



---

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 COMERCIO, RUBRO MINIMARKET-**

**MANANTAY, 2019**

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

**AUTOR:**

BACH. TUESTA PRADO, CHRISTIAN MAIK

**ORCID: 0000-0002-1183-1905**

**ASESOR:**

MBA. VALDIVIEZO SARA VIA, CRYSBER MOISÉS

**ORCID: 0000-0002-6167-9323**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

## **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro minimarket - Manantay, 2019.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Tuesta Prado, Christian Maik

ORCID: 0000-0002-1183-1905

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

### **ASESOR**

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

### **JURADO**

Grandes García, Geider (Presidente)

ORCID ID: 0000-0001-8173-701X

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID:0000 – 0001-5070-4450

Sáenz Villaverde Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
**Mgtr. José W. Mozombite A.**

**Miembro**

ORCID ID 0000 – 0001-5070-4450

-----  
**Mgtr. Marleni F. Sáenz V.**

**Miembro**

ORCID ID 0000-0001-9818-7130

-----  
**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

-----  
**MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

ORCID: 0000-0002-6167-9323

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todo poderoso por ser guía en el desarrollo de nuestras metas durante la ejecución de esta investigación, quién permitió seguir adelante ante los obstáculos que se presentaron durante el camino.

A mi familia por el respaldo, apoyo y la comprensión que nos han brindado en todo momento.

A la Universidad, los Ángeles de Chimbote por sus enseñanzas en mi formación profesional.

## **DEDICATORIA**

Dedico a Dios por su iluminación y guía durante la realización de mis estudios superiores.

A mis profesores por haberme brindado sus conocimientos y orientación.

A mi mamá por su gran amor y compañía en cada momentos de mis estudios universitarios.

## RESUMEN

La investigación ha tenido como objetivo general determinar la “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro minimarket - Manantay, 2019”. La investigación identifica como problemática la administración informal por falta de conocimiento en el uso de las herramientas modernas de la administración y ausencia de procesos administrativos. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La administración de las mypes del sector comercio, rubro minimarket-Manantay, 2019 requieren una gestión basada en calidad con soporte de procesos administrativos eficaces? Asimismo, como objetivos específicos se estableció determinar la relación entre las dimensiones de las variables dependiente e independiente. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional. Como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado con 25 preguntas, determinando que la mayoría son microempresarios (72,7%) del sexo masculino que cuentan solo con estudios básicos (54,5%). De la gestión de calidad: el 54,5% no usa herramientas de gestión; el 72,7% ha realizado comparaciones o benchmarking para adopción de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas. Respecto a los procesos administrativos: el 45,5% utiliza herramientas de planeación, el 54,5% divide el trabajo de su empresa de acuerdo a las actividades a realizar. Finalmente, se concluye que existe relación entre la variable gestión de calidad y la variable procesos administrativos, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson aplicado al 95% de confiabilidad.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, procesos administrativos, minimarket.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the "Quality management and efficiency of administrative processes in the mypes of the commerce sector, minimarket heading - Manantay, 2019". The research identifies as problematic the informal administration for lack of knowledge in the use of modern tools of administration and absence of administrative processes. For this reason, the following statement was proposed: Does the administration of the mypes of the commerce sector, minimarket-Manantay, 2019 require a management based on quality with the support of effective administrative processes? Likewise, specific objectives were established to determine the relationship between the dimensions of the dependent and independent variables. The research methodology was quantitative, descriptive-correlational and non-experimental design, transversal and correlational. As an instrument, a structured questionnaire with 25 questions was applied, determining that the majority are microentrepreneurs (72.7%) of the male sex who have only basic studies (54.5%). Quality management: 54.5% do not use management tools; 72.7% have carried out comparisons or benchmarking for the adoption of good practices of other companies' ways of working. Regarding administrative processes: 45.5% use planning tools, 54.5% divide the work of their company according to the activities to be carried out. Finally, it is concluded that there is a relationship between the quality management variable and the administrative processes variable, according to Pearson's correlation coefficient applied to 95% reliability.

**Keywords:** Quality management, administrative processes, minimarket.

# ÍNDICE GENERAL

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	ii
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	iii
<b>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>DEDICATORIA</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xiv
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1.1 Planteamiento del problema</b> .....	2
<b>1.1.1 Caracterización del problema</b> .....	2
<b>1.1.2 Enunciado del problema</b> .....	3
<b>1.2 Objetivos de la investigación</b> .....	3
<b>1.2.1 Objetivo general</b> .....	3
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....	3
<b>1.3 Justificación de la investigación</b> .....	3
<b>1.3.1 Justificación Teórica</b> .....	3
<b>1.3.2 Justificación Metodológica</b> .....	4
<b>1.3.3 Justificación Práctica</b> .....	4
<b>CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	5
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	5
<b>2.1.1 Antecedentes internacionales</b> .....	5
<b>2.1.2 Antecedentes nacionales</b> .....	7
<b>2.1.3 Antecedentes regionales</b> .....	9
<b>2.1.4 Antecedentes locales</b> .....	11
<b>2.2 Bases teóricas de la investigación</b> .....	12
<b>2.2.1 Gestión de calidad</b> .....	12
<b>2.2.2 Planificación de la calidad</b> .....	12
<b>2.2.3 Manual de calidad</b> .....	12

2.2.4	La administración.....	13
2.2.4.1	Principios de la administración .....	13
2.2.4.2	Función de la administración .....	15
2.2.5	Planeación .....	15
2.2.5.1	Principios de la planeación .....	15
2.2.6	Organización.....	17
2.2.6.1	Principios de Organización.....	17
2.2.6.2	Fases de la Organización.....	18
2.2.7	Dirección .....	19
2.2.7.1	Importancia de la dirección .....	20
2.2.7.2	Principios de la dirección .....	20
2.2.8	Control .....	21
2.2.8.1	Importancia del control.....	21
2.2.9	Satisfacción del cliente.....	22
2.2.10	La micro y pequeña empresa .....	23
2.2.10.1	Clasificación de empresas .....	23
2.3	Marco conceptual .....	26
2.3.1	Términos de administración .....	26
<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....</b>		<b>29</b>
3.1	Hipótesis general .....	29
3.2	Hipótesis específicas .....	29
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>30</b>
4.1	Diseño de investigación .....	30
4.1.1	Tipo de investigación.....	30
4.1.2	Nivel de investigación .....	31
4.2	Población y muestra .....	31
4.2.1	Población.....	31
4.2.2	Muestra .....	31
4.3	Definición y operacionalización de las variables .....	33
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
4.4.1	Técnicas .....	37
4.4.2	Instrumentos .....	37
4.5	Plan de análisis .....	37
4.6	Matriz de consistencia .....	38

4.7	Principios éticos .....	43
<b>CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>45</b>
5.1	Resultados .....	45
A.	Del microempresario:.....	45
B.	De la gestión de calidad:.....	47
C.	De los procesos administrativos: .....	57
5.2	Análisis de resultados .....	70
5.3	Prueba de hipótesis.....	71
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>73</b>
6.1	Conclusiones .....	73
6.2	Recomendaciones .....	75
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>76</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>80</b>
1.-	Prueba de fiabilidad .....	80
2.-	Prueba de correlaciones .....	81
3.-	Cronograma .....	83
4.-	Presupuesto .....	84
5.-	Encuesta .....	85
6.-	Evidencia trabajo de campo. ....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables .....	33
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación .....	38
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	45
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	46
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	46
Tabla 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	48
Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	48
Tabla 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?.....	49
Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? ..	51
Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad? .....	52
Tabla 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	53
Tabla 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	54
Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? .....	55
Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	56
Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?.....	57
Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	58
Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación? .....	59
Tabla 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa? .....	60

Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	61
Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado? .....	62
Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas? .....	63
Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa? .....	64
Tabla 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?.....	65
Tabla 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?.....	66
Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas? .....	67
Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? .....	68
Tabla 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es: .....	69
Tabla 28: Cronograma de actividades .....	83
Tabla 29: Presupuesto general .....	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cuestionamientos básicos de la administración .....	16
Figura 2: Fases de la organización.....	19
Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	45
Figura 4: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	46
Figura 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	47
Figura 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	48
Figura 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes? .....	49
Figura 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	50
Figura 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? .	51
Figura 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?.....	52
Figura 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	53
Figura 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	54
Figura 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? .....	55
Figura 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	56
Figura 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa? .....	57
Figura 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	58
Figura 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?.....	59
Figura 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa? .....	60

Figura 19: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	61
Figura 20: ¿Existe organigrama y está publicado? .....	62
Figura 21: ¿Tiene habilidades directivas? .....	63
Figura 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?.....	64
Figura 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones? .....	65
Figura 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa? .....	66
Figura 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?.....	67
Figura 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? .....	68
Figura 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es: .....	69

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

La investigación cuyo informe final se presenta, parte de la problemática si ¿la administración de las mypes del sector comercio, rubro minimarket- Manantay, 2019 requieren una gestión basada en la calidad y procesos administrativos eficaces?. Para este fin se propuso como objetivo principal, determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos.

Como justificación de este estudio, se sustenta en el interés de brindar información y trasladar conocimiento en administración a los microempresarios del rubro en estudio, con el propósito de mejorar su nivel de competitividad y contribuir en el desarrollo económico del distrito.

En el marco de la metodología de investigación, esta se caracterizó por ser cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y diseño, no experimental, transversal y correlacional, lo que facilitó ejecutar un análisis alturado y suficiente para obtener hallazgos que permitieron conocer el comportamiento de las variables.

De esta manera, se realizó la comprobación de los resultados obtenidos de la encuesta a 12 negocios de minimarket, con la aplicación de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson hallando que existe una correlación entre ambas variables, es decir que a mayor eficacia de los procesos administrativos una mejor gestión de calidad es posible desarrollar.

Finalmente, como conclusiones destaca la relación entre la gestión de calidad

y la eficacia de los procesos administrativos y sus dimensiones: enfoque al cliente (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (variable procesos administrativos).

## **1.1 Planteamiento del problema**

La problemática que se planteó para la iniciar la investigación parte de la posible resistencia de los microempresarios a realizar sus negocios con el uso de las herramientas de gestión y la escasa implementación de los procesos administrativos, en razón a la informalidad y falta de visión a nuevas formas de administrar y gestionar los negocios como hoy lo son las estrategias de Tecnologías de Información y Comunicación – TIC.

Los negocios evolucionan a una velocidad vertiginosa y se potencian cuando la gestión está a la vanguardia de nuevas tendencias comerciales, para lo cual se requiere de la apertura de los microempresarios a los cambios.

### **1.1.1 Caracterización del problema**

El micro empresariado todavía mantiene en ciertos sectores, resistencia a la aplicación de las estrategias de la administración. Sin embargo, los cambios en los estilos de consumo de los clientes, precisa innovar y ofrecer nuevos servicios, para lo cual se hacer imprescindible que los microempresarios mantengan una gestión formal y moderna de sus negocios que permita el crecimiento ordenado y próspero del negocio.

En tal sentido, se hace necesario que para asumir los cambios y retos del mercado, las mypes del sector comercio, rubro minimarket, mantengan a disposición el soporte administrativo básico que genere procesos estables, valor para sus clientes con una gestión eficaz y de calidad.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿La administración de las mypes del sector comercio, rubro minimarket-Manantay, 2019 requieren una gestión basada en calidad y procesos administrativos eficaces?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro minimarket-Manantay, 2019.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación entre las dimensiones enfoque al cliente (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos administrativos), en las mypes del sector comercio, rubro minimarket – Manantay. 2019.

Establecer la relación entre las dimensiones gestión de procesos (gestión de calidad) y la administración mecánica/proceso organización (procesos administrativos), en las mypes del sector comercio, rubro minimarket-Manantay, 2019.

Determinar la relación entre las dimensiones calidad de diseño de servicio (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos administrativos), en las mypes del sector comercio, rubro minimarket-Manantay, 2019.

## **1.3 Justificación de la investigación**

### **1.3.1 Justificación Teórica**

La investigación tiene justificación teórica porque en su desarrollo se realizó consulta a diversas bibliografías de obras, artículos científicos de autores e

investigadores de las ciencias administrativas disponible y a su vez esto generó nuevo conocimiento.

### **1.3.2 Justificación Metodológica**

La investigación se desarrolló según los procesos de una metodología científica del tipo cuantitativo y de nivel descriptivo-correlacional.

### **1.3.3 Justificación Práctica**

La presente investigación proporciona aportes que serán de aplicación en las microempresas del rubro minimarket, generando así beneficios expresados en una gestión administrativa más eficiente.

## **CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Bravo, P. & Carrasco, J. (2019).** En su tesis “Control interno y manual de procedimientos Minimarket Top-Ten.” para optar al título profesional de Contador Auditor con grado académico de Licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Universidad de Concepción Campus Los Ángeles-Chile. La investigación tuvo como objetivo general realizar un control interno al “Minimarket TOP-TEN” conocer su funcionamiento interno y con esto poder crear un manual de procedimientos el cual se pueda implementar y servir de apoyo al minimarket a realizar actividades diarias como la Compra, Recepción y Venta de Mercaderías; además de los procedimientos que debe seguir el Jefe de Bodega para proteger la mercadería. El tipo de investigación fue descriptiva – transversal – no experimental. Se concluye que se aprendió cómo se debe generar un adecuado control interno y un manual de procedimientos, se debe delimitar funciones para que los trabajadores no tengan que hacer dos o más tareas a la vez y así puedan enfocarse y dar su mayor esfuerzo para cumplir la función respectiva.

**Villavicencio, J. (2019).** En su tesis “Análisis de la calidad del servicio que presta, la agencia de viaje abad castillo TRAVEL CIA.LTDA, en la ciudad de Loja – Ecuador ”para la obtención del grado de Ingeniero en Administración Turística de la Universidad Nacional de Loja tuvo como objetivo general analizar la calidad del servicio que presta la agencia de viaje, “Abad Castillo TRAVEL CIA.LTDA, en la ciudad de Loja”. El tipo de investigación fue descriptiva – transversal - no

experimental. Finalmente, se finaliza que los espacios donde desarrollan las actividades diarias, los empleados son poco funcionales, y se debe considerar la infraestructura actual, reflejando que aspectos fundamentales del local no cumple con los requerimientos para el cumplimiento de la satisfacción de los clientes dentro de la dimensión de elementos tangibles.

**Yáñez, F. (2017).** En su tesis “Plan de mejora de calidad para el área de servicio al cliente en la agencia de viajes Alimundo, Quito - Ecuador” para optar por el título de Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas de la Escuela de Hospitalidad y Turismo tuvo como objetivo general elaborar un plan de mejora de calidad en el área de servicio al cliente en la agencia de viajes Alimundo. El tipo de investigación es descriptiva - transversal – no experimental. Se concluye que la agencia de viajes Alimundo tiene 20 años de vida y tiene procesos administrativos que deben ser mejorados para lograr la calidad en los servicios que oferta.

**Franco, G. & Jiménez, J. (2016).** En su tesis: “Manual de procedimientos administrativos para el restaurante “Exacto” en Guayaquil, año 2016”, para optar el título de Contador Público autorizado en la Universidad de Guayaquil; tuvo como objetivo general desarrollar una propuesta de manual de procedimientos administrativos. El tipo de investigación fue descriptiva. Como conclusión el negocio al no poseer un manual de procedimientos administrativos, mostraba deficiencias y debilidades en el proceso administrativo, un inadecuado manejo del personal, desconocimiento de las funciones a realizar por empleado y las limitaciones de los mismos.

**Astudillo, Melisa. & Espinoza, S. (2015).** En su tesis “Sistema de control de ventas y stock para minimarket “futuro”, para optar al título profesional de ingeniero

de ejecución en informática de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso facultad de ingeniería – Lima tuvo como objetivo general desarrollar un sistema para el control de ventas y stock del Minimarket “Futuro”. El tipo de investigación fue descriptiva – transversal – no experimental. Finalmente, se concluye que se ha comenzado a implementar el software en el minimarket “Futuro”. Por el momento, se trata de un período de prueba, el que se estima durará aproximadamente un mes. Hasta ahora todo ha funcionado bien, con los productos que poseen código de barras, los que no, se están registrando manualmente, pero se está trabajando en la creación de códigos para poder escanearlos, e implementarlos pasado el período de prueba. Lo más importante y satisfactorio para los desarrolladores es que el sistema de control ha sido de mucha ayuda para el cliente, quien está feliz con el trabajo logrado.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**López, V. (2019).** En su tesis “Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes del distrito de Huaraz, 2018” para optar el título profesional de licenciada en administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote tuvo como objetivo general diseñar un plan de implementación de un sistema de gestión de calidad dirigido al proceso de atención al cliente, marketing, alianzas estratégicas y productividad del personal de la empresa Perú Tour, del distrito de Huaraz, a desarrollarse a cabo desde el año 2019 hasta 2025. El tipo de investigación fue descriptiva – transversal – no experimental. Finalmente, se concluye que las mypes del rubro en estudio, aplican una gestión de calidad inadecuada con el uso del planeamiento estratégico, debido a que no cumplen eficientemente con los distintos aspectos evaluados en ciclo Deming, así como en los procesos de formulación,

implantación y evaluación de estrategias, como consecuencia del escaso conocimiento teórico, práctico y el poco interés por planes a largo plazo.

**Esteban, M. (2018).** En su tesis “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Minimarket sol de oro E.I.R.L.” - Lima, 2017” para optar el título profesional de contador público de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote tuvo como objetivo general Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “MINIMARKET SOL DE ORO E.I.R.L.”- LIMA, 2017.El tipo de investigación es descriptiva – no experimental – transversal. Finalmente, se concluye por lo tanto la empresa debería capacitar a sus trabajadores para que fomenten la integración del personal y favorezca un buen clima laboral. Se recomienda realizar la determinación de las deficiencias que no son comunicadas de inmediato para que pueda ser aplicado a las medidas correctas, para un buen control y pueda ser revisado por parte de la gerencia. Se debería implementar sus objetivos para un buen control interno en la gestión de inventario para que puedan cumplir todo lo que se proponga como empresa.

**Hernández, M. (2015).** En su tesis “Calidad de servicio y fidelidad del cliente en el minimarket Adonay EIRL de Andahuaylas, 2015”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de empresas Universidad Nacional José María Arguedas (Andahuaylas) tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación existente entre la Calidad de Servicio y Fidelidad del Cliente en el Minimarket Adonay E.I.R.L de Andahuaylas- 2015.El tipo de investigación fue descriptiva – transversal – no experimental. Se concluyó que siendo el objetivo general establecer la relación que existe entre la calidad del servicios y la fidelidad del cliente en el minimarket Adonay

E.I.R.L, Andahuaylas,2015; debido a que el valor de “sig” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza a hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1); se determinó que la correlación Rho de Spearman es 0,804, lo que significa una correlación positiva alta, donde un 31.4% indica que los clientes están medianamente de acuerdo en relación a la calidad del servicio y en cuanto a la fidelidad del cliente el 31.4% manifiesta estar medianamente de acuerdo.

**Piscoya, M. (2015).** En su tesis “Propuesta de un plan de negocios para la creación de un minimarket en la provincia de Ferreñafe” para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La investigación tuvo como objetivo determinar la viabilidad del estudio de mercado, estudio técnico, organizacional y financiero para la creación de un minimarket ubicado en la provincia de Ferreñafe. El tipo de investigación es descriptiva – no experimental – transversal. Se concluye, que con la viabilidad del estudio técnico y económico, se demostró que la creación de un minimarket con una atención mejorada a la actual, variedad de productos y precios competitivos, atraerá la atención de los moradores de la Provincia de Ferreñafe; generando rendimiento que supera el costo de oportunidad, convirtiendo el proyecto en un atractivo negocio para los inversionistas.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Dueñas, J. (2018).** En su tesis “Gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro minimarket de la ciudad de Tingo Maria año, 2017”, para optar el título profesional de licenciada en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en

la competitividad de las mypes del sector comercio-rubro minimarket en la ciudad de tingo María, 2017. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Para su realización se escogió una población de 15 MYPE, Tomando una muestra de 12 clientes a las cuales se les aplico un cuestionario de 22 preguntas cerradas. En la investigación se halla que los microempresarios tienen edad promedio de 30 a 50 años, el 50% son de sexo masculino y 50% del sexo femenino, tienen grado de instrucción superior. Se concluye que la mayoría de estas mypes están siendo gestionas por personas adultas que si bien es cierto algunos de ellos no tienen los conocimientos en administración necesarios para dirigir una empresa pero tienen la experiencia que es la base fundamental para poder trabajar en este rubro, lo cual se refleja en la forma que ellos administran tanto su talento humano como su capital de trabajo.

**Ventocilla, F. (2016).** En su tesis “Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector comercialización de agua de mesa, distrito de Iquitos, año 2016” para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote tuvieron como objetivo general comprobar si las mypes del sector comercialización de agua de mesa, del distrito de Iquitos están formalizadas y hacen uso de herramientas de gestión de calidad. El tipo de investigación es descriptiva – no experimental – transversal. Finalmente, se concluye los microempresarios del sector comercialización de agua de mesa del distrito de Iquitos, según la investigación realizada, están enfocados en sus resultados económicos administrando las operaciones según su experiencia sin tener en cuenta las técnicas y estrategias de una gestión de calidad. Esto se evidencia porque “No” definieron ni exhiben la “misión y visión” (58,3%); tampoco definieron sus “valores” (66.7%).

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Vásquez, M. (2018).** En su tesis “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro minimarket, distrito de Manantay, año 2017” para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote tuvieron como objetivo general investigar si las mypes del sector comercial, minimarket del distrito de Manantay, se gestionan con calidad y enfoque en atención al cliente, previa a la identificación de las expectativas del cliente. El tipo de investigación es descriptiva – no experimental – transversal. Finalizando el proceso de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones que es necesario mejorar la capacidad de la gerencia en gestión y preparar a la dirección de la mype con técnicas o herramientas de calidad.

**Ramírez, C.** En su tesis “Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017”, para optar el título de Contador de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote tuvo como objetivo general describir las principales características del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se trabajó con una muestra poblacional de 20 trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017. Se concluye que El 55% opinan que, si hay un sistema de control interno implementado formalmente en la Empresa Municipal de Agua Potable y

Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el otro 45% de los encuestados opinan que No.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Gestión de calidad**

Según **Velasco, J. (2017)**. En su libro: “Gestión de la Calidad” define que el diseño y la implantación del sistema de gestión de la calidad de una organización, está influenciado por los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

### **2.2.2 Planificación de la calidad**

La alta dirección deberá asegurar que los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad son identificados y planificados.

La planificación debe incluir:

- a) Los procesos del sistema de gestión de la calidad, considerando las exclusiones permitidas.
- b) Los recursos necesarios.
- c) La mejora continua del sistema de gestión de calidad.

### **2.2.3 Manual de calidad**

El manual de calidad indica la actuación seguida en el desarrollo de las distintas funciones para asegurar y mejorar de manera continua la calidad de los productos y servicios ofrecidos al cliente, y ello a un coste óptimo para la empresa.

El manual de la calidad debe describir:

- La política de calidad de la empresa y los objetivos.
- La estructura de la empresa.

- Las misiones de los servicios operacionales y funcionales en materia de calidad y las responsabilidades correspondientes.
- El campo de aplicación del sistema de gestión de calidad, y justificación de cualquier exclusión.
- Una descripción de la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el sistema de gestión de calidad.
- Referencia de los procesos y procedimientos utilizados

#### **2.2.4 La administración**

**Torres, Z. (2013)**, define que la administración es el proceso de planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos disponibles para alcanzar los objetivos trazados.

##### **2.2.4.1 Principios de la administración**

Los principios administrativos son verdades fundamentales que proporcionan una base para el pensamiento o la acción, a continuación éstas se describen:

- 1. Autoridad y responsabilidad.** Fayol señaló que la autoridad y la responsabilidad deben estar relacionadas entre sí, y que la segunda debe desprenderse de la primera.
- 2. Unidad de mando.** Esto significa que los empleados deben recibir órdenes de un solo superior.
- 3. Cadena Escalar (Jerarquía).** Fayol concebía a ésta como una “cadena de superiores”, desde el rango más alto al más bajo, la cual siempre y cuando no fuera ignorada innecesariamente, debía eliminarse en caso de que su escrupuloso seguimiento fuera perjudicial.

4. **Espíritu de Cuerpo.** Este es el principio de que “la unión hace la fuerza”, así como una prolongación de principio que de unidad de mando con particular insistencia en la necesidad del trabajo en equipo y en la importancia de este en la comunicación.
5. **División del trabajo.** El trabajo está separado en sus tareas elementales y divididas entre los trabajadores, equipo o grupos de trabajo que puede especializarse, en funciones específicas dando por resultado la especialización en el trabajo.
6. **Disciplina.** Es la aplicación de un castigo por dejar actuar de acuerdo con los deseos de los que poseen la autoridad legítima en la empresa.
7. **Subordinación de los intereses particulares al interés general.** Los intereses de cualquier empleado, equipo o grupo de empleados no deberán preceder a los de su organización en conjunto.
8. **Remuneración.** Los trabajadores deben de obtener un salario justo por el de sus servicios.
9. **Centralización:** Se refiere al grado en que los colaboradores están involucrados en la toma de decisiones. El que una decisión sea centralizada (Administración) o descentralizada (a colaboradores) es cuestión de una adecuada proporción.
10. **Orden:** Las personas y los materiales deben estar en lugar correcto en el momento preciso.
11. **Equidad:** Los administradores deben ser benevolentes y justos con sus colaboradores.

12. **Estabilidad del personal:** Un alto cambio de empleados es ineficiente. La administración debe proporcionar una planeación ordenada del personal y asegurar que existan sustitutos disponibles para cubrir vacantes.
13. **Iniciativa:** Los empleados a los que se permita crear y llevar a cabo planes, ejercerán alto grado de esfuerzo.
14. **Unidad de dirección:** Cada grupo de actividades organizacionales con el mismo objetivo, deberá ser dirigido por un administrador utilizando un plan.

#### **2.2.4.2 Función de la administración**

Se cristaliza mediante el proceso administrativo. Un proceso es el conjunto de pasos o etapas para necesarias para realizar una actividad. La administración está integrada por etapas, fases y elementos, las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

#### **2.2.5 Planeación**

**Según Terry. G (2013).** En su libro “Procesos Administrativos” define que la planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados.

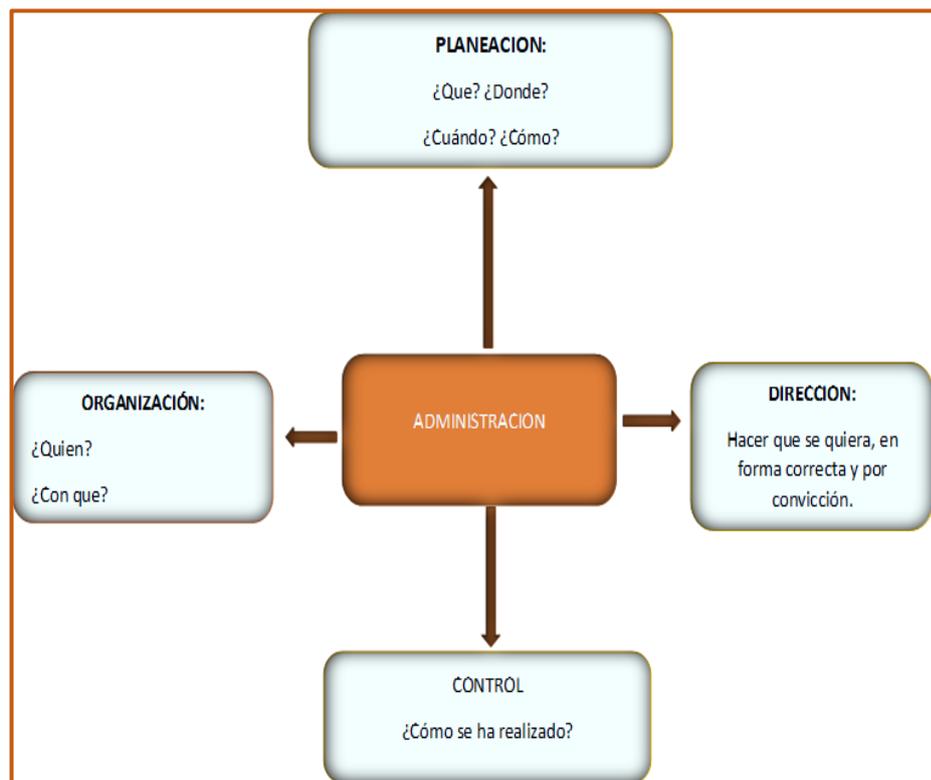
##### **2.2.5.1 Principios de la planeación**

Asimismo, existen principios en la administración también se han definido para las otras fases del proceso.

Para llevar a cabo la planeación deben observarse los siguientes principios:

- **Objetividad y cuantificación.** Al planear es necesario tener como base información real, razonamientos precisos, y no basarse en situaciones subjetivas, especulaciones y datos sin base.
- **Factibilidad.** Lo que se defina como plan debe ser realizable, no es correcto elaborar planes ambiciosos y optimistas que no sean posibles de lograrse. La planeación no debe basarse en situaciones deseadas, es decir, no tener recursos para llevarla a cabo.
- **Flexibilidad.** Al terminar la planeación se recomienda dejar márgenes de holguera que permitirán incorporar los cambios o situaciones imprevistas que ajustan fácilmente las condiciones, es decir, contar con un colchón de seguridad.

**Figura 1: Cuestionamientos básicos de la administración**



**Fuente:** Lindall F. Uwick

- **Unidad.** Los planes deben englobarse en un todo para la empresa y encaminarse a los propósitos y objetivos generales con la consistencia necesaria para el equilibrio.
- **Del cambio de estrategias.** Los planes definidos a un plazo determinado en el desarrollo de los mismos es importante estar actualizados tanto interna como externamente para modificar aquellos que son necesarios y que de esta forma se logre correctamente al término de los periodos definidos.

### 2.2.6 Organización

La organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad -autoridad. Una de las responsabilidades de la administración es organizar los recursos de la empresa disponibles para realizar operaciones efectivas.

#### 2.2.6.1 Principios de Organización

Los principios de la organización a observar y cumplir son:

- **Especialización.** Dividir y asignar el trabajo de acuerdo con la actitud de cada persona, es decir, tomando como base su perfil.
- **Unidad de mando.** Para cada función, actividad o trabajo habrá solo un jefe a quien se deberían de reportar los resultados.
- **Jerarquía.** Es importante definir el nivel jerárquico de autoridad para que de ahí se desprendan las ordenes necesarias para lograr los planes, de esta forma, la autoridad y la responsabilidad deben de seguir una línea clara desde el más alto ejecutivo hasta el nivel operativo.

- **Del objetivo.** Todas las funciones y actividades de la organización deben relacionarse sinérgicamente con los objetivos y propósitos del grupo social.
- **Paridad de autoridad y responsabilidad.** A toda autoridad le corresponde una responsabilidad para que se cumpla la misma.
- **Difusión.** Este principio nos dice que se debe aplicar en forma escrita, las obligaciones de cada puesto para que se cumpla la responsabilidad y autoridad.
- **Amplitud o tramo de control.** El tramo de control funcionará correctamente cuando además de integrar el curso humano a la empresa, debe de adiestrarlo, capacitarlo o actualizarlo según sea el caso y realizando esto se tendrá la certeza de que los colaboradores cumplirán en forma correcta su responsabilidad.
- **De la coordinación.** La coordinación de las partes de una organización debe estar equilibrada en su departamentalización de sus recursos para cumplir con los objetivos.

#### 2.2.6.2 Fases de la Organización

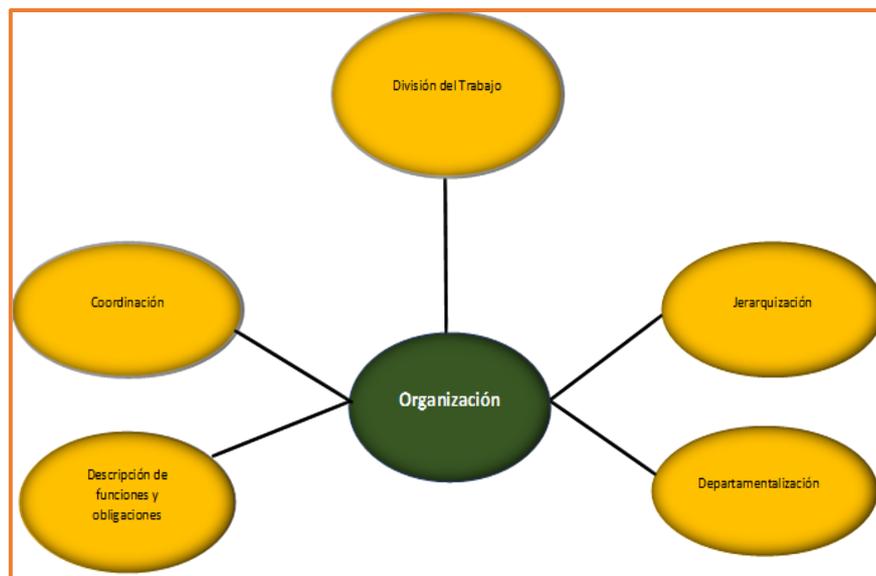
- **División de Trabajo**

Es un proceso elemental que se realiza en la organización. En todo tipo de empresa de trabajo se puede dividir de forma vertical y horizontal. La división de trabajo vertical se sustenta en la fijación de las líneas de autoridad y establece los niveles que integran la estructura organizacional vertical, facilitando también el sentido de la comunicación.

- **Departamentalización**

Es la separación o agrupamiento de las funciones y operaciones en áreas específicas. La departamentalización contempla actividades de grupos en unidades de grupos sinérgicas, como pueden ser: funcionales, por productos, geográficas o un territorio, técnicas o tiempo.

**Figura 2: Fases de la organización**



**Fuente:** Terry, G. (2013)

### 2.2.7 Dirección

Según **Koontz, H. & Weihrich, H. (2002)**. En su libro “Procesos Administrativos” define: que la dirección es la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.

### 2.2.7.1 Importancia de la dirección

La dirección es relevante porque:

- Por medio de esta se logra motivar a los recursos humanos de la empresa y al propio ejecutivo.
- Se logra el movimiento de forma sinérgica, aplicando el proceso de comunicación.
- Lo establecido en la planeación y organización, se pone en movimiento como un proceso continuo.
- Se fundamenta un buen clima en la empresa entre colaboradores y directivos.
- Se toman las decisiones para lograr lo que la empresa quiere en el futuro.
- Es una de las bases para que se aplique el control.

### 2.2.7.2 Principios de la dirección

Los principios sobre los que se basa la dirección son:

- **Impersonalidad de mando.** El ejercicio de la autoridad se basa en las necesidades del organismo social para alcanzar sus objetivos, no de su voluntad personal, es decir, no involucrar situaciones personales, ni abusar de la autoridad conferida.
- **De la armonía de objetivo o coordinación de intereses.** Los administradores con sus colaboradores buscan la eficiencia y la eficacia para coordinarse y lograr los objetivos de la empresa.
- **De la vía Jerárquica.** Este principio nos ubica en que hay que respetar los niveles jerárquicos, para que las órdenes fluyan correctamente y de esta forma evitar problemas que puedan repercutir en conflictos.

- **De la supervisión directa.** El administrador comunica y apoya a sus colaboradores durante el desarrollo de sus funciones.
- **De la resolución de conflictos.** Los conflictos deben resolverse oportunamente, aplicando la justicia, no importando el tamaño del problema.
- **Aprovechamiento del conflicto.** Cuando resolvemos el conflicto con justicia y en forma oportuna, vamos a sembrar confianza en los colaboradores el resultado, es que la empresa va a lograr más fortaleza.

## **2.2.8 Control**

Es la última fase el proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección. Para los tratadistas sobre el tema, el control es una etapa primordial en la administración, dado que aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cual es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos va de acuerdo con los objetivos.

### **2.2.8.1 Importancia del control**

- El control es importante porque detecta los vacíos que se dan en la planeación, organización, integración y dirección.
- Determina las medidas correctivas para corregir las desviaciones detectadas.
- Detecta las partes de la empresa en que se han generado los problemas.
- Cuenta con la capacidad para el análisis de las variaciones y determinar las soluciones más adecuadas.
- Se desarrolla en las cosas, la persona, grupos y las actitudes y aptitudes.

### **2.2.9 Satisfacción del cliente**

La satisfacción de las necesidades de los clientes es la clave de los intercambios entre empresas y mercado, y desde los orígenes del marketing la satisfacción ha sido considerada como el factor determinante del éxito (Gil, Sánchez, Berenguer, & González-Gallarza, 2005). Es sabido que el aumento de la satisfacción y de la retención de consumidores lleva a un aumento en las ganancias, word-of-mouth positivo, y menores gastos de marketing (Reichheld, 1996; Heskett, Sasser, & Schlesinger, 1997). Es decir, estamos a todas luces frente a un tema de gran relevancia para las empresas de servicio.

A partir de dicho cambio, los objetivos de las organizaciones tienen que adecuarse, teniendo presente:

- Cumplir las expectativas del cliente y despertar en él nuevas necesidades.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Eliminar o reducir al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso de producción.
- Satisfacción del cliente, interno y externo.

Bajo lo expuesto, calidad es el proceso de mejora continua en el cual todas las áreas y niveles de la empresa se encuentran involucrados en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades del cliente o incluso anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.

**CALIDAD = SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

## **2.2.10 La micro y pequeña empresa**

Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados.

### **2.2.10.1 Clasificación de empresas**

Hay una amplia clasificación de las empresas, las mismas que son mostradas a continuación:

#### **A. Según la Función Económica:**

- Empresas industriales o manufactureras.- producción y venta de bienes
- Empresas comerciales.- Compra – venta de mercaderías.
- Empresas de servicios.- Producción y venta de servicios.

#### **B. Según la Propiedad:**

- Empresas privadas.- el (los) propietario(s) es (son) personas naturales o jurídicas particulares.
- Empresa estatal o pública.- El propietario es el estado o una entidad del estado. Empresas de propiedad social.- de propiedad comunal (comunidades campesinas y nativas).
- Empresas cooperativas.- los propietarios son los trabajadores.
- Empresa de propiedad mixta.- la propiedad de la empresa es compartida entre el Estado y los inversores privados.

#### **C. Según su Tamaño:**

Según la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial” Este

tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”.

La Ley N° 30056, indica que las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales, en razón a la UIT (Unidad Impositiva Tributaria):

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2300 UIT.

**D. Según la Actividad Territorial:**

- Empresas locales.- su ámbito de acción es dentro de la una ciudad o provincia.
- Empresas regionales.- su ámbito de acción es varias provincias dentro de una región.
- Empresas nacionales.- opera en más de una región o en todo el país.
- Empresas multinacionales (transnacionales).- opera en dos o más países.

**E. Según el número de propietarios:**

- Empresa individual.- Son las que tienen un único propietario, como la empresa unipersonal y la empresa individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L.).
- Empresa societaria.- Las sociedades mercantiles son: sociedad anónima, sociedad colectiva, sociedad en comandita, sociedad comercial de responsabilidad limitada, y sociedad civil.

**F. Según su personería**

- Empresa con personería natural.- es inherente a la persona física que desarrolla la actividad económica.
- Empresa con personería jurídica.- es toda aquella empresa que la Ley le reconoce derechos y puede contraer obligaciones civiles y es apta para ser representada judicial y extrajudicial.

**G. Desde el punto de vista legal:**

- Empresa informal.- son aquellos que desarrollan actividad económica sin cumplir con las disposiciones legales vigentes.
- Empresa formal.- son aquellas que operan dentro del marco legal vigente.

**H. Beneficios de la formalización de una Empresa:**

- Participar en concursos públicos y adjudicaciones como proveedor de bienes y servicios.
- Mayor facilidad para acceder al sistema de crédito formal.
- En casos fortuitos (pérdidas) responden frente a obligaciones con terceros sólo por el monto de capital aportado.

- No tienen ninguna limitación para realizar negocios con otras empresas y competir en el mercado nacional e internacional.
- El propietario o socio y sus familiares trabajadores de la empresa gozan de seguro y beneficios sociales.
- Conocen el rendimiento de sus inversiones a través de la evaluación de sus resultados económicos contables.
- Pueden expandir su empresa ampliando su capital social o abriendo nuevas filiales.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Términos de administración**

- **Cadena de valor:** la cadena de valor desagrega a la empresa en sus actividades estratégicas relevantes para comprender el comportamiento de los costos y las fuentes de diferenciación existentes y potenciales.
- **Control:** es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes.
- **Dirección:** se encuentra en la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; donde se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.
- **Eficacia:** es la consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.
- **Estrategia:** es la determinación del propósito (misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de recursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos.

- **Ética:** es un sistema de principios o valores morales que se relacionan con el juicio moral, el deber y la obligación; disciplina que trata del bien y del mal.
- **Gestión administrativa:** es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.

### 2.3.2 Minimarket

Los minimarket o tiendas de conveniencia son negocios dedicados a la venta de productos de consumo inmediato, ubicados regularmente en las cercanías a zonas residenciales o ejecutivas. Una característica principal es que el cliente entra al negocio en modalidad de autoservicio.

También, se define como un pequeño comercio en el que se vende productos que conforman la canasta básica, así como otros productos de consumo: limpieza, bebidas y entre otros. Una de sus características principales es que manejan el concepto de autoservicio en el sentido de que los clientes entran al establecimiento, cogen los productos que necesitan y luego se dirigen a pagar en caja.

- **Autoservicio**

Servicio que el cliente realiza por sí mismo en ciertos establecimientos. El Autoservicio es un subproducto del desarrollo económico y de la sociedad de consumo, que presupone la abundante oferta de bienes y servicios.

- **Góndola**

La góndola es un tipo de mueble dispuesto a modo de pared para exhibir productos al consumidor en los puntos de venta. Debido a sus dimensiones, se utilizan

especialmente en las grandes superficies de autoservicio y su longitud es el principal componente del lineal.

- **Oferta**

La **oferta** puede ser definida como la cantidad de bienes y/o servicios que las distintas organizaciones, empresas o personas tienen la capacidad y deseo de vender en el mercado, en un determinado lapso tiempo y espacio, en un particular valor pecuniario, con el fin de satisfacer deseos y/o necesidades.

- **Precio**

Generalmente se denomina precio al pago o recompensa asignado a la obtención de bienes o servicios o, más en general, una mercancía cualquiera.

- **Mostrador**

Un mostrador es una mesa alargada que sirve para apoyar y mostrar los productos dentro de un establecimiento comercial.

Los mostradores son parte del mobiliario comercial y, originalmente, tenían la función de exponer y mostrar al cliente el producto que solicitaba. En la actualidad, con la difusión de los establecimientos de libre servicio, las funciones del mostrador han quedado prácticamente reducidas a las operaciones de cierre de la transacción: empaquetado para regalo, pago.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro minimarket- Manantay, 2019

### **3.2 Hipótesis específicas**

- La toma de decisiones de la gerencia de las mypes del sector comercio, rubro minimarket del distrito de Manantay, está relacionada a información suficiente que recoge respecto a las necesidades de los clientes.
- El diseño y difusión del organigrama de las mypes del sector comercio, rubro minimarket del distrito de Manantay, es consecuencia del uso de las herramientas de calidad de la gerencia.
- La motivación interna para generar ideas y calidad de información está relacionada a técnicas para la toma de decisiones en las mypes del sector comercio, rubro minimarket del distrito de Manantay.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Diseño de investigación

La estrategia de investigación tiene el siguiente diseño:

- **No experimental:** Porque no se manipularon las variables de la investigación, es decir, sin que esta sufra alteraciones y fue transeccional-transversal, debido a que el levantamiento del dato sucedió en un solo momento, en un tiempo único. (Sánchez & Pongo, 2014).
- **Transversal:** Porque el levantamiento de los datos sucedió en un solo momento, en un tiempo único. Teniendo como fundamento describir la variable en estudio. (Sánchez & Pongo, 2014).
- **Descriptivo:** Fue descriptivo porque el estudio se limitó a describir las principales características de las variables principales y complementarias. (Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Correlacional:**  
Tiene con fin conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

#### 4.1.1 Tipo de investigación

- **Cuantitativa:** Resultaron del alcance de los datos fundada en la medición de la variable, siendo estos analizados por instrumentos de medición y métodos

estadísticos quedando expresadas mediante tablas y figuras. (Pita & Pertegas 2002).

#### **4.1.2 Nivel de investigación**

La presente investigación es de nivel descriptivo y correlacional; porque se buscó describir el comportamiento de las variables y determinar la relación existente entre ellas.

##### **Correlacional:**

Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico.

**Descriptiva:** Su propósito es describir realidades, hechos fenómenos, buscando especificar sus características. (Rodríguez, 2010).

## **4.2 Población y muestra**

### **4.2.1 Población**

La población está conformada por 17 mypes del sector comercio, rubro minimarket del distrito de Manantay, que se identificó están en actividad.

Como fuentes de información se seleccionaron a la Municipalidad Distrital de Manantay y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), para determinar la cantidad de estos negocios.

### **4.2.2 Muestra**

Para la realización de la investigación, se tomó por conveniencia elegir a 12 mypes del rubro minimarket ubicadas en las principales vías del distrito de Manantay.

Las mypes del rubro minimarket que componen la población son los siguientes:

Nombre comercial	Razón social	Dirección
SUPERMERCADO'S S.A.C	SUPERMERCADO'S S.A.C	AV. FAUSTINO SANCHEZ CARRION 1450 Mz: 398-A Lt: 3
MINIMARKET "INESITA"	CORAL VASQUEZ, LINNA	AV. BELLAVISTA 755 Mz: A Lt: 3
UNIMARKET JAASHCA	DAVILA GIL, JUAN LUIS	AV TUPAC AMARU. 442 Mz: E Lt: 05
MULTISERVICIOS LAS 4 HERMANITAS	PUMA BACILIO, ALEJANDRINA	AV HABILITACION URBANA MUNICIPAL 1560 Mz: A1 Lt: 4
SUPER MARKET MARY	VASQUEZ SILVANO, MARIBEL	AV. AVIACION 251 Mz: B Lt: 06
MINI MARKET "NAVARRO"	NAVARRO COLLANTES, JOSE AGUSTIN	AV. HABILITACION URBANA MUNICIPAL 816 Mz: 10A Lt: 1C
MULTISERVICIOS "LUCERO"	TORRES FLORES, LUIS	AV. ROCA FUERTE 157 Mz: 123 Lt: 08
MINI MARKET "INESITA"	VASQUEZ VASQUEZ, INES	AV. BELLAVISTA 755 Mz: A Lt: 3
MINIMARKET MIS TRES AMORES	PRADA RIOS, OLGA BEATRIZ	AV. ALFONSO UGARTE 789 Mz: 119 Lt: 11
MINI MARKET DIEGO	MERA GOMEZ, HUGO	AV. ALFONSO UGARTE 750 Mz: 120 Lt: 24
SERVICIOS GENERALES MAYCI	RUIZ SALAS , CINDY MARIBEL ORTIZ GARCIA DE COLLANTES, EMELINA	AV. LLOQUE YUPANQUI 515 Mz: 38 Lt: 07
MINIMARKET "ELSITA"	ANGELICA	AV. TUPAC AMARU.. 1115 Mz: 38 Lt: 12
BODEGA "AELITA"	DAZA GOMEZ, ROMULO	AV. BELLAVISTA 289 Mz: 349 Lt: 11-B
MULTIVENTAS ALEXIA	PEREZ PACAYA, SANDRA	AV. LLOQUE YUPANQUI 625 Mz: 37 Lt: 02
MINIMARKET G & A	TORRES FIGUEROA , NOGA BEATRIZ	AV. COLONIZACION 604 Mz: 17 Lt: 09
MULTISERVICIOS ESPERANZA	PACAYA TANGO, FILIDA ROSA	AV. BELLAVISTA 899 Mz: 01 Lt: 01
MAS X MENOS	GOMEZ SILVA, JANET YURICO	AV. PERU 210 Mz: F Lt: 09

*Fuente: elaborado por Christian Tuesta*

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

**Tabla 1:** Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
<b>Gestión de calidad</b>	La gestión de la calidad permite a las empresas lograr una mejora significativa en la satisfacción de los clientes, los empleados y los resultados empresariales, a través de su capacidad para alcanzar mejoras en las actividades (calidad interna) y el rendimiento de las mismas (calidad externa) (Powell, 1995; Kaynak, 2003).	Mejorando la excelencia funcional de un producto o servicio se alcanza una alta calidad.  <b>Autor:</b> Benzaquen De Las Casas (2019).	<b>Enfoque en el cliente</b>	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	<b>Nominal</b>
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	<b>Nominal</b>
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	<b>Nominal</b>
			<b>Gestión de procesos</b>	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	<b>Nominal</b>
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	<b>Nominal</b>

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

<b>Procesos administrativos</b>	Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades administrativas interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.	El proceso administrativo se integra por etapas, fases, elementos que en el transcurso del tiempo se están aplicando sinérgicamente, es decir, no cabe el aislamiento. El dinamismo de la administración abarca todas sus partes que la forman y estas se dan como un	<b>Administración Mecánica</b>	Planificación	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	<b>Nominal</b>
					¿Utiliza herramientas de planeación?	<b>Nominal</b>
				Organización	¿Existe división del trabajo en su empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	<b>Nominal</b>
					¿Existe organigrama y está publicado?	<b>Nominal</b>

	<b>Autor:</b> Stoner, J & Freeman, E. (1996).	proceso de mejora continua. <b>Autor:</b> Luna Gonzáles (2013)	<b>Administración Dinámica</b>	Dirección	¿Tiene habilidades directivas?	<b>Nominal</b>
					¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	<b>Nominal</b>
				Control	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	<b>Nominal</b>
					¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	<b>Nominal</b>

*Fuente: elaborado por Christian Tuesta*

## **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.4.1 Técnicas**

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación. (p.125)

Para nuestra investigación se hizo uso de la técnica de encuesta.

### **4.4.2 Instrumentos**

Para la presente investigación se diseñó un cuestionario estructurado de 25 preguntas de acuerdo a la línea de investigación, el cual está contenido en una encuesta.

## **4.5 Plan de análisis**

El plan está compuesto por los siguientes pasos:

- La información que se obtenga de la investigación debió ser ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel.
- Para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24, exclusivo para estadística e investigación.
- Finalmente, los resultados fueron tratados bajo el análisis descriptivo.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Tabla 2:** Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA		
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro minimarket-manantay, 2019.	<b>Formulación</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Gestión de Calidad (variable dependiente)</b>	Enfoque en el cliente	Mejora continua	Cuantitativa	<b>Tipo</b>	
	¿La administración de las mypes del sector comercio, rubro minimarket-Manantay, 2019 requieren una gestión basada en calidad y procesos	Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro minimarket-Manantay, 2019.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro minimarket-Manantay, 2019.			Satisfacción			Se determinó en consulta a las fuentes de información:  - Municipalidad Distrital de Manantay.  - Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.
						Retroalimentación			
					Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos			
						Herramientas de calidad			
					Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación			
						Gestión de información			
						Benchmarking			
					<b>Población</b>				

	administrativos eficaces?				Gestión de proveedores	Selección		- Son 17 mypes activas.
		<i>Objetivos específicos</i>	<i>Hipótesis específicas</i>				<i>Nivel</i>	<i>Muestra</i>
		- Identificar la relación entre las dimensiones enfoque al cliente (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos administrativos), en las	- La toma de decisiones de la gerencia de las mypes del sector comercio, rubro minimarket del distrito de Manantay, está relacionada a información suficiente que recoge respecto a las	<b>Procesos administrativos (variable independiente)</b>	Administración Mecánica	Planificación	Descriptiva y Correlacional	Por conveniencia de la investigación, se seleccionó a las 11 mypes activas.
							<i>Diseño</i>	<i>Técnicas</i>
						Organización	No experimental transversal y correlacional	- Entrevista
								- Encuesta

		mypes del sector comercio, rubro minimarket – Manantay. 2019.	necesidades de los clientes.					<b><i>Instrumento</i></b>
		- Establecer la relación entre las dimensiones de gestión de procesos (gestión de calidad) y la administración mecánica/proceso organización (procesos administrativos), en las	- El diseño y difusión del organigrama de las mypes del sector comercio, rubro minimarket del distrito de Manantay, es consecuencia del uso de las herramientas de calidad de la gerencia.					Cuestionario estructurado de 25 preguntas según las variables.
			- La motivación interna para generar ideas y calidad de					<b><i>Análisis de datos</i></b>
						Dirección		Mediante el análisis descriptivo y uso del software IBM SPSS Statistics versión 24.
					Administración Dinámica	Control		

		<p>mypes del sector comercio, rubro minimarket-Manantay, 2019.</p> <p>- Determinar la relación entre las dimensiones calidad de diseño de servicio (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos administrativos), en las</p>	<p>información está relacionada a técnicas para la toma de decisiones en las mypes del sector comercio, rubro minimarket del distrito de Manantay.</p>				
--	--	---	--	--	--	--	--

		mypes del sector comercio, rubro minimarket- Manantay, 2019.						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

*Fuente: elaborado por Christian Tuesta*

#### 4.7 Principios éticos

La investigación se realizó respetando los principios éticos emanados del Reglamento de Ética de la Universidad Católica Uladech<sup>1</sup>, los cuales se citan a continuación:

- **Libre participación y derecho a estar informado**

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

- **Protección a las personas**

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

- **Beneficencia no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del

---

<sup>1</sup> 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.

investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

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

## CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

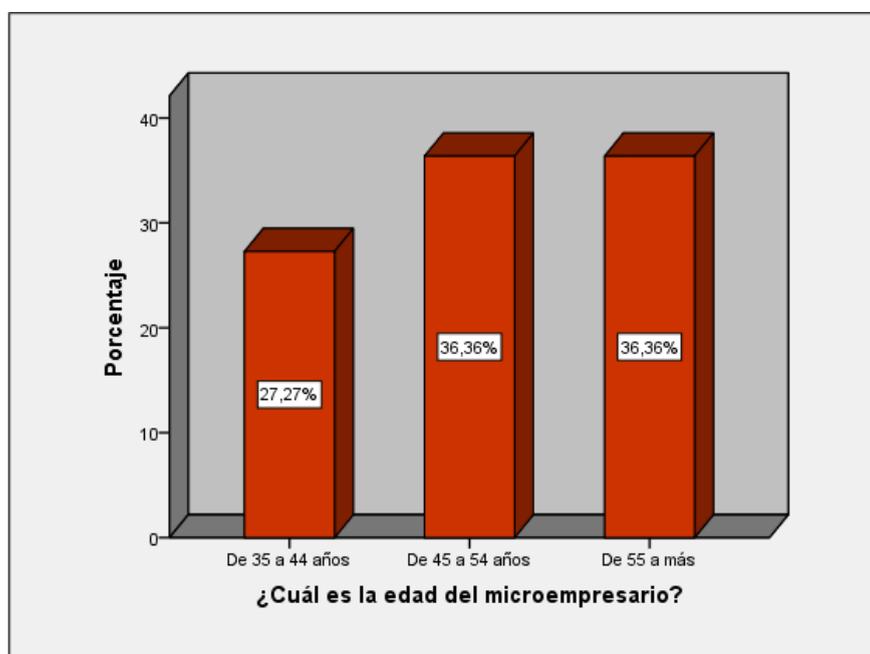
#### A. Del microempresario:

**Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 35 a 44 años	3	27,3	27,3	27,3
	De 45 a 54 años	4	36,4	36,4	63,6
	De 55 a más	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?**



Fuente: Tabla 3

#### DESCRIPCIÓN:

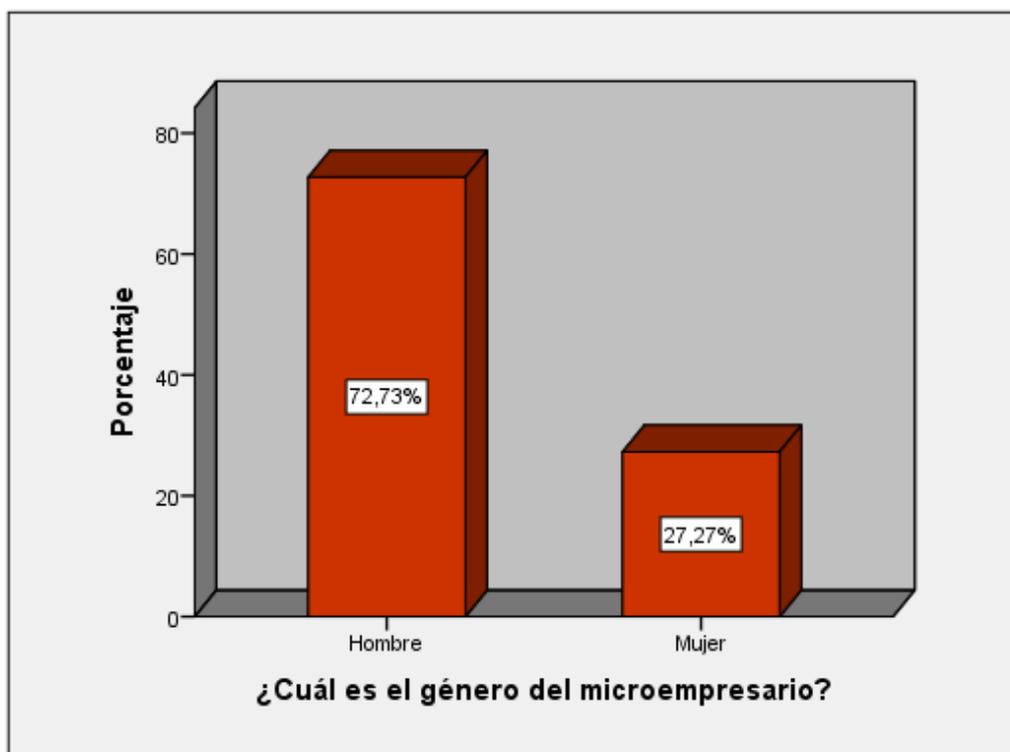
Los microempresarios de las mypes del sector comercio, rubro minimarket del distrito de Manantay, corresponden a rangos de edad adulta: “45 a 54 años” y de “55 años más” 36,4% respectivamente y de 35 a 44 años, 27,3%.

**Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	8	72,7	72,7	72,7
	Mujer	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 4: ¿Cuál es el género del microempresario?**



Fuente: Tabla 4

**DESCRIPCIÓN:**

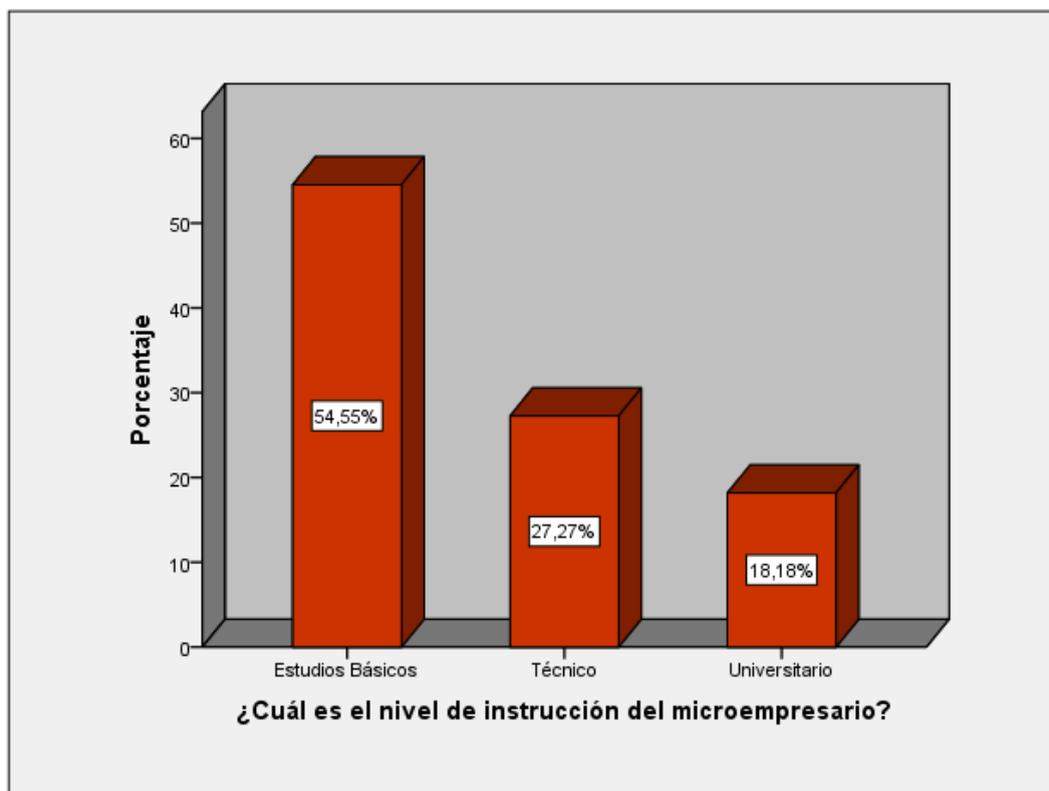
De acuerdo a los resultados la mayoría (72,7%) de las mypes del sector comercio, rubro minimarket son gerenciados por el género masculino, y 27,7% por el género femenino.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	6	54,5	54,5	54,5
	Técnico	3	27,3	27,3	81,8
	Universitario	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 5

### **DESCRIPCIÓN:**

Según los resultados obtenidos de la investigación, los microempresarios de las mypes del sector comercio, rubro minimarket del distrito de Manantay, el 54,5% tienen “estudios básicos” y 27,3% “técnicos”, este resultado puede representar una de las razones del desconocimiento a planes de mejora o cambios.

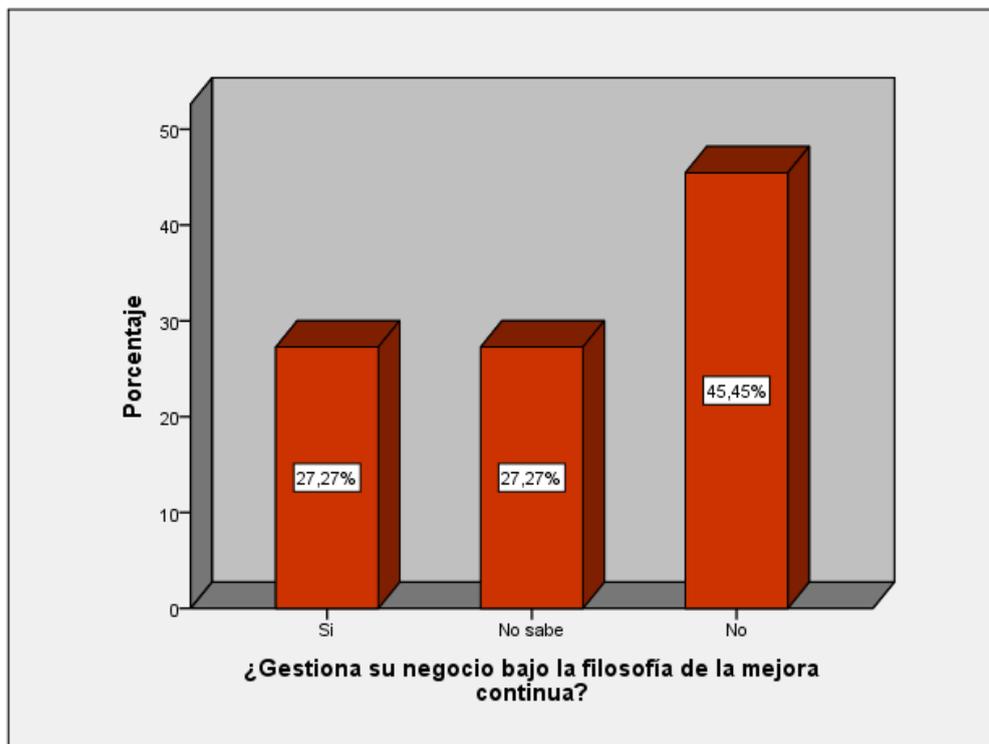
### **B. De la gestión de calidad:**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	27,3	27,3	27,3
	No sabe	3	27,3	27,3	54,5
	No	5	45,5	45,5	100,0
Total		11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 6

**DESCRIPCIÓN:**

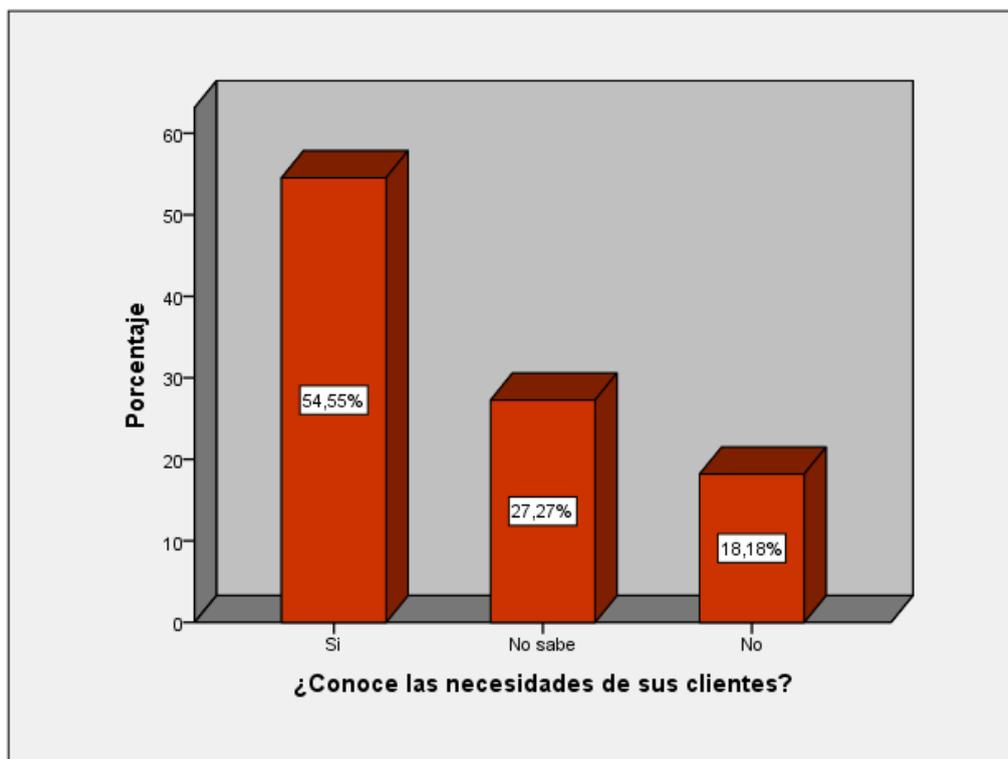
En la entrevista realizada a los microempresarios, se halla que cinco mypes no se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua y tres no conocen de esta filosofía. Dejando entrever un desconocimiento de prácticas de gestión de calidad en propietarios o gerentes.

**Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	54,5	54,5	54,5
	No sabe	3	27,3	27,3	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?**



Fuente: Tabla 7

**DESCRIPCIÓN:**

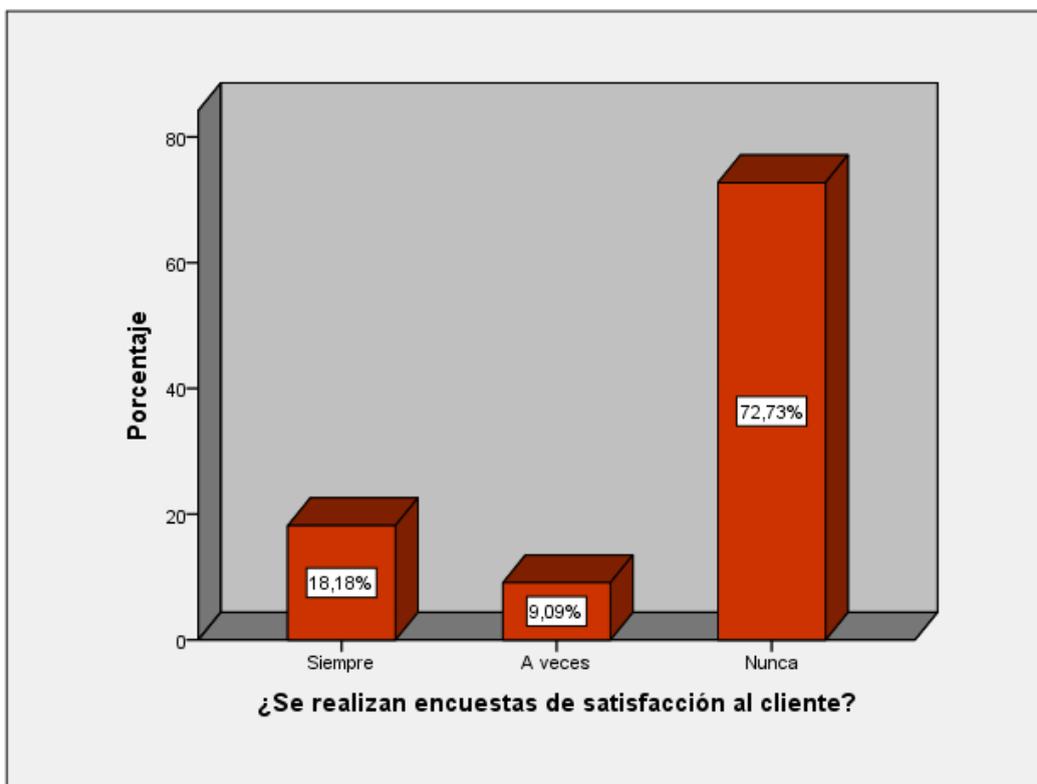
De acuerdo a los resultados obtenidos de las mypes encuestadas, el 54,5% conoce las necesidades de sus clientes, mediante la identificación e información acerca de sus expectativas para mejorar el servicio y atención.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	18,2	18,2	18,2
	A veces	1	9,1	9,1	27,3
	Nunca	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 8

### **DESCRIPCIÓN:**

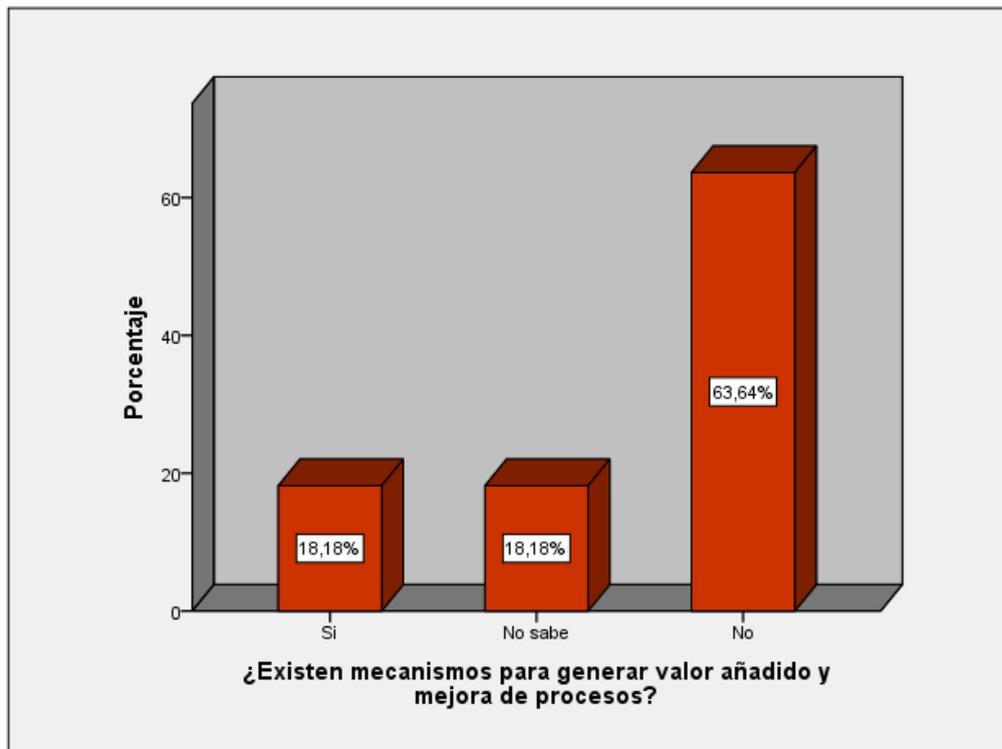
Un importante hallazgo es que la mayoría (72,7%) de los microempresarios del sector en estudio, no han realizado encuestas de satisfacción al cliente. De tal manera que no existe la prioridad de tomar en cuenta conocer el nivel de satisfacción de un cliente. Este enfoque debe ser desarrollado para direccionar las acciones.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	18,2	18,2	18,2
	No sabe	2	18,2	18,2	36,4
	No	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 9

**DESCRIPCIÓN:**

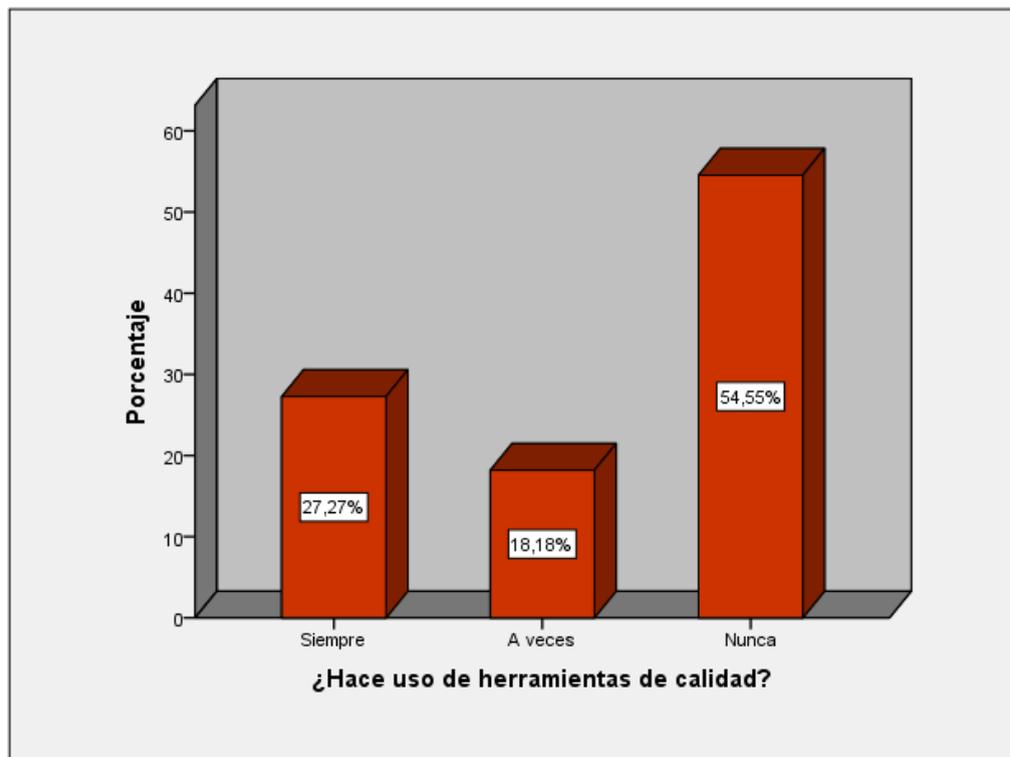
En las mypes del sector comercio, rubro minimarket del distrito de Manantay, la mayoría (63,6%), no cuenta con mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos del negocio. Este resultado es producto del desconocimiento de conceptos y técnicas de gestión.

**Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	27,3	27,3	27,3
	A veces	2	18,2	18,2	45,5
	Nunca	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?**



Fuente: Tabla 10

**DESCRIPCIÓN:**

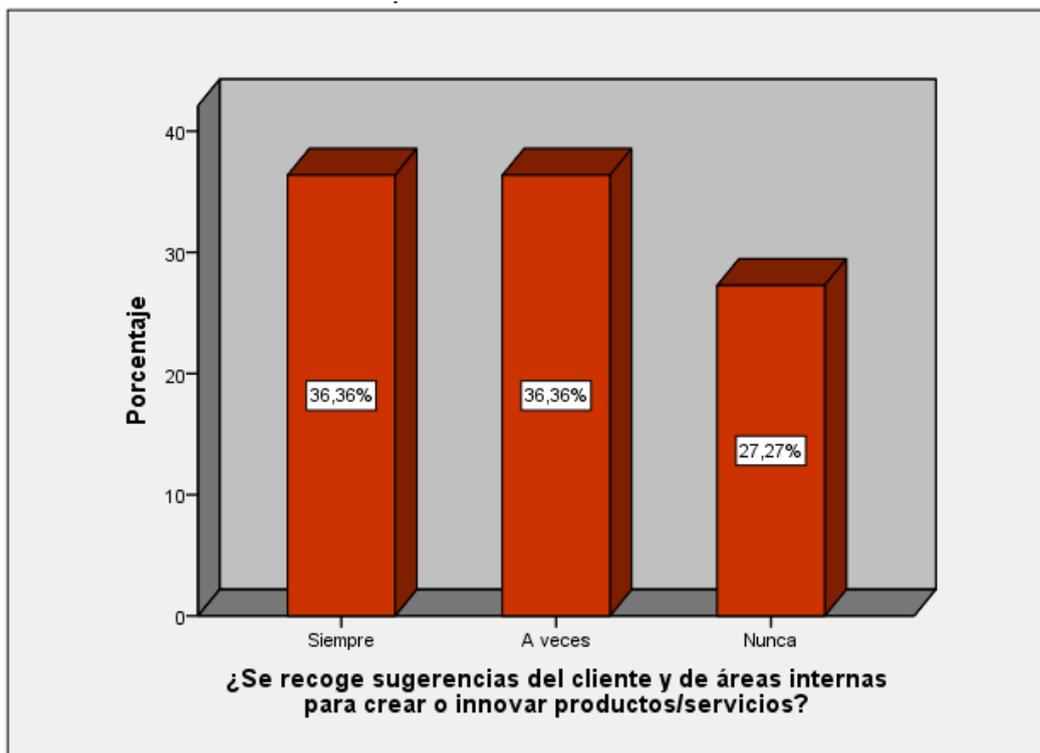
En la investigación realizada a las mypes del sector en estudio, da como resultado que la mayoría (54,5%) no hace uso de las herramientas de calidad dentro de su gerencia por desconocimiento de su aplicación. Sólo el 27,3% lo aplicó.

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

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

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 10

### DESCRIPCIÓN:

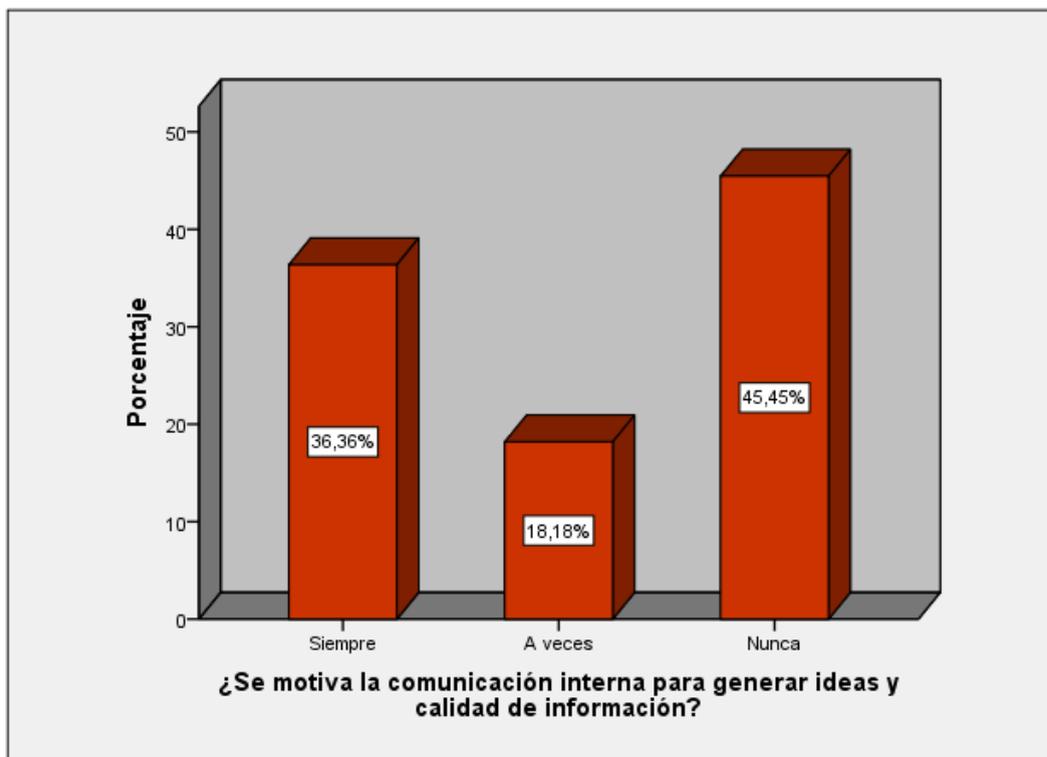
En la investigación, el 36,4% de las mypes indica que “siempre” recoge las sugerencias del cliente o áreas internas, inclusive. 36,4% “a veces”. Esto conlleva a que existe la necesidad de mejorar el enfoque en el cliente en la mayoría de las mypes.

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

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

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 11

**DESCRIPCIÓN:**

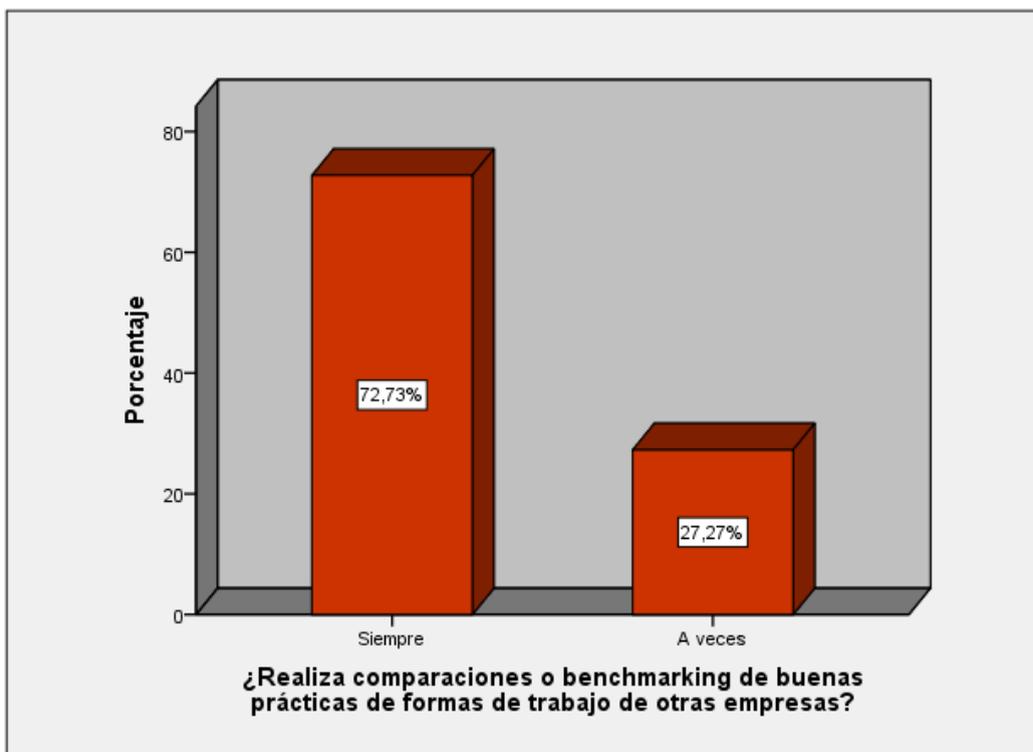
Es importante la comunicación y conveniente considerar las opiniones al interior de una organización. Sin embargo, en la investigación, el 45,5% de las mypes encuestadas indican que no es prioritario. 18.2% “a veces”.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	72,7	72,7	72,7
	A veces	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 12

### DESCRIPCIÓN:

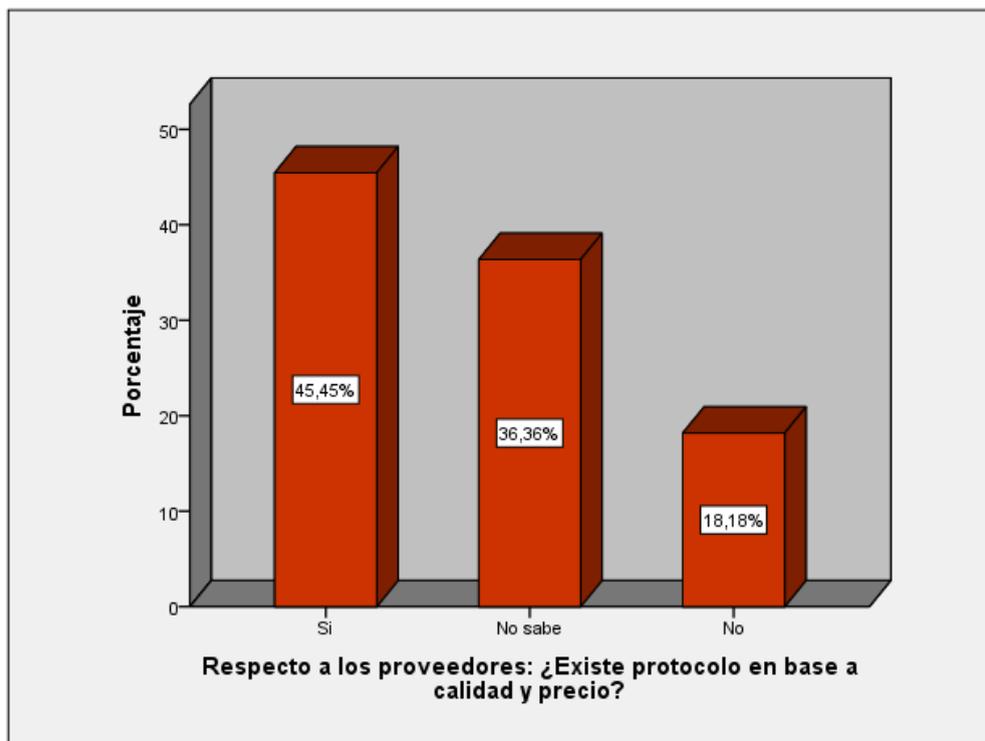
De acuerdo a la información recogida en la investigación, las mypes del sector comercio, rubro minimarket indica que el 72,7% “siempre” realiza las comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas del rubro; con el propósito de mejorar el servicio a sus clientes.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	45,5	45,5	45,5
	No sabe	4	36,4	36,4	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
Total		11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 13

**DESCRIPCIÓN:**

Según se observa en la tabla 14, cinco mypes del sector comercio, rubro minimarket del distrito de Manantay, cuentan con un protocolo basado en calidad y precio en su relación con sus proveedores; el 36,4% “no sabe” y 18,2% no tiene.

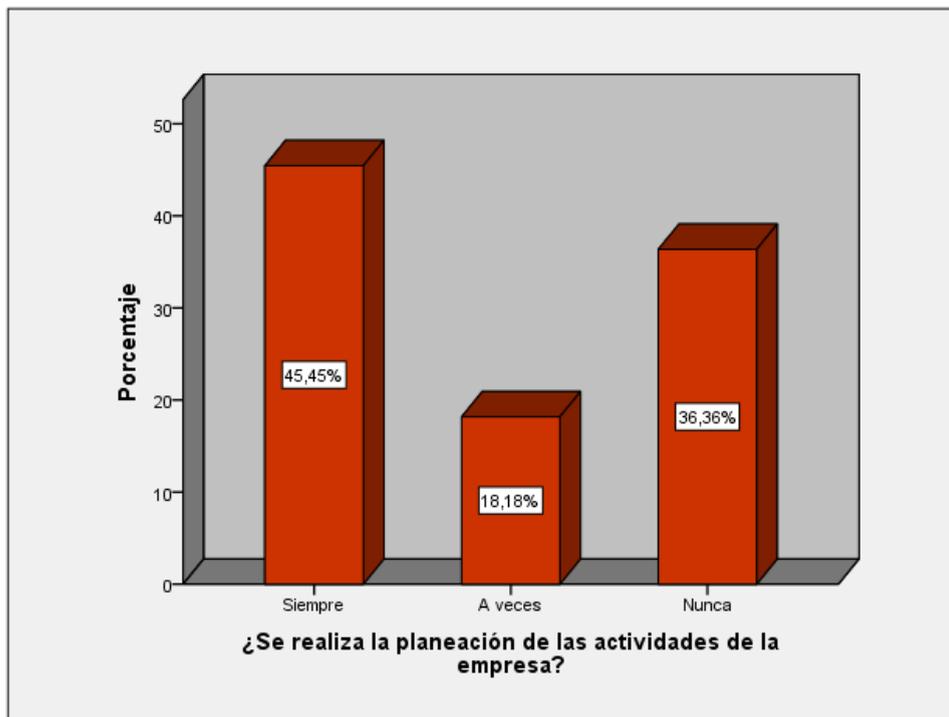
**C. De los procesos administrativos:**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	45,5	45,5	45,5
	A veces	2	18,2	18,2	63,6
	Nunca	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 14

**DESCRIPCIÓN:**

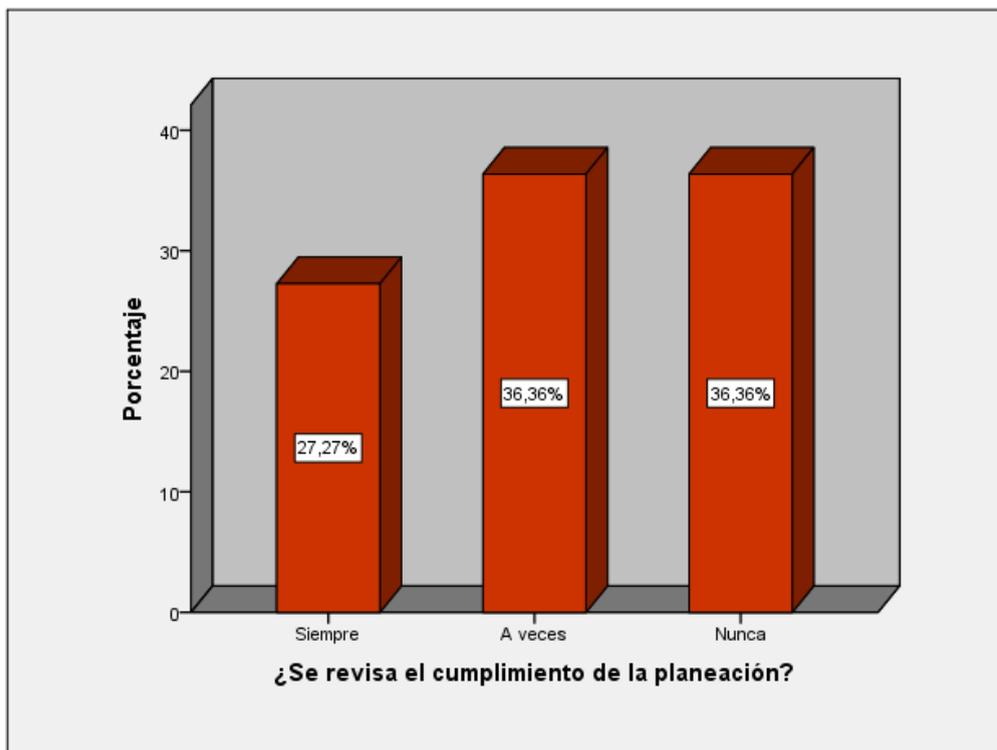
Un importante 45,5% de los microempresarios siempre realiza el plan de actividades de su empresa, ya que es conveniente identificar cada una de las tareas que deben realizar para alcanzar sus objetivos propuestos. Sin embargo, el 36,4% no utiliza esta herramienta de la administración.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	27,3	27,3	27,3
	A veces	4	36,4	36,4	63,6
	Nunca	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 15

**DESCRIPCIÓN:**

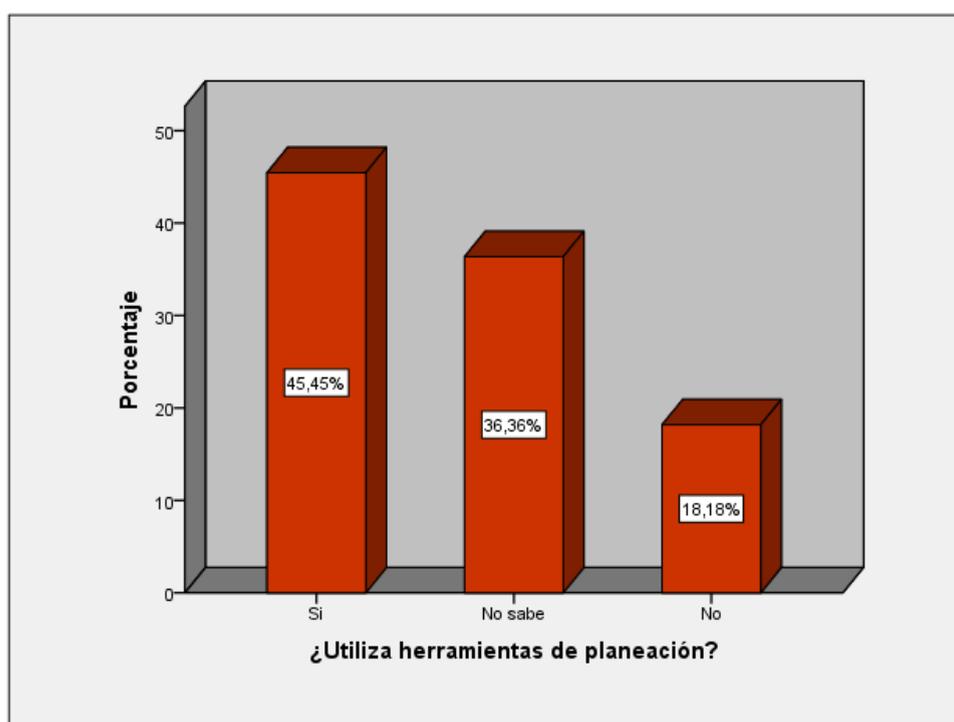
Según los resultados de la investigación, sólo el 27,3% revisa el cumplimiento de lo planificado. 36,4% lo realiza “a veces” y 36,4% “nunca” lo hace. Dando a conocer la falta de conocimiento a la importancia de esta herramienta de la administración.

**Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	45,5	45,5	45,5
	No sabe	4	36,4	36,4	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?**



Fuente: Tabla 16

**DESCRIPCIÓN:**

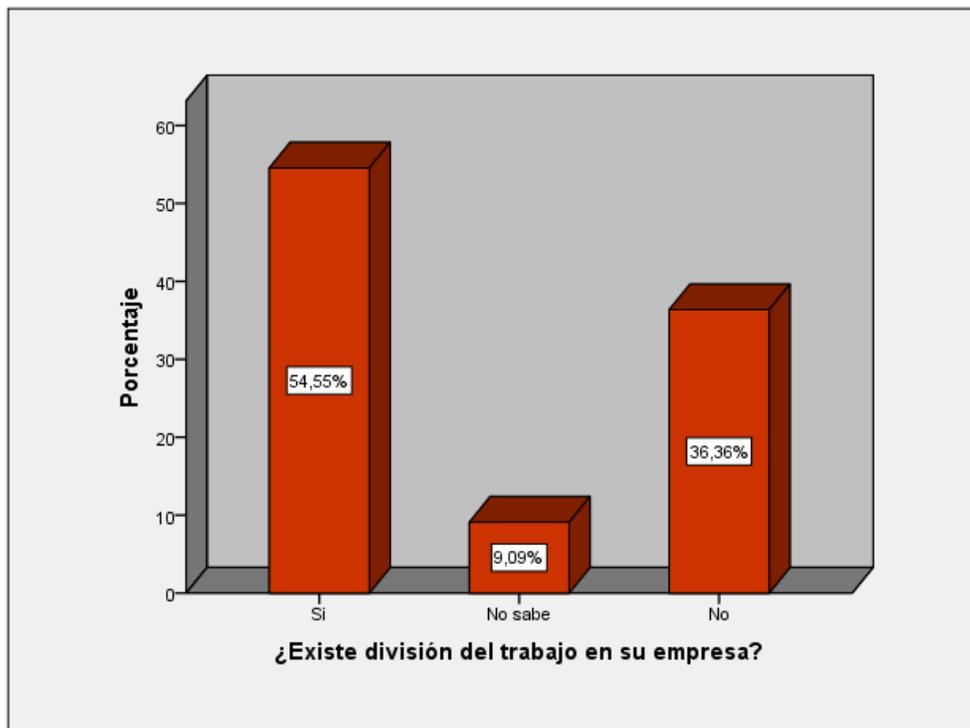
Como se muestra en la tabla 17, cuatro mypes del sector comercio, rubro minimarket no conoce o “no sabe” el uso de herramientas de planeación. Esto complica hacer posible y efectiva la planeación.

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

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

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 17

### **DESCRIPCIÓN:**

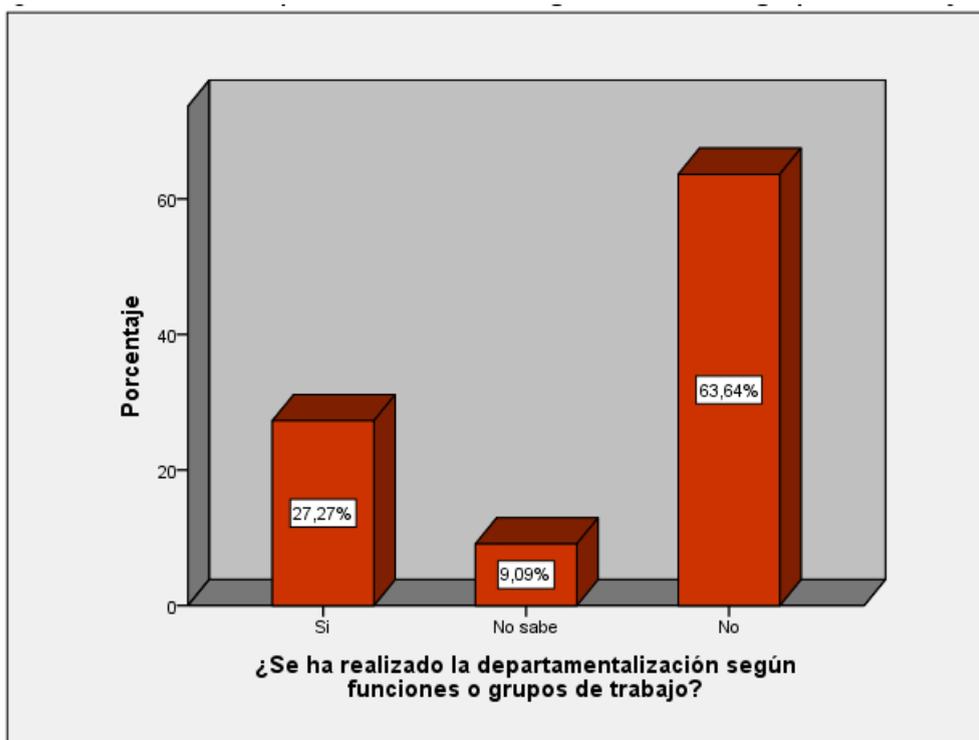
Los resultados obtenidos de la investigación, muestra que el 54,5% de las mypes del sector en estudio, ha realizado la división de trabajo, ya que existen tareas distintas que deben ser cubiertos por trabajadores especializados en cada una de ellas. El 36,4% no divide el trabajo, y un 9,1% “no sabe”.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	27,3	27,3	27,3
	No sabe	1	9,1	9,1	36,4
	No	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 18

### DESCRIPCIÓN:

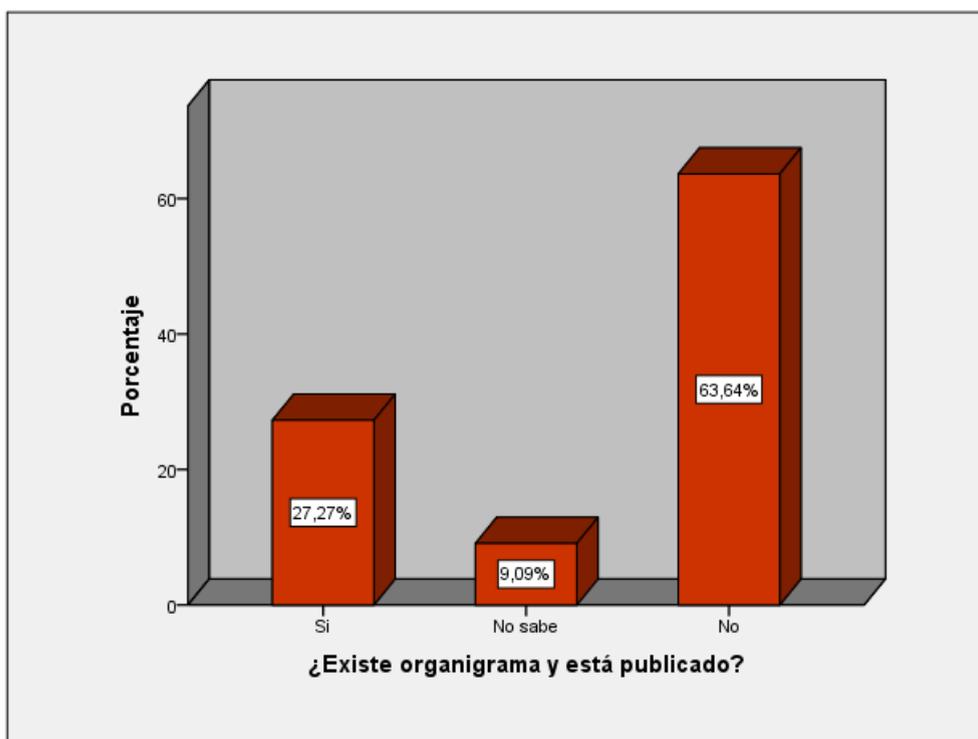
Los microempresarios del sector en estudio indican que la mayoría (63,6%) no realiza la departamentalización según sus funciones o grupos de trabajo, esto sucede por el desconocimiento que existe de administración. Sólo el 27,3% lo realiza.

**Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	27,3	27,3	27,3
	No sabe	1	9,1	9,1	36,4
	No	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 20: ¿Existe organigrama y está publicado?**



Fuente: Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:**

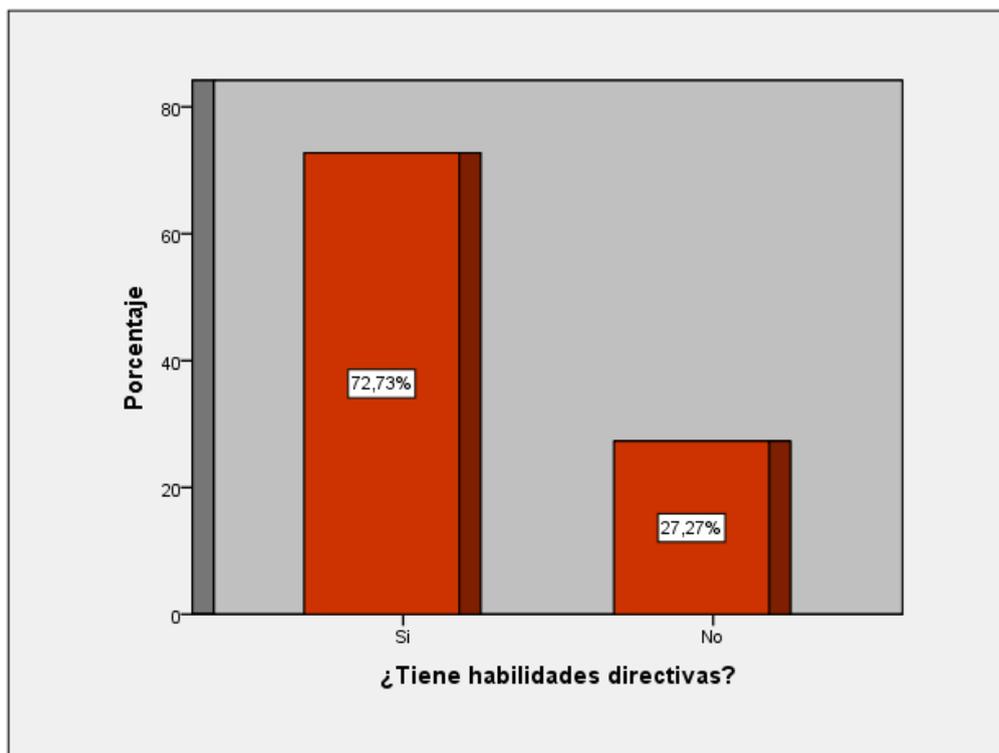
Según la investigación, el 63,6% no tiene organigrama en su negocio, prima el desconocimiento de administración, porque es consecuencia de la falta de departamentalización.

**Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?**

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

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 21: ¿Tiene habilidades directivas?**



Fuente: Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:**

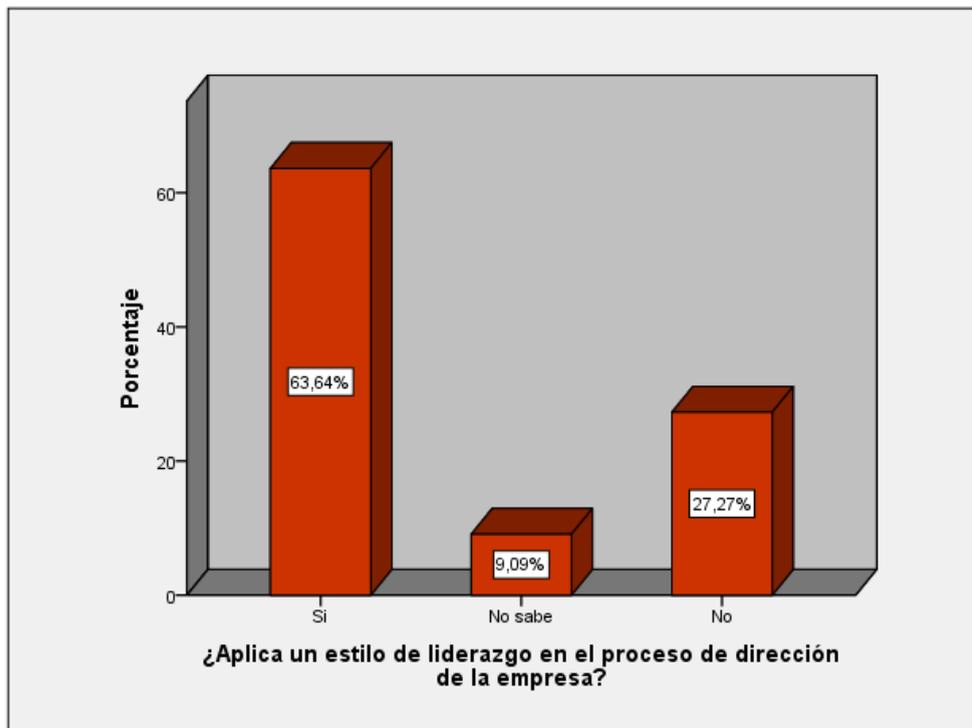
Según la investigación, el 72,7% de los microempresarios indica contar con habilidades directivas y que están asociadas a la efectividad del liderazgo, autoconocimiento, gestión de equipos, resolución de conflictos, etc.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,6	63,6	63,6
	No sabe	1	9,1	9,1	72,7
	No	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:**

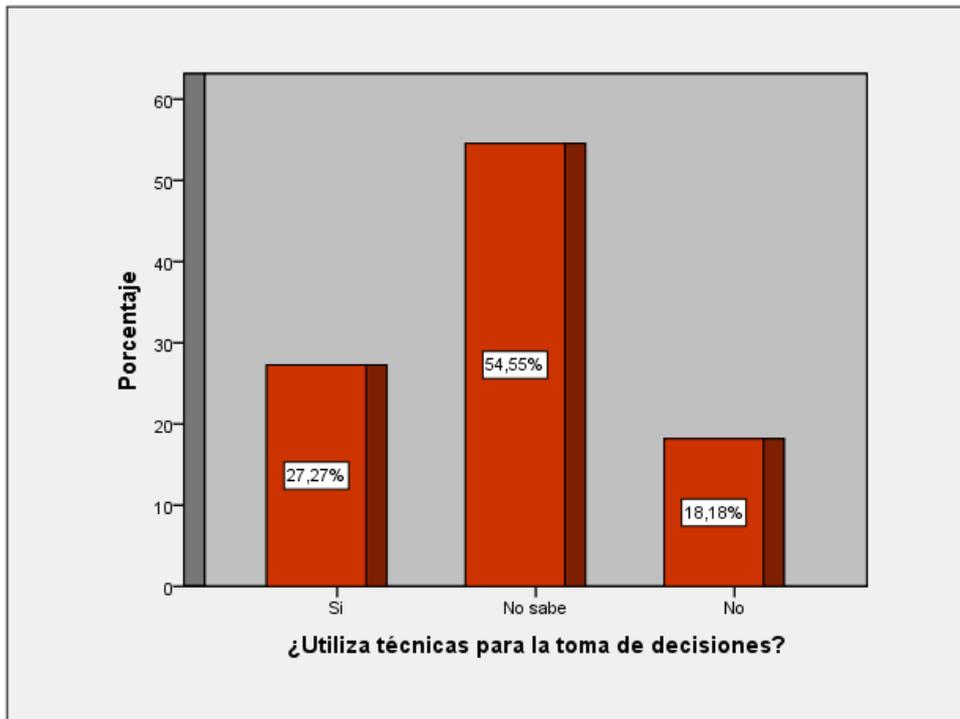
De la información obtenida de los microempresarios encuestados la mayoría (63,6%) aplica un estilo de liderazgo definido en su empresa; el 27,3% no y para el 9,1% “no sabe” del término liderazgo.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	27,3	27,3	27,3
	No sabe	6	54,5	54,5	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:**

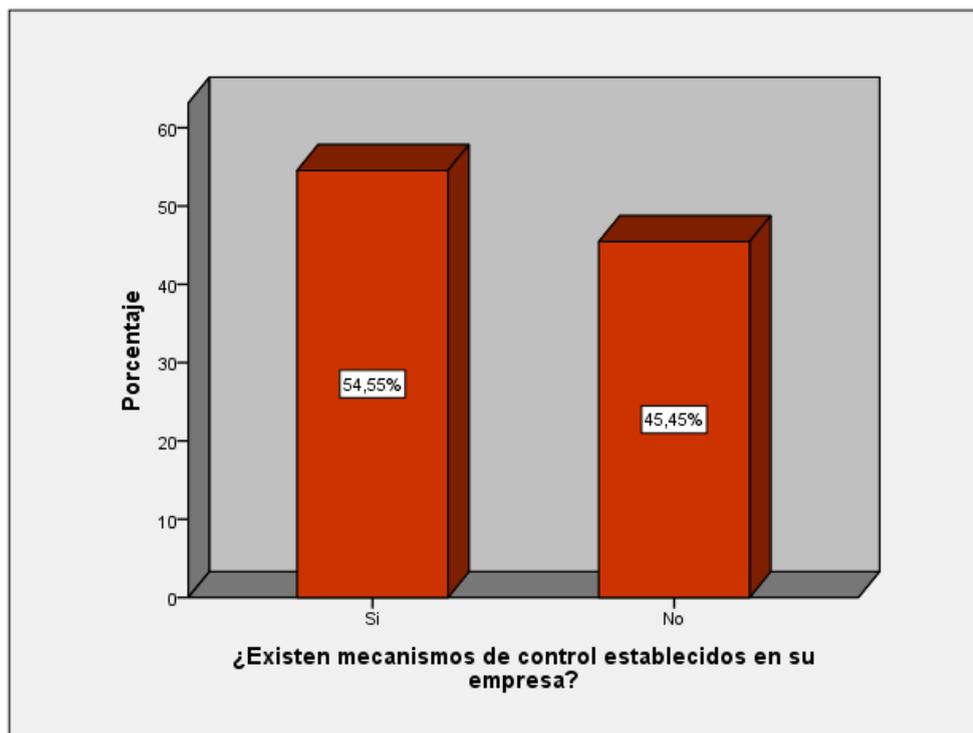
El 54,5% de los microempresarios dedicados al sector servicios, “no sabe” respecto a técnicas para la toma de decisiones; sólo el 27,3% indica que sí utiliza y el 18,2% definitivamente no las aplica, es más empírico.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	54,5	54,5	54,5
	No	5	45,5	45,5	100,0
Total		11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 19

### **DESCRIPCIÓN:**

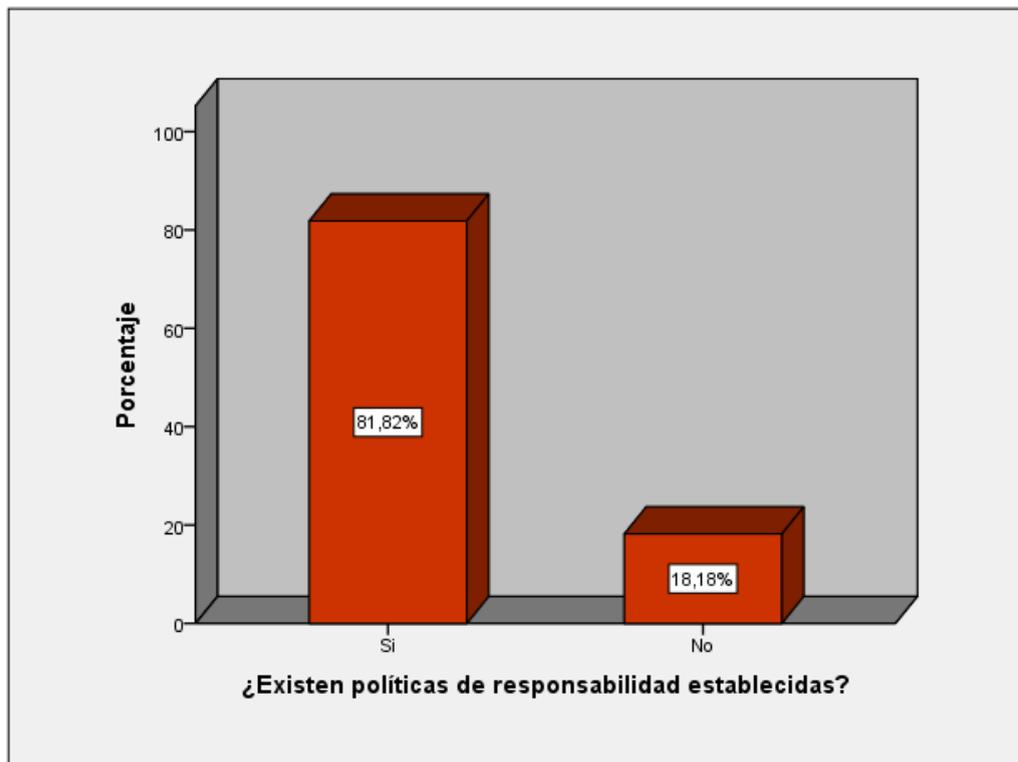
Los resultados de la investigación indican que el 54,5% tiene establecido mecanismos de control. Constituye una oportunidad de mejorar para el 45,5% de la muestra de mypes.

**Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**

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

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**



Fuente: Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:**

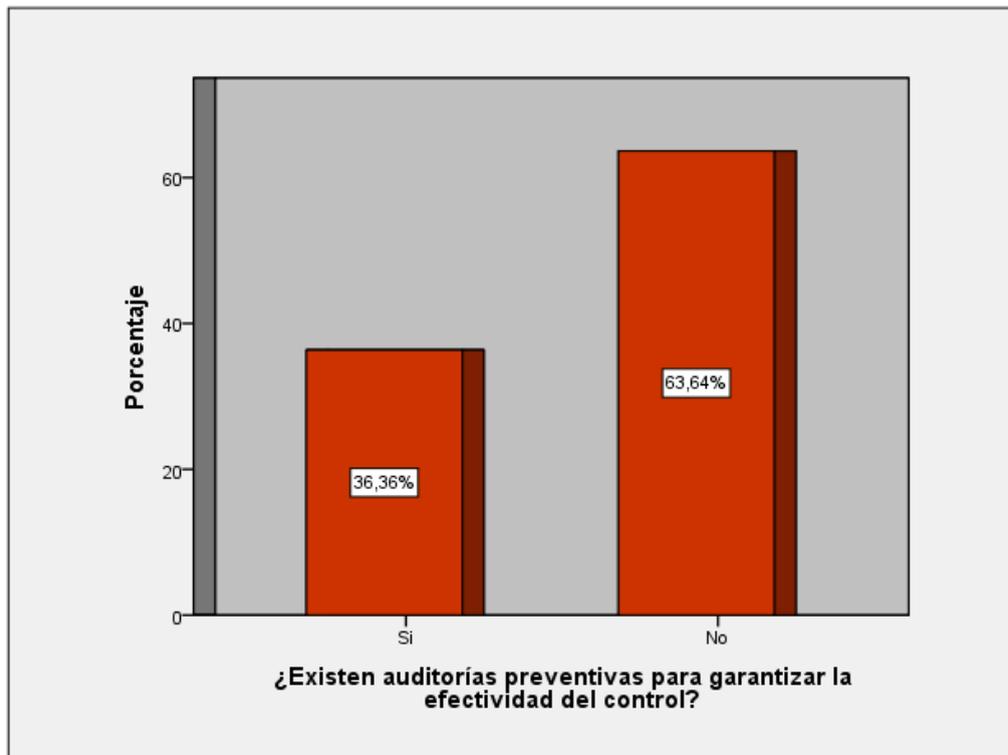
Los resultados adquiridos de la investigación, refieren que la mayoría (81,8%) tiene establecido políticas de responsabilidad en su empresa.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	36,4	36,4	36,4
	No	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:**

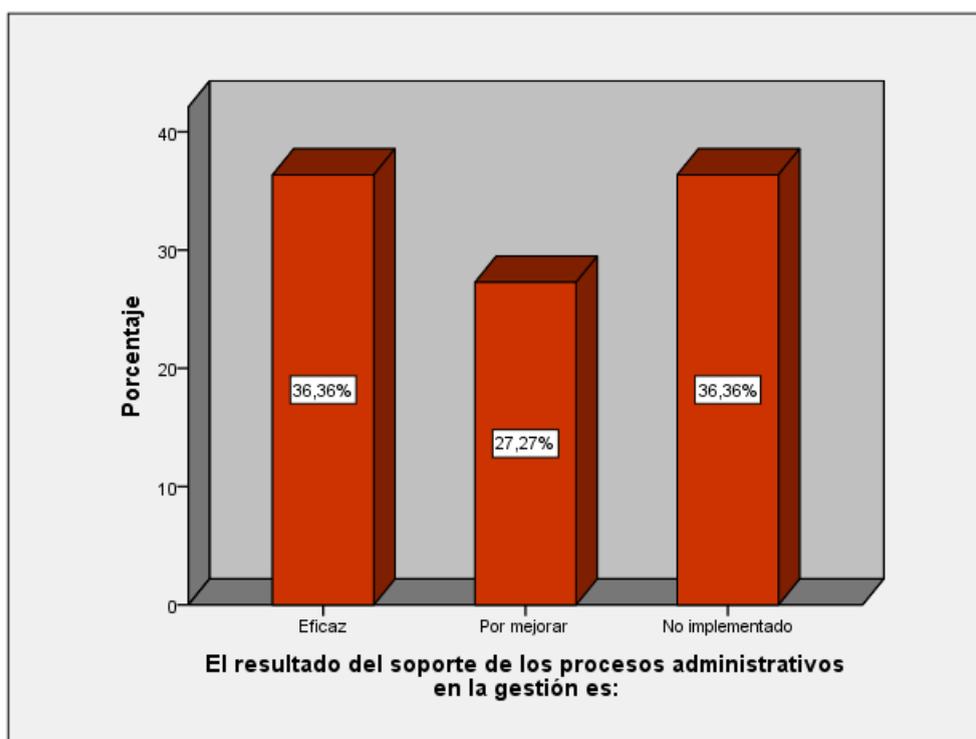
Según los resultados, el 63,6% de las mypes no aplican auditorías preventivas para garantizar la efectividad de control, constituyen una debilidad que puede ser una oportunidad de mejora.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	4	36,4	36,4	36,4
	Por mejorar	3	27,3	27,3	63,6
	No implementado	4	36,4	36,4	100,0
Total		11	100,0	100,0	

Fuente: datos recolectados en trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



Fuente: Tabla 19

### DESCRIPCIÓN:

Como se observa en la tabla 27, para el 36,4% de los microempresarios encuestados los procesos administrativos son eficaces; para el 27,3% “necesita mejorar su implementación” y para el 36,4% no están implementados.

## 5.2 Análisis de resultados

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que existe relación de la gestión de calidad con los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro minimarket- Manantay, 2019. Este resultado guarda relación con lo que sostiene **Guzmán, L. (2018)** que señala que la implementación de procesos administrativos ayuda a formar herramientas administrativas como por ejemplo el plan de mercadeo que ayudó a la gestión de las mypes a posicionarse en el mercado, acorde con lo que en este estudio se halla.

Lo contrario, sucede cuando las mypes que no tienen procesos administrativos apropiadamente implementados, impide el éxito de una gestión, las limita.

En lo que respecta a la variable gestión de calidad, los resultados de la investigación en la dimensión “Enfoque al cliente”, indican que el 72,7% de las mypes no realizan encuesta de satisfacción al cliente, esto representa que se carece de retroalimentación, es decir información de como el cliente percibe el nivel de servicio que se le brinda. Este resultado guarda relación con **López, V. (2019)** que indica la importancia de la relación calidad del servicio con la satisfacción de los clientes de una microempresa, siendo estratégico una evaluación de calidad de servicio que permita controlar oportunamente las actividades de la empresa. Así como reducir las falencias del servicio para obtener mayores beneficios económicos.

Con respecto a la dimensión “administración dinámica” tenemos al indicador “control”, que es una práctica aún débil en las mypes en estudio; un 45,5% no tiene mecanismos establecidos, así también 63,6% no realiza auditorías preventivas que ayude a detectar sesgos en la gestión.

Otro resultado que se obtuvo en la investigación fue que el 63.6% de las mypes carece de mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos. Este hallazgo evidencia que la gestión está limitada por la falta de guías, planes de mejora, manuales; este resultado es congruente con la investigación de **Franco, G. & Jiménez, J. (2016)**, que concluye que las mypes que no posean un manual de procedimientos administrativos, demuestran deficiencias y debilidades en su propio proceso administrativo, un inadecuado manejo del personal, desconocimiento de las funciones a realizar por empleado y las limitaciones de los mismos.

Respecto al indicador “Organización”, los resultados encuentran que el 54,5% de las mypes si ha realizado la división del trabajo, como estrategia organizativa, sin embargo, solo el 27,3% ha llegado a departamentalizar las funciones y tiene su organigrama. Este resultado responde a observaciones en el nivel de servicio.

Respecto al objetivo general planteado, existe una relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos, que solo se da en el 27,3% de las mypes encuestadas, porque los procesos administrativos si brindan el soporte para que el negocio alcance una gestión de calidad. Este resultado es reforzado en la investigación donde se precisa que la mayoría de las mypes no aplican en sus negocios las herramientas de gestión; así mismo no cuentan con equipos de alta tecnología, principios de una gestión incipiente y empírica.

### **5.3 Prueba de hipótesis**

Presentamos los supuestos de la prueba de hipótesis:

- La muestra para la investigación está conformada por 12 mypes del rubro minimarket del distrito de Manantay.

- La hipótesis nula  $H_0$  es la negación a la relación existente entre la variable independiente (Procesos Administrativos) y la variable dependiente (Gestión de Calidad), y la hipótesis alternativa  $H_a$  es la afirmación.
- Se utilizó el 95% del nivel de confiabilidad y 5% del nivel de significancia.
- Se acepta la hipótesis nula si el Valor de Sig (Bilateral) es mayor al nivel de significancia, caso contrario se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ .

Todo lo anterior con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen algún tipo de relación, asociación, se procedió a determinar:

#### **Prueba T para una muestra única.**

En la aplicación se obtuvo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000 el cual es menor a 0.05.

Este resultado es menor al nivel de significancia de 5%, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad.

#### **Coefficiente de correlación de Pearson**

En la aplicación de esta prueba se comprueba que existe correlación entre las variables de gestión de calidad y procesos administrativos, al hallar valores de significancia de 0.05 y 0.01 en la comparación de sus respectivas dimensiones, por lo tanto, son aceptables las tres hipótesis específicas planteadas.

## CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

- De acuerdo al objetivo general, se concluye que existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, de acuerdo a la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson cuyos valores de significancia alcanzados lo confirman.
- Respecto al primer objetivo específico, se concluye que existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (variable procesos administrativos).
- Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que existe relación entre gestión de procesos (variable gestión de calidad) y la administración mecánica/proceso organización (variable procesos administrativos).
- Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que existe relación entre la dimensión calidad de diseño de servicio (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos administrativos).

Aportes del investigador:

La presente investigación pone al alcance de las mypes del sector comercio rubro minimarket del distrito de Manantay la evidencia de que una

administración eficaz conlleva a una gestión de calidad, muy consecuente en negocios relacionados a la atención al cliente.

Valor agregado al usuario final:

La investigación ha logrado despejar dudas respecto al significado de los conceptos de administración y gestión de calidad.

## **6.2 Recomendaciones**

Se sugiere a los microempresarios del rubro minimarket, alinear su administración a la satisfacción del cliente, a fin de que cada proceso administrativo genere un valor agregado en el servicio.

Para tal objetivo, es importante implementar el uso de herramientas de calidad y difundir los propósitos de la filosofía de la mejora continua en todos los integrantes de la organización.

Por el avance de las comunicaciones y el internet, a los microempresarios les corresponde mantener la apertura a soluciones con TIC para brindar una atención más rápida a sus clientes.

Involucrar a su organización en el uso de las TIC, con la finalidad de mantener un nivel de desempeño y eficiencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ampuero, S. (2017). *Influencia de las tecnologías de información y comunicación en la función mediadora de las agencias de viaje de la ciudad de Arequipa, 2017.*(Tesis para optar el título profesional de licenciadas en turismo y hotelería - Arequipa – Perú). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.

Arenas, E. & Chaud, O.(2017). *Impacto del uso de las tics en la productividad de agencias de turismo en el mercado de Arequipa, 2017.* Tesis para optar el título profesional NDE licenciado en administración de negocios de la Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.

Arévalo, M. & Saldaña, M. (2018). *Formalidad de las agencias de viajes y turismo y su influencia en el nivel de satisfacción del turista que visita Tarapoto, departamento de San Martín, año 2016.* Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.

Benzaquen J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración.* México, México: Cengage Learning Editores

Cedeño, F. (2017). *Análisis de la gestión empresarial de la agencia de viajes y Tour Operador Ecuador Expeditions para obtener una cuota de mercado online.* Tesis para optar por el grado de Licenciado en hotelería y turismo de la Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica de fecha 25 de enero del 2016.

Guamán, K.(2019). *Análisis de la calidad del servicio, que presta la agencia de viajes VILCATUR CIA.LTDA. de la ciudad de Loja*. Tesis para la obtención del grado de Ingeniería en Administración Turística de la Universidad Nacional de Loja, Ecuador.

Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición*. Retrieved from [www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com](http://www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com)

López, V. (2019). *Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes del distrito de Huaraz, 2018*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.

Moreno, B. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, agencias de viaje, distrito de Calleria, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Calleria, Pucallpa, Perú.

Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos fondo editorial.

Pita Fernández, S., Pértegas Díaz, S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario

Universitario de A Coruña (España)  
CAD ATEN PRIMARIA 2002; 9: 76-78. Recuperado de  
[https://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti\\_cuali/cuanti\\_cuali.asp#diferencias](https://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp#diferencias)

Quispe, K. & Ramos, E. (2017). *Percepción de la calidad de servicio y propuesta de un plan de marketing en el restaurante turístico Rumi Blue, Lima- 2017*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración), Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

Ramírez, M. (2018). *El marketing viral y su incidencia en la fidelización del cliente de la agencia de viajes y turismo Tingo María Nunash Tours E.I.R.L - 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.

Rodríguez, C. (2010). *Investigación científica*. México: Pearson educación.

Rojas, R. (2018). *Atención al cliente y su relación con la fidelización en la agencia de viajes Shamiro Tours*. Tesis para optar por el título de licenciado en Administración en Turismo de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Perú.

Sánchez, R. (2018). *Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro agencias de viaje y guías turísticos, Huaraz, 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.

Sánchez & Pongo (2014). *Investigación científica*. Lima: edición CEPREDIM

- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2019). Características de las Micro y pequeñas empresas. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Villavicencio, J. (2019). *Análisis de la calidad del servicio que presta, la agencia de viaje Abad Castillo TRAVEL CIA.LTDA, en la ciudad de Loja – Ecuador* Tesis para la obtención del grado de Ingeniero en Administración Turística en la Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Yáñez, F. (2017). En su tesis “Plan de mejora de calidad para el área de servicio al cliente en la agencia de viajes Alimundo, Quito - Ecuador”. Tesis para optar por el título de Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas en la Escuela de Hospitalidad y Turismo, Quito, Ecuador.
- Zevallos, M. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad con el uso de las estrategias de marketing en la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viaje, Tarapoto, 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tarapoto, Perú.

## ANEXOS

### 1.- Prueba de fiabilidad

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

### Fiabilidad

**Escala: ALL VARIABLES**

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,950	,951	21

Fuente: SPSS IBM Statistics

## 2.- Prueba de correlaciones

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

<b>Prueba de muestra única</b>						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	8,281	10	,000	2,18182	1,5947	2,7689
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	6,708	10	,000	1,63636	1,0928	2,1799
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	10,293	10	,000	2,54545	1,9944	3,0965
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	9,925	10	,000	2,45455	1,9035	3,0056
¿Hace uso de herramientas de calidad?	8,333	10	,000	2,27273	1,6651	2,8804
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	7,618	10	,000	1,90909	1,3507	2,4675
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	7,347	10	,000	2,09091	1,4568	2,7250
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	9,037	10	,000	1,27273	,9589	1,5865
Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	7,286	10	,000	1,72727	1,1991	2,2555
¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	6,708	10	,000	1,90909	1,2750	2,5432
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	8,343	10	,000	2,09091	1,5325	2,6493
¿Utiliza herramientas de planeación?	7,286	10	,000	1,72727	1,1991	2,2555
¿Existe división del trabajo en su empresa?	6,143	10	,000	1,81818	1,1587	2,4777
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	8,480	10	,000	2,36364	1,7426	2,9847
¿Existe organigrama y está publicado?	8,480	10	,000	2,36364	1,7426	2,9847
¿Tiene habilidades directivas?	5,487	10	,000	1,54545	,9179	2,1731
¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	5,871	10	,000	1,63636	1,0153	2,2574
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	9,037	10	,000	1,90909	1,4384	2,3798
¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	6,062	10	,000	1,90909	1,2074	2,6108
¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	5,590	10	,000	1,36364	,8201	1,9072
¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	7,470	10	,000	2,27273	1,5948	2,9506

Sig (bilateral menor a 0.05).

# Coefficiente de correlación de Pearson:

Para evaluar nivel de significancia entre las variables al 99%.

		Correlaciones																				
		¿Osteiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	¿Conoce las necesidades de sus clientes?	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	¿Hace uso de herramientas de calidad?	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o mejorar productos/servicios?	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	Respecto a los procedimientos ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	¿Utiliza herramientas de planeación?	¿Existe división del trabajo en su empresa?	¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	¿Existe organigrama y está publicado?	¿Tiene habilidades directivas?	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	¿Existen preventivas para garantizar la efectividad del control?
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	1	.386	.127	.671	.311	.576	.584	.356	.370	.265	.250	.370	.370	.159	.281	.111	.214	.520	.458	.463	.392
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.386	1	.329	.425	.559	.638**	.702*	.289	.457	.214	.351	.457	.538	.596	.596	.474	.618**	.667*	.222	.222	.379
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.127	.329	1	.635*	.453	.227	.188	.356	.254	.070	.067	.254	.260	.372	.372	.356	.156	.269	-.170	.274	.644
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.671	.425	.635*	1	.760**	.607	.468	.427	.522	.446	.520	.522	.486	.603*	.427	.372	.601	.170	.329	.439	.251
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.311	.559	.453	.760**	1	.701**	.671**	.516	.677*	.616*	.762**	.677*	.625*	.946**	.946**	.516	.489	.832**	.346	.398	.677*
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.576	.638**	.227	.607	.701**	1	.904**	.585	.417	.243	.447	.417	.345	.698**	.698**	.328	.343	.643**	.796**	.351	.390
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.584	.702*	.188	.458	.671**	.904**	1	.619*	.306	.122	.371	.306	.128	.761**	.761**	.165	.156	.770**	.719*	.476	.496
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.356	.289	.356	.227	.516	.585	.619*	1	.223	.062	.127	.223	.099	.442	.442	.389	.261	.770**	.321	.379	.530
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.282	.389	.283	.190	.104	.058	.042	.510	.857	.581	.510	.772	.173	.173	.173	.808	.951	.237	.438	.006	.510
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.370	.457	.254	.622	.672*	.417	.306	.223	.1	.806**	.807**	1.000**	.836**	.563	.563	.495	.538	.677*	.089	.488	.733*
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.262	.157	.452	.100	.022	.202	.360	.510	.000	.003	.000	.001	.071	.071	.122	.098	.022	.796	.130	.020	.610
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.265	.214	.070	.446	.616*	.243	.122	.062	.806**	1	.804*	.806**	.844**	.500	.500	.515	.646*	.591	.082	.310	.764**
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.432	.527	.837	.169	.043	.471	.720	.857	.000	.000	.000	.001	.117	.117	.117	.105	.032	.055	.787	.354	.006
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.260	.351	.067	.520	.762**	.447	.371	.187	.807**	.804**	1	.807**	.758**	.734*	.734*	.446	.568	.702*	.356	.243	.802*
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.450	.289	.846	.101	.008	.188	.202	.581	.003	.000	.007	.010	.010	.170	.170	.068	.016	.205	.471	.003	.003
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.370	.457	.254	.622	.672*	.417	.306	.223	1.000**	.806**	.807**	1	.836**	.563	.563	.495	.538	.677*	.089	.488	.733*
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.262	.157	.452	.100	.022	.202	.360	.510	.000	.003	.001	.071	.071	.122	.098	.022	.796	.130	.020	.610	.010
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.159	.538	.260	.486	.625*	.345	.128	-.099	.836**	.844**	.756**	.836**	1	.521	.521	.773**	.801**	.701**	.177	.092	.661**
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.641	.688	.441	.130	.040	.299	.709	.772	.001	.001	.007	.001	.100	.100	.005	.003	.016	.602	.789	.027	.027
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.281	.596	.372	.683*	.946**	.689*	.761**	.442	.563	.500	.734*	.563	.521	1.000**	1	.442	.404	.828**	.452	.340	.741**
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.402	.053	.260	.020	.000	.017	.007	.173	.071	.117	.010	.071	.100	.000	.173	.218	.002	.163	.306	.009	.009
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.281	.596	.372	.683*	.946**	.689*	.761**	.442	.563	.500	.734*	.563	.521	1.000**	1	.442	.404	.828**	.452	.340	.741**
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.402	.053	.260	.020	.000	.017	.007	.173	.071	.117	.010	.071	.100	.000	.173	.218	.002	.163	.306	.009	.009
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.281	.596	.372	.683*	.946**	.689*	.761**	.442	.563	.500	.734*	.563	.521	1.000**	1	.442	.404	.828**	.452	.340	.741**
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.111	.553	.356	.427	.516	.328	.165	.083	.495	.515	.445	.495	.773**	.442	.442	1	.047**	.694*	.261	.241	.463
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.744	.077	.283	.190	.104	.325	.028	.808	.122	.105	.170	.122	.005	.173	.173	.000	.018	.438	.476	.152	.152
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.214	.474	.156	.372	.489	.243	.156	.021	.538	.646*	.568	.646*	.404	.404	.942**	1	.716*	.377	.194	.546	.546
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.628	.141	.647	.260	.127	.302	.646	.951	.088	.032	.068	.088	.003	.218	.218	.000	.003	.218	.254	.567	.082
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.520	.816**	.269	.601	.832**	.843**	.770**	.389	.677*	.591	.702*	.677*	.701**	.826**	.826**	.694*	.716*	1	.671*	.417	.746**
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.101	.002	.424	.050	.001	.001	.006	.237	.022	.055	.016	.022	.016	.002	.002	.016	.013	.024	.202	.009	.009
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.458	.667*	-.170	.170	.346	.786**	.719*	.261	.089	.092	.356	.089	.177	.452	.452	.261	.377	.671**	1	.043	.311
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.156	.025	.618	.618	.297	.603	.013	.438	.796	.767	.283	.796	.662	.163	.163	.438	.264	.624	.900	.353	.353
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.392	.379	.044	.438	.673*	.438	.039	.733*	.744**	.822**	.744**	.822**	.744**	.741**	.741**	.463	.546	.741**	1	.351	.351
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.233	.251	.898	.176	.022	.235	.120	.910	.010	.006	.003	.010	.027	.009	.009	.152	.082	.008	.353	.282	.282
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	N	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

### 3.- Cronograma

**Tabla 28:** Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2019															
		AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	■															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.				■												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				■												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				■												
5	Mejora del marco teórico					■					■						
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■					■					
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						■										
8	Ejecución de la metodología						■										
9	Resultados de la investigación							■		■	■				■		
10	Conclusiones y recomendaciones								■			■		■			
11	Redacción del pre informe de Investigación.								■								
12	Redacción del informe final												■	■	■		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														■	■	
14	Presentación de ponencia en sustentación																■
15	Redacción de artículo científico																■

*Fuente: elaborado por Christian Tuesta*

#### 4.- Presupuesto

**Tabla 29:** Presupuesto general

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
<b>Suministros (*)</b>			
· Folder (docena)	10	1	10.00
· Fotocopias	0.1	832	83.20
· Empastado	60	1	60.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	13	2	26.00
· Anillados	6	8	48.00
· Lapiceros	4	6	24.00
· USB	24	1	24.00
<b>Servicios</b>			
· Internet (horas)	1	60	60.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
· Taller de titulación	3100	1	3100.00
<b>Sub total</b>			<b>3535.20</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	8	16	128.00
<b>Sub total</b>			<b>128.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>3663.20</b>
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
· 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
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>4315.20</b>

*Fuente: elaborado por Christian Tuesta*

5.- Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

ENCUESTA

**Instrucciones:**

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

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

**Encuestado:**

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

**A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO**

**1. ¿Cuál es la edad del microempresario?**

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

**2. ¿Cuál es el género del microempresario?**

a) Hombre                      b) Mujer

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

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

**B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

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

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

**5. ¿Conoce las necesidades de sus clientes?**

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

**6. ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**

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

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

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

**8. ¿Hace uso de herramientas de calidad?**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

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

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

**14. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**

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

**15. ¿Utiliza herramientas de planeación?**

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

**16. ¿Existe división del trabajo en su empresa?**

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

**17. ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones?**

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

**18. ¿Existe organigrama y está publicado?**

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

**19. ¿Tiene habilidades directivas?**

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

**20. ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**

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

**21. ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**

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

**22. ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?**

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

**23. ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**

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

**24. ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**

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

**25. El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:**

a) Eficaz ( )      b) Ineficaz ( )      c) No es necesario ( )

Manantay, octubre del 2019

6.- Evidencia trabajo de campo.

