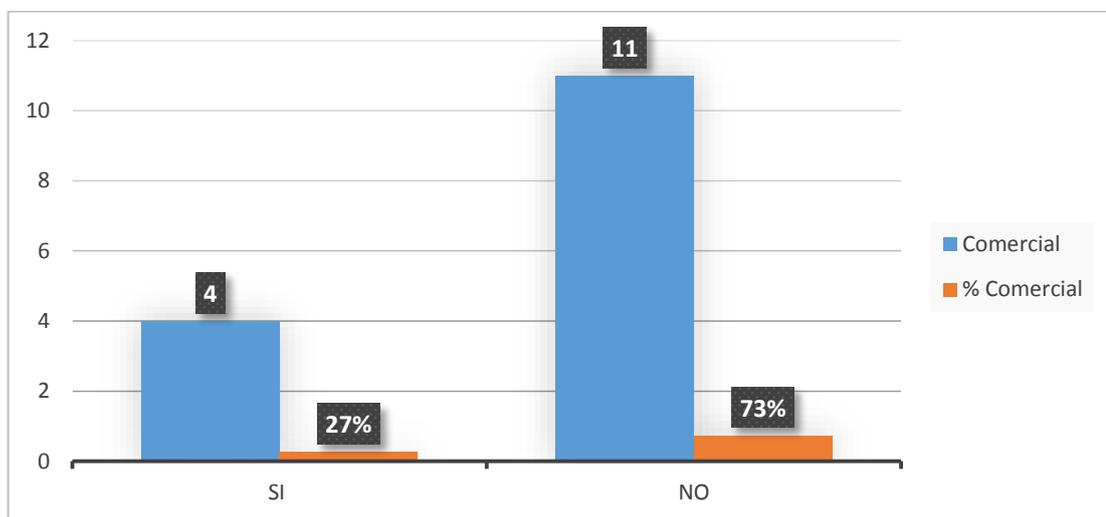
Del 100% de los encuestados, el 100% tiene definido los objetivos, el 0% no tiene definido los objetivos.

Tabla 18: ¿Tiene bien identificado su misión y visión?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	4	27%	4	27%
No	11	73%	11	73%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 16: ¿Tiene bien identificado su misión y visión?



Fuente: Tabla 18

Descripción:

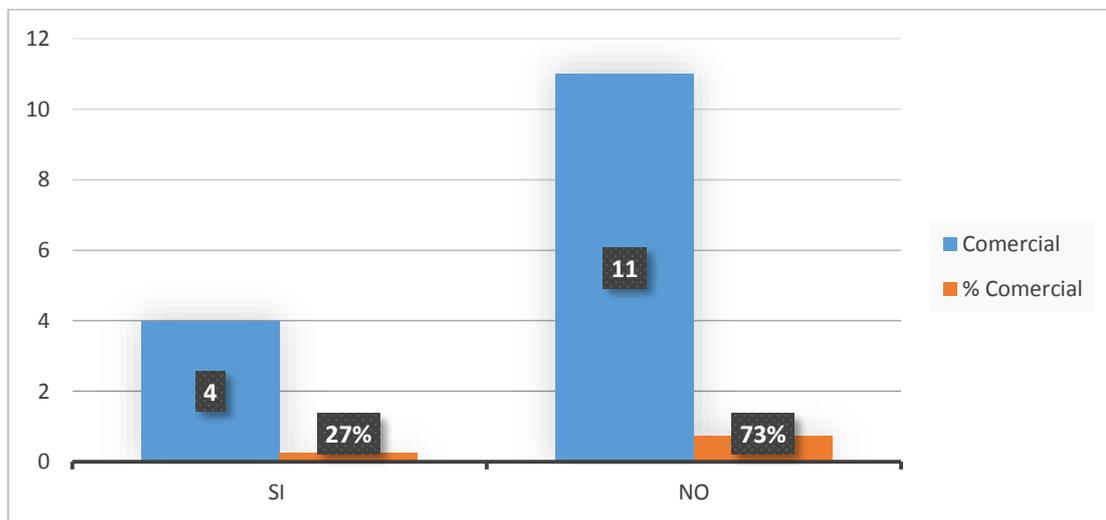
Del 100% de los encuestados, el 73% no tiene bien identificado su misión y visión, el 27% tiene bien identificado su misión y visión.

Tabla 19: ¿Su empresa tiene implementado y bien desarrollado su organigrama?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	4	27%	4	27%
No	11	73%	11	73%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 17: ¿Su empresa tiene implementado y bien desarrollado su organigrama?



Fuente: Tabla 19

Descripción:

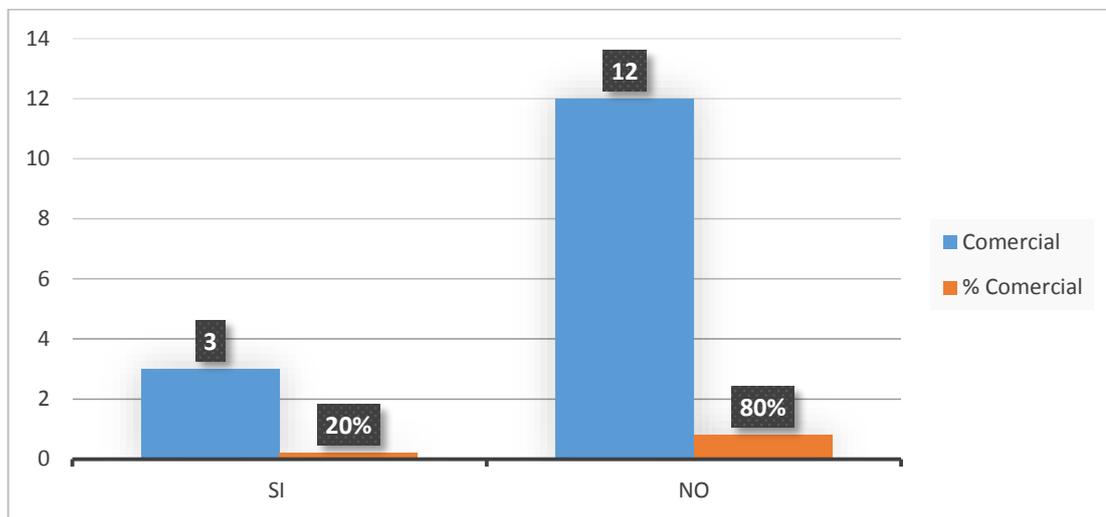
Del 100% de los encuestados, el 73% no tiene implementado y bien desarrollado su organigrama, el 27% tiene implementado y bien desarrollado su organigrama

Tabla 20: ¿Su empresa realizó su estructura orgánica?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	3	20%	3	20%
No	12	80%	12	80%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 18: ¿Su empresa realizó su estructura orgánica?



Fuente: Tabla 20

Descripción:

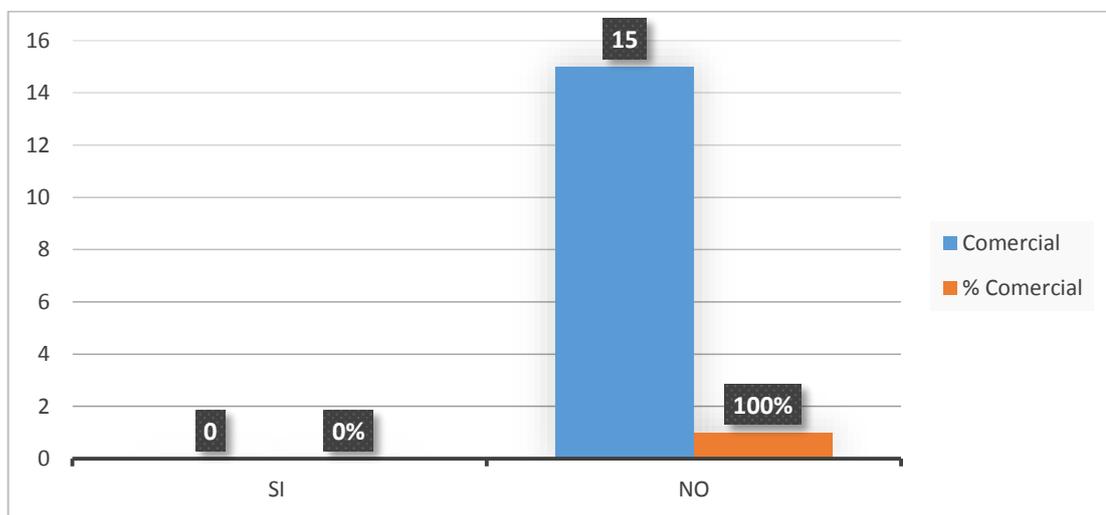
Del 100% de los encuestados, el 80% no realizó su estructura orgánica, el 20% realizó su estructura orgánica.

Tabla 21: ¿Su empresa tiene definido su manual de operaciones y funciones?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	0	0%	0	0%
No	15	100%	15	100.00%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 19: ¿Su empresa tiene definido su manual de operaciones y funciones?



Fuente: Tabla 21

Descripción:

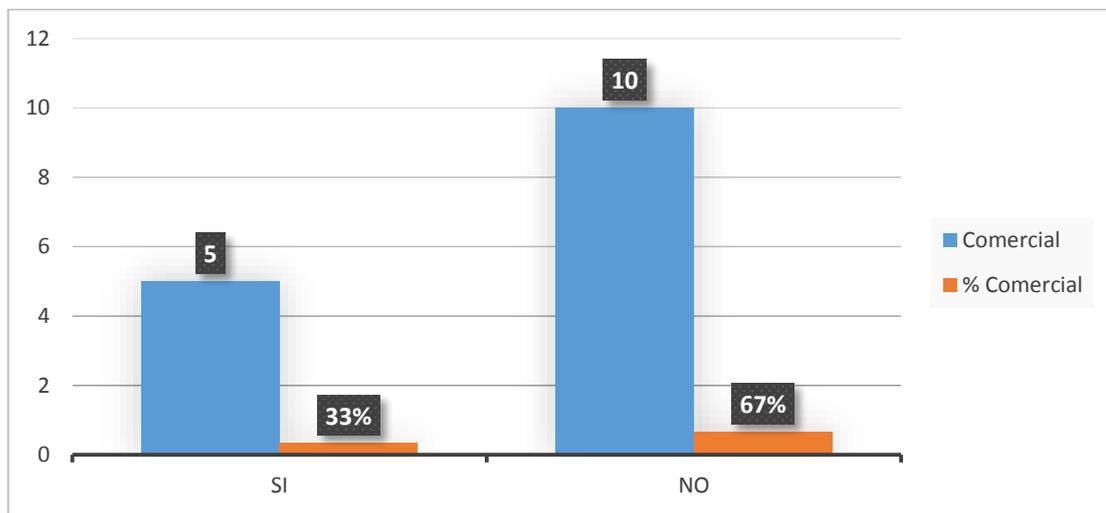
Del 100% de los encuestados, el 100% no tiene definido su manual de operaciones y funciones, el 0% tiene definido su manual de operaciones y funciones.

Tabla 22: ¿Su empresa direcciona el liderazgo?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	5	33%	5	33%
No	10	67%	10	67%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 20: ¿Su empresa direcciona el liderazgo?



Fuente: Tabla 22

Descripción:

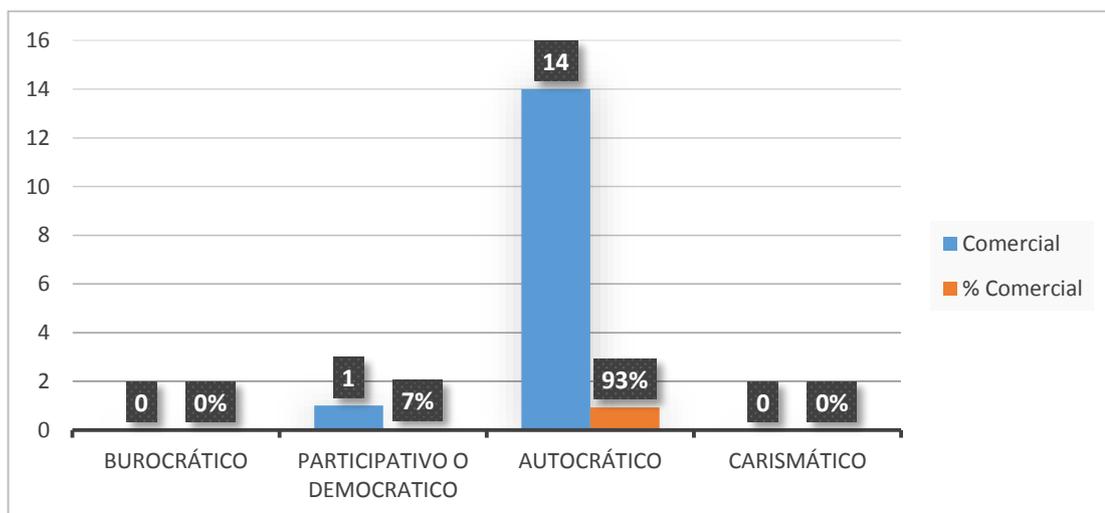
Del 100% de los encuestados, el 67% no direcciona el liderazgo al cumplimiento de objetivos, el 33% direcciona el liderazgo al cumplimiento de objetivos.

Tabla 23: ¿Qué tipo de liderazgo considera que utiliza en su empresa?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Burocrático	0	0%	0	0%
Participativo o Democrático	1	7%	1	7%
Autocrático	14	93%	14	93%
Carismático	0	0%	0	0.00%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 21: ¿Qué tipo de liderazgo considera que utiliza en su empresa?



Fuente: Tabla 24

Descripción:

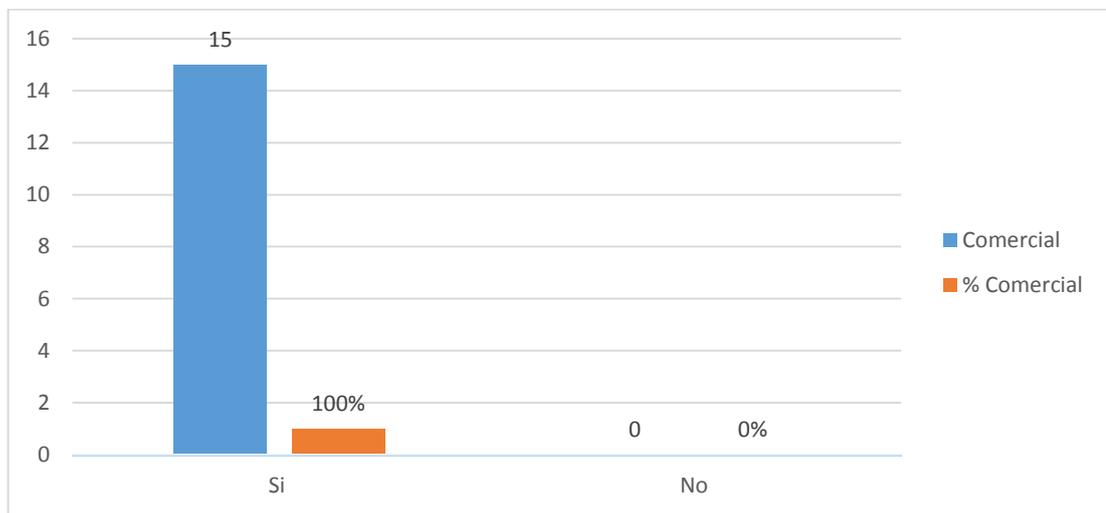
Del 100% de los encuestados, el 93% tiene un liderazgo autocrático, el 7% tiene un liderazgo participativo o democrático, el 0% tiene un liderazgo burocrático, el 0% tiene un liderazgo carismático.

Tabla 24: ¿Su empresa utiliza la motivación para el cumplimiento de objetivos?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	15	100%	15	100%
No	0	0%	0	0%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 22: ¿Su empresa utiliza la motivación para el cumplimiento de objetivos?



Fuente: Tabla 24

Descripción:

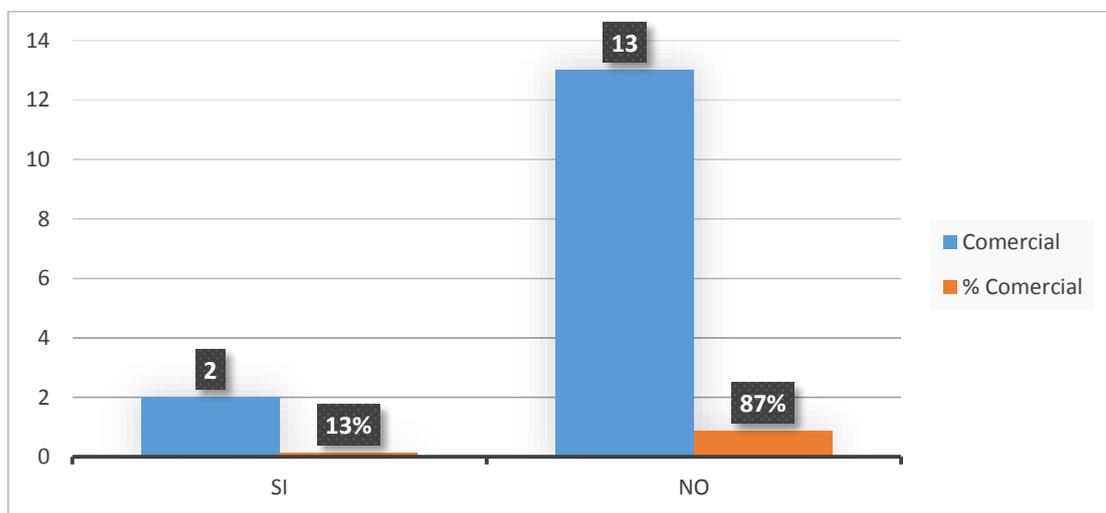
Del 100% de los encuestados, el 100 Su empresa utiliza la motivación para el cumplimiento de objetivos, el 0% no Su empresa utiliza la motivación para el cumplimiento de objetivos.

Tabla 25: ¿Su empresa se enfoca al control administrativo?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	2	13%	2	13%
No	13	87%	13	87%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 23: ¿Su empresa se enfoca al control administrativo?



Fuente: Tabla 25

Descripción:

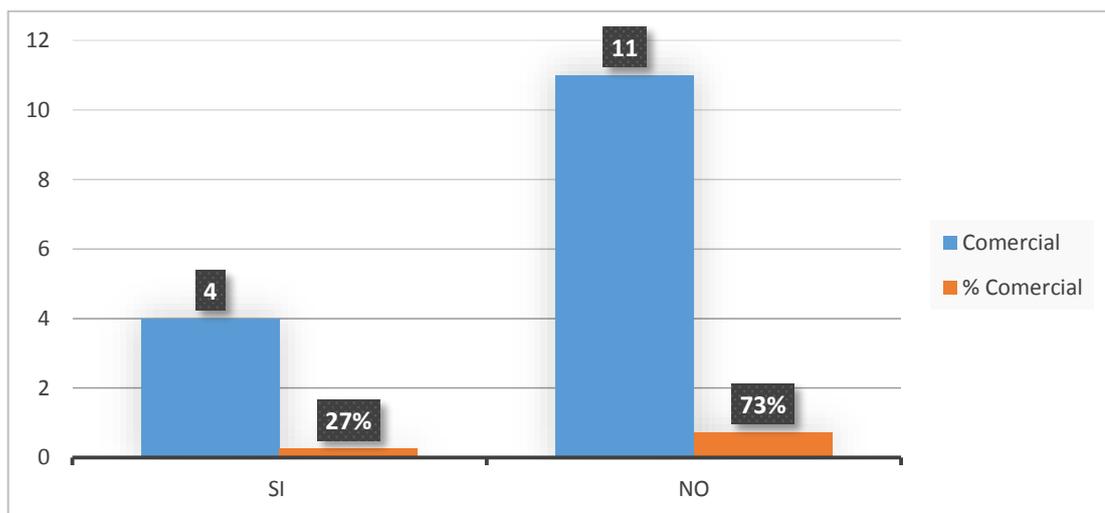
Del 100% de los encuestados, el 87% no se enfoca al control administrativo, el 13% se enfoca al control administrativo.

Tabla 26: ¿Su empresa tiene claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	4	27%	4	27%
No	11	73%	11	73%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 24: ¿Su empresa tiene claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales?



Fuente: Tabla 26

Descripción:

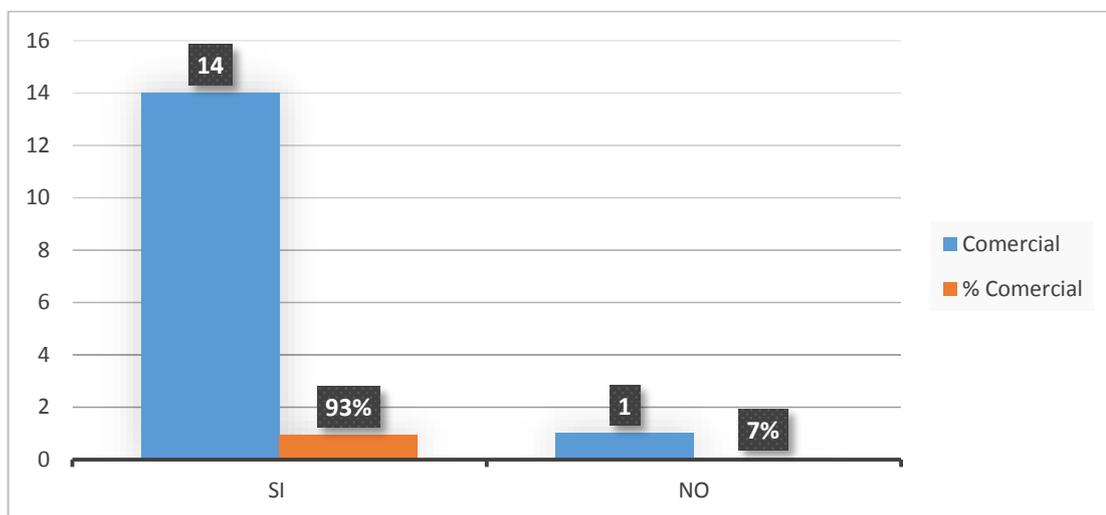
Del 100% de los encuestados, el 73% no tiene claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales, el 27% tiene claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales.

Tabla 27: ¿Su empresa utiliza la medición de resultados?

Alternativa	Comercial	% Comercial	Total	% Total
Si	14	93%	14	93%
No	1	7%	1	6.67%
Total	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a las mypes

Gráfico 25: ¿Su empresa utiliza la medición de resultados?



Fuente: Tabla 27

Descripción:

Del 100% de los encuestados, el 93% utiliza la medición de resultados, el 7% no utiliza la medición de resultados.

5.2. Análisis de resultados

El análisis busca relacionar los resultados en la investigación con el objetivo de la investigación, la revisión de literatura y la hipótesis planteada con instrumentos de validación y dirección de la investigación.

A continuación, analizaremos las respuestas obtenidas en la investigación e iremos relacionándolas con nuestra bibliografía y desarrollo:

Objetivo general:

“Investigar la relación de uso de la eficacia de los procesos administrativos con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial rubro joyería del distrito de Callería, 2019”.

Según los resultados obtenidos de las preguntas a las mypes, la eficacia de los procesos administrativos tiene relación con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería. El cual es reforzado con las prácticas como se indica en las siguientes tablas:

En la pregunta: **Tabla N°07: ¿Su empresa se desarrollan con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente?**

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 67% no desarrollan con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente y el 33% desarrollan con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente.

En los resultados se aprecia que actualmente los representantes de las mypes no están desarrollando una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos

eficientemente, se observa que la gestión de calidad tiene relación a la eficiencia de los procesos administrativos.

Al respecto, **Lazaro, C. (2017)**, lo confirma en su tesis “Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017”.
Objetivos generales: determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa año, 2017, tipo de investigación No experimental – transversal – descriptivo y se utilizó una población de 22 micro y pequeñas empresas las cuales fueron determinadas mediante un rastreo dentro de la Ciudad de Pucallpa.

Tabla N°08: ¿Su empresa se administran aplicando las herramientas de gestión de calidad?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 60% no se administran aplicando las herramientas de gestión de calidad y el 40% se administran aplicando las herramientas de gestión de calidad.

En los resultados se observa que las mypes de este sector no están siendo administradas aplicando las herramientas de gestión de calidad, el desempeño de la gestión tiene relación a la eficacia de los procesos administrativos.

Tabla N°09: ¿Su empresa mide el desempeño de sus trabajadores en su gestión de calidad?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 73% no lograran

tener una gestión de calidad, si tiene un eficiente proceso administrativo y 27% lograra tener una gestión de calidad, si tiene un eficiente proceso administrativo.

En los resultados se observan que los representantes de las mypes, tienen incertidumbre de utilizar los procesos administrativos como fuente de eficiencia.

Tabla N°10: ¿Su empresa realiza el análisis FODA?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 7% realiza el análisis FODA.

En los resultados se aprecia que los micros empresarios no tienen interés en realizar un análisis externo e interno de sus empresas.

Tabla N°11: ¿La gestión que realiza su empresa está acorde a las exigencias del mercado?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 93% no creó que la gestión de calidad se relaciona con la eficiencia de los procesos administrativos de su empresa y el 7% creó que la gestión de calidad se relaciona con la eficiencia de los procesos administrativos de su empresa.

En los resultados se observan que los micro empresarios no creen que la gestión de calidad ayude a la eficiencia de los procesos administrativos.

Tabla N°12: ¿Su empresa utilizan el proceso administrativo como la planificación, organización, dirección y control para lograr sus objetivos eficientemente?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 87% no utilizan el proceso administrativo como la planificación, organización, dirección y control para lograr sus objetivos eficientemente y el 13% utilizan el proceso administrativo como la planificación, organización, dirección y control para lograr sus objetivos eficientemente.

En los resultados se aprecia que actualmente los micro empresarios no están utilizando los procesos administrativos para lograr sus objetivos con eficiencia.

Tabla N°13: ¿Conoce los beneficios de la utilización de los procesos administrativos?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 53% Conoce los beneficios de la utilización de los procesos administrativos, 47% no Conoce los beneficios de la utilización de los procesos administrativos.

De los resultados obtenidos se observa que la mitad de la población de las mypes del sector comercial, rubro joyería conocen los beneficios de los procesos administrativos porque se capacitan pero no lo aplican.

Objetivos específicos 1

“Determinar la relación de la planeación con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyerías del distrito de Callería, 2019”.

Según los resultados obtenidos de las preguntas a las mypes, la planeación tiene relación con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería. El cual es reforzado con las prácticas como se indica en las siguientes tablas:

Tabla N°14: ¿Cree que tener un eficaz proceso administrativo brinda una gestión de calidad?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 87% no direcciona la utilización de los procesos administrativos para una gestión de calidad y solo el 13% direcciona la utilización de los procesos administrativos para una gestión de calidad.

En los resultados se aprecia que direccionamiento de las mypes no está en la utilización de los procesos administrativos para una gestión de calidad.

Tabla N°15: ¿En su empresa se enfoca al cumplimiento de objetivos?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 53% se enfoca al cumplimiento de objetivos y 47% no se enfoca al cumplimiento de objetivos.

En los resultados se observa que los micro empresarios se enfocan al cumplimientos de objetivos.

Tabla N°16: ¿Su empresa tiene un plan estratégico?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 73% no tiene un plan estratégico y el 27% tiene un plan estratégico.

En los resultados se aprecia que la mypes que se desarrollan en el rubro joyerías no tiene un plan estratégico.

Tabla N°17: ¿Su empresa tiene definido los objetivos?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 100% tiene definido los objetivos.

En los resultados se observa que las mypes tienen definidos sus objetivos pero anteriormente se ve que no enfatizan al cumplimiento de objetivos.

Tabla N°18: ¿Tiene bien identificado su misión y visión?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 73% no Tiene bien identificado su misión y visión y el 27% Tiene bien identificado su misión y visión.

En los resultados se observa que las mypes no tienen identificados cuál es su misión y visión, lo tienen identificados empíricamente.

Objetivos específicos 2

Determinar la relación organización con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería del distrito de Callería, 2019.

Según los resultados obtenidos de las preguntas a las mypes, la organización tiene relación con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería. El cual es reforzado con las prácticas como se indica en las siguientes tablas:

Tabla N°19: ¿Su empresa tiene implementado y bien desarrollado su organigrama?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 73% no tiene implementado y bien desarrollado su organigrama y el 27% tiene implementado y bien desarrollado su organigrama.

En los resultados se observa que la mypes no tiene interés en desarrollar un organigrama, las funciones lo simplifican.

Tabla N°20: ¿Su empresa realizó su estructura orgánica?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 80% no realizó su estructura orgánica y el 20% realizó su estructura orgánica.

En los resultados se aprecia que los micro empresarios no realizaron una estructura orgánica para definir los puestos de sus trabajadores.

Tabla N°21: ¿Su empresa tiene definido su manual de operaciones y funciones?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 100% no manifiesta que tiene definido su manual de operaciones y funciones.

Los resultados reflejan que las empresas no tienen un manual de operación y funciones, lo que se ve es que las funciones de diversas áreas lo desarrollan todos los trabajadores en conjunto.

Objetivos específicos 3

Determinar la relación de la dirección con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial rubro joyería del distrito de Callería, 2019.

Según los resultados obtenidos de las preguntas a las mypes, la dirección tiene relación con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería. El cual es reforzado con las prácticas como se indica en las siguientes tablas:

TABLA N°22: ¿Su empresa direcciona el liderazgo?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 33% direcciona el liderazgo al cumplimiento de objetivos y 67% no direcciona el liderazgo al cumplimiento de objetivos.

En los resultados se observa que los micro empresarios no utilizan un liderazgo al cumplimiento de objetivos.

TABLA N°23: ¿Qué tipo de liderazgo considera que utiliza en su empresa?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 93% tiene un liderazgo autocrático, el 7% tiene un liderazgo participativo o democrático, el 0% tiene un liderazgo burocrático, el 0% tiene un liderazgo carismático.

En los resultados se observa que los micros empresarios tienen un liderazgo autocrático lo que hace que las decisiones solo las pueda tomar.

TABLA N°24: ¿Su empresa utiliza la motivación para el cumplimiento de objetivos?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 100% utiliza la motivación para el cumplimiento de objetivos.

En el resultado se observa que los micro empresarios motivan con algún tipo de incentivo a sus trabajadores para que alcancen sus objetivos.

Objetivos específicos 3

Determinar la relación del control con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial rubro joyería del distrito de Callería, 2019.

Según los resultados obtenidos de las preguntas a las mypes, el control tiene relación con la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro joyería. El cual es reforzado con las prácticas como se indica en las siguientes tablas:

TABLA N°25: ¿Su empresa se enfoca al control administrativo?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 87% no se enfoca al control administrativo, el 13% se enfoca al control administrativo.

En los resultados se observa que los micro empresarios manejan un control empírico ya que no enfocan al control administrativo.

TABLA N°26: ¿Su empresa tiene claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 73% no tiene claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales, el 27% tiene claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales.

En el resultado se observa que los trabajadores de las mypes no tienen claridad sobre sus objetivos y estrategias organizacionales.

TABLA N°27: ¿Su empresa utiliza la medición de resultados?

Del total de 15 mypes que compone la muestra, se halló que el 93% manifiesta que definió sus metas para desarrollar su empresa y un 7% no definen sus metas para su desarrollo.

Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro joyería del distrito de Cellería, 2019.

Según los resultados de investigación, la hipótesis es válida porque se comprueba que la gestión de calidad en las mypes tiene relación significativamente con la eficacia de los procesos administrativos.

Se refuerza con la investigación de **Osoria, I. (2014)** determina en su tesis “El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango - Guatemala” tiene como objetivo general: determinar la aplicación del proceso administrativo, para establecer la manera que es utilizada en los

establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango, su tipo de investigación es descriptiva y su muestra estudiada es la siguiente, para la investigación se tomaron establecimientos de las dos jornadas, matutina y vespertina en la que trabajan desde 2 niveles (preprimaria y primaria) hasta 4 niveles (preprimaria, primaria, básico y diversificado). En la recolección de datos se aplicó la forma aleatoria, es decir, de una lista obtenida en la departamental de educación, del 100% equivalente a 80 establecimientos, se eligieron al azar tomando un 75% de la población equivalente a 60 establecimientos. En la que concluye: *“que en planeación no es efectuada, solamente hacen Planificación (se encuentra los contenidos programáticos educativos); no tienen objetivos como empresa, no tienen una misión ni visión clara como organización. También no planean apropiadamente las actividades de quien lo debe hacer y cómo debe hacerlo. En organización y dirección, no pueden cumplir con su cometido debido a la falta de una Planeación administrativa, que contenga un objetivo, la misión, visión, funciones a delegar, a quien delegar la autoridad responsabilidad y cómo distribuir los recursos disponibles. Se desconocen la existencia de un organigrama del establecimiento, es decir, que el personal no conoce cómo está distribuida la jerarquía y la autoridad dentro del establecimiento”*.

5.3. Plan de Mejora

Desarrollo de un plan estratégico: donde especifique los objetivos, la visión, la misión y las políticas internas de la mypes.

El plan estratégico ayudara a las mypes a desarrollarse, anticipar cualquier tipo de eventualidad en el futuro y poder tomar una buena decisión.

Implementar un organigrama funcional: donde indique cada uno de los puestos y funciones de personal.

Acá se implementará un organigrama donde se establecerá la jerarquía de cada uno de los colaboradores y se creará una estructura organizativa donde especifique las funciones que desarrollará cada uno de los colaboradores dentro de la empresa y tipo de responsabilidad que tiene para la toma de decisiones.

Dirección: elabora un plan de trabajo donde cada uno de los involucrados en el desarrollo de la empresa de su opinión para lograr los objetivos planeados y enfocados al liderazgo.

En el control: el desarrollo de un sistema funcional para observar los avances y logros dentro de la micro empresa, con énfasis al cumplimiento de los objetivos planteados en el plan estratégico.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La eficacia de los procesos administrativos tiene relación con la gestión de calidad porque cada proceso desarrollado dentro de la mypes brinda calidad en los servicios, en el desarrollo de actividades y permite el cumplimiento de los objetivos.

En la actualidad en las micro empresas rubro joyerías no están aplicando los procesos administrativos adecuadamente para llegar a una gestión de calidad, lo que hacen es seguir lineamientos desordenados al cumplimiento de objetivos, sin un planeamiento estrategia adecuado.

La organización que realizan las mypes del sector comercial rubro joyería tienen relación con la gestión de calidad, lo que se observa que no lo están aplican correctamente, por el hecho que simplifican las labores de trabajadores, sin tener áreas marcadas para la producción y las funciones no están distribuidas por trabajadores o por desempeño que realizan.

El direccionamiento o la dirección en las mypes del sector comercial rubro joyería tienen relación con la gestión de calidad, según el manejo de las mypes en la actualidad se observa como los administradores, dueños direccionan a los trabajadores a la producción y no se enfocan a los resultados y cumplimientos de objetivos.

Por último el control en las mypes rubro joyera tiene relación con la gestión de calidad, pero los micro empresarios no tienen interés en el control o manejo de resultados, en la eficiencia y eficacia del desarrollo de las actividades dentro de la mypes.

6.2. Recomendaciones

Ya que existe una relación en la eficacia de los procesos administrativos con la gestión de calidad se tendría que enfatizar en la utilización de cada proceso, encaminando al cumplimiento de objetivos en las mypes del sector comercial rubro joyería.

Para tener una buena planeación se tiene que desarrollar el documento de plan estratégico donde especifique los lineamientos externos e internos para el cumplimiento de objetivos y la operacionalización de cada miembro de la empresa.

Para la organización tendrían que tener un organigrama funcional, donde se denomine los cargos, funciones y responsabilidad de cada uno de los trabajadores de la micro empresa.

En el direccionamiento el micro empresario tendrá que capacitarse en lo que es el direccionamiento de la empresa al cumplimiento de objetivos con el liderazgo.

Para tener un control de las actividades o desempeño de trabajadores el micro empresario implantaría que implementar un sistema ya sea un software o puede ser manual para saber cuan eficiente y eficaz son las actividades que realizan dentro de la mypes.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Aenor. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. ESPAÑA: AENOR.
- Bárcena, A., Prado, A., Cemolli, M., & Perez, R. (2016). *Como mejorar la competitividad de las pymes en la unión europea y america latina y el caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas Cepal.
- Bernal, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2018). *Porcesos Administrativos para las organizaciones del siglo XXI*. Mexico: Pearson Educación de Mexico S.A.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2016). *Gestión de calidad: conceptos, Enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Educacioón S.A.
- Cano, C. A. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Bogotá: Universidad de bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Castillo, S. L., & Tumbaco, G. K. (2015). *Creación de una Pequeña Empresa Situada en Atacames (Esmeralda) para la Fabricación de Joyas Artesanales de Coco y Concha Perla Combinada con Plata para Exportar al Mercado Canadiense*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Cordova, R. (2015). *Proceso Administrativo*. Estado de Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.
- Dávila, M. (2017). *Gestión de calidad para incrementar la resntabilidad en la empresa GM Fiori Industrial Srl. 2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Diestra, R., & Torres, A. A. (2017). *Administración por Objetivos (APO), Como Instrumento de Gestión Organizacional en la empresa Exotic Chocolatier S.A.C. en la Ciudad de Tarapoto Periodo 2014*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martin.

- Domingo, E., & Huamán, I. I. (2017). *Gestión y Calidad del Servicio de la Agencia MiBanco, 2016*. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali.
- Espinoza, L., & Centurión, R. Z. (2016). *Gestión de calidad y Marketing estratégico en Mypes del sector comercial, rubro venta minorista de ropa, galería señor de los milagros, huarmey, 2016*. Huarmey : Universidad Católica los Ángeles de Chimbote .
- Fernández, S., P., & Díaz S, P. (2016). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. España: Universitario Juan Canalejo.
- Flores, S. E. (2015). *Procesos Administrativos y gestión empresarial en Coproabas, jinotega 2010 - 2013*. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Herrera, B. (2014). *Análisis Estructural De Las MYPES y PYMEs*. Lima: Quipuramayoc.
- Jiménez, R. (2014). *Metodología de la investigación - Elementos básicos para la investigación clínica*. Habana: La editorial de ciencias médicas del centro nacional de información de ciencias médicas.
- Lazaro, C. L. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017*. Pucallpa: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Lopez, K. Y., & Roa, A. E. (2016). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva Kontrolar TPK Ltda. bajo los lineamientos de NTC ISO 9001:2015*. Bogotá: Universidad Libre.

- Luna, K. A. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurante en el distrito de nuevo Chimbote, 2013*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Matute, G., Albújar, H., Janampa, L., Odar, R., & Osorio, M. D. (2013). *Sistema Nacional de Capacitación para la Mype Peruana*. Lima: © Universidad ESAN.
- Mejía, L. M., Polío, M. G., & Reyes, D. B. (2013). *Plan estratégico de marketing para la empresa de productos de limpieza clean-o en su línea desinfectantes de pisos para su comercialización en el mercado de tegucigalpa, honduras*. El Salvador : Universidad del El Salvador .
- Mendoza, P., & Robles, L. (2015). *Planeamiento Estratégico en la Gerencia Aplicado a Servicios de Salud*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marco.
- Ojanama, H. A. (2018). *Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de Atención al Cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio, Rubro Transporte Terrestre de Pasajeros, Ruta Pucallpa - Aguaytia, Año 2018*. Pucallpa: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Osoria, I. L. (2014). *El Proceso Administrativo y sus Efectos en los Establecimientos Educativos Privados en la Ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Pérez, J. F. (2013). *Control de la gestión empresarial*. Madrid: © ESIC EDITORIAL.

- Pérez, J., & Merino, M. (29 de julio de 2017). *Definición.pe*. Obtenido de <http://definicion.de/gestion/>
- Quiroz, J. N. (2016). *Sistema De Gestión De La Calidad En El Área Socio – Educativa, Perteneciente A La Casona De La Universidad De Oriente – Núcleo Bolívar, Mediante La Aplicación De La Norma Iso 9001-2008*. Ciudad Bolívar: Universidad del Oriente Núcleo de Bolívar.
- Rengifo, C. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016*. San Juan Bautista: Universidad Católica los angeles de chimbote.
- Rey, C., & Ramil, M. (2017). *Métodos Estadísticos Aplicados a las Auditorías Sociolaborales 2º edición*. España: © Netbiblo, S. L.
- Rodríguez, M. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mypes en los Servicios de Venta de Electrodoméstico en el Distrito de Juanjuí, Año 2016*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Rodríguez, J. G., Saldaña, T. V., Tunque, F. C., & Vela, J. C. (2017). *Planeamiento Estratégico de la Provincia de Coronel Portillo*. Arequipa: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rosales, Y. D. (2017). *Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarney, año 2016*. Huarney: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

- Saavedra, T. D. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las mype rubro panaderías del centro de tambo grande año 2018*. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- San Miguel, E. (2015). *Gestión de la calidad y marketing en los centros residenciales para personas mayores*. Donostia-San Sebastián: Universidad del País Vasco.
- Tarí, J. j. (2014). *Calidad total: Fuente de ventaja competitiva*. Murcia: Publicaciones Universidad de Alicante.
- Ugaz, L. A. (2013). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de leñas*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Villarroel, F. (2016). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 para empresas de tecnología y servicios industriales indoamericanas*. Santiago: Universidad de Chile.
- Yamakawa, P., del Castillo, C., Baldeón, J., Espinoza, L. M., Granda, J. C., & Vega, L. (2014). *Modelo tecnológico de integración de servicios para la mype peruana*. Lima: ESAN EDICIONES.

ANEXOS

1.- Presupuesto

Para ayudar en la realización del presente informe final de investigación, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/.7254.00.

Tabla 28: Presupuesto

ITEM	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANT.	P/UNIT	TOTAL
1	Curso de Titulación	1	1	3,000.00	3,000.00
2	Servicio de anti plagio	1	1	100.00	100.00
3	Asesoramiento	1	1	2,000.00	2,000.00
	MATERIALES DE ESCRITORIO				
1	Agenda	1	1	15.00	15.00
2	Lapiceros	2	2	3.00	6.00
3	Cuaderno grande	1	1	5.00	5.00
4	Folder Manila A4	4	4	0.50	2.00
5	Sobre Manila	6	6	0.50	3.00
6	Faster	1 caja	1	5.00	5.00
7	Archivador	1	1	12.00	12.00
8	Papel Bond	1 millar	1	22.00	22.00
	EQUIPAMIENTO				
9	Computadora	1	1	1,500.00	1,500.00
10	USB 8 gigas	1	1	25.00	25.00
11	Impresora	1	1	250.00	250.00
12	Tintas para impresora	4	4	5.00	20.00
	SERVICIOS				0.00
13	Internet	1	55	1.00	55.00
14	Fotocopias	4 juegos	350	0.10	35.00
15	Impresiones	4 juegos	350	0.50	175.00
16	Encuadernación	4	4	6.00	24.00
	TOTAL				7,254.00

Fuente: Elaboración propia

2.- Cronograma

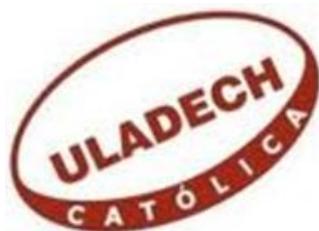
El cronograma de seguimiento y cumplimiento en el desarrollo del presente informe final de investigación, en semanas por mes y por semestre es el siguiente:

Tabla 29: Cronograma

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	
																26-may

Fuente: elaboración propia

3.- Encuesta



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las mypes para la obtención de datos para el trabajo de investigación denominado “gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro joyería distrito de Callería, año 2019”

ENCUESTA

“la información que usted nos proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece su valiosa colaboración”

Encuestado(a): _____ Fecha: ___/___/___

A. DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es la edad del mico empresario?
 - a. 18 a 29 años
 - b. 30 a 44 años
 - c. 45 a 64 años
 - d. De 65 a más años
2. ¿Cuál es el sexo del micro empresario?
 - a. Masculino
 - b. Femenino
3. ¿Cuál es el grado obtenido?
 - a. Primaria
 - b. Secundaria
 - c. Técnica
 - d. Universitaria
4. ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la micro empresa?
 - a. Dueño
 - b. Administrador
 - c. Gerente

B. GESTIÓN DE CALIDAD

5. ¿Su empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente?
 - a. Si
 - b. No
6. ¿Su empresa se administran aplicando las herramientas de gestión de calidad?
 - a. Si
 - b. No
7. ¿Su empresa mide el desempeño de sus trabajadores en su gestión de calidad?
 - a. Si
 - b. No
8. ¿Su empresa realiza el análisis FODA?

