



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

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

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

**AUTORA:**

**BACH. ALANYA CAQUIAMARCA, JESSY BEATRIZ**

**ORCID: 0000-0002-5474-6196**

**ASESOR:**

**MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, 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 comercial, rubro distribuidoras de abarrotes - Callería, 2019.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Alanya Caquiamarca, Jessy Beatriz

**ORCID: 0000-0002-5474-6196**

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

**ORCID: 0000-0001-8173-701X**

Sáenz Villaverde Marleni Felicita

**ORCID: 0000-0001-9818-7130**

Mozombite Armas, José Wilson

**ORCID:0000 – 0001-5070-4450**

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

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

**Secretario**

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 mis queridos padres,

A mi asesor

MBA. Crysber Valdiviezo Saravia,

por su apoyo y perseverancia.

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermano por sus  
atenciones.

A mi novio, por su cariño y presencia.

## RESUMEN

La investigación ha tenido por objetivo determinar la relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, 2019. Como problemática se planteó la falta de implementación de procesos administrativos que afecta la gestión de las microempresas de este rubro. La investigación se justifica, porque permitió conocer las características de la gestión de las distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería y sus esfuerzos por lograr un cliente satisfecho de los servicios que brindan. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, tiene soporte de procesos administrativos eficaces? La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, correlacional. El instrumento con 25 preguntas permitió obtener los siguientes resultados: los microempresarios son en mayoría del sexo femenino y cuenta con estudios técnicos. De la gestión de calidad: están enfocados en la mejora continua, conocen las necesidades de sus clientes. Solo el 28,6% utiliza herramientas de gestión; aplican el benchmarking como práctica para implementar buenas prácticas de gestión. De los procesos administrativos: sólo el 28,6% planifica adecuadamente sus operaciones, pero solo el 21,4% lo cumple. No utilizan organigrama, por lo tanto, la organización es informal. Los microempresarios indican que poseen habilidades directivas, pero no aplican técnicas para la toma de decisiones. Finalmente, los microempresarios consideran que se debe mejorar el nivel de implementación y aplicación de los procesos administrativos para ser eficaces a la gestión del negocio.

**Palabras clave:** Abarrotes, calidad, distribuidoras, gestión, procesos administrativos.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between quality management and administrative processes in the mypes of the commercial sector, a grocery distribution item in the Callería district, 2019. The lack of implementation of administrative processes that affect the management of microenterprises in this area was raised as a problem. The investigation is justified, because it allowed to know the characteristics of the management of the distributors of groceries of the district of Callería and their efforts to obtain a satisfied client of the services that they offer. For this reason, the following statement was proposed: Does quality management in the mypes of the commercial sector, the category of grocery distributors of the Callería district, have the support of effective administrative processes? The methodology was characterized by being quantitative, descriptive-correlational level and nonexperimental, transverse, correlational design. The instrument with 25 questions allowed to obtain the following results: the microentrepreneurs are mostly female and have technical studies. Quality management: they are focused on continuous improvement, they know their clients' needs. Only 28.6% use management tools; they apply benchmarking as a practice to implement good management practices. Of the administrative processes: only 28.6% plan their operations properly, but only 21.4% comply. They do not use organization charts, therefore, the organization is informal. Micro-entrepreneurs indicate that they have managerial skills, but do not apply decision making techniques. Finally, microentrepreneurs consider that the level of implementation and application of administrative processes must be improved in order to be effective in business management.

**Keywords:** Groceries, quality, distributors, management, administrative processes.



# ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	15
1.2 Objetivos de la investigación .....	16
1.2.1 Objetivo general .....	16
1.2.2 Objetivos específicos .....	16
1.3.1 Justificación teórica.....	17
1.3.2 Justificación metodológica.....	17
1.3.3 Justificación práctica.....	17
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	18
2.1 Antecedentes .....	18
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	18
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	20
2.1.3 Antecedentes regionales.....	21
2.1.4 Antecedentes locales .....	23
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	24
2.2.1 Proceso Administrativo.....	24
2.2.2 Calidad .....	26
2.2.2.1 Perspectivas, enfoque y dimensiones de la calidad.....	27
2.2.3 Calidad y cultura organizacional.....	28
2.2.4 La calidad, marketing y ventas .....	28
2.2.4 Calidad en los bienes y servicios .....	30
2.2.5 El servicio .....	31

2.2.6 Ciclo del servicio .....	32
2.3 Marco conceptual .....	33
2.3.1 Glosarios de términos.....	33
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS .....	35
3.1 Hipótesis general .....	35
3.2 Hipótesis específicas .....	35
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
4.1 Diseño de investigación .....	36
4.1.1 Tipo de investigación .....	37
4.1.2 Nivel de investigación.....	37
4.2 Población y muestra .....	37
4.2.1 Población.....	37
4.2.2 Muestra .....	38
4.3 Definición y operacionalización de las variables .....	40
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
4.4.1 Técnicas .....	44
4.4.2 Instrumentos.....	44
4.5 Plan de análisis .....	44
4.6 Matriz de consistencia .....	46
4.7 Principios éticos .....	52
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
5.1 Resultados .....	54
A. Del microempresario:.....	54
B. De la gestión de calidad: .....	57
C. De los procesos administrativos: .....	66
5.2 Análisis de resultados.....	80
5.3 Prueba de hipótesis.....	82
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	84
6.1 Conclusiones .....	84
6.2 Recomendaciones.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS .....	91
1.- Prueba de fiabilidad .....	91
2.- Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95% .....	92

3.- Coeficiente de correlación de Pearson:.....	94
4.- Cronograma .....	102
5.- Presupuesto .....	104
6.- Instrumento .....	105
7.- Evidencias de trabajo de campo.....	109

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de mypes distribuidoras de abarrotos en Callería. ....	39
Tabla 2 : Definición y operacionalización de las variables .....	40
Tabla 3: Matriz de consistencia de la investigación .....	45
Tabla: 4 ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	53
Tabla 5: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	54
Tabla 6: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	55
Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	56
Tabla 8: ¿Conoce las necesidades de sus clientes? .....	57
Tabla 9: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?.....	58
Tabla 10: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? .....	59
Tabla 11: ¿Hace uso de herramientas de calidad? .....	60
Tabla 12: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios? .....	61
Tabla 13:¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	62
Tabla 14: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa? .....	63
Tabla 15: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?.....	64
Tabla 16: ¿Se planifica las actividades de la empresa? .....	65
Tabla 17: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?.....	66

Tabla 18: ¿Utiliza herramientas de planeación? .....	67
Tabla 19: ¿Se da la división del trabajo en su empresa? .....	68
Tabla 20: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo? .....	69
Tabla 21: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado? .....	70
Tabla 22: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas? .....	71
Tabla 23: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo? .....	72
Tabla 24: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones? .....	73
Tabla 25: ¿Existen mecanismos de control en su empresa? .....	74
Tabla 26: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas? .....	75
Tabla 27: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control? .....	76
Tabla 28: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es: .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Los elementos básicos del proceso administrativo .....	25
Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	53
Figura 3: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	54
Figura 4: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	55
Figura 5 : ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	56
Figura 6: ¿Conoce las necesidades de sus clientes? .....	57
Figura 7: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	58
Figura 8: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? .	59
Figura 9: ¿Hace uso de herramientas de calidad? .....	60
Figura 10: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios? .....	61
Figura 11: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	62
Figura 12: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas de su empresa? .....	63
Figura 13: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio? .....	64
Figura 14: ¿Se planifica las actividades de la empresa? .....	65
Figura 15: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación? .....	66
Figura 16: ¿Utiliza herramientas de planeación? .....	67
Figura 17: ¿Se da la división del trabajo en su empresa? .....	68
Figura 18: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo? .....	69
Figura 19: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado? .....	70

Figura 20: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas? .....	71
Figura 21: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?.....	72
Figura 22: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones? .....	73
Figura 23: ¿Existen mecanismos de control en su empresa? .....	74
Figura 24: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas? .....	75
Figura 25: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?.....	76
Figura 26: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es: .....	77

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

La investigación se justifica, porque permitió conocer las características de la gestión de las mypes de distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería y sus esfuerzos por lograr un cliente satisfecho por los productos que comercializa. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, tiene soporte de procesos administrativos eficaces? La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, correlacional. El instrumento utilizado contó con 25 preguntas permitieron obtener los siguientes resultados: los microempresarios son en mayoría del sexo femenino y cuenta con estudios técnicos. De la gestión de calidad: están enfocados en la mejora continua, conocen las necesidades de sus clientes. Solo el 28,6% utiliza herramientas de gestión; aplican el benchmarking como práctica para implementar buenas prácticas de gestión. De los procesos administrativos: sólo el 28,6% planifica adecuadamente sus operaciones, pero solo el 21,4% lo cumple. No utilizan organigrama, por lo tanto, la organización es informal. Los microempresarios indican que poseen habilidades directivas, pero no aplican técnicas para la toma de decisiones.

La investigación finalmente determina que las mypes del rubro distribuidoras de abarrotes deben mejorar el nivel de implementación y aplicación de los procesos administrativos para ser eficaces a la gestión del negocio (64,3%), así mismo, existe relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos



evidenciados en las pruebas de correlación de Pearson en las que se obtuvo índices de correlación positiva.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, requieren del soporte de procesos administrativos eficaces y eficientes?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, 2019.
  
- Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica (dirección, liderazgo) en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, 2019.

- Establecer la relación entre la dimensión gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, 2019.

### **1.3 Justificación de la investigación**

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

#### **1.3.1 Justificación teórica**

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

#### **1.3.2 Justificación metodológica**

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

#### **1.3.3 Justificación práctica**

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

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

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Galeando, J. & Peña, E. (2017).** En su investigación: “Mejoramiento de los procesos administrativos en el área logística en el centro de distribución colombiana S.A.”; ubicado en Bogotá, para optar el título de Ingeniero Industrial en la Universidad libre de Colombia; tuvo por objetivo general: realizar un proceso de mejoramiento en el área administrativa logística para el centro de distribución Colombina S.A. Bogotá, logrando de esta manera el mejoramiento de la calidad y servicio al cliente interno y externo. Como metodología, utilizaron el tipo de investigación descriptiva y cualitativa. En conclusión: durante el desarrollo del proyecto detectaron algunos puntos claves para afianzar muchos procesos, así mostrar áreas de oportunidad para mejorar el servicio al cliente en el área logística, y tener una visión más clara de la funcionalidad de la empresa, saber que existen gastos que se pueden disminuir, y sobre todo que hay actividades que gracias a diferentes herramientas de apoyo se pueden hacer en menor tiempo, generando internamente y externamente beneficios mutuos entre colaboradores y emprendedores.

**Manitio, E. & Duque, S. (2014).** En su tesis: “Reingeniería de las Pymes dedicada a la venta y distribución de productos de consumo masivo: Optimización de funciones y eficiencia en toma de decisiones”, para optar el título de Licenciada en Administración de empresas en la Universidad San Francisco de Quito; cuyo objetivo general fue: desarrollar el modelo administrativo en las Pymes de retail en la ciudad de Quito, para mejorar el proceso de toma de decisiones en todos los departamentos de su empresa, de manera que la información gerencial sea utilizada de manera eficiente, participativa y estratégica, con modelos sistemáticos que acumulen grandes cantidades de información de forma eficiente, es decir que tenga un uso factible con el que podamos tener conclusiones sobre estrategias, decisiones y mejoras. El tipo de investigación es descriptiva. Se concluye, que en sus encuestas encontraron que los propietarios y administradores de Pymes no consideran gastar en marketing; sin embargo, después de su análisis vieron necesario considerar la inversión en marketing, realizando una proyección de las ganancias que se hacen a partir de su uso. Finalmente, varias personas creen que es muy caro gastar en una investigación en marketing pero no saben cuál es el retorno después de hacer este gasto, esto en muchas ocasiones da buenos resultados fusionándolo con una buena estrategia y ejecución.

**Del Fante, M. & Ramírez, M. (2014).** En su tesis: “Propuesta de mejoras a la red de distribución de producto terminado en una empresa productora y distribuidora de alimentos en Venezuela”, para optar el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Católica Andrés Bello; cuyo objetivo general fue: proponer mejoras a la red de distribución de producto terminado en una empresa productora y distribuidora de alimentos en Venezuela. El tipo de investigación es descriptiva. El presente estudio, llegó a la conclusión, que fue posible desarrollar un modelo de simulación que

representaf el comportamiento de la red de distribución primaria de Alimentos, mediante la herramienta Arena 7.0, el cual tomaron como referencia el número de viajes expresos que realiza cada una de las plantas en un período de un mes. Posterior a la validación se realizó la propuesta de mejora en la cual se implementaron seis circuitos de flete de retorno lleno y se planteó la reorganización de la flota; dando como resultado un aumento estimado de 6% más de kilogramos movilizados al mes, por tan solo 3% de incremento en gasto de transporte. Finalmente, el número total de viajes realizados al mes y un aumento estimado del 15,24 % en la eficiencia de uso de la flota primaria dio buenos resultados.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Huamán, A. (2017)**, en su tesis: “Propuesta de mejora para optimizar el proceso de preparación de pedidos de productos en el centro de distribución de la empresa DINET S.A., en el año 2017”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Privada del Norte; teniendo por objetivo general: eliminar el exceso de paradas innecesarias en el proceso de Picking para acrecentar la productividad del proceso de Picking en el almacén. El tipo de investigación que utilizaron es descriptivo. Finalmente, se concluye que mediante el diagrama de pareto, diagrama de flujo, diagrama de análisis de valor agregado, la técnica de Brainstorming, el uso de indicadores y la aplicación de la metodología de MPE (mejoramiento de los procesos en la empresa), publicado por James Harrington, lograron recolectar, identificar, medir y cuantificar el proceso crítico seleccionado. Por otro lado, se viene usando el mismo proceso de otra sede, etc., estas causas afectan directamente la ejecución fluida del proceso de Picking; por lo que con ayuda de la técnica de Brainstorming se propone la creación de un nuevo proceso denominado

“reabastecimiento y optimización”, con el fin de separar las actividades que no generan valor al proceso de Picking.

**Meléndez, A. (2017).** En su tesis: “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 900:2015”, cuyo objetivo general fue desarrollar la propuesta de implementación de un sistema de gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, en una empresa pequeña del sector construcción, lo que conllevará a la empresa a consolidarse en el mundo empresarial. Como metodología, el tipo de investigación es descriptiva. En conclusión: la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, va a mejorar indudablemente la imagen de la organización, lo que le dará una ventaja competitiva sobre otras empresas del mercado peruano que no cuenten con dicho SGC. Asimismo, le permitirá expandir su mercado, ya que en la actualidad en muchas homologaciones se está exigiendo dentro de los requisitos contar con la certificación del SGC basado en la norma ISO 9001. Finalmente, esto contribuirá a que toda la organización tenga conocimiento de los últimos documentos aprobados y de la actualización de los mismos, de esta manera se prevendrá el uso de documentos obsoletos.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Tuesta, D. & Vela, M. (2017).** En su tesis “Estudio de la gestión de la calidad en los procesos de producción de la empresa servicios industriales de la Marina Iquitos S.R.LTDA.,| periodo 2017”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Científica del Perú; cuyo objetivo general fue determinar el nivel de eficacia de la gestión de la calidad en los procesos de producción de la empresa servicios industriales de la Marina Iquitos S.R.LTDA., periodo 2017.

Como metodología, utilizaron el tipo cuantitativo. Finalmente, se concluye que la gestión de la calidad de los recursos utilizados en los procesos de producción de la empresa en estudio, se viene realizando de manera eficaz, verificándose que la empresa determina criterios de evaluación y selección de personal; además mide el nivel de competencia actual, requerido y esperado a través de su plan de capacitación anual, también dispone de edificaciones y talleres especializados, para la realización de los trabajos de producción; asimismo determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto mediante su proceso de seguridad y salud ocupacional (P24) y su proceso de gestión ambiental (P25).

**Mideyro, E. (2016).** En su tesis “Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las mypes del sector comercialización - rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjuí, 2015”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Los Ángeles de Chimbote; teniendo por objetivo general conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las mypes del sector comercialización – rubro distribución de agua de mesa en el distrito de Juanjuí. El tipo de investigación fue de diseño no experimental y transversal. Finalmente llegaron a la conclusión, que la mayoría de los encuestados afirma que su servicio está de acuerdo a las necesidades de sus clientes cliente y una minoría indica que no. Asimismo, observan que la mayoría de los encuestados sí han capacitado a su personal; en menor cantidad no han capacitado a su personal. En cuanto a la formalización se observa que en su totalidad de los encuestados manifiesta que su empresa es formal y que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización de su servicio.”

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Bayona, M. (2018).** En su tesis “Procesos administrativos y capacidad de respuesta en Industrias JHOMERON SA, Pucallpa, año 2018.” para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de empresas en la Católica Los Ángeles Chimbote; su objetivo general fue conocer la relación que existe en los procesos administrativos y capacidad de respuesta en la industria JHOMERON S.A.; donde utilizaron el tipo de investigación descriptiva. En conclusión, los procesos administrativos son una fuente indispensable para el bienestar de la empresa, y así sus trabajadores realizarán sus labores eficientemente; como también la dimensión de planificación con la calidad de servicio del personal de la empresa. Finalmente, la dirección del personal con la adaptación al cambio del personal de la empresa, será muy satisfactorio.

**Huamán, A. (2016).** En su tesis “Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, año 2016”, para obtener el título de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general: describir las principales características del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, año 2016. Su investigación fue cuantitativo-descriptivo. Se concluye que según los resultados más relevantes de las Mypes encuestadas, el 80% difunde su visión y misión; sin embargo más de la mitad desconoce el objetivo general de la empresa, el 80% promueve parcialmente el código de ética, el 53% fomentan la integración de su personal y favorecen al clima



laboral, estos resultados indican que entre el empresario-propietario y trabajadores no existe una buena relación, evidenciándose un ambiente de control débil, porque muchos trabajadores no conocen las normas de control, ni mucho menos pone en práctica el código de ética de la empresa, por lo tanto se les recomienda fortalecer positivamente estos aspectos.

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

### **2.2.1 Proceso Administrativo**

Según **Stoner, J.; Freeman, E. & Gilbert, D. (2005)**. En su libro: “La administración”, señala que un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. En la parte restante de esta sección, describiremos brevemente estas cuatro actividades administrativas básicas, así como las relaciones y el tiempo que involucran, entre ellos tenemos:

#### **1. Planificación:**

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

#### **2. Organización:**

Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros.

### **3. Dirección:**

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

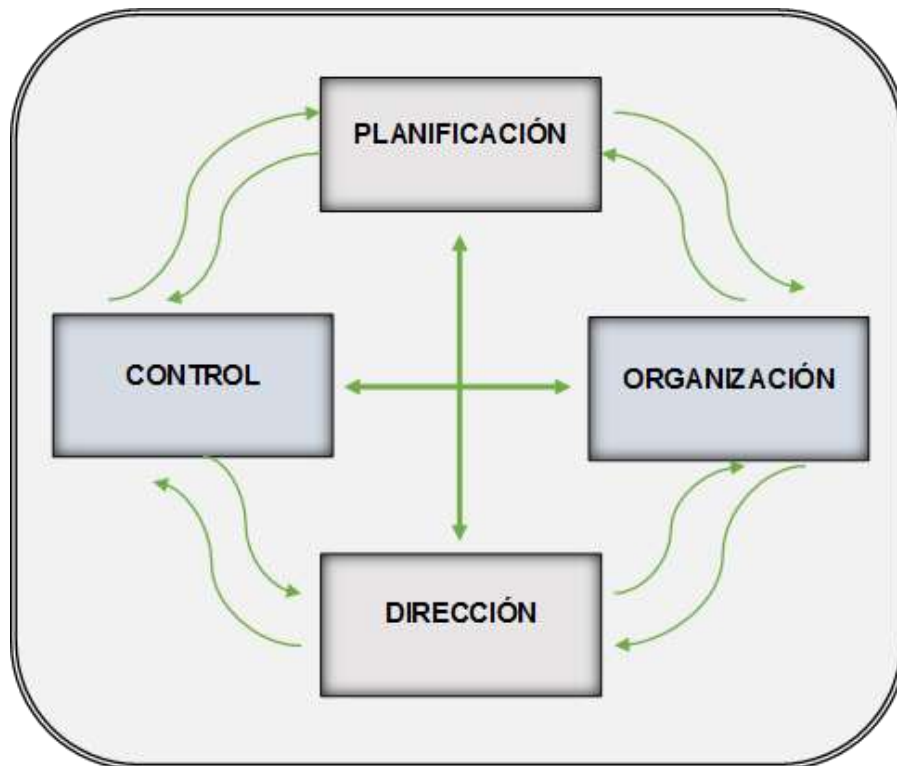
### **4. Control:**

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

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

- Establecer estándares de desempeño.
- Medir los resultados presentes.
- Comparar estos resultados con las normas establecidas.
- Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.

**Figura 1:** Los elementos básicos del proceso administrativo



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

### 2.2.2 Calidad

**Schroeder, R. (2005).** En su libro titulado: “Administración de operaciones”, define que la calidad satisface o supera los requerimientos del consumidor ahora y en el futuro. Esto significa que el producto o servicio es adecuado para que el cliente lo utilice.

La adecuación del uso se refiere a los beneficios que el cliente recibe y a la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente es un concepto relativo que cambia de un cliente

a otro; además un cliente puede estar satisfecho con los productos en este momento, pero no en el futuro.

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

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

### **2.2.2.1 Perspectivas, enfoque y dimensiones de la calidad**

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

- **Perspectiva externa:** asumiendo que existe un alto grado de rivalidad, en el mercado y un fuerte ritmo de cambios en los gustos de los consumidores; la calidad se centra en el cliente.
- **Perspectiva interna:** bajo el supuesto de que la empresa ofrece bienes y/o servicios que interesan al mercado; enfoca la calidad en la eficiencia de los costos y la productividad.
- **Perspectiva global:** abarca las dos anteriores a fin de satisfacer las necesidades del cliente con criterios de productividad.

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

- Atributos del bien o servicio.
- Confiabilidad, que es la probabilidad de que el producto funciones sin fallas.
- Conformidad con el producto brindado.

- Durabilidad.
- Capacidad de servicio.
- Estética.
- Percepción que el cliente tiene de la calidad.

### **2.2.3 Calidad y cultura organizacional**

**Benzaquen, J. (2019).** La cultura se define como la totalidad del comportamiento social aprendido que ha distinguido a la humanidad, durante el curso de la historia. En términos más precisos significa también la manera tradicional de hacer las cosas en una sociedad determinada.

La definición de cultura se puede desglosar en los siguientes términos:

- *Como comportamiento social:* abarca los hábitos, valores y actitudes que conforman las costumbres de una sociedad.
- *Como aprendizaje:* porque la cultura es aprendida,
- *Como historia:* el pasado es gran importancia para el estudio de la cultura.
- *La manera tradicional de hacer las cosas:* los métodos de trabajo, los enfoques de producción, etc., son costumbres heredadas que forman parte fundamental de lo que se considera cultura.
- *Característica de una sociedad determinada:* cada sociedad tiene su cultura.

La cultura es el patrón, por el cual todos los individuos que pertenecen a un grupo o sociedad son educados e incorporados a la actividad del mismo. La cultura es dinámica, ya que cambia en función de los retos que responden los grupos.

### **2.2.4 La calidad, marketing y ventas**

Para la Asociación Americana de Marketing, la calidad es una función de las organizaciones y un conjunto de procesos para crear, comunicar y entregar valor a los

clientes, y para gestionar las relaciones con los clientes, mediante procedimientos que beneficien a la organización y a todos los interesados (AMA, 2009).

El marketing trata de interiorizar las necesidades del cliente, para lo cual desarrolla un seguimiento continuo y proactivo de sus necesidades. La administración de la calidad total (TQM) también considera la satisfacción del cliente como un elemento central, pero perseguida a través del logro de la excelencia en la ejecución de todos los procesos y de la mejora continua (Santos & Álvarez 2007). Sin embargo, el interés de la literatura de marketing en relación con la calidad está fundamentalmente circunscrito al ámbito de los productos, dedicándose poco esfuerzo a estudiar la orientación a la calidad total.

John Fraser-Robinson en su libro *El marketing de calidad total*, apunta: “Actuar en calidad, para los que se dedican a las ventas, es una tarea de gigantes. La venta ha sido orientada de forma cuantitativa desde el principio de los tiempos. Más aún, en los últimos 40 años ha estado obsesionada por la cantidad. Esta obsesión ha conducido a prácticas y normas de muy difícil justificación”. “¿Cuáles principios hay que aprender de la calidad y aplicarlos a las ventas para superar esa” “**obsesión por la cantidad**”?”. Son los siguientes:

1. **Orientación hacia el cliente.** Peter Drucker dijo al respecto que los resultados se encuentran fuera de la empresa, en el mercado, donde se hallan los clientes que demandan determinados bienes o servicios. Dentro de la empresa no existen resultados, solo costos; los clientes son la razón de ser de la empresa y quienes plantean las prioridades.

2. **“Decisiones con base en los hechos.** El vendedor no debe partir de supuestos, prejuicios, creencias e ideas que tienen como origen su ego, hábitos y conocimientos, sino de una investigación o estudio de mercado.
3. **Orientación hacia los procesos.** Los resultados en ventas no se obtienen luego de aplicar una técnica de ventas; no se puede negar que siempre se podrá conseguir alguna venta aplicando aquellas. Los resultados de alto rendimiento se obtienen siguiendo un proceso previamente diseñado, conformado por una serie de actividades, cada una con determinado propósito.
4. **Mejora continua.** Que no es otra forma de decir, aprendizaje permanente. En la medida que se aprenden más principios de ventas dan cuenta de la forma limitada con que se desarrolla la actividad de ventas.
5. **Participación de todos.** Los vendedores tienen que aprender a ver a su empresa como “un equipo de equipos”; el área de ventas es un equipo que pertenece a un equipo mayor que es la empresa. Entonces, no hay que estar en conflicto con otras áreas de la empresa, sino, por el contrario, coordinar y armonizar la actividad con ellas, porque de eso depende que puedan cumplirse los compromisos asumidos con los clientes.

#### **2.2.4 Calidad en los bienes y servicios**

En los últimos años se ha incrementado de manera considerable el interés por la calidad en el servicio y la satisfacción del usuario (Cañizares, López & Millán, 2007).

La calidad en el servicio a través de la satisfacción que puede generar, influye en la lealtad de los usuarios y la prosperidad económica de las organizaciones. En consecuencia, los responsables de las organizaciones están interesados en conocer los elementos de la calidad determinantes de las percepciones positivas de los clientes.

La calidad en el servicio ofrecida por los empleados de contacto puede clasificarse de dos formas: calidad relacional y calidad funcional. Mientras que la calidad relacional se refiere a la empatía y los elementos efectivos de la relación cliente-empleados, la calidad funcional tiene que ver con la eficiencia del trato y del servicio recibido (Sánchez, Hernández et al., 2009).

La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior. Lo que los clientes desean del desempeño del servicio tiene cinco dimensiones globales:

1. Tangibilidad. Es la parte visible de la oferta del servicio.
2. Confiabilidad. Significa llevar a cabo de manera precisa y segura la promesa de servicio.
3. Tiempo de respuesta. Es la prontitud para servir; es decir, la voluntad para atender pronto y eficientemente a los clientes.
4. Seguridad (confianza). Se refiere a la actitud y aptitud del personal que, combinadas, inspiren confianza en los clientes.
5. Empatía. Va más allá de la cortesía profesional. Es la dedicación al cliente, la voluntad de entender las necesidades exactas del cliente y encontrar la manera correcta de satisfacerlas.

### **2.2.5 El servicio**

Se han definido al servicio como manufactura con algunas características extrañas. Si bien existen algunas semejanzas entre servicio y manufactura, también hay muchas diferencias entre ellos. Estas con mas que incidentales, y no es posible clasificar al



servicio solamente como un tipo distinto de manufactura. Algunas de las semejanzas y diferencias importantes aparecen en la tabla 1:

**Tabla :** Diferencias entre manufactura y servicio

Manufactura	Servicio
El producto es tangible	El servicio es intangible
La propiedad se transfiere en el momento de la compra	En general, la propiedad no se transfiere
El producto se puede revender	La reventa no es posible
El producto se puede demostrar antes de la compra	El producto no existe antes de la compra
El producto se puede almacenar en inventario	El producto no se puede almacenar
La producción precede al consumo	La producción y el consumo son simultáneos
La producción y el consumo pueden separarse espacialmente	La producción y el consumo deben darse en el mismo lugar
El producto se puede transportar	El producto no se puede transportar
El vendedor produce	El comprador interviene directamente en el proceso de producción y puede realmente encargarse de parte de la producción
Es posible un contacto indirecto entre la empresa y el cliente	En la mayor parte de los casos se necesita contacto directo.
El negocio se organiza por funciones, donde las ventas y la producción están separadas	Las funciones de ventas y producción no se pueden separar

**Fuente:** Elaboración: Jessy Alanya

### 2.2.6 Ciclo del servicio

El servicio que se proporciona debe tomarse en cuenta no solamente a la luz de un solo encuentro de servicio, sino en términos del ciclo completo de entrega del servicio.

Todos los productos se entregan en un ciclo de servicio que se inicia con el punto del contacto inicial con el cliente y que procede a través de pasos o de etapas hasta que se termina todo el servicio.

## 2.3 Marco conceptual

### 2.3.1 Glosarios de términos

- **Benchmarking:** es la comparación de procesos y resultados que representan las mejores prácticas y los mejores desempeños para actividades similares, dentro o fuera del sector empresarial al que pertenece la organización.
- **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.
- **Administradores:** personas que llevan a cabo la tarea y las funciones de administrar en cualquier nivel y en cualquier tipo de empresa.
- **Cultura organizacional:** patrón general de conducta, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.
- **Efectividad:** es la suma de la eficacia más la eficiencia.
- **Eficacia:** consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.
- **Eficiencia:** logro de los fines con la mejor cantidad de recursos; el logro de los objetivos al menor costo.
- **Principio:** verdad fundamental o que en un momento determinado se considera como tal, que explica, las relaciones entre dos o más grupo de

variables, por lo general una dependiente y otra independiente, propósito, animo o de intención de hacer o no una cosa.

- **Planificación:** es el proceso racional de previsión, estructuración, diseño y asignación óptima de recursos de las organizaciones, para que alcancen resultados en un tiempo y espacio dado.
- **Procedimiento:** es un ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

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

### **3.2 Hipótesis específicas**

Existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, 2019.

Existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica (dirección, liderazgo) en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, 2019.

Existe relación entre la dimensión gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, 2019.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Diseño de investigación

Está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Correlacional:** Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. En esta investigación se busca la explicación entre las variables; gestión y procesos administrativos eficaces. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

- **Descriptiva:** Porque solo describió las partes más importantes y relevantes de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

#### **4.1.1 Tipo de investigación**

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

#### **4.1.2 Nivel de investigación**

El nivel de la presente investigación es descriptiva-correlacional.

##### **Nivel descriptivo:**

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

##### **Nivel correlacional:**

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

## **4.2 Población y muestra**

### **4.2.1 Población**

La población está conformada por 123 mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes, ubicados en el distrito de Callería.

Las fuentes de información elegidas fueron:

- Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

#### **4.2.2 Muestra**

Para factibilizar la realización de la investigación se decidió tomar por conveniencia la muestra de 13 mypes de la población total, seleccionadas según los criterios de posicionamiento en el mercado, trayectoria y su ubicación dada en las principales vías del distrito de Callería, según se detalla en la tabla 1:

**Tabla 1:** Población de mypes distribuidoras de abarrotes en Callería.

	Nombre Comercial	Razón social	Dirección
1	DISTRIBUIDORA LOS FENICIOS EIRL	DISTRIBUIDORA LOS FENICIOS EIRL	AV. SAENZ PEÑA 1042 Mz: 156 Lt: 13
2	INVERSIONES BURGA VASQUEZ EIRL.	INVERSIONES BURGA VASQUEZ E.I.R.L.	JR. LIBERTAD 1077 Mz: 118-C Lt: 18
3	AZUCAR EL MOSHACO S.A.C.	AZUCAR EL MOSHACO S.A.C.	JR. SUCRE 332 Mz: 86 Lt: 04
4	GRUPO CAZA S.A.C.	GRUPO CAZA S.A.C.	JR. LIBERTAD. 637 Mz: 52 Lt: 14F
5	ALMACENES EL TRIGAL	GARCIA VARGAS, JAMER ARTURO	AV CENTENARIO. 271 Mz: 178 Lt: 06-13-14-15
6	GRUPO CAZA S.A.C.	GRUPO CAZA S.A.C.	JR. LIBERTAD. 637 Mz: 52 Lt: 14F
7	DISTRIBUIDORA PATITA PUCALLPA S.A.C.	DISTRIBUIDORA PATITA PUCALLPA S.A.C.	JR. BOLIVAR 521 Mz: 93 Lt: 02
8	DISTRIBUCIONES CHEMASTER	DISTRIBUCIONES CHEMASTER E.I.R.L	JR. ANTONIO MAYA DE BRITO 335 Mz: 345 Lt: 14
9	DISTRIBUIDORA KHALID S.A.C.	DISTRIBUIDORA KHALID S.A.C.	JR. HUARAZ 235 Mz: 341 Lt: 5,6,7
10	COMERCIAL LJ LUIS & JESSY E.I.R.L	COMERCIAL LJ LUIS & JESSY E.I.R.L.	JR MANUEL ROJAS 191 Mz: 136 Lt: 09
11	IMPORTACIONES SAN CARLOS E.I.R.L.	IMPORTACIONES SAN CARLOS E.I.R.L.	JR UCAYALI. 164 Mz: 59A Lt: 6F
12	DISTRIBUIDORA DE ABARROTOS	LOZANO ORBE, HANDEL	AV. ALFONSO UGARTE 855 Mz: 136 Lt: 2-A
13	COMERCIAL JEAN PIERRE E.I.R.L.	COMERCIAL JEAN PIERRE E.I.R.L.	JR. LIBERTAD. 608 Mz: 59 Lt: 5G

**Fuente:** registros de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.



### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

**Tabla 2 :** 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>	Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre calidad.  <b>Autor:</b> Philip Crosby (2014)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.  <b>Autor:</b> Benzaquen, B. (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 implementar buenas prácticas en su empresa?	<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	¿Aplica un protocolo en base a calidad y precio?	<b>Nominal</b>

<b>Procesos administrativos</b>	Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de objetivos.  <b>Autor:</b> Luna Gonzales, Alfredo (2016).	Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.  <b>Autor:</b> Luna, A. (2013)	<b>Administración Mecánica</b>	Planificación	¿Se planifica las actividades de la empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	<b>Nominal</b>
					¿Utiliza herramientas de planeación?	<b>Nominal</b>
					¿Se da la división del trabajo en su empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	<b>Nominal</b>
				Organización	¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	<b>Nominal</b>

			<b>Administración Dinámica</b>	Dirección	¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	<b>Nominal</b>
					¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	<b>Nominal</b>
					¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	<b>Nominal</b>
				Control	¿Existen mecanismos de control en su empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	<b>Nominal</b>
					¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?	<b>Nominal</b>

**Fuente:** preparado por Jessy Alanya C.

## **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)

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta.

### **4.4.2 Instrumentos**

“Para llevar adelante la investigación se hizo uso como instrumento de un cuestionario estructurado de 25 preguntas, el cual está contenido en una encuesta y se adjunta en el presente informe.

## **4.5 Plan de análisis**

En términos de Briones, en su libro Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales:

“Para el análisis descriptivo se tratarán los resultados que encontramos en las tabulaciones, tablas de frecuencias, representaciones gráficas, base de datos Excel, etc.” (Briones, 2002, p.

28).

Con esta referencia, 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 3:** Matriz de consistencia de la investigación

<i>TÍTULO DEL PROBLEMA</i>	<i>ENUNCIADO</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPÓTESIS</i>	<i>VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>METODOLOGÍA</i>	
<i>Formulación</i>	<i>General</i>	<i>General</i>	<i>General</i>	<b>Gestión de Calidad</b>	Enfoque en el cliente	Mejora continua	<i>Tipo</i>	<i>Población</i>
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, requieren del soporte de procesos	¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, requieren del soporte de procesos	Determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes		Gestión de procesos	Satisfacción Retroalimentación Gestión y mejora de procesos Herramientas de calidad Innovación Gestión de información Benchmarking	Cuantitativa	La población está conformada por 123 mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes - Callería, 2019, ubicados en el distrito de Callería.

<p>- Callería, 2019.</p>	<p>administrativos eficaces y eficientes?</p>	<p>distrito de Callería.</p>	<p>del distrito de Callería, 2019.</p>		<p>Gestión de proveedores</p>	<p>Selección</p>		<p>Las fuentes de información elegidas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.</li> <li>- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.</li> </ul>
------------------------------	---	------------------------------	--	--	-------------------------------	------------------	--	---



		<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Procesos administrativos</b>	Administración Mecánica	Planificación	<b>Nivel</b>	<b>Muestra</b>
		- Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial,	- Existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector				Descriptiva Correlacional	La muestra por conveniencia de la investigación lo conforman 13 mypes seleccionadas bajo criterios de posicionamiento e infraestructura.
							<b>Diseño</b>	<b>Técnicas</b>
						Organización	La investigación	

		<p>rubro distribuidoras de abarrotos del distrito de Callería, 2019.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica (dirección, liderazgo) en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras</p>	<p>comercial, rubro distribuidoras de abarrotos del distrito de Callería, 2019.</p> <p>- Existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica (dirección, liderazgo) en</p>		<p>Administración Dinámica</p>	<p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>tiene como estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental</li> <li>- Transversal</li> <li>- Descriptiva</li> <li>- Correlacional</li> </ul>	<p>- Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario estructurado de 25 preguntas respecto al comportamiento de las variables.</p> <p><b>Análisis de datos</b></p> <p>Realizado mediante el análisis descriptivo y correlacional de los datos</p>
--	--	---	--	--	--------------------------------	---------------------------------	--	--

		<p>de abarrotes del distrito de Callería, 2019.</p> <p>- Establecer la relación entre la dimensión gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes</p>	<p>las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, 2019.</p> <p>- Existe relación entre la dimensión gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración dinámica</p>				<p>tabulados con el uso del software IBM SPSS STATISTICS versión 25.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

		del distrito de Callería, 2019.	(control) en la mypes del sector comercial, rubro distribuidora s de abarrotes del distrito de Callería, 2019.					
--	--	------------------------------------	--	--	--	--	--	--

**Fuente:** preparado por Jessy Alanya C.

#### 4.7 Principios éticos

En el desarrollo del informe de investigación se aplicó los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica<sup>1</sup>, entre ellos tenemos:

**Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

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

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

---

<sup>1</sup> Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

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

---

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

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

**Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

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

al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

## CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

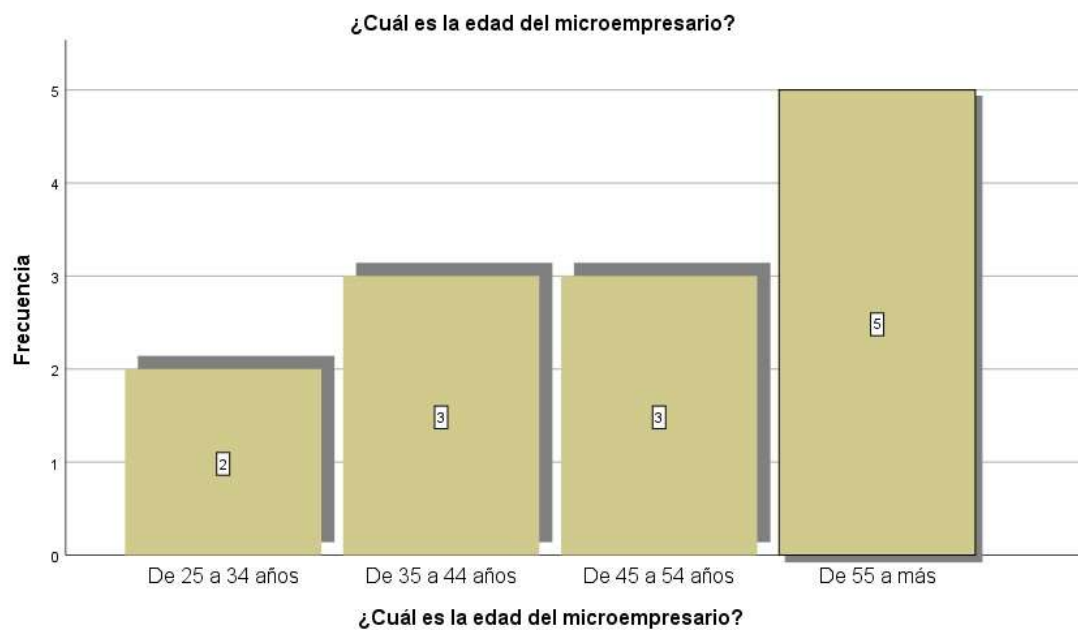
#### A. Del microempresario:

**Tabla: 4 ¿Cuál es la edad del microempresario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 25 a 34 años	2	15,4	15,4	15,4
	De 35 a 44 años	3	23,1	23,1	38,5
	De 45 a 54 años	3	23,1	23,1	61,5
	De 55 a más	5	38,5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente:** tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes

**Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario?**



Fuente: Tabla 6

### DESCRIPCIÓN:

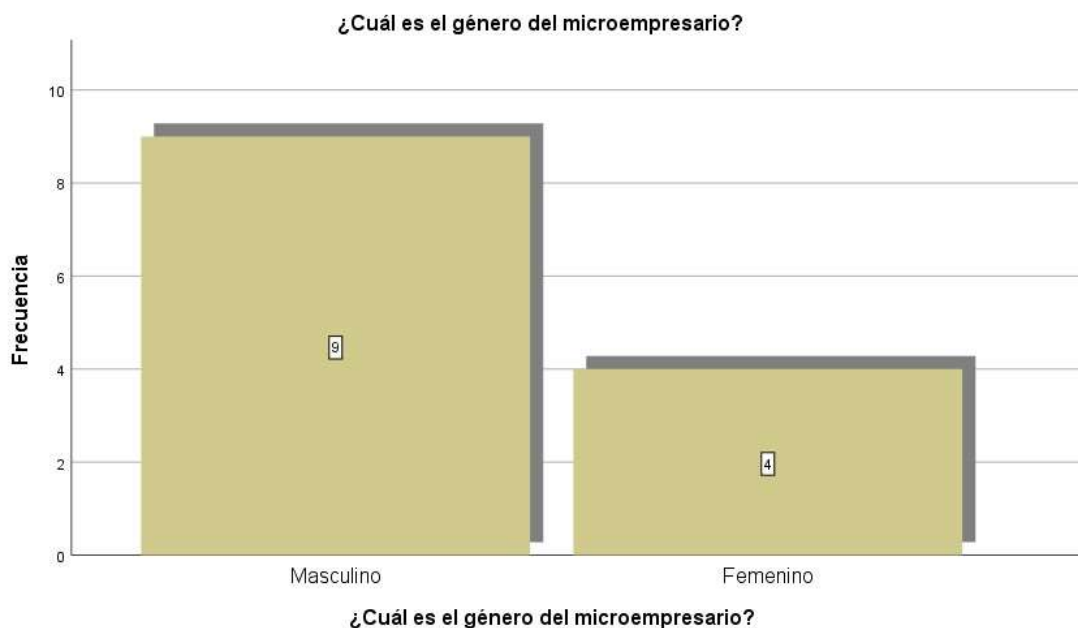
Los microempresarios del sector en estudio se sitúan en los siguientes rangos: edad adulta de “55 a más años”, 38,5% ; “35 a 44 años”, 23,1%; de “45 a 54 años”, 23,1%; y de “25 a 34 años”, 15.4% respectivamente.

**Tabla 5: ¿Cuál es el género del microempresario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	9	69,2	69,2	69,2
	Femenino	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotos

**Figura 3: ¿Cuál es el género del microempresario?**



Fuente: Tabla 7



## DESCRIPCIÓN:

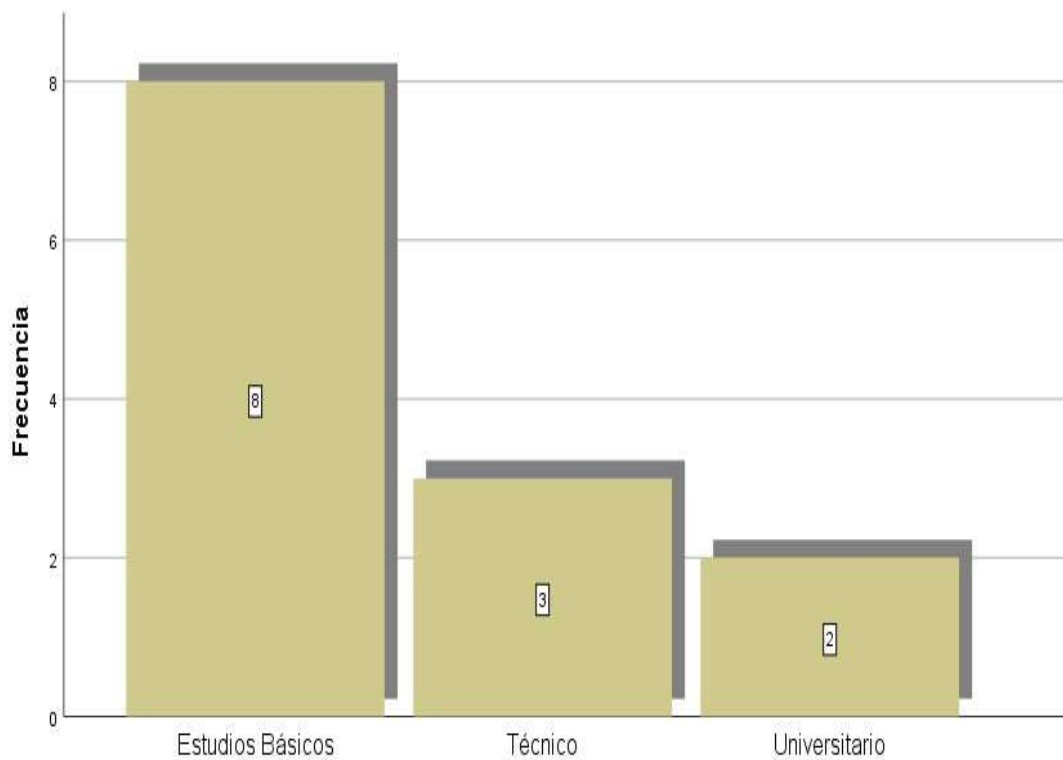
Según los resultados obtenidos de la investigación, los microempresarios de las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes en su mayoría son del género masculino (69,2%), siendo que el género femenino en este rubro solo abarca el 30,8%.

**Tabla 6: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	8	61,5	61,5	61,5
	Técnico	3	23,1	23,1	84,6
	Universitario	2	15,4	15,4	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes**

**Figura 4: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 8

**DESCRIPCIÓN:**

De acuerdo con la información recogida en la investigación, el 61,5% de los microempresarios tienen solo “estudios básicos”; el 23,1% son técnicos; y el 15,4% tienen instrucción universitaria.

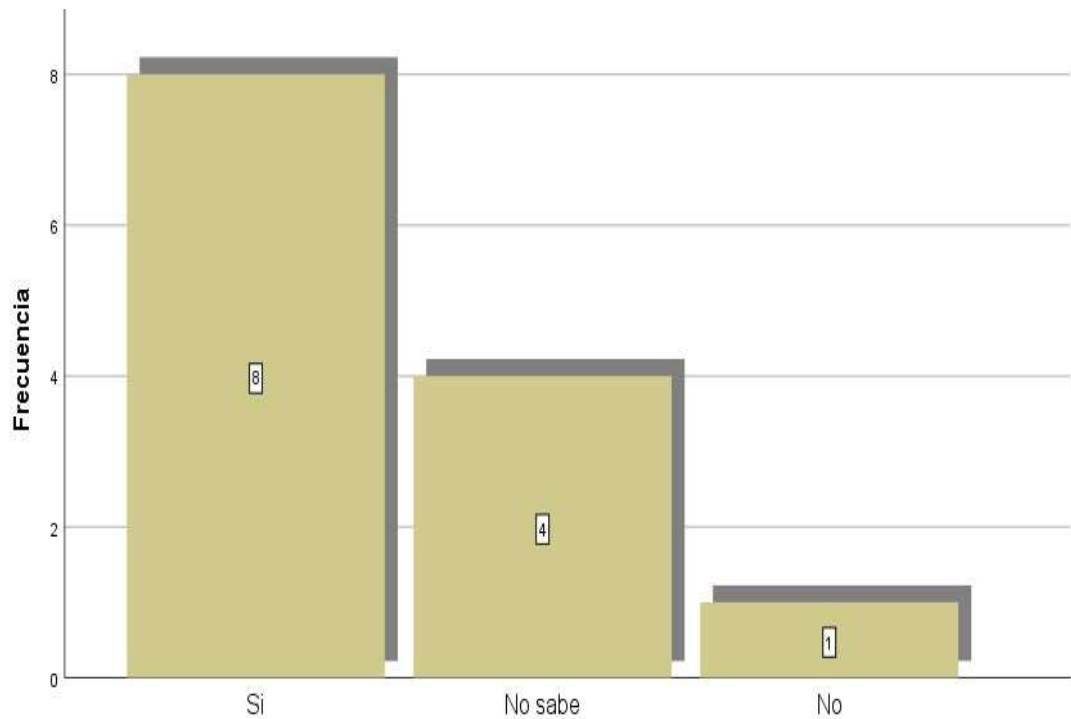
**B. De la gestión de calidad:**

**Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	61,5	61,5	61,5
	No sabe	4	30,8	30,8	92,3
	No	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente:** tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotos

**Figura 5 : ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**



**Fuente: Tabla 9**

**DESCRIPCIÓN:**

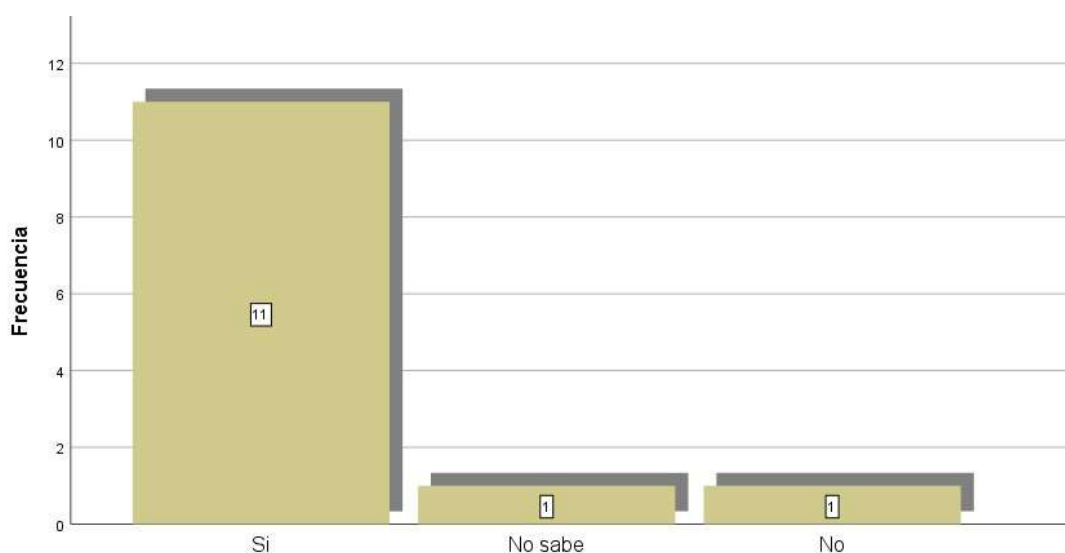
En las encuestas se evidenció que el 61,5% de las mypes del sector en estudio gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua; un 30,8% “no sabe” aplicar esta buena práctica y el 7,7% no conoce.

**Tabla 8: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	84,6	84,6	84,6
	No sabe	1	7,7	7,7	92,3
	No	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes**

**Figura 6: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?**



**Fuente:** Tabla 10

**DESCRIPCIÓN:**

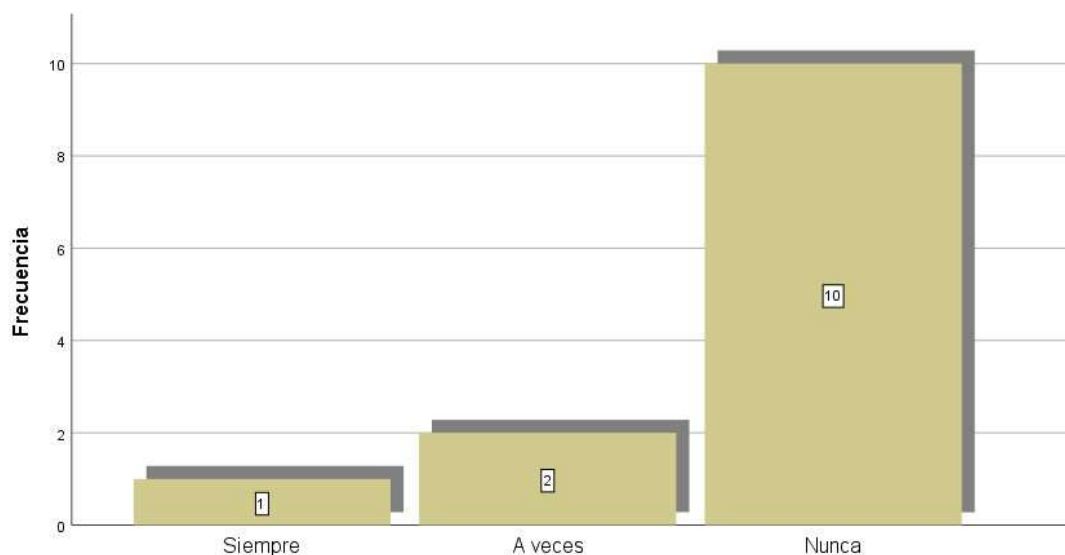
Según los resultados recogidos de las mypes encuestadas, el 84,6% indica que conoce las necesidades de sus clientes, a diferencia de aquellos que indicaron que “no sabe” y “no”, ambos 7,7% respectivamente.

**Tabla 9: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	7,7	7,7	7,7
	A veces	2	15,4	15,4	23,1
	Nunca	10	76,9	76,9	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente:** tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes

**Figura 7: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**



**Fuente:** Tabla 11

### DESCRIPCIÓN:

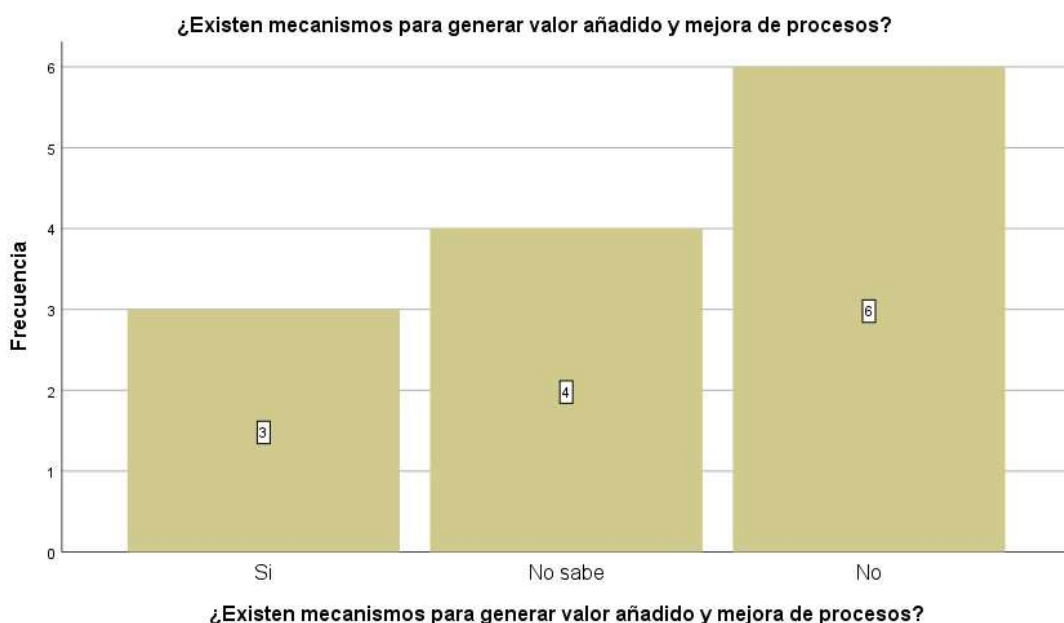
De la investigación realizada a las mypes del sector en estudio, se halla que el 76,9% “nunca” realizó encuestas de satisfacción al cliente, un 15,4% indicó “a veces” y un 7,7% lo realiza “siempre”.

**Tabla 10: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	23,1	23,1	23,1
	No sabe	4	30,8	30,8	53,8
	No	6	46,2	46,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente:** tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes

**Figura 8: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?**



**Fuente:** Tabla 12

**DESCRIPCIÓN:**

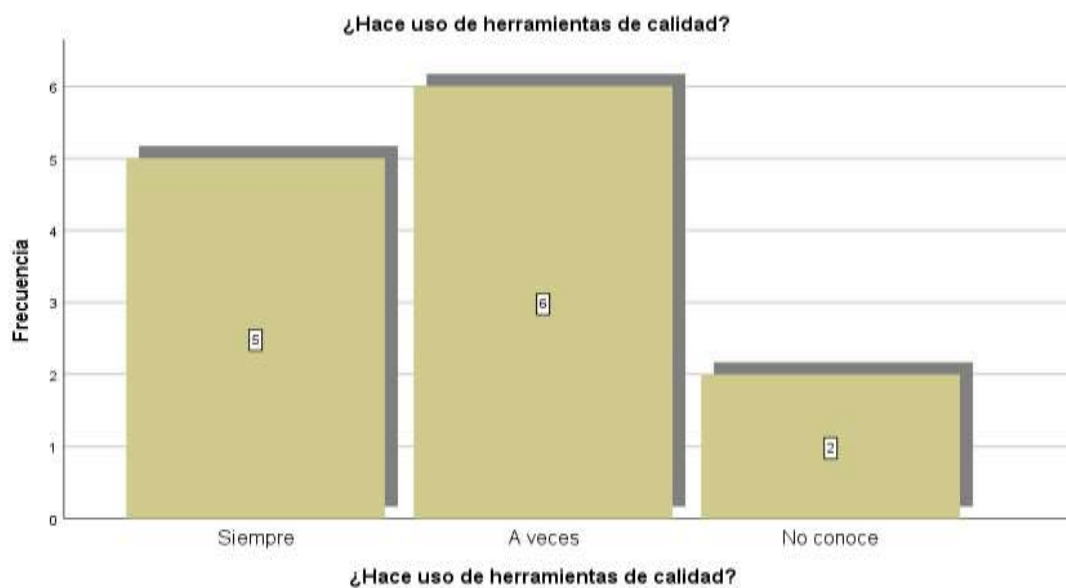
Como se observa en la tabla 12, la mayoría (46,2%) “no” aplicó ningún mecanismo para generar valor añadido o mejora de sus procesos; asimismo el 30,8% “no sabe” sobre la existencia de estos mecanismos; siendo que solo el 23,1% “si” realizan esta práctica.

**Tabla 11: ¿Hace uso de herramientas de calidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	38,5	38,5	38,5
	A veces	6	46,2	46,2	84,6
	No conoce	2	15,4	15,4	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente:** tabulación de encuestas a mypes de distribidoras de abarrotes

**Figura 9: ¿Hace uso de herramientas de calidad?**



**Fuente:** Tabla 13

**DESCRIPCIÓN:**

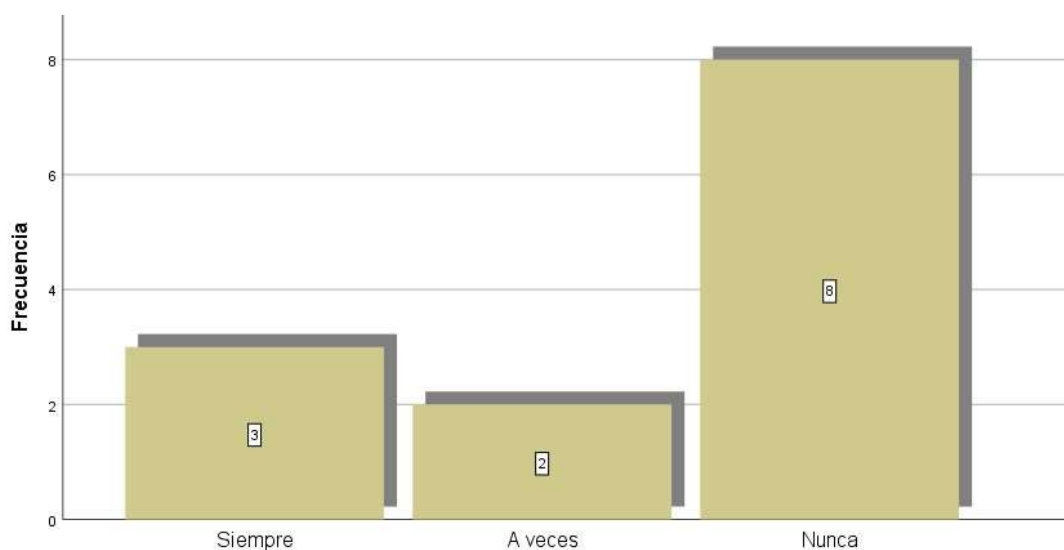
Según las encuestas realizadas a las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, el 46,2% indica que “a veces” hace uso de herramientas de calidad; un 38,5% indica que “siempre” hace uso de estas herramientas y que sólo el 15,4% indica que “no conoce” la existencia de estas herramientas de calidad.

**Tabla 12: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	23,1	23,1	23,1
	A veces	2	15,4	15,4	38,5
	Nunca	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente:** tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes.

**Figura 10: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?**



**Fuente:** Tabla 14

**DESCRIPCIÓN:**

En la tabla 14, se observa que la mayoría 61,5% “nunca” recogió sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar servicios, el 23,1% indica “siempre”, y 15,4% de las mypes “a veces”.

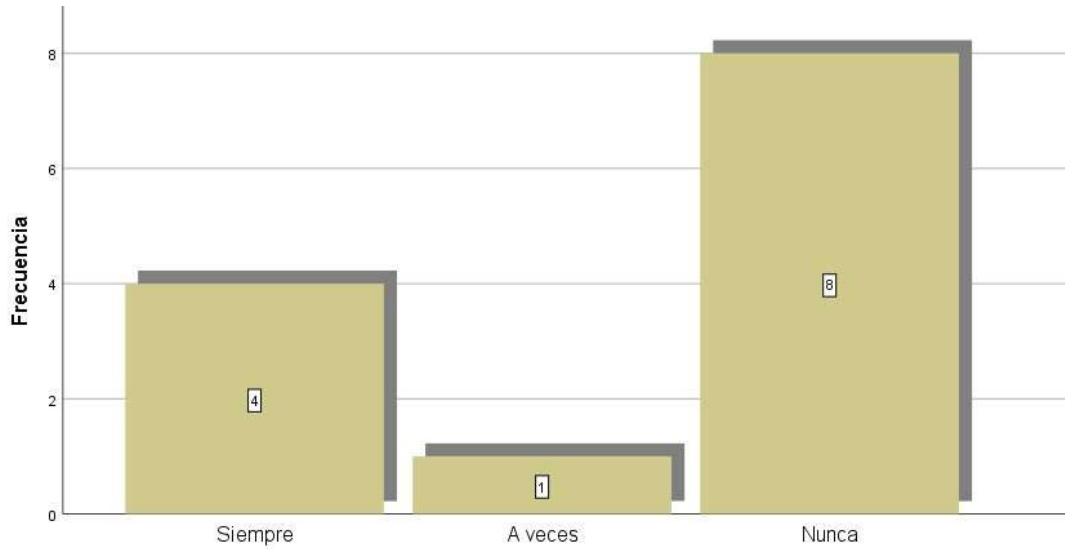
**Tabla 13: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	30,8	30,8	30,8
	A veces	1	7,7	7,7	38,5
	Nunca	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	



Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotos

**Figura 11: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?**



Fuente: Tabla 15

**DESCRIPCIÓN:**

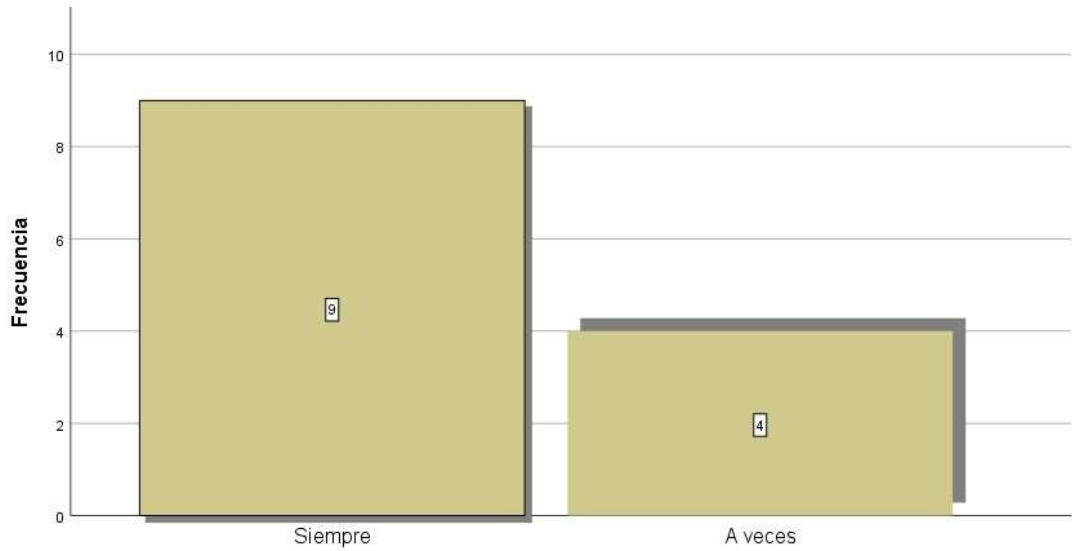
Según la investigación realizada a los encuestados, el 61,5% “nunca” motiva la comunicación interna para genera ideas y calidad de información. En cambio, 30,8% de los encuestados indica “siempre” y el 7,7 % solo “a veces”.

**Tabla 14: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	69,2	69,2	69,2
	A veces	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotos

**Figura 12: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas de su empresa?**



**Fuente:** Tabla 16

**DESCRIPCIÓN:**

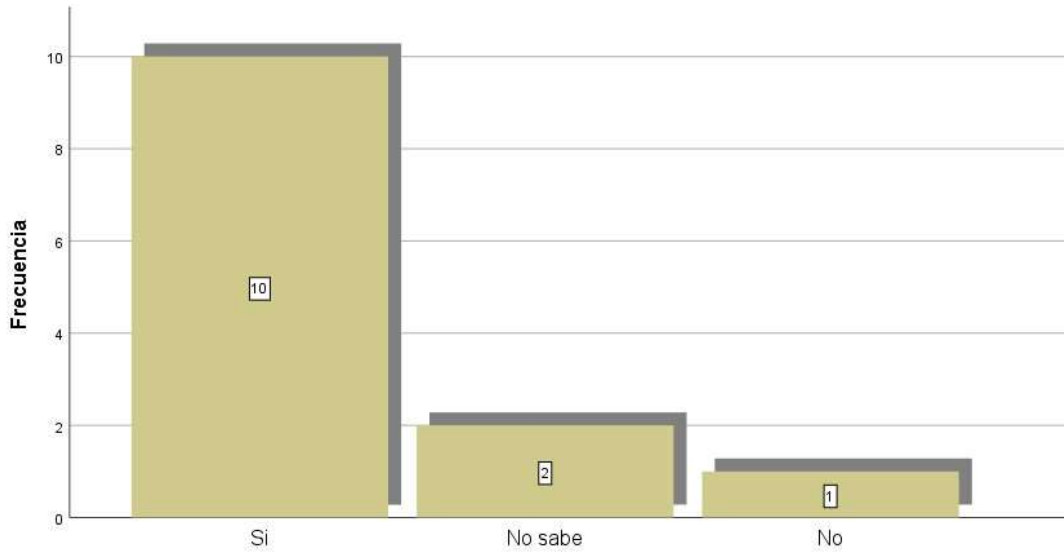
De acuerdo con la investigación, el 69,2% de los microempresarios “siempre” realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas respecto a otras empresas; para el 30,8% es una práctica frecuente “a veces”.

**Tabla 15: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	76,9	76,9	76,9
	No sabe	2	15,4	15,4	92,3
	No	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes

**Figura 13: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?**



Fuente: Tabla 17

**DESCRIPCIÓN:**

Según la investigación, los microempresarios de las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes de Callería, en 76,9% precisan que si cuenta con un protocolo basado en calidad y precio en su relación comercial con sus proveedores. 15,4% “no sabe ” y el 7,7% “no” lo ha tomado en cuenta.

**C. De los procesos administrativos:**

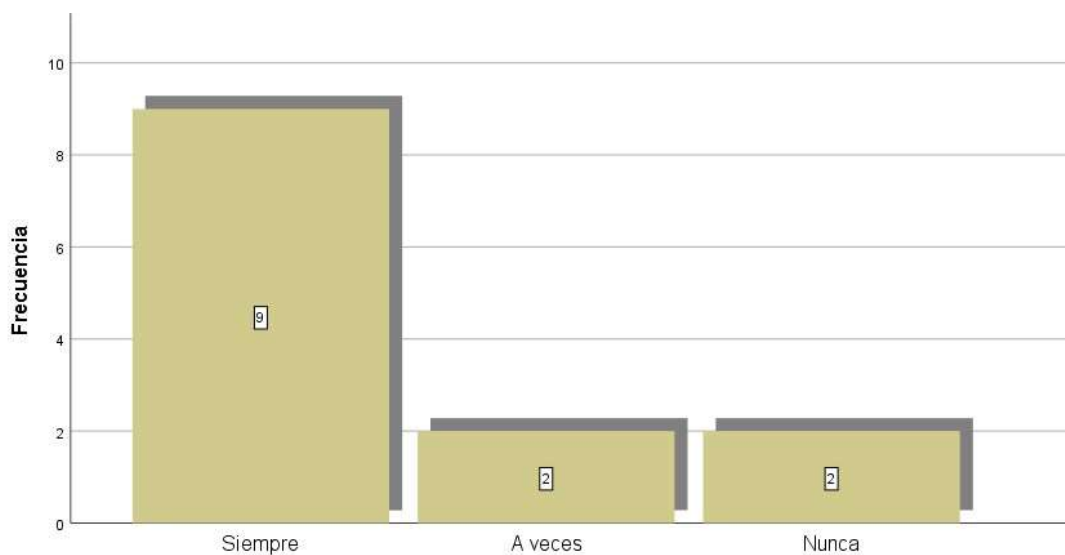
**Tabla 16: ¿Se planifica las actividades de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	69,2	69,2	69,2

A veces	2	15,4	15,4	84,6
Nunca	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes

Figura 14: ¿Se planifica las actividades de la empresa?



Fuente: Tabla 18

### DESCRIPCIÓN:

Los microempresarios del rubro indicaron que si realizan este importante proceso en sus actividades. Se refleja en el resultado de 69,2%: “siempre”, “a veces”, 15,4% y “nunca”, 15,4%.

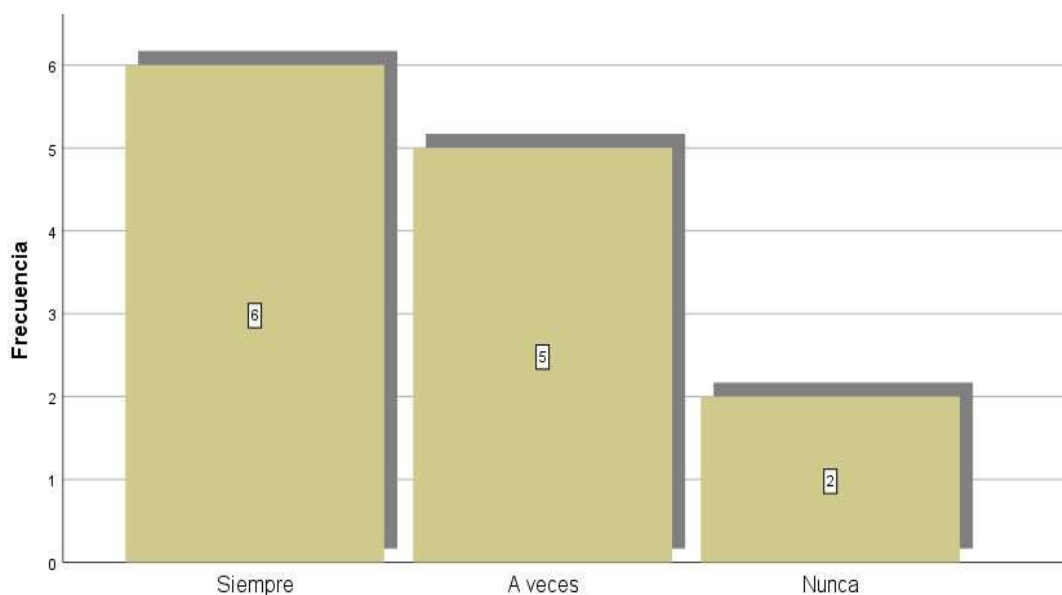
Tabla 17: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	46,2	46,2	46,2
	A veces	5	38,5	38,5	84,6

	Nunca	2	15,4	15,4	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes

Figura 15: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?



Fuente: Tabla 19

### DESCRIPCIÓN:

El análisis de los resultados de la investigación, indican que en estas mypes “siempre” (46,2%) llevan la práctica de revisar el cumplimiento de lo planeado.

“A veces”, 38,5% y “nunca”, 15,4% de la muestra encuestada.

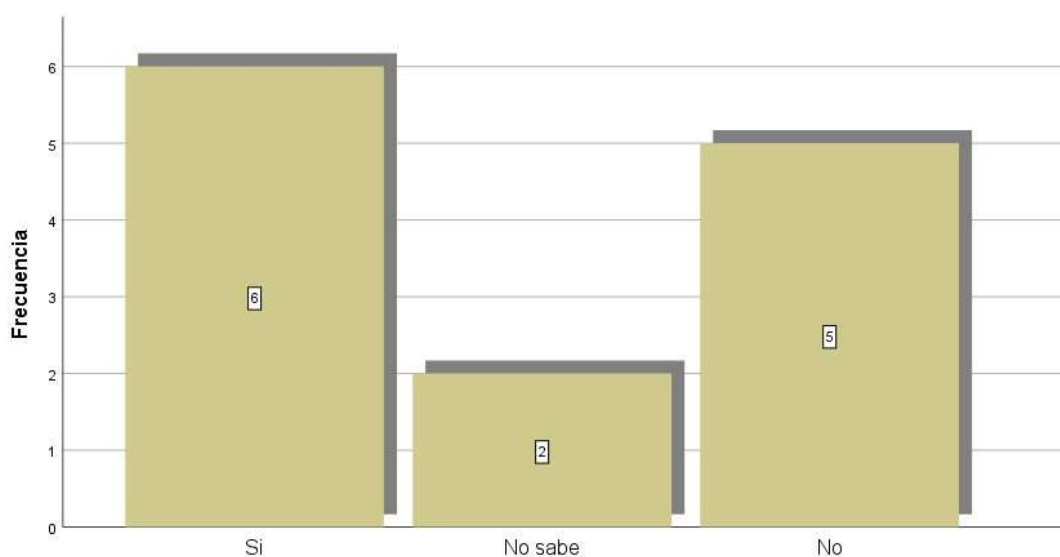
Tabla 18: ¿Utiliza herramientas de planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	46,2	46,2	46,2

No sabe	2	15,4	15,4	61,5
No	5	38,5	38,5	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotos

**Figura 16: ¿Utiliza herramientas de planeación?**



Fuente: Tabla 20

**DESCRIPCIÓN:**

Los microempresarios encuestados indican que si utilizan herramientas de planeación (46,2%). Sin embargo, 38,5% indica que “no” utilizó y 15,4% “no sabe”.

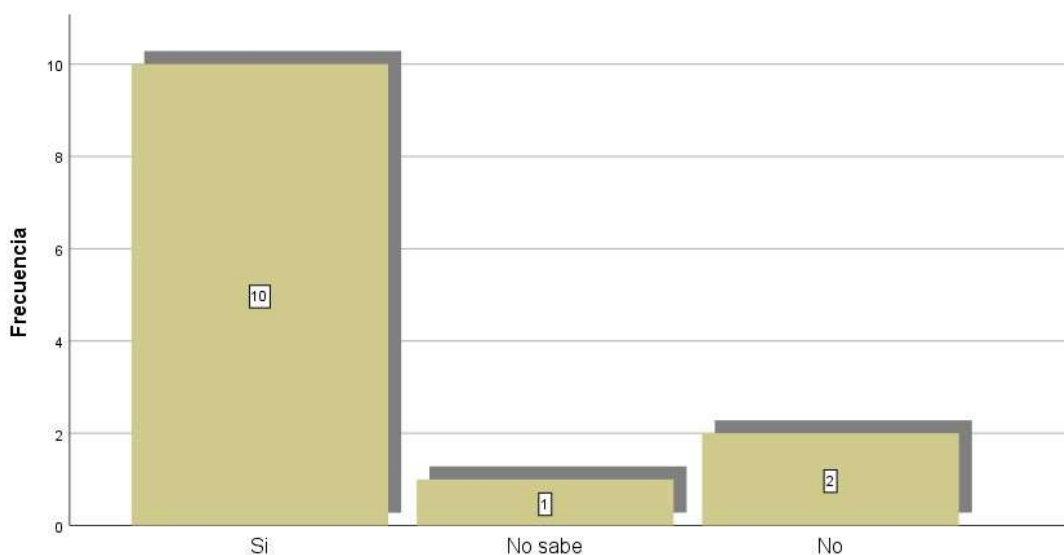
**Tabla 19: ¿Se da la división del trabajo en su empresa?**

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Si	10	76,9	76,9	76,9
	No sabe	1	7,7	7,7	84,6
	No	2	15,4	15,4	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes

Figura 17: ¿Se da la división del trabajo en su empresa?



Fuente: Tabla 21

**DESCRIPCIÓN:**

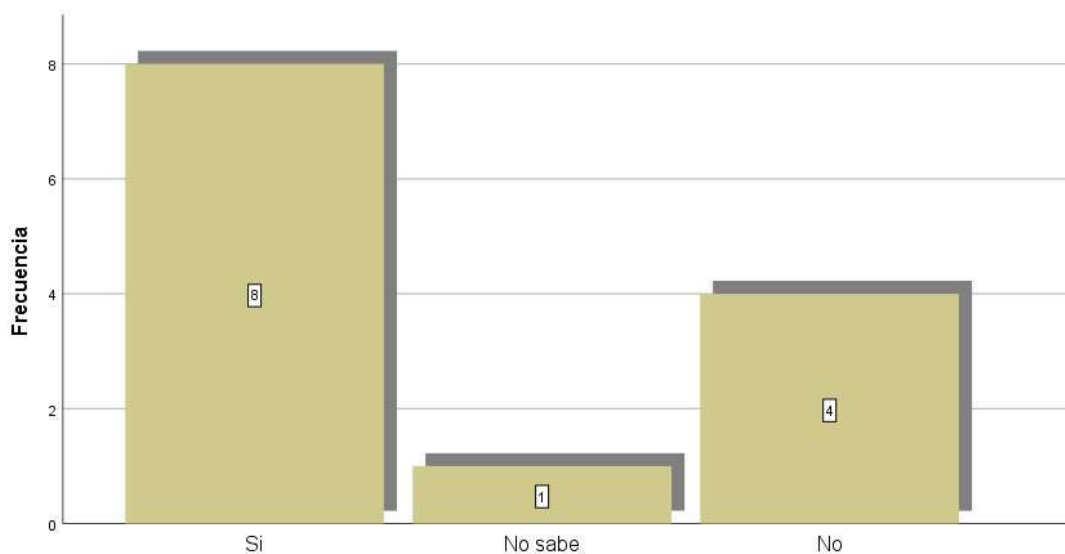
De la investigación se puede determinar que el 76,9% de la muestra de mypes encuestadas que “si” existe la división de trabajo como estrategia organizacional en las empresas. Además que el 15,4% “No” lleva a cabo la división de trabajo y que el 7,7% “no sabe”, estos últimos resultados sustentados en el desconocimiento de esta herramienta empresarial.

Tabla 20: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	61,5	61,5	61,5
	No sabe	1	7,7	7,7	69,2
	No	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes

**Figura 18: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?**



Fuente: Tabla 22

**DESCRIPCIÓN:**

Como se aprecia en la tabla 22, los resultados de las encuestas resuelven que 61,5% “Si” ha realizado la departamentalización de funciones; “No”, 30,8%. Solo el 7,7% “no sabe”.

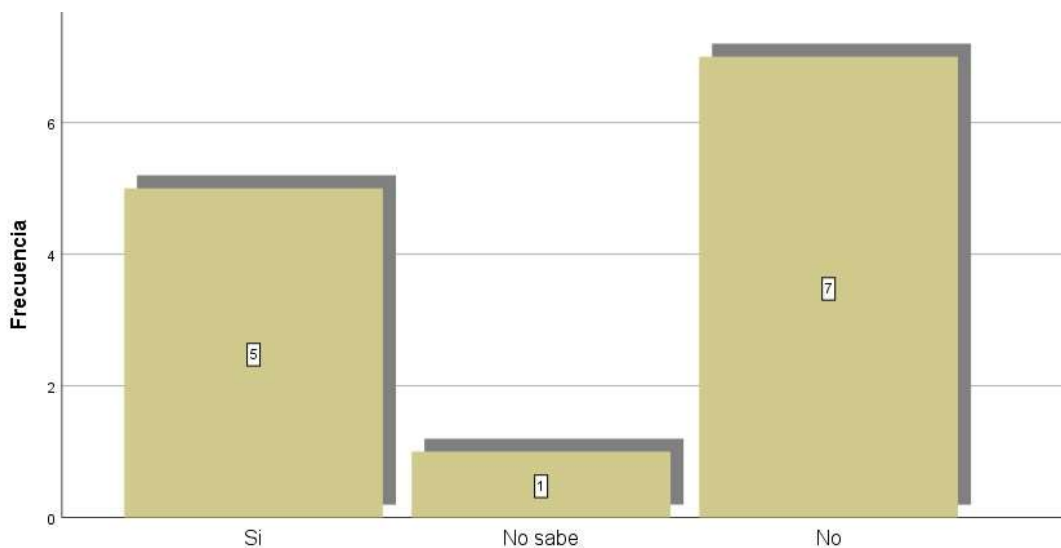
**Tabla 21: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?**



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	38,5	38,5	38,5
	No sabe	1	7,7	7,7	46,2
	No	7	53,8	53,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotos

Figura 19: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?



Fuente: Tabla 23

### DESCRIPCIÓN:

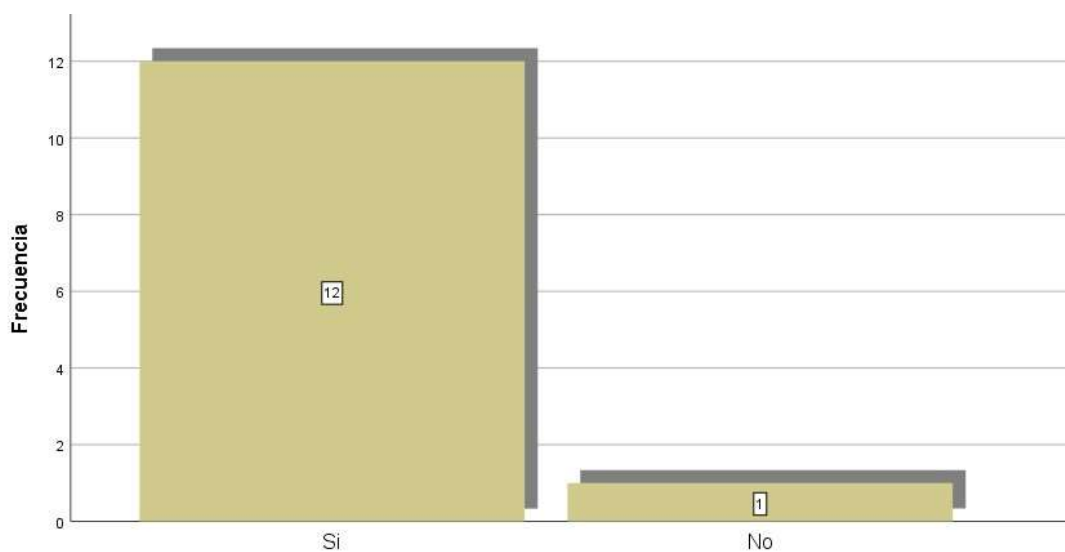
La investigación a determinado que el 53,8% de las mypes de la muestra “no” cuentan con un organigrama. Asimismo, solo el 38,5% “Si” cuentan con este instrumento organizacional, es así que solo el 7,7% “no sabe” de esta herramienta organizacional.

Tabla 22: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	92,3	92,3	92,3
	No	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes

**Figura 20: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?**



Fuente: Tabla 24

**DESCRIPCIÓN:**

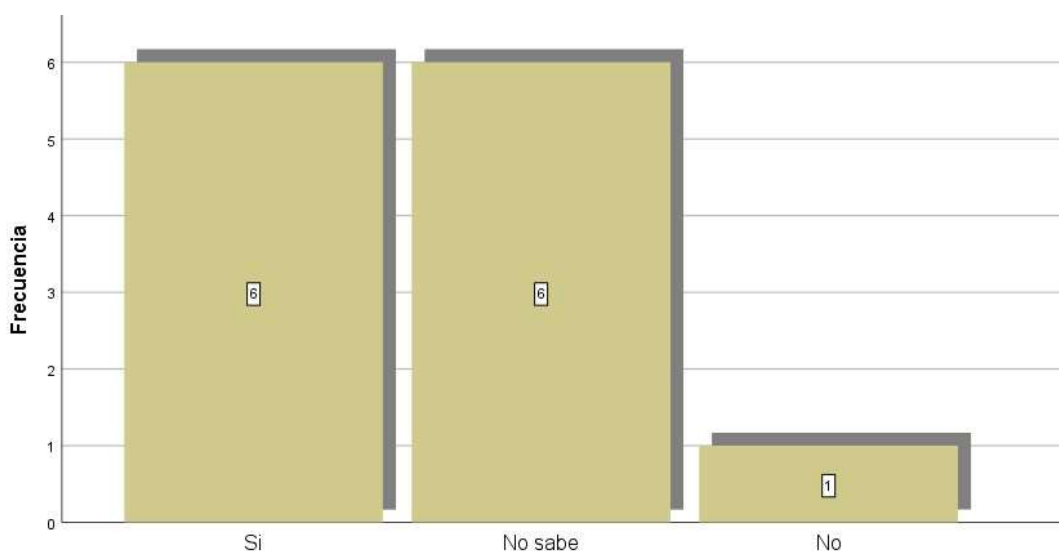
Respecto a la pregunta, los microempresarios en un 92,3% de la muestra indican que, si cuentan con habilidades directivas, situación que les facilita un mejor desempeño en la dirección del negocio, por lo que solo el 7,7% refiere que “no”.

**Tabla 23: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	46,2	46,2	46,2
	No sabe	6	46,2	46,2	92,3
	No	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente:** tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes

**Figura 21:** ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?



**Fuente:** Tabla 25

### **DESCRIPCIÓN:**

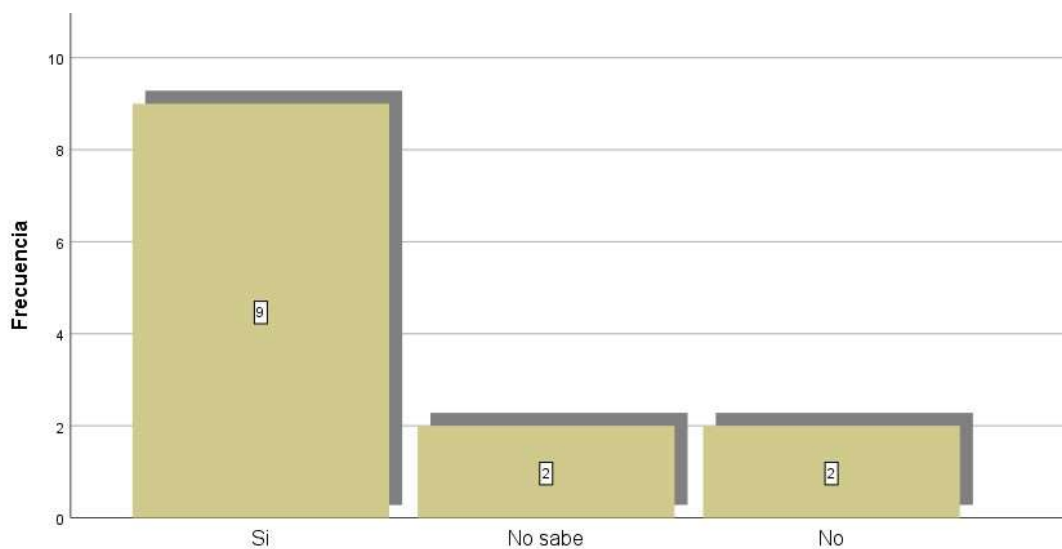
Respecto a la pregunta, el 46,2% de los microempresarios encuestados indican que lideran aplicando un liderazgo o estilo definido, es decir consciente. Igualmente que el 46,2% responde “no sabe” conocer estilo alguno y 7,7% “no” tiene interés.

**Tabla 24:** ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	69,2	69,2	69,2
	No sabe	2	15,4	15,4	84,6
	No	2	15,4	15,4	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes**

**Figura 22: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**



**Fuente: Tabla 26**

**DESCRIPCIÓN:**

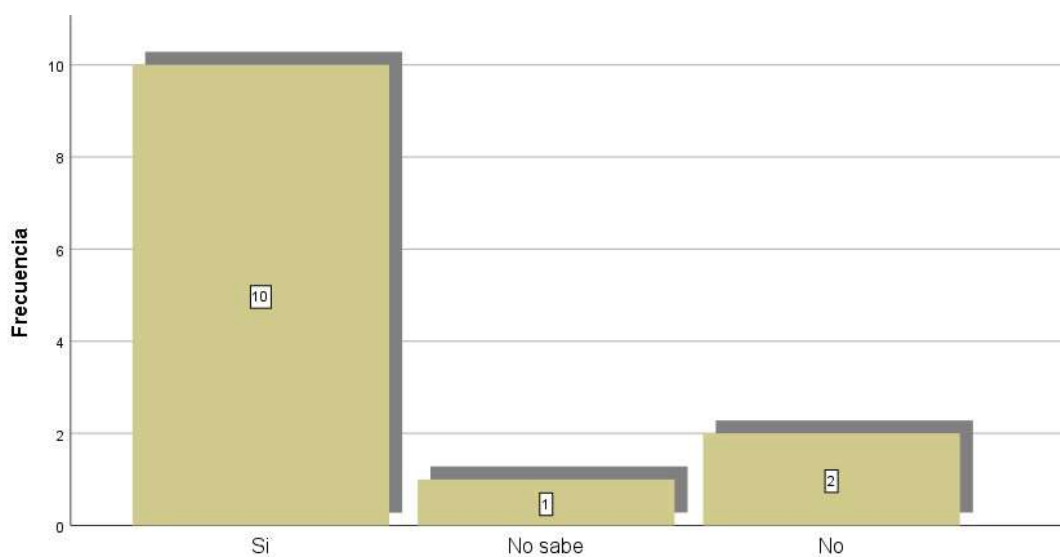
La investigación determina que el 69,2% “Si” hace uso de técnicas para toma de decisiones; mientras que el 15,4% “no” utiliza alguna técnica y el 15,4% restante simplemente “no sabe”.

**Tabla 25: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	76,9	76,9	76,9
	No sabe	1	7,7	7,7	84,6
	No	2	15,4	15,4	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes

**Figura 23: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?**



Fuente: Tabla 27

**DESCRIPCIÓN:**

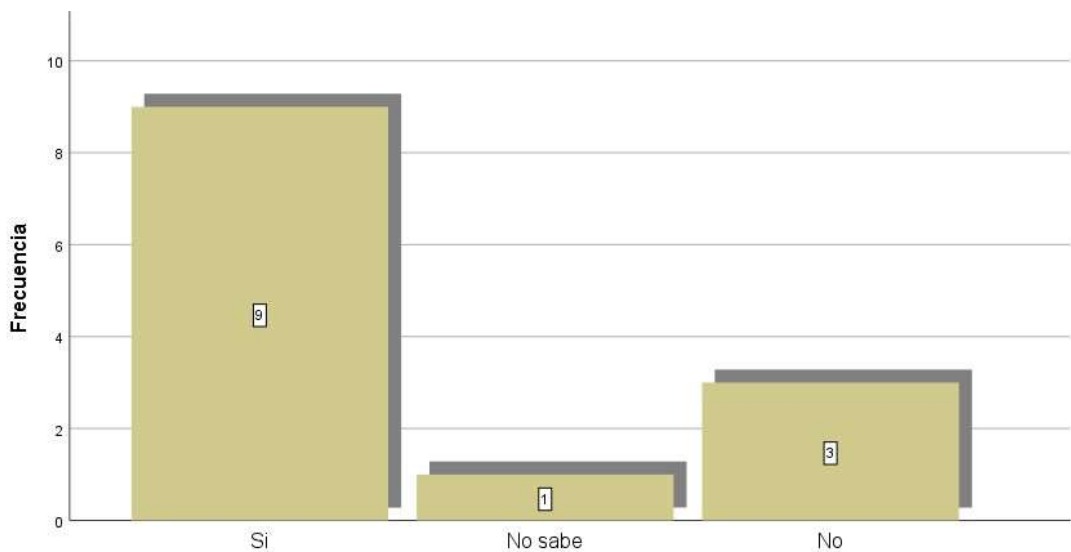
En la tabla 27 se aprecia que el 76,9% de las mypes de la muestra siguen determinados mecanismos de control del negocio. El 15,4% contestó que definitivamente “no” tiene alguno, mientras que el 7,7% “no sabe”.

**Tabla 26: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	69,2	69,2	69,2
	No sabe	1	7,7	7,7	76,9
	No	3	23,1	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes

Figura 24: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?



Fuente: Tabla 28

### DESCRIPCIÓN:

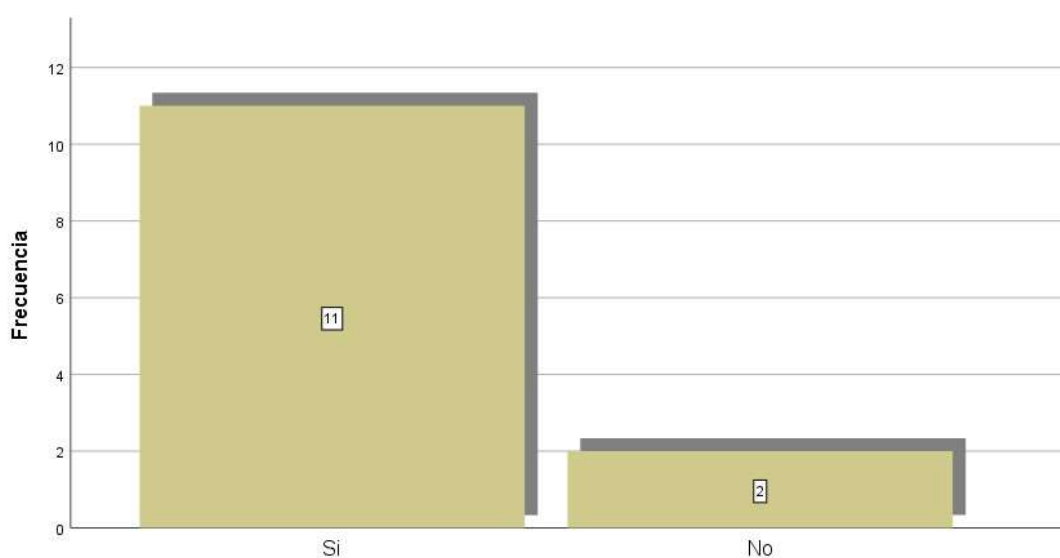
Respecto a la pregunta, el 69,2% aplican políticas de responsabilidad en su personal, es decir la responsabilidad es clara. En otras empresas, respondieron “no” 23,1% y “no sabe” 7,7%.

Tabla 27: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	84,6	84,6	84,6
	No	2	15,4	15,4	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotos

Figura 25: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?



Fuente: Tabla 29

### DESCRIPCIÓN:

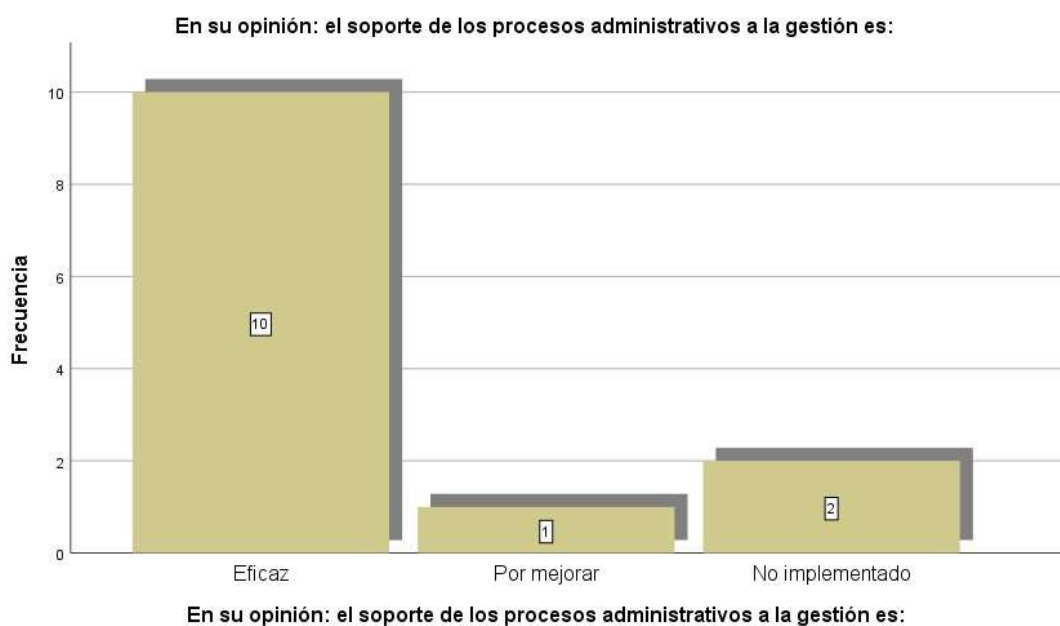
La investigación indica que en la mayoría (84,6%) de las mypes del rubro distribuidoras de abarrotos realizan las auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control. Sin embargo, es una debilidad en el 15,4%, por diversas razones.

Tabla 28: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	10	76,9	76,9	76,9
	Por mejorar	1	7,7	7,7	84,6
	No implementado	2	15,4	15,4	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: tabulación de encuestas a mypes de distribuidoras de abarrotes

Figura 26: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es:



Fuente: Tabla 30

### DESCRIPCIÓN:

Respecto a esta interrogante, los microempresarios opinan que en sus mypes el soporte de los procesos administrativos es eficaz 76,9%. Para el 7,7% debe mejorar y para el 15,4% de la muestra, no está implementado.



## **5.2 Análisis de resultados**

La información que se obtuvo de la investigación se procedió a tabularla, graficarla y confrontarla con la revisión de literatura citada en la presente investigación, para determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería. Para tal fin se realizó la contrastación de la hipótesis general mediante la prueba T, en el SPSS V25, obteniendo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000.

El resultado obtenido es menor al nivel de significancia de 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad en sus respectivas dimensiones que conforman los objetivos específicos. Este resultado es congruente con la investigación de **Huamán, A. (2016)** que realizó en la tesis “Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las mypes del sector comercio – compra y pasamanería del distrito de Callería, año 2016” en la cual halla que la gestión de calidad está relacionada a acciones como la planificación de los procesos, el 80,0% difunde su misión y visión; el 53,0% del personal sigue y cumple sus procesos administrativos.

### **En relación con el objetivo específico 1:**

Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, 2019.

Los resultados que se indican en las siguientes tablas, evidencian un importante número de mypes que son dirigidas gracias al liderazgo y dirección de sus propietarios bajo la filosofía de la mejora continua.

En las pruebas de correlación con el coeficiente de Pearson, se obtuvo una como resultado una correlación 0,797\*\*, que significa una correlación positiva considerable. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

Citamos la investigación de **Mideyro, E. (2016)**: “caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las mypes del sector comercialización – rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjuí, 2015, En sus conclusiones afirma que el servicio debe estar de acuerdo a las necesidades del cliente. Halla que existe interés en la capacitación del personal y resalta la importancia que como empresa este dentro de la formalización.

### **En relación al objetivo específico 2:**

Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica (dirección, liderazgo) en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, 2019.

Los resultados que se indican en las tablas a continuación evidencian un importante número de mypes que particularmente han identificado las necesidades de sus clientes gracias a la visión y liderazgo de sus microempresarios.

Como hallazgo, el 46,2% de los microempresarios dirigen sus negocios bajo un estilo de liderazgo, lo que favorece la integración y sentido de dirección dentro de la organización.

En las pruebas de correlación con el coeficiente de Pearson, se obtuvo una como resultado una correlación 0,776\*\*, que significa una correlación positiva media. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

### **En relación al objetivo específico 3:**

Establecer la relación entre la dimensión gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotos del distrito de Callería, 2019.

Las siguientes tablas evidencian las características de operación de estos negocios, donde la innovación y mejora de sus procesos son una constante para satisfacer las expectativas de sus clientes y su relación con el control del rendimiento de sus materiales de trabajo.

En las pruebas de correlación se obtuvo valor de 0,765\*\*, que representa una correlación positiva considerable.

**Galeando, J.; Peña, E. (2017).** En su tesis, “Mejoramiento de los procesos administrativos en el área logística en el centro de distribución colombina SA, concluye la mejora continua de la calidad y servicio al cliente interno y externo. Es importante la visión de negocio y el enfoque de uso de menor tiempo que favorece a colaboradores y emprendedores.

### **5.3 Prueba de hipótesis**

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

Para su determinación, citamos los supuestos de la prueba de hipótesis:

La muestra para la investigación está compuesta por 13 mypes seleccionadas por conveniencia del rubro distribuidoras de abarrotos del distrito de Callería, 2019.

- 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 aplicó el 95% del nivel de confiabilidad y 5% del nivel de significancia.
- Se acepta la hipótesis nula si el Valor de Sig (Bilateral) es mayor al nivel de significancia, caso contrario se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ .

Lo descrito con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen algún tipo de relación, asociación.

### **Aplicación del SPSS, para pruebas estadísticas:**

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

Tal como se muestra en el Anexo 2, se aplicó mediante el uso del software SPSS v25 la prueba T, obteniendo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000.

El resultado obtenido es menor al nivel de significancia de 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad en sus respectivas dimensiones que conforman también sus objetivos específicos.

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

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

## CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

En relación al objetivo general, se establece que existe relación entre las variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, año 2019, según la prueba T realizada.

Con respecto al primer objetivo específico se concluye que existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, 2019. La correlación que se obtuvo es de 0,797\*\*, correlación positiva considerable.

En el segundo objetivo específico, concluimos que existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica (dirección, liderazgo) en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, 2019, de acuerdo al coeficiente de correlación de 0,776\*\*: correlación positiva media.

Y, en el mismo sentido, respecto al tercer objetivo específico se concluye que existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, 2019, según el coeficiente de Pearson alcanzado de 0,765\*\*, correlación positiva considerable.

- **Aportes del investigador:**

Hacer llegar los conocimientos de gestión y administración a un sector de microempresarios que necesitan que sus negocios sean sostenibles ante nuevos modelos de negocio.

- **Valor agregado al usuario final:**

El valor del enfoque al cliente y la importancia del soporte de los procesos administrativos a la gestión de la empresa.

## **6.2 Recomendaciones**

- Cuestionar siempre los procesos. Enfocarse en la mejora continua a través de la innovación.
- Planificar y organizar la toma de encuestas de satisfacción. Así tomar conocimiento de la percepción del cliente y ejecutar un plan de mejora.
- La dirección que ejerce el microempresario debe ejemplarizarse con su visión de mejora continua como medio de motivación a la organización.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Aguirre, B. (2018). Plan de negocios para la creación de una empresa de comercialización de bienes electrodomésticos de segunda mano renovados. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de las Américas de Ecuador, Ecuador.
- Arenas, A. (2009). *Implantación de un sistema de gestión de calidad en una unidad de nutrición según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008*. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/nh/v32n3/57originalotros07.pdf>
- Benzaquen, J. (2019). La dirección de la calidad y la administración. Lima: editorial Cengage.
- Briones (2002). Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales. Bogotá: Arfo Editores.
- Cañizares, López & Millán, (2007). Calidad en los bienes y servicios. México: Pearson educación.
- Carbonell, G. (2018). Propuesta de un sistema de gestión de calidad en el departamento de servicio técnico de la empresa ABC S.A. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Carpio, C. (2016). Plan estratégico de marketing para la empresa servicio técnico Megacell de la ciudad de Loja. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Cespedes, J. (2016). Proceso Administrativo y calidad de servicios de la empresa comercial rivera distribuidores S.R.L Huánuco – 2015. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7ma. Ed. México:Mc Graw-Hill.
- Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica de fecha 16 de agosto del 2019.
- Córdova, B. (2018). *Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta minorista de electrodomésticos, ciudad de Casma, 2017*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Del Fante, M. et al. (2014). *Propuesta de mejoras a la red de distribución de producto terminado en una empresa productora y distribuidora de alimentos en Venezuela*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- D' Alessio, F. (2014). *Administración y dirección de la producción*. México: Pearson educación.
- Evans, J. & Lindsay, W. (2014). *Administración y control de calidad*. México: Cengage Learning.
- Fierro, M. (2007). *El diagnóstico empresarial*. México: Pearson Educación.
- Fontalvo H, T. J. (2005). *La gestión avanzada de la calidad: Metodología eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad*. Santa Fe de Bogotá: edición asesores del 2000.
- Fraser-Robinson, John (1992). *El marketing de calidad total: el futuro inmediato de las ventas, el marketing y la publicidad*. Madrid: Editorial: Deusto.
- Gallego, T. (2013). *Gestión integral*. Editorial Universitat Jaume.



- Galeando, J. et al. (2017). “Mejoramiento de los procesos administrativos en el área logística en el centro de distribución colombiana S.A. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Libre de Colombia. Bogotá, Colombia.
- García, C. M. J. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Certificado de profesionalidad. IC editorial.
- González, C. (2009). *Administración de la calidad total (TQM-Total Quality Management)*. Universidad Nacional de Mar de Plata, facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Huamán, A. (2017). Propuesta de mejora para optimizar el proceso de preparación de pedidos de productos en el centro de distribución de la empresa DINET S.A., en el año 2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Jara, C. (2015). Manual de mantenimiento preventivo para la optimización de funcionamiento de equipos de líneas blancas grande. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil, Ecuador.
- Jiménez, H. (2016). Estrategias para mejorar la calidad y productividad del departamento de servicio técnico; caso Ecuair S.A. (Tesis inédita de maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2012). *Procesos administrativos*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Koontz, H.; Weihrich & Cannice (2008). *La administración*. México: Prentice Hall.
- Luna. A. (2013). *Proceso Administrativo*. México: Grupo editorial Patria SA.

- Manitio, E. et al. (2014). Reingeniería de las Pymes dedicada a la venta y distribución de productos de consumo masivo: Optimización de funciones y eficiencia en toma de decisiones. (Tesis inédita de pregrado). Universidad San Francisco de Quito; Ecuador
- Marín, G. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, televisión por cable, distrito de Iquitos, año 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Pucallpa, Perú.
- Meléndez, A. (2017). Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 900:2015. Perú.
- Moreno, Peris & Gonzales (2001). Gestión de calidad y diseño de organizaciones. Madrid: Pearson educación.
- Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013). Técnicas e instrumentos de medición. Madrid: Pearson Educación.
- Publicaciones, V. S.L. (2008). La rentabilidad de la calidad total. Gestión de empresas revistas.
- Ramírez, E. (2016). El control de inventarios en el área de logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2016). *La Administración*. México: Pearson educación.
- Rodríguez, M. (2016). Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Juanjuí, Perú.

- Ruiz, A. & Macías, J. (2017). Propuesta de mejora de procesos administrativos de la empresa mundo de electrodomésticos de Guayaquil. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Ruiz, C. (2001). *Gestión de Calidad de Servicio a través de indicadores externos*. Ediciones, AECA.
- Santiago, A. (2019). Gestión de calidad en la capacitación laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el distrito de Huaraz, 2018. (Tesis inédita de pregrado) Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Schroeder, R. (2005). Administración de operaciones. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Terry, G (2013). *Principios de administración*. México: Continental
- Tuesta, D. et al. (2017). Estudio de la gestión de la calidad en los procesos de producción de la empresa servicios industriales de la Marina Iquitos S.R.LTDA. periodo 2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Científica del Perú. Lima, Perú.
- Thompson, I. ( 2005). *Satisfacción del cliente*. 8va edición. Mexico:Cengage
- Torres, Z. (2013). *Administración estratégica*. México: grupo editorial patria.
- Vásquez, G. (2017). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro minimarket. distrito de Manantay, año 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Velasco, J. (2017). Gestión de la Calidad: mejora continua y sistemas de gestión. Madrid: Ediciones Pirámide.

## ANEXOS

### 1.- Prueba de fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	7	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	21

Se analizó con el Alfa de Cronbach la fiabilidad de la recolección de los datos, ingresados al SPSS, alcanzando un valor de 0,913 sinónimo de alta confiabilidad.

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

	Prueba para		Valor de p	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	t	gl			Sig. (bilateral)	Inferior
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	5.461	6	0.002	1.85714	1.0250	2.6893
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	6.000	6	0.001	1.71429	1.0152	2.4134
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	4.804	6	0.003	1.42857	0.7009	2.1562
¿Hace uso de herramientas de calidad?	6.481	6	0.001	2.00000	1.2449	2.7551
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	6.000	6	0.001	1.71429	1.0152	2.4134
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	8.216	6	0.000	2.14286	1.5047	2.7811
¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?	4.804	6	0.003	1.42857	0.7009	2.1562
Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	5.461	6	0.002	1.85714	1.0250	2.6893
¿Se planifica las actividades de la empresa?	5.292	6	0.002	2.00000	1.0752	2.9248

¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	6.358	6	0.001	2.28571	1.4060	3.1654
¿Utiliza herramientas de planeación?	6.000	6	0.001	1.71429	1.0152	2.4134
¿Se da la división del trabajo en su empresa?	4.768	6	0.003	1.71429	0.8346	2.5940
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	5.461	6	0.002	1.85714	1.0250	2.6893
¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	8.647	6	0.000	2.57143	1.8438	3.2991
¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	4.804	6	0.003	1.42857	0.7009	2.1562
¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	6.000	6	0.001	1.71429	1.0152	2.4134
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	8.647	6	0.000	2.57143	1.8438	3.2991
¿Existen mecanismos de control en su empresa?	7.120	6	0.000	1.85714	1.2189	2.4953
¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	6.481	6	0.001	2.00000	1.2449	2.7551
¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?	6.584	6	0.001	2.42857	1.5260	3.3311

Sig (bilateral) = 0.000

Fuente: SPSS IBM V25

**3.- Coeficiente de correlación de Pearson:**

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

	¿Gestiona 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 mejorar los procesos?	¿Hace uso de herramientas de calidad?	¿Se recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	¿Se motiva a la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?	Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precisión?	¿Se planifican las actividades de la empresa?	¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	¿Utiliza herramientas de planeación?	¿Se realiza la división del trabajo en su empresa?	¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	¿Existen mecanismos de control en su empresa?	¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	1	. <sup>a</sup>	0.175	0.572	0.681	0.175	0.307	0.336	.794*	0.556	0.445	0.175	0.334	0.176	0.135	.807*	.910**	0.370	.767*	0.227	0.651
Sig. (bilateral)			0.707	0.180	0.092	0.707	0.503	0.461	0.033	0.195	0.317	0.707	0.464	0.705	0.774	0.028	0.004	0.414	0.044	0.625	0.113
N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	0.175	.a	.1801*	0.540	1,000**	0.411	,801*	0.420	-0.220	-0.099	0.708	0.099	0.420	0.040	0.520	0.417	-0.240	0.548	0.540	0.194	
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	Sig. (bilateral)	0.707		0.031	0.211	0.000	0.360	0.031	0.348	0.635	0.832	0.075	0.832	0.348	0.932	0.231	0.352	0.604	0.203	0.211	0.677	
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	0.572	.a	,801*	0.519	,801*	0.482	0.731	,807*	0.212	0.032	,801*	0.414	0.336	0.346	0.731	,801*	0.077	0.745	,778*	0.372	
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	Sig. (bilateral)	0.180		0.031	0.233	0.031	0.273	0.062	0.028	0.648	0.946	0.031	0.356	0.461	0.447	0.062	0.031	0.870	0.054	0.039	0.411	
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
¿Hace uso de herramientas de	Correlación de	0.681	.a	0.540	0.519	1	0.540	0.296	0.519	0.454	0.204	0.215	0.270	0.215	0.454	-0.259	,778*	0.540	0.000	0.592	0.000	0.418





¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?	Correlación de Pearson	0.336	. <sup>a</sup>	.801*	0.731	0.519	.801*	0.175	1	0.336	0.212	0.032	0.520	0.414	0.336	0.346	0.731	0.520	-0.192	0.439	0.259	0.372
	Sig. (bilateral)	0.461		0.031	0.062	0.233	0.031	0.707		0.461	0.648	0.946	0.231	0.356	0.461	0.447	0.062	0.231	0.680	0.325	0.574	0.411
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Gestión de proveedores: ¿Aplican un protocolo de calidad y precio?	Correlación de Pearson	.794*	. <sup>a</sup>	0.420	.807*	0.454	0.420	0.307	0.336	1	0.185	0.056	0.420	0.139	-0.029	0.370	0.572	.910**	0.135	.767*	0.681	0.651
	Sig. (bilateral)	0.033		0.348	0.028	0.306	0.348	0.503	0.461		0.691	0.906	0.348	0.766	0.950	0.414	0.180	0.004	0.774	0.044	0.092	0.113
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Se planifican las actividades de la empresa?	Correlación de Pearson	0.556	. <sup>a</sup>	-0.220	0.212	0.204	-0.220	0.242	0.212	0.185	1	0.526	0.220	.876**	0.370	0.212	0.635	0.41	0.635	0.242	0.000	0.000
	Sig. (bilateral)	0.195		0.635	0.648	0.661	0.635	0.602	0.648	0.691		0.226	0.635	0.010	0.413	0.648	0.125	0.322	0.125	0.602	1.000	1.000
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	Correlación de Pearson	0.445	. <sup>a</sup>	-0.099	0.032	0.215	-0.099	0.689	0.032	0.056	0.526	1	0.132	0.289	0.640	-0.477	0.477	0.364	,859*	0.580	0.000	-0.154
	Sig. (bilateral)	0.317		0.832	0.946	0.644	0.832	0.087	0.946	0.906	0.226		0.777	0.529	0.122	0.279	0.279	0.422	0.013	0.172	1.000	0.742
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Utiliza herramientas de planeación?	Correlación de Pearson	0.175	. <sup>a</sup>	0.708	,801*	0.270	0.708	0.730	0.520	0.420	0.220	0.132	1	0.563	0.665	0.040	0.520	0.417	0.320	0.548	,810*	-0.258
	Sig. (bilateral)	0.707		0.075	0.031	0.558	0.075	0.062	0.231	0.348	0.635	0.777		0.188	0.103	0.932	0.231	0.352	0.484	0.203	0.027	0.576
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Se da la división del trabajo en su empresa?	Correlación de Pearson	0.334	. <sup>a</sup>	0.099	0.414	0.215	0.099	0.326	0.414	0.139	,876**	0.289	0.563	1	0.529	0.255	0.636	0.331	0.477	0.181	0.215	-0.205
	Sig. (bilateral)	0.464		0.832	0.356	0.644	0.832	0.475	0.356	0.766	0.010	0.529	0.188		0.223	0.582	0.124	0.468	0.279	0.697	0.644	0.659
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Se ha realizado la división departamental?	Correlación de Pearson	0.176	. <sup>a</sup>	0.420	0.336	0.454	0.420	,844*	0.336	-0.029	0.370	0.640	0.665	0.529	1	-0.572	0.572	0.175	0.605	0.499	0.227	-0.488

mentalización según funciones o grupos de trabajo?	Person																					
	Sig. (bilateral)	0.705		0.348	0.461	0.306	0.348	0.017	0.461	0.950	0.413	0.122	0.103	0.223		0.180	0.180	0.707	0.150	0.255	0.625	0.266
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	Correlación de Person	0.135	. <sup>a</sup>	0.040	0.346	-0.259	0.040	-0.482	0.346	0.370	0.212	-0.477	0.040	0.255	-0.572	1	0.077	0.320	-0.346	-0.132	0.259	0.496
	Sig. (bilateral)	0.774		0.932	0.447	0.574	0.932	0.273	0.447	0.414	0.648	0.279	0.932	0.582	0.180		0.870	0.484	0.447	0.779	0.574	0.257
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	Correlación de Person	,807*	. <sup>a</sup>	0.520	0.731	,778*	0.520	0.482	0.731	0.572	0.635	0.477	0.520	0.636	0.572	0.077	1	,801*	0.346	0.745	0.259	0.372
	Sig. (bilateral)	0.028		0.231	0.062	0.039	0.231	0.273	0.062	0.180	0.125	0.279	0.231	0.124	0.180	0.870		0.031	0.447	0.054	0.574	0.411
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿El proceso de dirección se da con un Person	Correlación de Person	,910**	. <sup>a</sup>	0.417	,801*	0.540	0.417	0.411	0.520	,910**	0.441	0.364	0.417	0.331	0.175	0.320	,801*	1	0.320	,867*	0.540	0.645

estilo de liderazgo?	Sig. (bilateral)	0.004		0.352	0.031	0.211	0.352	0.360	0.231	0.004	0.322	0.422	0.352	0.468	0.707	0.484	0.031		0.484	0.011	0.211	0.117
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	Correlación de Pearson	0.370	. <sup>a</sup>	-0.240	0.077	0.000	-0.240	0.745	-0.192	0.135	0.635	,859 <sup>+</sup>	0.320	0.477	0.605	-0.346	0.346	0.320	1	0.482	0.259
	Sig. (bilateral)	0.414		0.604	0.870	1.000	0.604	0.054	0.680	0.774	0.125	0.013	0.484	0.279	0.150	0.447	0.447	0.484		0.273	0.574	0.411
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Existen mecanismos de control en su empresa?	Correlación de Pearson	,767 <sup>*</sup>	. <sup>a</sup>	0.548	0.745	0.592	0.548	0.750	0.439	,767 <sup>*</sup>	0.242	0.580	0.548	0.181	0.499	-0.132	0.745	,867 <sup>*</sup>	0.482	1	0.592	0.354
	Sig. (bilateral)	0.044		0.203	0.054	0.162	0.203	0.052	0.325	0.044	0.602	0.172	0.203	0.697	0.255	0.779	0.054	0.011	0.273		0.162	0.437
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	Correlación de Pearson	0.227	. <sup>a</sup>	0.540	,778 <sup>*</sup>	0.000	0.540	0.592	0.259	0.681	0.000	0.000	,810 <sup>+</sup>	0.215	0.227	0.259	0.259	0.540	0.259	0.592	1	0.000
	Sig. (bilateral)	0.625		0.211	0.039	1.000	0.211	0.162	0.574	0.092	1.000	1.000	0.027	0.644	0.625	0.574	0.574	0.211	0.574	0.162		1.000
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?	Correlación de Pearson	0.651	. <sup>a</sup>	0.194	0.372	0.418	0.194	-0.354	0.372	0.651	0.000	-0.154	-0.258	-0.205	-0.488	0.496	0.372	0.645	-0.372	0.354	0.000	1
	Sig. (bilateral)	0.113		0.677	0.411	0.350	0.677	0.437	0.411	0.113	1.000	0.742	0.576	0.659	0.266	0.257	0.411	0.117	0.411	0.437	1.000	
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

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

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

#### 4.- Cronograma

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

Fuente: preparado por Jessy Alanya C.





## 5.- Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
· Folder (docena)	10	1	10.00
· Fotocopias	0.1	870	87.00
· Empastado	70	2	140.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	13	2	26.00
· Anillados	12	5	60.00
· Lapiceros	3.5	4	14.00
· USB	28	1	28.00
<b>Servicios</b>			
· Internet (horas)	1	24	24.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
· Taller de titulación	3100	1	3100.00
<b>Sub total</b>			<b>3,589.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	9	8	72.00
· Estadía Hotel - Comida	80	8	640.00
· Pasajes para sustentación Pucallpa – Iquitos (ida y vuelta)	600	1	600.00
<b>Sub total</b>			<b>1312.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>4,901.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<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>

Total, de presupuesto no desembolsable	652.00
Total (S/.)	5,553.00

Fuente: preparado por Jessy Alanya C.

## 6.- Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

### ENCUESTA

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

**Encuestado:**

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

#### A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es su edad?

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

2. ¿Cuál es su género?

a) Masculino      b) Femenino

3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

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

**B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

**4. ¿Gestiona la entidad 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 ( )      No conoce ( )

**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 para implementar buenas prácticas en su empresa?**

- a) Siempre ( )      A veces ( )      No conoce ( )

**12. ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?**

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

**C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

- 13. ¿Se planifica las actividades de la empresa?**  
a) Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )
- 14. ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?**  
a) Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )
- 15. ¿Utiliza herramientas de planeación?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 16. ¿Se da la división del trabajo en la empresa?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 17. ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 18. ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 19. ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 20. ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?**  
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 en la empresa?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 23. ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 24. ¿Se realiza auditorías preventivas para efectivizar el control?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )

**25. En su opinión: ¿el soporte de los procesos administrativos a la gestión es?**

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

Pucallpa, setiembre del 2019

**7.- Evidencias de trabajo de campo.**



