



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL
SECTOR COMERCIAL, RUBRO
COMERCIALIZACIÓN DE AGUAS Y BEBIDAS -
CALLERÍA, 2019**

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

AUTORA:

BACH. PEREZ MENESES CRIS MARIEL

ORCID: 0000-0002-1773-1614

ASESOR:

MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas-Callería, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Perez Meneses, Cris Mariel

ORCID: 0000-0002-1773-1614

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

Grandes García, Geider (Presidente)

ORCID ID: 0000-0001-8173-701X

Sáenz Villaverde, Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID: 0000-0001-5070-4450

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Marleni F. Sáenz V.

Secretario

ORCID ID 0000-0001-9818-7130

Mgtr. José W. Mozombite A.

Miembro

ORCID ID 0000 – 0001-5070-4450

Dr. Geider Grandes García

Presidente

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

ORCID: 0000-0002-6167-9323

AGRADECIMIENTO

A Dios, gracias a su bendición y a su amor, permanente, y por permitirnos cada día ser más humano.

Al MBA. Crysber Valdiviezo Saravia, por la orientación, paciencia y confianza brindada para que la presente se cristalice.

A todas las personas que participaron e hicieron posible la culminación de mi tesis de investigación, muchas gracias por su apoyo y enseñanza.

DEDICATORIA

A mis padres, mi novio en reconocimiento a su apoyo desinteresado y paciencia para cumplir mis metas.

RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido determinar la “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas-Callería, 2019”. Esta investigación define como problemática que la carencia de procesos administrativos impide a las mypes en estudio tomar mejores decisiones en su interés de satisfacer las necesidades de sus clientes, alejándose de una gestión con calidad. Por esta razón se realizó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería se soportan en procesos administrativos eficaces? En el desarrollo, la metodología de investigación que se empleó fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional. Se aplicó como instrumento un cuestionario estructurado con 25 preguntas obteniéndose como resultados que los negocios son gestionados con poco conocimiento técnico de administración y un enfoque en el cliente que debe madurar, en razón que el 90,0% de las mypes nunca realizó una retroalimentación con sus clientes. Otros resultados importantes es que no se realiza seguimiento a la planificado, se carece de organigrama y no se utilizan técnicas para la toma de decisiones. Finalmente, como conclusiones se determina que existe relación entre las dimensiones de las variables gestión de calidad y procesos administrativos, comprobando una mayor correlación entre enfoque al cliente, calidad de diseño y las acciones de planificación según el coeficiente de pearson.

Palabras clave: Gestión, calidad, procesos administrativos, comercialización, cliente.

ABSTRACT

The objective of the thesis was to determine the "Quality management and efficiency of administrative processes in the mypes of the commercial sector, water and beverages commercialization category-Callería, 2019". This research defines as a problem that the lack of administrative processes prevents the mypes under study from making better decisions in their interest of satisfying the needs of their customers, moving away from quality management. For this reason the following statement was made: Is quality management in the mypes of the commercial sector, commercialization of water and beverages in the district of Callería supported by effective administrative processes? In the development, the research methodology used was quantitative, descriptive-correlational level and non-experimental, transversal and correlational design. It was applied as an instrument a structured questionnaire with 25 questions obtaining as results that the businesses are managed with little technical knowledge of administration and a focus on the client that must mature, reason why 90.0% of the mypes never made a feedback with their clients. Other important results are that the planned follow-up is not carried out, there is a lack of organization chart and no techniques are used for decision making. Finally, as conclusions, it is determined that there is a relationship between the dimensions of the variables quality management and administrative processes, proving a greater correlation between customer focus, design quality and planning actions according to the pearson coefficient.

Keywords: Management, quality, administrative processes, marketing, client.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	3
1.1.1 Caracterización del problema.....	3
1.1.2 Enunciado del problema	4
1.2 Objetivos de la investigación	4
1.2.1 Objetivo general	4
1.2.2 Objetivos específicos.....	5
1.3 Justificación de la investigación	5
1.3.1 Justificación teórica	5
1.3.2 Justificación metodológica	6
1.3.3 Justificación práctica.....	6
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1 Antecedentes	7
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3 Antecedentes regionales	12
2.1.4 Antecedentes locales	14
2.2 Bases teóricas de la investigación	15
2.2.1 Calidad	15
2.2.1.1 Gestión de calidad.....	16
2.2.1.2 Perspectivas, enfoque y dimensiones de la calidad.....	16
2.2.2 Calidad de Procesos.....	17

2.2.2.1	Enfoque en gestión de procesos	19
2.2.2.2	Gestión y mejora de procesos	21
2.2.3	Calidad de diseño de producto/servicio e innovación	22
2.2.4	Servicio al cliente	22
2.2.4.1	Calidad de servicio	22
2.2.5	Proceso Administrativo	23
2.2.6	Las Micro y pequeñas empresas (Mypes).	26
2.3	Marco conceptual	29
2.3.1	Glosario de términos	29
CAPÍTULO III.	HIPÓTESIS	32
3.1	Hipótesis general	32
3.2	Hipótesis específicas	32
CAPÍTULO IV.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33
4.1	Diseño de investigación	33
4.1.1	Tipo de investigación	34
4.1.2	Nivel de investigación	34
4.2	Población y muestra	34
4.2.1	Población	34
4.2.2	Muestra	35
4.3	Definición y operacionalización de las variables	37
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
4.4.1	Técnicas	41
4.4.2	Instrumentos	41
4.5	Plan de análisis	41
4.6	Matriz de consistencia	42
4.7	Principios éticos	46
CAPÍTULO V.	RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	48
5.1	Resultados	48
A.	Del microempresario:.....	48
B.	De la gestión de calidad:.....	51
C.	De los procesos administrativos:	60
5.2	Análisis de resultados	73
5.3	Prueba de hipótesis.....	77
CAPÍTULO VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79

6.1	Conclusiones	79
6.2	Recomendaciones	80
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
	ANEXOS	86
1.-	Prueba de fiabilidad	86
2.-	Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%	87
3.-	Prueba de correlaciones	89
4.-	Coefficiente de correlación de Pearson:	91
5.-	Cronograma	92
6.-	Presupuesto	93
7.-	Instrumento	94
8.-	Evidencias de trabajo de campo.	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables	37
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación	42
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	48
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	49
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	50
Tabla 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	51
Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	52
Tabla 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?.....	53
Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? ..	54
Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	55
Tabla 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	56
Tabla 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	57
Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	58
Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	59
Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?.....	60
Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	61
Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?	62

Tabla 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?	63
Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	64
Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?	65
Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?.....	66
Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa? 67	
Tabla 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?.....	68
Tabla 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?.....	69
Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	70
Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	71
Tabla 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Importancia de la gestión de calidad	16
Figura 2: Los elementos básicos del proceso administrativo	26
Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	48
Figura 4: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	49
Figura 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	50
Figura 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	51
Figura 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	52
Figura 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	53
Figura 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? .	54
Figura 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?.....	55
Figura 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	56
Figura 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	57
Figura 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	58
Figura 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	59
Figura 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	60
Figura 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	61
Figura 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?.....	62
Figura 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?.....	63

Figura 19: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	64
Figura 20: ¿Existe organigrama y está publicado?	65
Figura 21: ¿Tiene habilidades directivas?	66
Figura 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?.....	67
Figura 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	68
Figura 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	69
Figura 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?.....	70
Figura 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	71
Figura 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	72

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Nuestro entorno empresarial es competitivo y por tal motivo exige que las empresas generen una visión más amplia en lo que respecta a su administración y proyección en el mercado.

Ser competitivo significa que las organizaciones enfrenten el reto de identificar y satisfacer las necesidades de sus clientes, representando de esta manera un asunto de atención permanente. Como lo indicó Renart (2004), los estudios han demostrado que los clientes presentan una conducta que obedece a los estímulos que recibe de las empresas, lo cual exige que las organizaciones busquen alcanzar y mantener un control sobre los comportamientos y tendencias de sus clientes.

El informe final de tesis que presentamos se ha enfocado en la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, comercialización de aguas y bebidas-Callería, 2019, negocios que han convertido la venta de aguas y bebidas embotelladas en envase pet en un negocio rentable y de gran rotación, favorecido por el clima de la amazonía.

Pero en contraparte, se identifica como problemática que la gestión no se soporta en la implementación de procesos administrativos, siendo por lo general reducidos a la propia dirección de los propietarios, quienes desconocen el alcance que puede tener una administración eficaz y su repercusión en el mercado. Parte de esta administración informal es la ausencia de procedimientos de almacén, ya que se trata

de productos perecibles que tiene que tener un tratamiento apropiado. Por otra parte, la investigación encuentra justificación en desarrolló en el marco de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Administración cuyo informe tiene por finalidad aplicar los conocimientos adquiridos durante la vida universitaria.

La metodología de investigación que se siguió fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental, transversal y correlacional que asegura el apropiado tratamiento de los aspectos científicos de la información. Como principales resultados destacan que estos negocios son gestionados con poco conocimiento técnico de administración y un enfoque en el cliente que debe desarrollarse, en razón que el 90,0% de las mypes nunca realizó una retroalimentación con sus clientes. Otros resultados importantes es que no se realiza seguimiento a lo planificado, se carece de organigrama y no se utilizan técnicas para la toma de decisiones.

Finalmente, como conclusiones se determina que existe relación entre las dimensiones de las variables gestión de calidad y los procesos administrativos, comprobando una mayor correlación entre enfoque al cliente, calidad de diseño y las acciones de planificación.

1.1 Planteamiento del problema

Nuestra investigación se interesó en el rubro de comercialización de aguas y bebidas porque constituye un rubro de gran crecimiento comercial que crece a pesar de la competencia existente y la facilidad de ingreso de nuevos competidores; sin embargo, los márgenes de ganancia no son altos y esto obliga a los microempresarios a tomar las mejores decisiones para llegar a sus clientes. Acciones que requieren del soporte de procesos administrativos que permitan el mejor aprovechamiento de los recursos de la empresa y como consecuencia alcanzar una mejor gestión.

El problema que caracteriza la presente investigación se centra en la carencia de una administración formal y un soporte administrativo: planeación, organización, dirección y control, escenario que ha conllevado al microempresario a operar con información equívoca o tardía, y poca efectividad en la toma de decisiones.

1.1.1 Caracterización del problema

Los pucallpinos experimentan un estilo de vida más dinámico, situación que también genera stress y según los especialistas, el consumo de agua resulta esencial para la buena salud y la cantidad de consumo variará según las actividades que desempeñe cada persona a lo largo del día. Es sabido que la falta de una adecuada hidratación en los niños puede afectar el rendimiento físico, el estado de ánimo o alterar la actividad cerebral.

Por lo expuesto, el rubro de comercialización de agua y bebidas representa una actividad empresarial expectante, lo cual es confirmado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, que mantiene un crecimiento continuo:

Según el Boletín Estadístico del INEI ¹ (agosto 2019), “las actividades de servicio de bebidas, aumentó en 13,44% En el mes de estudio, las actividades de servicio de bebidas se incrementaron en 13,44% por el desempeño positivo de los negocios de discotecas, cafeterías, bar restaurantes, juguerías, bares y pubs como resultado de la diversidad en bebidas frías y calientes, extractos, infusiones, shows y promociones.”

Este favorable escenario comercial impulsa a los microempresarios a requerir una mejor administración de sus negocios para satisfacer las necesidades del mercado y una gestión con el uso de estrategias para posicionarse mejor; el cual no será posible si se mantienen practicas empíricas de administración como la carencia de los procesos administrativos, falta de misión y visión y uso de herramientas de administración.

1.1.2 Enunciado del problema

Según las características de la problemática, emitimos el siguiente enunciado del problema:

¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas, distrito de Callería se soportan en procesos administrativos eficaces?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019.

¹ INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

1.2.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la dimensión enfoque en el cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019.

Establecer la relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración mecánica (planificación) en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019.

Establecer la relación entre la dimensión gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración mecánica (organización) en la mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019.

1.3 Justificación de la investigación

La investigación se desarrolló en el marco de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Administración con la finalidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante la vida universitaria.

1.3.1 Justificación teórica

La gestión de calidad es la estrategia para contar con mejores empresas enfocadas en el cliente y en el desarrollo de la comunidad. Para la investigación se realizó consulta de diversas bibliografías de autores con el fin de generar nuevo conocimiento.

1.3.2 Justificación metodológica

La investigación se desarrolló en el marco de cumplimiento de la metodología científica del tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional.

1.3.3 Justificación práctica

La investigación busca mejorar el nivel de gestión de las micro y pequeñas empresas del distrito de Callería, en tal sentido con la presente investigación se identifica y aporta las mejores prácticas que permitan una administración eficaz.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Acosta, D. (2019). En su tesis “Plan de negocios para la producción y comercialización en Quito de bebidas de coco con la importación de envases desde Perú”, para optar por el título de Ingeniería en Negocios Internacionales de la Universidad de las Américas, Quito, Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la viabilidad de la producción de bebidas de coco para su posterior comercialización en la ciudad de Quito, mediante la importación de envases desde Perú que genere rentabilidad. La metodología que se utilizó es descriptiva – transversal – no experimental. Se concluye que los criterios de valoración analizados previamente dieron como resultado viable el proyecto. Se determinó también, que por cada dólar vendido la ganancia para el proyecto es 0.75 centavos y \$1,20 para el inversionista, los flujos de caja resultaron positivos para ambos, la TIR (Tasa Interna de Entorno) del proyecto fue mayor que el WACC² y la TIR del inversionista mayor que el CAPM³ lo cual vuelve rentable al negocio.

Briones, E. & Larrea, D. (2019). En su tesis “Plan de negocios para distribuir productos del segmento bebidas refrescantes en el cantón Playas, al 2019”, para la obtención del grado de Ingeniero en Administración de Ventas de la Universidad

² WACC (Weighted Average Cost of Capital, por sus siglas en inglés)

³ CAPM (Capital Asset Pricing Model)

Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador. Tuvo como objetivo general elaborar un plan de negocios que determine el nuevo modelo comercial para la empresa Distribuidora DALARNO, que asegure el cumplimiento de las metas de ventas asignadas al cantón Playas. El tipo de investigación fue descriptiva – no experimental – transversal. Finalmente, se concluye que el modelo de negocio de la distribuidora de bebidas gaseosas y refrescantes, basado en el análisis respectivo, permite usar la estrategia de penetración de mercado, puesto que la empresa actualmente existe, sin embargo, no ha podido abarcar todo el mercado del cantón Playas. Se aprovechará que el actual distribuidor de la zona no mantiene una eficiente cobertura (mapeo y rutas de operación), para que, a través de la innovación en los canales de venta de la empresa, y recursos humanos capacitados en ventas se logre satisfacer la demanda.

Capa, M. (2017). En su tesis “Gestión y comercialización de una marca de bebidas a base de moringa en la ciudad de Machala - Ecuador”, para optar el título en Ingeniería en Marketing de la Universidad Técnica de Machala, Ecuador; tuvo como objetivo general determinar las características del consumidor de bebidas envasadas, para establecer el nivel de aceptación ante la creación de una bebida a base de moringa en la ciudad de Machala. La metodología de la investigación es descriptiva – mixta – no experimental. Finalmente, se concluyó que de acuerdo con el estudio minucioso que se efectuó, se determinó que tiene una gran oportunidad de negocio en el mercado de consumo de bebidas naturales. El producto a base de moringa cumple con los requerimientos necesarios para satisfacer las necesidades de las personas que no solo buscan bebidas sanas, sino que les ayude a reducir peso de una forma sencilla.

Andrango, A. (2016). En su tesis “Diagnóstico y propuesta de mejora del área de costos de alimentos y bebidas en banquetes y recepciones “La Primavera” ubicada

en el Valle de Los Chillos, parroquia Alangasí, Ecuador”, para la obtención del título de Ingeniero en Gestión Hotelera de la Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador. Tuvo como objetivo general realizar un diagnóstico y propuesta de mejora del área de costos de alimentos y bebidas en banquetes y recepciones “La Primavera” ubicada en el Valle de los Chillos, parroquia Alangasí, para que la empresa conozca el costo real invertido en cada menú. La metodología que se utilizó es inductivo - deductivo - analítico. Se concluye que el desarrollo de una contabilidad de costos hotelera permitirá conocer valores precio de los costos que tiene Banquetes y Recepciones “La Primavera”, para que de esta manera se pueda tomar decisiones apropiadas que vayan de la mano con la realidad de la empresa.

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

2.1.2 Antecedentes nacionales

Bernal, J. (2019). En su tesis “Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos,

bebidas y tabaco en la H.U.P. Las Brisas II etapa, distrito de nuevo Chimbote, 2016” para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar las principales características la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos, bebidas y tabaco en la H.U.P. Las Brisas II etapa, distrito de Nuevo Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental – transversal. Se concluye que la mayoría de los representantes, no conocen el termino gestión de calidad, pero si aplican la herramienta de liderazgo, a su vez mencionan que el personal no tiene iniciativa, en la implementación de la gestión de calidad, del mismo modo miden el rendimiento del personal a través de la observación, por último, afirman que la gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa. Por otra parte, conocen el termino atención al cliente, a veces aplica gestión de calidad en el servicio que brindan, consideran que la atención es fundamental para que el cliente regrese, aplican la comulación como herramienta, consideran que la rapidez en los servicios es un factor de calidad, y han logrado mejorar el posicionamiento de la empresa.

Cueva, J. (2018). En su tesis “Caracterización de gestión de calidad en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH. San Luis, distrito Nuevo Chimbote, 2015”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH. San Luis, distrito Nuevo Chimbote 2015. El tipo de investigación fue descriptiva – cuantitativa – transversal – no

experimental. Finalmente, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas AA, HH San Luis Nuevo Chimbote, si conocen el termino gestión de calidad, también indican que si aplicarían la calidad dentro de sus negocios esto permitiría a formular estrategias ya sea de ventas o de precios, también nos mencionan la mayoría de los empresarios que la gestión de calidad ayudaría a mejorar el rendimiento de las micro y pequeñas empresas, por otro lado hace mención que si contribuye la gestión de calidad a mejorar el negocio. Esto demuestra que la implementación de la gestión de la calidad si ayudaría a mejorar el rendimiento del negocio.

Reyes, E. & Cosio, L. (2018). En su tesis “Fidelización de los clientes mediante la estrategia Customer Relationship Management del marketing relacional para la empresa embotelladora Cusco del Sol S.R.L. 2017.” para optar el título profesional de ingeniero industria de la Universidad Andina del Cusco tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la falta de estrategias de Marketing Relacional en la fidelización de los clientes de la empresa embotelladora Cusco del Sol S.R.L. El tipo de investigación es cuantitativo- descriptiva – analítico - no experimental. Finalmente, se concluye que el presente trabajo de investigación tuvo como finalidad plantear una propuesta de fidelización centrada en el Marketing Relacional con la estrategia Customer Relationship Management, la cual permita obtener la satisfacción de los clientes de la empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L., esto mediante un análisis previo tanto en un macro-entorno como en un micro-entorno. Para poder acceder a la fidelización de clientes se plantearon estrategias basadas en las cuatro dimensiones del CRM: variables organizativas, gestión del conocimiento, tecnología y orientación al cliente.

Ángeles, B. (2016). En su tesis “Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de bebidas en general en la urbanización El Progreso, año 2014”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general describir las principales características de gestión de calidad de las mypes del sector comercio-rubro venta de bebidas en general en la urbanización El Progreso, año 2014. La metodología es descriptiva – transversal- no experimental. Finalmente, se concluye que la totalidad de las mypes no conocen técnicas de gestión, pero si aplican en su totalidad el liderazgo democrático, a si también en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos, por último, en su mayoría han obtenido con la aplicación de la gestión de calidad unos clientes más satisfechos. Es por ello que se puede decir que la mayoría de las mypes si aplican gestión de calidad.

2.1.3 Antecedentes regionales

Oliva, M. (2017). En su tesis “Gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas en el Hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015”, para optar el título profesional de licenciada en turismo y hotelería de la Universidad Científica del Perú tuvo como objetivo general estudiar los factores determinantes en la gestión de los procesos del área de alimentos & bebidas Hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015. El tipo de investigación fue descriptiva - transversal - no experimental. Finalmente, se concluye que una buena gestión de adquisiciones permite una mejor disposición de materiales e insumos que constituye a determinante una gestión de calidad en el área de alimentos y bebidas.

Alva, J. (2017). En la tesis “Gestión de calidad y formalización de micro y

pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista - Iquitos, año 2016” para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote tuvo como objetivo general determinar los beneficios que traería gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016. El tipo de investigación es descriptiva – cuantitativa – no experimental – transversal. Se concluye que en las mypes de este rubro se aplican empíricamente ciertas prácticas de calidad en más de la mitad de la muestra seleccionada.

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

Díaz, J. (2016). En su tesis “Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector comercialización de bebidas alcohólicas, rubro licorerías, del distrito de Iquitos, año 2016”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración

de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Esta investigación tuvo como objetivo general comprobar si las mypes del sector comercialización de bebidas alcohólicas, rubro licorerías, del distrito de Iquitos están formalizadas y hacen uso de herramientas de gestión de calidad. El tipo de investigación fue descriptiva - transversal - no experimental. Se concluye, que los microempresarios del sector comercialización de bebidas alcohólicas, rubro licores, la calidad está enfocada en el servicio que brinda a sus clientes y está caracterizada por la implementación de un sistema de atención al cliente que es de conocimiento de sus colaboradores y que permite atender con la mejor predisposición- al cliente desde el momento que ingresa a su local a realizar una compra hasta el despacho de esta.

2.1.4 Antecedentes locales

Huancaya, L. (2019). En su tesis “Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro licorerías del distrito de Callería, 2019”, para optar el título de contador público de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote tuvo como objetivo general describir las principales características de la auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro licorerías del distrito de Callería, 2019. La metodología fue descriptiva – cuantitativa - transversal – no experimental. La investigación concluye luego de análisis de resultados que se puede visualizar que el 100% de la muestra afirma que si bien es cierto la mejoría financiera no es abrumadora, perciben una ligera mejoría y que esperan que crezca paulatinamente y se vea reflejado en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas.

Ramírez, C. (2018). En su tesis “Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso

empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, Sociedad Anónima, 2017” para optar el título de contador público de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El tipo de investigación es cuantitativa – descriptiva – no experimental. Se concluye que el 55% opinan que, “si” hay un sistema de control interno implementado formalmente en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de coronel portillo sociedad anónima, mientras que el otro 45% de los encuestados opinan que “no”.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Calidad

En el libro “Administración de operaciones”:

“la calidad satisface o supera los requerimientos del consumidor ahora y en el futuro. Esto significa que el producto o servicio es adecuado para que el cliente lo utilice.” (Schroeder, R., 2005).

La adecuación del uso se refiere a los beneficios que el cliente recibe y a la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente es un concepto relativo que cambia de un cliente a otro; además un cliente puede estar satisfecho con los productos en este momento, pero no en el futuro.

Si el producto es un servicio o un bien, se puede definir las siguientes dimensiones de calidad:

- Calidad de diseño.
- Calidad del producto conforme con las especificaciones.
- Las habilidades.
- Servicio de campo.

2.2.1.1 Gestión de calidad

Según **Williams (2014)**, señala que las técnicas modernas de administración, involucran un sinnúmero de herramientas, tales como: programas, sistemas y métodos recientes, filosofía justo a tiempo, calidad total, six sigma, normas ISO, entre otros, los cuales tienen soportes de mejoramiento continuo de la calidad, lo cual sugiere que los errores e imperfecciones de procesos pueden ser evitados o corregidos a tiempo, antes de que alcancen niveles significativos que afecten los costos productivos o los ingresos por ventas, por la falta de fidelización de los clientes, derivados de una mala calidad productiva.

Figura 1: Importancia de la gestión de calidad



Fuente: IMF, Business School.

2.2.1.2 Perspectivas, enfoque y dimensiones de la calidad

Moreno, Peris y Gonzales (2001), agruparon las definiciones de calidad utilizando tres perspectivas:

- **Perspectiva externa:** asumiendo que existe un alto grado de rivalidad, en el mercado y un fuerte ritmo de cambios en los gustos de los consumidores; la calidad se centra en el cliente.

- **Perspectiva interna:** bajo el supuesto de que la empresa ofrece bienes y/o servicios que interesan al mercado; enfoca la calidad en la eficiencia de los costos y la productividad.
- **Perspectiva global:** abarca las dos anteriores a fin de satisfacer las necesidades del cliente con criterios de productividad.

La calidad también puede ser definida con base en sus ocho dimensiones, pero siempre desde la perspectiva del cliente (Garvín, 1987):

- Rendimiento
- Atributos del bien o servicio.
- Confiabilidad, que es la probabilidad de que el producto funciones sin fallas.
- Conformidad con el producto brindado.
- Durabilidad.
- Capacidad de servicio.
- Estética.
- Percepción que el cliente tiene de la calidad.

2.2.2 Calidad de Procesos

La calidad ha evolucionado a través de cuatro eras:

“la de inspección (siglo XIX), que se caracterizó por la falta de uniformidad del producto; la era de control estadístico del proceso (década de los treinta), enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección; la del aseguramiento de la calidad (década de los cincuenta), es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad; y la era de la

administración estratégica de la calidad total (década de los noventa), donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad de competitividad.”(Miranda, Chamorro & Rubio, 2007, p. 24).

“indica que la calidad “se define en la norma ISO 9000 como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Esta norma ISO 9000, es el conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso. De esta norma ISO 9000 deriva la norma ISO 9001, mediante la cual la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables. Realizar un curso de calidad ayudará a las empresas a aplicar la norma ISO 9001, siendo un instrumento que facilite la implantación de sistemas de control de la calidad en los procesos de producción.” (Calidad ISO, 2015, p. 2),.

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

García, M. et al. (2003), en su artículo de la revista *Industrial Data*, describe;

“En principio, el sistema enfocado hacia la Gestión está muy relacionado con el *Enfoque a los Procesos*, por que plantea fases de mejora constante mediante el proceso PHVA, cuyo significado tiene “**Planificar – Hacer – Verificar – Actuar**”, cuyo proceso fue creado por W. Stewart (1920) y difundido y hecho reconocido por W. Edwards Deming, efecto de la difusión es identificado como Ciclo Deming. El ciclo PHVA, está ligado también al sistema que brinda calidad del proceso, ya que su desarrollo está en todos los procesos existentes. Es decir que está vinculado con la planificación, la ejecución, el control y el desarrollo de la mejora constante, lo cual equivale al desarrollo de los productos o la gestión de calidad de los procesos.

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

2.2.2.1 Enfoque en gestión de procesos

García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003), en su artículo de la revista *Industrial Data*, describe;

“el principio de gestión de la calidad Enfoque a los Procesos dice "La eficiencia a alcanzar en las actividades y los recursos existentes tiende a ser el

resultado positivo siempre y cuando se gestionan como proceso, lo cual ayude a verificar en cada etapa la eficiencia presentada".

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

Según la Norma NTP-ISO 9001:2001 hace énfasis en la importancia para que una organización identifique, implemente, gestione, y mejore continuamente la eficacia de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, y para gestionar las interacciones de estos procesos con el fin de lograr objetivos de la organización.

La Dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita cumplir con la misión y la visión establecidas. La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones. Cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios,...) en resultados (otras informaciones, servicios,...) puede considerarse como un proceso. Los resultados de un proceso han de tener un valor añadido respecto a las entradas y pueden constituir directamente elementos de entrada del siguiente proceso, como muestra el gráfico adjunto.

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos.

2.2.2.2 Gestión y mejora de procesos

Una acción de mejora es toda acción destinada a cambiar la forma en que se está desarrollando un proceso. Estas mejoras, se deben reflejar en una mejora de los indicadores del proceso. Se puede mejorar un proceso mediante aportaciones creativas, imaginación y sentido crítico. Dentro de esta categoría entran, por ejemplo:

- Simplificar y eliminar burocracia (simplificar el lenguaje, eliminar duplicidades)
- Normalizar la forma de realizar las actividades,
- Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos, reducir el tiempo de ciclo,
- Análisis del valor, y
- Alianzas (con proveedores).

La mejora continua es un proceso estructurado en el que participan todas las personas de la organización con el objeto de incrementar progresivamente la calidad, la competitividad y la productividad, aumentando el valor para el cliente y aumentando la eficiencia en el uso de los recursos, en el seno de un entorno cambiante.

2.2.3 Calidad de diseño de producto/servicio e innovación

De acuerdo con Allen (1994), afirma que el proceso de diseño de nuevos productos es asimilable al proceso de innovación tecnológica, las fases de diseño de un producto son similares y paralelas a las de programación de una innovación. A partir de unas informaciones iniciales, se desarrolla un concepto básico, o se conceptualiza la innovación tecnológica que se quiere realizar; en una segunda fase, se diseña un prototipo o se desarrolla una invención. Posteriormente, el diseño se adapta a su comercialización, y el invento se transforma en una innovación al aplicarse a un producto o proceso, y finalmente tras contrastar los resultados con los resultados del proceso con la realidad, se rediseña o se innova con un resultado final y común para los dos procesos; aumentar la competitividad de la empresa innovadora.

2.2.4 Servicio al cliente

“Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.” (Kotler, 2003).

2.2.4.1 Calidad de servicio

“Son las características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto o servicio; es por eso que hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista en un producto o en un servicio.” (Ruiz, 2001).

“Calidad de servicio es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto

de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal.” (Larrea , 1991).

2.2.5 Proceso Administrativo

Fue Henry Fayol, quien determinó las cuatro funciones vitales en la administración, bajo la creencia de la necesidad de sistematizar las tareas de una empresa y a estas funciones también se les denomina proceso administrativo.

(González, 2015), indica el autor Lyndall F. Urwick, divide el proceso administrativo en dos fases, a los cuales los denomina mecánica y dinámica de la administración, para este investigador la mecánica administrativa es la parte teórica de la administración, en la que se define lo que debe hacerse, ubicándose en prospectiva. Por otra parte, la dinámica administrativa se refiere a como conducir, en la actualidad, el organismo social.

Según Stoner, J.; Freeman, E. & Gilbert, D. (2005). En su libro: “La administración”, señala que un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas.

Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. En la parte restante de esta sección, describiremos brevemente estas cuatro actividades administrativas básicas, así como las relaciones y el tiempo que involucran.

Blandez (2014), indica que el proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que conforman hacen posible a los mandos tácticos y

estratégicos de la organización llevar a cabo procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa.

A. Planificación:

Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Asimismo, la planificación produce una imagen de las circunstancias futuras deseables, dados los recursos actualmente disponibles.

González, afirma:

que planificación estratégica se conceptualiza como el proceso que consiste en decidir sobre la misión, visión y valores, objetivos y estrategias de una organización, sobre los recursos que serán utilizados y las políticas generales que orientarán la adquisición y coordinación de tales recursos, considerando a la empresa como una entidad total, en un mediano o largo plazo. (González, 2015, pág. 61)

B. Organización:

Para Blandez (2014) organización consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica; el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, estructurar la organización y definir los métodos y procedimientos que se emplearan.

Podemos decir que es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. La organización produce la

estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros.

C. Dirección

“Consiste en hacer funcionar una dependencia o institución como un todo y orientar hacia el logro de los objetivos concretos. Por lo tanto, la organización depende del rumbo que se desea dar a la institución o programa a cargo. La dirección también implica establecer y mantener la armonía entre las actividades que se requiere para lograr los objetivos organizacionales.”

Esto implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. De hecho la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización.

D. Control:

Lépiz (2008), “define control como la función mediante el cual se confirma, a través de la supervisión, si lo que sucedió era lo que se había planeado. De no ser así, se efectuarán los ajustes necesarios.”

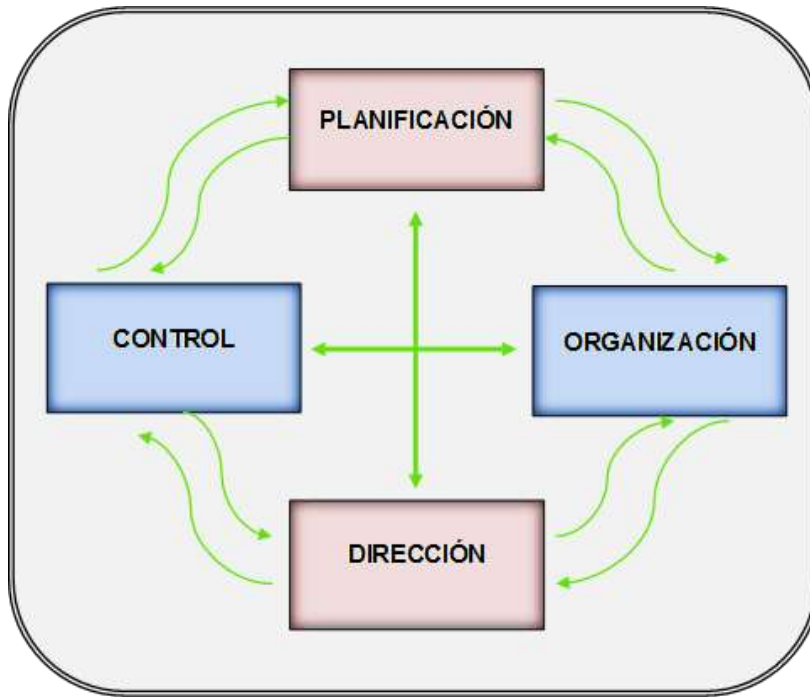
Por otra parte, el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas.

Esta es la función de control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos:

- Establecer estándares de desempeño.
- Medir los resultados presentes.
- Comparar estos resultados con las normas establecidas.

- Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.

Figura 2: Los elementos básicos del proceso administrativo



Fuente: Stoner, J.; Freeman, E. & Gilbert, D. (2005).

2.2.6 Las Micro y pequeñas empresas (Mypes).

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

Por otro lado; la Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana: “Iberóforum” en una adaptación a la publicación del Instituto

Libertad y Democracia (2012) define a las Mypes como “Empresas Extralegales que tienen como características fundamentales, la ausencia de permisos legales para operar como organización y por tanto faltas de control y organización para su funcionamiento”. (Iberóforum, 2012: 138)

Para Silupú Garcés (2011), quien conceptualiza a las micro y pequeñas empresas como “unidades económicas que tienen una actividad legal y cumplen con su obligación fiscal, es decir, están inscritas en el RUC y se acogen a alguna de las modalidades de pago de tributos por ingresos derivados de rentas de tercera categoría correspondientes a negocios de personas naturales y jurídicas”.

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

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

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

En síntesis, desde nuestra concepción las mypes son agentes económicos autónomos con fines de lucro, constituidos en forma natural o jurídica, bajo cualquier modalidad organizacional.

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

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

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

- **Promoción y Formalización de Micro y Pequeñas Empresas Ley N° 28015-**
Publicado el 03 de julio de 2003.

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

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

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

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

Es una ley integral que no sólo regula el aspecto laboral, sino también los problemas administrativos, tributarios y de seguridad social que por más de 30 años se habían convertido en barreras burocráticas, que impedían la formalización de este importante sector de la economía nacional. Este régimen especial no se constituye en una barrera para la formalización empresarial y laboral de los microempresarios. Sus disposiciones se aplican solo a los nuevos trabajadores que sean contratados a partir de la vigencia del Decreto Legislativo N° 1086.

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

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

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

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Glosario de términos

- **Análisis:** es la acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo.

- **Autogestión:** es la gestión de una empresa por los mismos trabajadores a través de órganos elegidos por ellos mismos.
- **Comportamiento organizacional:** se basa en la idea que el comportamiento depende de sus consecuencias, es posible así que los administradores influyan en las conductas de los empleados mediante la manipulación de las consecuencias de éstas.
- **Cultura organizacional:** es el patrón general de conducta, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.
- **Comunicación:** es la transferencia de información de una persona a otra, siempre que el receptor comprenda.
- **Control:** es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes. Implica medir el desempeño con metas y planes; mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas.
- **Coordinación:** es el logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo hacia el logro de los propósitos y objetivos del grupo.
- **Descentralización:** es la transferencia de funciones, recursos y autoridad para la toma de decisiones desde los niveles centrales a los entes autónomos.
- **Dirección:** es la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.
- **Eficacia:** es la consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.

- **Eficiencia:** es el logro de los fines con la menor cantidad de recursos; el logro de objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas.
- **Enfoque administrativo, comportamiento de grupo:** es el análisis que examina el comportamiento de las personas en grupos, el enfoque se basa en la sociología y la psicología social.
- **Gestión administrativa:** es un proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.
- **Organizar:** es establecer una estructura intencional de roles para que sean ocupados por miembros de una organización.
- **Procedimientos:** son los planes que establecen un método para manejar las actividades futuras. Son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción, que detallan la forma exacta en que se deben realizar ciertas actividades.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas del distrito de Callería, 2019.

3.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre la dimensión enfoque en el cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019.
- Existe relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración mecánica (planificación) en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019.
- Existe relación entre la dimensión calidad de gestión de procesos (Mejora de procesos) y la dimensión administración mecánica (planeación) en la mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

Tiene las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** Porque se estudió de acuerdo con la realidad sin manipular ninguna variable. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Transversal:** Porque el estudio y levantamiento de información tuvo una fecha de inicio y fin, se recolectaron los datos en un tiempo único, a través de un cuestionario. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Correlacional:** Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. En esta investigación se busca la explicación entre las variables; gestión y procesos administrativos eficaces. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.1.1 Tipo de investigación

Cuantitativa: En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.(Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.1.2 Nivel de investigación

Su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

Nuestra investigación es de nivel descriptiva-correlacional.

Descriptivo:

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y como se manifiestan. “Asimismo, son la base de estudios correlacionales.” (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

Correlacional:

Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico.(Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población está constituida por las mypes del sector comercial, rubro

comercialización de aguas y bebidas, ubicadas en el distrito de Callería.

“Para conocer cuántas mypes del rubro existen operando en el distrito, se seleccionó como fuentes de información a las siguientes entidades:”

- Municipalidad Provincial de Coronel Portillo
- Oficina Zonal de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT.

El resultado fue la identificación de 32 mypes dedicados a la comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería.

4.2.2 Muestra

Para el desarrollo de la investigación, el investigador decidió tomar por conveniencia una muestra de 20 mypes, porque el tamaño de la población y accesibilidad a estos negocios lo permite.

La razón social de las mypes que participaron de la investigación, se resumen en el siguiente cuadro:

Muestra de mypes del rubro comercialización de bebidas y aguas, que participaron en la investigación

Nombre comercial	Razón social	Dirección
SAN DIEGO NEGOCIOS UCAYALI S.A.C	SAN DIEGO NEGOCIOS UCAYALI S.A.C	PRG. 7 DE JUNIO 181 Mz: 185 Lt: 5
RIOS HNOS. ASOCIADOS S.A.C.	RIOS HNOS. ASOCIADOS S.A.C.	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 830 Mz: 317 Lt: 18
AGUA DE MESA SOY VIDA E.I.R.L.	AGUA DE MESA SOY VIDA E.I.R.L.	JR FRANCISCO BOLOGNESI. 127 Mz: 113 Lt: 8
DISTRIBUIDORA "LA CAJA DE LA GATITA"	PIÑEIRO DEL AGUILA, KERLY JENNY	AV BELLAVISTA 1030 Mz: 158 Lt: 08
SISLEY	ENVASADORA PROGRESO S.A.C.	AV CIRCUNVALACION JHON F. KENNEDY 1136 Mz: 321
ALM. Y LOGISTICA DE LA SELVA E.I.R.L.	ALM. Y LOGISTICA DE LA SELVA E.I.R.L.	JR UNION 439 Mz: 264 Lt:
DISTRIBUIDORA "ADRIANITO"	GOMEZ CRESPI, GUSTAVO	PRG CAHUIDE SN Mz: 174C Lt: 1
"EL MOSQUITO"	NODRE HOYOS, CHRISTIAN IVAN	JR HUASCAR 104 Mz: 36 Lt: 17
BUSINESS CHOPP	BUSINESS CHOPP E.I.R.L.	JR ANTONIO MAYA DE BRITO 605 Mz: 5 Lt: 32
MULTISERVICIOS E INVERSIONES "GIN-PIER"	QUINTANA SANCHEZ, GINO PAUL	JR. IQUITOS 589 Mz: 344 Lt: 04
ENVASADORA Y DISTRIBUIDORA S & B	BARTRA SILVANO, SAUL	AV. ROCA FUERTE 315 Mz: 13 Lt: 10
MULTIVENTAS FLORCITA	LOPEZ VILLAGARAY, FLOR DE MARIA	AV. 21 DE OCTUBRE 186 Mz: 356 Lt: 17
MULTISERVICIOS DATIANA	HOYOS CHAVEZ, TANIA ELENA	AV. CIRCUNVALACION JHON F. KENNEDY 1136 Mz: 321
AGUA DE MESA SHALUCO	DAVILA ORTIZ, ADOLFO	JR. MADRE ANNETA 116 Mz: 266 Lt: 11
INVERSIONES NICOLAS	TERRONES RUIZ, SERGIO NICOLAS	AV. HABILITACION URBANA MUNICIPAL 712 Mz: Lt: A7
DELICIOSA	WAMEH AMAZON FISHERY S.A.C.	JR. ALFREDO EGLINTON 238 Mz: A Lt: 04
AGUA AMAZONICA	DIAZ NILSSON, CARLOS ANTONIO	JR. ANTONIO MAYA DE BRITO 368 Mz: A Lt: 19
LIVING WATER	MISSLY PANDURO, JOEL	JR. AGUAYTIA 179 Mz: 217 Lt: 12
BRISANTI	BRISANTI E.I.R.L.	JR. EMANCIPACION 360 Mz: F Lt: 23
DISTRIBUIDORA DON IGNACIO EIRL	WALTER CABALLERO CALERO	JR. UCAYALI 258

Fuente: elaborado por Cris M. Perez

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión de calidad	La calidad es un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía, esto debe ser un modo de pensamiento, ya que influye en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones. Autor: Benzaquen De Las Casas (2019).	Mejorando la excelencia funcional de un producto o servicio se alcanza una alta calidad. Autor: Benzaquen De Las Casas (2019).	Enfoque en el cliente	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Nominal
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Nominal
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Nominal
			Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Nominal
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	Nominal

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

Procesos administrativos	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).” Autor: Luna Gonzáles (2019)	El proceso administrativo se integra por etapas, fases, elementos que en el transcurso del tiempo se están aplicando sinérgicamente, es decir, no cabe el aislamiento. El dinamismo de la administración abarca todas sus partes que la forman y estas se dan como un proceso de mejora continua.	Administración Mecánica	Planificación	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	Nominal
					¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
					¿Utiliza herramientas de planeación?	Nominal
				Organización	¿Existe división del trabajo en su empresa?	Nominal
					¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Nominal
					¿Existe organigrama y está publicado?	Nominal

		Autor: Luna González (2019)			¿Tiene habilidades directivas?	Nominal
				Dirección	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	Nominal
					¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	Nominal
			Administración Dinámica		¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	Nominal
				Control	¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	Nominal
					¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	Nominal

Fuente: elaborado por Cris M. Perez

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

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

Se utilizó la técnica de encuesta

4.4.2 Instrumentos

Para **Briones (2016)**, “los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar información.” Pueden ser formularios, “pruebas de conocimientos, o escalas de actitudes, como Likert, semántico y de Guttman; también puede ser listas de chequeo, inventarios, cuadernos de campo, etc.” (p. 120).

Para realizar la investigación se elaboró un cuestionario estructurado de 25 preguntas, el cual está contenido en una encuesta y adjunto a la presente tesis como anexo.

4.5 Plan de análisis

Los datos recogidos en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología		
Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas - Callería, 2019.	<i>Formulación</i>	<i>General</i>	<i>General</i>	Gestión de Calidad	Enfoque en el cliente	Mejora continua	<i>Tipo</i>	<i>Población</i>	
	¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de agua y bebidas - Callería, 2019 se soportan en procesos	Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y			Satisfacción			Cuantitativa
							Retroalimentación		
					Gestión y mejora de procesos		Herramientas de calidad		
						Calidad de diseño de producto/servicio		Innovación	
								Gestión de información	
					Benchmarking				

	administrativos eficaces?	bebidas- Calletería, 2019.	bebidas- Calletería, 2019.		Gestión de proveedores	Selección		dencia Nacional de Administra ción Tributaria - SUNAT. Existen en el mercado 32 mypes activas.
		Objetivos específicos	Hipótesis específicas				Nivel	Muestra
		Determinar la relación entre la dimensión enfoco en el cliente (satisfacción) y la dimensión administración	Existe relación entre la dimensión enfoco en el cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica	Procesos administrativos	Administración Mecánica	Planificación	Descriptiva- correlacional	Se elige a 20 mypes por conveniencia de la investigación

		<p>en el distrito de Callería, 2019.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración mecánica (organización) en la mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019.</p>	<p>Existe relación entre la dimensión gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración mecánica (organización) en la mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019.</p>				<p>IBM SPSS Statistics versión 25.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaborado por Cris M. Perez

4.7 Principios éticos

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad Uladech se guía por el código de ética ⁴ que establece los principios y valores éticos que guían las buenas prácticas y conducta responsable de los estudiantes y graduados:

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. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

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

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados

⁴ Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

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

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

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.

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.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

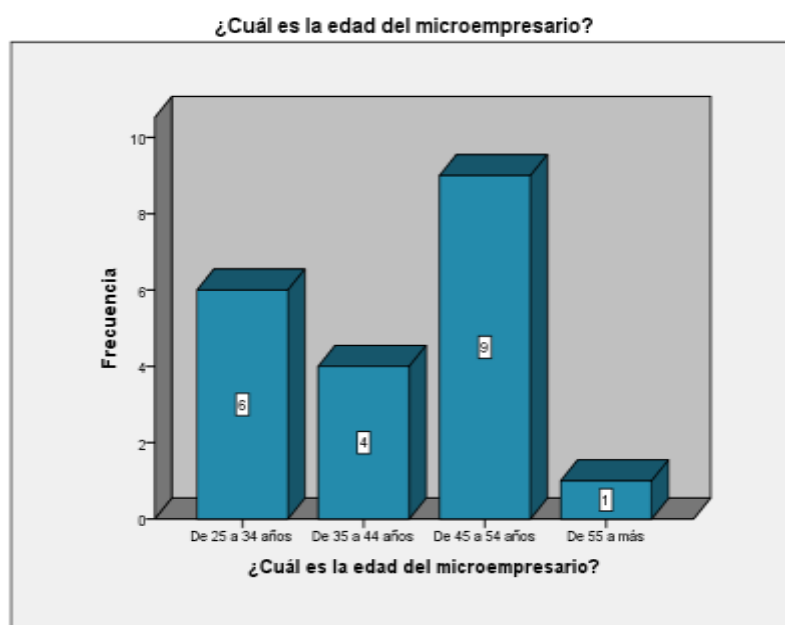
A. Del microempresario:

Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 25 a 34 años	6	30,0	30,0	30,0
	De 35 a 44 años	4	20,0	20,0	50,0
	De 45 a 54 años	9	45,0	45,0	95,0
	De 55 a más	1	5,0	5,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 3

DESCRIPCIÓN:

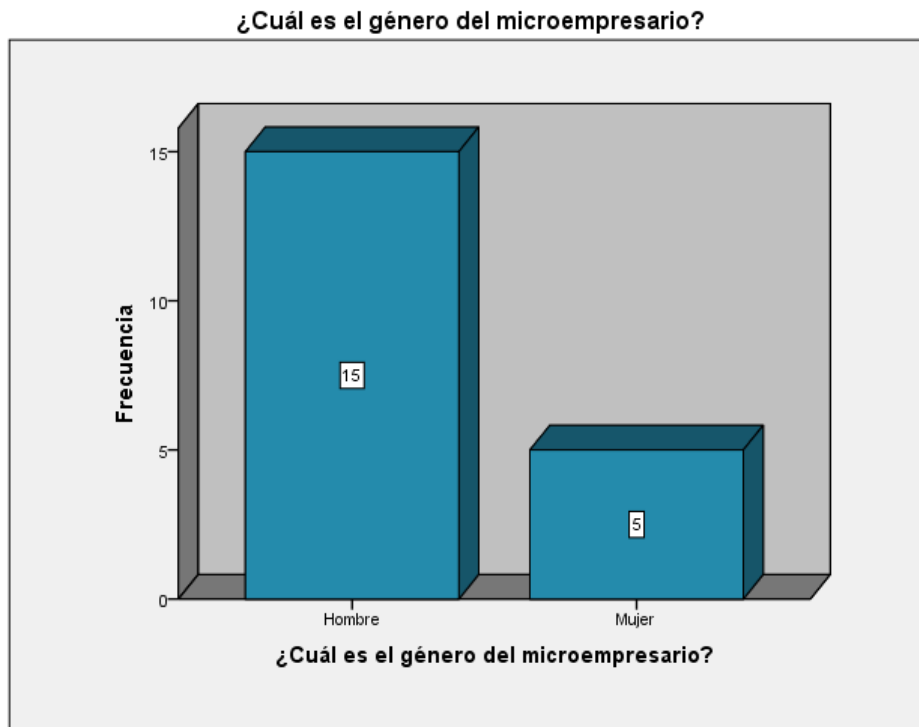
Según las encuestas a los microempresarios de las mypes del rubro comercialización de aguas y bebidas, encontramos que están en los siguientes rangos de edad: “45 - 54 años” (45,0%); de “25-34 años” 30,0%; de 35 a 44 años, 20,0% y “de 55 a más” (5,0%).

Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?

		¿Cuál es el género del microempresario?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	15	75,0	75,0	75,0
	Mujer	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 4: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 4

DESCRIPCIÓN:

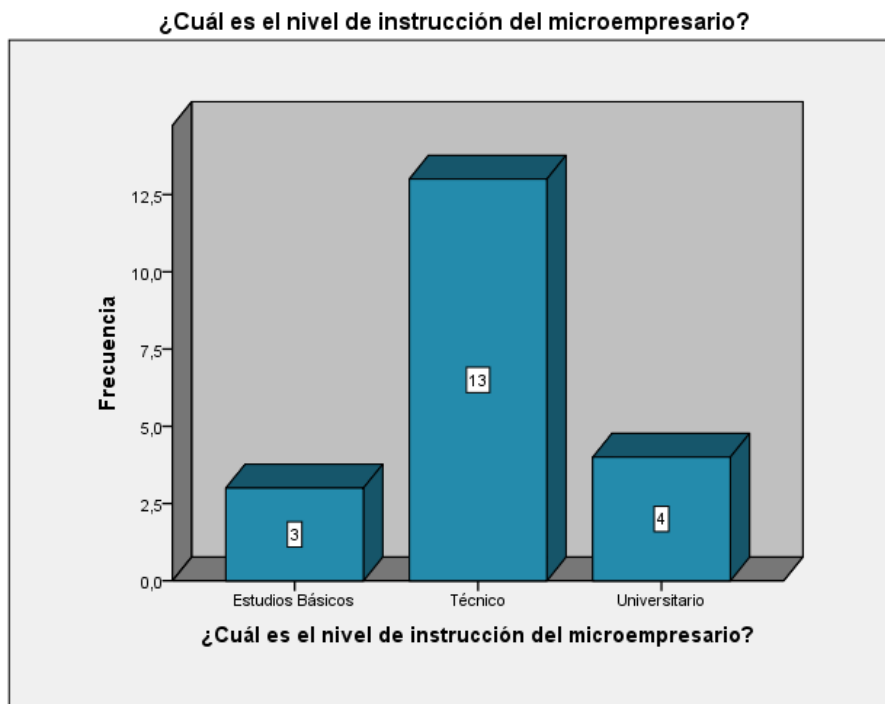
De acuerdo a la investigación, se destaca que la mayoría de los microempresarios del rubro comercialización de aguas y bebidas del distrito de Callería, son del género masculino (75,0%). La participación del género femenino es del 25,0%.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	3	15,0	15,0	15,0
	Técnico	13	65,0	65,0	80,0
	Universitario	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

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



Fuente: Tabla 5

DESCRIPCIÓN:

En la encuesta realizada a los microempresarios del rubro comercialización de aguas y bebidas se halla que 85,0% tiene estudios superiores: 65,0% estudios técnicos y 20,0% estudios universitarios.

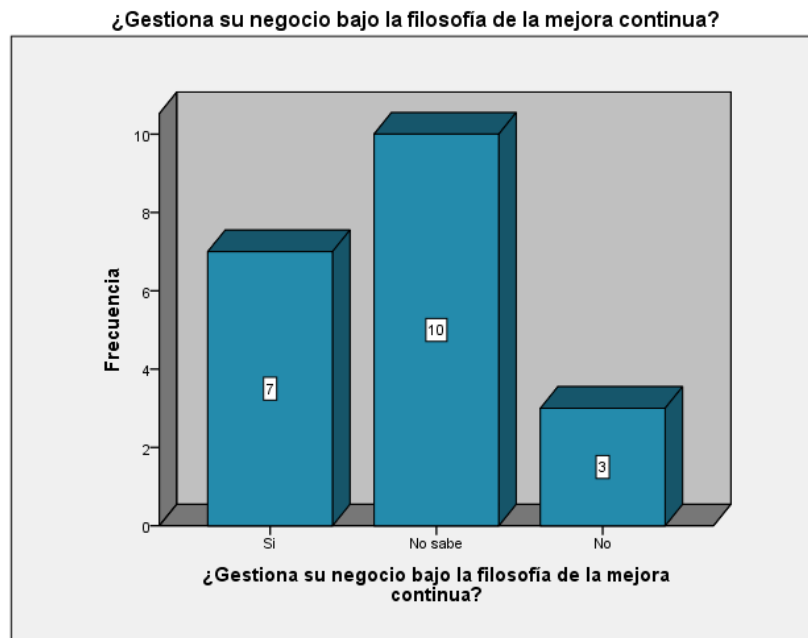
B. De la gestión de calidad:

Tabla 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	35,0	35,0	35,0
	No sabe	10	50,0	50,0	85,0
	No	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



Fuente: Tabla 6

DESCRIPCIÓN:

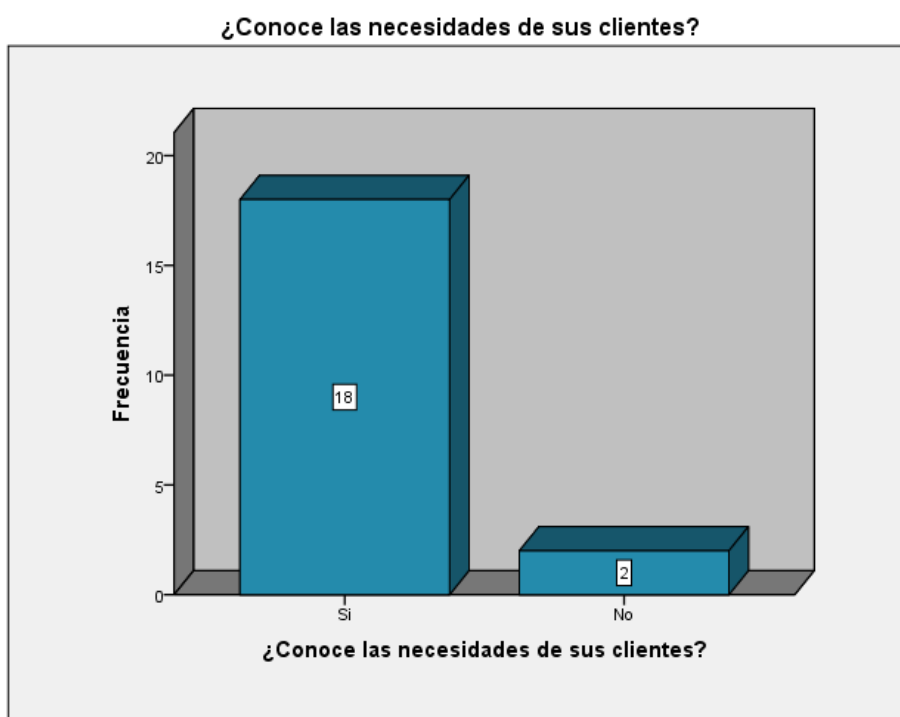
Según los resultados, se conoce que las mypes que aplican la filosofía de la mejora continua representan el 35,0%. Un importante hallazgo es que 50,0% lo desconocen y 15,0%, consideran que pueden prescindir de esta buena práctica.

Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	90,0	90,0	90,0
	No	2	10,0	10,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?



Fuente: Tabla 7

DESCRIPCIÓN:

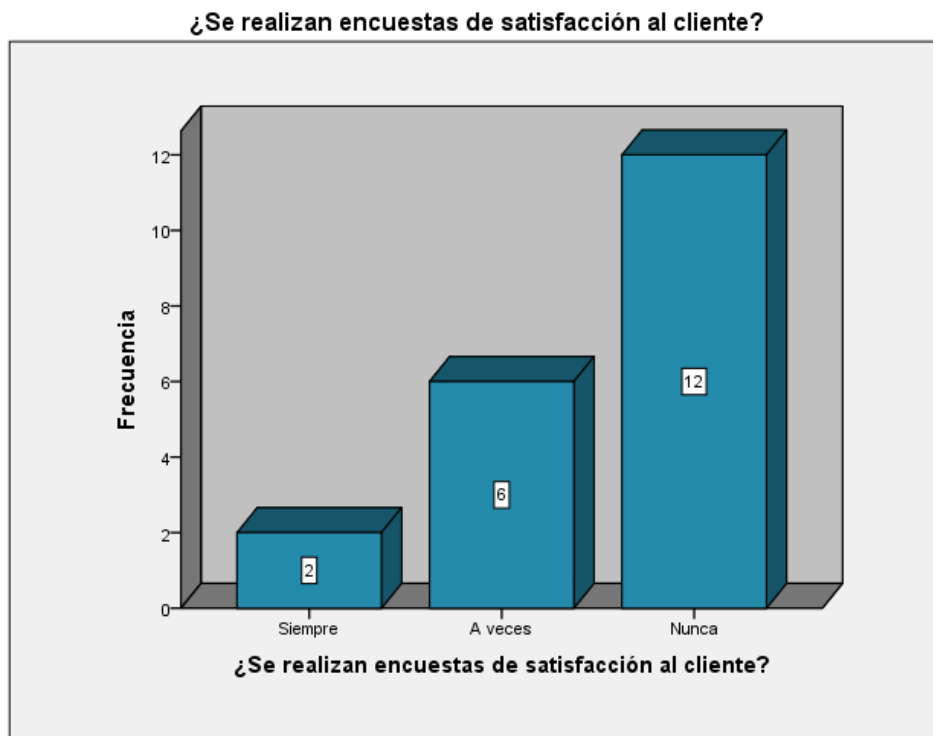
Los microempresarios indican (90,0%) que han logrado obtener en su trayectoria un conocimiento respecto a las necesidades de sus clientes y como satisfacerlos. Lo cual representa una ventaja comercial, frente a aquellos negocios que no especifican las características de sus clientes.

Tabla 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	6	30,0	30,0	40,0
	Nunca	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?



Fuente: Tabla 8

DESCRIPCIÓN:

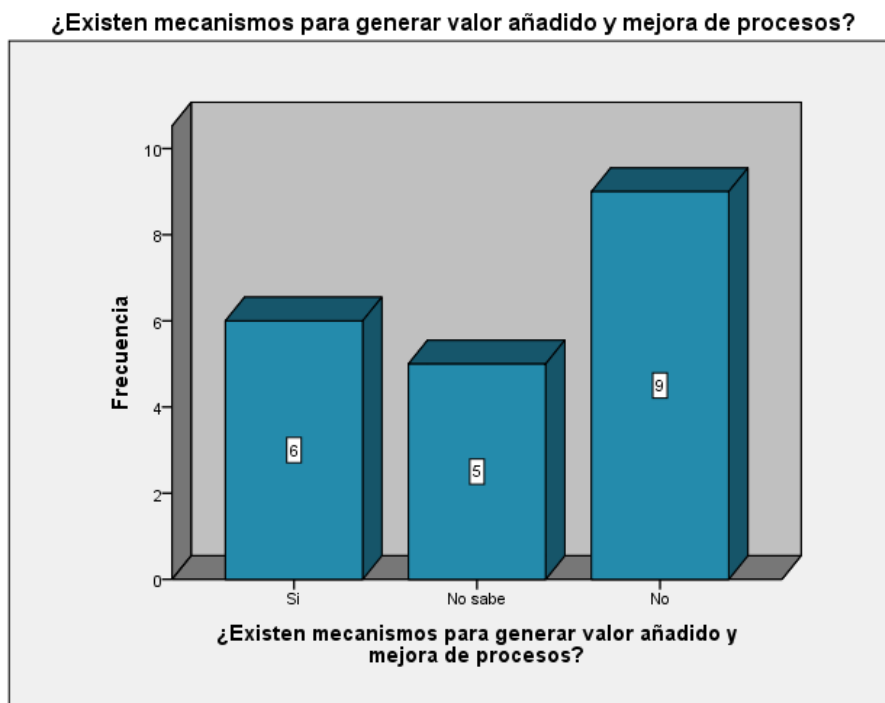
Los resultados obtenidos indican que esta buena práctica es aplicada frecuentemente en el 10,0% de las mypes encuestadas. “A veces”, 30,0%. Sin embargo, el 60,0% “nunca” lo realizó. Con este resultado, aquellas mypes estarían desconociendo la efectividad de sus acciones comerciales que dirigen a sus clientes.

Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	30,0	30,0	30,0
	No sabe	5	25,0	25,0	55,0
	No	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?



Fuente: Tabla 9

DESCRIPCIÓN:

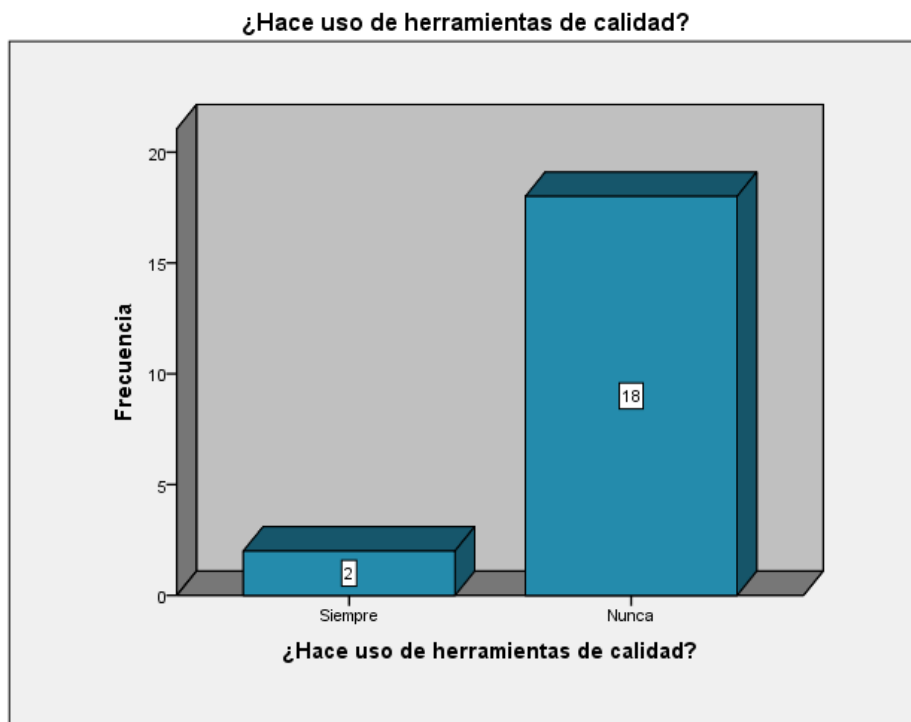
El 30,0% de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas señalan que si manejan determinados métodos. El 25,0% de encuestados desconoce la práctica y 45,0% no utilizó ningún mecanismo para buscar mejora en sus procesos.

Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	10,0	10,0	10,0
	Nunca	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?



Fuente: Tabla 10

DESCRIPCIÓN:

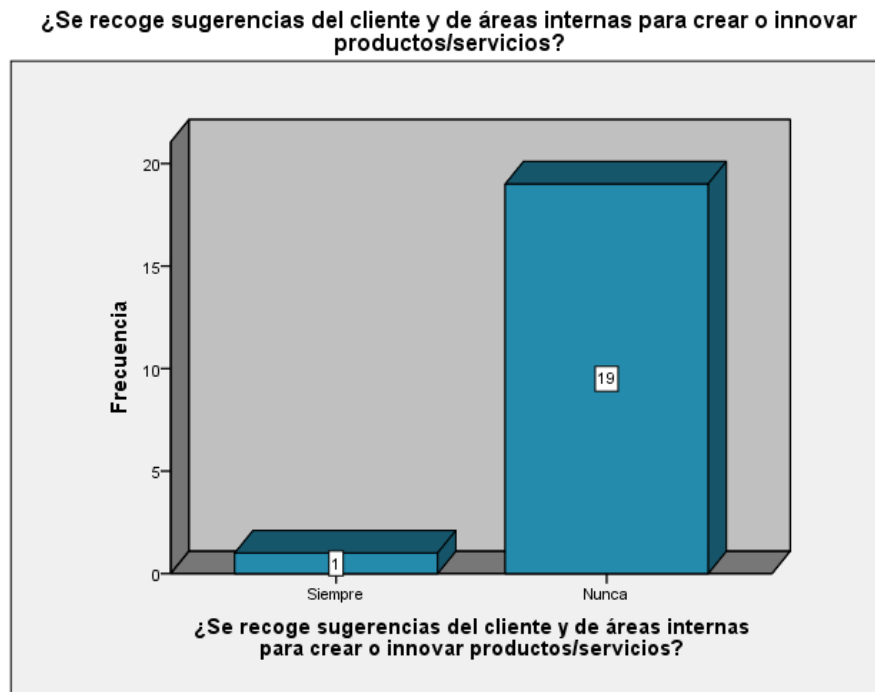
Según la encuesta solo el 10,0% hace uso habitual de herramientas de calidad en la gestión del negocio. Representa un hallazgo que el 90,0% nunca hizo su uso. Este resultado nos va dando a conocer que la gestión es más práctica que científica.

Tabla 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	5,0	5,0	5,0
	Nunca	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?



Fuente: Tabla 11

DESCRIPCIÓN:

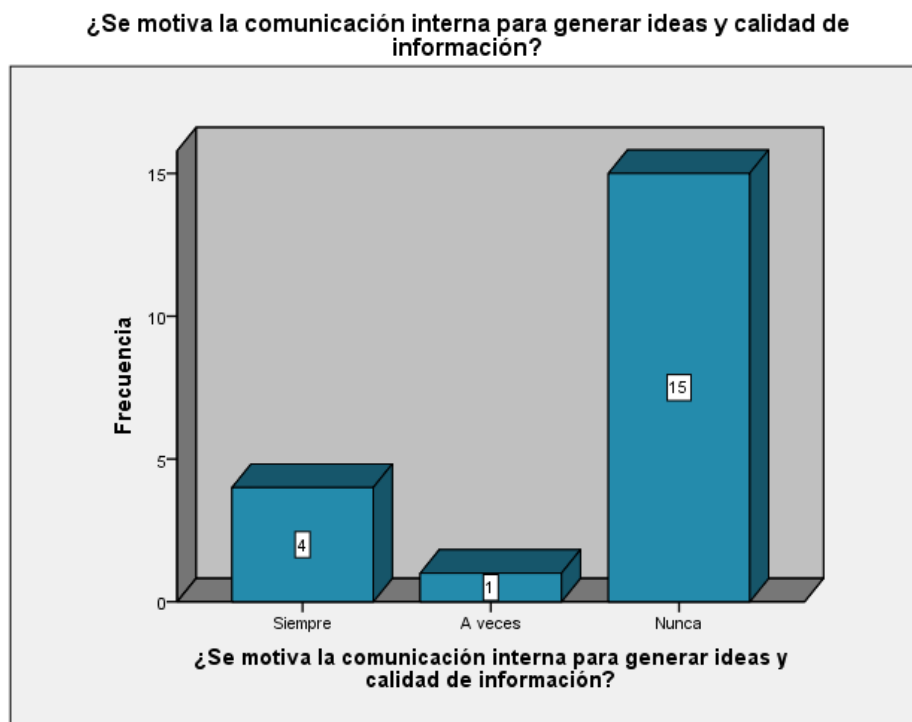
La buena práctica que se cita solo es realizada por una mype de la muestra encuestada. Los microempresarios al no recoger las sugerencias de sus clientes o de su equipo de colaboradores no tienen información para considerar mejoras en el producto, corriendo el riesgo de participación en el mercado.

Tabla 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	20,0	20,0	20,0
	A veces	1	5,0	5,0	25,0
	Nunca	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?



Fuente: Tabla 12

DESCRIPCIÓN:

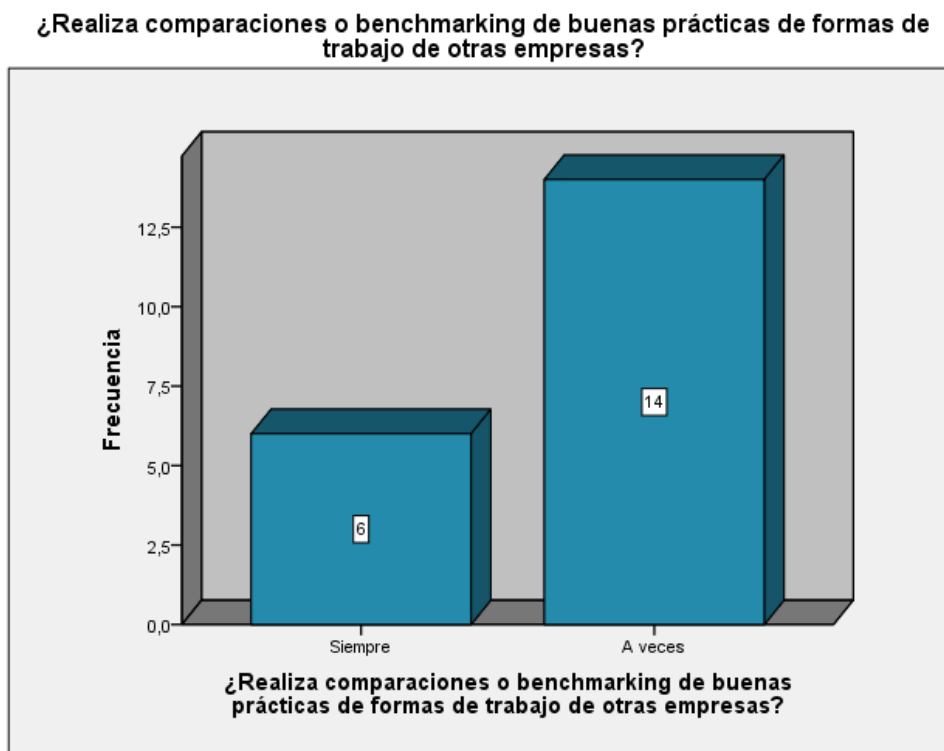
De acuerdo a la información obtenida, solo el 20,0% de las mypes indica acciones para mejorar la comunicación dentro de su organización, “a veces”, 5,0% y 75,0% que representa la mayoría, no realiza esta buena práctica de gestión.

Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	30,0	30,0	30,0
	A veces	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?



Fuente: Tabla 13

DESCRIPCIÓN:

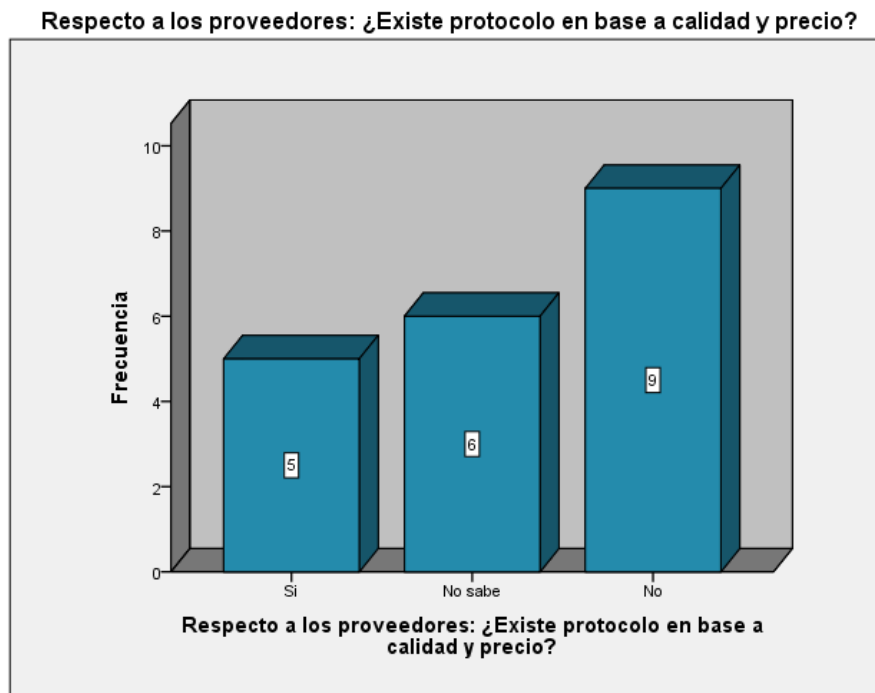
Los microempresarios del rubro comercialización de aguas y bebidas en la práctica han ejecutado acciones de benchmarking: 30,0% de manera continua y 70,0% algunas veces.

Tabla 14: Respetto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	25,0	25,0	25,0
	No sabe	6	30,0	30,0	55,0
	No	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente:información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 14: Respetto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?



Fuente: Tabla 14

DESCRIPCIÓN:

Según los resultados obtenidos, el 25,0% de las mypes encuestadas indican aplicar un protocolo establecido con sus proveedores. El 30,0% de las mypes encuestadas no conocen y para el 45,0% de las mypes aún no han diseñado uno que garantice una relación comercial formal.

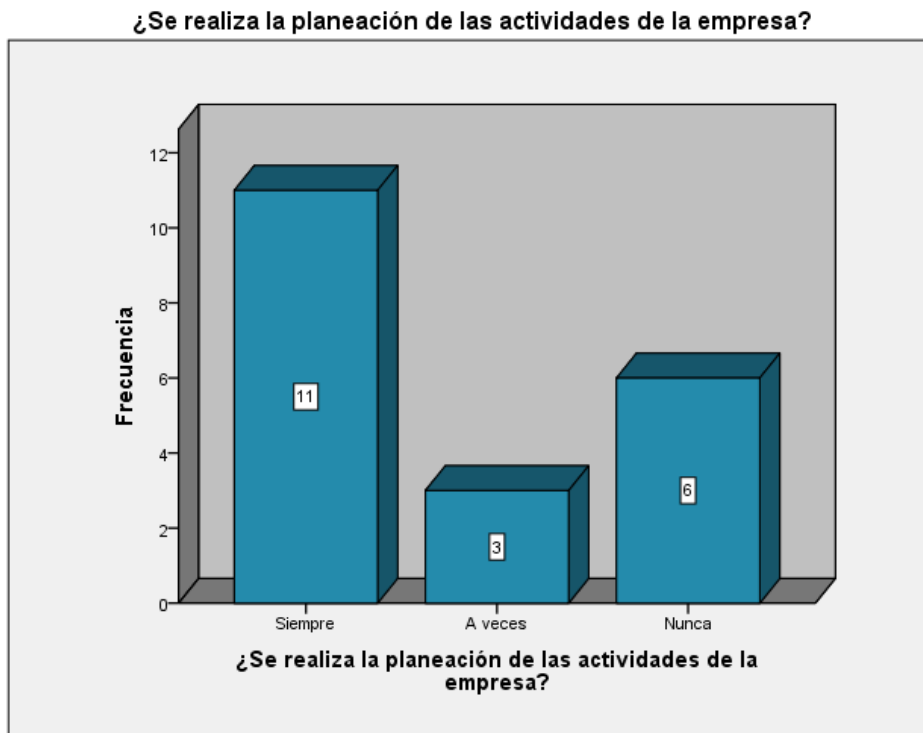
C. De los procesos administrativos:

Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	55,0	55,0	55,0
	A veces	3	15,0	15,0	70,0
	Nunca	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?



Fuente: Tabla 15

DESCRIPCIÓN:

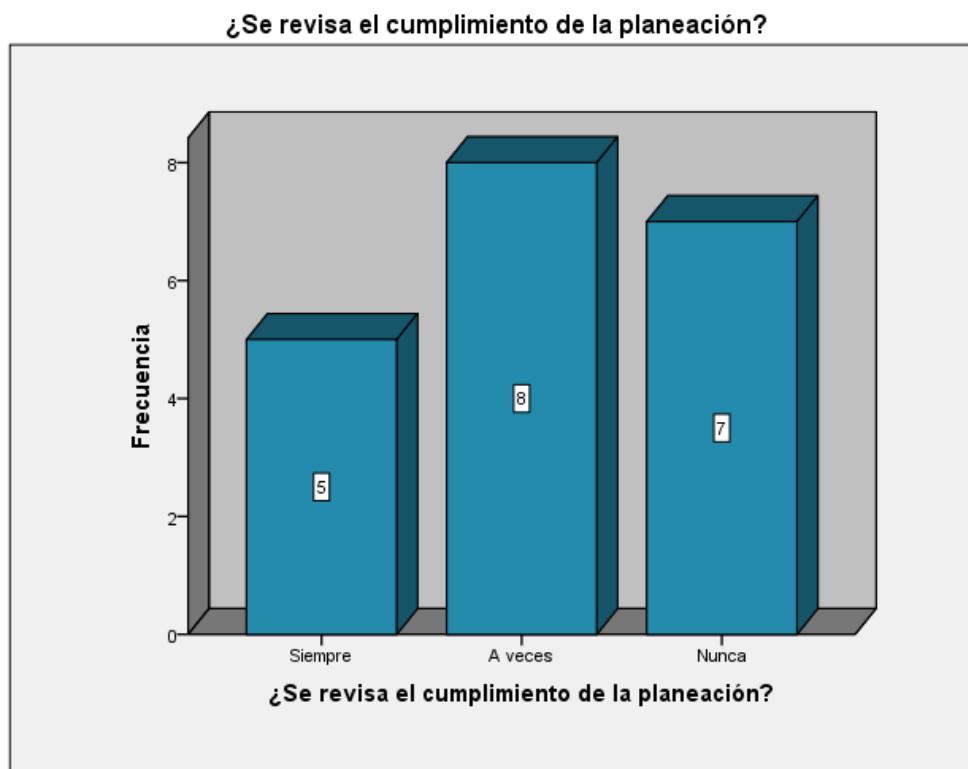
Los resultados determinan que el 55,0% de las mypes de la muestra si realiza la planeación de sus operaciones habitualmente. El 15,0% “a veces” lo realiza y el 20,0% “nunca” ejecuta este importante proceso.

Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	25,0	25,0	25,0
	A veces	8	40,0	40,0	65,0
	Nunca	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?



Fuente: Tabla 16

DESCRIPCIÓN:

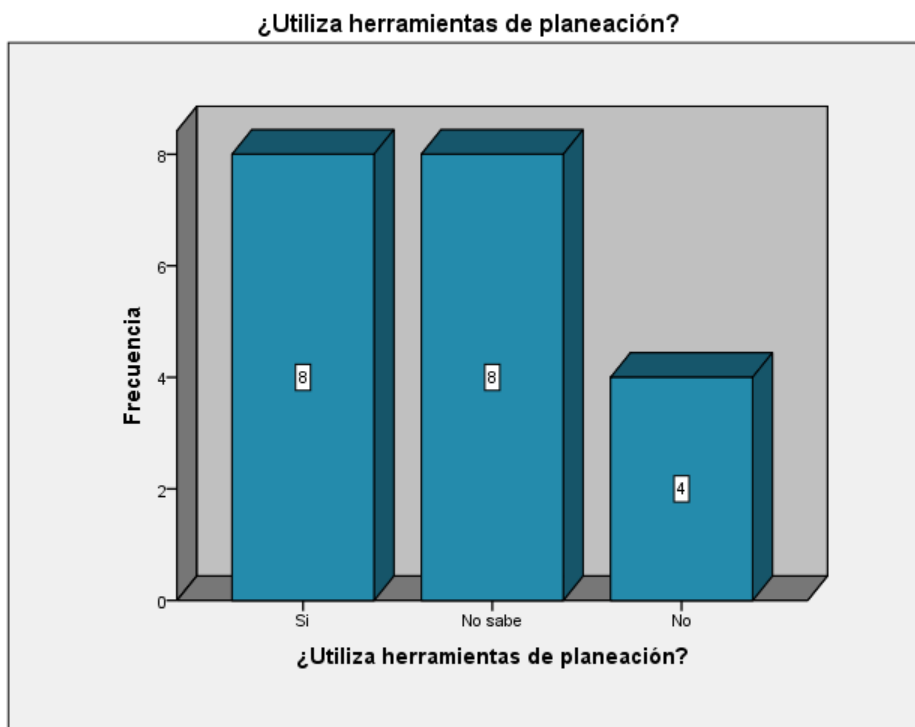
Según las encuestas solo el 25,0% realiza el seguimiento al cumplimiento de lo planificado, acto que facilita una estructura para coordinar y controlar las actividades.

Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	40,0	40,0	40,0
	No sabe	8	40,0	40,0	80,0
	No	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?



Fuente: Tabla 17

DESCRIPCIÓN:

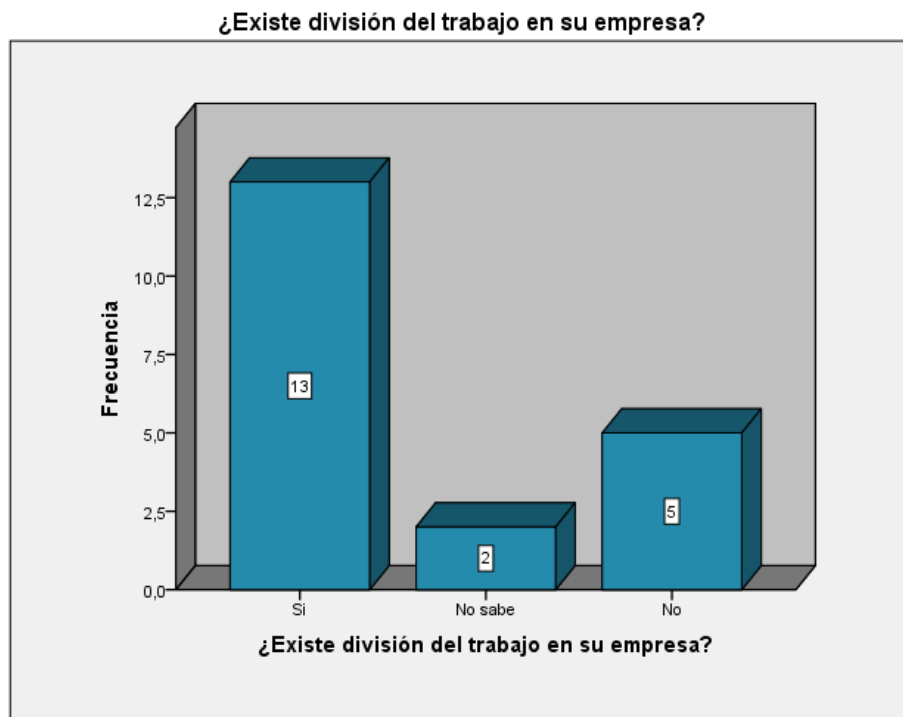
En el 40,0% de las mypes se utilizó herramientas para realizar la planeación de las operaciones. Otro grupo de mypes (40,0%) indicó no conocer y el 20,0% no hizo uso alguno.

Tabla 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?

		¿Existe división del trabajo en su empresa?			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Si	13	65,0	65,0	65,0
	No sabe	2	10,0	10,0	75,0
	No	5	25,0	25,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?



Fuente: Tabla 18

DESCRIPCIÓN:

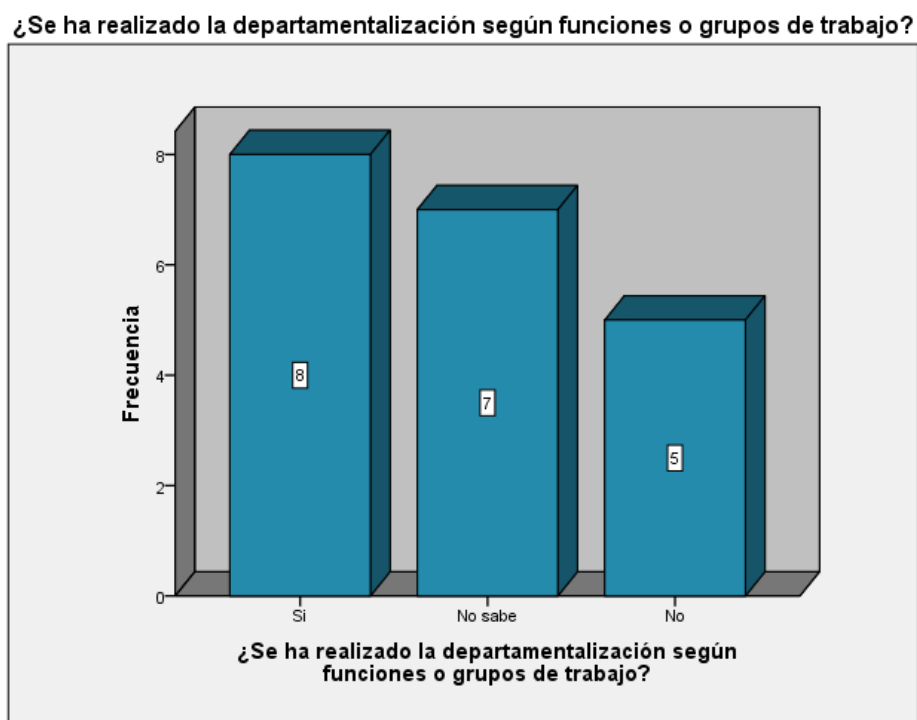
Los microempresarios respondieron que “sí” (65,0%) a la distribución del trabajo entre los miembros de la organización. “no sabe” como realizarlo representa el 10,0% y “no” se ha aplicado la división del trabajo, 25,0%,

Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	40,0	40,0	40,0
	No sabe	7	35,0	35,0	75,0
	No	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 19: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?



Fuente: Tabla 19

DESCRIPCIÓN:

Según estos resultados el 40,0% opera habiendo realizado la departamentalización. Sin embargo, 35,5% carece de conocimiento en que consiste y 25,0% no tiene interés.

Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	10,0	10,0	10,0
	No sabe	2	10,0	10,0	20,0
	No	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 20: ¿Existe organigrama y está publicado?



Fuente: Tabla 20

DESCRIPCIÓN:

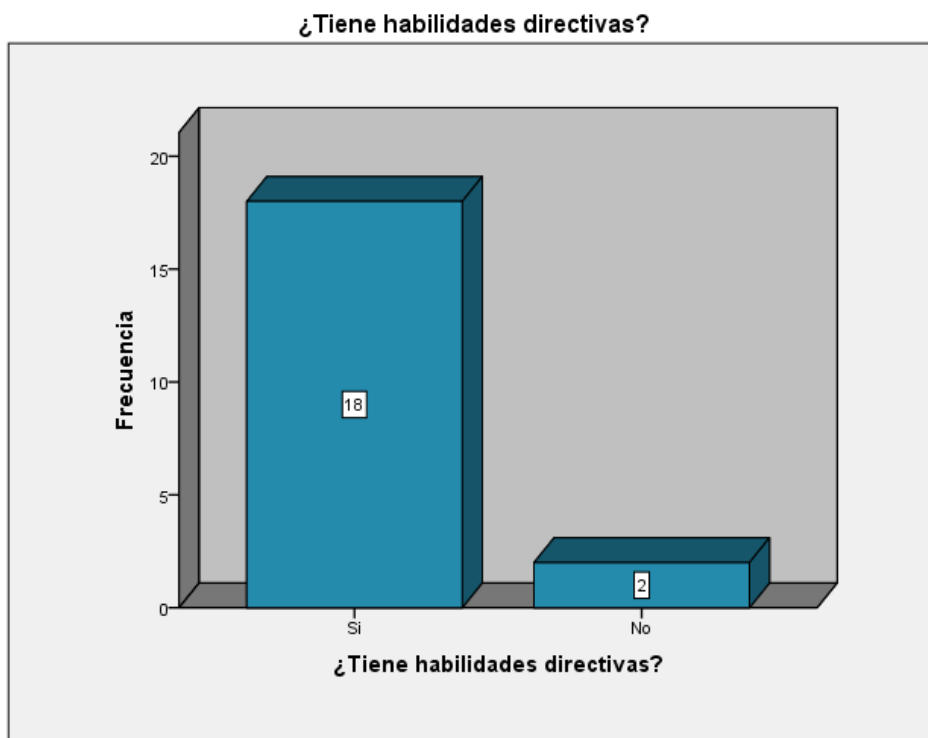
Según las encuestas a los microempresarios del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas el 80,0% no utiliza un organigrama. Sólo en un 20,0% de la muestra si exhibe su organigrama.

Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	90,0	90,0	90,0
	No	2	10,0	10,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 21: ¿Tiene habilidades directivas?



Fuente: Tabla 21

DESCRIPCIÓN:

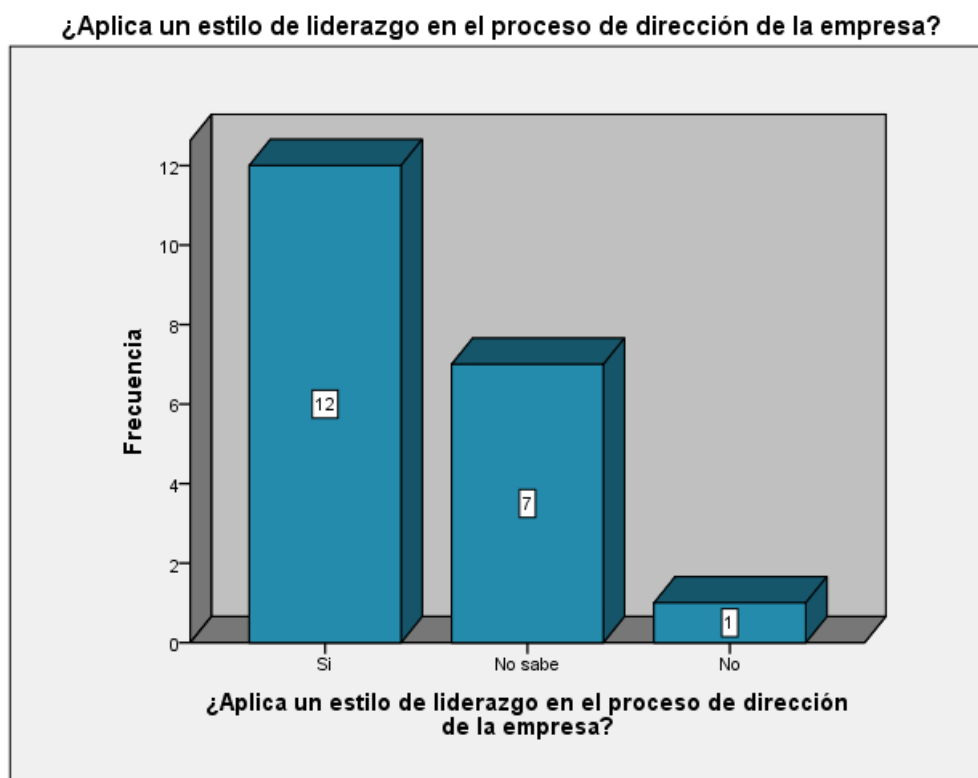
Según los encuestados el 90 % considera que tiene las habilidades directivas para dirigir y tomar decisiones del negocio. El 10% considera que debe fortalecer dichas habilidades directrices.

Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	60,0	60,0	60,0
	No sabe	7	35,0	35,0	95,0
	No	1	5,0	5,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 22

DESCRIPCIÓN:

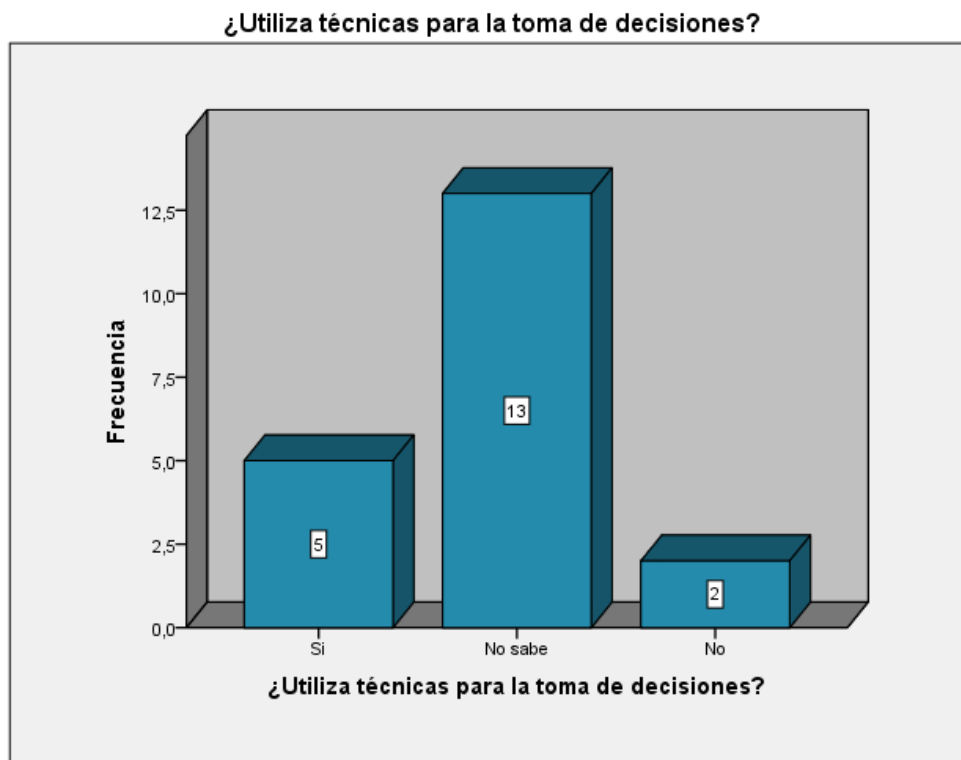
Según los propietarios o administradores encuestados, la mayoría (60,0%) si aplica un estilo definido de liderazgo. Un hallazgo importante es que 35,0% de las mypes son dirigidas sin que sus propietarios sepan la importancia del liderazgo.

Tabla 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	25,0	25,0	25,0
	No sabe	13	65,0	65,0	90,0
	No	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?



Fuente: Tabla 23

DESCRIPCIÓN:

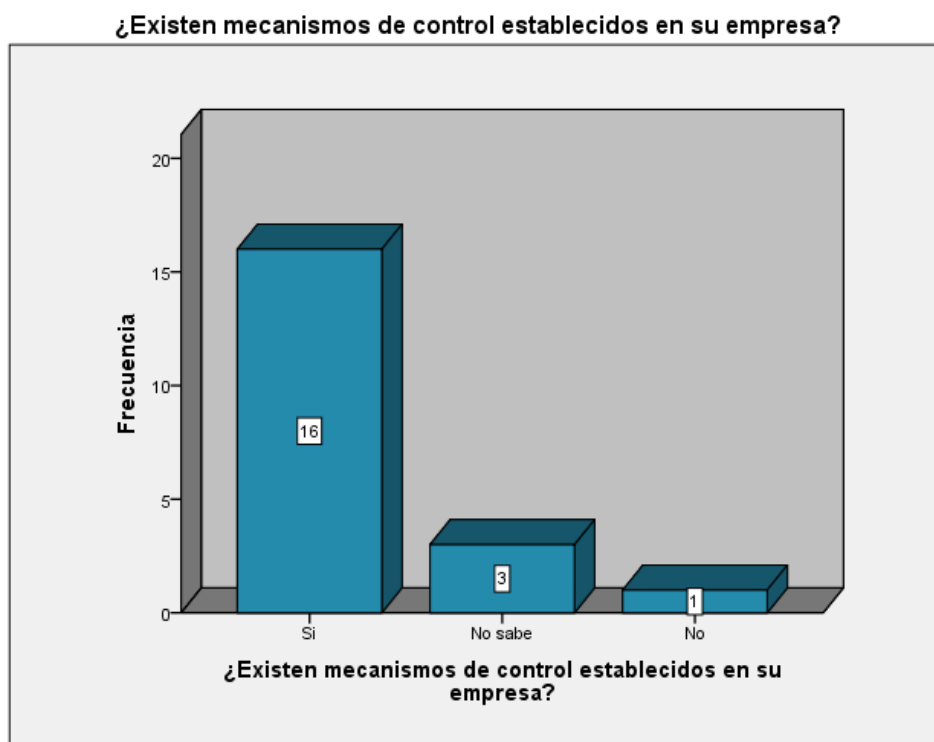
La investigación halla que en el 25,0% de las mypes encuestadas se utilizan técnicas para la toma de decisiones. Sin embargo, un 65,0% no conoce herramienta alguna; y solo 10,0% prefiere tomar decisiones sin aplicar técnica alguna.

Tabla 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	16	80,0	80,0	80,0
	No sabe	3	15,0	15,0	95,0
	No	1	5,0	5,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?



Fuente: Tabla 24

DESCRIPCIÓN:

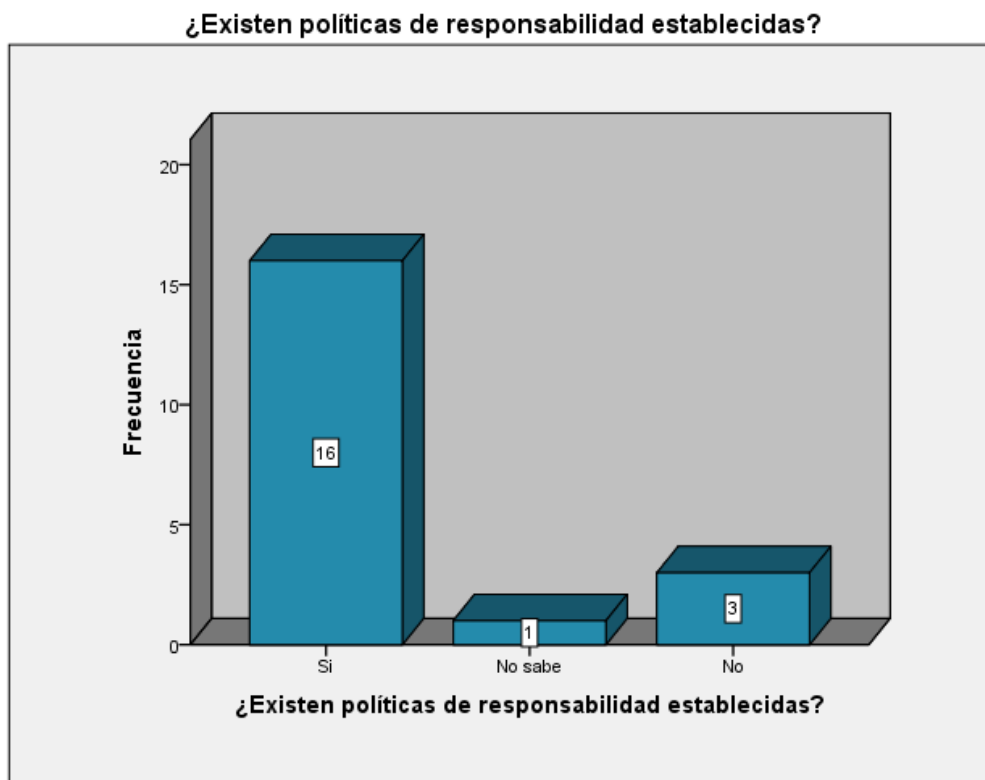
Según los resultados del sector comercial en estudio, 80,0% de las mypes de la muestra, ha establecido un mecanismo de control en sus operaciones. Por otra parte, 15,0% indica no conocer como implantar un control y una mype prefiere prescindir de este importante proceso administrativo.

Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	16	80,0	80,0	80,0
	No sabe	1	5,0	5,0	85,0
	No	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?



Fuente: Tabla 25

DESCRIPCIÓN:

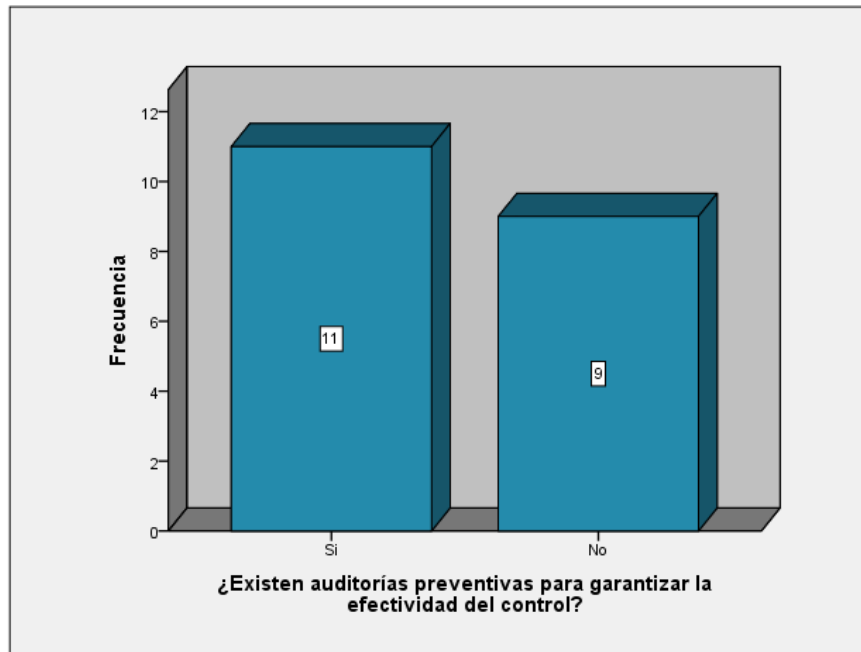
A la par de establecer controles, el 80,0% de las mypes ha asignado una política de responsabilidad, práctica que permite garantizar el efecto del control.

Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	55,0	55,0	55,0
	No	9	45,0	45,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?



Fuente: Tabla 26

DESCRIPCIÓN:

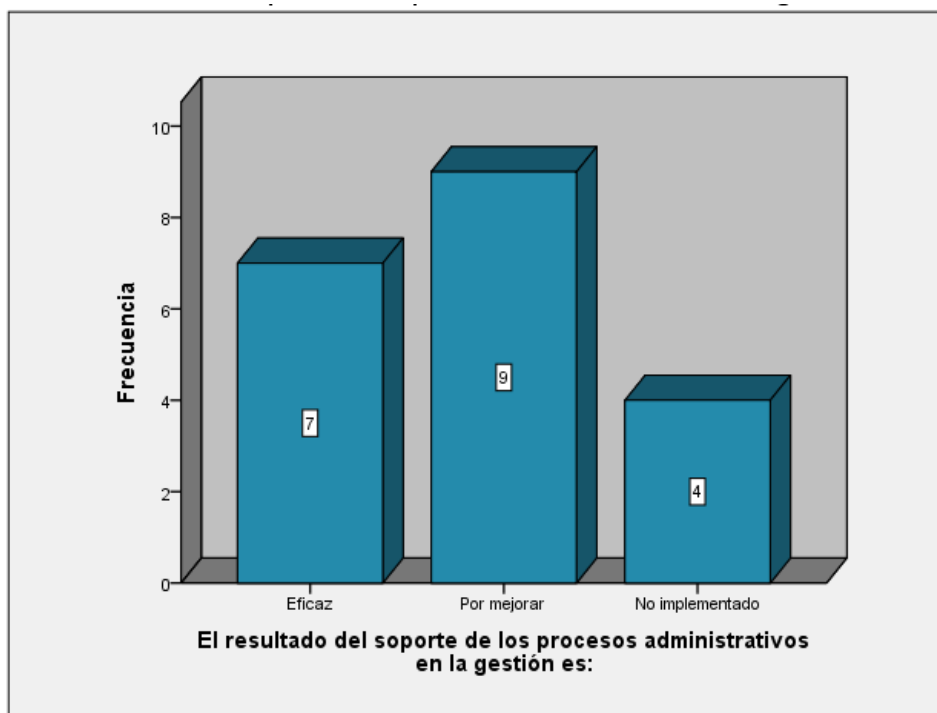
Según la información que brindaron los entrevistados, el 55,0% de las mypes si aplica auditorias preventivas para un seguimiento de la gestión del negocio. En cambio, para el 45,0% de la muestra no aplica esta importante acción.

Tabla 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	7	35,0	35,0	35,0
	Por mejorar	9	45,0	45,0	80,0
	No implementado	4	20,0	20,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Figura 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:



Fuente: Tabla 27

DESCRIPCIÓN:

Para un sector de microempresarios, considera que el soporte de los procesos administrativos a la gestión es “eficaz” (35,0%); “por mejorar” 45,0% y se debe implementar, 20,0% de la muestra de mypes.

5.2 Análisis de resultados

Según se muestra más adelante, la investigación realiza una prueba de hipótesis donde se acepta la hipótesis alternativa que indica que existe relación entre las variables gestión de calidad y los procesos administrativos.

A continuación, realizaremos el análisis de los resultados obtenidos contrastando si tienen relación con las investigaciones citadas.

De acuerdo al objetivo general: determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019; en nuestra investigación tal como se muestra en el Anexo 2, se aplicó la prueba T mediante el uso del software SPSS v25, obteniendo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000. Este resultado es menor al nivel de significancia de 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad en sus respectivas dimensiones que conforman también sus objetivos específicos. El valor de esta correlación se refuerza en la investigación de **Capa, M. (2017)**, en su tesis “Gestión y comercialización de una marca de bebidas a base de moringa en la ciudad de Machala - Ecuador”, donde concluye que, de acuerdo con el estudio minucioso sobre las oportunidades de negocio y contando con el soporte administrativo, se identificaron y cumplieron los requerimientos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes superando sus expectativas con la oferta de sus productos.

Con respecto al primer objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión enfoque en el cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019; los resultados aparecen en la siguiente tabulación:

Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	90,0	90,0	90,0
	No	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	60,0	60,0	60,0
	No sabe	7	35,0	35,0	95,0
	No	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Se pueden apreciar en estos resultados, que los microempresarios en el ejercicio de su liderazgo, direccionan los esfuerzos de su organización a satisfacer las necesidades de sus clientes.

Al respecto, **Bernal, J. (2019)** nos presenta en su tesis “Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos, bebidas y tabaco en la H.U.P. Las Brisas II etapa, distrito de nuevo Chimbote, 2016, los estragos operativos cuando los microempresarios

desconocen los alcances y propósitos de una gestión de calidad y el enfoque al cliente, perdiendo posicionamiento de la empresa en el mercado.

De acuerdo al segundo objetivo: Establecer la relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración mecánica (planificación) en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019. Esta relación se confirma en el análisis de correlación y se aprecia en los siguientes resultados:

Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	25,0	25,0	25,0
	No sabe	6	30,0	30,0	55,0
	No	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente:información de encuestas a mypes seleccionadas.

Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	55,0	55,0	55,0
	A veces	3	15,0	15,0	70,0
	Nunca	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente:información de encuestas a mypes seleccionadas.

En estos resultados se aprecia

Según las pruebas de correlación, se obtiene un valor de 0.929**, que representa una correlación positiva considerable. Significa que las actividades de la empresa que son planificadas tienden a dar resultados favorables, al menos en el 25,0%

de la muestra. Este resultado se relaciona con la investigación de **Oliva, M. (2017)**, en su tesis “Gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas en el Hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015”, concluye que una buena gestión como por ejemplo las adquisiciones permite una mejor disposición de materiales e insumos que constituye determinante en una gestión de calidad en el área de alimentos y bebidas.

Respecto al tercer objetivo específico: establecer la relación entre la dimensión gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración mecánica (organización) en la mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019. Esta relación se comprueba al obtener un coeficiente de Pearson de 0,625**.

Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	30,0	30,0	30,0
	No sabe	5	25,0	25,0	55,0
	No	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	40,0	40,0	40,0
	No sabe	7	35,0	35,0	75,0
	No	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: información de encuestas a mypes seleccionadas.

En estas tablas se aprecia que las mypes de la muestra que han realizado una departamentalización respecto a las funciones, presentan índices de implementación de mecanismos dirigidos a la mejora de sus procesos operativos-comerciales.

Este resultado concuerda con Diaz, J. (2016), que nos dice en su tesis “Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector comercialización de bebidas alcohólicas, rubro licorerías, del distrito de Iquitos, año 2016”, que los microempresarios que han enfocado la calidad con acciones de mejora de los servicios que brinda a sus clientes, ha traído como resultado mejores niveles de ventas, basando la mejora en la oportunidad de entrega de los productos: las compras de sus clientes fueron despachadas a domicilio.

5.3 Prueba de hipótesis

Finalmente, se comprueba la hipótesis planteada: la gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas del distrito de Callería, 2019.

Al respecto, citamos los supuestos de la prueba de hipótesis:

- La muestra está compuesta por las 20 mypes seleccionadas por conveniencia del rubro comercialización de aguas y bebidas del distrito de Callería.
- La hipótesis nula H_0 es la negación a la relación existente entre la variable independiente (Procesos Administrativos) y la variable dependiente (Gestión de Calidad), y la hipótesis alternativa H_a es la afirmación.
- Se utilizó el 95% del nivel de confiabilidad y 5% del nivel de significancia.
- Se acepta la hipótesis nula si el Valor de Sig (Bilateral) es mayor al nivel de significancia, caso contrario se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a .

Lo descrito con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen algún tipo de relación, asociación: por ello se procedió a determinar:

Aplicación del SPSS, para pruebas estadísticas:

Prueba T para una muestra única.

Tal como se muestra en el Anexo 2, se aplicó mediante el uso del software SPSS v25 la prueba T, obteniendo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000. Este resultado es menor al nivel de significancia de 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad en sus respectivas dimensiones que conforman también sus objetivos específicos.

Coefficiente de correlación de Pearson

Asimismo, también con el uso de software SPSS v25, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, comprobando que existe correlación entre las variables de gestión de calidad y procesos administrativos, al hallar valores de significancia de 0.05 y 0.01 en la comparación de las variables mediante sus respectivas dimensiones, por lo tanto, son aceptables las hipótesis específicas.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Como conclusión respecto al objetivo general, se establece que existe relación entre las variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas de la ciudad de Pucallpa, año 2019, según la prueba estadística de coeficiente de Pearson realizada.

- En relación al primer objetivo específico se concluye que existe relación entre el enfoque en el cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019.

- Respecto al segundo objetivo específico concluimos que existe relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración mecánica (planificación) en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019.

- Asimismo, en relación al tercer objetivo específico concluimos que existe relación entre la dimensión gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración mecánica (organización) en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería, 2019.

- **Aportes del investigador:**

El investigador brinda como aporte de su investigación, el alcance del enfoque al cliente como principal principio de la calidad al sector empresarial que requiere

desarrollar acciones para mejorar su relación con los clientes.

- **Valor agregado al usuario final:**

La investigación ha representado la oportunidad para que los microempresarios conozcan la importancia de los procesos administrativos y su impacto en la gestión de sus mypes. Al tratarse de productos perecibles, se facilitó al microempresario, el proceso eficaz de manejo de almacén mediante el método FIFO (First In, First Out) que significa primeras entradas, primeras salidas; a fin de conservar la frescura de los productos que comercializa.

6.2 Recomendaciones

- Se sugiere que las mypes del rubro comercialización de aguas y bebidas desarrollen el enfoque en el cliente, realizando encuestas de nivel de satisfacción y la retroalimentación respectiva.

- Mejorar los aspectos de comunicación interna, según los resultados los microempresarios no atienden las sugerencias de su equipo de colaboradores, quien son los que tienen contacto con el cliente.

- Implementar los procesos administrativos como soporte a las estrategias comerciales que requerirán aplicar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, D. (2019). Plan de negocios para la producción y comercialización en Quito de bebidas de coco con la importación de envases desde Perú. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de las Américas de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Allen, D. (1994). La gestión del diseño en la empresa. Barcelona: BCD.
- Alva, J. (2017). Gestión de calidad y formalización de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista - Iquitos, año 2016. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Iquitos, Perú.
- Anda, C. (2015). Análisis sobre participación y posicionamiento de marcas de agua embotellada en la ciudad de Milagro. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Samborondon, Ecuador.
- Andrango, A. (2016). Diagnóstico y propuesta de mejora del área de costos de alimentos y bebidas en banquetes y recepciones “La Primavera” ubicada en el Valle de Los Chillos, parroquia Alangasí – Ecuador. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.
- Ángeles, B. (2016). Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de bebidas en general en la urbanización El Progreso, año 2014. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Benzaquen J. (2019). La dirección de la calidad y la administración. México, México: Cengage Learning Editores

- Bernal, J. (2019). “Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos, bebidas y tabaco en la H.U.P. Las Brisas II etapa, distrito de nuevo Chimbote, 2016” (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Blandez Ricaldi, M. (2014). Proceso administrativo. México: Educunid.
- Briones, E. & Larrea, D. (2019). Plan de negocios para distribuir productos del segmento bebidas refrescantes en el cantón Playas, al 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Briones,” G. (2016). Metodología de investigación. Colombia: editorial ICFES
- Capa, M. (2017). Gestión y comercialización de una marca de bebidas a base de moringa en la ciudad de Machala - Ecuador. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.
- Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.
- Cueva, J. (2018). Caracterización de gestión de calidad en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH. San Luis, distrito Nuevo Chimbote, 2015. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Díaz, J. (2016). Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector comercialización de bebidas alcohólicas, rubro licorerías, del distrito de Iquitos, año 2016. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Iquitos, Perú.

- Evans, J. (2014). Administración y control de la calidad. México: Cengage Learning editores, S.A.
- García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. Madrid: Revista industrial Data.
- Garvín, A. (1987). Las ocho dimensiones de la calidad. Madrid: revista Dialnet.
- González, A. C. (2015). Proceso administrativo. México: Grupo Editorial Patria.
- Huancaya, L. (2019). Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro licorerías del distrito de Callería, 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles, Callería, Pucallpa, Perú.
- INEI (2019). Boletín estadístico agosto 2019. Recuperado de http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-quincenal-20_1.pdf
- Jacques, L. (2011). Administración de pymes: emprender, dirigir y desarrollar empresas. México: Pearson Educación.
- Larrea, P. (1991). Calidad de servicio: del marketing a la estrategia. Madrid: ediciones Diaz de Santos S.A
- Lépiz, J. C. H. (2008). La administración y planificación como procesos. San José: EUNED.
- Ley N° 21621. Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL), Lima, Perú, 14 de setiembre de 1976.
- Ley 30056. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.

- Ley Mype, Aprobada por Decreto Legislativo N° 1086. (El Peruano: 28 de junio de 2008).
- Ley Mype D.S. N° 009-2003-TR. Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, Lima, Perú, promulgada el 02 de Julio 2013.
- Luna, A. (2019). Procesos administrativos. México: Grupo editorial Patria.
- Maya, E. (2013). Técnicas e instrumentos de medición. México: Pearson educación.
- Miranda, G.; Chamorro, A. & Rubio, S. (2007). Introducción a la gestión de calidad. Madrid: Delta publicaciones.
- Moreno, Peris & Gonzales (2001). Gestión de calidad y diseño de organizaciones. Madrid: Pearson educación.
- Oliva, M. (2017). Gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas en el Hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Científica del Perú, Iquitos, Perú.
- Ramírez, C. (2018). Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, Sociedad Anónima, 2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa, Perú.
- Renart, L. (2004). Marketing relacional: ¿Café para todos? Madrid. Ediciones Deusto.
- Reátegui, A. (2017). Gestión de calidad de las empresas comercializadoras de agua de mesa de la provincia de San Martín. (Tesis inédita de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Reyes, E. & Cosio, L. (2018). Fidelización de los clientes mediante la estrategia

- Customer Relationship Management del marketing relacional para la empresa embotelladora Cusco del Sol S.R.L. 2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.
- Ruiz, C. (2001). Gestión de Calidad de Servicio a través de indicadores externos. España: ediciones, AECA, pág. 16
- Silupú, B. (2011). Fortalecer para crecer: casos de éxito del programa Mype. Piura, Universidad de ESAN.
- Stoner, J.; Freeman, E. & Gilbert, D. (2005). La administración. México: editorial Prentice hall.
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2019). Características de las Micro y pequeñas empresas. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Vázquez, J. (2013). Importancia de las mypes en el Perú. Recuperado de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Williams, Ch. (2014). Administración. 6a.Ed. Cengage Learning editores, S.A.

ANEXOS

1.- Prueba de fiabilidad

La prueba de Alfa de Cronbach realizada garantiza que los datos y resultados de la investigación son confiables.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	21

Fuente: Obtenido del uso del SPSS IBM Statistics

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

Estadísticas de muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	20	1,8000	,69585	,15560
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	20	1,2000	,61559	,13765
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	20	2,5000	,68825	,15390
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	20	2,1500	,87509	,19568
¿Hace uso de herramientas de calidad?	20	2,8000	,61559	,13765
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	20	2,9000	,44721	,10000
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	20	2,5500	,82558	,18460
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	20	1,7000	,47016	,10513
Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	20	2,2000	,83351	,18638
¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	20	1,7500	,91047	,20359
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	20	2,1000	,78807	,17622
¿Utiliza herramientas de planeación?	20	1,8000	,76777	,17168
¿Existe división del trabajo en su empresa?	20	1,6000	,88258	,19735

¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	20	1,8500	,81273	,18173
¿Existe organigrama y está publicado?	20	2,7000	,65695	,14690
¿Tiene habilidades directivas?	20	1,2000	,61559	,13765
¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	20	1,4500	,60481	,13524
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	20	1,8500	,58714	,13129
¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	20	1,2500	,55012	,12301
¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	20	1,3500	,74516	,16662
¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	20	1,9000	1,02084	,22827

3.- Prueba de correlaciones

Prueba de muestra única

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Valor de prueba = 0 95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	11,568	19	,000	1,80000	1,4743	2,1257
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	8,718	19	,000	1,20000	,9119	1,4881
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	16,245	19	,000	2,50000	2,1779	2,8221
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	10,987	19	,000	2,15000	1,7404	2,5596
¿Hace uso de herramientas de calidad?	20,342	19	,000	2,80000	2,5119	3,0881
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	29,000	19	,000	2,90000	2,6907	3,1093
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	13,813	19	,000	2,55000	2,1636	2,9364
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	16,170	19	,000	1,70000	1,4800	1,9200
Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	11,804	19	,000	2,20000	1,8099	2,5901
¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	8,596	19	,000	1,75000	1,3239	2,1761
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	11,917	19	,000	2,10000	1,7312	2,4688
¿Utiliza herramientas de planeación?	10,485	19	,000	1,80000	1,4407	2,1593
¿Existe división del trabajo en su empresa?	8,107	19	,000	1,60000	1,1869	2,0131
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	10,180	19	,000	1,85000	1,4696	2,2304
¿Existe organigrama y está publicado?	18,380	19	,000	2,70000	2,3925	3,0075

¿Tiene habilidades directivas?	8,718	19	,000	1,20000	,9119	1,4881
¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	10,722	19	,000	1,45000	1,1669	1,7331
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	14,091	19	,000	1,85000	1,5752	2,1248
¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	10,162	19	,000	1,25000	,9925	1,5075
¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	8,102	19	,000	1,35000	1,0013	1,6987
¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	8,324	19	,000	1,90000	1,4222	2,3778

Sig (bilateral) = 0.000

5.- Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2019															
		AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elección del tema de investigación	■															
2	Elaboración del proyecto		■	■	■	■											
3	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.					■	■										
4	Revisión de DTI					■	■										
5	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					■	■										
6	Redacción de la revisión de la literatura.					■	■										
7	Mejora de marco teórico						■	■									
8	Ejecución de la metodología							■	■								
9	Resultados de la investigación							■	■	■							
10	Conclusiones y recomendaciones										■						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											■					
12	Revisión de DTI											■	■				
13	Redacción del informe final												■				
14	Pre Banca													■			
15	Levantamiento de observaciones														■		
16	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															■	
17	Redacción de artículo científico															■	
18	Presentación de ponencia en sustentación																■

Fuente: elaborado por Cris M. Perez

6.- Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Folder (docena)	10	1	10.00
· Fotocopias	0.1	808	80.80
· Empastado	60	2	120.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	13	2	26.00
· Anillados	8	8	64.00
· Lapiceros	4	6	24.00
· USB	54	1	54.00
Servicios			
· Internet (horas)	1	70	70.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
· Taller de titulación	3100	1	3100.00
Sub total			3,648.80
Gastos de viaje			
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	8	16	128.00
Sub total			128.00
Total de presupuesto desembolsable			3,776.80
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			4,428.80

Fuente: elaborado por Cris M. Perez

7.- Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas - Callería, 2019”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado:

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

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 25 a 35 años () De 35 a 44 años () De 45 a 54 años () De 55 a más ()

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Hombre b) Mujer

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

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

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

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

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

5. ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

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

6. ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

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

7. ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?

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

8. ¿Hace uso de herramientas de calidad?

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

9. ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?

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

10. ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?

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

11. ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?

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

12. Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?

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

C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

13. ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?

a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

14. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

15. ¿Utiliza herramientas de planeación?

- a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 16. ¿Existe división del trabajo en su empresa?**
- a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 17. ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?**
- a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 18. ¿Existe organigrama y está publicado?**
- a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 19. ¿Tiene habilidades directivas?**
- a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 20. ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**
- a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 21. ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**
- a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 22. ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?**
- a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 23. ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**
- a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 24. ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**
- a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 25. El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:**
- a) Eficaz () b) Ineficaz () c) No es necesario ()

Pucallpa, octubre del 2019

8.- Evidencias de trabajo de campo.

Foto 1: Distribuidora Don Ignacio EIRL

Jr. Ucayali 258



Foto 2: Minimarket Deliciosa

Jr. Alfredo Eglinton 238

