



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIOS DEL PERU: CASO EMPRESA
FERRECONSEG S.A.C. - DISTRITO CALLERÍA - 2020.**

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

AUTOR:

BACH. SANGAMA SALDAÑA JORGE ELVIS
ORCID: 0000-0003-0705-4637

ASESOR:

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

PUCALLPA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

SANGAMA SALDAÑA JORGE ELVIS

ORCID: 0000-0003-0705-4637

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

ASESOR

VALDIVIEZO SARA VIA, 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

Mg. Lic. Adm. Lozano Ruíz, Roger (Presidente)

ORCID ID 0000-0002-8007-0265

Mg. Lic. Adm. Meza Salina, José Luis (Miembro)

ORCID ID 0000-0003-2735-8259

Mg. CPC Pinchi Guerrero, Edwar (Miembro)

ORCID ID 0000-0003-2727-0513

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mg. Lic. Adm. Meza Salina, José Luis

Miembro

Mg. CPC Pinchi Guerrero, Edwar

Miembro

Mg. Lic. Adm. Lozano Ruíz, Roger

Presidente

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar y en especial a Dios por darme sabiduría y salud, para continuar con mi formación como profesional.

Expreso sincero agradecimiento a mis señores padres quienes mediante sus ayuda moral y apoyo incondicional en esta etapa de mi carrera profesional me han permitido seguir adelante sin quebrantar las ganas de superación en mi vida, a la plana docente de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote facultad de Administración quienes forjaron en mi un profesional de conocimiento y éxito mediante sus enseñanzas.

DEDICATORIA

La presente investigación lo dedico a mis padres Norma y Elvis, quienes con su amor y cariño incondicional han sido mi motivación para conseguir las metas trazadas y ser realidad mi formación profesional.

RESUMEN

Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en la micro y pequeña empresa del sector servicios del Perú: caso empresa Ferreconseg SAC del distrito de Calleria, investigación para el año 2020; cuyo planteamiento de problema se enfocó en la implementación de técnicas de planeación y control. La investigación fue No experimental-Transversal-Descriptiva. Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 08 colaboradores de la micro y pequeñas empresas de una población de todas las micro y pequeñas empresas del distrito de Calleria, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas, a través de la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados principales: El 50% tienen entre 36 a 50 años y el 62.5% es de género masculino; el 87.5% cuenta con un número de 0 a 8 colaboradores y el 100% considera que una gestión de calidad en la atención al cliente si ayuda al crecimiento de la empresa. Como conclusión de la investigación llegamos a que, si bien el aspecto comercial es prioritario, es necesario prevalecer la calidad del proceso administrativo como principal soporte, el cual se limita por falta de conocimiento del microempresario.

Palabras clave: Eficacia, Gestión, Planeación, procesos administrativos, mypes.

ABSTRACT

Determine the relationship between management and the effectiveness of administrative processes in micro and small companies in the services sector in Peru: case of the company Ferreconseg SAC of the Calleria district, research for the year 2020; whose problem statement was focused on the implementation of planning and control techniques. The research was Non-experimental-Cross-Descriptive. To collect the information, a sample of 08 employees of the micro and small companies was chosen in a targeted manner from a population of all the micro and small companies of the Calleria district, to which a questionnaire of 25 questions was applied, to through the survey technique. Obtaining the following main results: 50% are between 36 and 50 years old and 62.5% are male; 87.5% have a number of 0 to 8 collaborators and 100% consider that quality management in customer service helps the growth of the company. As a conclusion of the investigation, we reached that, although the commercial aspect is a priority, it is necessary to prevail the quality of the administrative process as the main support, which is limited by lack of knowledge of the micro-entrepreneur.

Keywords: Efficiency, Management, Planning, administrative processes, mypes.

INDICE GENERAL

TITULO DE LA TESIS	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Objetivos de la investigación	6
1.3 Justificación de la investigación.....	6
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Bases teóricas de la investigación	21

2.2.1 Gestión de calidad.....	21
2.2.2 Importancias de la gestión de calidad	22
2.2.3 Etapas de gestiones de calidad.....	23
2.2.4 Satisfacción al consumidor	24
2.2.5 Organización dirigida al cliente	25
2.2.6 Administración.....	26
2.2.7 Procesos Administrativos	27
2.2.8 Micro y pequeña empresa (MYPE)	32
2.2.9 Emprendedores de empresas.....	34
2.3 Marco conceptual	37
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS	39
3.1 Hipótesis.....	39
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	40
4.1 Tipo de investigación.....	40
4.2 Nivel de investigación.....	40
4.3 Diseño de investigación	40
4.4 Población y muestra	41
4.5 Definición y operacionalización de las variables.....	42
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45

4.7 Plan de análisis.....	45
4.8 Matriz de consistencia.....	46
4.9 Principios éticos	51
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	53
5.1 Resultados	53
A. Datos del microempresario	53
B. De la gestión de calidad:	56
C. De los procesos administrativos:.....	66
5.2 Análisis de resultados.....	78
5.3 Propuesta de mejora	79
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	80
6.1 Conclusiones	80
6.2 Recomendaciones.....	81
Referencias Bibliográficas	82
ANEXOS	86
1. Cronograma.....	86
2. Presupuesto	87
3. Encuesta	88
4. Consentimiento informado.....	92

5. Turnitin.....	93
6. Fotografías tomadas en el centro de investigación	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables	42
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación	46
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del propietario de la micro empresa?.....	53
Tabla 4: ¿Cuál es el género del propietario de la micro empresa?.....	54
Tabla 5: ¿Cuál es el grado de instrucción del propietario de la micro empresa?..	54
Tabla 6: ¿La empresa ofrece un producto de calidad a los clientes?	56
Tabla 7: ¿La empresa controla el buen estado de cada producto que ofrece al cliente?	57
Tabla 9: ¿Los equipos y servicios de la empresa donde se encuentran ubicados los productos son adecuados?.....	59
Tabla 10: ¿La empresa evalúa las condiciones socioeconómicas de los clientes, para poder ofrecer nuevos productos?	60
Tabla 11: ¿Los colaboradores de la empresa muestran liderazgo y motivación en la atención al cliente?.....	61
Tabla 12: ¿Los colaboradores al contacto con los clientes dan de una manera cordial y empática?.....	62

Tabla 13: ¿La empresa evalúa en ofrecer ofertas y descuentos a los clientes frecuentes?	63
Tabla 14: ¿Considera que la empresa es equitativa y brinda una atención adecuada y oportuna?.....	64
Tabla 15: ¿Gestiona la calidad en atención al cliente en base a un fortalecimiento del trabajo en equipo?.....	65
Tabla 16: ¿Realizan el proceso de planeación en la empresa?.....	66
Tabla 17: ¿En cuánto tiempo verifican si se cumple la planeación?	67
Tabla 18: ¿Qué métodos utiliza para la planeación?.....	68
Tabla 19: ¿Cómo es el proceso organización de la empresa?	69
Tabla 20: ¿Se ha realizado las funciones de cada uno o en grupos de trabajo?...	70
Tabla 21: ¿La estructuración organizacional de la empresa es cumplida?	71
Tabla 22: ¿Cómo desarrolla el proceso de dirección en la empresa?	72
Tabla 23: ¿De qué manera se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	73
Tabla 24: ¿De qué manera se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	74
Tabla 25: ¿Cómo es el desarrollo del proceso de control de la empresa?	75
Tabla 26: ¿Se utiliza algún método de control en la empresa?	76

Tabla 27: ¿Cómo considera el resultado de los procesos administrativos en su empresa?.....	77
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del propietario de la micro empresa?.....	53
Figura 2: ¿Cuál es el género del propietario de la micro empresa?	54
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	55
Figura 4: ¿La empresa ofrece un producto de calidad a los clientes?	56
Figura 5: ¿La empresa controla el buen estado de cada producto que ofrece al cliente?	57
Tabla 8: ¿Considera que la empresa se preocupa por satisfacer las necesidades del consumidor con productos de calidad?	58
Figura 7: ¿Los equipos y servicios de la empresa donde se encuentran ubicados los productos son adecuados?	59
Figura 8: ¿La empresa evalúa las condiciones socioeconómicas de los clientes, para poder ofrecer nuevos productos?	60
Figura 9: ¿Los colaboradores de la empresa muestran liderazgo y motivación en la atención al cliente?.....	61
Figura 10: ¿Los colaboradores al contacto con los clientes dan de una manera cordial y empática?	62

Figura 11: ¿La empresa evalúa en ofrecer ofertas y descuentos a los clientes frecuentes?.....	63
Figura 12: ¿Considera que la empresa es equitativa y brinda una atención adecuada y oportuna?.....	64
Figura 13: ¿Gestiona la calidad en atención al cliente en base a un fortalecimiento del trabajo en equipo?	65
Figura 14: ¿Realizan el proceso de planeación en la empresa?	66
Figura 15: ¿En cuánto tiempo verifican si se cumple la planeación?	67
Figura 16: ¿Qué métodos utiliza para la planeación?	68
Figura 17: ¿Cómo es el proceso organización de la empresa?	69
Figura 18: ¿Se ha realizado las funciones de cada uno o en grupos de trabajo?..	70
Figura 19: ¿La estructuración organizacional de la empresa es cumplida?	71
Figura 20: ¿Cómo desarrolla el proceso de dirección en la empresa?	72
Figura 21: ¿De qué manera se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	73
Figura 22: ¿De qué manera se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	74
Figura 23: ¿Cómo es el desarrollo del proceso de control de la empresa?	75
Figura 24: ¿Se utiliza algún método de control en la empresa?.....	76

Figura 25: ¿Cómo considera el resultado de los procesos administrativos en su empresa?.....77

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación está justificada con el fin de contribuir con el desarrollo de la gestión de la micro y pequeña empresa del distrito de Calleria.

Es por ello que, se ha elegido a una micro y pequeña empresa denominada Ferreconseg S.A.C., la cual inicia sus actividades el primero de enero del año 2016, desde entonces han transcurrido 4 años de trayectoria ininterrumpida en este distrito de Calleria y en la actualidad empieza a diferenciar ciertos cambios en un mercado altamente competitivo, donde cierta gama tecnológica va cambiando las formas de ser de los servicios. Se tiene que destacar que la micro y pequeña empresa aún no hallan en su totalidad una buena orientación para ofrecer a los clientes una adecuada prestación de servicio que permitiría mejorar la calidad y lograr una mejoría para su conformidad, herramientas que de alguna u otra manera renovarían e instituirán que se desarrolle su negocio.

Esta investigación partió de un problema con relación a la omisión de las reglas de administración, la cual compone deterioros en la economía y perturba al cliente, es decir que ¿en la actualidad la gestión de la micro y pequeña empresa Ferreconseg S.A.C. - 2020 del distrito de Calleria requiere un restablecimiento en su manera de procesos administrativos?

Morales (2014) señala que: “La microempresa se conoce por ser entes surgentes de la escasez de empleo, de personas que en su mayoría no cuentan con trabajo fijo o lo perdieron, rigen por necesidad y tratan de ver la forma poder generar sus ingresos”.

Como principal objetivo, de la investigación se planteó determinar las trascendentales vinculaciones de la gestión y las eficacias de los procesos administrativo en la micro y pequeña empresa denominada Ferreconseg S.A.C, con fin de colaborar a una buena gestión viable en un medio competitivo como lo es el rubro de ventas de materiales de construcción, artículos de ferretería y equipo y materiales de fontanería y calefacción. Especialmente la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micros y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, concretamente en el distrito de Calleria, año 2020.

Para el desarrollo de la investigación, se utilizó la metodología del tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, descriptivo a la población que conforman los colaboradores de la empresa materia de investigación. Es por ello, que con esta investigación se revelo el verdadero entorno de los pequeños microempresarios del rubro de ventas de materiales de construcción, artículos de ferretería y equipos y materiales de fontanería y calefacción, toda vez que se mostró sus debilidades al respecto a una apropiada gestión de calidad y eficacia del proceso administrativo en las micros y pequeñas empresas del sector servicio de nuestro País, planteando varias tácticas para aplicar en la administración y suministrar una buena prestación de servicio a los clientes, contribuyendo al desarrollo y sustento del negocio.

La investigación que se presenta consta de seis capítulos:

Capítulo I.- Introducción, planteamiento del problema: caracterización del problema, enunciado del problema; objetivos de la investigación: objetivo general, objetivos específicos; y, justificación: teórica metodológica y práctica.

Capítulo II.- Donde se mencionaron los antecedentes internacional, nacional y regional y local, donde se obtuvieron informaciones notables de la gestión de calidad y eficacia del proceso administrativo en las MYPES del sector servicio: caso empresa Ferreconseg SAC.

Capítulo III.- Hipótesis.

Capítulo IV.- Metodología de la investigación que se utilizó con técnicas e instrumentos.

Capítulo V.- Concerniente a los resultados de la investigación, análisis de resultados y propuesta de mejora.

Capítulo VI. - Conclusiones y recomendaciones.

1.1 Planteamiento del problema

Si entendiéramos que estudiar los beneficios de la micro y pequeña empresa en su ámbito económico, se tomaría en cuenta el problema que se presentan en la gestión y en los procesos administrativos, toda vez, que la ejecución de las formas habituales incide en una inconclusa gestión administrativa.

En la actualidad, Ferrconseg S.A.C afronta desafíos, para lograr implementaciones de métodos de planeación y control que les permitan estar igual a los estándares de calidad y así satisfacerles a sus consumidores con los servicios que brindan, estando en una alta carrera en el mercado del rubro al que se dedican en la ciudad Pucallpa y especialmente en el distrito de Calleria.

En este caso de la micro y pequeña empresa Ferrconseg S.A.C es una microempresa donde su realidad administrativa está desfasada en correlación al enfoque

administrativo donde la actividad de los procesos administrativos es importante para sobrellevar una buena gestión empresarial. En nuestro país las microempresas obtienen un papel preponderante para el desarrollo económico, es decir que aportan a más puestos de trabajos y así dan oportunidad a las personas que se dedican a las ventas de materiales de construcción y demás afines, que es el tema que se investigara.

Según los sicoanalistas en materia económica, el progreso de los países están ligados a las capacidades de producciones, para impulsar se opina que la producción es uno de los apoyos preponderantes de toda estructura, es decir, que si se nos unimos en un medio que requiere esas productividades, se necesitaría tener un alza para la mejora del desempeño de producciones y servicios; asimismo, ser más eficientes y eficaces en las actividades a la que se dedican y promover este cambio para que sea indestructible a través de buenos métodos administrativos.

1.1.1 Caracterización del problema

El ámbito de la economía en nuestra la ciudad cuenta con una importante corriente económica y se incorporan magnas oportunidades beneficiosos para los pequeños propietarios de microempresas, las mismas que comercializan materiales de construcción, artículos de ferretería y equipos y materiales de fontanería y calefacción, y que procuran obtener mayor participación, asumiendo las expectativas de grandes competencias que preexiste con los muchos centros comerciales que se han implantados en nuestra ciudad según el mercadeo objetivo, pudiendo ser a nivel de todo el Perú, a nivel de la región o en la localidad.

Conforme, Ferreconseg S.A.C al igual que otras microempresas de este rubro cuentan con ciertos soportes mercadotécnicos de marcas reconocidas, aun el modelo que

utiliza en gestión sigue siendo empírico, argumentos que definen por los vacíos administrativos, desarreglos, desorganizaciones, alejamientos de guías de como pudieran funcionar u otro propio de la idea de acciones básicas de administración como planificación, organización, control y dirección, registrados como procesos administrativos, sin ellos, las gestiones establecidas en la calidad no son razonables.

En el Perú las micros y pequeñas empresas conforman el gran tejido empresarial, dado que, de las empresas existentes en el país, el 98,4% lo son; las mismas que aproximadamente generan el 42% de la producción nacional, proporcionando el 88% del empleo privado del país. Estos datos estarían implicando que, los rendimientos y/o productividad de las micro y pequeña empresa son bajos, en contraposición a las medianas y grandes empresas, ya que sólo el 1.6% (que representan dichas empresas) y que emplea solo al 12% de la PEA, estarían generando el 58% de la producción nacional. Por lo tanto, es importante conocer a qué se debe la baja productividad de las micro y pequeña empresa. Será por la falta de estrategias competitivas, de innovación, entre otras variables. (Inei, 2010)

1.1.2 Enunciado del problema

Entonces según lo todo lo indicado, el problema se sintetiza en ¿la gestión de calidad en la actualidad de la micro y pequeña empresa Ferreconseg SAC, 2020 del distrito de Calleria requiere el mejoramiento de sus procesos administrativos?

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 la micro y pequeña empresa del sector servicios del Perú: caso empresa Ferreconseg SAC del distrito de Calleria, investigación para el año 2020.

1.2.2 Objetivos específicos

Establecer el nivel de gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector servicios del Perú: caso empresa Ferreconseg SAC del distrito de Calleria, año 2020.

Instaurar los procesos administrativos en la micro y pequeña empresa del sector servicios del Perú: caso empresa Ferreconseg SAC del distrito de Calleria, año 2020.

Determinar la relación entre las distancias de gestión de calidad y las distancias de procesos administrativos en la micro y pequeña empresa del sector servicios del Perú: caso empresa Ferreconseg SAC del distrito de Calleria, año 2020.

1.3 Justificación de la investigación

Se mencionan las siguientes dimensiones o tipos de justificación:

1.3.1 Justificación teórica

El desarrollo de este proyecto de investigación tiene justificación teórica porque se ejecutará una comparación de los supuestos con las bases teóricas que se indicaran.

Se justifica teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento calidad de servicio teniendo como base el uso de herramienta práctica y de bajo costo que utilizan en sus empresas en el distrito de Calleria utilizando todos los procesos internos. (Miller y Salkiu, 2002)

1.3.2 Justificación metodológica

La investigación se obtendrá según los procesos metodológicos de tipo mixta, por aspectos cuantitativos y cualitativos que se indicarán.

Tiene una justificación metodológica para la aplicación sistematizada del proceso de la investigación encaminada a la detención de datos cuantitativas que determinan las características sin vulneración alguna y se recoja los datos en un solo momento en este caso ferreterías ferreconseg S.A.C del distrito de Calleria, Pucallpa. (Baptista, 2006)

1.3.3 Justificación de prácticas

La presente investigación proporcionará aportaciones que son de estudio en el corto, mediano y largo plazo para la empresa objeto de investigación, ya que los elementos que se mencionan pueden ser aplicados para mejorar la gestión de cualquier micro y pequeña empresa orientada en la eficiencia, eficacia y efectividad de su calidad.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Flores, S. (2015) en su investigación de título “Procesos administrativos y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010 - 2013”. optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua facultad regional multidisciplinaria, Matagalpa Unan-Farem – Matagalpa. Su objetivo general: analizar los pasos de los procesos administrativos y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa Coproabas Jinotega 2010-2013, su tipo de estudio es descriptivo no experimental, población y muestra es 20 encuestados. Se concluye que el proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa de producto de alimentos básicos, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo. Se realizó una valoración en cuanto a los proceso administrativo y gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la gestión empresarial en la cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. La relación que tiene la investigación es como el desarrollo de los procesos administrativos influyen en el desarrollo de una gestión de calidad y el cumplimiento de los objetivos.

Villarroel, F. (2016) determina en su tesis “Desarrollo de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 para empresas de tecnología y servicios industriales induamericana” para optar al título profesional de Ingeniero en Alimentos en la

Universidad de Chile - Chile. Tiene como objetivos generales: determinar un sistema de gestión de calidad según las normas internacionales ISO 9001:2008 Sistema de gestión de calidad requisitos, para la sección de proyectos de ingeniería de la empresa de tecnología y servicios industriales, indoamericana; su tipo de investigación es experimental descriptiva, en la etapa de investigación se reunió toda información y documentación existente hasta el año 2011.

Fabara, C.E. (2016), en su tesis, “Creación de una ferretería y oferta de materiales de construcción en la zona noroccidental de la ciudad de Santo Domingo”, para obtener el título de Ingeniería en empresas y administración de negocios, Universidad Regional Autónoma de los Andes; cuyo objetivo es diseñar un proyecto de inversión para la creación de una ferretería y materiales de construcción, que brinde a sus clientes productos de calidad, a un precio accesible, que cumplan con sus exigencias y solucionen sus necesidades, a la vez que permita a sus propietarios obtener una rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo. Las técnicas y métodos de investigación a emplear fueron las siguientes: de campo, bibliográfica, descriptiva, aplicada y explicativa. Asimismo, se concluye que el crecimiento y la correcta aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación han contribuido a la obtención de información relevante para realizar el estudio de mercado, dando a conocer como punto referencial el valor de los ingresos y número de unidades mínimas requeridas para recuperar los costos de inversión, con el punto de equilibrio, de tal manera queda demostrado, que lo mínimo que se puede vender es alrededor de la mitad de los ingresos planteados, tanto en dinero como en unidades. Por tanto, el proyecto planteado se muestra favorable.

Al respecto (Villalba, 2016) en su investigación: “Análisis de Calidad del Servicio y Atención al Cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Sugerencias de Mejora”. Para la obtención del título de ingeniería en gestión hotelera en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador facultad de ciencias humanas - Ecuador. En esta indagación se obtuvo como objetivo principal; el análisis de la calidad de servicio y atención al cliente de 3 restaurantes utilizados como objeto de estudio para la posible ejecución de mejoras en ellos. Con respecto a la metodología del estudio fue: tipo descriptiva, con el objetivo de valorar la calidad en el servicio y atención al cliente de 3 restaurantes: Azuca Beach, Azuca Latin Bistro y Q restaurant, ubicados en la Plaza Foch sitio turístico y de entretenimiento de la ciudad de Quito. Consiguiendo como resultados de mejora tanto para el servicio como para el clima laboral, la misma que permita lograr el éxito en la práctica de las operaciones de los restaurantes. Se concluyó que: en cuanto al uso del sistema de medición de calidad empleado, se pudo verificar que este que concuerda y es adecuado con los resultados que se requería lograr, sin embargo, es preciso añadir otras escalas de medición, como por ejemplo la medición del tiempo entre el cual el cliente acude a la entidad y el tiempo de recibir de su pedido solicitado, que resulta en el discernimiento del servicio entregado.

Meneses, M. & Moscoso, J. (2017), en su tesis para optar el título profesional de Administración de Empresas “Diseño de planes estratégicos para la gestión administrativa y de operaciones de la ferretería ferreoxi S.A.S.”, tuvo como objetivo proponer un plan de mejoramiento para cada una de las áreas de direccionamiento estratégico, logística, gestión de producción, financiera y humana, que contribuyan a la modernización y competitividad de la empresa Ferreoxi S.A.S. Como metodología, se empleó el tipo de

investigación descriptiva. Sus conclusiones, indica que la ausencia del sistema de finalidades en la empresa no propicia el mejoramiento continuo de la misma, ya que ningún miembro de la organización tiene definido la dirección ferreoxi S.A.S., esto hace que no sea posible formular estrategias ni definir procesos administrativos que conlleven a la organización y modernización en su manejo y funcionamiento adecuado. Asimismo, La implementación de mejores medidas para la selección, contratación, inducción y descripción de puestos de trabajo propiciará los lineamientos y la claridad en cada una de las tareas que serán asignadas a los miembros de la empresa. Finalmente, los planes de mejoramiento propuestos en la empresa, podrá obtener como resultado mejores procesos en las áreas de direccionamiento estratégico, gestión financiera, humana de producción y logística, pilares para su funcionamiento y posicionamiento en la mente de sus clientes tanto externos como internos.

2.1.2 Nacionales

Ríos (2015) en su investigación de título: “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes, del distrito de huanchaco año 2014”. Para optar el título profesional de licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Sede Huanchaco - Trujillo. Teniendo como objetivo principal: Determinar los principales componentes que incurren en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios. En la cual se logró los siguientes resultados: El 65% de representantes son varones, El 35% de los representantes legales de las MYPES encuestadas su edad oscila entre 35 a 44. El 60% los representantes legales de las MYPES encuestadas prepondera la educación superior universitaria completa, El

50% el tiempo en años prevalece entre 5-7 años, El 90% de las MYPES son formales. El 95% de número de trabajadores continuos representa la MYPE. El 45% la finalidad por la que se formó la MYPE fue para generar ingresos para solventar los gastos familiares. El 50%. Los principales factores que generan calidad al servicio que se ofrece, es la buena atención. El 85% creen que la gestión de calidad es significativa para la empresa. El 75% respondieron que la calidad es uno de los factores principales para generar utilidad. El 80% de los representantes legales evaluados, respondieron que los clientes se sienten satisfechos por el servicio ofrecido. El 85% de los representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que si consideran que el servicio que ofrecen es de calidad. El 60% de los representantes legales de las MYPES evaluadas, respondieron que su capital social asciende de 11000 a 15000. Concluye que: Los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes evaluados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son varones, su grado de educación es de superior universitaria completa. Lo cual se representa en un 60%. El tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 a 7 años, el 90% de las MYPES son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%. De la siguiente investigación se concluyó que el 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPES en el distrito de Huanchaco, aseveran que los principales elementos que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención.

Poma (2015). En su trabajo de investigación denominado: “Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería

en el distrito de Huaraz 2015”. Aquel enunciado del problema fue el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz, 2015? Para dar respuesta al problema, se ha planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de artículos de ferreterías en el distrito de Huaraz, 2015. Realizada la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a los datos generales el 60% de los gerentes manifiestan tener de 38 a 47 años de edad, el 80% son de sexo masculino y el 45% cuentan con estudios superiores universitarios. Respecto al procedimiento de compras: El 80% de gerentes encuestados en el rubro de venta minorista de artículos de ferretería, señalan que nunca utilizan los documentos de requisición, el 60% de gerentes encuestados manifiestan que pocas veces localizan con facilidad sus fuentes de suministros, el 70% de gerentes encuestados manifiesta que nunca utiliza medios de evaluación de proveedores, el 65% de gerentes encuestados manifiesta que siempre trabajan con los mismos proveedores, el 40% manifiesta que nunca utilizan la orden de compra, el 80% manifiesta que algunas veces tienen problemas con el tiempo de entregas de productos y el 95% manifiesta que nunca utilizan el contrato de compras. Es por ello y de acuerdo a sus resultados llegó a las siguientes conclusiones: En cuanto a los datos generales nos muestran que el mayor porcentaje de los gerentes de las ferreterías son varones adultos con un grado de instrucción superior universitaria. En cuanto al procedimiento de compras: Los gerentes de las ferreterías no utilizan los documentos de requisición, así como pocas veces localizan

las fuentes de suministro para adquirir sus productos. También se observa que los gerentes de las ferreterías nunca utilizan medios de reclutamiento de proveedores ellos generalmente trabajan con los mismos proveedores siempre, no se dan el afán de buscar nuevos proveedores, al igual que pocas veces utilizan los pedidos u órdenes de compra para su negocio. Igualmente, los gerentes de las ferreterías mencionaron que nunca realizan contratos de compra con sus proveedores, la mayoría de sus compras lo realizan por vía telefónica o con agentes de venta que acuden a su local a ofrecer algún producto. Finalmente se observa que los gerentes de las ferreterías no tienen el conocimiento de cómo realizar el procedimiento de compras.

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

Antúnez, L. (2017). En su trabajo de investigación denominado: “Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2017”. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración en Universidad Católica los Ángeles de Chimbote ciudad de Huarmey. Aquel manifestado del problema fue la siguiente: ¿Cuáles son las trascendentales características de la Gestión de Calidad en atención al cliente de las micro

y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016? Para dar respuesta al problema, se ha planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016. Realizada la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a los representantes: El 72,7% tienen una edad entre 31 a 50 años de edad, el 63,6% son de género masculino y el 45,5% tienen un nivel de instrucción superior. Respecto a la MYPE: El 63,6% de las Mypes tienen de 1 a 5 trabajadores, el 59,1% de las Mypes son informales y el 68,2% de las Mypes tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro. Respecto a la variable: El 59,1% si están aplicando una gestión de calidad, el 40,9% manifiestan usar la mejora continua como técnica de gestión en su negocio, el 50% tienen como prioridad planificar sus actividades para determinar la calidad dentro de su negocio, el 36,4% de las micro y pequeñas empresas tienen como prioridad ante sus clientes el buen trato, el 45,5% al contratar a su personal prefiere dar la oportunidad de trabajo a sus familiares, el 54,5% no capacita a sus colaboradores en atención al cliente, el 50% señalan que se ajustan a los componentes externamente variables como la innovación del producto y el 59,1% señala que una atención de calidad contribuye en un aumento de ventas para el negocio. Es por ello y de acuerdo a sus resultados llegó a las siguientes conclusiones: En cuanto a los representantes: La mayoría de los representantes son personas adultas, ya que tienen una edad entre 31 a 50, son de género masculino, con un grado de instrucción superior. En cuanto a la MYPE: La mayoría de las micro y pequeñas empresas son informales, con un tiempo de permanencia en el rubro de 0 a 3 años y se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores. En cuanto a la variable: La mayoría de los

representantes manifiestan que están aplicando una gestión de calidad, usando la técnica de la mejora continua, así mismo para determinar la calidad en sus negocios ellos priorizan la planificación de sus actividades. En cuanto al personal la mayoría de los microempresarios contratan a sus colaboradores no precisamente por su competitividad, sino que prefieren dar la oportunidad a familiares, convirtiéndolo así en un negocio familiar, de la misma manera en su mayoría los representantes no consideran importante la capacitación, puesto que no lo aplican con sus colaboradores. En cuanto a la atención al cliente, la mayoría de las Mype tienen como prioridad el buen trato al cliente para gestionar una atención de calidad, aportando así al aumento de ventas del negocio, a su vez la mayoría dicen adecuarse a los factores externamente como la innovación del producto.

Anco, R. (2019). En su tesis “Gestión de calidad con el uso de las cinco fuerzas de Porter en las MYPE del sector comercio rubro de ferreterías de la Av. Huancané de la ciudad de Juliaca 2019”. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración en Universidad Católica los Ángeles de Chimbote ciudad de Juliaca. La metodología de estudio es diseño no experimental, nivel descriptivo, investigación tipo cualitativo, su población está conformada por 14 MYPE del rubro ferreterías y su muestra es 51 trabajadores, Para recopilar los datos sobre la variable “Gestión de calidad con el uso de las cinco fuerzas de Michael Porter”, se optó por una encuesta como técnica de recolección de datos y se usó un cuestionario como instrumento que estuvo conformado por 20 ítems. Para el análisis se realizó la codificación y tabulación de la información, ordenada por un proceso de examen y/o tratamiento en el programa SPSS, donde se obtuvieron los resultados de la siguiente manera, de la tabla 2 se describe que la gestión de calidad con

el uso de las cinco fuerzas de Porter en las MYPE del sector comercio rubro de ferreterías, se denota que de los 51 encuestados, 14 trabajadores opinan que nunca hacen uso de las cinco fuerzas de Porter con un 27,45%, en tanto 21 trabajadores con un 41,18% algunas veces emplean las 5 fuerzas de Porter siendo la mayor cantidad de los encuestados y 16 trabajadores con un 31,37% opinan que siempre recurren a las cinco fuerzas de Porter. Se concluye que las ferreterías de la Av. Huancané el 41,18% aplican la gestión de calidad teniendo en cuenta la competitividad.

2.1.3 Regionales y locales

Lazaro, C. (2017), en su tesis “Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017”. Objetivos generales: determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa año, 2017, tipo de investigación No experimental – transversal – descriptivo y se utilizó una población de 22 micro y pequeñas empresas las cuales fueron determinadas mediante un rastreo dentro de la Ciudad de Pucallpa. concluye sobre la gestión de calidad, que todas las Mypes encuestadas comercializan productos fabricados mediante proceso estandarizado de producción, la mayoría de los encuestados no conoce las normas ISO de certificación de calidad, han implementado el servicio de pre y posventa con la ayuda de las redes sociales, capacitó al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente en el año 2013, actualizan modelos del producto, según gustos y preferencias del cliente, usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la

calidad de su producto, la mitad de los encuestados evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto.

Ríos, L. (2018) en su investigación “Gestión bajo el enfoque de marketing en las mypes del sector comercial, venta de materiales de construcción y agregados, distrito de Manantay, año 2018”. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración en Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Filial Pucallpa. La metodología de investigación es mixta, es decir cuantitativa y cualitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 23 preguntas se entrevistó a los propietarios y/o gerentes, obteniendo como resultados que los microempresarios están en el rango de edad de “31 a 40 años” (71,4%); predomina el sexo femenino (71,4%) y el 57,1% tiene nivel de instrucción “técnico”. Las mypes en su mayoría son nuevas en el mercado y son gestionadas empíricamente por sus propietarios que de acuerdo a la investigación no tienen conocimiento suficiente de técnicas de administración. No han definido la misión, visión y valores y tampoco gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua. Respecto al marketing: los microempresarios se conducen en el mercado en su mayoría sin un plan de marketing, porque consideran que no es prioritario. Están al corriente de los pasos de su competencia y tienen seleccionado su segmento de mercado. El 71,4% se alinea al mercado para el establecimiento de precios, pero es mediante el servicio que busca posicionar su marca en el mercado. Finalmente, las mypes del sector comercial, venta de materiales de construcción y agregados, del distrito de Manantay, no consideran que el posicionamiento logrado sea producto de estrategias de un plan de marketing.

Torre, E. (2018). En su tesis para optar su grado académico sobre “Gestión de Calidad y el neuromarketing en las mypes del Sector Comercial, Rubro ferreterías, distrito de Pangoa, año 2018”. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración en Universidad Católica los Ángeles de Chimbote ciudad de Satipo. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional. Se aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto al microempresario: Edad, destaca que la mayoría están en el rango de 41 a 50 años (60%); existe presencia de ambos géneros, masculino (80%) y femenino (20%); la mayoría tiene el nivel académico de técnicos” (80%). Respecto a la mype: todas las mypes de la investigación tienen presencia en el mercado de “7 a más años” (100%), la cantidad de colaboradores es de “1 a 4” (100%), la cantidad de mypes encuestadas no tienen diseñada una estructura organizacional(100%).Respecto a la gestión: el 80% no ha definido la Misión, Visión y valores de su empresa, el 60% no gestiona su negocio bajo una filosofía para una mejora continua y el 100% tampoco administra su mype usando herramientas de gestión administrativas al igual que no cuentan con un plan de negocios. Respecto al neuromarketing: El 100% de las mypes consideran que sí satisfacen las necesidades al mercado objetivo ya que al consumidor lo motiva a comprar por las necesidades que presenta, Sin embargo, el 80% no conoce los alcances de neuromarketing, tampoco han implementado ninguna estrategia de neuromarketing; el 100% le da mucha importancia al neuromarketing como elemento influenciador en el comportamiento de compra y cree que puede resultar beneficioso para su mype. Finalmente, el 100% considera que la principal barrera para que su empresa utilice el neuromarketing es el desconocimiento.

Del Águila, S. (2019) en su tesis sobre “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros en el distrito de Juanjuí, año 2019”. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración en Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Juanjui. Cuyo planteamiento de problema se enfocó en la débil gestión empresarial que afecta a sus clientes, por no reconocer la necesidad de una gestión formal con procesos administrativos como la oportuna planificación, organización, dirección y control. La metodología de investigación empleada fue de tipo cuantitativa y nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se desarrolló la entrevista a los microempresarios del sector en estudio, donde resulta que la mayoría está en el rango de edad de “41 a 50 años” y sexo masculino. Respecto a la gestión de calidad, se encontró que el 100.0% de las mypes gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua y está enfocada en el cliente; esto sucede por la práctica de herramientas de gestión como el trabajo en equipo. Respecto a los procesos administrativos, el 66,7% ejerce autoridad al momento de realizar la dirección de su microempresa, el 55,6% tiene implementado la “supervisión en el mecanismo de control” porque el nivel de los inventarios es importante. Finalmente, se sugiere que las mypes del sector comercial, centros ferreteros deben mejorar el diseño e implementación de los procesos administrativos en razón del incremento de sus operaciones logístico-comerciales.

Shupingahua, J. (2019) En su tesis “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros en el distrito de Manantay, año 2019”. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración en

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Filial Pucallpa. Cuyo planteamiento de problema se enfocó en el incumplimiento de sus obligaciones, rotación de personal, aumento de precios y lo más serio pérdida de clientes, por no reconocer la necesidad de una gestión formal y el establecimiento de procesos administrativos como soporte de mejora continua. La metodología de investigación fue de naturaleza mixta y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas en la que se desarrolló la entrevista a los propietarios del sector en estudio, donde indicaron que en su mayoría se encuentran en el rango de edad de “41 a 50 años” representados por el sexo masculino. Asimismo, respecto a la gestión de calidad, se encontró que el 100.0% de las mypes gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua, y se enfoca en el cliente; esto sucede porque hay fortalecimiento de trabajo en equipo. En los procesos administrativos, el 66,7% muestra autoridad al momento de realizar un proceso de dirección en su mype, el 55,6% tiene implementado la “supervision en el mecanismo de control”. Finalmente, las mypes del sector comercial, centros ferreteros indican que “nunca” dan prioridad al nivel de calidad en los procesos administrativos.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de calidad

Al respecto Calvo (2012) opina que la gestión de calidad es el control y el manejo del sistema el cual abarca una política y más aún todo objeto que implique la calidad, calidad como las conveniencias a través del cual las organizaciones satisfagan las

escaseces y perspectivas de los consumidores, sus trabajadores, los establecimientos complicados económicamente y toda la población en su totalidad.

Al respecto Deming, E. (2010) refiere que “gestión de calidad es predecible en grado de uniformidad, bajo costos y útil para el mercado. Lo cual es lógico teniendo en cuenta que se tratará siempre de cerrar lo óptimo de los procesos buscando una mayor uniformidad del mismo”.

Según Velasco, J (2017) en la realización de su tesis indica que: “Gestión de la Calidad concreta que el esquema y la formación del sistema de gestión de la calidad de una organización, consta de influencia por los productos abastecidos, los procesos disponibles y el volumen y distribución de la organización”.

2.2.2 Importancias de la gestión de calidad

Según Cuatrecasas A. L. (2012) nos indica que “La gestión de calidad general andará enfocada a gestionar todos los procesos de una empresa, estableciéndose en la calidad, y permitirá obtener el máximo de ventajas competitivas y la satisfacción total de los clientes”.

Según Bañeras (2014) considera la importancia de la gestión de calidad:

“La calidad de gestión nos ayuda a comprimir la espontaneidad dentro de los procesos, de tal forma que nuestro primigenio objetivo sea transportar los procesos completamente planeados en los que conozcamos en cada instante la condición de actuar durante circunstancias”. Normalmente de funcionamientos o condición extremadamente de actividades o, por lo contrario, de qué modo actuar ante un incumplimiento en los requisitos dados. De igual manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo

para planear los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

2.2.3 Etapas de gestiones de calidad

2.2.3.1 Formación de sistemas de calidad

Esta calidad se fundamenta en una sistematización desarrollada con respecto a las nociones de la gestión de calidad, estableciéndose en una guía de constitución.

Según Cuatrecasas (2012) establece lo consecuente al modelo de ajuste:

“El más frecuente en Europa es el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) donde intervienen agentes como: el liderazgo, la estrategia, los recursos y el personal”. Asimismo, se logran los siguientes resultados como:

- la satisfacción del personal
- la satisfacción de los clientes
- el impacto social favorable y;
- el rendimiento y eficiencia empresarial.

2.2.3.2 Planeación, diseños e impulsos de producto y proceso

Esta etapa se basa en la planificación, diseño y desarrollo de los productos en situación de procesos propios para los clientes y lograr su bienestar a través del progreso de las actividades de calidad.

Refiere Cuatrecasas (2012) sostiene que:

“Los productos, procesos y medios de producción deberán planificarse basándose en la calidad asegurada y competitiva. Ello supondrá que los productos o servicios a obtener deberán concebirse, diseñarse y desarrollarse

en relación a la máxima satisfacción de los consumidores”, eligiéndolos diseños y los procesos para su elaboración de manera que se obtenga la calidad deseada al mismo coste. Presentándose las siguientes fases como: fase de planificación de productos y servicios, fase de diseño de productos y sus procesos y fases de realización de la producción.

2.2.3.3 Organización de proceso de calidad apropiada

Al respecto Cuatrecasas (2012) supone que “los procesos de producción a partir de los cuales se obtendrán productos y servicios, deberán implantarse tratando de alcanzar la máxima competitividad, con la calidad asegurada y con el mínimo coste y tiempo de producción”.

2.2.3.4 Protección, control y mejoramiento de calidad adquirida

Señala Cuatrecasas, A.L. (2012) sostiene que “La ejecución del proceso se llevará a cabo de forma que se asegure que se obtendrá la calidad deseada y que los procesos estarán debidamente controlados, de forma que tendremos la garantía de un porcentaje muy elevado de productos correctos”.

Habiéndose estimado todos los aspectos que puedan favorecer en lograr el máximo desarrollo en la calidad, verdaderamente eficiente y de competición; nos refiere el mejoramiento de todos los niveles para adquirir una buena asistencia de calidad.

2.2.4 Satisfacción al consumidor

2.2.4.1 Definición

Según Vivas (2010) supone que “la satisfacción de los clientes son reglas universales que les admite a la estructuración tener más de cerca a sus consumidores, piensa que 100 consumidores producen veinticinco consumidores adicionales”.

Asimismo, esto concebirá viable que sus mismas consumidoras se encarguen de hacer expansión y precisar propias prácticas, pero las empresas deben responder ante las dificultades que les crea la necesidad a sus consumidores, la satisfacción del consumidor se debe entender como la medida que un negocio ha sabido resolver las faltas y/o problemas presentados por los consumidores.

2.2.4.2 Característica

Según Philip Kotler, indica que “la gestión de calidad se logra bajo las siguientes características: **Ventaja Divisado:** Se refiere a la práctica que el consumidor adquirió por parte de la atención de la empresa, el cual le haya considerado sentirse satisfecho del servicio o producto que adquirió. (...)”. Los intereses percibidos pueden ser definitivos luego de una total investigación que empieza y culmina en el consumidor. “**Las Expectativas:** que se produzca una raíz de la compra, obtención de un producto o servicio por parte de la empresa, el cual lo sentirá satisfecho al cliente y hará posible la fidelización”, Las empresas tienen que ofrecer un buen producto y que brinde un servicio a sus clientes lograra cuando la empresa brinda beneficios por medio de los productos, además las opiniones de familiares, líderes hacen que la organización mejor”.

2.2.5 Organización dirigida al cliente

Nos indica Madriz (2005) “Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y esforzarse por exceder sus expectativas”.

Al respecto (Molina, 2004) Dirigir y manejar una organización con superación se necesita gestionar de una forma sistemática y perceptible. La superación correspondería a la consecuencia de efectuar y conservar una sistematización de gestión que se ha diseñado

para perfeccionar consecutivamente la eficacia y eficiencia del servicio de la organización a través de la atención de las necesidades de las partes involucradas.

2.2.5.1 Capacitaciones

Refiere (Iran, 2007) Conceptúa que “capacitación como disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado.”

Rodríguez y Morales (2008) nos indican que fundamentalmente la formación está calificada como un proceso formativo a corto plazo el cual recurra a un modo proyectado, sistematizado y organizados a través del cual los encargados del área administrativa de una empresa u organización, es decir, obtendrá las sapiencias y las destrezas técnicas ineludibles para desarrollar su eficacia en el resultado de las metas que se hayan planteado la organización en la cual se ejecutan. La formación, debe ser razonable como una manera de aprendizaje a través de la cual se consigue culturas de identificación, obteniendo como fondo el sustento de la calidad y la productividad.

2.2.6 Administración

Torres (2013), señala que “la administración son procesos de planificar, organización, integración, dirección, y control de los esfuerzos de las partes de la organización y de aplicación de los restantes recursos utilizables para lograr los objetivos delimitados”.

2.2.6.1 Importancia de la Administración

Estos elementos y propósitos reconocidos para la organización de un desarrollo sobre la administración nos conceden modelos para constituir su importancia.

Los argumentos que sujetan en esta etapa en la actualidad de dificultades, así como lo necesario acuerdo a la labor en equipo, requieren de una eficiente actividad de este

procedimiento que se diferenciará detalladamente en la productividad y eficiencia de la empresa lo requiera.

Según Fernández (1991), la importancia de la administración se basa en lo siguiente: 1. La administración se da donde quiera que exista una organización. 2. El éxito de una empresa u organismo social, se debe a la buena administración que posea. 3. Para las grandes empresas, la administración científica es esencial. Para las empresas pequeñas y medianas, la manera más indicada de competir con otras es el mejoramiento de su administración, dicho en otras palabras, tener una mejor coordinación de sus recursos incluyendo al humano. 4. Para lograr un incremento en la productividad, dependerá de una adecuada administración. 5. Para las organizaciones que están en vías de desarrollo, el principal elemento para desarrollar su productividad y su competitividad con otras es mejorar la calidad en su administración.

2.2.7 Procesos Administrativos

Hernández y Palafox (2012) señalan que “La palabra proceso despierta la idea de continuación, con un inicio y un fin. Sin embargo, el proceso administrativo no termina, es continuo por la dinámica de las empresas organizaciones que lo aplican de manera permanente y simultánea”

De manera universal, hoy en día se admite que las situaciones básicas del administrador son la planear, la organizar, la dirigir y el controlar. El servicio de estas 4 situaciones básicas (planeación, organización, dirección y control) forma el llamado proceso administrativo.

Los directores de todas las áreas de alto nivel en todas las áreas (ya sea en sistematizaciones chicas o magnas, en empresas con o sin fin de lucro, o que operen en un

solo país o en alguna parte del mundo) son conscientes de perpetrar estos 4 contextos. Lo bien que logren crea la eficacia y eficiencia de sus organizaciones.

2.2.7.1 Planear

Planear o simplemente planeación es parte del proceso administrativos que establece cuáles serán los futuros objetivos que deberán lograrse para alcanzar lo requerido. planear fija a dónde se puede llegar, el qué, en que, cuando y como realizarlo.

García, T. (2012) señala que la “Planificación, acción y efecto de planificar, función fundamental del proceso Administrativo, sin la previa administración de las actividades, por medio de la planeación no habría nada que organizar, dirigir ni que controlar”.

Para obtener una gestión conveniente, deben formarse reglas establecidos en sucesos, para pronosticar y establecer las diligencias ineludibles.

Al respecto Goldstein (2011) “La planeación es el proceso por el cual la dirección (CEO) o staff directo de una organización prevé el futuro y desarrolla los procedimientos de las operaciones necesarias para alcanzarlo (el futuro)”.

Hernández & Palafox (2012), nos dice que “la planeación es reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decir como situarla o posicionarla en el ambiente; determinar objetivos a corto plazo y largo plazos; definir métodos de realización”.

Hernández & Palafox (2012), dice que “la planeación es fijar cursos de acción, estableciendo principios que los orienten. Fijar la secuela de operaciones para realizarlo determinar los tiempos y números necesarios para la realización”

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

2.2.7.2 Organizar

Organizar establece como realizar la distribución y estructuración de las labores para encaminar los objetivos de la organización. Este proceso administrativo es trascendental toda vez que el administrador plantea la estructuración de la organización.

Según (Hernández, 2011), la " Fase del proceso administrativo en la que se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social, definiendo las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puesto, estableciendo la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad". Los miembros que ocuparon esas unidades, así como la línea de comunicación consecuente para llevar con facilidad la comunicación y colaboración de los equipos de trabajos, con la finalidad de alcanzar objetivos y estrategias.

La función de organización establece como intercambiar y ordenar la actividad para dar cumplimiento con las metas de la organización. Este es un modo sustancial mediante el cual los directivos plantean la estructuración de organización.

Hampton (1992), dice que "organización es la estructura de relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados".

Mientras que para Hampton (1992), “la organización es ordenar y agrupar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad, y jerarquía, y estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir”.

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

2.2.7.3 Dirección

Dirección se enlaza con la acción, con la encaminada y tiene que ver con los colaboradores de una empresa. Este proceso administrativo está vinculado estrechamente con la destreza del recurso humano de la empresa.

Koontz (citado por Hernández y Palafox, 2012), “es influir en los individuos para que contribuyan a favor del comportamiento de las metas organizacionales y grupales. Incluye liderazgo y organización”.

Fayol (citado por Hernández y Palafox, 2012), “dirigir es el arte de manejar a las personas. Hacer funcionar el cuerpo social constituido. Conocer los recursos de la empresa. Inspeccionar periódicamente al cuerpo social”.

Hernández y Palafox (2012), “dirección es llevar a cabo actividades mediante las cuales el administrador establece el carácter y tono de su organización, valores, estilo, liderazgo, comunicación, motivación”.

2.2.7.4 Control

Es el proceso de control, cotejo y corrección de la práctica laboral.

Los controles efectivos garantizan que las tareas se completen de tal manera que se alcancen la meta. La estabilidad de control se forma si se sabe qué compensación ayuda a los colaboradores y a los directivos a llegar a su meta.

A. El Proceso de Control

Refieren **Robbins y Coulter**, los procesos, tienen los siguientes pasos:

PASO 1: Medición. Para determinar lo que es el desempeño real, un gerente debe primero obtener información al respecto. Por lo tanto, el primer paso en el control es la medición.

- ¿Cómo medimos? Los cuatro enfoques que los gerentes utilizan para medir y reportar el desempeño real son las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos. La mayoría de los gerentes utilizan una combinación de estos enfoques.

- ¿Qué medimos? La mayoría de las actividades laborales se pueden expresar en términos cuantificables, pero cuando esto no es posible, los gerentes deben recurrir a mediciones subjetivas. Aunque estas medidas puedan tener limitaciones, tenerlas es mejor que no contar con estándar alguno y no llevar a cabo ningún tipo de control.

PASO 2: Comparación. El paso de comparación determina la variación entre el desempeño real y un estándar. Aun cuando se puede esperar alguna variación en el desempeño en todas las actividades, es crítico determinar un rango de variación aceptable.

PASO 3: Toma de Acciones Administrativas. Los gerentes pueden elegir de entre tres cursos de acción posibles: no hacer nada, corregir el desempeño real, o revisar el estándar.

Corregir la practica real. Acatando de que sea el problema, un gerente podría llevar a cabo desiguales quehaceres corregidoras. Una disposición que debe tomar un gerente es la de tomar una acción correctiva inmediata, la cual corrige los problemas en el momento para que el desempeño retorne su curso, o utilizar una acción correctiva básica, la cual analiza cómo y por qué se desvió el desempeño antes de corregir la fuente de la desviación.

2.2.8 Micro y pequeña empresa (MYPE)

2.2.8.1 Definición

(SUNAT, 2014) La micro y pequeña empresa es una unidad económica formada por personas naturales o jurídicas, bajo cualesquier formas de organizaciones o gestiones empresariales vistas en la ley actual, que tiene como objetivo desenvolver actividades de extracciones, transformaciones, producciones, comercializaciones de bienes o prestaciones de servicios.

Al respecto Silupú (2011), quién conceptúa a la micro y pequeña empresa como “unidades económicas que actividad legal y cumplen con su obligación fiscal, es decir, tienen RUC y se acogen a modos de pago de impuestos por ingreso derivado de renta de 3era categoría propio a negocio de personas naturales y jurídicas”.

La presencia de micro y pequeña empresa en el país, instituye un gran enunciado de las necesidades, el impulso y la persistencia, que se puede abreviar en un solo termino, designado: emprendimiento; su perspectiva es confortador respetando su meritorio contribución al valor adherido nacional.

Indica Vázquez, J. (2013) En la actualidad las micros y pequeñas empresas 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.

2.2.8.2 Características de la micro y pequeña empresa (MYPE)

La Ley N° 30056 la micro y pequeña empresa deben situarse en una de las categorías empresariales siguientes, determinadas en función de sus niveles de ventas cada año: “**Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT). **Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 850 unidades impositivas tributarias (UIT)” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013),

2.2.8.3 Importancias de las micros y pequeña empresa (MYPE)

Según Sánchez, (2008) “Las micro y pequeñas empresas en el Perú, son un mecanismo muy importante de la base de nuestra economía”. En todo el Perú, ofrecen empleos al 80% de la PEA y crean cerca del 40% del PBI. Es incuestionable que implican varios aspectos significativos de la economía de Perú, entre las más destacados cabe indicar su aportación a generar puestos de trabajo, que si bien es cierto no lo generan una condición apropiadas de realización personal muchas veces, aporta de manera progresiva en calmar el alto índice de desempleos que sufre el país.

Asimismo, (Aguirre, 2009) indica que “la microempresa tiene importancia esencial tanto en la concepción de empleo contra la pobreza, por ello que se realizan grandes esfuerzos para que puedan acceder a financiamientos y de esta manera puedan surgir con el fin de combatir la pobreza”.

Según Yamakawa, P.; Del Castillo, C.; Baldeón, J. y otros (2014) “La microempresa es la unidad económica formada por personas naturales o jurídicas, bajo formas de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Según (Bárcena, A.; Prado, A.; Cemolli, M. & Perez, R. 2016) “la pyme en la unión europea desarrolla la economía y se incrementa exponencialmente, haciendo el crecimiento de empleo en américa latina y Europa. Actualmente en el Perú se desarrolla bajo política de estado con la formalización y promoción de las mypes”.

2.2.9 Emprendedores de empresas

Según Talavera (2015) “son personas naturales que se dedican de manera espontánea al mundo de las actividades comerciales y que de esta forma emplean de un u otra forma las necesidades de las personas para lograr generar un negocio de manera cómoda”. Estas personas saben comparar la necesidad que en si ofrecen en el mercado y de esa forma pueden formar microempresas o aprovechan las oportunidades de las mismas, tomando en cuenta así los diferentes riesgos que se puedan tener en el camino.

Peter Drucker enseña que “el emprendedor busca el cambio, responde a él y lo explota como una oportunidad”.

Los emprendedores tienen como herramienta específica el avance innovativo, toda vez que, de una u otra manera recurren a los cambios como mejora para las inmensas negociaciones o inmensos servicios que brindan.

2.2.9.1 Clases de emprendedores

Emprendedor Administrativo. – son personas que recurren a la búsqueda y despliegue de nuevas ideas para que puedan mejorar y renovar para hacer prosperar una empresa.

Emprendedor de oportunidad. – son personas que buscan las prestaciones de servicio que le brinda la vida y se conservan atentos ante los eventos que pudieran existir.

Emprendedor Adquisitivo. - estas personas almacenan consecutivamente innovaciones perennes que le permita de una u otra manera surgir y perfeccionar prósperamente lo que hacen.

Emprendedor innovativo. – son personas que en su afán de surgir y encontrar prestaciones crean componentes independientes que puede ser incierta se modifican en nuevos negocios e inclusivamente en algunos que ya estén existiendo.

Emprendedor imitador. – son personas que crea sus procesos de innovación a partir de recapitulaciones básicas e indudables y de una u otra manera tratan de progresar.

2.2.10 Micro y pequeña empresa de los sectores de servicio rubro de ventas de material de construcción, artículo de ferretería y equipos y materiales de fontanería y calefacción

La micro y pequeña empresa de este rubro se encargan de la distribución de diferentes artículos de construcción, rediseño, implementación de residencias, negocios, obras, carreteras entre otras entidades con distintos servicios útiles para actividades comerciales, así como artículos de ferreterías, equipo y materiales de fontanerías y calefacción.

2.2.10.1 Artículos para construcción

Artículos y/o materiales requeridos para la elaboración de obras, construcciones con recursos aprobados según su seguridad, estabilidad y durable con los cuales se logrará cimentar o aumentar un negocio, siendo los materiales más destacados:

Cementos; barra de acero; arenas; ripios; techos de fibra; maderas, entre otros artículos necesarios para construcción.

2.2.10.2 Artículos de ferretería en general

Artículos de distintos distribuidores, estructuras, para exteriores y diseños que se manejan en la transformación de planificación de obras, son materiales que se utilizan para realizar labores distintas. Los más conocidos son: accesorios; unión; pintura; tomacorriente; cableado; foco; clavo, llave y todo lo necesario en la utilización de alguna estructura.

2.2.10.3 Materiales de fontanería

Estos materiales pertenecen para utilizar en instalación y mantenimientos de servicios básicos para reparar y hacer que mejore la función de redes tanto de agua, alcantarillado en una obra, también accesorios para su acondicionamiento donde se conocen: tubos; grifos; pegamentos; artículo de tocador, entre otras.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Glosarios de términos

Atención al cliente: Herramienta estratégica del Marketing que actúa como dispositivo de control, recopilador y a su vez difusor de información tanto a la empresa como al cliente, y contribuye a realizar los objetivos de venta. Interviene en el control y seguimiento de la red de ventas. **(Perenson, 2009).**

Beneficios: Características tangibles o intangibles de un producto o servicio que tienen valor para el cliente. **(Clemente, 2010).**

Calidad: Es una cultura transformadora que impulsa al Ministerio de trabajo y promoción del empleo buscando la mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de los ciudadanos con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. Eficacia con que un producto cumple las expectativas del comprador. **(Arteaga, 2008).**

Calidad del servicio: El servicio de calidad al ciudadano, es el conjunto de actividades dirigidas a brindar información y orientación, así como a gestionar o articular las solicitudes de atención que formulen los ciudadanos y ciudadanas sobre los servicios que otorgan el centro de empleo del ministerio de trabajo y promoción del empleo, garantizando que dicho resultado sea adecuado a sus necesidades generando mayores oportunidades y el posicionamiento en el mercado laboral. **(Andina, 2012).**

Capacidad: Considera los aspectos concernientes a la personalidad del solicitante. Así, toma en cuenta la honradez y la sinceridad de los propietarios y la forma de dirección de la empresa solicitante de crédito. La personalidad constituye la principal consideración

para determinar los riesgos de crédito, lo cual involucra: responsabilidad normal y absoluta, honradez e integridad. (**Andina, 2012**).

Consumidores: Es el activo más valioso de una compañía. Sin ellos, las empresas no tendrían razón de ser. Los clientes son personas que están dispuestas a pagar cierta cantidad de dinero por adquirir productos o servicios que satisfagan sus necesidades. (**Clemente, 2010**).

Posicionar: “se refiere a establecer una mezcla de mercadotecnia determinada para intervenir en la apreciación global de los clientes importantes de la marca o producto.

Satisfacer al cliente: “es conocer la opinión del cliente que indica que si un producto ha cumplido o superado su expectativa.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

La gestión de calidad se caracteriza por la eficacia de los procesos administrativos en la micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa Ferreconseg S.A.C. - del distrito de Calleria, investigación para el año 2020.

3.1.2 Hipótesis específicas

Existe gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas Ferreconseg S.A.C del distrito de Calleria.

Existe la experiencia de los procesos administrativos en la micro y pequeñas empresas Ferreconseg S.A.C del distrito de Calleria.

Existe correlación entre las extensiones de gestión de calidad y las extensiones de procesos administrativos en la micro y pequeñas empresas Ferreconseg S.A.C del distrito de Calleria.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo de investigación

Se determina por ser cuantitativa:

Cuantitativa: En la recaudación de datos y exposición de los resultados se utilizará instrucciones estadísticas y materiales de medición

4.2 Nivel de investigación

Descriptiva: Se basa en la observación y descripción de la caracterización de un fenómeno, suceso o sujeto o grupo con la finalidad de establecer su organización o conducta, sin realizar influencia alguna. (Hernandez, R.; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014).

4.3 Diseño de investigación

Estará aunado por las siguientes características para un mejor método de la investigación:

No experimental: El que realiza la investigación no realizará ninguna acción deliberada sobre las variables.

Transversal: La investigación del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un tiempo dado.

Descriptiva: Se detallan las tipologías o figuras del contexto o fenómeno objeto a investigar.

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población

La población está compuesta todas las empresas que brindar el servicio ventas materiales de construcción, artículos de ferretería y equipos y materiales de fontanería y calefacción.

4.4.2 Muestra

La empresa Ferreconseg S.A.C. representada por el 100,0% de sus colaboradores (trabajadores).

Sea obtenido la colaboración de todos los trabajadores de la empresa Ferreconseg S.A.C. (8 personas) incluyendo a su gerente general.

Nombres y Apellidos	Cargo	DNI
Elvis Sangama montes	Gerente General	00102513
Luis Alberto Torres Gonzales	Asistente	21144359
Zenaida Leila Noemí Soto Fernández	Cajera	47910673
Liz Katherine Vasquez Saldaña	Vendedora	72938860
Karl Martín Rupp Prentice	Vendedor	74778146
Christopher Harold Saray Chopitea	Vendedor	76007054
Paul Briam Torres Verastegui	Limpieza	74620564
Bryan Rai Panduro Gonzales	Almacenero	78014285

Fuente: Elaborado por Jorge Sangama.

4.5 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	Es el conjunto de labores planificadas y sistematizadas, que son requeridas para facilitar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a integrar las exigencias dados sobre calidad. Autor: Philip Crosby (2012)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	- ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	Nominal
			Principios de la calidad de gestión	- Enfoque en la mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?	Nominal
				- Enfoque en el cliente	- ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	Nominal
				- Enfoque en el trabajo en equipo	- ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	Nominal

Procesos administrativos	<p>Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de objetivos.</p> <p>Autor: Luna Gonzales, Alfredo (2013).</p>	<p>Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.</p>	Administración Mecánica	Planificación	- ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	Nominal
					- ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
				Organización	- ¿Cómo se el proceso de organización en la empresa?	Nominal
					- ¿El organigrama esta publicado y es de conocimiento en la empresa?	Nominal
			Administración Dinámica	Dirección	- ¿Cómo se realiza el proceso de dirección en la empresa?	Nominal
					- ¿Cómo se realiza las decisiones en la	Nominal

					dirección de la empresa?	
				Control	- ¿Cómo se da el proceso para controlar la empresa?	Nominal

Fuente: Elaborado por Jorge Sangama

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas

Maya, E. (2013), indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se describen los procedimientos e instrumentales a través de los cuales recogeremos los datos e indagaciones requeridas para contrastar nuestra hipótesis de investigación. (p.125)

Para la presente investigación, la técnica es la encuesta.

4.6.2 Instrumentos

Para **Briones (2016)** los instrumentos son los medios materiales que emplea quien investiga para acumular y recopilar información. Puede ser formularios, exámenes de saberes, o escalas de actitudes, como Likert, semántico y de Guttman; también puede ser listas de verificación, series, cuadernos de campo, etc.

En el presente proyecto de investigación se utilizará un formulario tipo encuesta estructurado de 25 interrogantes, el cual será adjuntada en el presente proyecto como anexo.

4.7 Plan de análisis

Los datos recopilados en el presente proyecto de investigación serán utilizados bajo un análisis de descripción. También, para la estructuración se manejará el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, especializado para estadística e investigación.

4.8 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

<i>TÍTULO</i>	<i>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPÓTESIS</i>	<i>VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>METODOLOGÍA</i>	
		<i>General</i>	<i>General</i>				<i>Tipo</i>	<i>Población</i>
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercio del Perú: caso empresa Ferreconseg S.A.C. - Calleria, 2020, rubro de ventas al por mayor de	¿la gestión de calidad en la actualidad de la micro y pequeñas empresas Ferreconseg SAC, 2020 del distrito de Calleria requiere el mejoramiento de sus procesos administrativos?	Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en la micro y pequeña empresa del sector servicios del Perú: caso empresa Ferreconseg SAC del	La gestión de calidad se caracteriza por la eficacia de los procesos administrativos en la micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa Ferreconseg S.A.C. - del	Gestión de Calidad	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	Cuantitativa	La población está compuesta todas las empresas que brindar el servicio ventas materiales de construcción, artículos de ferretería y equipos y materiales de fontanería y calefacción.
					Principios de la calidad de gestión	Enfoque en la mejora continua		

materiales de construcción, artículos de ferretería y equipo y materiales de fontanería y calefacción.		distrito de Calleria, investigación para el año 2020.	distrito de Calleria, investigación para el año 2020.			Enfoque en el cliente	<i>Nivel</i>	<i>Muestra</i>
							Descriptiva	La empresa Ferreconseg S.A.C. representada por el 100,0% de sus colaboradores (trabajadores).
		Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	Procesos administrativos		Enfoque en el trabajo en equipo		
		Establecer el nivel de gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector servicios	Existe gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas Ferreconseg S.A.C del					

		<p>empresa Ferreconseg SAC del distrito de Calleria, año 2020.</p> <p>Determinar la relación entre las distancias de gestión de calidad y las distancias de procesos administrativos en la micro y pequeña empresa del sector servicios del Perú: caso</p>	<p>extensiones de gestión de calidad y las extensiones de procesos administrativos en la micro y pequeñas empresas Ferreconseg S.A.C del distrito de Calleria.</p>		<p>Administración Dinámica</p>	<p>Control</p>		<p>Se realizará mediante el análisis descriptivo y la tabulación con el uso del software IBM SPSS STATISTICS versión 25.</p>
--	--	--	--	--	--------------------------------	----------------	--	--

		empresa Ferreconseg SAC del distrito de Calleria, año 2020.						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración de Jorge Sangama

4.9 Principios éticos

Los principios éticos representan aquellas prudencias que se aprovechan como justificación básica para los preceptos y valoraciones éticas específicas de las acciones humanas. “El proyecto que se presenta toma los principios éticos emanados del Reglamento de Ética de la Universidad Católica - ULADECH¹”, los cuales se citan a continuación:

Resaltan tres principios básicos:

Libre participación e información como derecho. – Los individuos que realizan acciones para investigar tienen derecho a estar enterados sobre los planes y fines de la investigación que elaboraran, o en la que participen; así como la libre disponibilidad de participar en ella.

Protección de las personas. - El individuo en toda investigación es el fin y no el medio, por ello requiere indiscutible grado de protección a su persona, el cual se establecerá de acuerdo al riesgo en que incidan y la posibilidad de que adquieran un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con individuos, se deben respetar la dignidad de la persona humana, su identidad, la diversidad de la misma, la reserva y privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y se orienten información apropiada, sino también implica 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 implican uso del medio ambiente, como plantas y animales, deberán tomar todas las medidas para evitar algún daño. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los

¹ Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N 0973-2019-CU-ULADECH católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar acciones con el fin de impedir daños y planear situaciones para reducir efectos contrarios y extender beneficios.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

A. Datos del microempresario

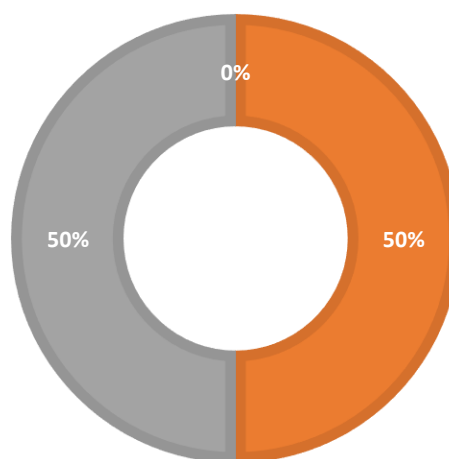
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del propietario de la micro empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 21 a 35 años	0	0,0	0,0	0,0
	De 36 a 50 años	4	50,0	50,0	50,0
	De 51 a más	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 1: ¿Cuál es la edad del propietario de la micro empresa?

■ De 21 a 35 años ■ De 36 a 50 años ■ De 51 a más



Fuente: Tabla 3

INTERPRETACIÓN:

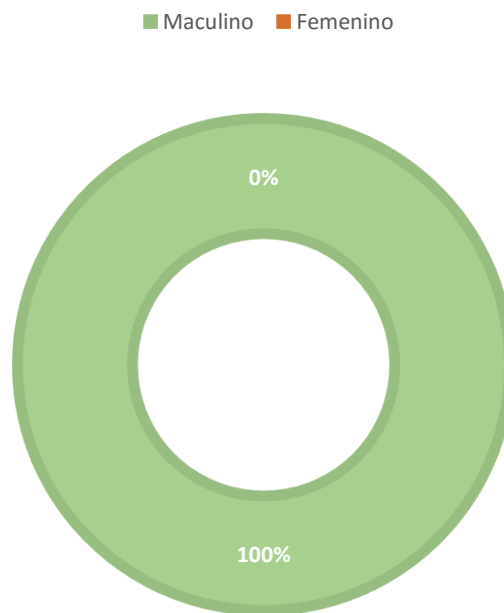
De acuerdo a los trabajadores el propietario de la microempresa en este rubro está en la etapa de la adultez de: lo componen el rango de edad de “31 a 50 años” con un 50%, siendo que el otro 50% de los trabajadores indican mediante en rango de “51 a más.

Tabla 4: ¿Cuál es el género del propietario de la micro empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	8	100	100,0	100,0
	Femenino	0	0	0,0	0,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 2: ¿Cuál es el género del propietario de la micro empresa?



Fuente: Tabla 4

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la información adquirida de la investigación, el micro empresario que dirige la mype es de sexo masculino (100,0%). Los trabajadores han indicado que el propietario de la mype es un caballero que ha dirigido esta empresa, por la facilidad de comprender mejor las necesidades del cliente, de acuerdo a que se dedica a este rubro por ser parte de su oficio, puesto que tiene como oficio electricista y es quien ha llevado la dirección de la misma por 4 años.

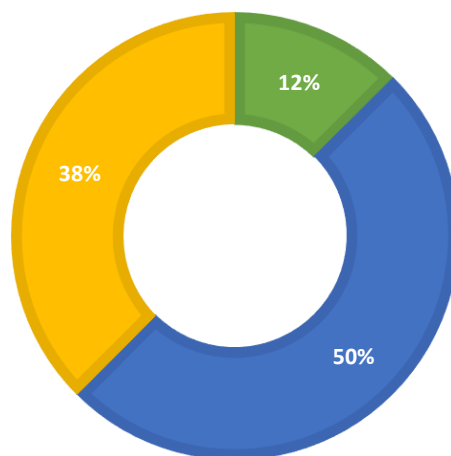
Tabla 5: ¿Cuál es el grado de instrucción del propietario de la micro empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	1	12,5	12,5	12,5
	Técnicos	4	50,0	50,0	62,5
	Universitarios	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

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

■ Estudios Basicos ■ Técnicos ■ Universitarios



Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

De los resultados del 100% de los encuestados con relación al microempresario sobre su nivel de instrucción: el 50% de los trabajadores indican que el propietario tiene estudios técnicos, mientras el 38% indican que cuenta con estudios universitarios, por último, el 12% señala que el propietario solo cuenta con estudios básicos. Siendo que un nivel educativo genera mejor discernimiento a la hora de direccionar una empresa.

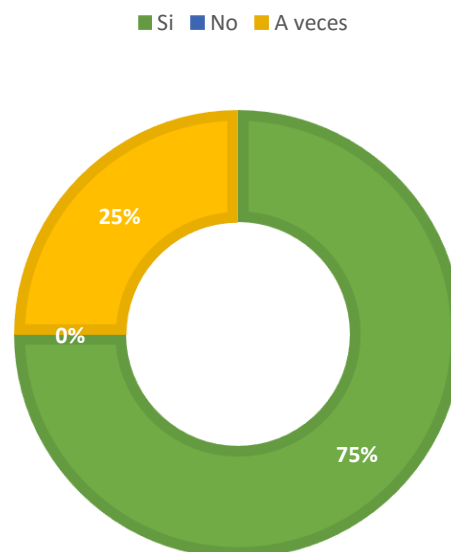
B. De la gestión de calidad:

Tabla 6: ¿La empresa ofrece un producto de calidad a los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	75,0	75,0	75,0
	No	0	0,0	0,0	75,0
	A veces	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 4: ¿La empresa ofrece un producto de calidad a los clientes?



Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

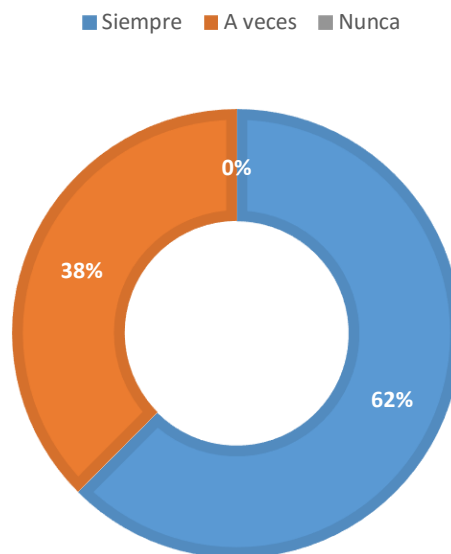
De la información adquirida de las encuestas confirma que la empresa si ofrece producto de calidad a sus clientes en base a la obtención del 75% de acuerdo a la tabla 6, y al respecto de la encuestan el 25% de los trabajadores botaron por la respuesta “a veces” dando a entender que probablemente algunos productos no estarían siendo de calidad.

Tabla 7: ¿La empresa controla el buen estado de cada producto que ofrece al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	62,5	62,5	62,5
	A veces	3	37,5	37,5	100,0
	Nunca	0	0,0	0,0	
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 5: ¿La empresa controla el buen estado de cada producto que ofrece al cliente?



Fuente: Tabla 7

INTERPRETACIÓN:

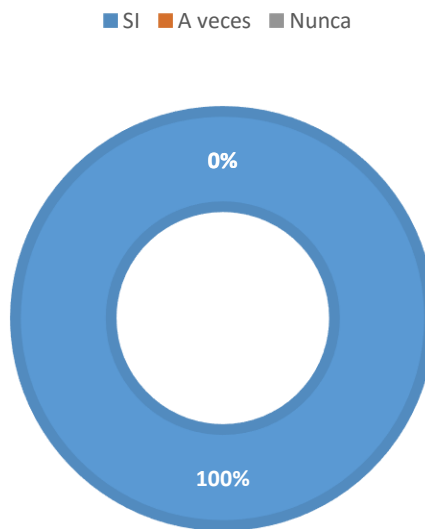
De los resultados indican el 62,5% que la empresa controla el buen estado de cada producto que ofrece a sus clientes, motivados por el interés de brindar un buen producto del rubro al que se dedican, y con relación al 37.5% de los trabajadores han indicado que “A veces” la empresa controla el buen estado de los productos, de acuerdo a tabla 7.

Tabla 8: ¿Considera que la empresa se preocupa por satisfacer las necesidades del consumidor con productos de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	100,0	100,0	100,0
	A veces				
	Nunca	8			

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 6: ¿Considera que la empresa se preocupa por satisfacer las necesidades del consumidor con productos de calidad?



Fuente: Tabla 8

INTERPRETACIÓN:

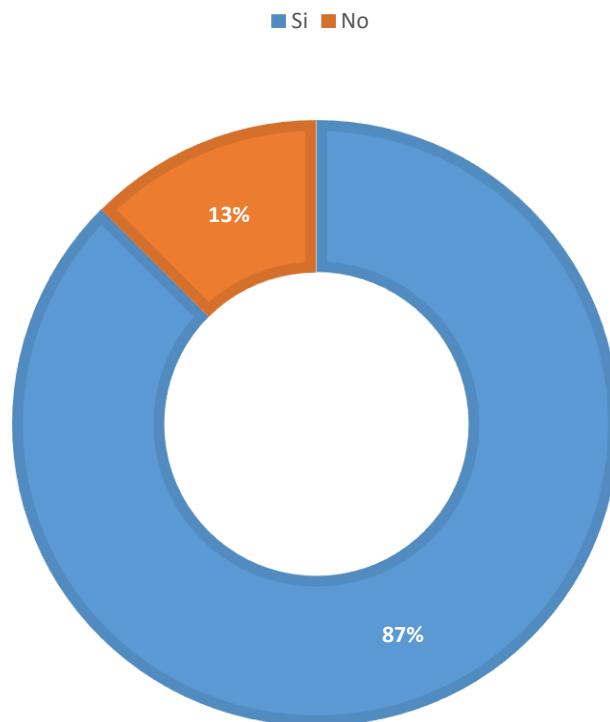
En la visita que se realizó a la empresa Ferreconseg S.A, se pudo conocer que, desde la recepción, atención del personal, disposición de la mercadería, información, y todo lo concerniente al servicio que brinda se evidencia que son actividades que corresponden a una gestión con enfoque a la preocupación de satisfacer las necesidades del cliente.

Tabla 9: ¿Los equipos y servicios de la empresa donde se encuentran ubicados los productos son adecuados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	87,5	87,5	87,5
	No	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 7: ¿Los equipos y servicios de la empresa donde se encuentran ubicados los productos son adecuados?



Fuente: Tabla 9

INTERPRETACIÓN:

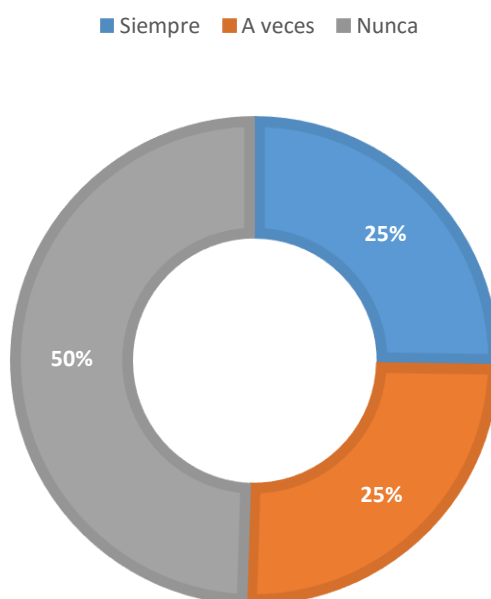
Los resultados evidencian que la mype utiliza la ubicación de manera regular los equipos y servicios de la misma haciendo un 87.5% los que indican que los productos se encuentran muy bien ubicados para la exhibición, al respecto el 12.5% señala que no es así.

Tabla 10: ¿La empresa evalúa las condiciones socioeconómicas de los clientes, para poder ofrecer nuevos productos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	25,5	25,5	25,5
	A veces	2	25,5	25,5	50,0
	Nunca	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 8: ¿La empresa evalúa las condiciones socioeconómicas de los clientes, para poder ofrecer nuevos productos?



Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN:

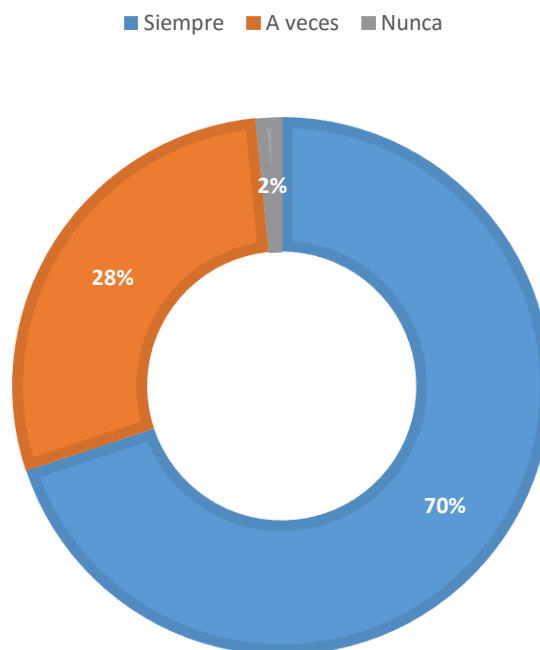
En este rubro, la evaluación de las condiciones de los clientes en el aspecto socioeconómico nos indica los trabajadores que la empresa no la planifica en un orden correcto, obteniendo resultados del 50% que nunca la empresa ha evaluado optar por ofrecer productos nuevos, y el 25 % indico que A veces y/o Siempre lo evalúan, siendo que sería una grandiosa posibilidad para que la empresa innove con productos que sean de gran utilidad.

Tabla 11: ¿Los colaboradores de la empresa muestran liderazgo y motivación en la atención al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	62,5	62,5	62,5
	A veces	2	25,0	25,0	87,5
	Nunca	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 9: ¿Los colaboradores de la empresa muestran liderazgo y motivación en la atención al cliente?



Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN:

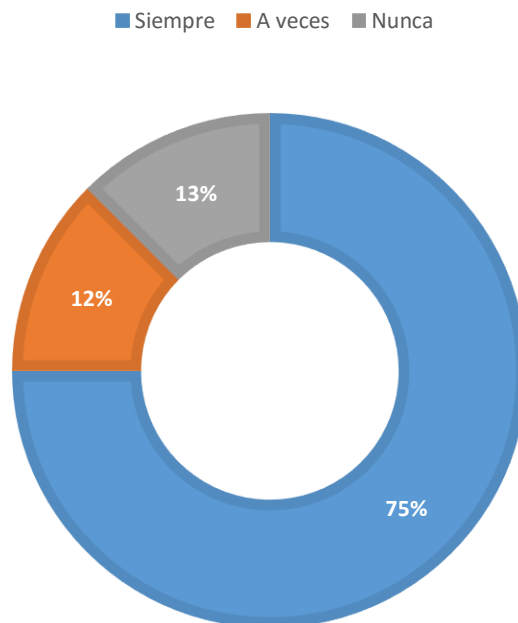
En la investigación se evidenció que los trabajadores muestran un gran liderazgo a la hora de la atención al cliente, la cual radica en que luego liderar y motivar al cliente, mostrando un 70,0%. Esto quiere decir que su ingenio para la adecuada atención y buen trato al cliente, para que retorne y satisfaga sus necesidades y estén contentos.

Tabla 12: ¿Los colaboradores al contacto con los clientes dan de una manera cordial y empática?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	75,0	75,0	75,0
	A veces	1	12,5	12,5	87,5
	Nunca	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 10: ¿Los colaboradores al contacto con los clientes dan de una manera cordial y empática?



Fuentes: Tabla 12

INTERPRETACIÓN:

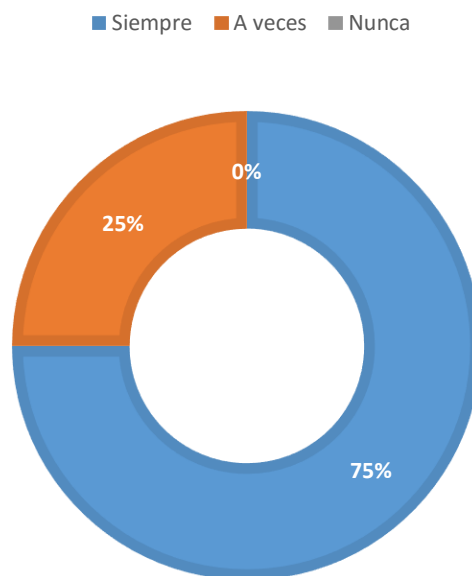
La investigación halla que el 75.5% de los encuestados que como colaboradores al contacto directo con el cliente son cordiales y empáticos para la atenderlos. Al respecto entre A veces y Nunca solo se obtuvo un 12.5% en cada uno de ellos, siendo que los trabajadores aportan a la buena imagen en el traro con los consumidores en el rubro.

Tabla 13: ¿La empresa evalúa en ofrecer ofertas y descuentos a los clientes frecuentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	75,0	75,0	75,0
	A veces	2	25,0	25,0	100,0
	Nunca	0	0,0	0,0	
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 11: ¿La empresa evalúa en ofrecer ofertas y descuentos a los clientes frecuentes?



Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN:

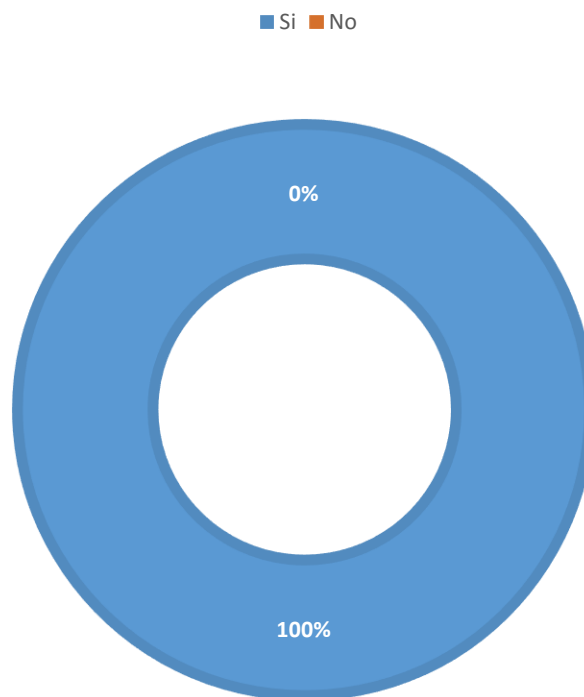
Los resultados respecto a la evaluación de brindar ofertas y descuentos a los clientes con mayor frecuencia en la empresa se hallan que el 75% que, si se evalúan de manera organizada para ofrecer descuentos en los productos para los clientes y con ello tener una atención ideal, el microempresario opta por capacitar a los trabajadores para que al momento de su trato para con los clientes y a la vez hacer un apunte para que registren los que con frecuencia acuden a la mype.

Tabla 14: ¿Considera que la empresa es equitativa y brinda una atención adecuada y oportuna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 12: ¿Considera que la empresa es equitativa y brinda una atención adecuada y oportuna?



Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN:

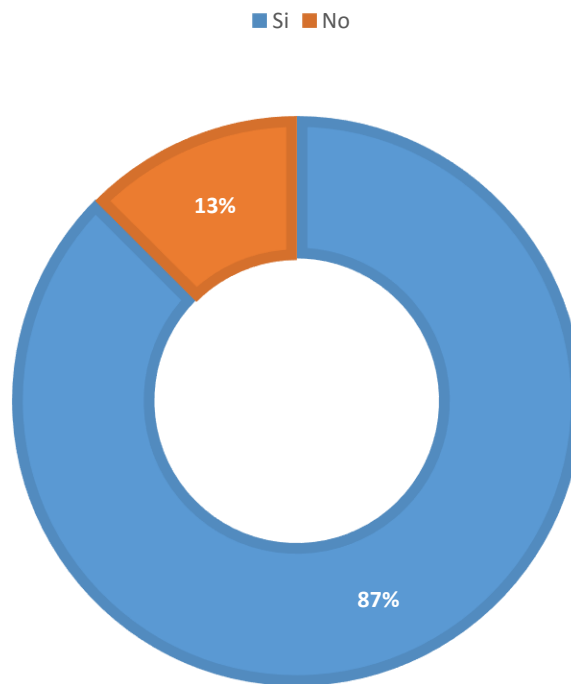
La microempresa indica que es equitativa y brinda a sus clientes una adecuada atención y sobre todo oportuna con lo que se obtuvo del resultado un 100.0%, por ende, se justifica con el control permanente que permite un desempeño óptimo por parte de los trabajadores y con el propio empresario y/o gerente.

Tabla 15: ¿Gestiona la calidad en atención al cliente en base a un fortalecimiento del trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	87,5	87,5	87,5
	No	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 13: ¿Gestiona la calidad en atención al cliente en base a un fortalecimiento del trabajo en equipo?



Fuente: Tabla 15

INTERPRETACIÓN:

Los resultados evidencian que la mype se gestionan una calidad de atención al cliente en base un fortalecimiento de trabajando en equipo. El trabajo en equipo constituye la coordinación de esfuerzos internos (empresa y colaboradores) y externos (la empresa con proveedores y otras entidades).

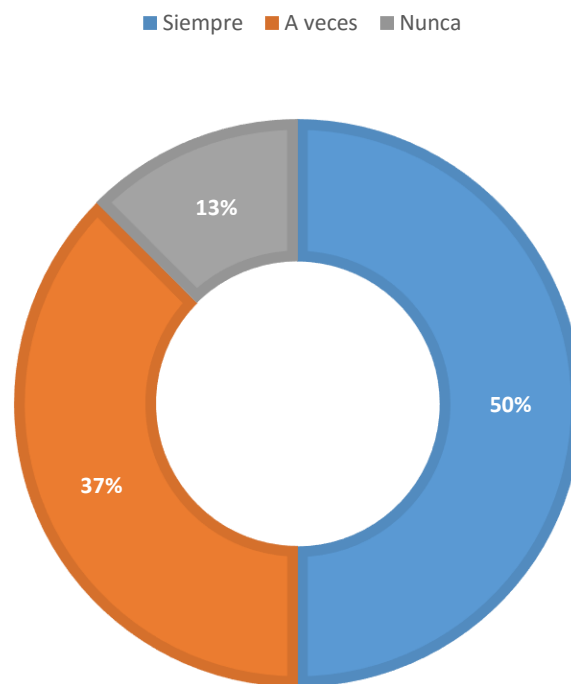
C. De los procesos administrativos:

Tabla 16: ¿Realizan el proceso de planeación en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	50,0	50,0	50,0
	A veces	3	37,5	37,5	87,5
	Nunca	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 14: ¿Realizan el proceso de planeación en la empresa?



Fuente: Tabla 16

INTERPRETACIÓN:

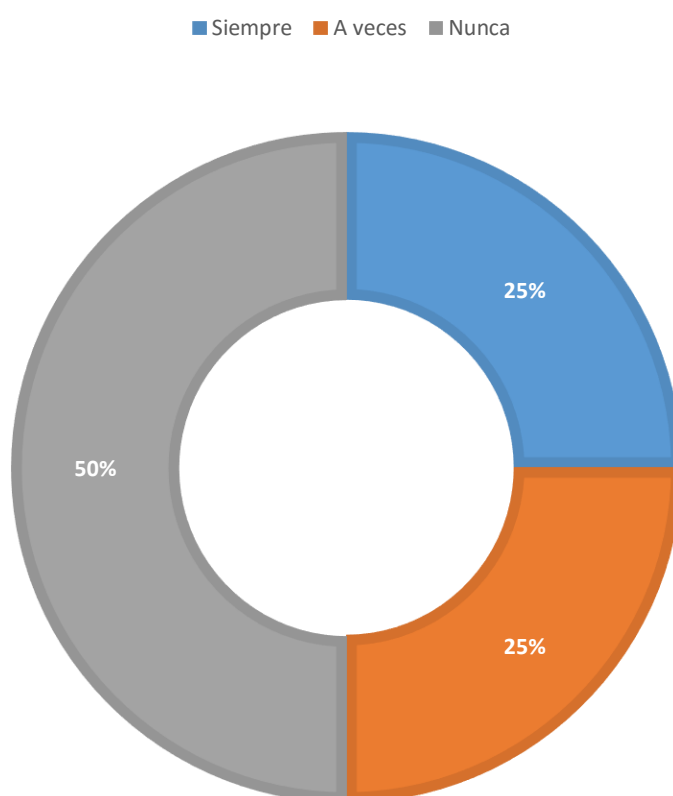
En este rubro, la planificación tiene como característica planificar de manera logística y de comercio, el cual su propósito es de gestionar sus productos según las miras lucrativas. Es uno de los procesos administrativos más importante y necesario y en la empresa materia de investigación se da en el 50,0%. El microempresario indica que la planificación les permite tener en cuenta situaciones del mercado.

Tabla 17: ¿En cuánto tiempo verifican si se cumple la planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	2	25,0	25,0	50,0
	Nunca	4	50,0	50,0	100,0
Total		8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 15: ¿En cuánto tiempo verifican si se cumple la planeación?



Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN:

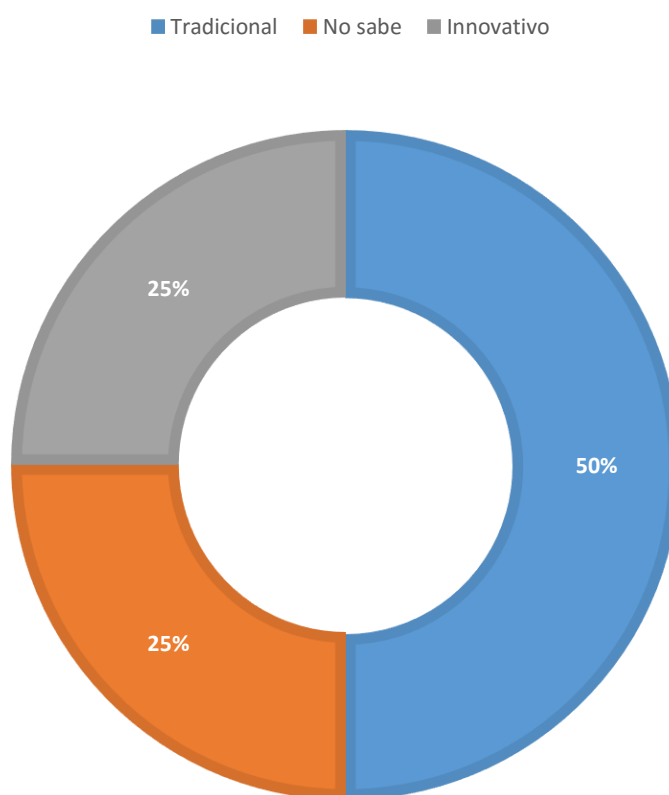
Como se logra observar en la figura 15, la verificación de que si se cumple con el proceso administrativo de planeación existe un déficit en la mype (50%). Pero, sin embargo, el 25,0% entre “Siempre” y “A veces” hay un porcentaje igualitario, es decir que la microempresa tiene una visión en cumplir con ello, siendo que si no existe una implementación se pudiese interceptarlo de manera adecuada por el bien de la mype.

Tabla 18: ¿Qué métodos utiliza para la planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Tradicional	4	50,0	50,0	50,0
	No sabe	2	25,0	25,0	75,0
	Innovativo	2	25,7	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 16: ¿Qué métodos utiliza para la planeación?



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN:

Los resultados dieron a que la microempresa utiliza métodos tradicionales de planeación (50,0%) la aplicación de procesos administrativos con relación a la planeación se utilizan métodos como conversar con los colaboradores mediante un cuaderno de apuntes para discutir la planeación que lleve a una adecuada formación de la microempresa, sin otros métodos innovativos para su proceso.

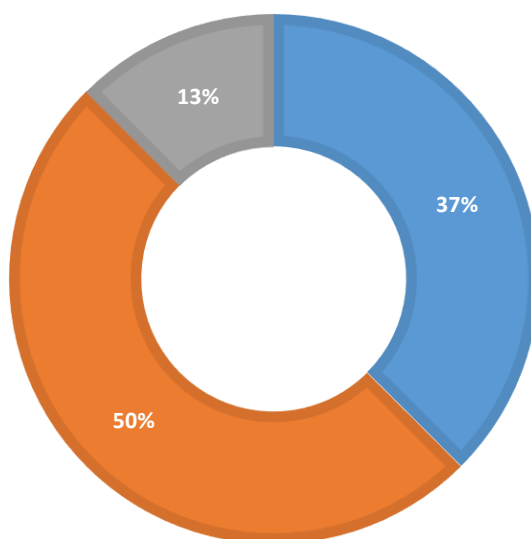
Tabla 19: ¿Cómo es el proceso organización de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cuadernos de organización y funciones	3	37,5	37,5	37,5
	De manera verbal	4	50,0	50,0	87,5
	No se organizan	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 17: ¿Cómo es el proceso organización de la empresa?

■ Cuadernos de organización y funciones ■ De manera verbal ■ No se organizan



Fuente: Tabla 19

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se observa en la tabla 19 de la investigación es que en gran dimensión la manera de organizarse en la mype es de forma verbal. Existe un interés de aplicar los procesos administrativos sin embargo es necesario capacitación.

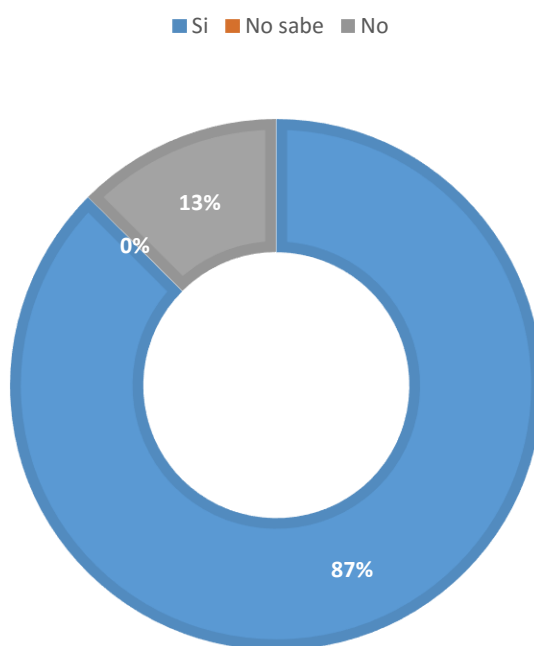
El resultado de 50,0% “De manera verbal” confirma lo antes descrito líneas arriba.

Tabla 20: ¿Se ha realizado las funciones de cada uno o en grupos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	87,5	87,5	87,5
	No sabe	0	0,0	0,0	87,5
	No	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 18: ¿Se ha realizado las funciones de cada uno o en grupos de trabajo?



Fuente: Tabla 20

INTERPRETACIÓN:

La conclusión de los resultados de la investigación indica la tabla 20, es que si se realiza en gran parte las funciones tanto por cada uno como por grupo en la organización de la mype. Existe el interés de aplicar los procesos administrativos sin embargo es realmente ineludible capacitaciones más idóneas con respecto a organización.

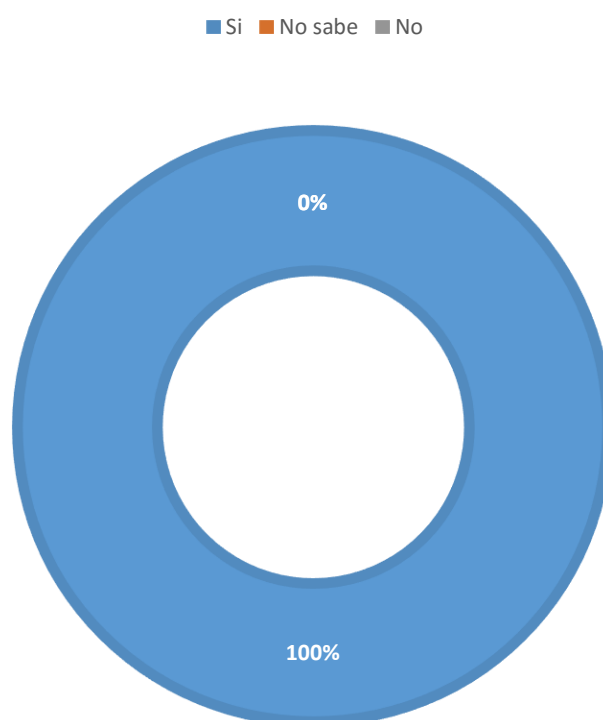
El resultado de 87,5% “si” confirma lo indicado en líneas precedentes.

Tabla 21: ¿La estructuración organizacional de la empresa es cumplida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	100,0	100,0	100,0
	No sabe	0	0,0	0,0	0,0
	No	0	0,0	0,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 19: ¿La estructuración organizacional de la empresa es cumplida?



Fuente: Tabla 21

INTERPRETACIÓN:

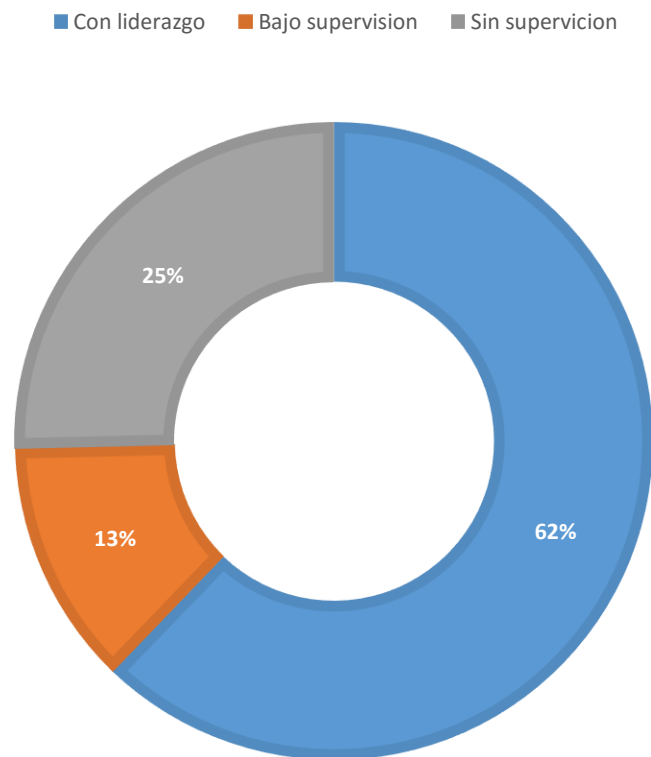
De los resultados de la investigación respecto se observa en la tabla 21 que la mype cumple con la estructuración organizacional, se entiende que cada trabajador se ocupa de un cargo determinado, cumpliendo con lo que es requerido por el microempresario.

Tabla 22: ¿Cómo desarrolla el proceso de dirección en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Con Liderazgo	5	62,5	62,5	62,5
	Bajo supervisión	1	12,5	12,5	75,5
	Sin supervisión	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 20: ¿Cómo desarrolla el proceso de dirección en la empresa?



Fuente: Tabla 22

INTERPRETACIÓN:

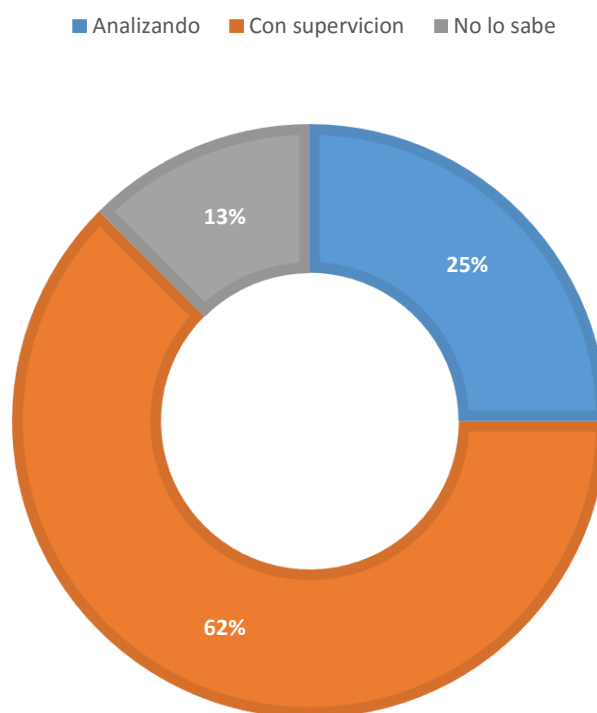
El microempresario indica que ejercer un liderazgo con su personal (62,5%) se justifica porque es a través del control inquebrantable que impiden desviaciones en el desempeño o detrimentos que indican que existe un personal de confianza y adecuado.

Tabla 23: ¿De qué manera se toman las decisiones en la dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Analizando	2	25,0	25,0	25,0
	Con supervisión	5	62,5	62,5	87,5
	No lo sabe	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 21: ¿De qué manera se toman las decisiones en la dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 23

INTERPRETACIÓN:

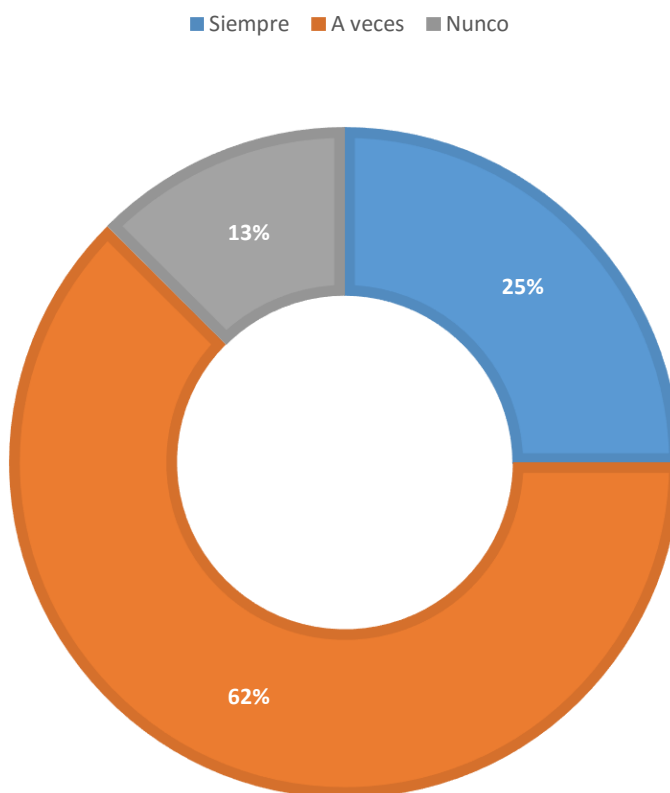
Los trabajadores de la microempresa entrevistada, indican que las decisiones se toman mediante supervisión (62.5%), y respecto al análisis se obligan a tomar decisiones razonadas, utilizando el análisis para ello (25%), sin embargo, este análisis se realiza sin recurrir a herramientas de gestión.

Tabla 24: ¿Se desarrolla algún tipo de motivación a los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	5	62,5	62,5	87,5
	Nunca	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 22: ¿Se desarrolla algún tipo de motivación a los colaboradores?



Fuente: Tabla 24

INTERPRETACIÓN:

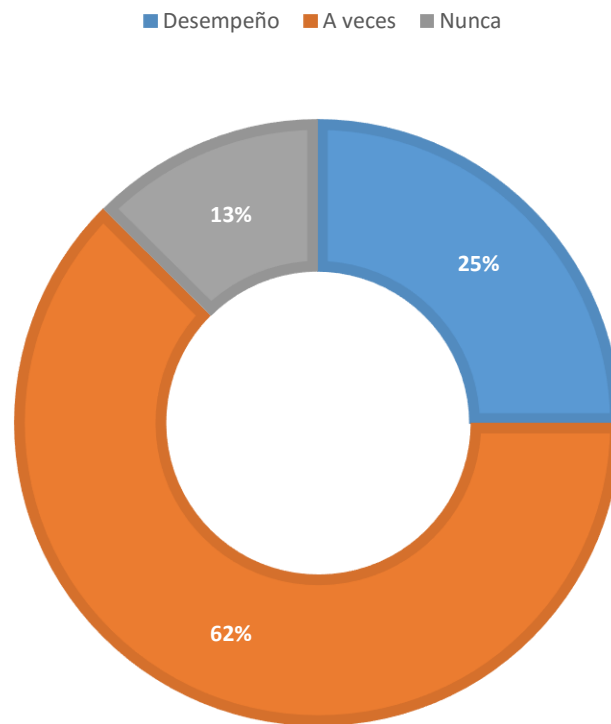
El resultado de la investigación se halla que a veces se da alguna motivación para los colaboradores con la finalidad de que tengan un adecuado y eficiente atención para con el cliente, se obtuvo un 62.5% de los resultados de la encuesta.

Tabla 25: ¿Cómo es el desarrollo del proceso de control de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	5	62,5	62,5	87,5
	Nunca	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 23: ¿Cómo es el desarrollo del proceso de control de la empresa?



Fuente: Tabla 25

INTERPRETACIÓN:

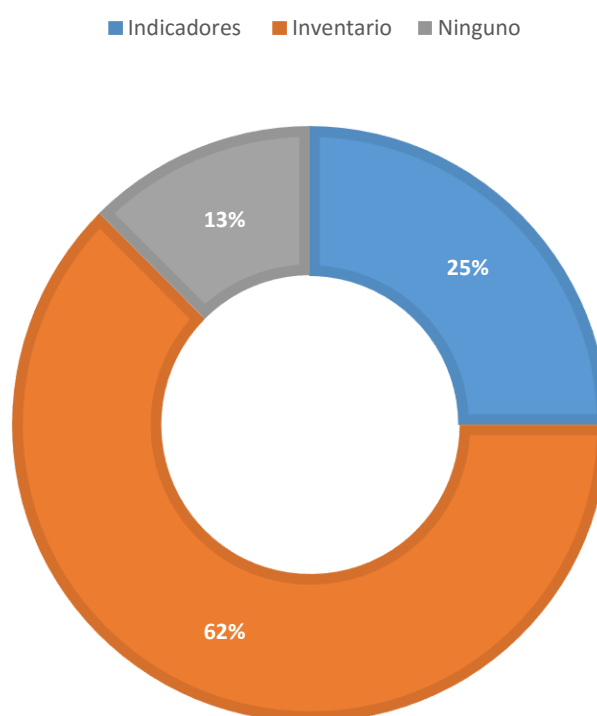
El control se hace necesario por el inventario que se maneja en esta actividad comercial. En la investigación se halla que solo en el 62,5% de la mype de la muestra existe una planificación y ejecución del control. Sin embargo, en la particular la mype el control no es un habitual.

Tabla 26: ¿Se utiliza algún método de control en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores	2	25,0	25,0	25,0
	Inventario	5	62,5	62,5	87,5
	Ninguno	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 24: ¿Se utiliza algún método de control en la empresa?



Fuente: Tabla 26

INTERPRETACIÓN:

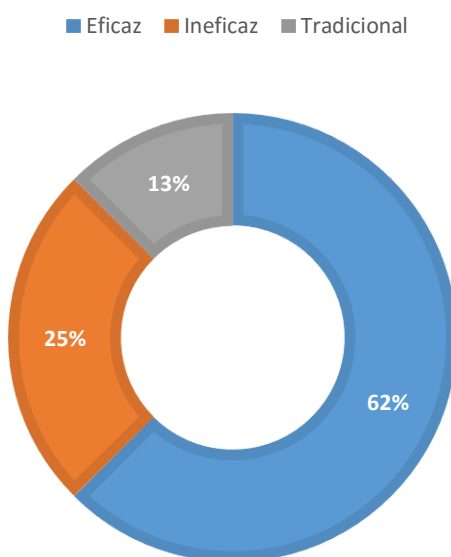
Como se observa en la figura 24, los mecanismos de control están orientados al inventario (62,5%). Sin embargo, el 38,5% de la mype del rubro por desconocimiento de gestión del microempresario no ha implementado adecuados mecanismos de control que permitan tomar medidas disciplinarias de manera oportuna.

Tabla 27: ¿Cómo considera el resultado de los procesos administrativos en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	5	62,5	62,5	62,5
	Ineficaz	2	25,0	25,0	87,5
	Tradicional	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de la mype seleccionada para la investigación.

Figura 25: ¿Cómo considera el resultado de los procesos administrativos en su empresa?



Fuente: Tabla 27

INTERPRETACIÓN:

Las apreciaciones de los trabajadores encuetados de la mype son “Eficaz” (62,5%) la aplicación de procesos administrativos, porque utilizan un enfoque mediante supervisión del microempresario. Otros consideran que es “ineficaz” (25,0%) y lo atribuyen también a la falta de conocimiento y a la falta de seguimiento, sobre todo al proceso de planificación y su retroalimentación.

5.2 Análisis de resultados

Respecto al Objetivo Específico 01: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro venta de materiales de construcción, artículos de ferretería y fontanería, caso de la micro empresa Ferreconseg S.A.C distrito de Calleria, año 2020.

La problemática de la cual partió nuestra investigación es la evidencia de una gestión llevada en la práctica, sin técnicas de ningún tipo, a la cual nos planteamos como objetivo general: “Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en la micro y pequeña empresa del sector servicios del Perú: caso empresa Ferreconseg SAC del distrito de Calleria, investigación para el año 2020.”; con relación a los Datos del microempresario, en 50% coinciden que la edad bordea entre los 36 a 50 años y los 50% entre 51 año a más, todos los colaboradores coincidieron en un 100% que el propietario es de género masculino, y en cuanto al grado de instrucción del microempresario el 50% indicio que es técnico. En relación a la gestión de calidad que la mype ofrece a los clientes productos de calidad (75.0%), un buen estado del producto (62.5,0%), satisfacen las necesidades del cliente (100.0%), la ubicación de los productos en exhibición (87.5%), de la evaluación socioeconómica de los clientes (50.0%), los colaboradores muestran liderazgo en la atención al cliente (62.5%), al contacto con el cliente los trabajadores lo hacen de manera cordial y empática (75.0%). Comprobando que efectivamente los procesos administrativos como tales “Eficaz” en 62,5% de los trabajadores de la mype, los mismos que son colaboradores sin aspecto técnico. En conclusión, el poco conocimiento en gestión empresarial del microempresario ha llevado a que tenga la intención de que le proceso administrativo sea de alguna manera regular o bueno para un buen funcionamiento de

la mype al cual representa. **Chiavenato (2013)**, nos brinda un alcance en el sentido de la importancia de los procesos administrativos en una empresa, a la que denomina como “Funciones Universales de la administración: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar”, pero sin una capacitación el nivel de la gestión no mejorará.

5.3 Propuesta de mejora

Toda propuesta de mejora debe iniciar de la seguridad del propietario de la mype, que toda gestión puede encontrar un nuevo desafío y alto desempeño.

La propuesta de mejora se enfoca a seguir aplicando herramientas de calidad, si bien cierto el propietario o microempresario no cuenta con mucho conocimiento de lo que es gestión administrativa, pero ha logrado que su mype sea vea reflejada cada año y que sus consumidores hasta ahora sigan confiando en ellos, indicamos las siguientes:

Calidad focalizada por producto

Sugerencias

Métodos sistemáticos

Utilización de herramientas informáticas.

La aplicación de estas metodologías de mejora implica asimismo a todos los colaboradores y/o trabajadores de la empresa, inquiriendo compromiso, responsabilidad y comunicación, misión y visión de futuro.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

De acuerdo al objetivo general de la investigación, si existe una relación de gestión y eficacia respecto de los procesos administrativos de la mype del sector servicios del Perú: caso empresa Ferreconseg SAC, encuesta realizada a los trabajadores de la mype como muestra seleccionada.

Asimismo, de acuerdo a los objetivos específicos la gestión se caracteriza por ser práctica porque el microempresario utiliza instrumentos de poco soporte administrativo gerencial, no utiliza herramientas de calidad que le permitan, pero si influye la poca experiencia para que la mype siga en carrera desde su inicio.

Respecto a los procesos administrativos, el microempresario carece de conocimiento de la existencia, aplicación y beneficio que representa para la gestión. Como, por ejemplo, el proceso de planificación carece de seguimiento que asegure los resultados en su ejecución; la organización es informal por solo la utilización de la misma de forma verbal, porque carece de organigrama y manual de organización y funciones; la dirección predomina el estilo autoritario que no motiva el desempeño de los colaboradores y el control carece de implementación, por solo la utilización de un inventario, mas no de instrumentos sistemáticos. Estos resultados evidencian que existe poco compromiso gerencial de priorizar la calidad de los procesos administrativos.

Finalmente, se concluye que el microempresario del rubro, en de sexo masculino, gerencial sus negocios sin uso de herramientas de administración que las expone a la mortandad corporativo en plazos cortos. Mantener un enfoque en el cliente no es extremadamente suficiente más por el contrario prevalece una dirección eficaz.

6.2 Recomendaciones

Respecto al representante de la mype se recomienda que se prepare e inicie estudios superiores enfocado a la administración de empresas para realizar mejores gestiones en su negocio. Asimismo, se recomienda asistir a capacitaciones basados en la atención al cliente y así estar al avance de los cambios que suceden relacionados en la atención al cliente para mejorar su experiencia de compra diaria.

Respecto a la micro y pequeña empresa se recomienda invertir y trabajar con capital propio para su financiamiento, para innovar de manera constante las infraestructuras de su local para mejorar la experiencia del consumidor así también como en capacitaciones y mano de obra, de esta manera se evitará esperar mucho tiempo hasta que el propietario genere ingresos y así no perder a los clientes.

Apoyarse en estrategias que potencie el aprendizaje de los colaboradores de los procesos administrativos para integrarlos, comprometerlos y obtener mejor la contribución (eficacia).

Diseñar nuevos controles buscando eficacia en el proceso de control, a fin de reducir pérdidas que tienen impacto en la rentabilidad del negocio.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre, P. (2009).** *Mype (Micro y Pequeña Empresa), Perú*. Obtenido de monografias.com:
<http://www.monografias.com/trabajos39/microempresas/microempresas.shtm>
1
- Anco, R. (2019).** *Gestión de calidad con el uso de las cinco fuerzas de Porter en las MYPE del sector comercio rubro de ferreterías de la Av. Huancané de la Ciudad de Juliaca 2019 (Tesis inédita de pregrado)*. Juliaca: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Antúnez, L. (2017).** *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney 2016 (Tesis de Pregrado)*. Huarney: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Bañeras, J. (2014).** *La importancia de la calidad de la Gestión Empresarial*. IMF Business School.
- Chiavenato, J. (2013).** *Administración de Recursos Humanos (2 edición)*. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Gill.
- Cuatrecasas, A. (2012).** *Organización de la producción y dirección de operaciones*. Recuperado de Ebookcentral biblioteca uladech.
- Del Aguila, S. (2019).** *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros en el distrito de Juanjui, año 2019 (Tesis inédita de pregrado)*. Huanuco: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

- Deming, E. (2010).** *Administración de la calidad total* . Madrid: Universidad Nacional de la Plata.
- Fabara, C. (2016).** *Creación de una ferretería y oferta de materiales de construcción en la zona noroccidental de la ciudad de Santo Domingo (Tesis inédita de pregrado)*. Santo Domingo - Ecuador: Universidad Autónoma de los Andes, Santo Domingo, Ecuador.
- Finanzas, M. d. (2013).** *Mypes*. Lima.
- Flores, S. (2015).** *Procesos Administrativos y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010 - 2013. Matagalpa* . Managua - Nigaraqua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- García, T. (2012).** *Diccionario Enciclopedia Larousse*. Mexico D.F: Ediciones La Larousse S.A.
- Goldstein. (2011).** *Concepto de planeación, En S.H. Rodríguez, Fundamentos de gestión empresarial*. Ciudad de Mexico: Mexicana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014).** *Metodología de la Investigación* . 6ta Edición.
- Hernández, S. (2011).** *Definición de Organización. En S.H. Rodríguez, Fundamentos de gestión empresarial* . Mexico: Mexicana.
- INEI. (2010).** *Resultados de la Encuesta de Micro y Pequeña empresa EMYPE*.
- Meneses, M., & Moscoso, J. (2017).** *Diseños de planes estratégicos para la gestión administrativa y de operaciones de la ferretería ferreoxi S.A.S. Tesis para optar el título de Administración de Empresas* . Bogotá - Colombia : Programa de Administración de Empresas, Universidad EAN.

- Poma, J. (2015).** *Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz 2015.* Huaraz, Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Rengifo, C. (2016).** *Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubroreparacion de vehiculos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016.* San Juan Bautista: Universidad los Angeles de Chimbote.
- Rios. (2015).** *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes, del distrito de huanchaco año 2014 .* Huanchaco: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Sede Huanchaco - Trujillo.
- Rios, L. (2018).** *Gestión bajo el enfoque de marketing en las mypes del sector comercial, venta de materiales de construcción y agregados, distrito de Manantay, año 2018 (Tesis inédita de pregrado).* Pucallpa: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Shupingahua, J. (2019).** *Gestión de calidad y eficiencia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros en el distrito de Manantay, año 2019 (Tesis inédita de pregrado) .* Pucallpa: Universidad los Angeles de Chimbote.
- Silupú, G. (2011).** *Fortalecer para crecer: casos de éxito del programa Mype .* Universidad de Piura.
- SUNAT. (2014).** *Definición de la Micro y Pequeña Empresa.*

- Torre, E. (2018).** *Gestión de Calidad y el neuromarketing en las mypes del Sector Comercial, Rubro ferreterías, distrito de Pangoa, año 2018.* Satipo: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Vázquez, J. (13 de abril de 2013).** Pymes Peruanas, importancia de las mypes en el Perú.
- Velasco, J. (2017).** *Gestión de la Calidad* . Madrid : Segunda; E. Piramide, ed. .
- Villalba, S. (2016).** *Análisis de Calidad del Servicio y Atención al Cliente en azuca beach, azuca bistro y q restaurant, y sugerencias de Mejora.* Pontifica Universidad Católica del Ecuador .
- Villarroel, F. (2016).** *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 para empresas de tecnología y servicios industriales indoamericanas.* Chile: Universidad de Chile.

1. ANEXOS

1. Cronograma

Actividades	Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre			
	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	6	13	20	27
Asesoría	X															
Título de la investigación	X															
Planteamiento del problema	X															
Caracterización y enunciado	X															
Objetivos de la investigación y justificación		X														
Antecedentes de la investigación		X														
Bases Teóricas		X														
Marco conceptual			X													
Metodología de la investigación				X												
Referencias Bibliográficas					X											
Anexos						X	X									
Redacción proyecto de investigación								X	X							
Aprobación de proyecto de investigación por Jurado										X		X	X			
Presentación de proyecto de investigación														X		

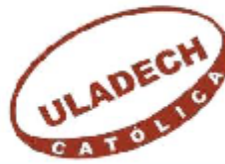
Fuente: Elaborado por Jorge Sangama

2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Cantidad	Total (S/.)
Curso Taller de Titulación	4 meses	4 meses	3,100.00
Suministros (*)			
· Fotocopias	0.10	250	25.00
· Papel bond A-4	15.00	1 millar	15.00
· Espiralados	5.00	7	35.00
· Lapiceros	4.00	3	12.00
· USB	32.00	2	64.00
· Agenda 2020	22.00	1	22.00
· Archivadores	12.00	2	24.00
Servicios			
· Internet (x horas)	1.50	15	22.50
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
Sub total			3,419.50
Movilidad	5	8	40.00
Sub total			3,459.50
Total de presupuesto desembolsable			3,459.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Cantidad	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/.)			4,111.50

Elaborado por: *Jorge Sangama*

3. Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CUIJMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones:

Respetable representante y/o propietario la microempresa, las preguntas que a continuación se formulan, integran parte de una investigación enfocada a recolectar información para un análisis del tema "Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las micros y pequeñas del sector servicio, caso empresa Ferreconseg S.A.C- Callería, 2020"; de antemano agradecemos su cooperación.

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del propietario de la micro empresa?

- a). De 21 a 35 años () b). De 36 a 50 años () c). De 51 a más ()

2. ¿Cuál es el género del propietario de la micro empresa?

- a). Masculino () b). Femenino ()

3. ¿Cuál es el grado de instrucción del propietario de la micro empresa?

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

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿La empresa ofrece un producto de calidad a los clientes?
a) Si () b) No () c) A veces ()
5. ¿La empresa controla el buen estado de cada producto que ofrece al cliente?
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
6. ¿Considera que la empresa se preocupa por satisfacer las necesidades del consumidor con productos de calidad?
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
7. ¿Los equipos y servicios de la empresa donde se encuentran ubicados los productos son adecuados?
a) Si () b) No ()
8. ¿La empresa evalúa las condiciones socioeconómicas de los clientes, para poder ofrecer nuevos productos?
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
9. ¿Los colaboradores de la empresa muestran liderazgo y motivación en la atención al cliente?
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
10. ¿Los colaboradores al contacto con los clientes dan de una manera cordial y empática?
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
11. ¿La empresa evalúa en ofrecer ofertas y descuentos a los clientes frecuentes?
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
12. ¿Considera que la empresa es equitativa y brinda una atención adecuada y oportuna?
a) Si () b) No ()

13. ¿Gestiona la calidad en atención al cliente en base a un fortalecimiento del trabajo en equipo?
- a) Si () b) No ()

C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

14. ¿Realizan el proceso de planeación en la empresa?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
15. ¿En cuánto tiempo verifican si se cumple la planeación?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
16. ¿Qué métodos utiliza para la planeación?
- a) Si () b) No sabe () c) No ()
17. ¿Cómo es el proceso organización de la empresa?
- a) Cuadernos de organización y funciones ()
- b) De manera verbal ()
- c) No se organizan ()
18. ¿Se ha realizado las funciones de cada uno o en grupos de trabajo?
- a) Si () b) No sabe () c) No ()
19. ¿La estructuración organizacional de la empresa es cumplida?
- a) Si () b) No sabe () c) No ()
20. ¿Cómo desarrolla el proceso de dirección en la empresa?
- a) Con liderazgo ()
- b) Bajo supervisión ()
- c) Sin supervisión ()
21. ¿De qué manera se toman las decisiones en la dirección de la empresa?
- a) Analizando ()
- b) Con supervisión ()

c) No lo sabe ()

22. ¿Se desarrolla algún tipo de motivación a los colaboradores?

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

23. ¿Cómo es el desarrollo del proceso de control de la empresa?

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

24. ¿Se utiliza algún método de control en la empresa?

a) Indicadores ()

b) inventarios ()

c) Ninguno ()

25. ¿Cómo considera el resultado de los procesos administrativos en su empresa?

a) Eficaz () b) Ineficaz () c) Tradicional ()

4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

(ADMINISTRACIÓN)

Mi nombre es JORGE ELVIS SANGAMA SALDAÑA y estoy haciendo mi proyecto de investigación la participación de ustedes es voluntaria.

A continuación, te presento unos puntos importantes tuviera dudas que debes saber antes de aceptar ayudarme.

Como parte de la puesta en marcha de los proyectos orientados a conocimiento integral del estudio del EBR de Ucayali; que se encuentra en un proceso de aplicación del instrumento validado.

Antes de que usted decida si puede participar o no, por favor lea el presente documento y pregunte si tuviese dudas al respecto.

- Su participación y la de su personal es voluntaria.
- Los resultados de este estudio servirán para diseñar estrategias que beneficien a la comunidad educativa de acuerdo a los problemas encontrados.
- Se realizará una lista de cotejo.
- La duración que tendremos será de 30 minutos aproximadamente.
- En la investigación se indicará su nombre y la de sus colaboradores.
- Usted como dueño de la micro empresa ya ha sido informado sobre mi investigación y está de acuerdo con que participen.

Le pido que marque con un aspa (X) en el siguiente enunciado según tu interés de participar en mi investigación.

Quiero participar al igual que el personal en la investigación caso de la mype Ferreconseg S.A.C ubicada en Jr. Adolfo Morey N° 662B – Distrito de Calleria	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
---	--	-----------------------------

Fecha:

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

16/07/2013

5. Turnitin

Informe F.

por JORGE ELVIS SANGAMA SALDAÑA

Fecha de entrega: 15-oct-2020 03:18p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1389647141

Nombre del archivo: 148115_JORGE_ELVIS_SANGAMA_SALDANA_Informe_F_576277_629667819.pdf (1.17M)

Total de palabras: 9969

Total de caracteres: 51732

Informe F.

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

13%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%

6. **Fotografías tomadas en el centro de investigación**



