



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL
SECTOR COMERCIAL, RUBRO CASA DE EMPEÑOS -
IQUITOS, 2019**

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

AUTOR:

BACH. DEL ÁGUILA CASTILLO, VICTOR RAÚL

ORCID: 0000-0002-3169-8486

ASESOR:

MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños -Iquitos, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Del Águila Castillo, Víctor Raúl

ORCID:

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

Grandes García, Geider (Presidente)

ORCID ID: 0000-0001-8173-701X

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

Lozano Ruiz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Roger Lozano Ruíz

Secretario

ORCID ID 0000-0002-8007-0265

Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

ORCID ID 0000-0003-2735-8259

Dr. Geider Grandes García

Presidente

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

ORCID: 0000-0002-6167-9323

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por ser mi guía espiritual en la meta que me trace en la vida.

A la Universidad Católica Los Ángeles
Chimbote, por ser mi casa de estudios.

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicado a mis padres, que me brindaron su apoyo incondicional, sobre todo sus consejos para seguir adelante con mi meta y objetivo que me propuse.

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación ha sido determinar la “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños – Iquitos 2019”. La investigación se origina al identificar como problemática el estilo de administración de estos negocios que se caracterizaría por ser práctica, ya que son entes que captan dinero y brindan servicios de préstamo y son interés público. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños-Iquitos, 2019, se soportan en procesos administrativos eficaces? La metodología de investigación fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal, correlacional. Se aplicó un cuestionario estructurado de 25 preguntas con la técnica de encuesta obteniéndose como resultados: Respecto a los microempresarios: la mayoría (62.5%) son del sexo masculino, el 50% cuentan con estudios básicos. De la gestión de calidad: el 62.5% no conoce de gestionar su negocio bajo la filosofía de la mejora continua; la dirección (gerencia) gestiona realizando benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas. Respecto a los procesos administrativos: aún son incipientes, el 25% de la muestra utiliza herramientas de planeación, el 62.5 % división del trabajo; el 75% de los microempresarios indica contar con habilidades directivas para manejar sus negocios y mecanismos de control fiables. Finalmente, según las pruebas estadísticas, se concluye que existe una correlación entre las variables: dependiente, gestión de calidad y la independiente, procesos administrativos.

Palabras clave: Gestión de calidad, procesos administrativos, casa de empeños.

ABSTRACT

The main objective of the research has been to determine the "Quality management and efficiency of administrative processes in the mypes of the commercial sector, pawn shop heading - Iquitos 2019". The research originates by identifying as problematic the management style of these businesses that would be characterized by being practical, since they are entities that raise money and provide loan services and are in the public interest. For this reason, the following statement was proposed: Is quality management in the mypes of the commercial sector, pawnshop-Iquitos, 2019, supported by effective administrative processes? The research methodology was of the quantitative type, descriptive-correlational level, non-experimental design, transversal, correlational. A structured questionnaire of 25 questions was applied with the survey technique obtaining the following results: Regarding microentrepreneurs: the majority (62.5%) are male, 50% have basic studies. Regarding quality management: 62.5% do not know how to manage their business under the philosophy of continuous improvement; management manages by benchmarking good practices of other companies' ways of working. Regarding administrative processes: 25% of the sample uses planning tools, 62.5% division of labor; 75% of microentrepreneurs indicate that they have management skills to manage their businesses and reliable control mechanisms. Finally, according to statistical evidence, it is concluded that there is a correlation between the variables: dependent, quality management and independent, administrative processes.

Keywords: Quality management, administrative processes, pawnshop.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1 Caracterización del problema.....	2
1.1.2 Enunciado del problema	3
1.2 Objetivos de la investigación.....	3
1.2.1 Objetivo general.....	3
1.2.2 Objetivos específicos	3
1.3 Justificación de la investigación.....	4
1.3.1 Justificación Teórica	4
1.3.2 Justificación Metodológica	5
1.3.3 Justificación Práctica.....	5
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales	8
2.1.3 Antecedentes regionales	9
2.1.4 Antecedentes locales	11
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	12
2.2.1 Gestión de calidad.....	12
2.2.2 Sistemas de gestión de la calidad	12

2.2.3	Planificación de la calidad.....	12
2.2.4	Manual de Calidad.....	13
2.2.5	Política de calidad	13
2.2.6	La administración.....	14
2.2.6.1	Principios de la administración.....	15
2.2.6.2	Función de la administración.....	16
2.2.7	Planeación.....	17
2.2.7.1	Principios de la planeación.....	18
2.2.8	Organización.....	18
2.2.8.1	Principios de Organización.....	19
2.2.8.2	Fases de la Organización.....	20
2.2.9	Dirección.....	20
2.2.9.1	Importancia de la dirección.....	20
2.2.9.2	Principios de la dirección.....	21
2.2.10	Control.....	22
2.3	Marco conceptual.....	22
2.3.1	El crédito prendario.....	22
2.3.2	Garantía mobiliaria.....	23
2.3.3	Características de las garantías.....	24
2.3.4	Ejecución de garantías mobiliarias.....	25
2.3.5	Características del crédito pignoraticio y otras opciones de crédito.....	25
2.3.6	Regulación de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).....	27
2.3.7	Glosario de términos.....	29
2.3.8	Glosario de Administración.....	31
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....		33
3.1	Hipótesis general.....	33
3.2	Hipótesis específicas.....	33
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		34
4.1	Diseño de investigación.....	34
4.1.1	Tipo de investigación.....	34
4.1.2	Nivel de investigación.....	34
4.2	Población y muestra.....	34

4.2.1	Población.....	34
4.2.2	Muestra	35
4.3	Definición y operacionalización de las variables	36
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.4.1	Técnicas.....	40
4.4.2	Instrumentos.....	40
4.5	Plan de análisis	40
4.6	Matriz de consistencia.....	41
4.7	Principios éticos	46
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN		47
5.1	Resultados	47
A.	Datos del microempresario:	47
B.	De la gestión de calidad:	50
C.	De los procesos administrativos:.....	59
5.2	Análisis de resultados.....	72
5.3	Prueba de hipótesis	73
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		75
6.1	Conclusiones	75
6.2	Recomendaciones	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		78
ANEXOS.....		82
1.-	Prueba de fiabilidad.....	82
2.-	Prueba de correlaciones.....	83
3.-	Cronograma.....	85
4.-	Presupuesto	87
5.-	Instrumento	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables	36
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación	41
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	47
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	48
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	49
Tabla 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	50
Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	51
Tabla 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?.....	52
Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? ..	53
Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	54
Tabla 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	55
Tabla 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	56
Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	57
Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	58
Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?.....	59
Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	60
Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?	61
Tabla 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?	62

Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	63
Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?	64
Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?.....	65
Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa? 66	
Tabla 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?.....	67
Tabla 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?.....	68
Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	69
Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	70
Tabla 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	71
Tabla 28: Cronograma de actividades	85
Tabla 29: Presupuesto general	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Política de calidad	14
Figura 2: Cuestionamientos básicos de la administración	17
Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	47
Figura 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	48
Figura 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	49
Figura 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	50
Figura 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	51
Figura 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	52
Figura 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? ..	53
Figura 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	54
Figura 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	55
Figura 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	56
Figura 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	57
Figura 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	58
Figura 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	59
Figura 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	60
Figura 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?	61
Figura 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?	62

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

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Las casas de empeños tienen sus orígenes en el siglo XV, al norte de Italia, según el libro «Los orígenes del Monte Piedad» del autor Serafino Gatti. Fue creado por los monjes franciscanos para permitir que los campesinos, artesanos y pequeños comerciantes accedieran a créditos. Antes de ello, no podían hacerlo; porque se debían pagar intereses elevados, que oscilaban entre el 30% al 200%.

Las mypes del sector comercial, rubro casa de empeño, han venido ganando terreno en la localidad, por lo que cada vez son más las posibilidades de encontrarnos con un local de ese tipo en nuestro paso por la ciudad debido a la necesidad de un crédito fácil, rápido y sin mucho tramite. En general, ser objeto de crédito por el sistema financiero para las personas promedio se ha vuelto difícil debido a que las instituciones bancarias solicitan requisitos que, en algunas ocasiones, son difíciles de reunir; se complica aún más si uno tiene alguna deuda y esta es notificada a la central de riesgos.

Esta tesis tuvo por objetivo conocer la administración que desarrollan estos negocios, analizando la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, utilizando en su defecto la metodología de investigación científica.

La investigación se justifica porque los empresarios requieren el máximo apoyo para su gestión, sobre todo en los primeros años, porque los microempresarios están más abocados más al ritmo de sus operaciones y devolución de la inversión realizada, descuidando gerenciar correctamente.

1.1 Planteamiento del problema

La oferta expansiva de las micro-finanzas se sustenta en la creciente actividad económica regional y local beneficiando principalmente a los micros y pequeños comercios. En razón de su gran actividad (mypes) son potenciales para otorgar líneas de capital pero siempre que mantengan un buen comportamiento de pagos durante el compromiso financiero, de lo contrario las facilidades se truncarán y se traducirán en un mal record crediticio que afectará la imagen financiera de los deudores en todas las entidades que conforman el sistema financiero.

Esta realidad, se aplica a personas naturales y jurídicas obligando a optar por el sistema financiero paralelo que conforman las mypes de casas de empeño que brindan facilidades de capital que se caracterizan por la prontitud pero que a cambio de dejar en prenda algún bien y a la aplicación de intereses relativamente altos.

La problemática que se plantea es despejar dudas respecto a la correcta administración de estos negocios, ya que son entes que captan dinero y brindan servicios, que deben brindar una imagen sólida de empresas enmarcadas en una gestión de calidad y procesos administrativos eficaces.

1.1.1 Caracterización del problema

La calidad como estrategia de administración, no es tomada por el empresario común, no comprendiendo su real dimensión y alcance. La gestión de calidad con soporte en una administración con procesos administrativos implementados es capaz de posicionar sólidamente a una empresa en el mercado.

En la práctica, las decisiones del microempresario son tomadas por el sentido común y no bajo un contexto de gestión de calidad, lo cual evitaría generar errores en la operación de la empresa y lo más delicado, haber tomado decisiones que no acompañan a crear una relación duradera con el cliente.

Es el cliente que va a decidir si utiliza o no los servicios de las mypes de casas de empeño y esto se dará con el adecuado mensaje que se de en la comunicación “**Cliente-Empresa**” para motivar el interés del cliente de los servicios que brinde la empresa; solo así con la frecuencia se asegurará la permanencia de la empresa en el mercado.

1.1.2 Enunciado del problema

¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019, se soportan en procesos administrativos eficaces?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación entre las dimensiones de enfoque al cliente (mejora continua) y la administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019.

- Establecer la relación entre las dimensiones de la administración dinámica (dirección) y la gestión de procesos (herramientas de calidad) en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019.
- Establecer la relación entre las dimensiones de Gestión de Proveedores (selección) y la administración mecánica (planeación) en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños – Iquitos, 2019.

1.3 Justificación de la investigación

El informe tiene como objetivo principal conocer y motivar el uso de herramientas de gestión de calidad en la administración teniendo como soporte los procesos administrativos implementados correctamente en las mypes del sector comercial, casa de empeño del distrito de Iquitos.

Así también, la realización de este proyecto tiene como finalidad, elevar el nivel de competitividad de las mypes del sector en estudio, situación deseable que impactará en la comunidad del distrito de Iquitos, al recibir mejores servicios y garantía en las operaciones de garantías por dinero.

También se justifica por los siguientes aspectos:

1.3.1 Justificación Teórica

La investigación tiene justificación teórica porque en su desarrollo se realizó la consulta de diversas bibliografías de autores y a su vez esto generó nuevo conocimiento.

1.3.2 Justificación Metodológica

Porque esta investigación se desarrolla según los procesos de la metodología de investigación del tipo cuantitativo y de nivel descriptivo-correlacional.

1.3.3 Justificación Práctica

La presente investigación proporcionará aportes que serán de aplicación en el corto plazo para las empresas del sector en estudio.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Mardoñez, C. (2016). En su tesis: “Implementación de nuevas normativas a las casas comerciales informales”, para optar el título profesional de Abogado en la Universidad Mayor de San Andrés-Bolivia; teniendo por objetivo general: implementar una normativa para regularizar el interés de las casas comerciales informales. El tipo de investigación es descriptiva. Se concluye que la ausencia de reglas de juego explícitas para la operación de estas entidades, han alertado a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), para prever una futura regulación de las casas de empeño en atención a su responsabilidad de velar por el buen funcionamiento del sistema financiero, proteger los derechos del consumidor financiero y promover la transparencia de la información. Por último, destacan que las casas de empeño realizan actividades comerciales que se vinculan a la comisión de hechos calificados como delitos al colocar un interés desproporcionado en el cobro de sus servicios, así como la defraudación tributaria al no cumplir con el pago de los impuestos que le corresponde.

Girón, G. (2015). En su tesis: “Determinación de la demanda de servicios de préstamos de una casa de empeño en el área urbana del municipio de Quezaltepeque del departamento de Chiquimula – El Salvador”, para optar el título de Administración de Empresas en la Universidad San Carlos de Guatemala; cuyo objetivo general fue determinar la demanda de servicios de préstamos de una casa de empeño en el área

urbana del municipio de Quezaltepeque del departamento de Chiquimula. Como metodología, utilizaron el tipo de investigación descriptivo. Finalmente llegaron a la conclusión, que la población objeto de estudio en su totalidad indica no conocer el porcentaje de intereses que las casas de empeño cobran por los servicios de préstamos; y que la tasa de interés sugerida por la población encuestada en promedio fue del 3% mensual, con la técnica de análisis documental y tomando como referente a las empresas que la población indicó haber tenido acceso fuera del municipio, así se obtuvo que estas cobran una tasa de interés en un rango ente el 10% y 19% mensual, dependiendo la empresa y el proceso del servicio de préstamo que brinden.

Arriola, L. (.2005). En su tesis de investigación: “Análisis financiero, de operaciones y de mercadeo en la creación de una empresa dedicada al negocio de préstamos prendarios”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad de San Carlos de Guatemala; su objetivo principal fue establecer la factibilidad de crear una empresa de préstamos prendarios en la capital de Guatemala. En el presente estudio, utilizaron el tipo de investigación descriptiva. Se concluye, que el estudio de mercado y análisis financiero realizado, demuestran la factibilidad de la creación de la empresa. Al mismo tiempo, el análisis financiero indica la rentabilidad del negocio en el corto plazo y un retorno de la inversión después de 19 meses de operaciones. Por último, cuentan con todos los factores de análisis económico y comercial, procedimientos para el empleado, políticas de la empresa, plan de mercadeo y diseño de las áreas esenciales para que la sucursal funcione en óptimas condiciones.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Ángeles, M.; Campero, L. & Mendoza, R. (2017). En su tesis: “Plan de negocio para determinar la viabilidad económico-financiera de una casa de empeño de joyas en la provincia de Ica”, para obtener el grado de Maestro en Administración de Empresas en la Universidad ESAN; cuyo objetivo general fue determinar la viabilidad económica y financiera de una casa de empeño de joyas de oro en la provincia de Ica. El tipo de investigación es descriptiva. En conclusión, indica que la mayor parte de los riesgos operacionales identificados de la casa de empeño tienen un nivel de riesgo bajo, dado que los controles propuestos mitigarían sus efectos y solo uno de ellos tendría un nivel de riesgo medio, por lo que es importante que el control propuesto en cuanto a la contratación de tasador con experiencia y su capacitación periódica tenga una especial atención, al ser este un recurso clave en el éxito del negocio.

Cobián, K.V. (2016). En su tesis de investigación: “Efecto de los créditos financieros en la rentabilidad de la mype industria S&B SRL, distrito el Porvenir, año 2015”, para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo fue determinar el efecto de los créditos financieros en la rentabilidad de la mype industrial S&B SRL, distrito el Porvenir año 2015. En el presente estudio, utilizaron el tipo descriptivo, dado que los datos que investigaron obtuvieron de manera directa en la mype. En conclusión, indican que al analizar los ratios de rentabilidad, se verificó que la empresa actualmente es rentable, teniendo en cuenta la rentabilidad patrimonial para el 2014 de 32.55% y para el año 2015 de 33.44% respectivamente. Sin embargo, para las personas que solicitan estos servicios informase sobre los diferentes créditos que brindan las entidades financieras, principalmente los bancos, antes de apresurarse a acceder a un crédito, evaluando y

comparando capacidad de endeudamiento y tasas de interés, además de los plazos y tiempo en el cual se va a desembolsar, para muchos de ellos no es rentable, por la tasa de interés que cobran y solo piensan que trabajan para bienestar de la empresa.

Tacure, D. (2014). En su trabajo de investigación: “El sistema de créditos prendarios de casa Mazatlán y la caracterización del perfil de sus clientes en la ciudad de Piura-año 2013”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Piura; tuvo por objetivo determinar las características de oferta de créditos prendarios en la ciudad de Piura. Su metodología empleada fue el tipo de investigación descriptiva, porque buscó especificar las características y perfiles importantes de las personas. De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que las características de la oferta de créditos prendarios en la ciudad de Piura se basan en cinco empresas que otorgan montos de crédito desde S/. 100.00 nuevos soles hasta S/. 1,500 nuevos soles hasta montos más elevados, dependiendo de la cotización del gramo de oro; además presentan opciones de refinanciamiento para no perder la prenda o artefacto en empeño. Por último, determinaron que los clientes acceden a un crédito prendario por necesidad de capital de trabajo urgente, por urgencias familiares, y para realizar pagos de otros préstamos ya sea tarjetas, pago de proveedores, o préstamos de terceros.

2.1.3 Antecedentes regionales

Oropeza D. (2016). En su tesis de investigación: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro casas de empeño del distrito de Iquitos, 2015”, para optar el título de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; cuyo objetivo general fue: describir las principales características del financiamiento, la

capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector servicio, rubro casas de empeño, del distrito de Iquitos-Maynas, periodo 2015. Como metodología, utilizaron el tipo de investigación cuantitativa. Finalmente se concluye, que el 60% de las mypes manifestó que el financiamiento de su empresa es propio, y solo el 30% utiliza a terceros para financiar su actividad empresarial, acudiendo en un 60% a los bancos y el 30% a las entidades no bancarias. Sin embargo, en el fondo los resultados tienen la misma dirección, es decir, fueron otorgados por entidades bancarias, siendo la diferencia, sólo de proporciones porcentuales; ellos podrían tener distintas explicaciones como, garantías, tasa de interés y giro del negocio.

Ríos, M. (2015). En su tesis: “Análisis de los microcréditos formal e informal en el mercado modelo de la ciudad de Iquitos, período 2015”, para optar el grado académico de Magíster en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; cuyo objetivo principal fue estudiar las características de los microcréditos formal e informal como fuente de financiamiento para la realización de actividades de negocio en los comerciantes del mercado modelo de la ciudad de Iquitos, período 2015. En el presente estudio, utilizaron el tipo de investigación descriptiva. La investigación llegó a la conclusión: los comerciantes del mercado modelo de la ciudad de Iquitos, indica que las preferencias con el microcrédito informal son satisfactorias, debido a la rapidez de 60 desembolsos que realizaron en la ciudad de Iquitos, y el plazo de pago es entre los 24 y 30 días, cuotas diarias de 4 y 5 soles. Esto sucede porque los comerciantes están dispuestos a asumir una tasa de interés muy caro con tal de obtener el microcrédito al instante; esta facilidad radica en que los proveedores del microcrédito informal (prestamistas) se encuentran ubicados en el mismo mercado, y ofrecen montos desde un mínimo de S/ 50.00 soles hasta un

límite de S/. 2,500.00 en el menor tiempo posible, con la finalidad de que sus clientes accedan al crédito que les brindan.

2.1.4 Antecedentes locales

Utia, J. (2018). En su tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector prendario, rubro casas de empeño, distrito de Callería, año 2017”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo general fue: determinar la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector prendario, rubro casas de empeño en el distrito de Callería, año 2017. El estudio se desarrolló bajo la metodología de investigación descriptivo, con diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. Finalmente se concluye, que son microempresas que tiene un nivel de gestión por mejorar; sin embargo no se administran con técnicas de calidad. Del mismo modo, no practica la organización de su empresa la filosofía de la mejora continua, ya que el propósito de generar rentabilidad se superpone a las de servicio al cliente, y que sus procesos garantizan operaciones eficaces a fin de evitar contingencias con el cliente.

Aguirre, L. (2017). En su tesis de investigación: “Caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro casa de empeños del distrito de Callería, 2017”, para optar el título de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general determinar y describir las principales características del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro casa de empeños del distrito de Callería, 2017. En el presente estudio, utilizaron el tipo de investigación cuantitativa, porque en la recolección de

datos y presentación de resultados aplicaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Finalmente, se concluye que el 92% de las microempresas han sido financiados por terceros, el 48% de las microempresas realizan financiamiento de las cajas municipales, 88% de las microempresas les otorgaron créditos a corto plazo y el 80% de acuerdo a los montos solicitados.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de calidad

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

2.2.2 Sistemas de gestión de la calidad

El sistema de gestión de calidad es un medio que resulta útil no solo para dar confianza en que el producto o servicio cumplirá con ciertas especificaciones, sino también para reducir los costos operativos. (p.4)

Todo modelo de calidad busca que las cosas se hagan bien por primera vez; de esta manera se crea una cultura organizacional que minimiza el despilfarro, evita el reprocesamiento y optimiza el uso de los insumos. Pero, más que un simple método para minimizar costos, el sistema de gestión de la calidad se convierte también en un impulsor del aumento de la productividad en las organizaciones.

2.2.3 Planificación de la calidad

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

La planificación debe incluir:

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

2.2.4 Manual de Calidad

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

El manual de la calidad debe describir así mismo:

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

2.2.5 Política de calidad

Se define como una declaración generada y respaldada por la más alta jerarquía organizacional, en la cual se estipula el compromiso de la empresa hacia un esquema particular de la calidad. (p. 12)

El desarrollo de una *política de calidad* es el primer paso que debe realizar la empresa para documentar su sistema de calidad. El propósito de esta acción consiste en dar a los empleados y clientes potenciales una indicación inicial de que la compañía tiene la intención de enfocar sus esfuerzos hacia el mejoramiento de la calidad de sus procesos y productos.

Figura 1: Política de calidad

“Nuestro reto es consolidar la imagen de la Universidad más allá de nuestras fronteras y convertirnos en una referencia de clase mundial.”

“Nuestro compromiso con el país es ayudar al desarrollo empresarial con fines de productividad, ética y compromiso social, y al desarrollo profesional de las personas, ofreciéndoles servicios de alta calidad, de costo pertinente, procurando en todo momento superar sus expectativas.”

“Nuestro propósito es el mejoramiento continuo de los procesos y la satisfacción de las necesidades de nuestra comunidad vinculada, buscando la excelencia de nuestras actividades en todo momento.”

Fuente: Velasco, J. (2017).

2.2.6 La administración

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

2.2.6.1 Principios de la administración

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

1. **Autoridad y responsabilidad.** Fayol señaló que la autoridad y la responsabilidad deben estar relacionadas entre sí, y que la segunda debe desprenderse de la primera.
2. **Unidad de mando.** Esto significa que los empleados deben recibir órdenes de un solo superior.
3. **Cadena Escalar (Jerarquía).** Fayol concebía a esta como una “cadena de superiores”, desde el rango más alto al más bajo, la cual siempre y cuando no fuera ignorada innecesariamente, debía eliminarse en caso de que su escrupuloso seguimiento fuera perjudicial.
4. **Espíritu de Cuerpo.** Este es el principio de que “la unión hace la fuerza”, así como una prolongación de principio que de unidad de mando con particular insistencia en la necesidad del trabajo en equipo y en la importancia de este en la comunicación.
5. **División del trabajo.** El trabajo está separado en sus tareas elementales y divididas entre los trabajadores, equipo o grupos de trabajo que puede especializarse, en funciones específicas dando por resultado la especialización en el trabajo.
6. **Disciplina.** Es la aplicación de un castigo por dejar actuar de acuerdo con los deseos de los que poseen la autoridad legítima en la empresa.

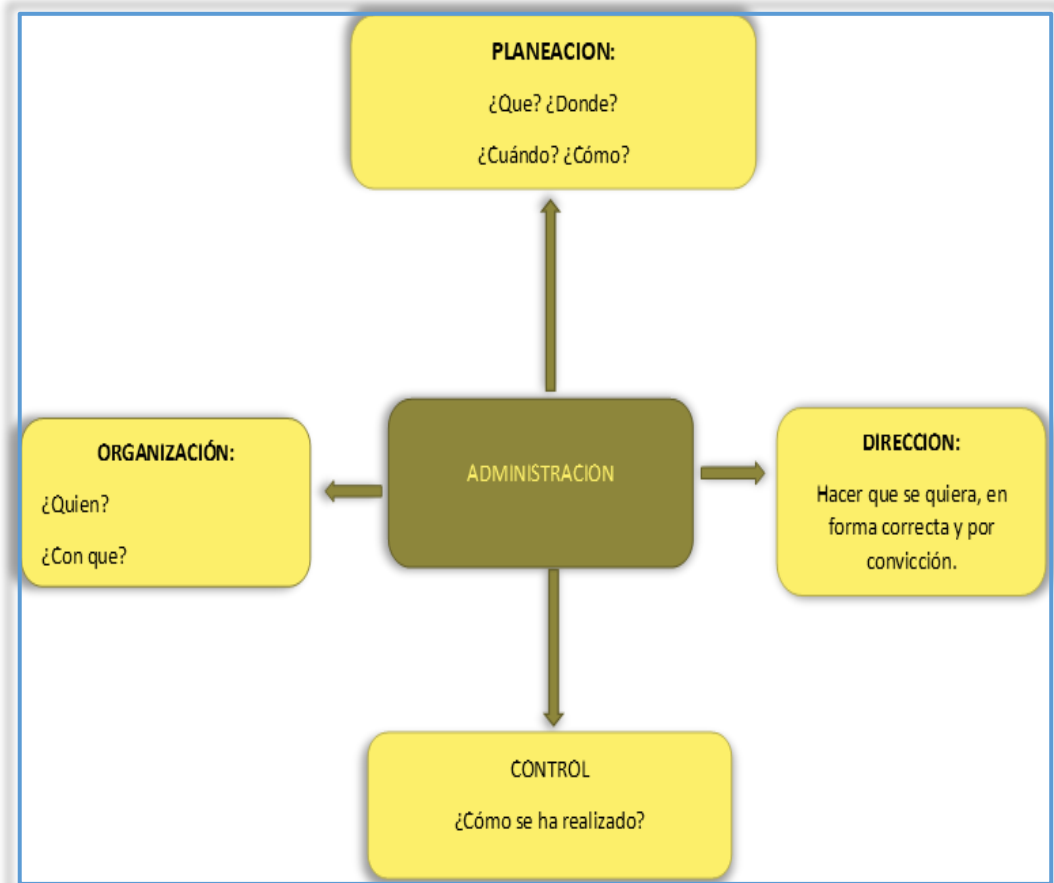
7. **Subordinación de los intereses particulares al interés general.** Los intereses de cualquier empleado, equipo o grupo de empleados no deberán preceder a los de su organización en conjunto.
8. **Remuneración.** Los trabajadores deben de obtener un salario justo por el de sus servicios.
9. **Centralización:** Se refiere al grado en que los colaboradores están involucrados en la toma de decisiones. El que una decisión sea centralizada (Administración) o descentralizada (a colaboradores) es cuestión de una adecuada proporción.
10. **Orden:** Las personas y los materiales deben estar en lugar correcto en el momento preciso.
11. **Equidad:** Los administradores deben ser benevolentes y justos con sus colaboradores.
12. **Estabilidad del personal:** Un alto cambio de empleados es ineficiente. La administración debe proporcionar una planeación ordenada del personal y asegurar que existan sustitutos disponibles para cubrir vacantes.
13. **Iniciativa:** Los empleados a los que se permita crear y llevar a cabo planes, ejercerán alto grado de esfuerzo.
14. **Unidad de dirección:** Cada grupo de actividades organizacionales con el mismo objetivo, deberá ser dirigido por un administrador utilizando un plan.

2.2.6.2 Función de la administración

Se cristaliza mediante el proceso administrativo. Un proceso es el conjunto de pasos o etapas para necesarias para realizar una actividad. La administración está

integrada por etapas, fases y elementos, las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Figura 2: Cuestionamientos básicos de la administración



Fuente: Torres, Z. (2013)

2.2.7 Planeación

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

2.2.7.1 Principios de la planeación

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

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

- **Objetividad y cuantificación.** Al planear es necesario tener como base información real, razonamientos precisos, y no basarse en situaciones subjetivas, especulaciones y datos sin base.
- **Factibilidad.** Lo que se defina como plan debe ser realizable, no es correcto elaborar planes ambiciosos y optimistas que no sean posibles de lograrse. La planeación no debe basarse en situaciones deseadas, es decir, no tener recursos para llevarla a cabo.
- **Flexibilidad.** Al terminar la planeación se recomienda dejar márgenes de holguera que permitirán incorporar los cambios o situaciones imprevistas que ajustan fácilmente las condiciones, es decir, contar con un colchón de seguridad.
- **Unidad.** Los planes deben englobarse en un todo para la empresa y encaminarse a los propósitos y objetivos generales con la consistencia necesaria para el equilibrio.
- **Del cambio de estrategias.** Los planes definidos a un plazo determinado en el desarrollo de los mismos es importante estar actualizados tanto interna como externamente para modificar aquellos que son necesarios y que de esta forma se logre correctamente al término de los periodos definidos.

2.2.8 Organización

La organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones. Es un grupo de personas con una meta común, unidos por un

conjunto de relaciones de responsabilidad -autoridad. Una de la responsabilidad- autoridad. Una de las responsabilidades de la administración es organizar los recursos de la empresa disponibles para realizar operaciones efectivas.

2.2.8.1 Principios de Organización

Los principios de la organización a observar y cumplir son:

- **Especialización.** Dividir y asignar el trabajo de acuerdo con la actitud de cada persona, es decir, tomando como base su perfil.
- **Unidad de mando.** Para cada función, actividad o trabajo habrá solo un jefe a quien se deberían de reportar los resultados.
- **Jerarquía.** Es importante definir el nivel jerárquico de autoridad para que de ahí se desprendan las ordenes necesarias para lograr los planes, de esta forma, la autoridad y la responsabilidad deben de seguir una línea clara desde el más alto ejecutivo hasta el nivel operativo.
- **Del objetivo.** Todas las funciones y actividades de la organización deben relacionarse sinérgicamente con los objetivos y propósitos del grupo social.
- **Paridad de autoridad y responsabilidad.** A toda autoridad le corresponde una responsabilidad para que se cumpla la misma.
- **Difusión.** Este principio nos dice que se debe aplicar en forma escrita, las obligaciones de cada puesto para que se cumpla la responsabilidad y autoridad.
- **Amplitud o tramo de control.** El tramo de control funcionara correctamente cuando además de integrar el curso humano a la empresa, debe de adiestrarlo, capacitarlo o actualizarlo según sea el caso y realizando esto se tendrá la certeza de que los colaboradores cumplirán en forma correcta su responsabilidad.

- **De la coordinación.** La coordinación de las partes de una organización debe estar equilibrada en su departamentalización de sus recursos para cumplir con los objetivos.

2.2.8.2 Fases de la Organización

- **División de Trabajo:** Es un proceso elemental que se realiza en la organización. En todo tipo de empresa de trabajo se puede dividir de forma vertical y horizontal. La división de trabajo vertical se sustenta en la fijación de las líneas de autoridad y establece los niveles que integran la estructura organizacional vertical, facilitando también el sentido de la comunicación.
- **Departamentalización:** Es la separación o agrupamiento de las funciones y operaciones en áreas específicas. La departamentalización contempla actividades de grupos en unidades de grupos sinérgicas, como pueden ser: funcionales, por productos, geográficas o un territorio, técnicas o tiempo.

2.2.9 Dirección

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

2.2.9.1 Importancia de la dirección

La dirección es relevante porque:

- Por medio de esta se logra motivar a los recursos humanos de la empresa y al propio ejecutivo.

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

2.2.9.2 Principios de la dirección

Los principios sobre los que se basa la dirección son:

- 1. Impersonalidad de mando.** El ejercicio de la autoridad se basa en las necesidades del organismo social para alcanzar sus objetivos, no de su voluntad personal, es decir, no involucrar situaciones personales, ni abusar de la autoridad conferida.
- 2. De la armonía de objetivo o coordinación de intereses.** Los administradores con sus colaboradores buscan la eficiencia y la eficacia para coordinarse y lograr los objetivos de la empresa.
- 3. De la vía Jerárquica.** Este principio nos ubica en que hay que respetar los niveles jerárquicos, para que las órdenes fluyan correctamente y de esta forma evitar problemas que puedan repercutir en conflictos.
- 4. De la supervisión directa.** El administrador comunica y apoya a sus colaboradores durante el desarrollo de sus funciones.
- 5. De la resolución de conflictos.** Los conflictos deben resolverse oportunamente, aplicando la justicia, no importando el tamaño del problema.

6. Aprovechamiento del conflicto. Cuando resolvemos el conflicto con justicia y en forma oportuna, vamos a sembrar confianza en los colaboradores el resultado, es que la empresa va a lograr más fortaleza.

2.2.10 Control

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

2.3 Marco conceptual

2.3.1 El crédito prendario

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, (2014) el crédito prendario, es “la modalidad de crédito de consumo que se concede al afectarse en garantía, con desposesión del bien, alhajas u otros objetos de oro o plata”. De acuerdo a la definición presentada, el prestatario o deudor entrega una prenda a la entidad financiera a cambio del préstamo de dinero en efectivo hasta la cancelación del crédito. La empresa prestataria tasa el objeto para definir su valor y el monto a otorgar. En las empresas del sistema financiero y casas de empeño se prefiere que la prenda entregada por el prestatario sea de oro por su facilidad para hacerla líquida. Bajo esta modalidad de crédito, el bien o prenda empeñada queda depositada en la entidad que otorga el crédito asegurando, de este modo, que el prestatario deudor pueda cumplir con su obligación de devolver el efectivo solicitado. Existen casos en que el deudor tenga

dificultades para devolver el préstamo, ante esta situación existe la posibilidad de que vaya renovando mes a mes o pueda ir amortizando hasta lograr cancelar su préstamo.

Cuando ya no le es posible esto, la prenda que ha quedado en garantía puede ser rematada o vendida y con ello cubrir el pago del préstamo. Para ello, las casas de empeño en primer lugar siguen un proceso de remate y luego un proceso de adjudicación de la joya y su posterior venta.

2.3.2 Garantía mobiliaria

Según la normativa peruana vigente emitida por el Congreso de la República Ley de la Garantía Mobiliaria (2006), se define a la garantía mobiliaria como: La afectación de un bien mueble mediante un acto jurídico, destinada a asegurar el cumplimiento de una obligación. La garantía mobiliaria puede darse con o sin desposesión del bien mueble. En caso de desposesión, puede pactarse la entrega del bien mueble afectado en garantía al acreedor garantizado o a un tercero depositario. La garantía mobiliaria comprende, salvo pacto distinto, la deuda principal, los intereses, las comisiones, los gastos, las primas de seguros pagadas por el acreedor garantizado, las costas y los costos procesales, los eventuales gastos de custodia y conservación, las penalidades, la indemnización por daños y perjuicios y cualquier otro concepto acordado por las partes hasta el monto del gravamen establecido en el acto jurídico constitutivo. En el caso del crédito pignoraticio, la prenda puesta como garantía generalmente es una joya, un electrodoméstico o un vehículo que queda en poder del acreedor, es decir, se da con desposesión del bien y cuya afectación asegura la recuperación del monto prestado. Por otro lado, si el prestatario incumple su obligación de cancelar su deuda, el acreedor puede adquirir el derecho de adjudicarse la joya, e incluso venderlo para el pago de la obligación garantizada.

2.3.3 Características de las garantías

Las joyas prendadas en una casa de empeño se constituyen en garantías mobiliarias. Tienen las siguientes características:

- Recae sobre bienes muebles.
- Aseguran el cumplimiento de una deuda con la afectación de un bien mueble mediante un acto jurídico.
- Puede darse con o sin desposesión del bien mueble.
- Es una obligación accesoria que garantiza siempre una obligación principal, es decir si esta se extingue se extingue la garantía.
- Es un contrato bilateral donde tanto el acreedor como el deudor tienen obligaciones mutuas o recíprocas.

De las características antes mencionadas, se puede inferir la importancia que tiene un sistema de garantías mobiliarias y además convertirse en un instrumento de desarrollo facilitando la solución de dificultades económicas de los pobladores, pero siempre tratando de encontrar el equilibrio entre las necesidades de los deudores y el derecho de los acreedores. Para ello debe imperar el respeto por los valores éticos y morales en el ordenamiento jurídico a fin de que lo justo y correcto para los acreedores no sea lo perjudicial para los deudores y viceversa. El conseguir créditos con intereses razonables aún sigue siendo una tarea difícil para las personas, en ese sentido se hace necesario afianzar aún más las medidas necesarias para destrabar los canales de financiación y otorgar las facilidades para que el caso amerite. Una de las dificultades que existe para este tipo de transacciones es la valoración del mueble, este hecho requiere establecer y tomar en cuenta los criterios mínimos para efectuar la tasación, de manera que será de entera satisfacción de ambas partes.

2.3.4 Ejecución de garantías mobiliarias

La garantía es utilizada para asegurar el pago de una obligación, y en caso de incumplimiento permite que el acreedor se cobre con la venta de dicho bien, esto es lo que suele denominarse ejecución de la garantía. El proceso de ejecución es esencial para la existencia del sistema de garantías, el objetivo es que el acreedor que se ve afectado por el incumplimiento respecto al pago pactado pueda cobrarse rápidamente llevando a cabo este proceso. En el Perú, la ejecución de garantías es un proceso lento y oneroso. El costo incluye los gastos del proceso judicial por la ejecución, el costo por mantener el efectivo inmovilizado y no poder emplearlo en el negocio para otorgar nuevos créditos y, por el riesgo de la desvalorización del bien en el tiempo. El sistema vigente también impide que se realicen acuerdos alternativos en forma libre para la ejecución de las garantías, no pueden pactarse ejecuciones de garantías de manera extrajudicial, la ejecución se realiza vía un proceso judicial. Por otro lado, está prohibido que el acreedor pueda cobrar la deuda apoderándose de la garantía, esto es lo que se conoce como pacto comisorio. El proceso de ejecución de la garantía pasa necesariamente por la venta de ésta a un tercero, lo cual, genera mayor costo para el acreedor.

2.3.5 Características del crédito pignoraticio y otras opciones de crédito

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, (2008) establece en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y Exigencia de Provisiones, la existencia de tipos de créditos que otorgan las empresas del sistema financiero: corporativos, grandes empresas, medianas empresas, pequeña empresa, microempresa, consumo revolvente, consumo no revolvente e hipotecarios para vivienda. El crédito pignoraticio es una modalidad de crédito de consumo no revolvente, en el cual la

garantía es la joya de oro del titular, puede estar inscrita o no en registros públicos a favor de la entidad y por lo general su tasa de interés es muy superior a la de cualquier otro tipo de crédito del sistema financiero (aproximadamente una TEA de hasta 332.53%), y tienen una frecuencia de pago de cada 30 días y, de ser el caso, se realiza una evaluación ligera de los ingresos del deudor, lo que permite que su crédito sea otorgado en un tiempo máximo de 15 minutos.

Otras modalidades de crédito de consumo no revolvente son otorgados a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial, y se denomina no revolvente porque en este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor. Estos créditos pueden tener garantías personales (declaraciones juradas) o garantías preferidas y no preferidas (hipotecas o prendas) y por lo general tienen una tasa de interés menor al crédito pignoraticio, un mayor plazo (aproximadamente hasta 60 días) y una evaluación más detallada de los ingresos incrementando el tiempo de otorgamiento de crédito en aproximadamente 2 días. Lo mencionado anteriormente, se refiere a créditos otorgados formalmente, pero existe un mercado informal representado por los cambistas de moneda extranjera y los llamados agiotistas, quienes aceptan como garantía joyas de oro y otros bienes. En este mercado, se cobran tasas de interés mucho más altas, aproximadamente con una TEA desde 435.03% hasta 791.61%, o superior. Comparando estas modalidades de crédito se puede mencionar que, en el mercado formal, los créditos pignoraticios se otorgan de manera rápida y se ofrecen con altas tasas de interés en relación a otras modalidades de créditos de consumo no revolvente, pero comparado con el mercado informal, las tasas de interés son menores.

2.3.6 Regulación de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS)

La Unidad de Inteligencia Financiera (UIF), es una entidad incorporada a la SBS encargada del tratamiento de información relacionada con el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. En el Perú, las casas de empeño son supervisadas en materia de lavado de activos por la SBS a través de esta entidad. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2012, establece que las personas naturales o jurídicas dedicadas a este tipo de negocios deben inscribirse ante la UIF para que puedan realizar sus actividades. La finalidad de esta disposición, contenida en la 15 Resolución SBS N° 6338-2012 que aprueba las normas para el Registro de empresas y personas que realizan operaciones financieras o de cambio de moneda, es que se reporten operaciones sospechosas sobre lavado de activos que sean detectadas en el desarrollo de sus actividades. Esta Resolución dispone que la inscripción tenga una duración de dos años renovables por igual periodo. En caso no se haya renovado la inscripción, las personas naturales y jurídicas quedan excluidas del Registro asumiendo las consecuencias por desarrollar esta actividad sin haber renovado la inscripción. Si las casas de empeño no se inscriben o renuevan su inscripción en el Registro esta situación ocasionará el cierre del local hasta que se regularice la inscripción. Mediante Resolución SBS N° 4463-2016, la (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2016a) aprobó la Norma para la gestión de riesgos y prevención de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo que se aplica a las personas dedicadas al otorgamiento de préstamos y empeño. Entre las principales disposiciones que se mencionan en esta Resolución se tienen las siguientes:

- Implementar un sistema de prevención del LA/FT, es decir, gestionar los riesgos a que se encuentran expuestos estos tipos de negocios con la

finalidad de evitar que sean utilizados para fines ilícitos considerando como factores de riesgo a los clientes, los productos y/o servicios y la zona geográfica en la que los ofrecen. Este sistema debe enfocarse a detectar operaciones inusuales y sospechosas con el fin de comunicarlas a la UIF.

- Aprobar un manual y código de conducta. Estos documentos deben contener los valores y las políticas para gestionar los riesgos de LA/FT así como las medidas para cumplir con el deber de mantener la reserva de la información a la que se tiene acceso.
- Contar con políticas y procedimientos de prevención de LA/FT que establezcan las responsabilidades de los trabajadores, directores y Oficial de Cumplimiento, así como los mecanismos para gestionar el riesgo de LA/FT.
- Designar a un Oficial de Cumplimiento a dedicación exclusiva que se encargue de vigilar el cumplimiento y funcionamiento del sistema de prevención de LA/FT. La persona que ejerza esta función será el contacto con la UIF y su designación debe ser comunicada a esta entidad. La norma menciona que se puede solicitar autorización a la SBS en caso no se justifique contar con un Oficial de Cumplimiento a dedicación exclusiva. Asimismo, se podrá designar a un Oficial de Cumplimiento alterno en caso de vacancia o ausencia temporal del titular.
- Mantener la confidencialidad del Oficial de Cumplimiento. La designación no debe ser inscrita en los registros públicos con la finalidad de mantener la reserva de su identidad.

Las casas de empeño están obligadas a atender los requerimientos de

información de las entidades competentes relacionadas con la prevención del LA/FT.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, (2016) también establece los mecanismos y procedimientos para que la UIF-Perú congele administrativamente los fondos u otros activos de personas o entidades relacionadas principalmente al terrorismo. El alcance de esta norma incluye a las empresas de crédito, préstamo y empeño. La Resolución menciona que estas empresas deben revisar el listado publicado por la SBS de personas o entidades vinculadas al terrorismo y su financiamiento con la finalidad de que contrasten esta lista con sus registros y se identifiquen fondos, activos u operaciones de estas personas o entidades y las comuniquen a la UIF. Las listas de las personas o entidades vinculadas al terrorismo y su financiamiento son designadas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.

La UIF dispone el congelamiento administrativo de los fondos u otros activos identificados a los sujetos obligados, entre ellos las casas de empeño, quienes deben proceder a ejecutarlo hasta la convalidación o revocación de la autoridad judicial. El incumplimiento de las disposiciones establecidas en la Resolución se considera una infracción grave.

2.3.7 Glosario de términos

Casas de Empeño:

También conocidos como “préstamos pignoratícios”. Suelen ser preferidos por el público debido a que los trámites son más rápidos que los del sector bancario y por ende más cómodo y funcional (Raccanello 2013).

En general, los controles que se llevan a cabo se relacionan con una verificación de la identidad del pignorante (persona que recurre al financiamiento) y con la

comprobación de la procedencia lícita del objeto a empeñar. Los préstamos son de corto plazo. El pignorante, al vencimiento de cada periodo (generalmente mensual) según lo estipulado por el contrato tiene tres opciones: renovar el préstamo pagando los intereses devengados (refrendar la prenda), recuperar la prenda pagando la deuda correspondiente (capital e intereses) o no pagar, y consecuentemente perder la propiedad del objeto. Cuando un bien en prenda es subastado, o vendido al público, la casa de empeño está obligada a entregar la demasía al pignorante (la diferencia entre el precio de venta y la suma de todos los costos).

Contrato de Prenda:

Documento que ampara la operación realizada entre la empresa prestataria y el titular o prestatario.

Empeño:

Operación que se transforma en liquidez inmediata para el titular, a cambio de dejar una prenda en garantía y de firmar un contrato.

Capacidad crediticia:

La capacidad crediticia mide cuál es la probabilidad de que la organización emisora pueda repagar la deuda en las condiciones acordadas.

Interés Prendario

Es el porcentaje mensual nominal que se cobra sobre la base del préstamo determinado en el contrato de empeño.

Préstamo:

Importe en dinero otorgado por la institución, derivado del avalúo practicando sobre la prenda a empeñar.

Riesgo de Crédito:

Posibilidad de pérdida a consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del prestatario.

Capital:

El capital productivo forma parte de los factores de producción de la economía., y está compuesto principalmente por diferentes activos (por ejemplo, inmuebles, equipos y maquinarias, así como también instalaciones de cualquier tipo u otros bienes).

Garantía:

Una promesa que hace una parte de pagar una deuda o cumplir una obligación contraída por otra parte si ésta no paga o no cumple conforme al contrato.

2.3.8 Glosario de Administración

- **Aseguramiento de la calidad:** es el conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del sistema de calidad, que ha demostrado que son necesarias para dar confianza adecuada de que una entidad satisfará los requisitos para la calidad.
- **Calidad:** es la totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.
- **Cliente:** es el destinatario de un producto provisto por la organización. El cliente puede ser, por ejemplo, el consumidor final, el usuario, el beneficiario o el comprador.

- **Gestión de la calidad:** es un conjunto de actividades de la función empresarial que determina la Política de la Calidad, los objetivos y las responsabilidades.
- **Manual de calidad:** es un documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de la calidad de una organización.
- **Organización:** es la compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte de éstas, de responsabilidad limitada u otra, pública o privada, que posee su propia estructura funcional y administrativa, que establece un sistema de gestión de la calidad y que genera un producto que cubre la norma.
- **Política de la calidad:** son orientaciones y objetivos generales de una organización concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección.
- **Procedimiento:** es el conjunto de elementos que describen la realización de una actividad.
- **Sistema de calidad:** es la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

De acuerdo al problema planteado, nuestra hipótesis general es la siguiente:

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019.

3.2 Hipótesis específicas

- La gestión de calidad en las mypes en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019 se caracteriza por la aplicación de la filosofía de la mejora continua la cual es influenciada por el carácter de la gerencia.
- La gestión de calidad en las mypes en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019 se caracteriza por el uso de herramientas de calidad cuya información es insumo para la toma de decisiones apropiadas.
- La eficacia en la gestión de proveedores de las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños – Iquitos, 2019 están relacionados a los atributos y perfil establecidos en la planeación.

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. (Hernández, 2014)
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado. (Hernández, 2014)
- **Correlacional:** Tiene con fin conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables. (Hernández, 2014)

4.1.1 Tipo de investigación

Cuantitativa: Incide en una medición de las variables en razón de cantidades y no de criterios (Hernández, 2014).

4.1.2 Nivel de investigación

Descriptiva: Consiste en observar y describir la caracterización de un fenómeno, hecho o individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, sin realizar influencia alguna. (Hernández, 2014)

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población está conformada por las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños, ubicados en el distrito de Iquitos, 2019.

Para conocer el número de estas mypes en el distrito, nos apersonaremos a las

fuentes de información definidas como son:

- Municipalidad Provincial de Maynas
- Oficina de Atención al Contribuyente de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT)
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (SBS).

La información que se logró obtener refiere que hay en el mercado del distrito de Iquitos 31 mypes dedicadas al rubro de casa de empeños formales.

4.2.2 Muestra

Para facilitar la realización de la investigación se procedió a determinar la muestra por conveniencia, ya que el tamaño de la población lo permite. Se eligió a 8 mypes.

Aquí se detalla lo siguiente:

MYPES	DIRECCIÓN
Casa de empeños Oro Verde Iquitos	Jr. Huallaga 590
Casa de Empeño Solidario EIRL	Jr. Huallaga 585
Financiera Oro	Jr. Huallaga 617
Casa Solidaria	Jr. Huallaga 601
Casa de Empeño La Solución	Calle Iquitos 1075
Casa de Empeños Crediprenda	Jr. Putumayo 420
Casa de Empeños Los Pinos	Calle Enrique Estrada
Casa de Empeños Rojas EIRL	Jr. Huallaga 634

Fuente: elaborado por el tesista Víctor Del Águila

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión de calidad	Es el conjunto de características que satisfacen los requerimientos de los clientes y hacen satisfactorio el producto por medio de la mejor, siendo posible alcanzar, a través del mejoramiento de las operaciones. Autor: Benzaquen De Las Casas (2019)	Mejorando la excelencia funcional de un producto se alcanza una alta calidad. Autor: Benzaquen De Las Casas (2019).	Enfoque en el cliente	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Nominal
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Nominal
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Nominal
			Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Nominal
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	Nominal

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

Procesos administrativos	Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades administrativas interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. Autor: Stoner, J & Freeman, E. (1996).	El proceso administrativo se integra por etapas, fases, elementos que en el transcurso del tiempo se están aplicando sinérgicamente, es decir, no cabe el aislamiento. El dinamismo de la administración abarca todas sus partes que la forman y estas se dan como un proceso de mejora continua.	Administración Mecánica	Planificación	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	Nominal
					¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
					¿Utiliza herramientas de planeación?	Nominal
				Organización	¿Existe división del trabajo en su empresa?	Nominal
					¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Nominal
					¿Existe organigrama y está publicado?	Nominal

		Autor: Luna González (2013)	Administración Dinámica	Dirección	¿Tiene habilidades directivas?	Nominal
					¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	Nominal
					¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	Nominal
				Control	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	Nominal
					¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	Nominal
					¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	Nominal

Fuente: elaborado por el tesista Víctor Del Águila

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Según **Sánchez, F. (2019)**, indican que las técnicas de investigación son los procedimientos que se utilizan a efectos de recopilar información directa o indirectamente. (p.99).

En esta investigación se utilizó las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Entrevista

4.4.2 Instrumentos

Según, **Sánchez, F. (2019)**, indica que los instrumentos son mecanismos de comparación entre un patrón previamente validado con el objeto de análisis. Sin embargo, en investigación trabajamos con instrumentos documentales, estos pueden ser la escala, el inventario o el cuestionario.

En este caso, se elaboró un cuestionario estructurado de 25 preguntas, el cual está contenido en una encuesta, adjunta a este documento.

4.5 Plan de análisis

Para el procesamiento de datos, se diseñó una base de datos provenientes de la investigación que fue bajo el análisis descriptivo. Luego se exportó al software IBM SPSS STATISTICS versión 24.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

<i>TÍTULO</i>	<i>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPÓTESIS</i>	<i>VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>METODOLOGÍA</i>		
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños- Iquitos, 2019	<i>Formulación</i>	<i>General</i>	<i>General</i>	Gestión de Calidad (Variable Dependiente)	Enfoque en el cliente	Mejora continua	Cuantitativa	<i>Tipo</i>	<i>Población</i>
	¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019, se soportan en procesos administrativos eficaces?	Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019.			Satisfacción			
						Retroalimentación			
					Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos			
						Herramientas de calidad			
					Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación			
						Gestión de información			
						Benchmarking			

					Gestión de proveedores	Selección		de Administración Tributaria (SUNAT) Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Son 31 casas de empeño en el distrito de Iquitos.
		Objetivos específicos	Hipótesis específicas				Nivel	Muestra
		- Establecer la relación entre las dimensiones de enfoque al	- La gestión de calidad en las mypes en las mypes del sector	Procesos administrativos (Variable independiente)	Administración Mecánica	Planificación	Descriptiva	Por conveniencia se seleccionó a 8 mypes.

		<p>(dirección) y la gestión de procesos (herramientas de calidad) en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019.</p> <p>- Establecer la relación entre las dimensiones de Gestión de Proveedores (selección) y la</p>	<p>comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019 se caracteriza por el uso de herramientas de calidad cuya información es insumo para la toma de decisiones apropiadas.</p> <p>- La eficacia en la gestión de proveedores de las mypes del sector</p>			Control		<p>descriptivo y uso del software IBM SPSS Statistics versión 24.</p>
--	--	--	--	--	--	---------	--	---

		administración mecánica (planeación) en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños – Iquitos, 2019.	comercial, rubro casa de empeños – Iquitos, 2019 están relacionados a los atributos y perfil establecidos en la planeación.					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Fuente: elaborado por el tesista Víctor Del Águila

4.7 Principios éticos

Los principios éticos se refieren a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas.

El presente informe en todo su desarrollo se rigió a lo dispuesto en el código de ética para la investigación de la universidad Católica Uladech¹:

- **Beneficencia y no maleficencia.** - Fundamentado en la integridad y minimizar los efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.** - Fundamentado en la equidad y justicia de participar a todas las personas que participan de la investigación el derecho a acceder a sus resultados.
- **Protección a las personas.** - Fundamentado en la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- **Integridad científica.** - Fundamentado de hacer extensiva la investigación propagando el conocimiento.
- **Consentimiento informado y expreso.** - Fundamentado en la voluntad, de las personas de ser sujetos de la investigación.

Siendo estos principios acordes con nuestra tradición cultural y particularmente relevantes para la ética de la investigación con personas.

¹ Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica de fecha 25 de enero del 2016.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

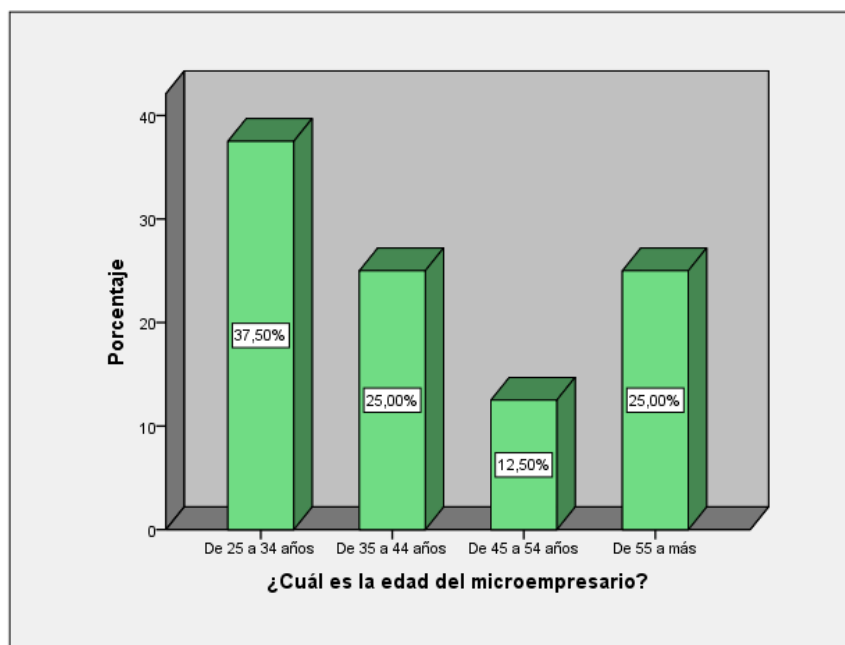
A. Datos del microempresario:

Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 25 a 34 años	3	37,5	37,5	37,5
	De 35 a 44 años	2	25,0	25,0	62,5
	De 45 a 54 años	1	12,5	12,5	75,0
	De 55 a más	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 3

DESCRIPCIÓN:

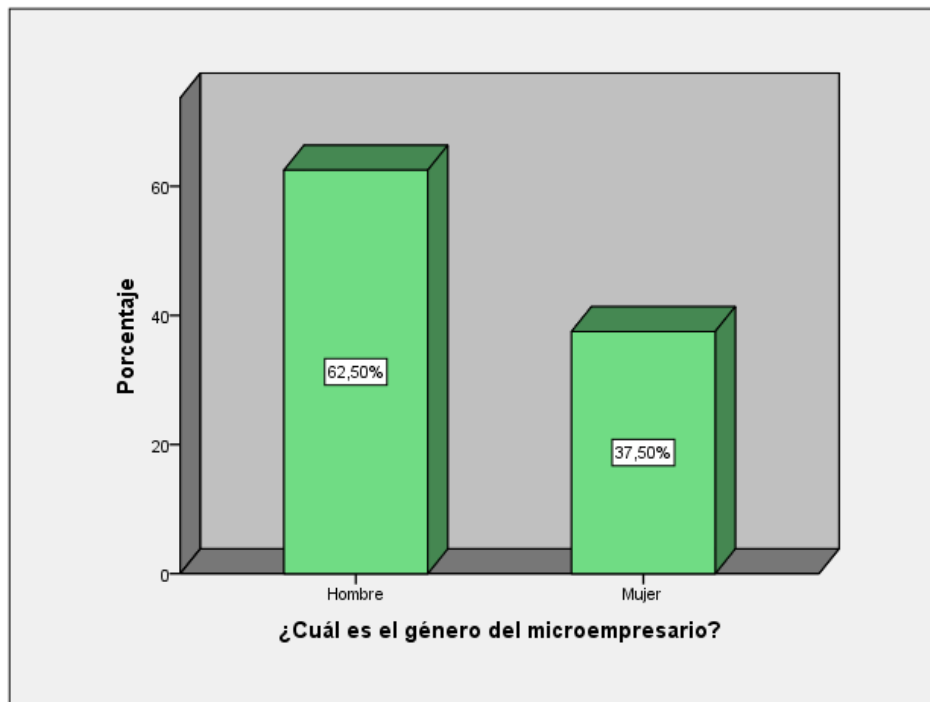
Los microempresarios de las mypes del sector comercial, casas de empeño en la ciudad de Iquitos, corresponden a rangos de edad adulta: de “25 a 34 años” 37,5%, de “35 a 44 años” y de “55 años más” 25% respectivamente y de 45 a 54 años, 12,5%.

Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	5	62,5	62,5	62,5
	Mujer	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

Figura 4: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 4

DESCRIPCIÓN:

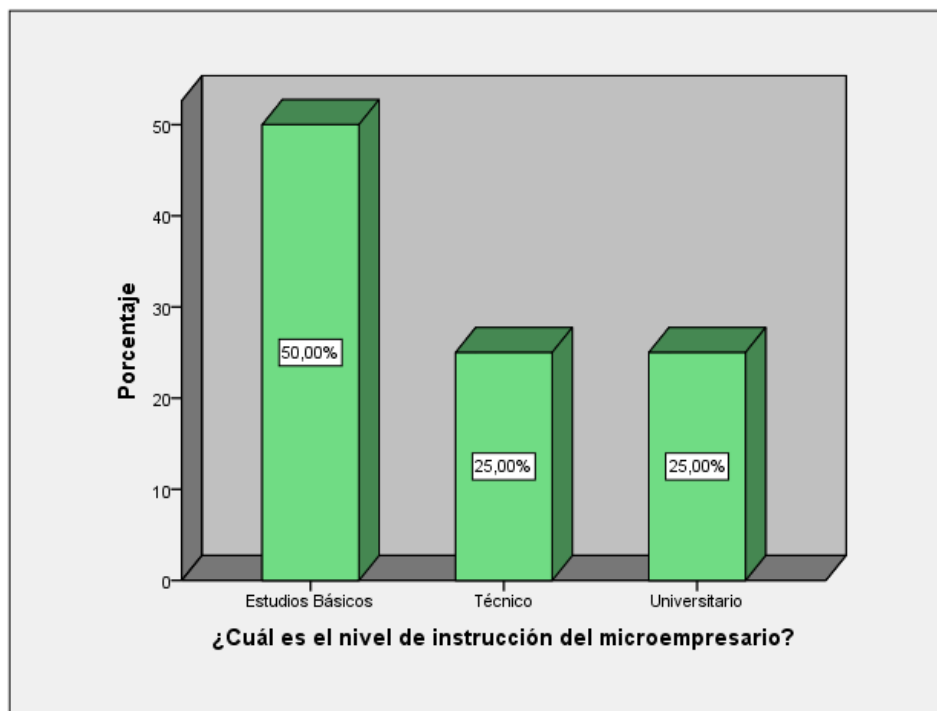
De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría (62.5%) de las mypes del sector comercial, casas de empeños son gerenciados por el sexo masculino, y 37.5% por el sexo femenino.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	4	50,0	50,0	50,0
	Técnico	2	25,0	25,0	75,0
	Universitario	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 5

DESCRIPCIÓN:

Según los resultados obtenidos de la investigación, los microempresarios del sector comercial, casa de empeños en la ciudad de Iquitos, el 50% tienen “estudios básicos”, y el 25% “técnicos y universitarios” respectivamente, este resultado puede representar una de las razones del desconocimiento de información para la gestión y ejecución de planes de mejora.

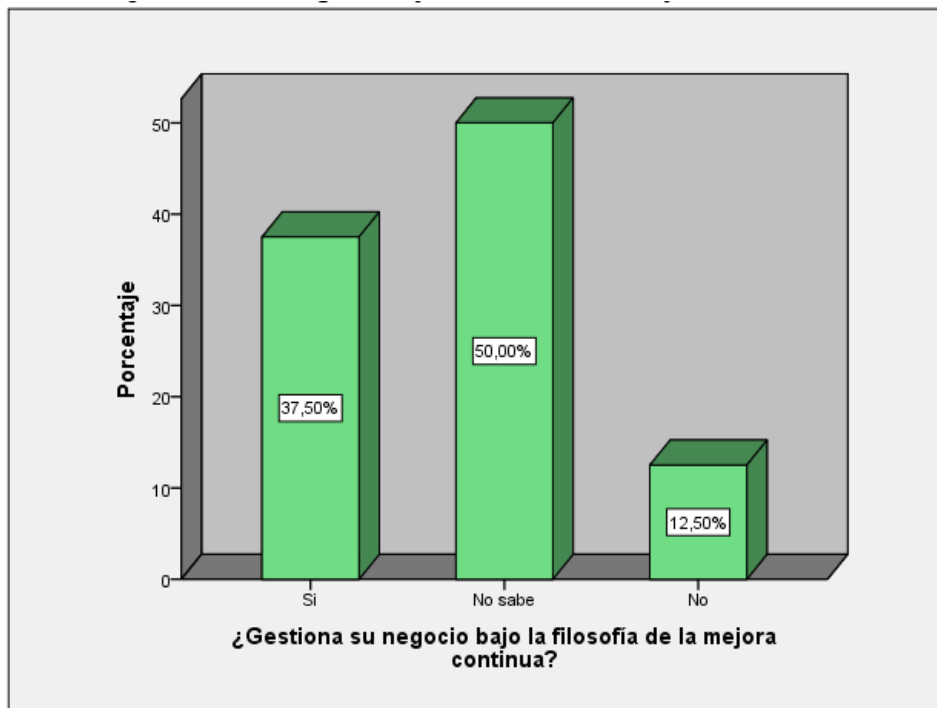
B. De la gestión de calidad:

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	37,5	37,5	37,5
	No sabe	4	50,0	50,0	87,5
	No	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 6

DESCRIPCIÓN:

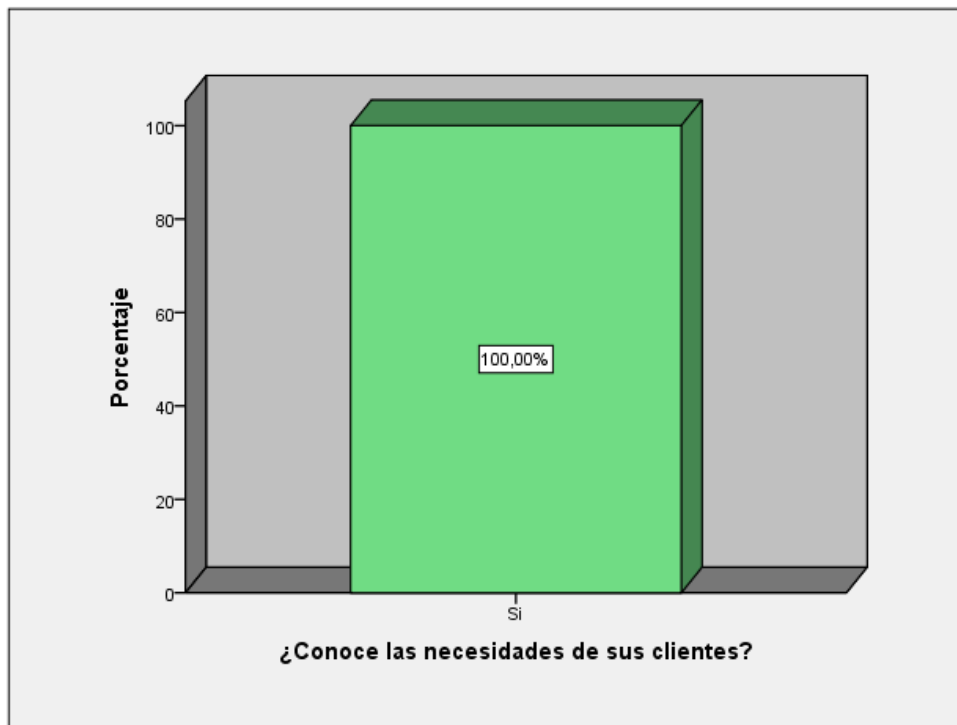
En la encuesta realizada a los microempresarios, se halla que cuatro mypes no se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua y una no conocen de esta filosofía. Deja a entrever un desconocimiento de prácticas de gestión de calidad por parte de los propietarios o gerentes.

Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

Figura 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?



Fuente: Tabla 7

DESCRIPCIÓN:

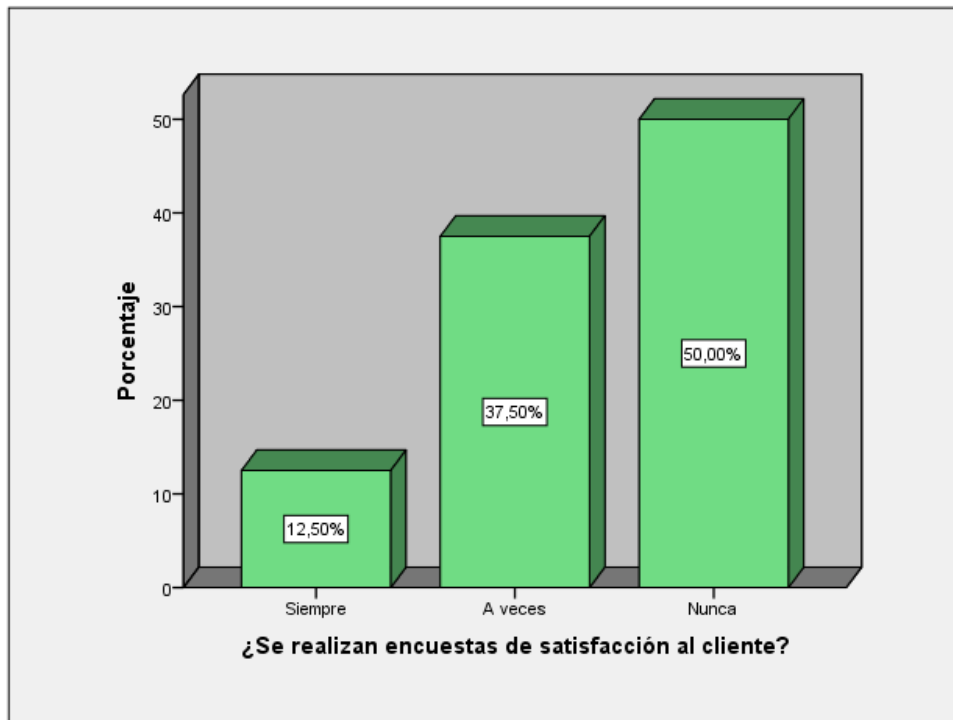
De acuerdo con los resultados obtenidos de las mypes encuestadas, un 100% de las empresas conoce las necesidades de sus clientes, mediante la identificación e información acerca de sus expectativas para mejorar el servicio, atención y satisfacer sus necesidades.

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

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

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 8

DESCRIPCIÓN:

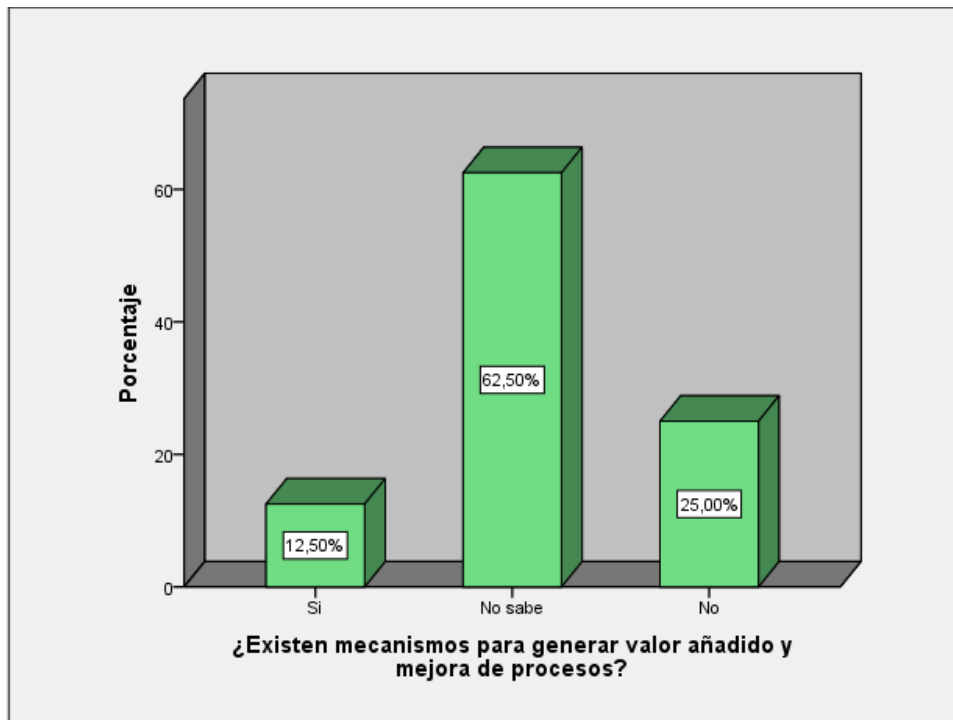
De acuerdo con la investigación recaudada gran parte (50%) de los microempresarios del sector en estudio, no han realizado encuestas de satisfacción al cliente. De tal manera que no existe la prioridad de tomar en cuenta conocer el nivel de satisfacción de un cliente. Este enfoque debe ser desarrollado para mejorar la calidad del servicio.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	12,5	12,5	12,5
	No sabe	5	62,5	62,5	75,0
	No	2	25,0	25,0	100,0
Total		8	100,0	100,0	

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 9

DESCRIPCIÓN:

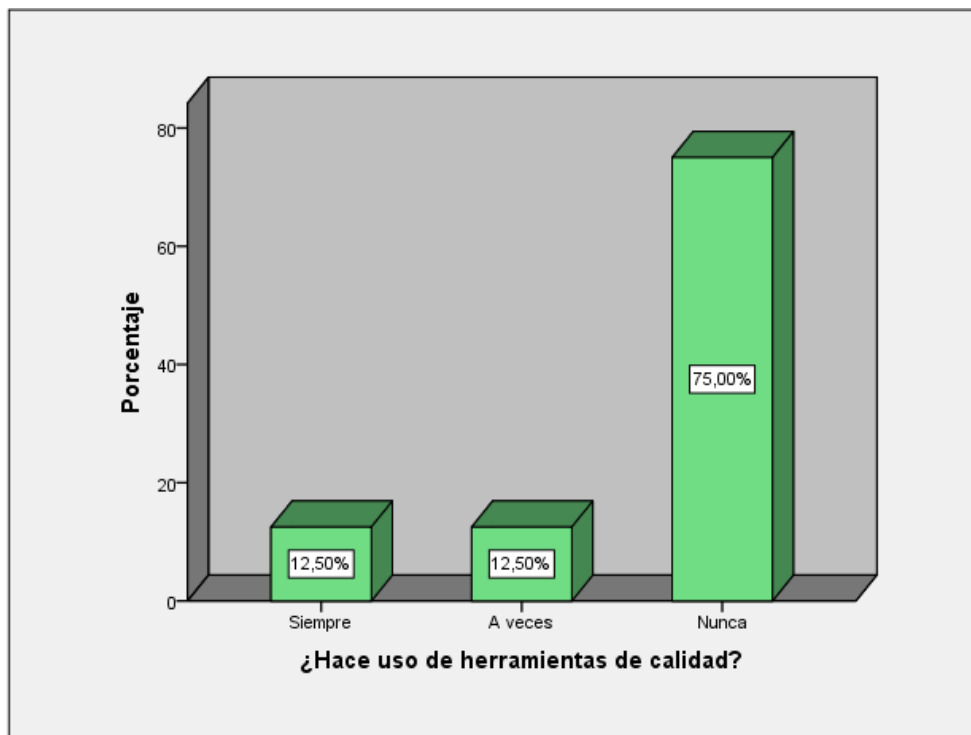
Los microempresarios del sector comercial, casa de empeños de la ciudad de Iquitos, la mayoría (62,5%), no cuenta con mecanismos e instrumentos para generar valor añadido y mejora de procesos del negocio. Este resultado es producto del desconocimiento de conceptos y técnicas de gestión.

Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	1	12,5	12,5	25,0
	Nunca	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

Figura 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?



Fuente: Tabla 10

DESCRIPCIÓN:

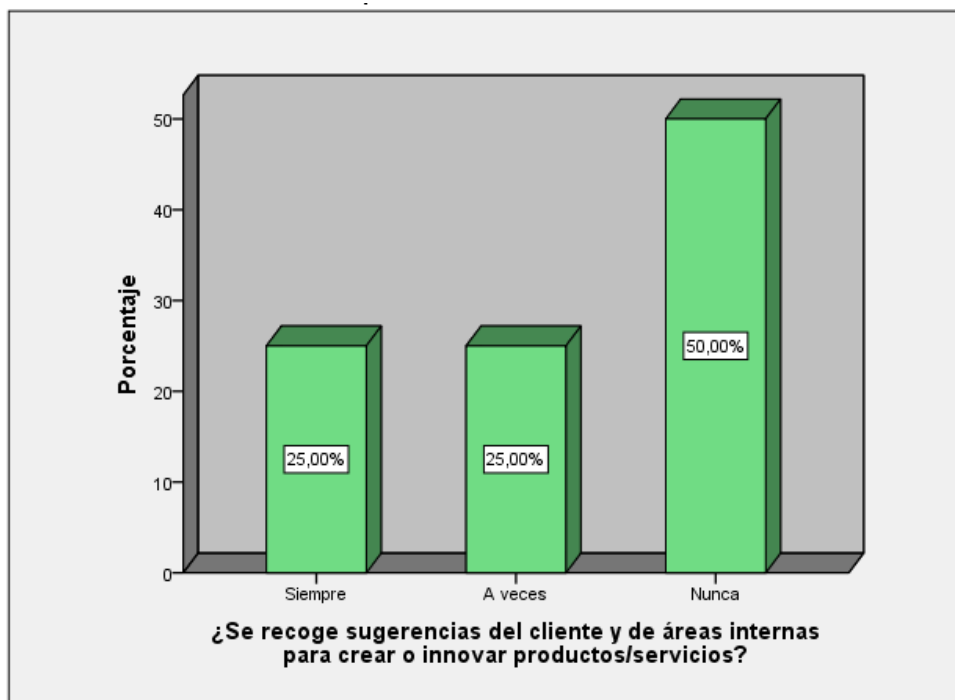
En la investigación realizada a las mypes del sector en estudio, da como resultados alarmantes ya que la mayoría (75%) no hace uso de las herramientas de calidad dentro de su gerencia por desconocimiento de su aplicación. Sólo el 12.5% lo aplicó.

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

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

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 11

DESCRIPCIÓN:

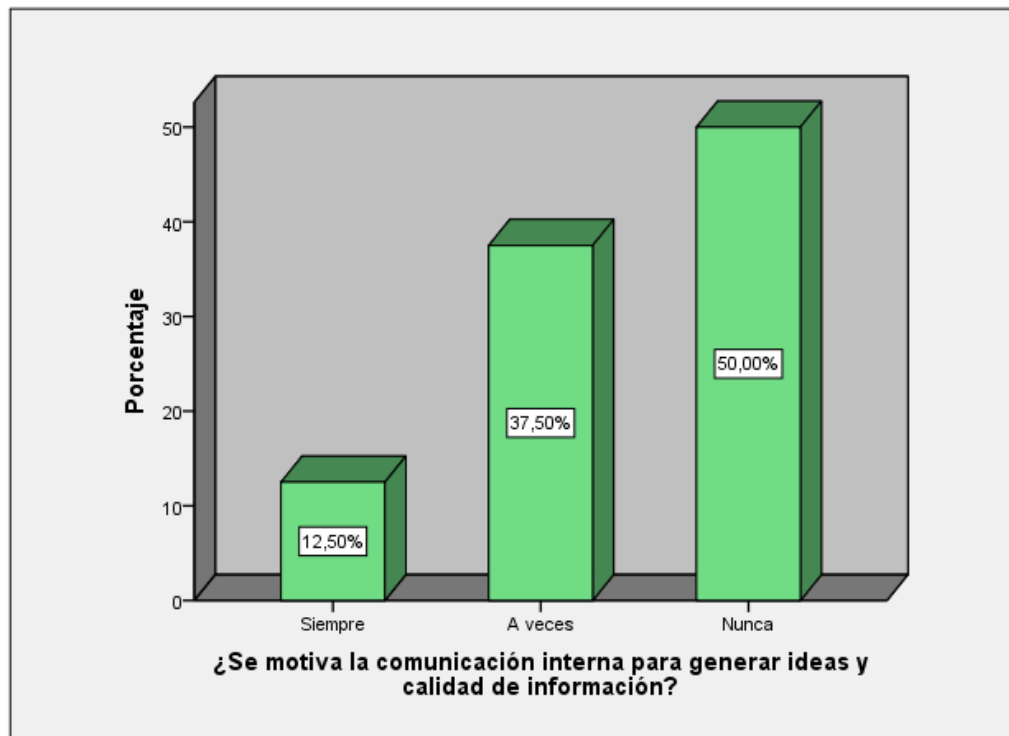
En la encuesta realizada, la muestra refleja que el 25% de las mypes indica que “siempre” recoge las sugerencias del cliente o áreas internas, inclusive. 25% “a veces”. Esto conlleva a que existe la necesidad de mejorar el enfoque ya que el 50% “nunca” recoge la sugerencia del cliente.

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

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

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 12

DESCRIPCIÓN:

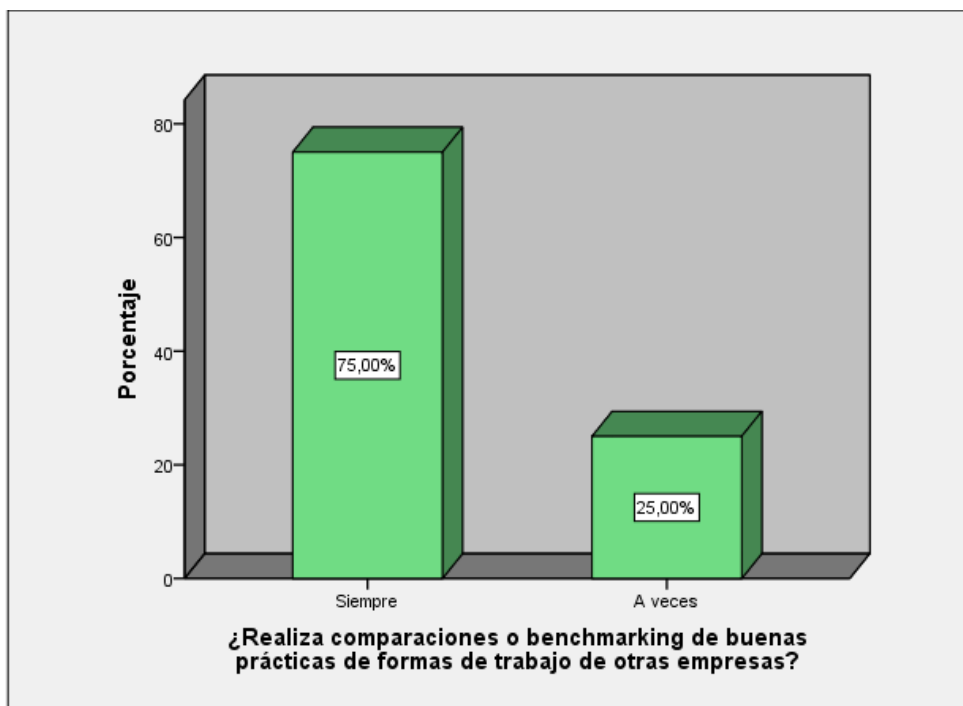
Es importante la comunicación y considerar las opiniones al interior de una organización. Sin embargo, en la investigación, el 50% de las mypes encuestadas indican que no es prioritario. 37.5% “a veces”.

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

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

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 13

DESCRIPCIÓN:

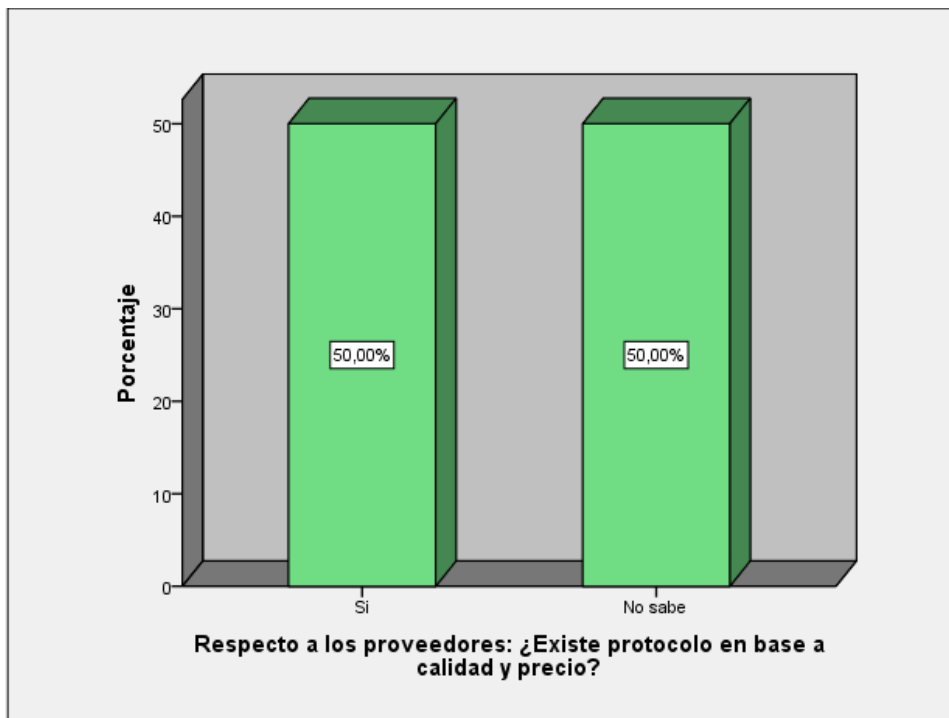
De acuerdo a la información recogida en la investigación, las mypes del sector comercial, las casas de empeños indica que el 75% “siempre” realiza las comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas; con el propósito de mejorar el servicio a sus clientes para así satisfacer sus necesidades.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	50,0	50,0	50,0
	No sabe	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 14

DESCRIPCIÓN:

Según se observa en la tabla 12, cuatro mypes del sector comercial, casa de empeños de la ciudad de Iquitos, cuentan con un protocolo basado en calidad y precio en su relación con sus proveedores; el 50% “si sabe” y 50% no tiene.

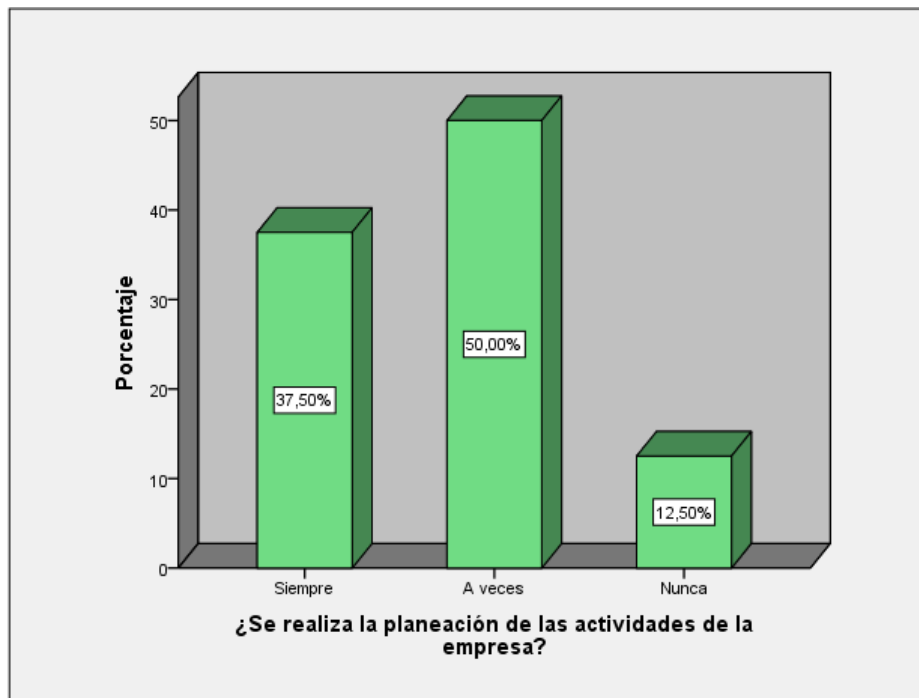
C. De los procesos administrativos:

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

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

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 15

DESCRIPCIÓN:

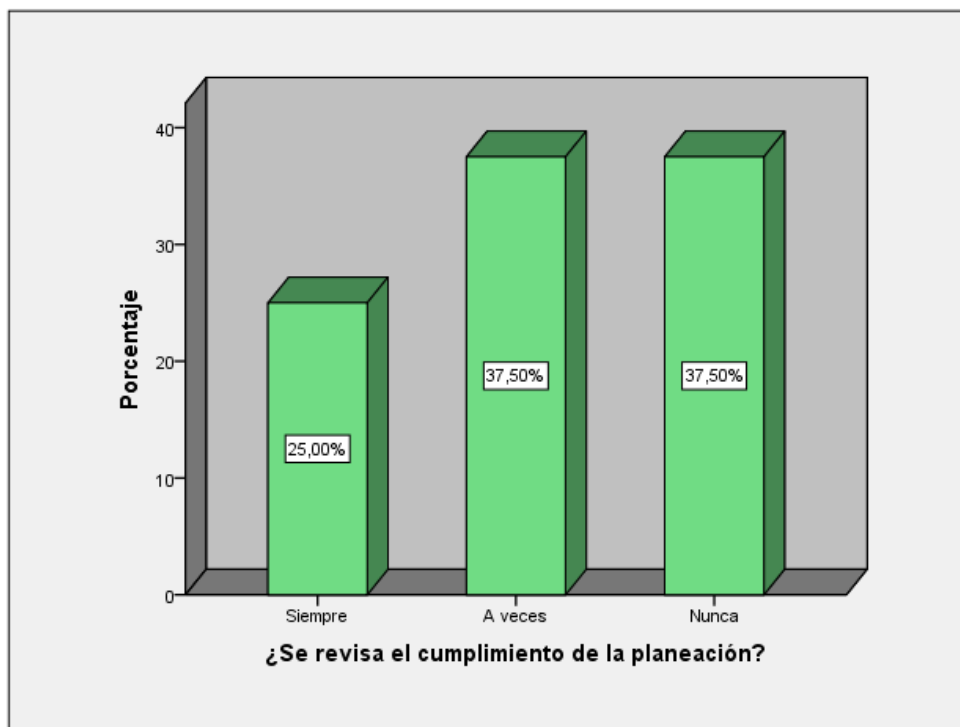
Un importante hallazgo que se obtuvo de la realización de la investigación 37,5% de los microempresarios siempre realiza el plan de actividades de su empresa, ya que es conveniente identificar cada una de las tareas que deben realizar para alcanzar sus objetivos propuestos. Sin embargo, el 12,5% no utiliza esta herramienta de la administración.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	3	37,5	37,5	62,5
	Nunca	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación

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



Fuente: Tabla 16

DESCRIPCIÓN:

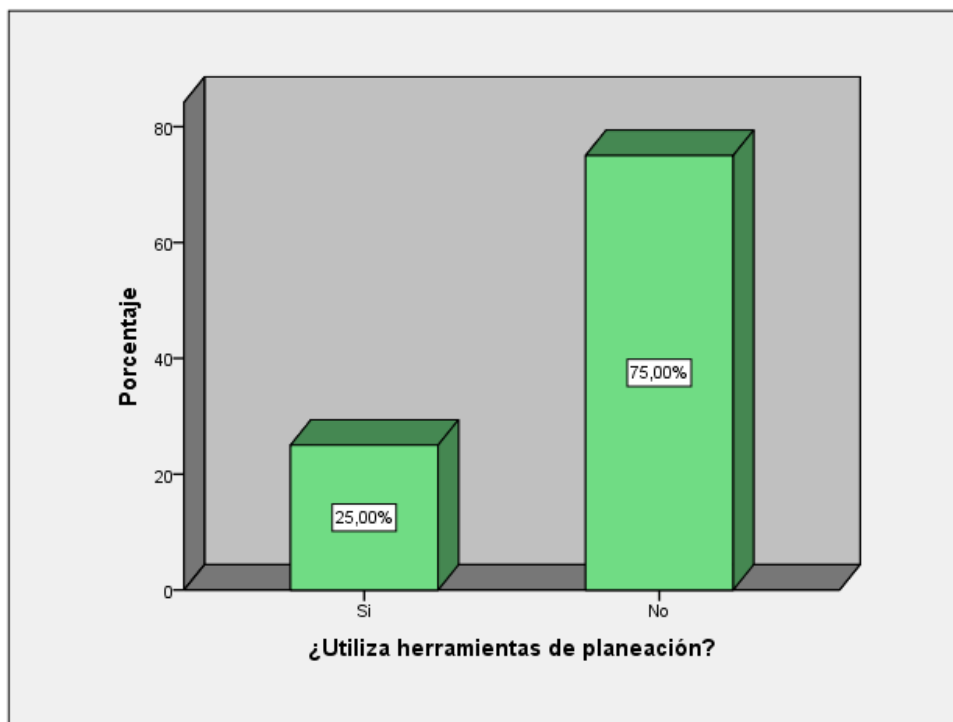
Según los resultados encontrados en la investigación, sólo el 25% revisa el cumplimiento de lo planificado. 37.5% lo realiza "a veces" y 37.5% "nunca" lo hace. Dando a conocer la falta de conocimiento a la importancia de esta herramienta de la administración.

Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?

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

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

Figura 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?



Fuente: Tabla 17

DESCRIPCIÓN:

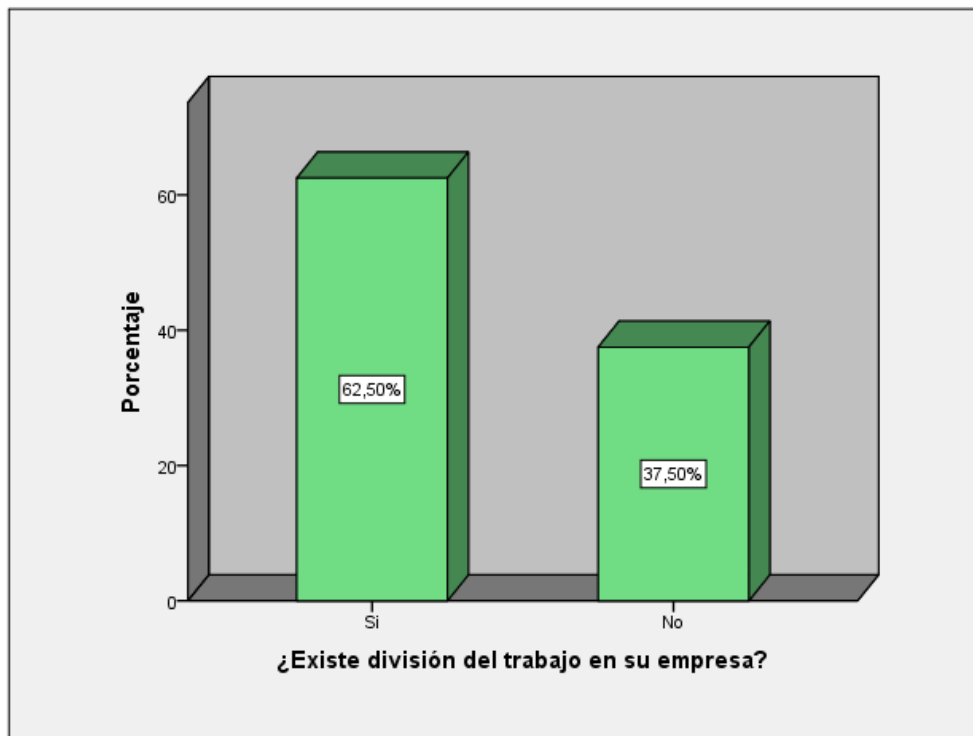
Como se muestra en la tabla 15, seis mypes del sector servicios, casa de empeños no conoce o “no sabe” el uso de herramientas de planeación. Esto complica hacer posible la efectividad de la planeación.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	62,5	62,5	62,5
	No	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 18

DESCRIPCIÓN:

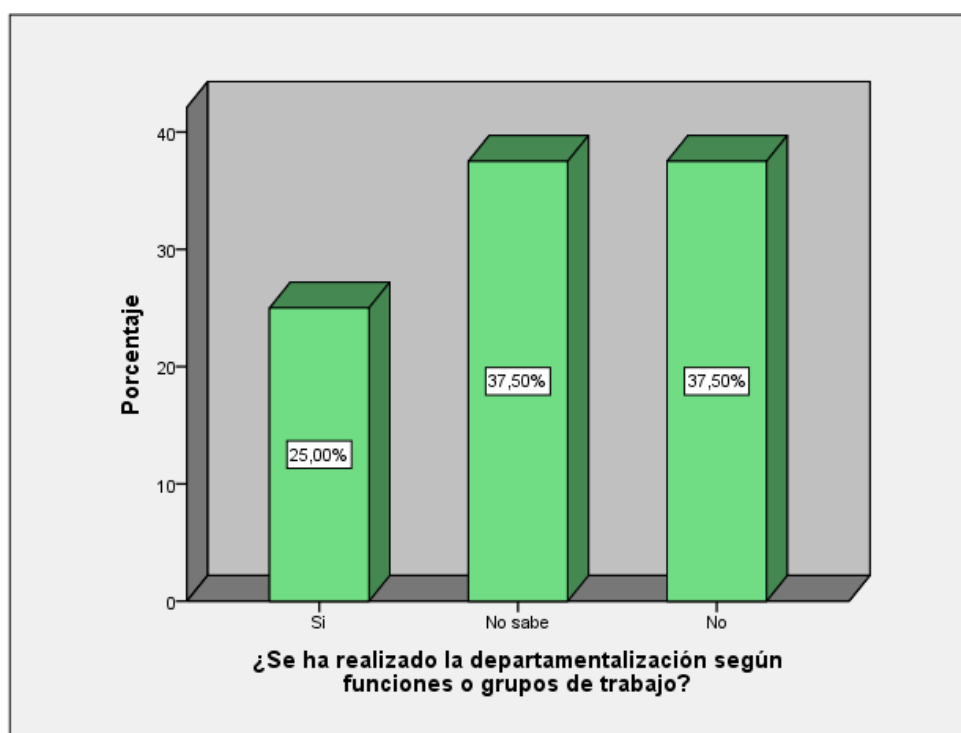
Los resultados obtenidos de la investigación refleja que la muestra 62.5% de las mypes del sector en estudio, ha realizado la división de trabajo, ya que existen tareas distintas que deben ser cubiertos por trabajadores especializados en cada una de ellas. El 37.5% no divide el trabajo.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	25,0	25,0	25,0
	No sabe	3	37,5	37,5	62,5
	No	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 19

DESCRIPCIÓN:

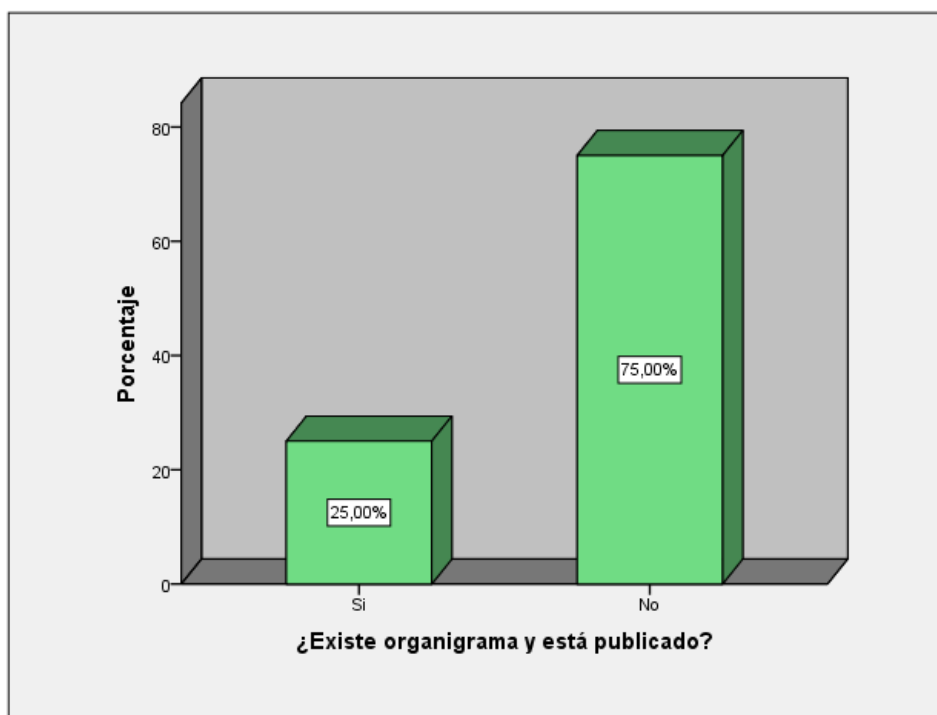
Los microempresarios del sector en estudio indican que el (37.5%) no realiza la departamentalización según sus funciones o grupos de trabajo, el (37.5%) no sabe realizarlo esto sucede por el desconocimiento que existe de administración. Sólo el 25% lo realiza.

Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?

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

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

Figura 20: ¿Existe organigrama y está publicado?



Fuente: Tabla 20

DESCRIPCIÓN:

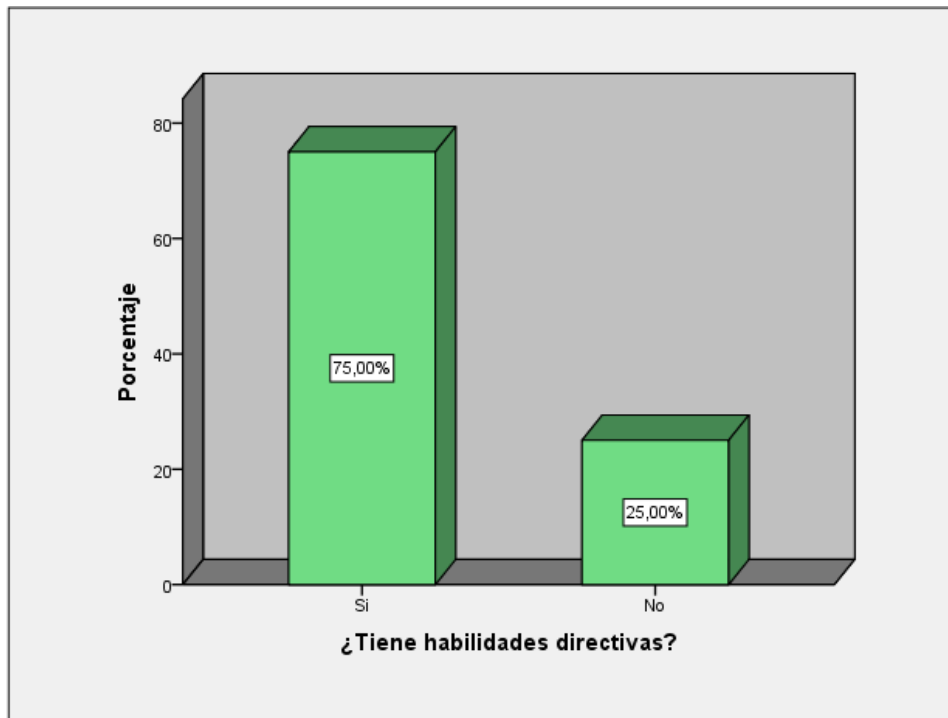
Según los datos arrojados por la investigación, el 75% no tiene organigrama en su negocio, prima el desconocimiento de administración, porque es consecuencia de la falta de departamentalización.

Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?

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

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

Figura 21: ¿Tiene habilidades directivas?



Fuente: Tabla 21

DESCRIPCIÓN:

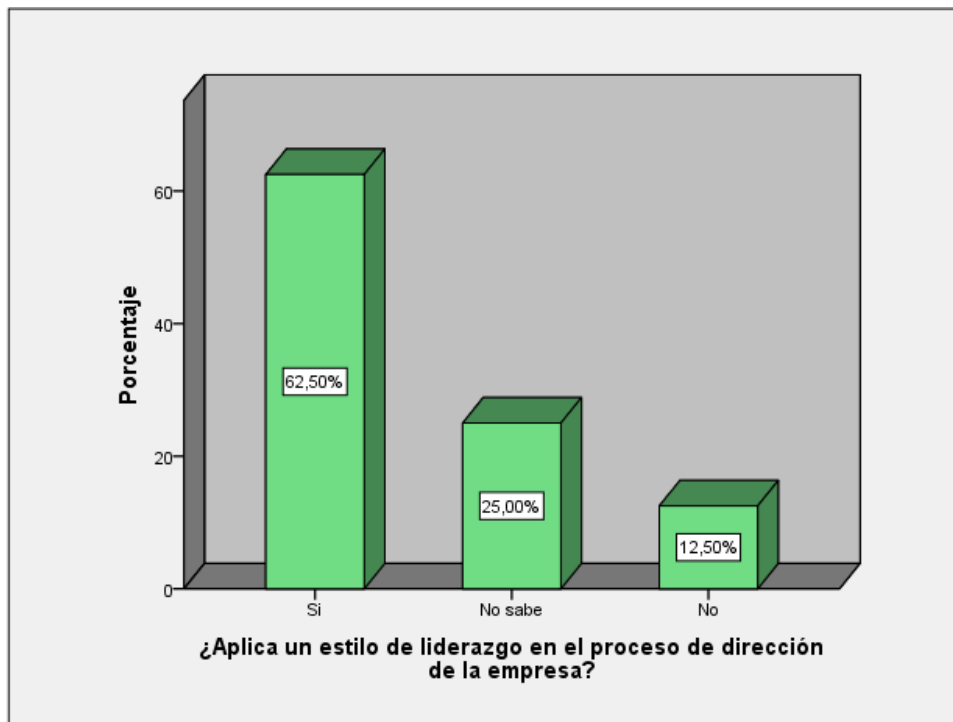
Según la investigación de las encuestas, el 75% de los microempresarios indica contar con habilidades directivas y que están asociadas a la efectividad del liderazgo, autoconocimiento, gestión de equipos, resolución de conflictos, etc.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	62,5	62,5	62,5
	No sabe	2	25,0	25,0	87,5
	No	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 22

DESCRIPCIÓN:

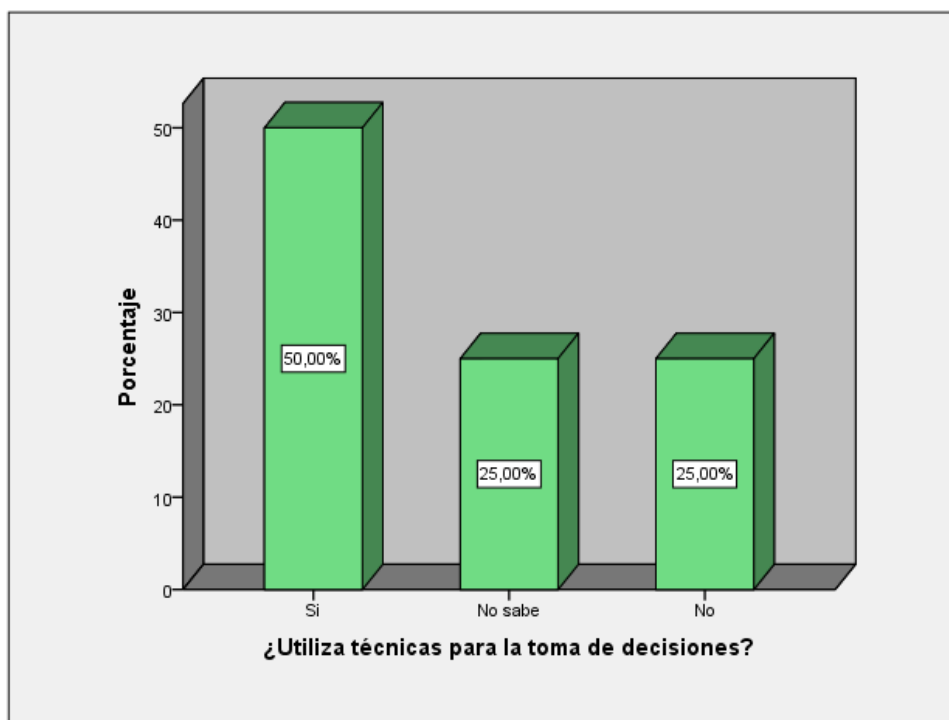
Este resultado indica que cierto sector de microempresarios encuestados la mayoría (62.5%) aplica un estilo de liderazgo definido en su empresa; el 12.5% no y para el 25% “no sabe” del término liderazgo.

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

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

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 23

DESCRIPCIÓN:

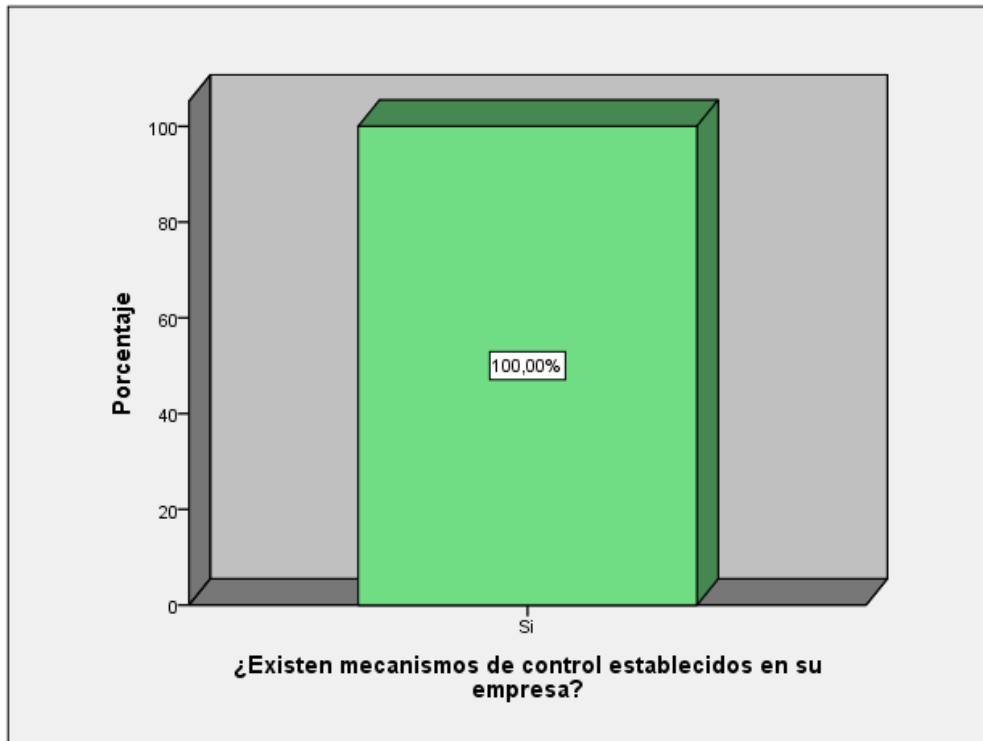
El 25% de los microempresarios dedicados al sector servicios, “no sabe” respecto a técnicas para la toma de decisiones; sólo el 50% indica que sí utiliza y el 25% definitivamente no las aplica, es más empírico.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 24

DESCRIPCIÓN:

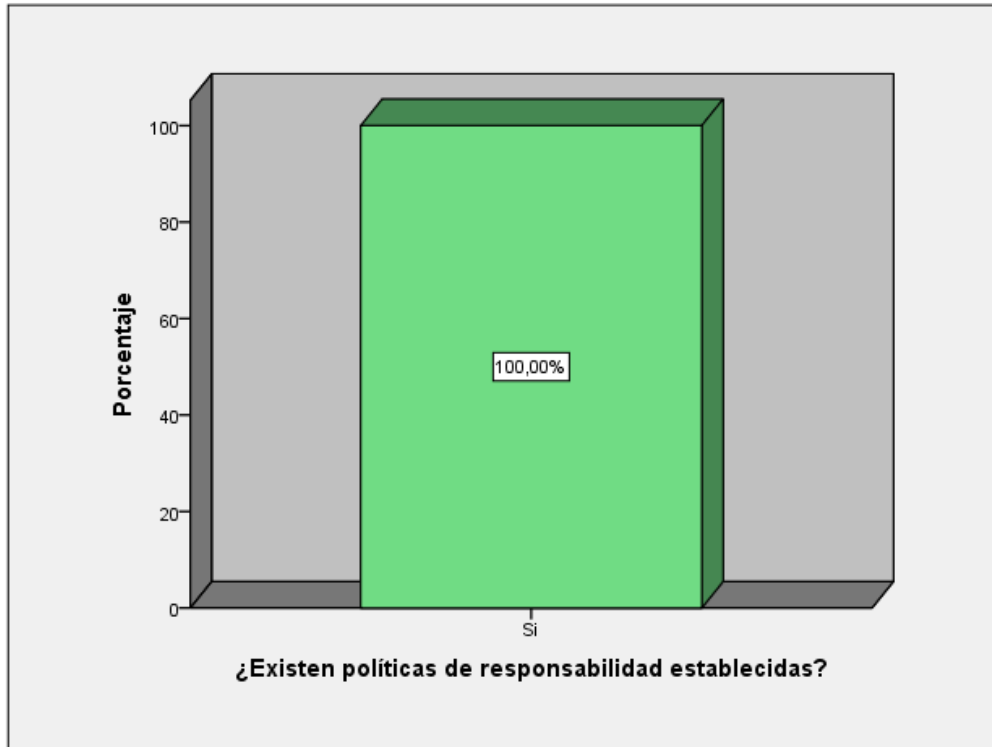
Los resultados de la investigación indican que el 100% tiene establecido mecanismos de control. Constituye una oportunidad de mejorar la muestra de mypes y así crear y mantener una cuota del mercado viable.

Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

Figura 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?



Fuente: Tabla 25

DESCRIPCIÓN:

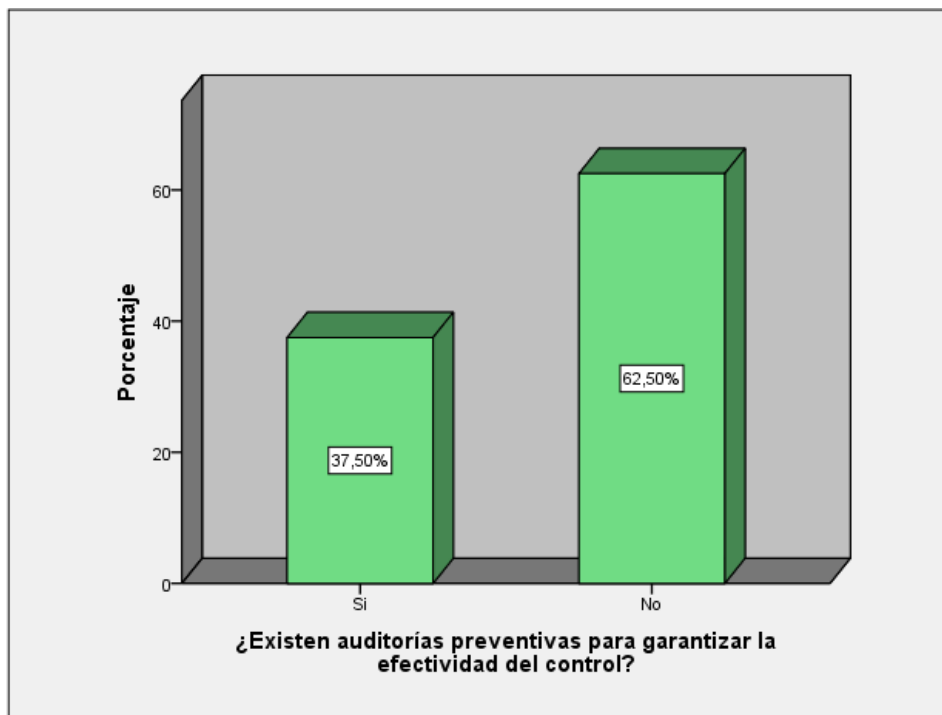
Los resultados adquiridos de la investigación, refieren que el 100% tiene establecido políticas de responsabilidad en su empresa.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	37,5	37,5	37,5
	No	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 26

DESCRIPCIÓN:

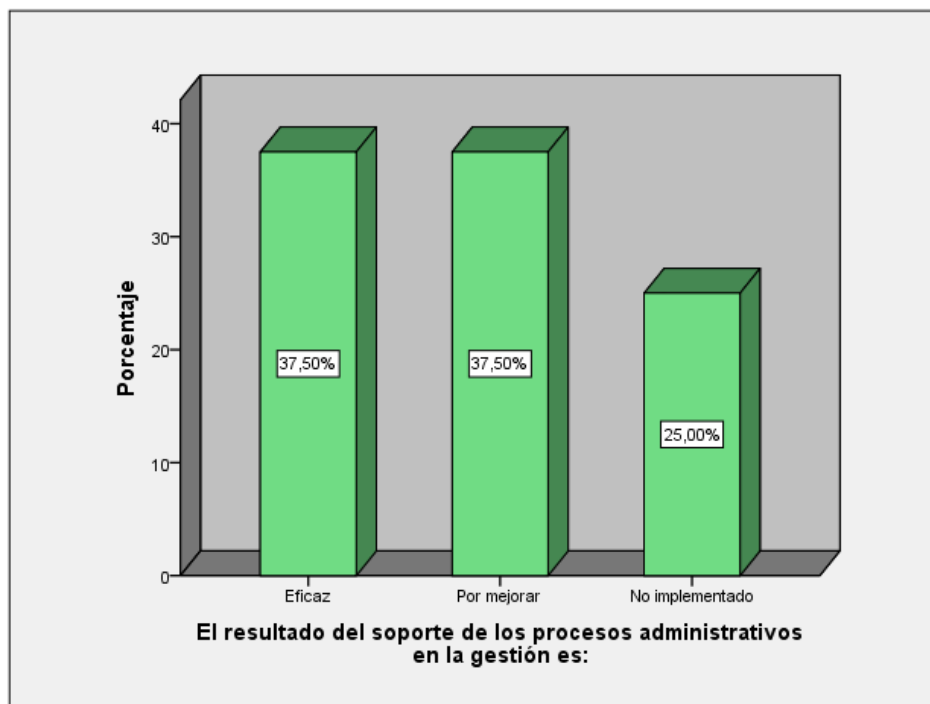
Según los resultados, el 62.5% de las mypes no aplican auditorias preventivas para garantizar la efectividad de control, constituyen una debilidad que puede ser una oportunidad de mejora.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	3	37,5	37,5	37,5
	Por mejorar	3	37,5	37,5	75,0
	No implementado	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: muestra de mypes del rubro casa de empeños para la investigación.

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



Fuente: Tabla 27

DESCRIPCIÓN:

Como se observa en la tabla 25, para el 37.5% de los microempresarios encuestados los procesos administrativos son eficaces; para el 27.5% “necesita mejorar su implementación” y para el 25% no están implementados.

5.2 Análisis de resultados

El análisis se realizó triangulando los resultados obtenidos en la presente investigación con nuestros objetivos, antecedentes apoyándonos en el análisis descriptivo.

Las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños del distrito de Iquitos, 2019 se caracterizan por constituir una alternativa de obtención de capital para la mype y personas naturales, la cual consiste en dejar en prenda valores que garanticen el monto solicitado. Existen en estas operaciones una serie de procesos que requieren ser establecidos, obligando a que la gestión sea formal apoyándose también con procesos administrativos. Los resultados consignados en la tabla 15 muestran que la planeación se da al 37% de las mypes del sector, lo cual es incipiente si se desea que estas logren competitividad. En la investigación de **Ángeles, M.; Campero, L. & Mendoza, R. (2017)**, establece la importancia de la planeación indicando que la mayor parte de los riesgos operacionales identificados de la casa de empeño tienen un nivel de riesgo bajo, dado en los controles planificados, estos mitigarían estos efectos, por lo que es importante que el control propuesto (en la planeación) como por ejemplo la contratación de un tasador con experiencia y su capacitación periódica, tenga el impacto esperado, siendo un recurso clave en el éxito del negocio.

Lo mencionado, también se sustenta en lo indicado por **Stoner (2014, pág. 13)**, dice que “Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basen sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas.”

Respecto a nuestros objetivos específicos, nuestra investigación busca establecer la relación entre las dimensiones de las variables gestión de calidad y procesos administrativos, encontrando en los resultados que la gestión de calidad es fortalecida por sus resultados en relación a los principios como el enfoque al cliente: ¿conoce las necesidades de sus clientes?, la investigación obtuvo que es práctica del 100,0% de las mypes de las muestras; indican conocerlas y enfocan su gestión en la satisfacción.

Estos resultados tienen relación con la investigación de **Tacure, D. (2014)**, en su trabajo sobre “El sistema de créditos prendarios de casa Mazatlán y la caracterización del perfil de sus clientes en la ciudad de Piura-año 2013”, rescata la importancia de conocer a sus clientes, como por ejemplo el impacto a las ofertas de créditos prendarios respecto a montos más elevados, refinanciamiento para no perder la prenda o artefacto en empeño. Por último, determinaron que los clientes acceden a un crédito prendario por necesidad de capital de trabajo urgente, por urgencias familiares, y para realizar pagos de otros préstamos ya sea tarjetas, pago de proveedores, o préstamos de terceros, siendo considerado estas prácticas en la mypes en estudio de la localidad de Iquitos.

5.3 Prueba de hipótesis

Supuestos de la prueba de hipótesis:

- Muestra compuesta por 8 mypes de casas de empeño en el distrito de Iquitos.
- La hipótesis nula H_0 es la negación a la relación existente entre la variable independiente (Procesos Administrativos) y la variable dependiente (Gestión de Calidad), y la hipótesis alternativa H_a es la afirmación.

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

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

Prueba T para una muestra única.

En la aplicación se obtuvo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000, este resultado es menor al nivel de significancia de 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad en sus respectivas dimensiones que conforman sus objetivos específicos.

Coefficiente de correlación de Pearson

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

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Como conclusión respecto al objetivo general, se establece que existe relación entre las variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños del distrito de Iquitos, año 2019.
- En relación al primer objetivo específico se comprueba que existe relación entre las dimensiones enfoque en el cliente/mejora continua de la variable gestión de calidad y la administración dinámica/dirección de la variable procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019.
- Respecto al segundo objetivo específico se establece la relación entre las dimensiones administración dinámica/dirección de la variable procesos administrativos y la gestión de procesos/herramientas de calidad de la variable gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019.
- Respecto al tercer objetivo específico se concluye la relación entre las dimensiones de la gestión de proveedores/selección de la variable gestión de calidad y la administración mecánica/planeación en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños – Iquitos, 2019.

- **Aportes del investigador:**

- En el aspecto práctico, la investigación resulta constituir una guía para gestionar según los resultados de las pruebas de correlación existente entre las variables de la investigación.
- En el aspecto metodológico: se refresca los conocimientos respecto a la investigación bajo la metodología científica, tipo de investigación diseño y uso de herramientas estadísticas.
- En el aspecto teórico, se ha generado nuevo conocimiento con bibliografía actualizada y el análisis proveniente de la interpretación de los resultados obtenidos.

- **Valor agregado al usuario final:**

Las casas de empeño son mypes cuyo emprendimiento ha sido acogido por muchos emprendedores poseedores de capital y el número de estas ha crecido velozmente en el mercado del país.

Sin embargo, de acuerdo al trabajo de campo realizad en nuestra investigación, consideramos que el Estado debe realizar una supervisión más frecuente a fin de evitar el lavado de activos o prácticas fraudulentas.

6.2 Recomendaciones

- Se sugiere a las mypes de la muestra poblacional que participó de la investigación, implementar plan de mejora para asegurar que la información que se reporte a las gerencias sean producto de procesos administrativos que utilicen información confiable.
- Al sector de mypes, se sugiere implementar procesos de control más eficaces, que no estén expuestos al manipuleo asegurando la calidad y garantizar su eficacia.
- Asimismo, adoptar metodología como plan de mejora el modelo Kaisen, para identificar oportunidades de mejora y discutir su solución entre los integrantes de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, L. (2017). *Caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de los micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro casa de empeños del distrito de Callería, 2017*. (Tesis para optar el título de Contador Público), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Callería, Perú.
- Ángeles, M.; Campero, L. & Mendoza, R. (2017). *Plan de negocio para determinar la viabilidad económico-financiera de una casa de empeño de joyas en la provincia de Ica*. (Tesis de Maestro), Universidad ESAN, Ica, Perú.
- Arriola, L. (.2005). *Análisis financiero, de operaciones y de mercadeo en la creación de una empresa dedicada al negocio de préstamos prendarios*. (Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial), Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Benzaquen J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración*. México, México: Cengage Learning Editores
- Cobián, K.V. (2016). *Efecto de los créditos financieros en la rentabilidad de la mype industria S&B SRL, distrito el Porvenir, año 2015*. (Tesis para obtener el título de Contador Público), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica de fecha 25 de enero del 2016.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill
- Gatti, S. (2003). Los orígenes del Monte Piedad en PIGNUS Revista Internacional de Crédito Prendario. Año 2003, Número 20, Volumen XIII

- Girón, G. (2015). *Determinación de la demanda de servicios de préstamos de una casa de empeño en el área urbana del municipio de Quezaltepeque del departamento de Chiquimula – El Salvador*. (Tesis para optar el título de Administración), Universidad San Carlos de Guatemala, Chiquimula, Guatemala.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2012). *Procesos administrativos*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Ley 30056. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.
- Ley MYPE D.S. N° 007-2008-TR. *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente*, Lima, Perú, 30 de setiembre 2008.
- Ley 28677 (2006). Ley de la garantía mobiliaria. Congreso de la República del Perú. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20795/225805/08.+07-Ley28677.pdf/0f93e096-e293-45ef-b9cf-f0bb2cdc0301>
- Luna A. (2013). *Proceso Administrativo*. México. Grupo Editorial Patria S.A.
- Mardoñez, C. (2016). *Implementación de nuevas normativas a las casas comerciales informales*. (Tesis para optar el título profesional de Abogado), Universidad Mayor de San Andrés, La paz, Bolivia.
- Oropeza D. (2016). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro*

- casas de empeño del distrito de Iquitos, 2015.* (Tesis para optar el título de Contador Público), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Iquitos, Perú.
- Raccanello, K. (2013). *Inclusión financiera.* México: Revista Latinoamericana de Estudios Educativos.
- Ríos, M. (2015). *Análisis de los microcréditos formal e informal en el mercado modelo de la ciudad de Iquitos, período 2015.* (Tesis de Magíster en Gestión Empresarial), Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- Sánchez, F. (2019). *Desarrollo metodológico de la investigación.* Lima: ediciones Normas Jurídicas S.A.C.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2019). Normas de regulación de las cooperativas dictadas por la SBS. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/cooperativas-supervisadas-por-la-sbs>
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2019). Características de las Micro y pequeñas empresas. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Tacure, D. (2014). *El sistema de créditos prendarios de casa Mazatlán y la caracterización del perfil de sus clientes en la ciudad de Piura-año 2013.* (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración), Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
- Terry, G (2013). *Principios de administración.* México: Continental
- Torres, Z. (2013). *Administración estratégica.* México: grupo editorial patria.
- Utía, J. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector prendario, rubro casas de empeño, distrito de Callería, año 2017.*

(Tesis para optar el título de Licenciado en Administración), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Callería, Pucallpa.

Velasco, J. (2017). *Gestión de la Calidad: mejora continua y sistemas de gestión*. Madrid: ediciones pirámide.

ANEXOS

1.- Prueba de fiabilidad

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

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,711	18

Fuente: Obtenido del uso del SPSS IBM Statistics

2.- Prueba de correlaciones

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

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	7,000	7	,000	1,75000	1,1588	2,3412
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	9,029	7	,000	2,37500	1,7530	2,9970
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	9,379	7	,000	2,12500	1,5892	2,6608
¿Hace uso de herramientas de calidad?	9,979	7	,000	2,62500	2,0030	3,2470
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	7,180	7	,000	2,25000	1,5089	2,9911
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	9,029	7	,000	2,37500	1,7530	2,9970
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	7,638	7	,000	1,25000	,8630	1,6370
Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	7,937	7	,000	1,50000	1,0531	1,9469
¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	7,000	7	,000	1,75000	1,1588	2,3412
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	7,202	7	,000	2,12500	1,4273	2,8227
¿Utiliza herramientas de planeación?	7,638	7	,000	2,50000	1,7260	3,2740
¿Existe división del trabajo en su empresa?	4,782	7	,002	1,75000	,8846	2,6154
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	7,202	7	,000	2,12500	1,4273	2,8227
¿Existe organigrama y está publicado?	7,638	7	,000	2,50000	1,7260	3,2740
¿Tiene habilidades directivas?	4,583	7	,003	1,50000	,7260	2,2740
¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	5,612	7	,001	1,50000	,8680	2,1320
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	5,584	7	,001	1,75000	1,0089	2,4911
¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	6,148	7	,000	2,25000	1,3846	3,1154

Sig (bilateral) = 0.000

Coefficiente de correlación de Pearson:

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

Correlaciones		¿Cuestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	¿Hace uso de herramientas de calidad?	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de trabajo de otras empresas?	Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	¿Utiliza herramientas de planeación?	¿Existe división del trabajo en su empresa?	¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	¿Existe organigrama y está publicado?	¿Tiene habilidades directivas?	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?
¿Cuestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	-.611	-.236	-.747*	-.570	-.068	.218	-.378	-.429	-.424	.218	.293	.061	-.218	.218	.267	.570	-.683
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.611	1	.187	-.290	.921**	-.032	.104	-.539	.475	.834*	-.104	-.417	.604	.311	-.104	-.381	.162	.788*
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.236	.187	1	.412	-.186	-.112	.361	.626	.709*	-.033	.120	.269	-.033	-.361	.843**	.737*	.063	.592
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Hace uso de herramientas de calidad?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.747*	-.290	.412	1	.162	.548	.311	.180	.068	.316	-.311	.417	-.374	-.104	-.127	-.596	.325	.433
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.570	.921**	.189	.162	1	-.162	-.174	-.663	.570	.724*	.174	-.545	.724*	.622	.174	-.213	.273	.896*
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.068	-.032	-.112	.361	-.162	1	.518	.180	-.611	.374	.807	.604	-.086	.311	-.381	-.054	-.325	.433
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de trabajo de otras empresas?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.218	.104	.361	.311	-.174	.518	1	.577	-.218	.277	-.333	.745*	-.092	-.333	.333	.000	.174	-.149
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.378	-.539	.626	.180	-.603	.180	.577	1	.000	-.480	.000	.775*	-.480	-.577	.577	.707*	.000	-.258
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.429	.475	.709*	.068	.570	-.611	-.218	.000	1	.061	.218	-.488	.303	-.218	.655	.535	.114	.878*
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.424	.834*	-.033	.316	.724*	.374	.277	-.480	.061	1	-.277	-.124	.590	.462	-.092	-.586	.241	.455
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Utiliza herramientas de planeación?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.218	-.104	.320	-.211	.174	-.104	-.333	.000	.218	-.277	1	-.149	.462	.333	.333	.408	.522	.149
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Existe división del trabajo en su empresa?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.293	-.417	.269	.417	-.545	.696	.745*	.775*	-.488	-.124	-.149	1	-.455	-.149	.149	.183	-.078	-.487
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.061	.604	-.033	-.374	.724*	-.086	-.092	-.480	.303	.590	.462	-.455	1	.462	.277	-.113	.821*	.455
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Existe organigrama y está publicado?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.218	.311	-.361	.104	.522	.311	-.333	-.577	-.218	.462	.333	-.149	.462	1	-.333	-.408	.174	.149
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Tiene habilidades directivas?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.218	.104	.843**	-.104	.174	-.311	.333	.577	.655	-.092	.333	.149	.277	-.333	1	.816*	.522	.447
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.267	-.381	.737*	-.127	-.213	-.381	.000	.787*	.535	-.586	.408	.183	-.113	-.408	.816*	1	.213	.183
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.570	.162	.063	-.596	.273	-.054	.174	.000	.114	.241	.522	-.078	.821*	.174	.522	.213	1	.078
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.683	.788*	.592	.325	.896*	-.325	-.149	-.258	.878*	.455	.149	-.487	.455	.149	.447	.183	.078	1
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

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

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

3.- Cronograma

Tabla 28: Cronograma de actividades

2019-I																
CRONOGRAMA DE AVANCE	ABR	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO		
SEMANAS >>>	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Inicio de clases	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.	X	X	X													
Título del proyecto de investigación.			X	X												
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			X	X												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X												
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X											
Presentación de Proyectos de Investigación.					X	X	X	X								
Envío para revisión del Jurado								X	X							
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.									X	X						
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.									X	X						
Revisión de referencias bibliográficas, APA.					X	X			X	X						
Presentación del informe final de investigación.										X	X	27-jul				
Revisión turnitin.					X	X	X	X	X	X	X	X	X			

Elaboración de artículo científico y diapositivas.															31-jul	X		
Prebanca																	10-ago	
Levantamiento observaciones Jurado																	X	X
Sustentación del informe final.																		17-ago
Entrega de Empastado y Acta																		17-ago
Cierre de Taller																		17-ago

Fuente: elaborado por el tesista Víctor Del Águila

4.- Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 8,101.50, cubiertos con recursos propios.

Tabla 29: Presupuesto general

CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNIT.	TOTAL
Asesoría				
Asesoramiento	1	asesor	2,000.00	2,000.00
Taller de titulación			3,100.00	3,100.00
			sub total	5,100.00
Materiales y Bienes				
Papel Bond A4	1	millar	24.00	24.00
Engrapador	1	unidad	10.00	10.00
Folder manila	1	pack	8.00	8.00
Grapas	1	caja	5.00	5.00
Lapiceros	2	unidad	2.00	4.00
Perforador	1	unidad	15.00	15.00
Computadora	1	unidad	1,600.00	1,600.00
USB 4 gigas	1	unidad	30.00	30.00
			sub total	1,696.00
Servicios				
Internet	35	horas	1.50	52.50
Impresiones	280	hojas	0.50	140.00
Fotocopias	90	hojas	0.10	9.00
Anillados	4	unidad	6.00	24.00
			sub total	225.50
Pasaje aéreo, alojamiento, alimentación				
Pasaje aéreo (Iquitos-Pucallpa) ida y vuelta	1	pasajes	780.00	780.00
Alojamiento	3	días	50.00	150.00
Desayuno y almuerzo	3	comidas	50.00	150.00
			sub total	1,080.00
			TOTAL	S/.8,101.50

Fuente: elaborado por el tesista Víctor Del Águila

5.- Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado colaborador, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro casa de empeños - Iquitos, 2019

Encuestado:

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

A. DATOS DEL COLABORADOR

1. ¿Cuál es su edad?

De 21 a 30 años () De 31 a 40 años () De 41 a 50 años () De 51 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. ¿Su función está alineada a la misión, visión, valores de la empresa?

a) Sí b) No sabe () c) No ()

- 5. ¿Conoce el uso de herramientas de calidad?**
a) Sí b) No sabe () c) No ()
- 6. ¿Realiza sus funciones aplicando la mejora continua?**
a) Si () b) No ()
- 7. ¿Realiza sus funciones enfocado en el cliente?**
a) Si () b) No ()
- 8. ¿Se gestiona colaborativamente mediante el trabajo en equipo?**
a) Si () b) No ()

C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

- 9. ¿Aplica el proceso de planeación en sus funciones?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
- 10. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
- 11. ¿Aplica el proceso de organización en sus funciones?**
a) De manera informal ()
b) Mediante procedimientos ()
c) No existe ()
- 12. ¿El organigrama está publicado y es de su conocimiento?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 13. ¿Cómo realiza el proceso de dirección?**
a) Con liderazgo ()
b) No conoce ()
- 14. ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**
a) Sí () b) A veces () c) Informal ()

- 15. ¿Cómo aplica el proceso de control en sus funciones?**
- a) Según desempeño () b) A veces () c) Nunca ()
- 16. ¿Ha implementado algún mecanismo de control?**
- a) Indicadores de gestión ()
- b) Técnica ()
- c) Ninguno ()
- 17. ¿Prioriza alcanzar un nivel de calidad en sus procesos administrativos?**
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
- 18. ¿Cuál considera que es el resultado del soporte del proceso administrativo para su organización?**
- a) Eficaz () b) Ineficaz () c) Incipiente ()

Iquitos, junio del 2019