



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
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 SERVICIO RUBRO SEGURIDAD Y
VIGILANCIA - CALLERÍA, 2019**

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

AUTOR

BACH. ERWIN EISTEN RENGIFO VASQUEZ
ORCID: 0000-0003-0511-2995

ASESOR

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA
ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – UCAYALI

2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro seguridad y vigilancia – Callería, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

Rengifo Vásquez Erwin Eisten

ORCID: 0000-0003-0511-2995

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Bachiller de la Escuela Profesional de Administración, Pucallpa – Perú.

ASESOR:

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Universidad católica los ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Pucallpa – Perú.

JURADO

Grandes García, Geider

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Sáenz Villaverde, Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID: 0000-0001-5070-4450

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Marleni F. Sáenz Villaverde

Secretario

ORCID ID 0000-0001-9818-7130

Mgtr. José W. Mozombite Armas

Miembro

ORCID: 0000-0001-5070-4450

Dr. Geider Grandes García

Presidente

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

Mba. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

ORCID ID 0000-0002-6167-9323

AGRADECIMIENTO

A Dios, sobre todas las cosas, por darme vida,
salud y a la maravillosa familia que tengo.

Al asesor del taller, **MBA Crysber
Valdiviezo**, por acompañarnos y guiarnos
hasta hacer plasmar en una realidad nuestra
tesis y sustentación.

A la ULADECH Católica – filial Pucallpa,
el lugar donde me formé académicamente y
que hoy hace posible alcanzar i meta de ser un
profesional. Gracias a todos, maestros,
compañeros de clase, personal administrativo
que labora allí.

Gracias a todos los que de una u otra forma
han colaborado con la realización de esta tesis.

DEDICATORIA

A mi querido hijo Erwin Mattias, quien es el pilar fundamental que me sostiene e impulsa para alcanzar los objetivos que me trazado.

A mi familia, por su comprensión, paciencia, cariño y ánimos para no desmayar hasta lograr el objetivo de ser profesional.

A los docentes con quienes tuve el honor de ser su discípulo en estos años de formación,

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo principal el determinar cómo se relaciona la gestión de calidad con la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Seguridad y Vigilancia del distrito de Callería 2019. Se realizó con una metodología de tipo cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se trabajó con una muestra de 12 empresas del rubro seleccionadas por conveniencia, a cuyos propietarios o representantes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas, para recolectar los datos sobre las variables de estudio. Los datos obtenidos fueron procesados con el software estadístico SPSS V24, hallándose los siguientes resultados: la mayoría de empresarios son hombres con una edad de 30 años a más, y tienen estudios superiores técnicos; las empresas tienen de 6 a más años funcionando y cuentan con más de 10 colaboradores. En ellas se define la visión y misión, y se gestiona con la filosofía de la mejora continua. Las empresas aplican un plan de negocios que ayuda a cumplir con los objetivos. Sobre los procesos: el plan se cumple en su totalidad, se monitorea mensualmente por los gerentes (80%). Tienen un organigrama y se organiza por áreas y departamentos. El 83% opina que su proceso administrativo es muy eficaz. Se llega a la conclusión que la gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia de los procesos administrativos.

Palabras clave: Gestión de calidad, procesos administrativos, Mypes.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine how quality management relates to the effectiveness of the administrative processes of micro and small companies in the services sector, Security and Surveillance in the district of Callería 2019. It was carried out with a quantitative methodology , correlational level and non-experimental, transversal and descriptive design. We worked with a sample of 12 companies selected for convenience, whose owners or representatives were applied a questionnaire of 18 questions, to collect data on the study variables. The data obtained were processed with the SPSS V24 statistical software, the following results being found: the majority of entrepreneurs are men with an age of 30 years or more, and have higher technical studies; Companies have 6 or more years in operation and have more than 10 employees. In them the vision and mission are defined, and managed with the philosophy of continuous improvement. Companies apply a business plan that helps meet the objectives. About the processes: the plan is fulfilled in its entirety, monitored monthly by the managers (80%). They have an organizational chart and are organized by areas and departments. 83% think that their administrative process is very effective. It is concluded that quality management is positively related to the effectiveness of administrative processes.

Keywords: Quality management, administrative processes, Mypes.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	7
2.1. Antecedentes del estudio	7
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.2. Bases teóricas.....	17
2.2.1. Teorías de gestión	17
2.2.2. Gestión de calidad.....	20
2.2.3. El proceso administrativo	25
2.2.4. Las micro y pequeñas empresas.....	30
2.2.5. Seguridad y vigilancia	32
III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	34
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	35
4.1. Diseño de la investigación	35
4.1.1. El tipo de investigación.....	35
4.1.2. Nivel de la investigación.....	35
4.1.3. Diseño de la investigación	35

4.2. Población y muestra.....	36
4.3. Definición y Operacionalización de las variables.....	37
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.5. Plan de análisis de datos	39
4.6. Matriz de consistencia	39
4.7. Principios éticos.....	42
V. RESULTADOS.....	45
5.1. Resultados.....	45
5.2. Análisis de resultados	64
VI. CONCLUSIONES	70
6.1. Conclusiones.....	70
6.2. Recomendaciones	71
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	73
ANEXOS	77
Anexo 1. Cuestionario	77
Anexo 2. Cuadro de universo o población.....	82
Anexo 3. Base de datos.....	83
Anexo 4. Evidencia fotográfica	85

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad del microempresario.....	45
Tabla 2. Género del microempresario.....	46
Tabla 3. Grado de instrucción del empresario.....	47
Tabla 4. Tiempo de funcionamiento de la empresa en el mercado.....	48
Tabla 5. Número de colaboradores en la empresa.....	49
Tabla 6. Define misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su empresa	50
Tabla 7. Gestiona el negocio con la filosofía de la mejora continua.....	51
Tabla 8. Ha realizado el análisis FODA y PEST a su empresa.....	52
Tabla 9. Diseña y aplica un plan de negocio en su empresa.....	53
Tabla 10. Resultados de utilizar un plan de negocio.....	54
Tabla 11. Si cumple con la planeación en su empresa.....	55
Tabla 12. Frecuencia con la que monitorea los planes de trabajo en su empresa	56
Tabla 13. Encargado de revisar los planes de trabajo en su empresa.....	57
Tabla 14. Existe un organigrama en la empresa.....	58
Tabla 15. Organización del personal de la empresa.....	59
Tabla 16. Capacitaciones anuales del personal de la empresa.....	60
Tabla 17. Opinión sobre el proceso administrativo que utiliza en su empresa....	61
Tabla 18. Etapa en que se presentaron más dificultades en su empresa.....	62
Tabla 19. Estadísticos descriptivos.....	63
Tabla 20. Correlaciones.....	63

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación porcentual de la Edad del microempresario.....	45
Figura 2. Representación porcentual del Género del microempresario.....	46
Figura 3. Representación porcentual del Grado de instrucción del empresario..	47
Figura 4. Representación porcentual del Tiempo de funcionamiento de la empresa en el mercado.....	48
Figura 5. Representación porcentual del Número de colaboradores en la empresa.....	49
Figura 6. Representación porcentual del Define la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su empresa.....	50
Figura 7. Representación porcentual de Gestiona el negocio con la filosofía de la mejora continua.....	51
Figura 8. Representación porcentual respecto a si ha realizado el análisis FODA y PEST a su empresa.....	52
Figura 9. Representación porcentual de si Diseña y aplica un plan de negocio en su empresa.....	53
Figura 10. Representación del Resultado de utilizar un plan de negocio	54
Figura 11. Representación porcentual de Si cumple con la planeación en su empresa.....	55
Figura 12. Representación porcentual de la Frecuencia con la que monitorea los planes de trabajo en su empresa.....	56
Figura 13. Representación porcentual respecto al Encargado de revisar los planes de trabajo en su empresa.....	57
Figura 14. Representación porcentual de Existe un organigrama en la empresa	58
Figura 15. Representación porcentual de la Organización del personal.....	59
Figura 16. Representación porcentual del Número de capacitaciones anuales del personal de la empresa.....	60
Figura 17. Representación porcentual de la Opinión del proceso administrativo que utiliza en su empresa.....	61
Figura 18. Representación porcentual de Etapa del proceso en que presentaron más dificultades en su empresa.....	62

I. INTRODUCCIÓN

El conocer sobre gestión y sobre los procesos administrativos básicos necesarios para el eficiente manejo de una empresa es sumamente importante, sobre todo para aquellas pequeñas empresas que buscan precisamente alcanzar la estabilidad, crecimiento, competitividad, formalización y desarrollo.

Conocer las actividades que se realizan dentro de la empresa, en este caso las Mypes; y lo que conlleva a saber, conocer y aplicar las técnicas de gestión y parámetros para un buen manejo administrativo, para implementar distintas políticas, normas o procedimientos de calidad a seguir en un periodo determinado, así como también se pueden enfocar en dar soluciones a los problemas que aquejan a las Mypes emergentes que hoy en día necesitan conocer más y orientarse sobre cómo llevar a cabo una gerencia de calidad que redunde en los demás procesos administrativos del negocio.

En nuestro país, y en muchas partes de Latinoamérica, los pequeños emprendimientos afrontan muchos problemas en sus primeros años de funcionamiento, esa etapa en la que deben de lograr establecerse, posicionarse en el mercado y a partir de esto, ambicionar al crecimiento y la diversificación de sus actividades. Entre los factores a considerar como causantes de estos problemas, se pueden mencionar a la falta de financiamiento y a la informalidad con la que se conducen y administran los micro y pequeños negocios.

La falta de financiamiento se da por la inestabilidad de los negocios y los pocos activos con los que cuentan que no los hacen sujetos de crédito. Y la informalidad en su manejo administrativo pasa porque la mayoría de las Mypes son

manejados como empresas familiares, donde los puestos directivos son confiados a miembros de la familia así tengan o no conocimientos sobre administración ni gestión, y menos saben de la utilización de herramientas de gestión.

En este estudio, se decidió investigar y analizar a las Mypes del rubro empresas de seguridad y vigilancia del distrito de Callería, por considerar que es un campo poco estudiado aún y que es importante saber aspectos sobre los procesos administrativos que se desarrollan en ellas y cómo repercuten en lograr una gestión de calidad.

Una adecuada gestión administrativa se forma en una asociación constante de acciones requeridas en busca de la mejor utilización de recursos que, siempre tendrán la característica de ser escasos, por lo que las decisiones acertadas provocan en las organizaciones un impacto positivo y por el contrario de no ser lo suficientemente adecuadas y en el tiempo oportuno su impacto será negativo.

Numerosos beneficios puedan resultar de la implantación de un sistema de gestión de calidad en la empresa. Si bien, los más destacados pueden entenderse referidos a la gestión de la empresa, al mercado y a los clientes.

Respecto de los primeros, los sistemas de gestión de calidad permiten detectar los puntos en que es necesaria la mejora. Por tanto, facilitan la mejora de la eficiencia y la mejora continua. Pero además, buscan la participación del personal fomentando su motivación.

De cara al mercado, un sistema de gestión de calidad permite mejorar la imagen de la empresa, de sus productos y servicios, acceder a nuevos mercados o mejorar la cuota en los mercados en que la empresa esté presente.

Para los clientes, repercute en la mejora de la satisfacción de sus necesidades. Por ello, la consideración de este tipo de sistemas, ha pasado en los emprendedores y pymes de considerarse un gasto, a considerarse una inversión.

El establecimiento de sistemas de gestión de calidad en las pyme se ha ido introduciendo como consecuencia de la globalización de la economía y la necesidad de trabajar, en muchos casos, con clientes que exigen este tipo de sistemas. Sin embargo, las ventajas que aportan, cuando se trabaja en entornos muy competitivos, ha llevado a que se multiplican las certificaciones en este tipo de empresas.

Pero ¿qué diferencia importante pueden presentar las medianas empresas, además de su mayor capital económico, con respecto a las más pequeñas, para afrontar con éxito las dificultades de los primeros años de existencia? Pues, creemos que básicamente es el manejo administrativo o gerencial. Mientras en una empresa de tamaño considerable se cuenta con áreas administrativas, comerciales y de contingencia, en las que se cuenta con personal calificado en cada área; en las empresas pequeñas son pocas personas las encargadas de hacer todo, siendo el propietario quien se encarga de prácticamente todo el manejo administrativo, apoyado por una secretaria y algún empleado de confianza que funge de capataz y controla al personal comercial o productivo.

Obviamente, si se cuenta con un buen manejo gerencial y administrativo, la empresa se guiará por su misión y visión, establecidos desde su creación, se fijarán planes y metas a corto, mediano y largo plazo. Cada área tendrá su manual de organización y funciones, y su reglamento interno, que establecen y definen las funciones y obligaciones de cada trabajador dentro de la empresa. Si se cuenta con un programa de gestión de calidad habrá un área de atención al cliente con servicios

post venta y atención de reclamos; además de controles logísticos, marketing e imagen empresarial. Manejando una empresa desde esta perspectiva habrá eficacia en los procesos administrativos de esta institución, lo que conllevará al buen desempeño de la empresa, a su desarrollo, consolidación y crecimiento.

Siguiendo en la línea de lo mencionado, Borawski (2006) afirma que “las empresas hoy más que nunca deben preocuparse por la calidad porque se sabe que a medida que la competencia se hace más aguda, la empresa para aumentar la capacidad de ganar y mantener un mercado deberá elaborar un producto de calidad que justifique la aceptación del consumidor”. A pesar de que, para una MYPE la calidad se deba reducir a “cumplir con los requerimientos”, que demanda el establecer formalmente un negocio y las condiciones para ofrecer debidamente el producto o servicio, pensando más en el costo final que representará el valor del producto para el cliente (Colunga y Saldierna, 1994 p.37).

Esto es, que la calidad cuesta, y mantenerla en todos los procesos el negocio más aún; sin duda que esto al final se verá reflejado en el costo del servicio o producto que se ofrece. Sin embargo, regresando a las empresas más pequeñas, ¿cómo se podría dar una gestión de calidad con poco presupuesto y limitados recursos materiales y humanos? Se podría dar simplificando los procesos y manejando eficientemente los recursos. Para esto el propietario debe capacitarse en manejo administrativo y gestión de calidad, así como capacitar a su personal para trabajar con una misión centrada en el cliente, que es la razón de ser de toda empresa.

Ante la problemática así caracterizada, se enunció el problema de investigación de la siguiente manera: ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la

eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Seguridad y Vigilancia del distrito de Callería – Pucallpa, 2019?

Y se planteó el objetivo general: Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Seguridad y Vigilancia del distrito de Callería – Pucallpa, 2019.

Acompañado de los objetivos específicos:

- a) Identificar las herramientas de gestión que se utilizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Seguridad y Vigilancia del distrito de Callería – Pucallpa, 2019.
- b) Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Seguridad y Vigilancia del distrito de Callería – Pucallpa, 2019.
- c) Determinar la relación de la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Seguridad y Vigilancia del distrito de Callería – Pucallpa, 2019.

El estudio se justificó por lo siguiente:

Desarrollar esta investigación era de suma importancia debido a que las micro y pequeñas empresas cumplen un papel preponderante en el desarrollo de la economía local, regional, nacional y mundial, sobre todo por su generación de empleo, y por ser el motor del aparato productivo.

Otro aporte de esta investigación se dio porque se justificaron y se fundamentaron concepciones que abordan sobre la gestión de calidad, los mismos que son aplicados en determinados casos, y, en otros deberían de ser aplicados en las empresas de Seguridad y Vigilancia del distrito de Callería, para una eficiente gestión administrativo y empresarial.

Así mismo, con esta investigación se pudo conocer características relevantes con respecto a los gerentes o propietarios de estas mypes, sobre su gestión administrativa y el desarrollo empresarial que tienen, aspectos que nos sirvieron para caracterizar a los microempresarios de la localidad desde el tipo de gestión que realizan en su empresa y de la eficiencia de esta gestión en los procesos administrativo.

Por estas razones, el desarrollo de este estudio tiene una repercusión positiva para la sociedad ucayalina, de los resultados y conclusiones a los que se arribó se tiene valiosa información para las empresas, pues se han demostrado las ventajas y beneficios que se alcanza al hacer uso de un sistema de gestión de calidad, y de la forma cómo esto se relaciona con la eficacia de sus procesos administrativos. .

Por último, la investigación también se justificó, ya que puede servir de modelo para llevar a cabo otros estudios de similares características en otros rubros, de los sectores comercial, producción o servicios, en la ciudad de Pucallpa, de la provincia de Coronel Portillo, de la región Ucayali, y de otras zonas del país.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Cruz, M.; Tipanquiza A. (2019), Tesis “La gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito”, para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, -Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Su objetivo fue medir la relación existente entre la gestión de calidad y la rentabilidad del subsector comercial de la ciudad de Quito. Esto se realizó mediante la aplicación de encuestas dirigidas al personal que maneja los procesos de gestión de calidad o, en su defecto, al área administrativa o contable. De esta manera se obtuvo patrones de aplicabilidad, ejecutabilidad y efectividad que ayudaron a establecer ideas generales acerca del entorno de la problemática existente: políticas económicas escasas y no ajustadas a la realidad económica de estas entidades. Los resultados de la presente investigación indican que se identificaron las falencias producidas por no aplicar ningún sistema de gestión de calidad, como por ejemplo: pasivos elevados y un bajo volumen de ventas, lo cual puede reducir la rentabilidad. Se efectuó dos tipos de encuestas, uno dirigido a las entidades que ya han implementado un sistema de gestión de calidad y otro a las que no lo han hecho.

Páez, C. (2016). Tesis “Desarrollo del sistema de gestión calidad en la notaría 71 (setenta y uno) del círculo de Bogotá. Con base en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008”, para obtener el título de Ingeniero Industrial, Universidad Libre – Bogotá, Colombia. Su objetivo fue buscar la estandarización de cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la Notaria Setenta y Uno, teniendo en cuenta los

estándares de la Norma ISO 9001:2008 y en busca de la mejora continua. Se llevó a cabo la siguiente metodología: se realizó el diagnóstico inicial de la organización, una capacitación de sensibilización al personal, se diseñó la documentación exigida por la Norma ISO 9001:2008 así como la formulación de los indicadores de gestión de los procesos que permitirán la medición de resultados en los tiempos estipulados. De igual manera, con la información recolectada fue posible revisar los resultados de los indicadores de gestión por medio de las diferentes herramientas estadísticas y análisis de datos. Adicionalmente, como todo proyecto, es necesario realizar un análisis financiero para estimar los costos a incurrir y el tiempo en el que será posible retornar la inversión. Es importante resaltar el compromiso de la dirección en todo lo que conlleva desarrollar el sistema de gestión de calidad así como la colaboración de cada uno de los empleados que permitieron llevar a cabo el proyecto, donde se demuestra la calidad de su trabajo frente a ellos mismos como a los clientes externos.

Escobar, A.; Velandia G. y Navarro E. (2018). Tesis “Gestión del conocimiento y competitividad en las cooperativas con sección de ahorro y crédito”, para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad de la Costa, Colombia. Su objetivo fue analizar la relación entre la gestión del conocimiento y la competitividad en las cooperativas de ahorro y crédito de Barranquilla. La metodología utilizada se fundamenta en un enfoque racionalista crítico, paradigma cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental transversal. Para la técnica, se realizó una encuesta a través de un cuestionario aplicado a los gerentes de 30 cooperativas de ahorro y crédito, las cuales fueron seleccionadas de acuerdo a un muestreo aleatorio simple y los datos fueron

analizados mediante herramientas estadísticas. Los resultados demarcan la presencia de alineamientos que propenden por la creación, identificación, adquisición, clasificación, almacenamiento, aplicación, actualización y transferencia del conocimiento; sin embargo, no se presentan relaciones considerables entre estos procesos y el desarrollo de estrategias para la determinación de los factores clave de éxito; por este motivo, se concluye que en el contexto de las instituciones estudiadas, no existe evidencia empírica que soporte los fundamentos teóricos relacionados con la influencia de la administración de los activos intangibles, con respecto al desarrollo de competencias distintivas. Finalmente, se construyen las bases para la realización de estudios que busquen el fortalecimiento de las organizaciones solidarias a partir de la visualización de procesos sistemáticos que, asentados en las capacidades de aprendizaje organizacional, coadyuven a la obtención de una posición competitiva en el mercado.

Molina, P.; Botero S. y Montoya J. (2016). Estudio “Empresas de familia: conceptos y modelos para su análisis”, presentado El objetivo fue sistematizar los aportes realizados en relación con los modelos y desarrollos teóricos más reconocidos y utilizados en la actualidad para la comprensión de la dinámica de las empresas de familia como fenómeno económico, cuyo funcionamiento tiene características particulares que no se presentan en otros tipos de empresas. Con este fin, se realizó una búsqueda exhaustiva de la literatura relacionada, a partir de la revisión de fuentes secundarias, como libros, artículos y trabajos de grado. Los resultados de la revisión permiten concluir que el principal obstáculo para la investigación en empresas de familia es la propia definición de empresa familiar, lo cual podría solucionarse con una clara descripción y acuerdo internacional de los criterios utilizados para que una

organización sea considerada de tipo familiar, que no todos los recursos de las empresas familiares (familiness) permiten alcanzar y mantener una ventaja competitiva y que los diferentes modelos revisados hacen un aporte significativo a la teorización de las empresas de familia. Sin embargo, el modelo que más se puede acercar a la realidad organizacional de las empresas familiares es el modelo evolutivo tridimensional, porque es el único que incluye la dimensión del tiempo. Se propone una definición integradora de empresa familiar y las dimensiones de esta variable: poder y experiencia, las cuales deberían considerarse en las diferentes investigaciones para que puedan ser comparables entre ellas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

López, L. (2017). Tesis “Proceso administrativo y calidad de servicio en la gerencia de la mujer y desarrollo humano, Municipalidad de Carabaylo, Lima, 2017, para obtener el título de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo. El objetivo fue conocer la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio. Se aplicó una encuesta de 27 preguntas, a los 51 colaboradores de la Gerencia. Se evaluó la normalidad de las variables y dimensiones con la prueba de Kolmogorov- Smirnov y mediante la correlación de tau-b de Kendall se realizó el análisis inferencial. Mediante los resultados se encontró la relación entre ambas variables proceso administrativo y calidad de servicio en la Gerencia de la Mujer y Desarrollo Humano de la Municipalidad de Carabaylo, 2017 ($p < 0.05$), pero no se encontró relación entre proceso administrativo y bienes tangibles ($p > 0.05$). Por lo tanto, se recomienda evaluar constantemente las instalaciones de las oficinas y asimismo tomar en cuenta los materiales, así como folletos o afiches para brindar al usuario.

Robles, A. (2018). Tesis “Uso de instrumentos de gestión en la calidad del proceso administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2016”, para obtener el grado de Maestro, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el uso de instrumentos de gestión con la calidad del proceso administrativo de la institución en estudio. Se trabajó con una muestra de 100 trabajadores y 150 usuarios de los servicios administrativos. En la ejecución de la investigación se elaboraron dos instrumentos, el primero para medir la variable instrumentos de gestión y el segundo midió la calidad del servicio administrativo, estas fueron validadas y se obtuvieron los coeficientes de confiabilidad los que garantizaron su aplicabilidad; así mismo se formuló la hipótesis general la cual afirma que “Existe una relación significativa entre los instrumentos de gestión y la calidad del proceso administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Abancay, 2016”, donde se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis del investigador llegándose a la conclusión que existe una correlación entre los instrumentos de gestión y la calidad del proceso administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Abancay.

Olarte, P. (2018). Tesis “Sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil”, para obtener el grado de Maestro en Gestión de Alta Dirección, Universidad Nacional Federico Villarreal. Su objetivo fue determinar la influencia que tiene la implementación de un sistema de gestión de calidad en la eficacia empresarial. Los fundamentos de este estudio están basados en teorías y modelos existentes de la calidad y medición de la eficacia organizacional; el modelo que ha optado la empresa para su sistema de gestión de calidad está basado en las normas ISO 9001, con respecto a la eficacia empresarial la

evaluación y/o medición se hizo mediante el modelo de enfoque multidimensional, el cual consiste en recoger la percepción que tiene el personal de manera individual, grupal u organizacional respecto al desempeño de la eficacia organizacional en sus diversas dimensiones. Para alcanzar los objetivos propuestos se utilizaron metodologías y técnicas de investigación que permitieron obtener datos e información valiosa de la compañía, elementos fundamentales para determinar las vinculaciones existentes e influencia que existe entre las variables, sistema de gestión de calidad y la eficacia empresarial. Finalmente, como resultado del estudio se presenta las conclusiones y recomendaciones respectivas, las mismas que servirán a la organización como elementos de análisis y juicio para orientar de una mejor manera las estrategias de calidad y determinar las acciones a seguir para conseguir el desempeño requerido.

Cornejo, Y. (2019). Tesis “Caracterización de gestión de calidad y marketing en las mypes del sector comercio rubro venta de ropa para damas del distrito de Tumbes, 2019”, para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. El objetivo general fue determinar la caracterización de gestión de calidad y marketing de las empresas en estudio. La investigación tiene un tipo descriptivo, nivel cuantitativo y un diseño no experimental con una población de 10 propietarios de las mypes materia de investigación; se concluyó que se debe de prolongar mejores estrategias de venta; mejorar el plan de Marketing así mismo aumentar la publicidad del producto ya que existe mucha competitividad en el distrito de Tumbes, gracias a la aplicación del instrumento encuesta se ha podido dar cuenta que los clientes si se encuentran

satisfechos con las prendas que se ofrecen, la atención que se brinda en las mypes ayuda a que exista confianza entre trabajador y cliente.

Cuenca, P. (2019). Tesis “Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las mypes, sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018”, para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. El objetivo de investigación fue determinar la caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las mypes, sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018. Utilizando una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental; aplicando la encuesta y cuestionario como instrumentos y técnicas de recolección de datos; con una población de 68 clientes de las 18 MyPes dedicadas al rubro de restaurantes; se concluyó que tanto el dueño como el personal no está comprometida con ofrecer productos de calidad y que la empresa no evalúa sus indicadores de compra.

Avalo, E. (2019). Tesis “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mypes, sector comercio rubro ferreterías en el centro de Tumbes, 2018”, para optar el título de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general: determinar la caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mypes, y su enunciado de investigación: ¿Cómo se caracteriza la competitividad y gestión de calidad de las mypes? Utilizando como metodología el tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, y mediante la utilización de la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos para una población de 68 clientes de las mypes dedicadas al rubro ferreterías, se concluyó que los precios competitivos la

empresa ofrece precios superiores a la competencia, debido a que la empresa ofrece precios altos para crear conciencia en el cliente de que los productos son de mejor calidad y además la empresa aplica márgenes de ganancia considerables para la venta de sus productos.

2.1.3. Antecedentes locales

Aliaga, J. (2018). Tesis “Gestión de calidad bajo en enfoque de atención al cliente de las mypes del sector comercio, rubro boticas del distrito de Manantay, 2017”, para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. El objetivo fue determinar la calidad enfocada en atención de los usuarios/clientes de las mypes. Es de tipo cuantitativo con diseño no experimental-transversal descriptivo, el universo muestral estuvo constituido por 45 mypes, y la muestra con 12 mypes. Para la recolección de datos, se les aplicó un cuestionario y las dimensiones de análisis fueron: datos de propietarios, características de mypes, gestión de calidad y atención al cliente. Utilizando la técnica de encuesta una va dirigida a los propietarios y otra a los clientes. El análisis y el procesamiento de datos se realizaron en el programa SPSS, versión 18.0, con el se elaboraron tablas y gráficos simples y porcentuales para obtener los resultados. Los resultados de la dimensión sobre: los propietarios; alcanzo que el 50% de encuestados fluctúa entre los 45 a 64 años, sexo femenino y predomina el nivel técnico en un 66%, las características de las mypes; el 33% indican dedicarse a esta actividad hace 3 años, el 54% son trabajadores permanentes, 91% eventuales y el 100% formalizadas; en Gestión de calidad el 50% afirma haber obtenido capacitaciones, solo el 11% cuenta con ventilación adecuada y el 82 % afirman conocer las normas de ISO; y en Atención al Cliente el 90% muestran interés, el 10%

no da buena atención y el 15% no regresaría como cliente; por este motivo es que nos permite ejecutar la gestión de calidad, para el crecimiento y desarrollo de las mypes.

Salirrosas (2019). Tesis “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro tienda de venta de calzado para damas, distrito de Callería, año 2019”, para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Su objetivo fue determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos que se aplica en las empresas. Su planteamiento de problema se enfocó en la gestión informal como modelo de dirección. La metodología de investigación fue de naturaleza mixta y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva que permitió conocer detalles de la gestión y los procesos administrativos. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que en su mayoría son del sexo femenino (86,7%); la gestión carece de misión, visión y valores (60,0%). Respecto a los procesos administrativos, las microempresarias consideran que el soporte “no existe” (66,7%) de planeación, organización, dirección y control. Es ineficaz (20,0%) porque algunas mypes dirigen sus procesos administrativos sin el seguimiento respectivo como por ejemplo el proceso de planificación y su respectiva retroalimentación (27,3%). Como conclusión de la investigación llegamos a que, si bien el aspecto comercial es prioritario, es necesario priorizar la calidad del proceso administrativo como principal soporte, el cual se limita por falta de conocimiento de los microempresarios.

Barbaran, A. (2019). Tesis “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019”, para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Pucallpa. Su objetivo fue determinar la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes rubro catering. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta y de nivel descriptivo; con diseño de la investigación no experimental, transversal y descriptiva que permitió conocer detalles de la gestión y los procesos administrativos. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que indicaron que estos negocios, son administrados por el sexo femenino, y que solo cuentan con estudios básicos. De acuerdo a la gestión de calidad: 75,0% de las mypes no establece su misión, visión y valores, tampoco gestiona con la mejora de la filosofía continua; y que a su vez el 62,5% no fortalece el trabajo en equipo. De acuerdo a los procesos administrativos, el 50,0% a veces revisa el cumplimiento de la planeación, el 62,5% no tiene elaborado un organigrama y tampoco hace de conocimiento a su mype, esto sucede porque el proceso de dirección en la empresa es autoritario. Finalmente, el servicio de catering utiliza los inventarios para un buen mecanismo de control, y por otra parte los indicadores de gestión.

Paima, G. (2019). Tesis “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, policlínicos, distrito de Callería, año 2019”, para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Pucallpa. Su objetivo fue determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes. La metodología de

investigación se caracterizó por ser mixta; nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de diecisiete (17) preguntas. Los resultados muestran que, existe participación de ambos sexos, asimismo se destaca que la gestión está enfocada en el cliente y en su misión y visión la cual es brindar cobertura médica a la población popular del distrito que requiere de servicios de salud oportunos y eficaces. Esta gestión es práctica porque carece del soporte de uso de herramientas de administración y procesos administrativos que todavía son frágiles para una demanda que va en incremento. El proceso de planificación se da mediante un sistema de información interno que recoge data, pero en el 42,9% se caracteriza por ser manual que resta efectividad y por el contrario afecta la toma de decisiones. La apreciación general de los microempresarios es que los procesos administrativos tienen que mejorar (57,1%), en otros iniciar su implementación con el uso de las Tecnologías de la Comunicación e Información. Finalmente, los policlínicos no perciben ningún impacto positivo de los procesos administrativos hasta el proceso de la mejora continua los que serán verificables en la propia operación del negocio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías de gestión

2.2.1.1. La gestión

Gestión, viene del latín *gestío*, y se considera a la acción y resultados de administrar o gestionar algo, es poner en marcha tareas que hagan posible la realización operaciones comerciales y engloba ideas de gobierno, y disponer la dirección, orden u organización de determinado asunto o situación.

Asimismo, Gestión, es también el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver o concretar acciones para lograr los objetivos. La gestión está en estrecha relación con el entorno cambiante de la empresa, más que nada, con la innovación tecnológica.

Al respecto, Rubio (2006) dice “la gestión, siempre deberá centrarse en las personas, sea cual fuere la dimensión de la empresa, la gestión, debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todas los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y de la sociedad en general”.

Añade el autor que, gestionar es también dirigir o administrar una empresa o comercio, de aquí se puede extraer el término gestión empresarial. Las empresas realizan actividades para lograr objetivos, pero éstos deben permitir el logro de resultados adecuados que permita a la empresa crecer y desarrollarse, estas actividades se debe realizar a través de personas competentes. La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. Es frecuente la promoción en la empresa de empleados competentes a puesto de mayor responsabilidad y jerarquía, buscando el reciclaje del personal, pues sino continuarán laborando como siempre. Sin percatarse que pasaron a realizar una labor distinta y ya no deben aplicar procedimientos pasados (Rubio, 2006).

Otro concepto sobre gestión empresarial dice que, es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios Una óptima gestión no busca sólo

hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión (Amoros, Becerra y Diaz, 2007).

Una gestión eficiente se relaciona con la organización de la empresa, su estructura jerárquica, las funciones bien definidas de los puestos directivos, los mismos que deben de seguir el planteamiento de Gulik, donde identifica las seis funciones básicas de una gerencia:

Planificación: Tener una visión global de la empresa y su entorno, tomando decisiones concretas sobre objetivos concretos, es decir, se debe conocer a dónde quiere llegar la empresa a corto, mediano y largo plazo .

Organización: Obtener el mejor aprovechamiento de las personas y de los recursos disponibles para obtener resultados, esto es, determinar las actividades de acuerdo a las capacidades de la personas en el uso adecuado de los recursos.

Personal: El entusiasmo preciso para organizar y motivar a un grupo específico de personas para lograr la identificación de las personas con la empresa.

Dirección: Un elevado nivel de comunicación con su personal para crear un ambiente propicio de eficacia, de habilidad y rentabilidad para alcanzar los objetivos de la empresa.

Control: Cuantificar el progreso realizado por el personal en cuanto a los objetivos marcados para enrumbar las acciones que no permiten lograr los objetivos.

Representatividad: El Gerente es la personalidad que representa a la organización ante otras organizaciones similares, gubernamentales, proveedores,

instituciones financieras, etc. Es necesario indicar que las empresas tienen su necesidad de gestión de acuerdo al tipo de organización (Rubio, 2006)

2.2.2. Gestión de calidad

2.2.2.1. Definición

De acuerdo a Pérez (2011), “la gestión de calidad aprovecha al máximo los recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz, planificando, organizando, dirigiendo y controlando las actividades de tal manera que se logre la satisfacción total de los clientes”.

Gestión de calidad, conocida además como “sistema de gestión de la calidad”, son aquella serie de normas que corresponden a una empresa o institución, relacionadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Camisón, Cruz y Gonzales (2016), en su investigación “Gestión de calidad”, expresa que la gestión de calidad es el sistema en que se establecen directrices como objetivos, estrategias, políticas, recursos, estructuras, reglas e instrucciones, con el fin de lograr las metas que fueron planificadas. Asimismo es el canal por el cual la dirección organiza y ejecutan las actividades de la organización.

La gestión de calidad, es la que está dedicada al logro de los resultados y objetivos institucionales, los cuales permiten satisfacer las necesidades de las partes interesadas en el logro de las metas. Además los autores concluyen que la gestión de calidad es la vía que permite el logro del desarrollo total de lo planeado, respondiendo a la calidad del organismo u organización. La Gestión de calidad

permite en la empresa poner en práctica los diferentes enfoques que se han adoptado para el buen cumplimiento de los logros que se han adoptado para el eficiente cumplimiento de las metas que se procuran alcanzar. El enfoque técnico permite que la gestión de calidad se convierta en el método donde se plasman las diferentes herramientas que se usarán para el proceso del desarrollo de la calidad empresarial.

En opinión de Deming (2001), la gestión de calidad es materia muy amplia y compleja, en la que “es predecible con grado de uniformidad, a precios bajos y que representa alta utilidad en el mercado para los consumidores”

2.2.2.2. Características

Para Irurita y Villanueva (2012), sus características son básicamente:

- **Calidad de Diseño:** es ajustar el producto o servicio a lo que necesita y exige el cliente, considerando: segmentar el mercado para así poder identificar cual es el nicho de mercado al cual dirigimos; realizar un estudio de mercado de cada nicho; adaptar el producto o servicio acorde a las necesidades, gustos y preferencias de los consumidores, fijar métodos de producción y proveer a la organización los instrumentos necesarios.
- **Calidad de Fabricación:** el propósito es que consiga adecuarse a los métodos de producción que ya se establecieron, buscando minimizar costos; se logra así ventajas para competir con mayor rapidez, logrando al final la satisfacción de los clientes.

Para Deming (2013), son:

Calidad de Diseño: Se desea diseñar un buen producto que garanticen la accesibilidad por parte de los consumidores.

Calidad de Servicio: Se trata cuando los consumidores tienen en su poder los productos que compraron y así mismo ven la calidad que ofrecen las empresas.

Calidad Total (TQM): Es un aspecto que busca mejorar la calidad de los productos en beneficio a los clientes.

2.2.2.3. Importancia

Leonor (2014) destaca la relevancia del asunto en que, la gestión de calidad es importante porque permite lograr el mejoramiento en la atención de los clientes mediante la implementación de técnicas y estrategias que conllevan a lograr una satisfacción de las necesidades de los clientes, esté presente en las etapas de la producción con la finalidad de poder salir adelante, sacando sus productos o servicios al mercado, si no hay una buena calidad de productos jamás las empresas serian exitosas, es por tal motivo que la calidad es un factor muy necesario dentro de las organizaciones porque ayuda a que las entidades obtengan una mayor demanda, teniendo presente las necesidades de cada uno de sus clientes.

2.2.2.4. Ventajas

Para, Romero A. (2010):

- Las empresas sustituyen sus enfoques pragmáticos por otros más metódicos.
- Mayor formalización y uso de la información escrita, más registros y controles de los procesos.
- Una Política de la Calidad definida, aplicada y evaluada, tiene fuerte impacto en los programas de formación interna, lo que muestra más preocupación

para fortalecer planes de promoción de los clientes y compromete a todos los miembros de la Organización.

- La implantación de un S.C supone un trabajo en equipo que desarrolla la comunicación y cooperación entre las diferentes áreas y especialistas.

- Se incrementa la burocracia, pero es una burocracia más flexible que ayuda al desarrollo y mejor desenvolvimiento de la empresa.

Las compañías que limitan sus objetivos a parar el golpe de la competencia, o simplemente a la obtención del certificado ISO, no generan efectos sociales sustanciales.

- Las compañías que han implantado SC tienden a ser más dinámicas, transparentes, capaces de reaccionar a corto y largo plazo, cuyos empleados muestran mayor profesionalidad, por tanto, más adaptados y adaptables al mundo cambiante actual.

- El número de empleados tiende a un ligero aumento, cambiando las características y calificación de los mismos.

2.2.2.5 Desventajas

De acuerdo a Bautista (2015):

- La baja productividad eleva los costos en el control de Calidad.
- Que en la calidad no exista un vínculo directo con cada uno de los clientes.
- Que no crean un ambiente interno donde el personal que labora en las empresas no se involucren con los objetivos de aquellas.

2.2.2.6 Principios

Encontrado en las Normas ISO 9001 (2015), los principios de Gestión de calidad son:

- 1) **Enfoque al Cliente:** Todo gira en torno al cliente, ya que las empresas dependen de ellos, por lo tanto las organizaciones deben percibir las necesidades actuales y futuras, satisfacer la más mínima de las expectativas de sus clientes. Las empresas de hoy en día deben tener en claro que las necesidades de los clientes son cambiantes con el paso del tiempo, que son más exigente. Lo clientes en este tiempo desean que las organizaciones les ofrezcan soluciones más rápidas.
- 2) **Liderazgo:** Las organizaciones deben tener bien en claro que los líderes son los pilares, son los que establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. Ellos son los encargados de mantener a todo el personal involucrado a logro de los objetivos y metas de la organización. Si ellos no realizan bien su trabajo se rompe todo el eslabón afectando a todos.
- 3) **Participación del Personal:** El personal incluyendo todos los niveles cumplen una labor muy importante dentro de la organización, son el engranaje, completo compromiso más el uso de sus habilidades y talentos benefician a la organización. La motivación del personal es clave juntamente con la comunicación clara de objetivos y la participación de todos en la consecución de estos.
- 4) **Enfoque Basado en Procesos:** Cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso se logran los resultados deseados.

- 5) Mejora: La mejora continua dentro de las organizaciones debe ser siempre uno de los objetivos, esto se logra tomando en cuenta el ciclo dado por Deming: Planificar, Desarrollar, Controlar y actuar.
- 6) Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisión: Las decisiones se apoyan en el análisis de los datos y la información. Pero hay diversos factores a tomar en cuenta: la inexactitud, nuestras emociones y el ánimo.
- 7) Gestión de Relaciones: tener una correcta gestión de las relaciones es muy importante, entre ellos están los socios estratégicos y los proveedores quienes son los que contribuyen al éxito de las organizaciones, las alianzas estratégicas son una de las mejores fuentes de productividad y rentabilidad.

2.2.3. El proceso administrativo

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad, y comprende varias fases, etapas o funciones.

En los términos más sencillos, se puede conceptuar al proceso administrativo como la administración en acción, o de igual forma, como el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de los cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

El proceso administrativo es el conjunto de pasos o etapas necesarias que llevan a cabo los administradores o gerentes para realizar una actividad o alcanzar un objetivo (el proceso de la administración). Está constituido por dos fases (Urwick):

mecánica o estructural y dinámica u operativa. En la primera se incluyen la planeación y la organización; en la segunda, la dirección y control.

El proceso administrativo se define como una consecuencia de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores lo dividen de acuerdo a su criterio en tres, cuatro, cinco o seis etapas, en la actualidad, la división cuatripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: Planeación, organización, dirección y control.

2.2.3.1. Elementos del proceso administrativo

De acuerdo a Louffat (2015), los elementos son cuatro:

2.2.3.1.1. La planeación

Es la determinación de los objetivos y elección de las acciones necesarias para alcanzarlos, basados en la investigación y elaboración de un esquema detallado para llevarse a cabo a futuro.

Es el primer paso dentro del proceso administrativo, donde se establecen las bases de la administración en una organización, orientando sus actividades a fin de alcanzar los objetivos de manera sostenible y rentable en el tiempo, analizando su presente y su futuro. En ella se definen y elaboran los principales instrumentos que garanticen una administración ordenada, los que se mencionan a continuación: La misión, la visión, los objetivos, las estrategias, las políticas, el cronograma, el presupuesto.

Importancia de la planeación:

- Ayuda a reducir costos y a mejorar la productividad.
- Se precisan y jerarquizan los objetivos

- Se prevén situaciones futuras de incertidumbre
- Obliga a tener preparadas varias soluciones
- Evita a que los directivos dediquen mucho tiempo en actividades de rutina
- Es una gran herramienta de control

Principios de la planeación:

- 1) Factibilidad: Lo que se planea debe de ser totalmente realizable.
- 2) Objetividad: Debe basarse en datos reales, razonamientos precisos y exactos.
- 3) Cuantificable: Debe ser medible
- 4) Flexible: Debe permitir hacer frente a situaciones imprevistas
- 5) Unidad: los planes específicos deben integrarse a un plan integral.
- 6) Cambio de estrategias

Etapas de la planeación:

- 1) Propósito o misión, 2) investigación, 3) premisas, 4) objetivos, 5) estrategias,
- 6) políticas, 7) programas, 8) presupuestos, 9) procedimientos, 10) métodos.

2.2.3.1.2. Organización

Es la estructuración intencional y formalizada de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de una organización, en busca de la máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos fijados (Reyes Ponce, 1992 p. 212).

Representa el segundo paso del proceso administrativo, en el cual se reglamenta todo lo planificado en la primera parte, definiendo cada área con sus actividades, jerarquías y funciones, a través del diseñando de los siguientes aspectos para lograr los objetivos:

- El modelo organizacional.
- El organigrama.
- Los manuales.
- Condicionantes organizacionales.
- Componentes organizacionales.

Principios de la organización:

- Principio de unidad de mando: Para cada función debe existir un solo jefe.
- Principio del equilibrio autoridad – responsabilidad. Se precisa el grado de responsabilidad que corresponde al jefe de cada nivel jerárquico y se establece su autoridad.
- Principio del equilibrio dirección – control. A cada grado de delegación se le debe establecer los controles adecuados que aseguren la unidad de mando.
- Principio de nivel de autoridad. Las decisiones de la autoridad de cada sección administrativa deben de ser tomadas por el jefe de cada sección.
- Principio escalar: La línea de autoridad, desde el nivel más alto hasta el más subordinado, debe de estar bien clara para una mejor y eficaz toma de decisiones.
- Principio de delegación de resultados esperados. La autoridad que se delega a cada gerencia individual debe ser la adecuada que asegure la capacidad para conseguir los resultados que se espera.

2.2.3.1.3. Dirección

Es la etapa donde se llega a realizar lo planificado y organizado, esto es, cuando se empieza a ejecutar lo proyectado. Entre los principales propósitos de una administración es conseguir que aquellos con responsabilidades y autoridad para

dirigir las tareas logren integrar sus esfuerzos para alcanzar los objetivos de la empresa.

Dirección implica:

- Delegar funciones y autoridad más no evadir la responsabilidad.
- Manejar y motivar al personal
- Tomar decisiones
- Supervisar

Asumir la dirección de la empresa exige al elegido: ser competente, enérgico cuando sea necesario, poseer autoridad única, y ser aceptado por los empleados.

2.2.3.1.4. Control

Corresponde al último paso del proceso administrativo, donde se evalúan todas las actividades o acciones tomadas en la cadena de producción, teniendo en cuenta el uso eficiente y eficaz de los recursos para el logro de metas, considerando a los indicadores de gestión.

Aquí se miden y corrigen los rendimientos de las secciones de la empresa, de acuerdo a los parámetros cualitativos y cuantitativos de rendimientos y cumplimiento de metas.

El control, es una etapa que debe de llevarse a cabo con precisión y orden, para que de esta manera se puedan conseguir los elementos que permitan realizar posibles correcciones en futuros procedimientos.

Importancia del control

- Ayuda a reforzar la toma de decisiones

- Está muy relacionada con la planeación, al ser los planes claros, precisos y ordenados, el control es más eficiente.
- Existe control en todas las etapas del proceso administrativo
- Mantiene en orden las demás actividades de la empresa
- Es un indicativo de los errores que se cometen e indican las debilidades para que no se repitan.
- Está relacionada con cada etapa del proceso, al supervisar las tareas planteadas, al medir cómo funciona la estructura organizacional de la empresa, al establecer medidas de control de la dirección con los empleados.

2.2.4. Las micro y pequeñas empresas

En el portal web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT (2019), se define a las Mypes de la siguiente manera:

“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”.

Artículo 5.- Características de las MYPYME:

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Desde que fue aprobada la Ley N° 28015 “Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa” en el 2003, hasta la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial” en el 2013, la normativa sobre las Mypes ha tenido ajustes y modificaciones diversas. El siguiente cuadro las muestra:

Fecha de Publicación	Base Legal Normativa	Título de la Norma
03-07-2003	Ley N°28105	Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa
09-09-2003	D.S. N°009-2003-TR	Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa
27-06-2006	Ley N°28851	Modificación de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa
28-06-2008	D.L. N°1086	Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente
30-09-2008	D.S. N°007-2008-TR	T.U.O. de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. Ley Mype
30-09-2008	D.S. N°008-2008-TR	Reglamento del T.U.O. de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. Reglamento de la Ley Mype
10-07-2009	D.S. N°024-2009- Pr	Modificación del reglamento del T.U.O. de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. Reglamento de la Ley Mype
02-07-2013	Ley N°30056	T.U.O. de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento

Fuente: Recopilación propia

2.2.5. Seguridad y vigilancia

2.2.5.1. Seguridad

La seguridad es un estado en el cual los factores de peligro y riesgo de daños físicos, psicológicos o materiales están controlados preservando la salud y bienestar de las personas y de la comunidad. Es un factor imprescindible en la vida diaria, que hace posible que los individuos y la comunidad puedan alcanzar sus aspiraciones (INSPQ, s.f.).

Alcanzar un nivel de seguridad óptimo requiere que las personas, las instituciones, empresas, el gobierno y otros participantes puedan crear y mantener ciertas condiciones, cualquiera que sea el nivel de vida que se considere. El cumplimiento de estas condiciones se pueden garantizar adoptando actitudes y acciones sobre el medio (físico, social, psicológico, político y económico, organizacional, etc.) y los comportamientos (INSPQ, s.f.).

2.2.5.2. Vigilancia

La vigilancia es el seguimiento de los comportamientos. La vigilancia por sistema consiste en monitorear a individuos, objetos o procedimientos al interior de sistemas para la conformidad de normas esperadas o deseadas en sistemas confiables para control de seguridad o social. El término vigilancia, además del referido al realizado por personal especializado, se acostumbra usar para denotar la observación a distancia mediante el uso de equipos electrónicos u otros análogos (Wikipedia, s.f.).

2.2.5.3. Las empresas de seguridad y vigilancia

La seguridad y vigilancia de personas, instituciones y de valores, puede realizarse de manera privada, para lo cual se debe de contratar a una empresa

especializada en seguridad y vigilancia para que le asigne el número requerido de agentes debidamente capacitados para esta labor.

En el Perú hay más de 1000 empresas de seguridad constituidas bajo la prestación de esta actividad; sólo en Lima existen más de 500 empresas de seguridad, entre ellas se pueden clasificar por su capacidad operativa, fondo de capitales, etc. (Servisegur, 2019)

Estas empresas brindan los servicios de seguridad y vigilancia privada, orientada a la protección corporativa; los pilares de su propuesta están basadas en:

- Eficiente gestión de recursos humanos.
- Prevención y análisis de riesgos.
- Soporte en logística y tecnología

2.2.5.4. Vigilante de seguridad

En cuanto a la seguridad privada, es un profesional de carácter privado que vela por la seguridad, primordialmente en relación a las personas, edificios y bienes materiales de cuya protección, vigilancia y custodia estuviera principalmente encargado por la empresa u organismo contratante como complemento y contribución a la seguridad pública proporcionada por las fuerzas de seguridad del estado (Boletín oficial del Estado, 2014).

III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Hipótesis alternativa

H₁: La gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro seguridad y vigilancia del distrito de Callería, año 2019.

Hipótesis nula

H₀: La gestión de calidad no tiene relación con la eficacia de los procesos administrativos del micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro seguridad y vigilancia del distrito de Callería, año 2019.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de la investigación

4.1.1. El tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado fue el cuantitativo, porque se utilizaron técnicas de conteo y medición para la obtención de los resultados.

Cuantitativo: en la recolección de datos y presentación de resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición para las variables (Pita y Pertegas, 2002).

4.1.2. Nivel de la investigación

El nivel de la investigación es descriptivo – correlacional.

Descriptivo, porque explicará y detallará los resultados encontrados durante el proceso de la investigación.

Correlacional, porque se identificará la relación existente entre las variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos.

4.1.3. Diseño de la investigación

La investigación sigue un diseño no experimental - transversal.

No experimental, porque se observan los fenómenos de las variables sin manipularlas intencionalmente.

Transversal, porque se recolectarán datos en un tiempo único, midiendo la incidencia en cada variable.

El diseño del estudio, sigue el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra conformada por las mypes del sector servicio rubro seguridad y vigilancia del distrito de Callería, 2019.

O = Observación de la variable: eficacia de los procesos administrativos.

4.2. Población y muestra

Universo o población

La población del estudio de investigación estuvo conformada por todas las mypes del sector servicio rubro seguridad y vigilancia del distrito de Callería, que se encuentran activas en el año 2019.

Para obtener población de estudio de nuestra investigación, se utilizaron datos informativos obtenidos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) y de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC). En los que se encontró que existen 21 empresas dedicadas al rubro Empresas de Seguridad y Vigilancia en el distrito de Callería.

Muestra

La muestra con la que se trabajó se determinó por muestreo no probabilístico, por conveniencia. Seleccionándose 12 empresas para trabajar.

Criterios de Inclusión

Empresarios y/o representantes legales que quieran participar voluntariamente de la investigación.

4.3. Definición y Operacionalización de las variables

Las variables son: Gestión de calidad y Eficacia de los procesos administrativos en las mypes

Cuadro de Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Item del cuestionario	Escala
Gestión de calidad	Gestión de calidad es el sistema en que se establecen directrices como objetivos, estrategias, políticas, recursos, estructuras, reglas e instrucciones, con el fin de lograr las metas que fueron planificadas. Además, es el canal por el cual la dirección organiza y ejecutan las actividades de la organización. (Camison, 2003).	La operatividad de la variable Gestión de calidad, considera dimensiones que incide directamente en la creación de valor de los productos o servicios.	Plan de calidad	Diseña y aplica	¿Diseña y aplica un plan?	Nominal
			Estandarización	Identifica	¿Qué resultados ha obtenido utilizando un plan de negocio?	Nominal
			Misión y visión	Elaboración y difusión	¿Ha definido la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su microempresa?	Nominal
Eficacia de los procesos administrativos	El proceso administrativo es el conjunto de pasos o etapas necesarias que llevan a cabo los administradores o gerentes para realizar una actividad o alcanzar un objetivo (Alzacri, 2014).	La operatividad de la variable Procesos administrativos, comprende los pasos que garanticen el desempeño y éxito sostenido de la empresa.	Planeación Organización Dirección Control	Cumplimiento Logro	¿Existe un organigrama dentro de la microempresa? ¿Cuál es su opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la microempresa?	Nominal

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para la recolección de datos en esta investigación se utilizaron la encuesta y la entrevista.

Para García Ferrado (1993), la encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

La entrevista es una de las técnicas de recolección de datos a través de una conversación directa y a profundidad entre el entrevistador y el encuestado. Tiene el mismo propósito de una encuesta: recolectar información, pero aquí la interacción es uno a uno. Bajo este método, las respuestas se presentan y responden de manera oral (Question Pro, s.f.).

Instrumento

El instrumento utilizado fue un cuestionario de 18 preguntas sobre datos personales del propietario o representante legal, aspectos de la gestión de la empresa y sobre los procesos administrativos que se desarrollan en la misma.

El cuestionario es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una investigación y son contestados por los encuestados (Loureiro, 2015). Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos. El cuestionario se debe redactar una vez que se ha determinado el objetivo de la

encuesta se han desarrollado los objetivos específicos, de tal modo que las preguntas que se hagan respondan a la información que se desea obtener.

Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento inició con una visita previa a las empresas seleccionadas, para conocer a sus representantes y explicarles en qué consiste y cuáles son los objetivos del estudio que estamos realizando. De igual manera, se les dió un alcance sobre las interrogantes que debían responder.

Se procedió a pactar una fecha y horario para realizar la entrevista.

4.5. Plan de análisis de datos

Los datos recolectados fueron tabulados y procesados estadísticamente para ser presentados mediante tablas de frecuencias y figuras de representación porcentual de las respuestas obtenidas con la técnica e instrumentos de recolección.

La correlación entre variables se calculó por el coeficiente de correlación de Pearson.

El procesamiento de datos se hizo con el programa estadístico SPSS V22

4.6. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Metodología
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro seguridad y vigilancia - Callería 2019	¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro seguridad y vigilancia - Callería 2019?	<p>Objetivo general</p> <p>Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Empresas de Seguridad y Vigilancia - Callería 2019</p>	<p>Hipótesis alternativa</p> <p>H₁: La gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro seguridad y vigilancia - Callería 2019.</p>	<p>Gestión de calidad</p>	Plan de calidad	<p>Diseña y aplica</p> <p>¿Diseña y aplica un plan de negocio?</p>	<p>La investigación fue de tipo: cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño transversal - no experimental.</p> <p>La población estuvo conformada por 21 mypes del rubro seguridad y vigilancia del distrito de Callería 2019.</p> <p>La muestra a trabajar fue de 12 mypes del sector y rubro de estudio.</p> <p>La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y la entrevista.</p> <p>El instrumento fue un cuestionario de 18 preguntas.</p> <p>Los datos fueron</p>
		<p>Objetivos específicos</p> <p>a) Identificar las herramientas de gestión que se utilizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro seguridad y vigilancia del distrito de Manantay -</p>	<p>Hipótesis nula</p> <p>H₀: La gestión de calidad no tiene relación con la eficacia de los procesos administrativos del micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro seguridad y vigilancia -</p>		Estandarización	<p>Identifica</p> <p>¿Qué resultados ha obtenido utilizando un plan de negocio?</p>	
					Misión y visión	<p>Elaboración y difusión</p> <p>¿Ha definido la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su microempresa?</p>	
				<p>Eficacia de los procesos administrativos</p>	<p>Los componentes que los integran son: planear, organizar, dirigir y controlar.</p>	<p>Cumplimiento</p> <p>¿Existe un organigrama dentro de la microempresa?</p> <p>Logro</p> <p>¿Cuál es su opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la microempresa?</p>	

		<p>Pucallpa, 2019.</p> <p>b) Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro seguridad y vigilancia del distrito de Manantay – Pucallpa, 2019.</p> <p>c) Determinar la relación entre la la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro seguridad y vigilancia - Callería 2019</p>	Callería 2019				<p>procesados con el programa SPSS V24</p>
--	--	--	---------------	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

Todo estudio de investigación que se lleva a cabo en la Universidad, debe guiarse por estos principios (Uladech, 2019):

4.7.1. Protección a las personas.

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad (p. 2).

Por este principio se advierte que aquellas personas que participen en un estudio deben de hacerlo de manera voluntaria, y nunca de forma coaccionada, para lo cual deben de disponer de información apropiada, que involucre el pleno respeto de sus derechos fundamentales, sobre todo, si estas personas pertenecen a la población vulnerable.

4.7.2. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.

Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios (p. 3).

Se debe proteger el ambiente que rodea el ámbito de estudio, tanto animales como a la naturaleza, evitando alterar su estado natural, no contaminar.

4.7.3. Libre participación y derecho a estar informado.

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto (p. 3).

4.7.4. Beneficencia no maleficencia.

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios (p. 3).

4.7.5. Justicia.

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación (p. 3).

4.7.6. Integridad científica.

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados (ULADECH Católica, 2019 p. 4).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

De los datos del microempresario

Tabla 1. Edad del microempresario

Edad	Frecuencia	Porcentaje %
De 20 a 29 años	0	0,0
De 30 a 39 años	5	42,0
De 40 a 49 años	5	42,0
De 50 años a más	2	16,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

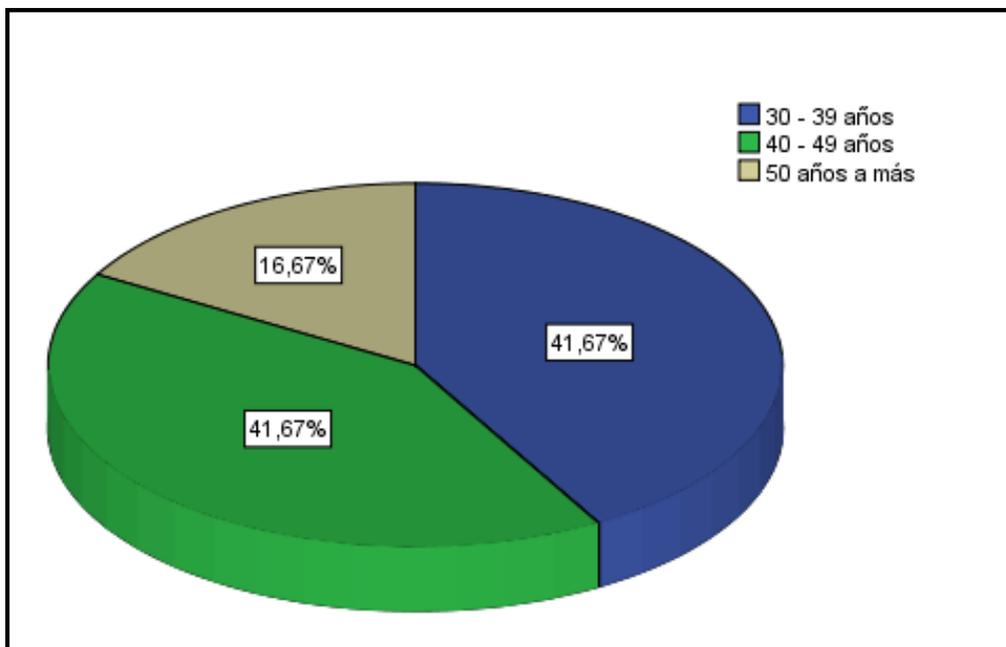


Figura 1. Representación porcentual de la Edad del empresario

Fuente: Tabla 1

INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura 1, se puede apreciar que un 42% de los empresarios (5) del rubro seguridad y vigilancia tiene de 30 a 39 años de edad, otro 42% tiene de 40 a 49 años, y un 17% de 50 a más años de edad.

Tabla 2. Género del microempresario

Género	Frecuencia	Porcentaje %
Hombre	10	83,0
Mujer	2	17,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

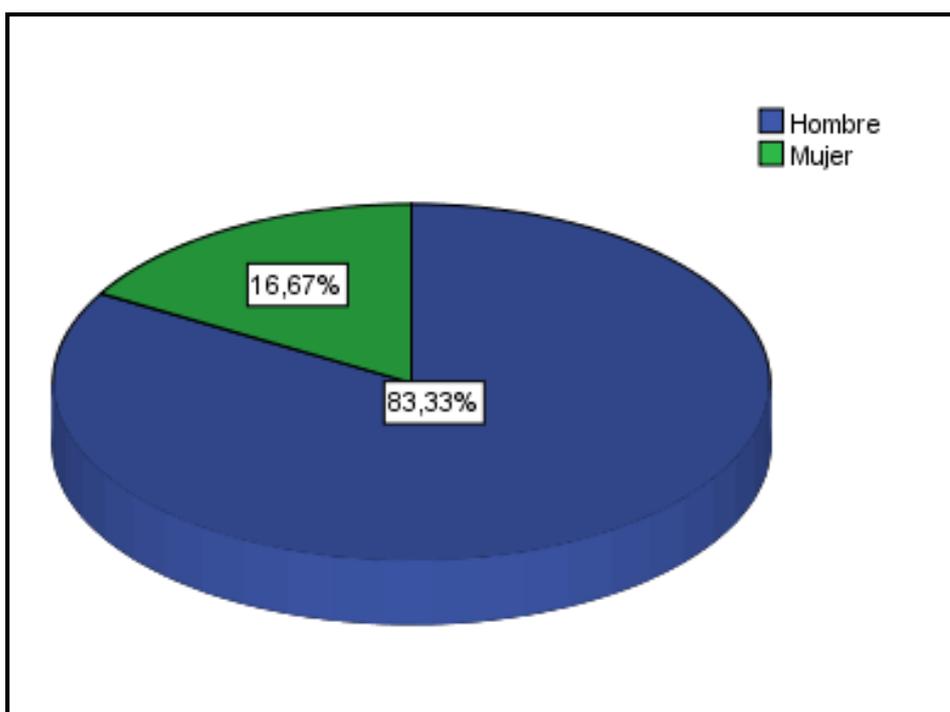


Figura 2. Representación porcentual del Género de los empresarios

Fuente: Tabla 2

INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura 2, se puede observar que el 83% de empresarios (10) es hombre, y el 17% restante (2) es mujer.

Tabla 3. Grado de instrucción del empresario

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje %
Estudios primarios	0	0,0
Estudios secundarios	3	25,0
Estudio superior técnico	6	50,0
Estudio superior universitario	3	25,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

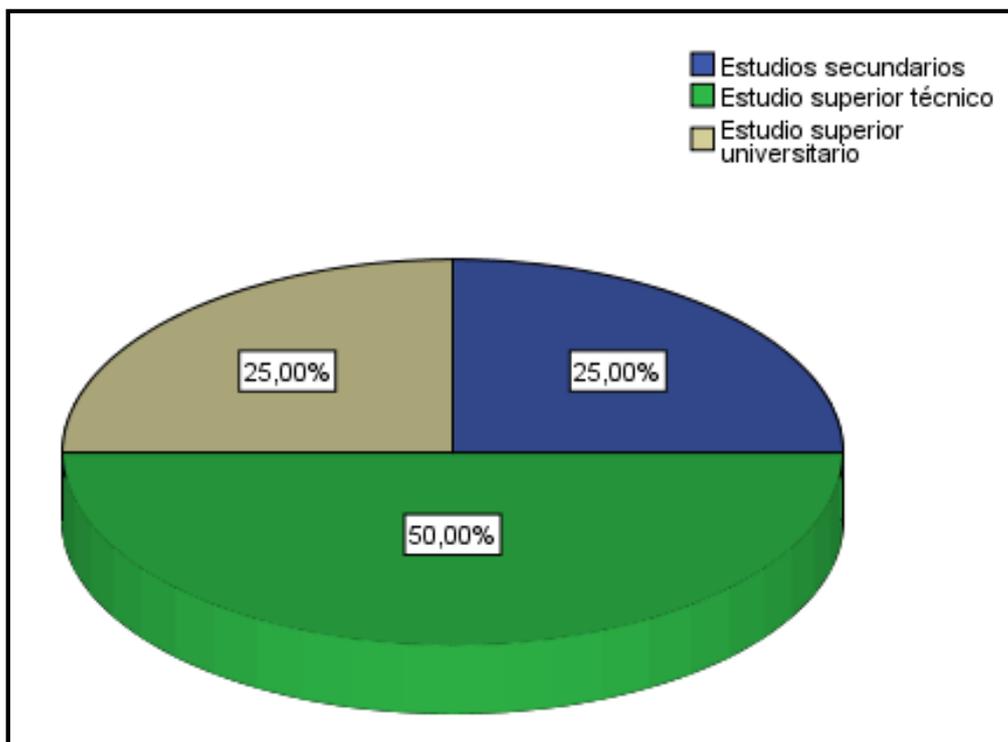


Figura 3. Representación porcentual del Grado de instrucción de los empresarios

Fuente: Tabla 3

INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura 3, se observa que el 50% de empresarios (6) tiene estudios superiores técnicos, un 25% tiene estudios secundarios, y otro 25% tiene estudios superiores universitarios.

Sobre la gestión de calidad

Tabla 4. Tiempo de funcionamiento de la empresa en el mercado

Tiempo en años	Frecuencia	Porcentaje %
De 1 a 2 años	0	0,0
De 3 a 5 años	1	8,0
De 6 a más años	11	92,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

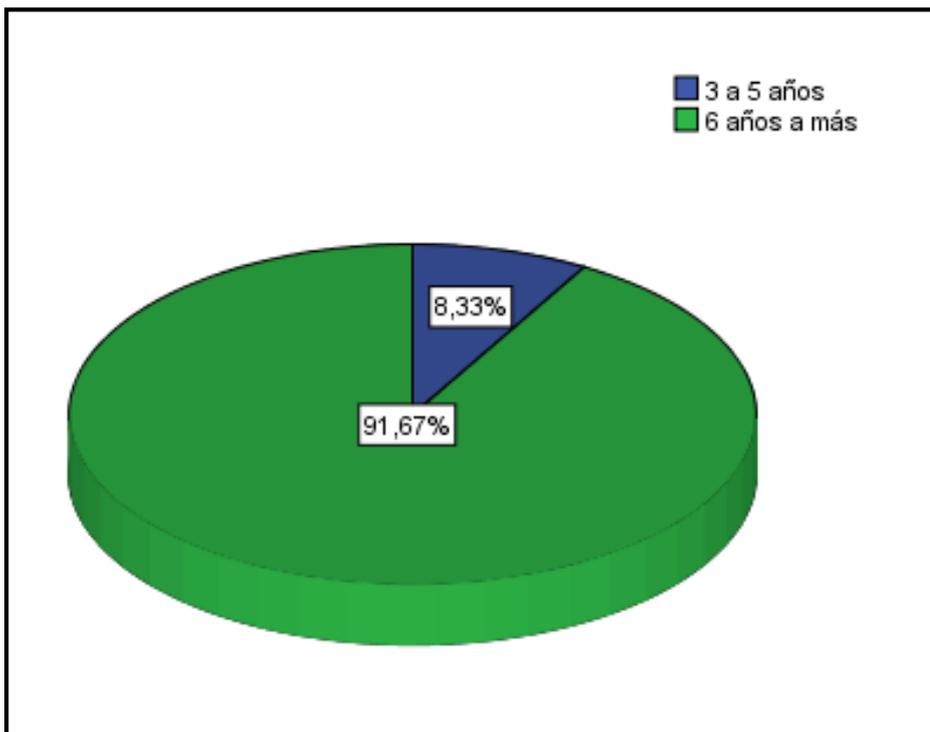


Figura 4. Representación porcentual del Grado de instrucción de los empresarios

Fuente: Tabla 4

INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura 4, se evidencia que el 92% (11) de las empresas tiene de 6 a más años de funcionamiento en el rubro servicios de seguridad y vigilancia, y el 8% tiene de 3 a 5 años.

Tabla 5. Número de colaboradores de la empresa

N° de colaboradores	Frecuencia	Porcentaje %
De 1 a 3	0	0,0
De 4 a 9	0	0,0
De 10 a más	12	100,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

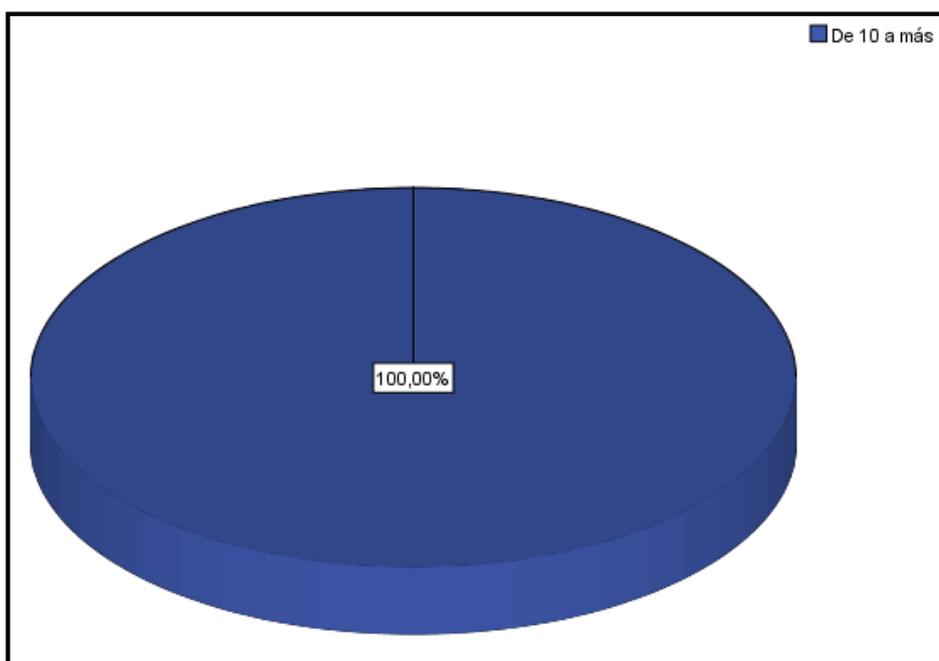


Figura 5. Representación porcentual del Número de colaboradores en las empresas

Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura 5, se observa que el 100% de empresas (12) tiene laborando en ellas de 10 a más colaboradores.

Tabla 6. Define la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
Si define	12	100,0
No define	0	0,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

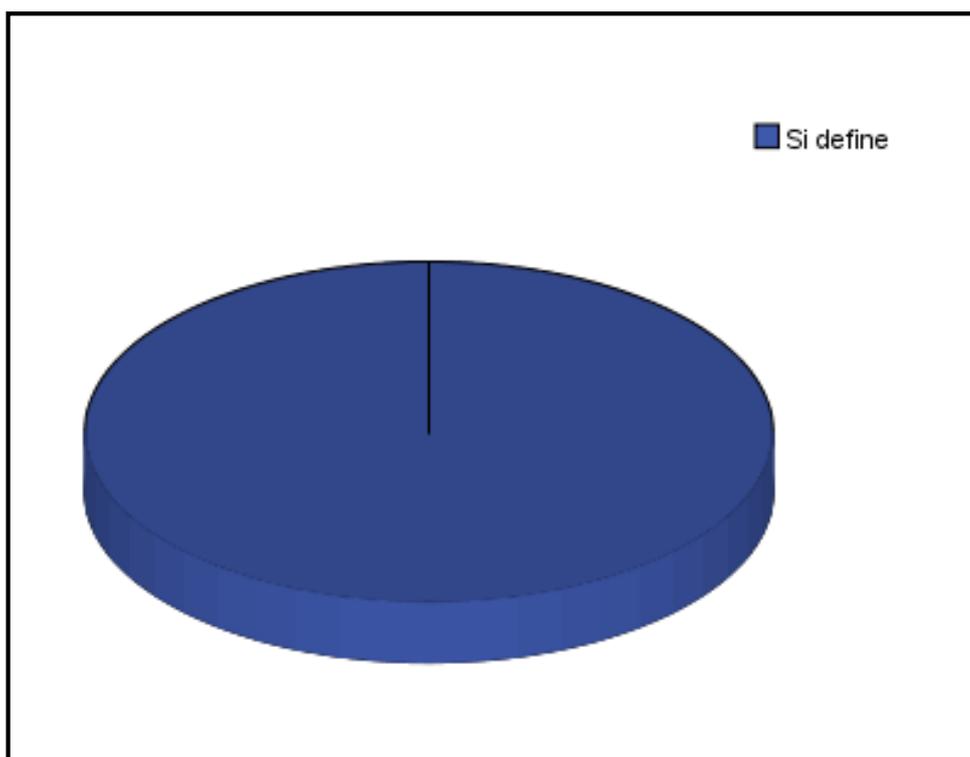


Figura 6. Representación porcentual respecto a si Define la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su empresa

Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura 6, se advierte que el 100% de empresarios (12) si ha definido su misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su empresa.

Tabla 7. Gestiona el negocio con la filosofía de la mejora continua

Gestiona filosofía	Frecuencia	Porcentaje %
Si gestiona	12	100,0
No gestiona	0	0,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

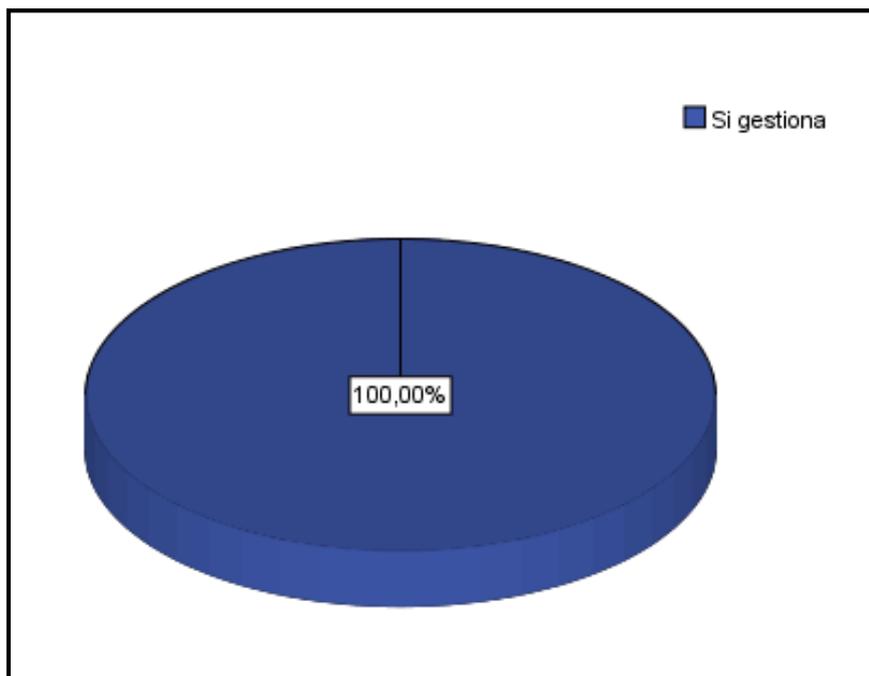


Figura 7. Representación porcentual respecto a si Gestiona el negocio con la filosofía de la mejora continua

Fuente: Tabla 7

INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura 7, podemos apreciar que el 100% de empresarios (12) afirma que si gestiona su empresa bajo la filosofía de la mejora continua.

Tabla 8. Ha realizado el análisis FODA y PEST a su Mype

Realiza FODA - PEST	Frecuencia	Porcentaje %
SI	11	92,0
NO	1	8,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

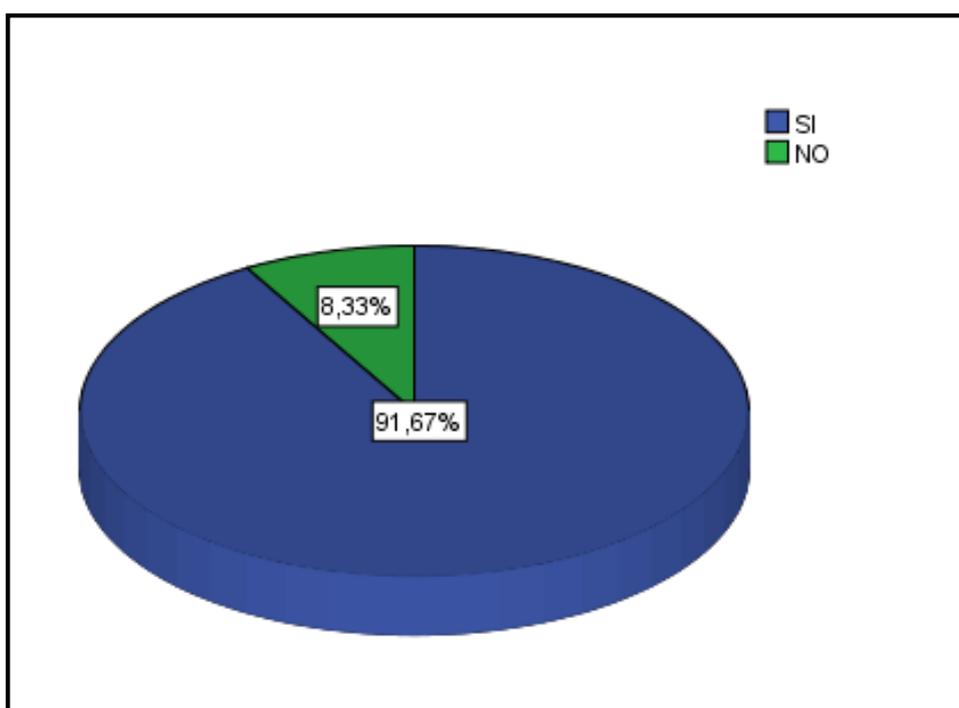


Figura 8. Representación porcentual sobre si ha realizado el análisis FODA y PEST a su empresa

Fuente: Tabla 8

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 8, se puede apreciar que el 92% de encuestados (11) ha llevado a cabo el análisis FODA y PEST a su empresa, y que sólo un 8% de ellos afirma que no lo ha realizado.

Tabla 9. Diseña y aplica un plan de negocio en su empresa

Plan de negocio	Frecuencia	Porcentaje %
Si diseña y aplica	11	92,0
No diseña y aplica	1	8,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

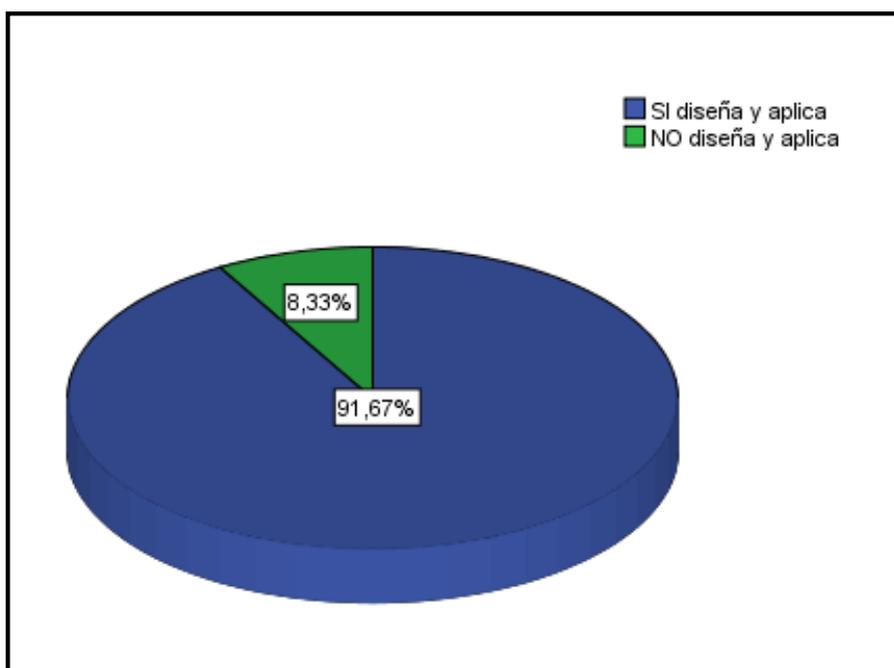


Figura 9. Representación porcentual respecto a si aplica un plan de negocio en su empresa

Fuente: Tabla 9

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 9, se advierte que en el 92% de empresas (11) si se aplica un plan de negocio, mientras que en el 8% de ellas, no se hace.

Tabla 10. Resultados de utilizar un plan de negocio

Resultados	Frecuencia	Porcentaje %
Cumplimiento de sus objetivos	11	92,0
Visión más clara de sus objetivos	0	0,0
Proyección al futuro	1	8,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

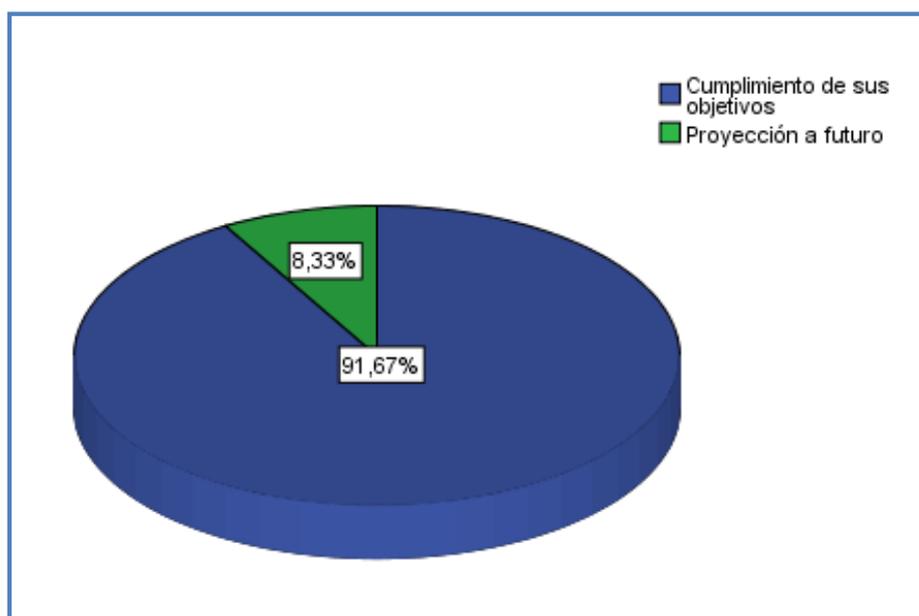


Figura 10. Representación porcentual respecto a los resultados de aplicar un plan de negocio en su empresa

Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 10, podemos notar que el 92% de empresarios (11) asegura que el aplicar un plan de negocio le permite dar cumplimiento a sus objetivos, por otro lado, el 8% afirma que le da proyección al futuro.

Respecto a los procesos administrativos

Tabla 11. Si cumple con la totalidad del plan anual

Cumple la planeación	Frecuencia	Porcentaje %
Si se cumple	10	84,0
No se cumple	1	8,0
No precisa	1	8,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

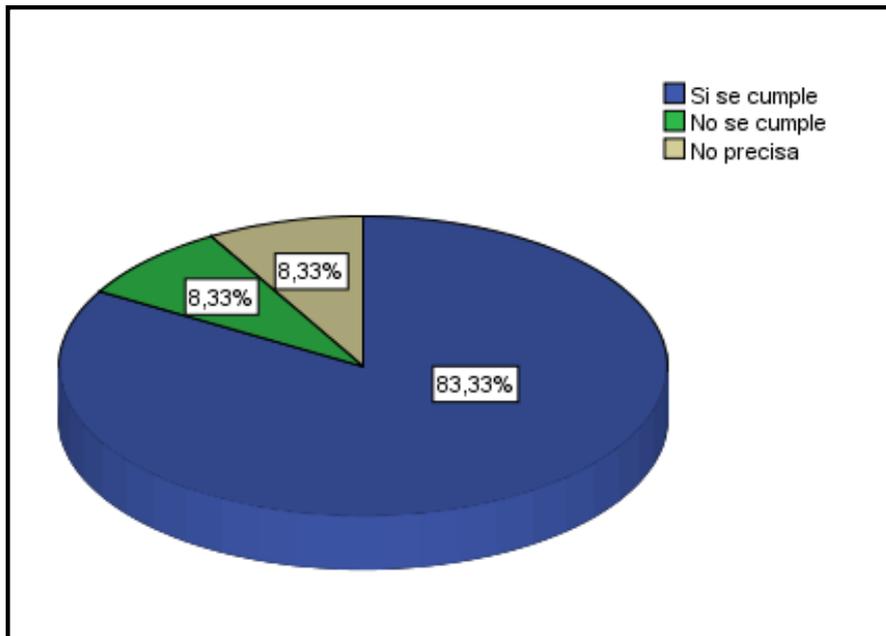


Figura 11. Representación porcentual respecto a si se cumple con la planeación en su empresa

Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura 11, se puede observar que en el 84% de empresas (10) sí se cumple en su totalidad parcialmente con la planeación, mientras que en un 87% de ellas no se cumple.

Tabla 12. Frecuencia con la que monitorea los planes de trabajo en su empresa

Periodo	Frecuencia	Porcentaje %
Semanal	4	33,0
Mensual	6	50,0
Bimestral	2	17,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

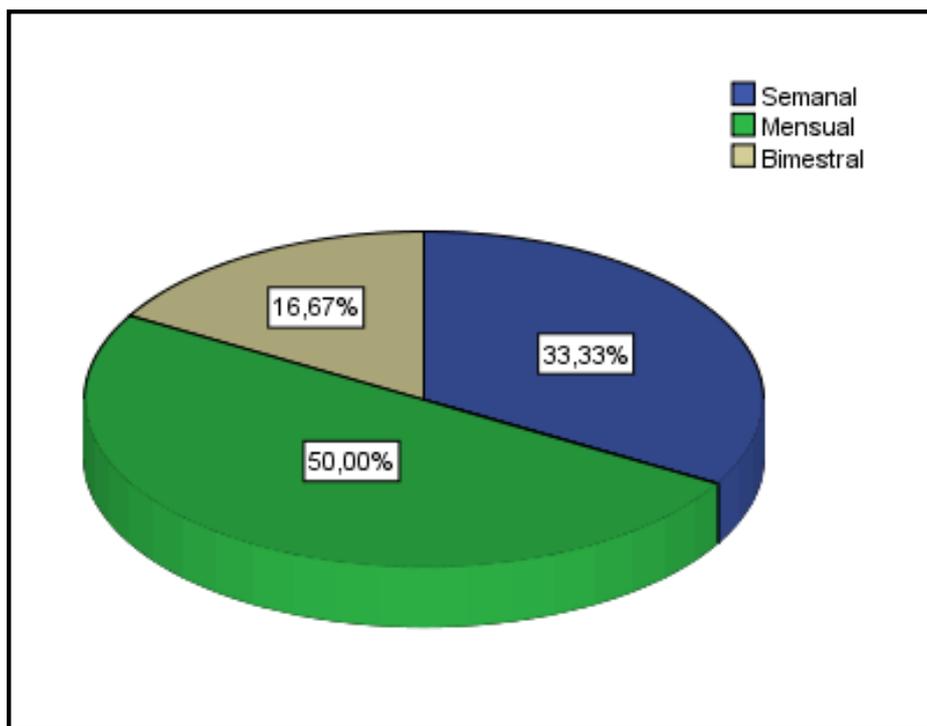


Figura 12. Representación porcentual respecto a la frecuencia con la que monitorea los planes en su empresa

Fuente: Tabla 12

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 12, observamos que en el 50% de empresas (6) se monitorea los planes de trabajo de manera mensual, en un 33% (4) se hace semanalmente, y en el 17% se hace bimestralmente.

Tabla 13. Encargado de revisar los planes de trabajo en la empresa

Encargado	Frecuencia	Porcentaje %
Gerentes	11	92,0
Jefes	1	8,0
Todos los colaboradores	0	0,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

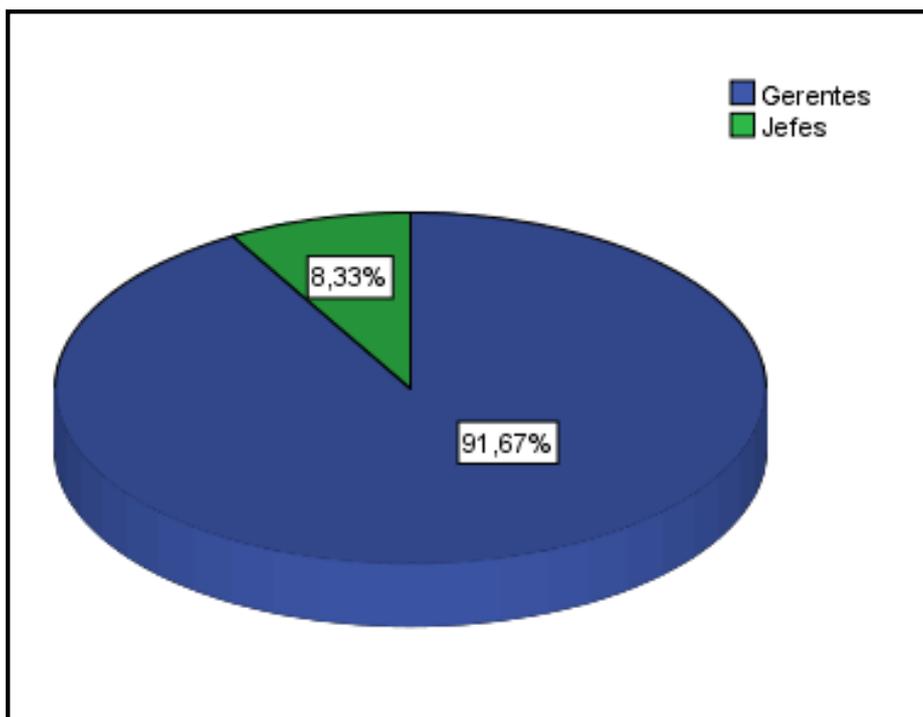


Figura 13. Representación porcentual respecto al encargado de revisar los planes en su empresa

Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura 13, se observa que el 92% de empresarios (11) sostiene que quienes se encargan de revisar los planes de trabajo en sus empresas son los gerentes, y un 8% lo encarga a sus jefes.

Tabla 14. Existe un organigrama de la empresa

Organigrama	Frecuencia	Porcentaje %
Si existe	12	100,0
No existe	0	0,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

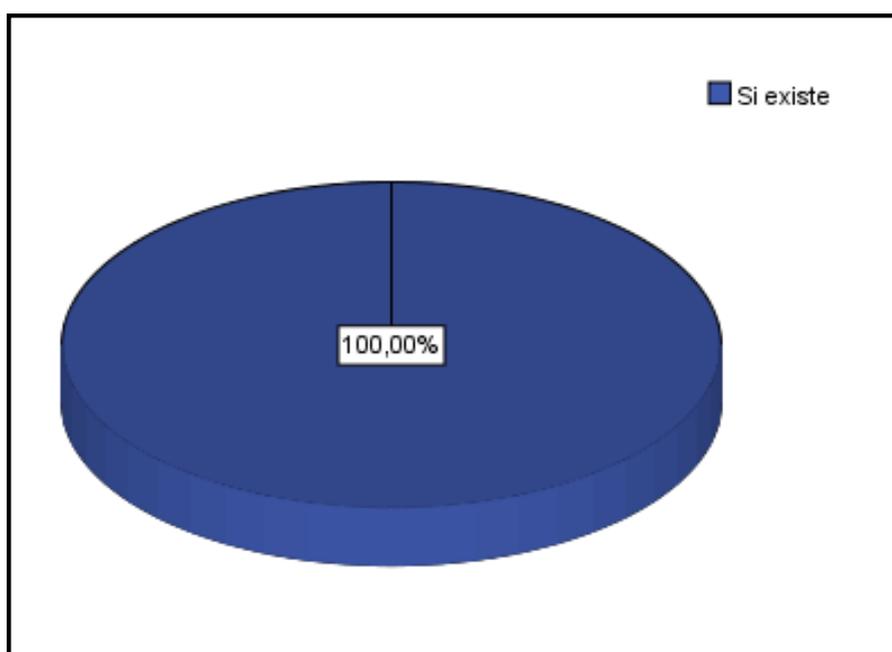


Figura 14. Representación porcentual respecto a si existe un organigrama en su empresa

Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 14, podemos apreciar que en el 100% de empresas (12) sí se cuenta con un organigrama de la estructura organizacional.

Tabla 15. Organización del personal de la empresa

Organización del personal	Frecuencia	Porcentaje %
Departamentos	0	0,0
Secciones	5	42,0
Áreas	7	58,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

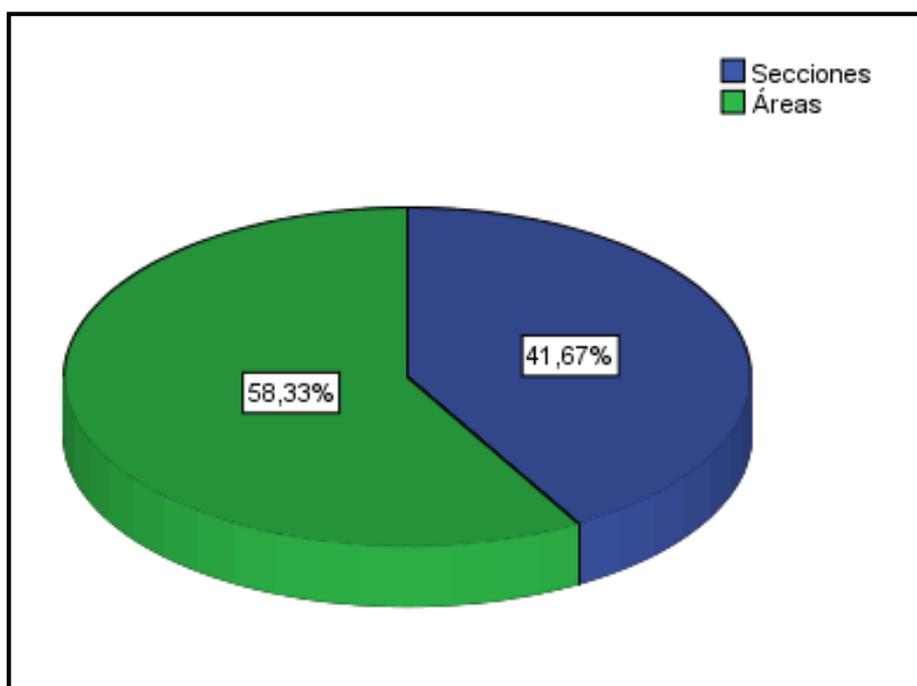


Figura 15. Representación porcentual respecto a la forma como organiza al personal en su empresa

Fuente: Tabla 15

INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura 15, podemos apreciar en el 58% de empresas (7) se organiza al personal por áreas, mientras que en el 42% (5) se hace por secciones.

Tabla 16. Número de veces que capacita a su personal

Capacitaciones	Frecuencia	Porcentaje %
1 vez al año	0	0,0
2 veces al año	10	83,0
3 o más de 3 veces al año	2	17,0
Nunca	0	0,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

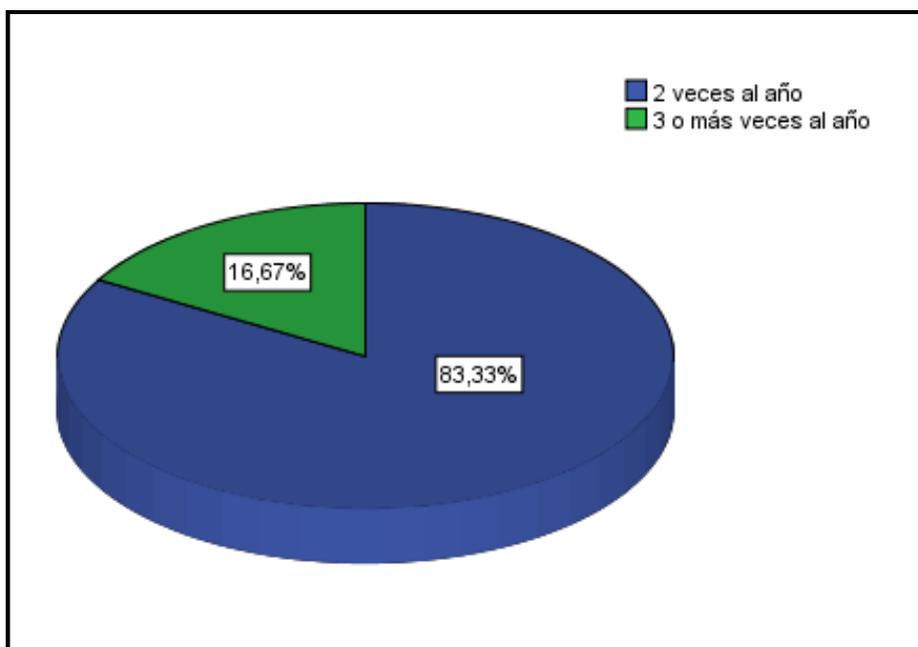


Figura 16. Representación porcentual respecto al número de capacitaciones para el personal de su empresa

Fuente: Tabla 16

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 16, podemos notar que el 83% de empresarios (10) programa capacitaciones para su personal dos veces al año, y el 17% lo hace 3 o más veces al año.

Tabla 17. Opinión sobre el proceso administrativo que utiliza en su empresa

Proceso administrativo	Frecuencia	Porcentaje %
Es muy eficaz	10	83,0
Es eficaz	2	17,0
Es ineficaz	0	0,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

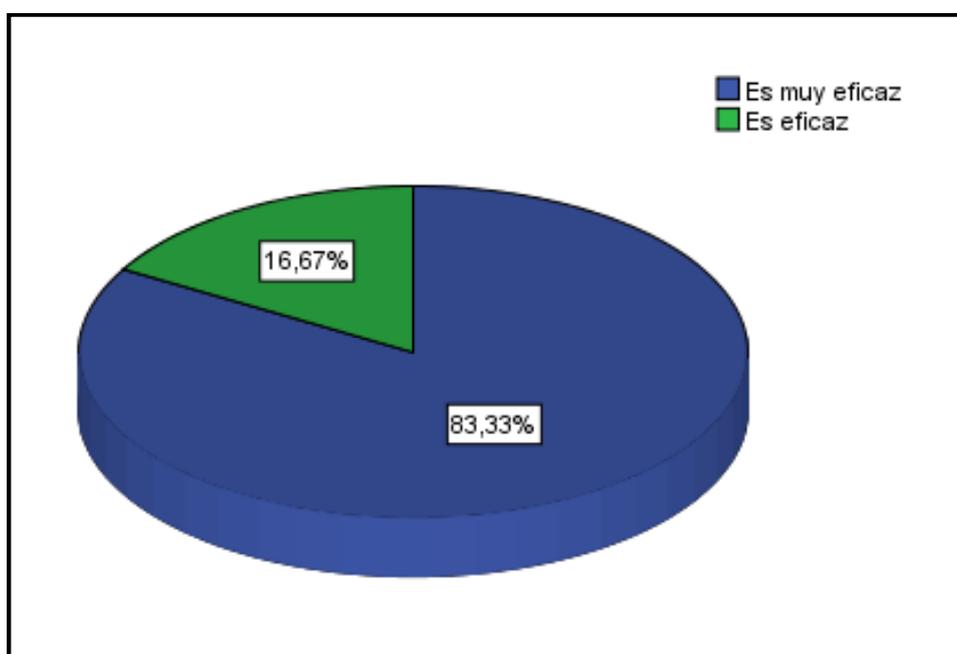


Figura 17. Representación porcentual respecto a la opinión que tienen del proceso administrativo que utiliza en su empresa

Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 17, se aprecia que para el 83% de empresarios (10) considera que el proceso administrativo utilizado en su organización es muy eficaz, y el 17% afirma que es eficaz.

Tabla 18. Etapa del proceso en que se presentaron más dificultades en su empresa

Organización del personal	Frecuencia	Porcentaje %
Al inicio	3	25,0
En el crecimiento	0	0,0
Nunca	9	75,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

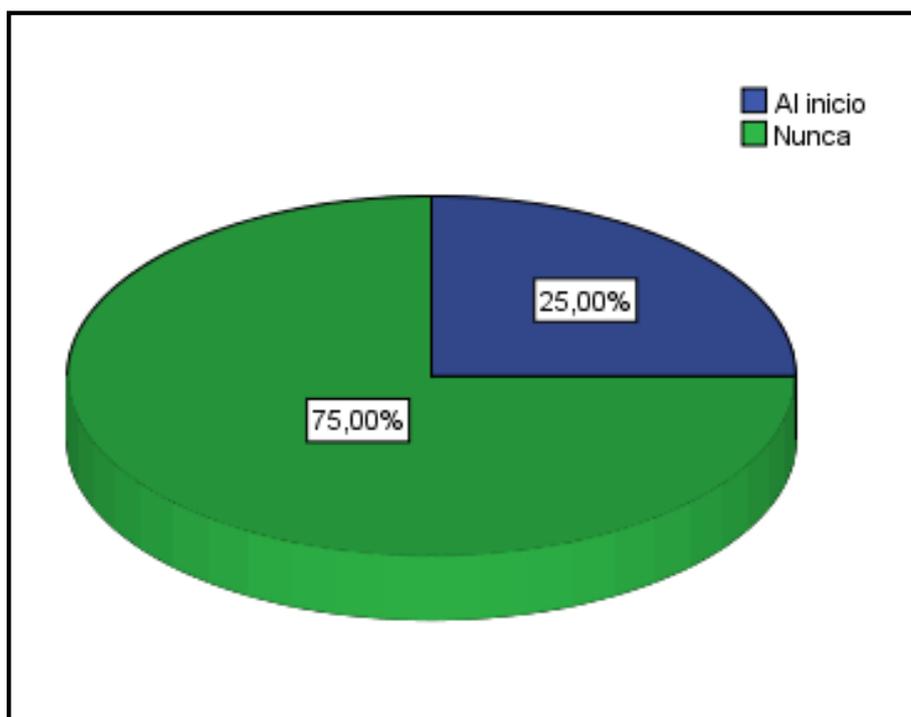


Figura 18. Representación porcentual respecto a la Etapa del proceso en que se presentaron más dificultades en su empresa

Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura 18, observamos que un 75% de empresarios (9) asegura que nunca se presentaron dificultades en su empresa, mientras que un 25% manifiesta que los tuvo en el inicio de sus operaciones.

Respecto a la correlación entre variables

En el cálculo de la correlación, se hizo uso del coeficiente de correlación de Pearson, que fue determinado al procesar los datos en el programa SPSS V.24.

Estos son los valores calculados:

Tabla 19. Estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
GESTION DE CALIDAD	11,2500	,75378	12
EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	13,5833	3,05877	12

Tabla 20. Correlaciones

Correlaciones			
		GESTION DE CALIDAD	EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
GESTION DE CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,325
	Sig. (bilateral)		,302
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	6,250	8,250
	Covarianza	,568	,750
	N	12	12
EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Correlación de Pearson	,325	1
	Sig. (bilateral)	,302	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	8,250	102,917
	Covarianza	,750	9,356
	N	12	12

.Fuente: Procesamiento de datos en SPSS V.24

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 20, se observa que el coeficiente de correlación es 0,325 y siendo un valor diferente de cero, hace que se rechace la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa:

H₁: La gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Seguridad y Vigilancia del distrito de Callería, año 2019.

5.2. Análisis de resultados

Respecto a las características de los empresarios

Sobre la edad, se encuentra que un 42% de los empresarios (5) del rubro seguridad y vigilancia tiene de 30 a 39 años de edad, otro 42% tiene de 40 a 49 años, y un 16% de 50 a más años de edad.

Con respecto al género, el 83% de empresarios (10) es hombre, y el 17% restante (2) es mujer.

Se aprecia que el 84% de encuetados tienen entre 30 a 49 años y la mayoría es hombre. En realidad, la edad y el género de los propietarios o representantes no es un limitativo para nada en un país como el nuestro lleno de emprendimientos por doquier donde igual se ve a jóvenes o adultos mayores conduciendo negocios pequeños y grandes, sin diferencia de género ni edad, lo que prima es el conocimiento.

En el caso del nivel de instrucción, se halla que el 50% de empresarios (6) tiene estudios superiores técnicos, un 25% tiene estudios secundarios, y otro 25% tiene

estudios superiores universitarios. Muchos jóvenes optan por estudiar una carrera técnica que les de los conocimientos especializados que un cargo laboral les exige, como la técnica contable o administrativa para el caso en estudio, muchas veces por ser estudios de tiempo más corto que los universitarios y por la facilidad a acceder a ellos. Este resultado es parecido al encontrado por Aliaga (2018) donde el 66% de los empresarios del rubro boticas tiene estudios técnicos; y diferentes a los de Barbaran (2019), donde la mayoría de encuestados sólo tiene estudios básicos.

Respecto a la gestión de calidad

Sobre los años que tiene la empresa en el mercado, un 92% (11) de las empresas tiene de 6 a más años de funcionamiento en el rubro servicios de seguridad y vigilancia, y el 8% tiene de 3 a 5 años. Se observa que las empresas se encuentran en la etapa de crecimiento y desarrollo, ya han superado los inconvenientes del inicio de operaciones y están consolidando su presencia en el mercado.

Respecto al número de colaboradores que tiene la empresa, el 100% de empresas (12) tiene laborando en ellas de 10 a más colaboradores. Las empresas de seguridad y vigilancia, entre los servicios que brinda, presta el servicio de vigilancia, control y resguardo de instituciones públicas y privadas, para lo cual capacitan y adiestran a personas para que cumplan estas funciones, por lo que requieren contar con un buen número de colaboradores para esas funciones y cubrir así la demanda.

El 100% de empresarios (12) manifiesta que si ha definido la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su empresa. La misión es la razón de ser de la empresa, lo que ofrece a la sociedad, en este caso los servicios de seguridad y vigilancia, y la visión es la meta a mediano plazo que se han planteado alcanzar los

propietarios con el apoyo comprometido de sus trabajadores, quienes deberán de encontrarse familiarizados, convencidos y ser parte de las creencias, costumbres y hábitos de la empresa para ayudar a conseguirlo. Los resultados conseguidos contrastan con los de Salirrosas (2019) en las mypes del rubro venta de calzado para damas, donde el 60% de estas carece de visión, misión y valores; y de Barbarán (2019) en las mypes del rubro catering donde el 75% no establece su misión, visión y valores.

El 100% de empresarios (12) afirma que si gestiona su empresa bajo la filosofía de la mejora continua, esta es el equivalente al *kaizen* de los japoneses que implica que los errores y defectos en las operaciones deben de resolverse de inmediato y aprender de ello para mejorar la calidad y productividad ofrecida constantemente al mismo costo. Este resultado concuerda en parte Paima (2019) en el que la gestión se enfoca en el cliente, y difiere con Barbaran (2019) donde las mypes no se gestionan con la filosofía de la mejora continua.

En cuanto al análisis FODA y PEST a la empresa, el 92% de encuestados (11) afirma que si ha llevado a cabo los análisis a su empresa, y sólo un 8% de ellos afirma que no lo ha realizado. La importancia de llevar a cabo estos análisis al comienzo de las operaciones, está en que de sus resultados la empresa puede tener una certeza acerca de si está preparada para salir al mercado y competir con posibilidades de éxito. Estos análisis le permiten conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa ante sus clientes y ante la competencia, así como cuánto pueden afectarles los factores externos.

Sobre el plan de negocio el 92% de empresas (11) reconoce que si aplica un plan de negocio, y que al aplicarlo esto le ha permitido dar cumplimiento a sus objetivos, por

otro lado, el 8% afirma que le da proyección al futuro. El planificar las actividades de la empresa le permite hacer proyecciones con sustento y diseñar las estrategias adecuadas para conseguir las metas que se tracen para ese periodo.

Respecto a los procesos administrativos

Sobre el cumplimiento del plan anual, el 84% de empresarios (10) manifiesta que sí se cumple en su totalidad, mientras que en un 8% de ellas no se cumple. El cumplimiento del plan anual está supeditado a que en la empresa se haya hecho una correcta planificación en base a los resultados del periodo pasado, sobre las inversiones que se han decidido hacer en el presente y que la contingencia de la empresa sea capaz de sobrellevar imprevistos y factores externos que puedan afectar las actividades comerciales y productivas.

Respecto al monitoreo de los planes de trabajo, en el 50% de empresas (6) esto se hace mensualmente, y en un 33% (4) se hace semanalmente. Además, en el 92% de casos esta labor la realizan los gerentes, y un 8% lo encarga a sus jefes. Al ser la gerencia la que diseña y aplica el plan, por lógica debe ser la que haga el seguimiento, y esta debería ser una actividad seria y profesional, aunque en casos como el hallado por Barbarán (2019) en los servicios de catering, el 50% de empresarios “a veces” revisa el cumplimiento de la planeación.

En cuanto a la organización, el 100% de empresas (12) sí cuenta con un organigrama de su estructura organizacional. El organigrama es una representación visual de como está estructurada la empresa, muestra su organización por departamentos o áreas, las relaciones entre estas y los puestos jerárquicos y sus subordinados. En el caso en estudio, la mayoría tiene una organización vertical con una gerencia, jefe de

operaciones, mandos medios y empleados y agentes. Este resultado contrasta bastante con el hallado por Barbarán (2019) donde el 62,5% de empresas no tiene elaborado un organigrama.

Respecto a la capacitación que se da a los empleados y directivos, el 83% de empresarios (10) afirma que programa capacitaciones para su personal dos veces al año, y el 17% lo hace 3 o más veces al año. En el rubro seguridad y vigilancia la capacitación es un factor muy importante. Los agentes deben de estar al día y bien entrenados en defensa personal, manejo de armas, actuación en emergencias, rescates, y otros que competen a su labor.

En cuanto al proceso administrativo que vienen utilizando las empresas, el 83% de encuestados (10) considera que está resultando muy eficaz, y este optimismo se acompaña con el 17% que afirma que es eficaz. La eficacia en el caso investigado tiene que ver con la utilización adecuada de todos los procesos, como el aplicar un plan haciendo el seguimiento y verificar su cumplimiento, distribuir a los colaboradores en departamentos o áreas y que estos estén estructurados de acuerdo al organigrama, entre otros. Resultados que no se parecen a los de Paima (2019) donde el 57% de empresas rubro policlínicos piensan que deben de mejorar sus procesos administrativos.

Por último, para el 75% de empresarios (9) nunca se presentaron dificultades en su empresa, en ninguna etapa del funcionamiento, mientras que para un 25% las dificultades se presentaron en el inicio de sus operaciones. Aunque suene bastante optimista el decir que nunca se tuvieron problemas, esa fue la respuesta de la mayoría de empresarios de este rubro.

Con respecto a la correlación entre las variables

Para medir la correlación entre variables se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para muestras bivariadas, ingresando los datos al programa SPSS V24. El coeficiente tiene un valor de 0,325 el cual al ser mayor a cero nos indica que existe una correlación positiva entre las variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos. De aquí se puede afirmar que la eficacia de los procesos administrativos influye de manera significativa sobre la calidad de la gestión de las empresas.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

Respecto a las características de los empresarios .

La mayoría de empresarios tiene de 30 a 49 años de edad, es hombre y la mitad de ellos tiene estudios superiores técnicos.

Respecto al objetivo específico 1: Identificar las herramientas de gestión que utilizan las empresas analizadas:

La mayoría de empresas tiene de 6 a más años de operando en el rubro servicios de seguridad y vigilancia. Todas ellas tienen trabajando a más de 10 colaboradores, los empresarios han definido la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su empresa, y la gestionan bajo la filosofía de la mejora continua

Además, el 92% de encuestados afirma que ha llevado a cabo el análisis FODA y PEST a su empresa, asegura que si aplica un plan de negocio y que el aplicar un plan de negocio le permite dar cumplimiento a sus objetivos.

Respecto al objetivo específico 2: Describir los procesos administrativos de las empresas estudiadas:

Respecto a la planeación, en el 84% de empresas sí se cumple en su totalidad con la planeación, mientras que en un 8% de ellas no se cumple.

En cuanto a control, el 50% de empresas supervisa los planes de trabajo de manera mensual, y un 33% lo hace semanalmente.

La dirección está a cargo de la gerencia, que es la encargada de revisar los planes de trabajo.

En organización, todas las empresas cuentan con un organigrama de la estructura organizacional, y están organizadas por áreas y secciones. Además, en ellas se programan capacitaciones para el personal al menos dos veces al año

La opinión de los empresarios sobre el proceso administrativo utilizado en su empresa es que éste es muy eficaz, y la mayoría revela que nunca se presentaron dificultades en su empresa.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación entre las variables

Con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,325 se concluye que existe correlación positiva entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del rubro Seguridad y vigilancia de Callería – 2019.

Por lo tanto, la eficacia de los procesos administrativos influye sobre la gestión de calidad de las empresas.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda a aquellos jóvenes con deseos y posibilidades de llevar a cabo un emprendimiento a invertir en el rubro seguridad y vigilancia, ya que de acuerdo a la coyuntura actual que vive la sociedad, este sector se ha convertido en un negocio muy dinámico y pujante.

A las empresas del rubro, que sigan captando y capacitando personal de manera constante, el sector seguirá en crecimiento en este y los próximos años y deben de estar preparados para la demanda de personal y para competir en el mercado.

El monitoreo de los planes de trabajo deben de hacerse de manera mensual, pero, para un mejor control y si está en las posibilidades debería de hacerse de manera quincenal.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aliaga J. (2018). Gestión de calidad bajo en enfoque de atención al cliente de las MYPES del sector comercio, rubro boticas del distrito de Manantay, 2017.

Tesis de pregrado ULADECH Católica. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4947>

Alzacri (2014). El proceso administrativo. Disponible en:
<http://alzacri2.blogspot.com/2014/06/proceso-administrativo.html>

Avalo E. (2019). Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mypes del sector comercio rubro ferreterías en el centro de Tumbes, 2018.

Tesis de pregrado ULADECH Católica. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8758>

Barbaran A. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019.

Tesis de pregrado ULADECH Católica. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11598>

Boletín Oficial del Estado Español (2014). Ley de Seguridad Privada. Disponible en:

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-3649>

Cornejo Y. (2019). Caracterización de gestión de calidad y marketing en las mypes del sector comercio rubro venta de ropa para damas del distrito de Tumbes,

2019. Tesis de pregrado ULADECH Católica. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13222>

Cruz M. y Tipanquiza A. (2019). La gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito. Tesis de pregrado. Universidad Técnica de Ambato, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29100/1/T4398i.pdf>

Cuenca P. (2019). Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018. Tesis de pregrado ULADECH Católica. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10650>

Definición de la micro y pequeña empresa. Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT. Disponible en: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

Enrique Louffat (2015). Administración: fundamentos del proceso administrativo (4ta. ed.). Argentina: Cengage Learning. Tomado de: https://issuu.com/cengagelatam/docs/administraci__n_louffat_issuu

Escobar A., Velandia G. y Navarro E. (2018). Gestión del conocimiento y competitividad en las cooperativas con sección de ahorro y crédito en Barranquilla. Disponible en: <http://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/4677>

García Ferrando, M. (1993). La Encuesta. En el análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación (pp. 123-152). Madrid, España: Alianza Universidad.

- INSPQ (s.f.). Definición del concepto de seguridad. Disponible en:
<https://www.inspq.qc.ca/es/centro-collaborador-oms-de-quebec-para-la-promocion-de-la-seguridad-y-prevencion-de-traumatismos/definicion-del-concepto-de-seguridad>
- Ley Mype N° 28015 – N° 30056 (2016). ErikaRoxy980. Tomado de:
<https://es.slideshare.net/ErikaRoxy980/la-ley-mype-28015-30056-62678461>
- López L. (2017). Proceso administrativo y calidad de servicio en la gerencia de la mujer y desarrollo humano, Municipalidad de Carabayllo, Lima, 2017. Tesis de pregrado Universidad César Vallejo. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28833>
- Loureiro M. (2015). Investigación y recogida de información de mercados. 1ra. Edición, Ideas propias Editorial, Vigo, España.
- Molina, Botero y Montoya (2016). Empresas de familia: conceptos y modelos para su análisis. En Redalyc. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=64650087006>
- P. (2018). Sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil. Tesis de posgrado Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2359>
- Páez C. (2016). Desarrollo del sistema de gestión calidad en la notaría 71 (setenta y uno) del círculo de Bogotá. Con base en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008. Tesis de Ingeniería Industrial. Universidad Libre – Bogotá. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10901/11346>

Paima G. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, policlínicos, distrito de Callería, año 2019. Tesis de pregrado ULADECH Católica. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11592>

Pita S. y Pertegas S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. En Fistera. Recuperado de: https://www.fistera.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp

Reyes Ponce A. (1992). Administración moderna. Editorial Limusa. México

Robles A.M. (2018). Uso de instrumentos de gestión en la calidad del proceso administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2016. Tesis de pos grado Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2359>

Salirrosas (2019). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro tienda de venta de calzado para damas, distrito de Callería, año 2019. Tesis de pregrado ULADECH Católica. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11595>

Servisegur (2019). Empresas de seguridad en Lima. Recuperado de: <https://servisegur.com.pe › empresas-de-seguridad-en-lima>

Wikipedia (s.f.). Vigilancia. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Vigilancia>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado propietario y/o representante legal, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las **MYPES**, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicio, rubro Empresas de seguridad y vigilancia – Callería, 2019”.

Encuesta

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

Encuestado:(a):.....Fecha:...../...../.....

...

A. DATOS GENERALES DEL MICROEMPRESARIO:

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 20 a 29 años	
De 30 a 39 años	
De 40 a 49 años	
De 50 años a mas	

2. ¿Cuál es el género del representante legal de la microempresa?

Masculino	
Femenino	

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

Estudios primarios	
Estudios secundarios	
Estudio superior técnico	
Estudio superior universitario	

B.- DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

4. ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la microempresa en el mercado?

De 1 a 2 años	
De 3 a 5 años	
De 6 años a mas	

5. ¿Con cuántos colaboradores cuenta la microempresa?

De 1 a 3	
De 4 a 9	
De 10 a mas	

6. ¿Ha definido la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su microempresa?

SI define	
NO define	

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

SI gestiona	
NO gestiona	

8. ¿Ha realizado un análisis FODA y PEST de su microempresa?

SI	
NO	

9. ¿Diseña y aplica un plan de negocio?

SI diseña y aplica	
NO diseña y no aplica	

10. ¿Qué resultados ha obtenido utilizando un plan de negocio?

Cumplimiento de sus objetivos	
Visión más clara de sus objetivos	
Proyección a futuro	

B.- DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

11. ¿Cumplen con la totalidad de los planes de trabajo anual?

Sí se cumple	
No se cumple	
No precisa	

12. ¿Cada cuánto tiempo monitorean los planes de trabajo de la microempresa?

Semanal	
Mensual	
Bimestral	

13. ¿Quién revisa los planes de trabajo en la microempresa?

Gerentes	
Jefes	
Todos los colaboradores	

14. ¿Existe un organigrama dentro de la microempresa?

Si existe	
No existe	
No sabe	

15. ¿Cómo se organiza el personal en la microempresa?

Departamentos	
Secciones	
Áreas	

16. ¿Cada cuánto tiempo capacitan al personal de la microempresa?

1 vez al año	
2 veces al año	
Más de 3 veces al año	
Nunca	

17. ¿Cuál es su opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la microempresa?

Es muy eficaz	
Es eficaz	
Es ineficaz	

18. ¿En qué etapa del proceso administrativo cree usted que se le han presentado dificultades?

Inicio	
Crecimiento	
Nunca	

Anexo 2. Cuadro de universo o población

N°	RAZÓN SOCIAL	N° DE RUC	DIRECCIÓN
1	CORPORACIÓN GLOBAL FORCE SRL.	20489509149	Jr. Bolognesi N° 299
2	SECURITAS AMAZONICA SAC	20351589958	Av. Sáenz Peña N° 179
3	GEMINIS SECURITY S.A.	20393125811	Jr. Atahualpa N° 398
4	PROTEGE ORIENTE S.A.	20351557321	Jr. Libertad N° 302
5	G4S PERU SAC.	20422293699	Jr. Independencia N° 118
6	CIA DE PROTECCIÓN DETEKTA SRL.	20393670682	Jirón Los Kipus N° 125
7	EMPRESA DE SEGURIDAD G Y G SAC.	20393888041	Jr. Julio C. Arana N° 314
8	PAMASTER SEGURIDAD Y SERVICIOS GENERALES SAC	20601530636	Jr. 2 de Mayo N° 798
9	M.R.G. SECURITY SAC	20486746581	Jr. Sinchi Roca N° 506
10	EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA CONTROL SAC.	20100162076	Jr. Salaverry N° 579
11	WORKING MEN SECURITY SCRL.	20529115246	Jr. Sucre N° 125
12	ISEG PERU SAC.	20522228347	Psje. Maderas Laminadas N° 114
13	JOSEPHSUR S.R.L.	20567249825	Jr. Bolívar N° 301
14	EMPRESA DE SEGURIDAD CYBORG SRL.	20601212227	Psje. Julio C. Tello N° 190
15	SEGURIDAD Y VIGILANCIA LIFE SECURITY SRL.	20541216449	Jr. Coronel Portillo N° 288
16	VIGILANCIA COMERCIAL Y RESGUARDO DEL ORIENTE	20493188632	Jr. Salaverry N° 216
17	WHOLE SECURITY SAC.	20516201518	Jr. Los Frutales N° 277
18	ALVI SECURITY SRL.	20542570581	Psje. Zegarra N° 137
19	SEÑOR DE LOS MILAGROS SECURITY SAC.	20603491336	Jr. Libertad N° 321
20	PROSEGURIDAD S.A.	20101155588	Jr. Augusto B. Leguía N° 414
21	VICMER DEL ORIENTE S.A.	20393813971	Jr. Salaverry N° 216

Anexo 3. Base de datos

*DATOS ERWIN RENGIFO.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

10 : Monitoreo.de.plan 2,00

	Edad	Género	Instrucción	Tiempo	Colaboradores	Misión. Visión	Mejora.c ontinua	FODA. PEST	Plan.de. negocio	Resultad os.del.pl an	Cumple.t otal.plan	Monitore o.de.plar	Revisa. plan	Organi grama	Organi zacion	Tiempo .capaci tación	Opinion .proces o.adm	Dificultad es.proce so	V.1	V.2	var
1	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	11,00	10,00	
2	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	11,00	10,00	
3	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	11,00	10,00	
4	2,00	1,00	4,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	11,00	12,00	
5	3,00	1,00	4,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	12,00	13,00	
6	3,00	1,00	4,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	3,00	11,00	14,00	
7	3,00	1,00	5,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	3,00	11,00	14,00	
8	3,00	2,00	5,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	3,00	11,00	14,00	
9	2,00	2,00	5,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	3,00	11,00	14,00	
10	3,00	1,00	4,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	3,00	12,00	14,00	
11	4,00	1,00	4,00	2,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	10,00	18,00	
12	4,00	1,00	4,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	13,00	20,00	
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					

Vista de datos Vista de variables Ve a Configuración para

*DATOS ERWIN RENGIFO.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

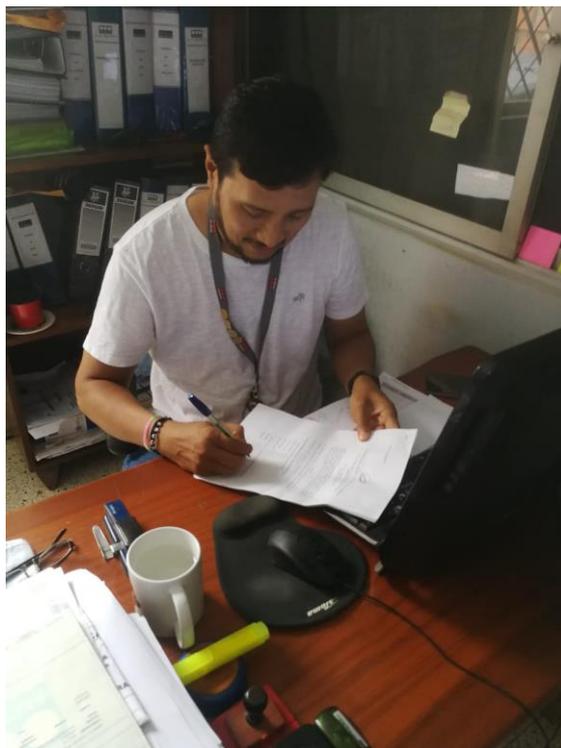
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	Edad	Numérico	8	2	Figura 1. Edad del microempresario	{1,00, 20-29...	Ninguna	5	Centrado	Nominal
2	Género	Numérico	8	2	Figura 2. Género del representante legal	{1,00, Homb...	Ninguna	4	Centrado	Nominal
3	Instrucción	Numérico	8	2	Figura 3. Grado de instrucción del microempresario	{1,00, Ningu...	Ninguna	7	Centrado	Nominal
4	Tiempo	Numérico	8	2	Figura 4. Años de funcionamiento de la empresa	{1,00, 1 a 2 ...	Ninguna	5	Centrado	Nominal
5	Colaboradores	Numérico	8	2	Figura 5. Número de colaboradores de la empresa	{1,00, De 1 ...	Ninguna	5	Centrado	Nominal
6	Misión.Visión	Numérico	8	2	Figura 6. Ha definido la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su Mype	{1,00, Si def...	Ninguna	4	Centrado	Nominal
7	Mejora.conti...	Numérico	8	2	Figura 7. Gestiona negocio bajo filosofía de mejora continua	{1,00, Si ge...	Ninguna	5	Centrado	Nominal
8	FODA.PEST	Numérico	8	2	Figura 8. Ha realizado analisis FODA y PEST de su Mype	{1,00, SI}...	Ninguna	4	Centrado	Nominal
9	Plan.de.neg...	Numérico	8	2	Figura 9. Diseña y aplica plan de negocio	{1,00, SI dis...	Ninguna	5	Derecha	Nominal
10	Resultados....	Numérico	8	2	Figura 10. Resultados de utilizar el plan de negocio	{1,00, Cump...	Ninguna	5	Derecha	Nominal
11	Cumple.tota...	Numérico	8	2	Figura 11. Cumple con la totalidad del plan de trabajo anual	{1,00, Si se ...	Ninguna	5	Derecha	Nominal
12	Monitoreo.d...	Numérico	8	2	Figura 12. Frecuencia de monitoreo de los planes de trabajo	{1,00, Sema...	Ninguna	5	Derecha	Nominal
13	Revisa.plan	Numérico	8	2	Figura 13. Quien revisa los planes de trabajo?	{1,00, Gere...	Ninguna	4	Derecha	Nominal
14	Organigrama	Numérico	8	2	Figura 14. Existe un organigrama de la Mype?	{1,00, Si exi...	Ninguna	4	Derecha	Nominal
15	Organizacion	Numérico	8	2	Figura 15. Organización del personal por:	{1,00, Depar...	Ninguna	4	Derecha	Nominal
16	Tiempo.cap...	Numérico	8	2	Figura 16. Cada cuánto tiempo capacitan al personal	{1,00, 1 vez ...	Ninguna	4	Derecha	Nominal
17	Opinion.pro...	Numérico	8	2	Figura 17. Opinión sobre su proceso administrativo	{1,00, Es m...	Ninguna	4	Derecha	Nominal
18	Dificultades....	Numérico	8	2	Figura 18. Etapa del proceso en que hubieron dificultades	{1,00, Al ini...	Ninguna	5	Derecha	Nominal
19	V.1	Numérico	8	2	GESTION DE CALIDAD	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala
20	V.2	Numérico	8	2	EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala
21										
22										
23										
24										

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows.

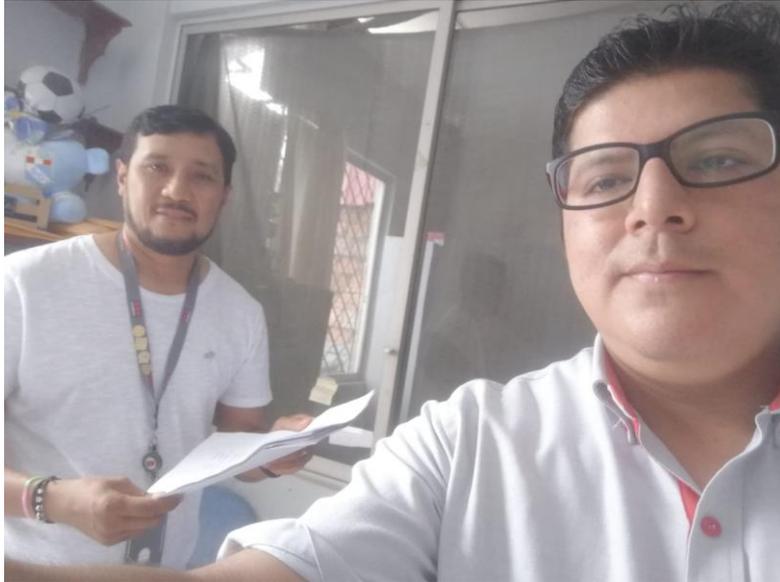
Anexo 4. Evidencia fotográfica



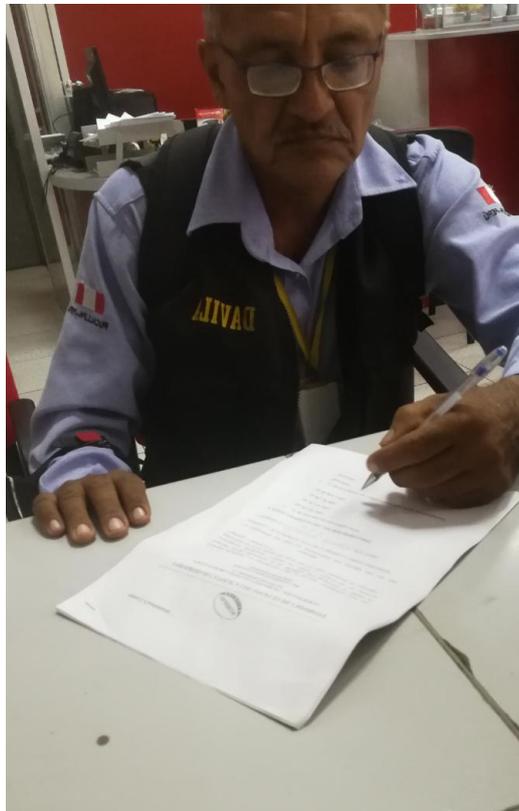
Con el representante de la empresa Securitas Amazónica SAC.



Con el representante de la empresa VICMER del Oriente S.A.



Securitas Amazónica SAC.



Representante de la empresa Géminis Security S.A.