



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
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 TIENDA DE VENTA  
DE CALZADO PARA DAMAS, DISTRITO DE  
CALLERÍA, AÑO 2019**

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

**AUTORA:**

**BACH. RITA SALIRROSAS RIOS**

**ASESOR:**

**MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----

**Mgtr. Roger Lozano Ruíz**

**Secretario**

-----

**Mgtr. José Luis Meza Salinas**

**Miembro**

-----

**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

-----

**MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi eterno agradecimiento a Dios, por brindarme salud, fortaleza y Capacidad.

Agradezco a todos mis docentes por ayudarme en mi formación profesional; a mi familia por apoyarme siempre en cada etapa de mi vida, en especial a mi madre Numila Ríos y a mi hermano Samuel Funes, quienes siempre fueron mi gran soporte.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis hijos Sergio, Ricardo y Matías, quienes son mi motivación para seguir adelante y alcanzar mis metas propuestas.

## RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro tienda de calzado para damas, distrito de Callería, año 2019; cuyo planteamiento de problema se enfocó en la gestión informal como modelo de dirección. La metodología de investigación fue de naturaleza mixta y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva que permitió conocer detalles de la gestión y los procesos administrativos. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que en su mayoría son del sexo femenino (86,7%); la gestión carece de misión, visión y valores (60,0%); existe una orientación al cliente y mejora continua, pero sin trabajo en equipo; es decir, la coordinación de esfuerzos internos (empresa y colaboradores de la organización) y externos (la empresa con proveedores y otras entidades como las autoridades locales). Respecto a los procesos administrativos, las microempresarias consideran que el soporte “no existe” (66,7%) de planeación, organización, dirección y control. Es ineficaz (20,0%) porque algunas mypes dirigen sus procesos administrativos sin el seguimiento respectivo como por ejemplo el proceso de planificación y su respectiva retroalimentación (27,3%). Como conclusión de la investigación llegamos a que, si bien el aspecto comercial es prioritario, es necesario priorizar la calidad del proceso administrativo como principal soporte, el cual se limita por falta de conocimiento de los microempresarios.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, procesos administrativos, mypes, calzado.

## **ABSTRACT**

The objective of the research is to determine the quality and efficiency management of administrative processes in the mypes of the commercial sector, footwear shop for ladies, Callería district, 2019; whose problem approach focused on informal management as a management model. The research methodology was of a mixed nature and descriptive level; the design of the research was non-experimental, transversal and descriptive, which allowed to know details of the management and administrative processes. With the application of the survey technique and a structured questionnaire of 17 questions, the microentrepreneurs were interviewed, the majority of whom are female (86.7%); management lacks mission, vision and values (60.0%); there is a customer orientation and continuous improvement, but without teamwork; that is, the coordination of internal efforts (company and employees of the organization) and external (the company with suppliers and other entities such as local authorities). Regarding the administrative processes, the micro-entrepreneurs consider that the support "does not exist" (66.7%) of planning, organization, direction and control. It is ineffective (20.0%) because some mypes direct their administrative processes without the respective follow-up such as the planning process and their respective feedback (27.3%). As a conclusion of the investigation we reached that, although the commercial aspect is a priority, it is necessary to prioritize the quality of the administrative process as the main support, which is limited due to the lack of knowledge of the microentrepreneurs.

**Keywords:** Quality management, administrative processes, mypes, footwear.

# ÍNDICE GENERAL

<b>TÍTULO DE LA TESIS</b> .....	i
<b>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	ix
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1.1 Planteamiento del problema</b> .....	2
<b>1.1.1 Caracterización del problema</b> .....	3
<b>1.1.2 Enunciado del problema</b> .....	4
<b>1.2 Objetivos de la investigación</b> .....	4
<b>1.2.1 Objetivo general</b> .....	4
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....	5
<b>1.3 Justificación de la investigación</b> .....	5
<b>CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	7
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	7
<b>2.1.1 Antecedentes internacionales</b> .....	7
<b>2.1.2 Antecedentes nacionales</b> .....	10
<b>2.1.3 Antecedentes regionales</b> .....	13
<b>2.1.4 Antecedentes locales</b> .....	14
<b>2.2 Bases teóricas de la investigación</b> .....	16
<b>2.2.1 Gestión</b> .....	16
<b>2.2.2 Definición de Gestión Administrativa</b> .....	18
<b>2.2.3 Evaluación de la Gestión Administrativa</b> .....	18
<b>2.2.4 Calidad de Procesos</b> .....	20
<b>2.2.4.1 Enfoque a los procesos</b> .....	22
<b>2.2.4.2 Evaluación de la calidad de procesos:</b> .....	23
<b>2.2.5 Las Micro y pequeñas empresas (Mypes).</b> .....	24
<b>2.3 Marco conceptual</b> .....	27

2.3.1	Glosarios de términos .....	27
<b>CAPÍTULO III.</b>	<b>HIPÓTESIS</b> .....	<b>29</b>
3.1	Hipótesis general .....	29
<b>CAPÍTULO IV.</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>30</b>
4.1	Diseño de investigación .....	30
4.1.1	Tipo de investigación .....	30
4.1.2	Nivel de investigación .....	31
4.2	Población y muestra .....	31
4.2.1	Población .....	31
4.2.2	Muestra .....	31
4.3	Definición y operacionalización de las variables .....	33
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
4.4.1	Técnicas .....	35
4.4.2	Instrumentos .....	35
4.5	Plan de análisis .....	35
4.6	Matriz de consistencia .....	36
4.7	Principios éticos .....	39
<b>CAPÍTULO V.</b>	<b>RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>40</b>
5.1	Resultados .....	40
A.	Del microempresario:.....	40
B.	De la gestión de calidad:.....	43
C.	De los procesos administrativos: .....	47
5.2	Análisis de resultados .....	57
5.3	Propuesta de mejora .....	59
<b>CAPÍTULO VI.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>60</b>
6.1	Conclusiones .....	60
6.2	Recomendaciones .....	61
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>62</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>67</b>
1.-	Cronograma .....	67
2.-	Presupuesto .....	69
3.-	Encuesta .....	70
4.-	Fotografías tomadas en el centro de investigación.....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables .....	33
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación .....	36
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	40
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	41
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	42
Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos? .....	43
Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	44
Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente? .....	45
Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo? .....	46
Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa? .....	47
Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	48
Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa? .....	49
Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa? .....	50
Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa? .....	51
Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa? .....	52
Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa? .....	53
Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control? .....	54
Tabla 18: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa? .....	55
Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo? .....	56
Tabla 20: Cronograma de actividades .....	67
Tabla 21: Presupuesto general .....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	40
Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	41
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	42
Figura 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos? .....	43
Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	44
Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	45
Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo? .....	46
Figura 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa? .....	47
Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	48
Figura 10: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?.....	49
Figura 11: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?....	50
Figura 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?.....	51
Figura 13: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	52
Figura 14: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa? .....	53
Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control? .....	54
Figura 16: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa? .....	55
Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo.....	56

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

El cambio es una constante en los estilos de vida de las personas y representa una oportunidad para las empresas que enfrentan también un ambiente con variaciones políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológicas y culturales, las cuales han producido a lo largo de los años un crecimiento y desarrollo en sus organizaciones.

Para enfrentarlas con éxito se requiere de organizaciones con actitud a la flexibilidad y adaptabilidad, sin embargo, lo cual no certifica que los cambios ocurridos sean los más adecuados para las empresas, si bien estos cambios pueden ser manejados en las grandes organizaciones, lo mismo no ocurre en las pequeñas empresas, debido a que éstas no están en la capacidad estructural y gerencial suficiente para mediarlos. Es por ello, que surgió la necesidad de analizar la gestión administrativa de las mypes que para nuestro interés lo hemos focalizado en las tiendas de calzado para damas en el distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa.

Por lo cual se analizó la gestión administrativa comprendida por el proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.

Dicho análisis de la gestión administrativa permitió obtener un diagnóstico actual de cómo se está desarrollando y cumpliendo la planeación, la organización, la dirección y el control a nivel empresarial, la misma que resultó siendo práctica. Es

decir los procesos como tales son aplicados como actividades y no como parte de un sistema. El estudio culmina con una importante propuesta de mejora para motivar al microempresario implementar en su negocio una gestión enfocada en la calidad y con el soporte de los procesos administrativos.

La investigación que se presenta consta de seis capítulos:

**Capítulo I.-** Introducción, planteamiento del problema, caracterización, determinación de objetivo general, objetivos específicos y justificación.

**Capítulo II.-** Se citaron antecedentes internacionales, nacionales y regionales y locales, donde recabamos información relevante acerca de gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en los hoteles ecológicos.

**Capítulo III.-** Establecimiento de Hipótesis.

**Capítulo IV.-** Referido a la metodología que se utilizó en la investigación utilizando técnicas e instrumentos.

**Capítulo V.-** Referida a los resultados de la investigación, interpretación y análisis.

**Capítulo VI.-** Conclusiones y recomendaciones.

## **1.1 Planteamiento del problema**

Si nos detuviéramos a analizar los beneficios económicos perdidos por la micro y pequeña empresa debido a problemas presentados en su gestión y propiamente en el proceso administrativo, debido a que éstos se realizan de forma empírica lo cual incide en una deficiente gestión administrativa.

Estamos seguros que en las mypes de tiendas de calzado para damas que están funcionando en estos momentos en el mercado, no se ha dado la importancia que merece el contar con el desarrollo de una adecuada gestión administrativa que permita

ejecutar las actividades, de una forma ordenada, adecuada y efectiva. Los limitados conocimientos por parte de la dirección y de la gerencia, así como la falta herramientas de gestión administrativa, se traducen en una deficiente administración del capital humano, recursos económicos, materiales, tecnológicos y mercadológicos que consecuentemente conllevan a una inadecuada toma de decisiones. Enfocando así el principal problema.

Consideramos que si las mypes del sector comercial en estudio empiezan a corregir los problemas y deficiencias, será la manera consecuente que permita mejorar la rentabilidad y optimizar el nivel de gestión en general, que proponer analizar la gestión administrativa en función del proceso administrativo en sus fases de:

- planeación,
- organización,
- dirección
- y control,

Por consiguiente, proponer recomendaciones que contribuyan a mejorar su gestión administrativa.

### **1.1.1 Caracterización del problema**

Ya Henry Fayol afirmó: “que el mejor método para examinar una organización y determinar las mejoras necesarias era estudiando el mecanismo administrativo, para determinar si la previsión (planeación), la organización, el mando, la coordinación y el control están adecuadamente entendidos, esto es, si la empresa está bien administrada”, y además sostenía que toda empresa debía ser periódicamente evaluada, sugiriendo así los inicios del análisis de la gestión administrativa.

Sin embargo, notamos que culturalmente el emprendedor peruano está más abocado en busca de sacar la vuelta a las cosas y preferir una administración criolla, es decir una administración informal que en el primer momento le cae bien porque no representa ningún costo. Sin embargo, esta gestión no es sostenible en el tiempo porque no permite que la microempresa se desarrolle.

El rubro de venta de calzado para damas es un negocio rentable por su principal ingrediente: la moda. A su vez, la moda que le da dinamismo comercial obliga a que esté acompañado también de innovación y calidad. Calidad que debe estar acompañada por servicio. Servicio que para los clientes se traduce en atención y confortabilidad, y el soporte para que todos estos factores mantengan un nivel aceptable y constante se da en procesos administrativos eficaces.

La investigación también tiene como propósito conocer la disposición del emprendedor o microempresario respecto a una administración formal y con enfoque a la mejora continua.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

De acuerdo al análisis de la situación problemática y a las perspectivas de mejora esperadas, emitimos el siguiente enunciado:

¿la falta de desarrollo de las mypes del sector comercial, tiendas de ventas de calzado para damas se debe a la gestión informal de los microempresarios?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Establecer la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, tiendas de venta de calzado para damas en el distrito de Callería, año 2019.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Determinar la gestión que se realiza en las mypes del sector comercial, tiendas de venta de calzado para damas en el distrito de Callería, año 2019.

Determinar el nivel de calidad de los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, tiendas de venta de calzado para damas en el distrito de Callería, año 2019.

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

El desarrollo de la presente investigación reviste gran interés tanto para el graduando como para el medio empresarial, porque atiende una problemática que afecta el desarrollo empresarial del distrito de Callería.

#### **- Relevancia social**

La investigación es relevante porque permitirá la aplicación de técnicas y teorías de medición de gestión propia de las ciencias administrativas. También porque aborda un problema latente, que es el limitado desarrollo de las mypes debido al ejercicio informal de la administración. Es vital el estudio y aplicación de los conceptos y estrategias de los procesos administrativos y que se constituyan en una herramienta gerencial que permitan el mejoramiento de la gestión de los negocios de venta de calzado para damas.

#### **- Valor Teórico**

Porque el estudio aporta elementos teóricos acerca de las variables en estudio es decir, gestión de calidad y procedimientos administrativos; tomándose referencia de autores nacionales e internacionales.

#### **- Práctica**

La investigación tendrá una aplicación práctica ya que los modelos que se citan pueden ser aplicados para mejorar la gestión de cualquier microempresa enfocada en la eficiencia, eficacia y efectividad.

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

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Zavala, D. (2017).** En su tesis: “Comercialización de calzado personalizado para damas, localizado en la ciudad de Guayaquil”, para optar el título profesional de Ingeniería Comercial en la Universidad de Guayaquil; tuvo como objetivo determinar la factibilidad de la creación de una empresa comercializadora de calzado personalizado en la ciudad de Guayaquil. En su metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo. Se concluye, que el calzado personalizado elaborado a base de zapan prevé tuvo una aceptación del 81% de posibilidad de compra por parte de la población encuestada dentro de la ciudad de Guayaquil. Asimismo, la utilización de medios interactivos como la página web y las redes sociales son canal de compra, ya que esto tiene gran aceptación por parte del mercado meta, que son los consumidores de la era milleniuns al estar sumergidos en todo lo referente a lo digital, ya que la venta de calzados en la ciudad de Guayaquil es importante por el sexo femenino, porque compran calzados para cualquier tipo de reunión o evento. Finalmente, en el análisis financiero proyectado a 5 años se observó el éxito en la rentabilidad con un porcentaje positivo del VAN de \$ 125.005,92 y la tasa interna de retorno con el 77%, por encima del costo de capital reflejando así la viabilidad de su proyecto.

**González, A.L. (2016).** Tesis “Plan de negocios rojocereza (Tienda de calzado)”, para optar el título de Administración de Empresas en la Universidad Cooperativa de Colombia; tuvo por objetivo diseñar un plan de negocios de rojo cereza, con estrategias de posicionamiento y comercialización para analizar su

viabilidad dentro del mercado del sector calzado y marroquinería en la ciudad de Barrancabermeja. La metodología que empleó fue el tipo de investigación cuantitativo. Sus conclusiones, indica que el análisis del mercado tuvo como énfasis poder conocer las necesidades básicas de las mujeres de la ciudad, entender si Barrancabermeja es una buena plaza para la creación de nuevas empresas dedicadas a un solo público específico y comprender que productos de calzado y marroquinería compran frecuentemente dicho segmento del mercado. Por otro lado, los resultados encontrados permitió generar la viabilidad que el plan de negocios requiere, por la frecuencia de compra, la capacidad adquisitiva de los compradores y las necesidades desatendidas, razón por la cual es medible y cuantificable. Sin embargo, se evidencia una clara tendencia de compra directa en los sitios, ya que las ventas online tienen mayor impacto en estos negocios, pero para todo esto se hará un esfuerzo a través de las redes sociales, internet, página web, etc. como apoyo para el posicionamiento del negocio.

**Guerrero, A.G. (2016).** En su tesis: “El control interno y la toma de decisiones en el proceso de comercialización de la línea de calzado (GUSMAR) en el año 2014”, para optar el título profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA<sup>1</sup>; tuvo por objetivo establecer de qué forma afecta el control interno a la toma de decisiones en la comercialización de calzado en la empresa “Gusmar”. Como metodología, utilizaron el enfoque cuantitativo. Se concluye, que el nivel de eficiencia de las operaciones de ventas es inadecuado, ya que demuestran que un 80% del personal afirma que los inventarios carecen de informe de revisión, de precios y de compras, así como la contratación de personal, por lo que el cliente externo tienen una alta percepción de que no se da prioridad a atención al cliente. Asimismo, los

---

CPA: “Cost Per Action» o «Cost Per Acquisition» (coste por acción o coste por adquisición)

procedimientos para la toma de decisiones en la comercialización, desconoce la existencia de estos procedimientos para designar precios, comprar y manejo de recursos, así como no se ha dado prioridad a las decisiones tácticas para mejorar el modelo de gestión que viene realizando en la organización. Finalmente, dieron a conocer que la empresa carece de una matriz de control interno.

**Quintero, D.F. (2016)**, en su tesis “Plan de negocios para la comercialización de calzado de cuero en Canadá” para optar el título de Magister en Gerencia de Negocios en la Universidad Industrial de Santander; teniendo por objetivo realizar un plan de negocios para la comercialización de calzado de cuero en Canadá. En su metodología, emplearon el enfoque cuantitativo. Conclusiones, existe un entorno de negocios favorable, soportando principalmente en el Tratado de Libre Comercio, firmado entre Colombia y Canadá en los indicadores macroeconómicos que reflejan la alta estabilidad de ambos países. Así como también existe un mercado objetivo definido y cuantificado en 437 mil pares al año para el calzado de cuero en Canadá, segmentado en la región de mayor crecimiento de la demanda. El enfoque principal de la propuesta empresarial, desde el punto de vista de procesos internos, fueron el diseño y la comercialización de calzado, ajustada a las últimas tendencias de moda y a la creciente forma de consumo digital de amplio crecimiento en Canadá. Finalmente, su proyecto es viable y cuenta con una buena posición interna, las fortalezas en diseño, es un punto de venta en Canadá y los costos de producción competitivos por la tercerización de la producción, facilitaron el posicionamiento de la marca del calzado y el aumento en ventas progresivamente.

**Yuqui, J.I. (2011)**. En su tesis: “Análisis de los procesos administrativos con propuesta a establecer un modelo de organización integral de la empresa calzado

Kareann”, para optar el título de Ingeniero Industrial en la Universidad de Guayaquil; teniendo por objetivo establecer un sistema de procesos administrativos, que propicie la toma de decisiones oportunas, mejorando la productividad de la empresa. En su metodología, aplicaron el esquema descriptivo, porque permitió detallar, analizar y comprender el manejo administrativo manual frente al manejo automático de información. Sus conclusiones, indican que Kareann es una empresa exitosa que ha desarrollado principalmente por el talento técnico y humano de su personal, basado en la confianza que ellos brindan. Sin embargo, su nueva fase de tamaño industrial le obliga optimizar sus recursos para minimizar sus costos y maximizar sus utilidades que pueden hacer frente a la alta competitividad desleal. Por otro lado, la falta de administración del mantenimiento y de los inventarios, ocasionaron una baja productividad y un alto costo de los procesos productivos, razón por la cual, la empresa devolverá de una eficiencia administrativa, mejor ambiente laboral, productividad en el proceso industrial, y con ello la minimización de costos y maximización de utilidades.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Rodríguez, E. (2019).** En su tesis: “Gestión de la calidad con el uso del Merchandising en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boutiques para damas, del cercado de Huacho año 2018”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote; tuvo por objetivo determinar las características de la gestión de la calidad con el uso del merchandising en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boutiques para damas, del cercado de Huacho, año 2018. La metodología que utilizaron en su investigación fue no experimental, transversal y descriptivo. Sus conclusiones, indica

que los boutiques para damas, del cercado de Huacho en su mayoría absoluta tienen entre 0 a 3 años de permanencia en el mercado, la totalidad de estas mypes se crearon con el objetivo de generar ganancia, actualmente cuentan con un número de trabajadores que fluctúan entre 1 a 5 colaboradores, por otro lado son familiares de los dueños los que laboran respectivamente. Asimismo, obtuvieron que en su mayoría absoluta los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boutiques para damas, conocen el término Merchandising ya que esto resulta agradable el diseño del lugar y sus productos ofreciendo precios bajos y de calidad, además señalan en su totalidad que la ubicación de su negocio es la adecuada, y que exhiben sus productos a través de stands e indican que esta técnica administrativa ayuda a mejorar la rentabilidad de las mypes.

**Valero, M.E. (2017)**, en su tesis “Procesos en la gestión de producción en la empresa de calzados Cepeza Perú S.A.C.”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Privada Norbert Wiener; teniendo por objetivo principal describir la gestión del proceso de producción de calzados en su empresa Cepeza Perú S.A.C.; en su metodología empleó el tipo de investigación cuantitativa. Sus conclusiones en la presente investigación son las siguientes: al ejecutarse las mejoras en este departamento generó un mejor manejo del personal debido a que constantemente se mantiene reuniones con los jefes de módulos, además los ayudantes aprenden más rápido y disolvían sus dudas porque los aparadores de su grupo los guiaban, de este modo lograron descongestionar los productos en procesos retrasados, debido a que solo se les daba materia prima completa por modelo y lo más resaltantes; asimismo eliminaron desperdicio de materia prima e insumos para la producción de calzado. Finalmente, para la tercerización de servicios

realizaron un análisis de todas las manualidades que se realizaban en planta y el tiempo que estas llevaban en elaborarse (costo-beneficio); cuando un grupo de personas realizan constantemente la misma tarea, ellos mismos encuentran caminos muchos más rápidos para poderlo hacer, después de haber analizado cada uno de los factores (maquinaria, materiales y humanas).

**Chávez, L. & Inoñan, O. (2014).** Tesis “Propuesta de mejora de los procesos operativos de la empresa de confecciones Diankris”, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; tuvo por objetivo analizar los procesos operativos que afectan la productividad y gestión empresarial de confecciones Diankris, para diseñar e implantar una propuesta de mejora basada en la gestión de operaciones de producción y control de las actividades de dicha empresa. En el presente estudio, el tipo de investigación que utilizaron fue descriptivo, ya que ayudó a describir la situación exacta de las actividades y procesos de producción realizados por los trabajadores de confecciones Diankris. Sus conclusiones, indica que las confecciones Diankris no cuenta con una prevención de insumos, debido a las demandas imprevistas y la falta de control de inventarios, lo que constituye demoras para el proceso de producción. Asimismo, las confecciones Diankris no tienen un stock suficiente de materiales e insumos para cubrir pedidos imprevistos o por ende poder cubrir parte de un pedido en proceso; ya que esto conlleva a la posibilidad de interrumpir un proceso productivo. Finalmente, en las confecciones Diankris se utiliza un proceso de confección continuo debido a que sus actividades van seguidas de otras, hasta el término de la prenda donde allí encontraron tiempos muertos al demorarse más de lo normal en confeccionar cada prenda.

**Gutiérrez, Z. (2016).** Tesis “Sistema de costos ABC y su impacto en la rentabilidad de la empresa Zicca calzados”, para optar el título de Contador Público en la Universidad Nacional de Trujillo; tuvo por objetivo determinar si el sistema de costos ABC produce rentabilidad en la empresa Zicca calzado. Como metodología, empleó el diseño no experimental, transeccional, transversal y descriptivo, debido a que esta investigación no manipulan las variables para cambiar la realidad. Se concluye, que la estructura actual de los costos de Zicca calzados para la fabricación de botas para damas considera materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos; asimismo, las actividades que se han identificado para efectos de aplicar el método ABC fueron 6, corte perfilado, ensuelado, alistado, distribución y administración. Sin embargo, se ha logrado precisar que el costo indirecto para las botas de cuero es de 14.87 y para las botas sintéticas es de 11.84 nuevos soles; aplicando el método tradicional los costos indirectos para las botas de cuero y sintéticas, siendo 12.50 nuevos soles. Finalmente, los resultados anteriores demuestran que el sistema de costos ABC tiene un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa, toda vez que precisar los porcentajes de utilidad en la fabricación de calzado facilitando una mejor toma de decisiones.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Saavedra, A. & Ayala, S. (2016).** Tesis de maestría: “Mejoramiento de la gestión administrativa de las mypes del sector comercial de la ciudad de Tarapoto a través del proceso de reclutamiento y selección de personal”, en la Universidad Nacional de San Martín. La investigación tuvo objetivo general evaluar el proceso de reclutamiento y selección de personal que realizan las micro y pequeñas empresas comerciales de la ciudad de Tarapoto con la finalidad de mejorar su gestión

administrativa. Llegando a la conclusión que las MYPES comerciales no tienen bien establecidos el proceso de reclutamiento y selección de personas, donde no todos sus trabajadores están de acuerdo, debido a que considerar que existe una mala gestión ya que las fuentes de reclutamiento que usa las MYPES comerciales, es la interna y en menor proporción la fuerte externa. La fuente interna en definitiva no causa ningún costo. Aunque el riesgo que contiene la fuente interna es la que causa malestar entre los mismos trabajadores, ya sea porque percibirá mayor remuneración.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Salas, A. (2016)**, en su tesis “La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín” presentada a la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brindan la UGEL, Picota, San Martín – 2016, asimismo se tuvo como muestra 65 directivos de I.E. perteneciente a la UGEL Picota, se convierten en una población muestral, siendo la investigación de tipo correlacional. Como conclusión, los procesos de contratación de personal no son realizados adecuadamente, dichas deficiencias repercutieron en los servicios educativos ya que mantienen una percepción de nivel medio, debido a la realización adecuada de las acciones de gestión personal por parte del área de recursos humanos, asimismo con las acciones inherentes al sistema tesorería y planillas, las cuales repercutieron positivamente en los servicios educativos, ya que se está ejecutando adecuadamente las acciones de abastecimiento y distribución de los materiales educativos.

**Ruíz, R. (2018)**. En su tesis “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de ropa y accesorios, distrito de Callería, año

2018”, cuyo objetivo fue conocer las estrategias utilizadas en las mypes respecto a atención al cliente y nivel de gestión de aquellas localizadas en el distrito de Callería. La investigación se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo cuantitativa y cualitativa, es decir mixta. Entre sus conclusiones resalta que existe informalidad en la gestión de estos negocios, no tienen misión ni visión, la visión de sus microempresarios es de corto plazo y no existe una estrategia clara de atención al cliente, lo que se evidencia en la falta de evaluación de nivel de satisfacción de cliente y actitud de servicio del personal.

**González, B. N. & Vela A. Z, (2016)** en su estudio “Análisis de los Niveles de Gestión de las Empresas Familiares de Pucallpa”, sus conclusiones señalan que en Pucallpa la empresa familiar se ha constituido en un ente que permite contribuir socialmente en la actividad productiva del hombre, mediante la socialización, el desarrollo motivacional, la formación de actitudes, valores y pautas de conducta, el aprendizaje de la función empresarial y la convivencia generacional. Además, mencionan que la mayor cantidad de empresarios familiares no son de Pucallpa, esto demuestra la falta de empeño y capacidad de las personas de la localidad para lograr mejores condiciones de vida, aunque aquí intervenga una serie de factores como costumbres, cultura o idiosincrasia.

La fortuna que los empresarios familiares hicieron con las empresas son las que lograron en nuestro medio por distintas actividades que realizarán, en este aspecto, los empresarios supieron ahorrar e invertir en negocios que les ha dado resultado. En la actividad las empresas familiares ya están entrando en una nueva generación de líderes, la razón es que la mayoría de los hijos de éstos están en una edad de poder

asumir la conducción de la empresa familiar, tal como se demuestra en las encuestas realizadas.

Por otro lado; mencionan que los empresarios familiares son muy pocos proclives a la actualización de conocimientos mediante la capacitación, este hecho, no les permite gerenciar técnicamente razón por la que sus resultados a pesar de ser positivos, no se dan en forma eficiente y efectiva. La familia empresarial de Pucallpa no entiende la necesidad de planificar sus actividades tanto como familia como en relación con la empresa, aquí es donde se inicia los errores de una gestión mal llevada. A pesar de ello, sus éxitos obtenidos, son indudablemente por sus capacidades personales y por situaciones coyunturales.

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

### **2.2.1 Gestión**

Según **Arquinego, L. (2014)**, expresa que la procedencia del término gestión mediante el término latín gestión: “Es el hecho de dirigir, regir, conducir dentro de una organización, ya que es una función profesional emanada a constituir las metas y formas de laborar.” (p. 45)

Para **Rodríguez, S. (2010)**, el concepto de gestión es “Management” proveniente de un término poliédrico procedente de anglosajona, término empleado para englobar un lenguaje más complejo relacionado a gestión empresarial. Cabe mencionar que este término solo fue traducido a la matriz del lenguaje español, reconociéndose como administrar, gerenciar, controlar, dirigir, dirección y gestión integral. En efecto para el desarrollo empresarial y económico del país, el management es utilizado en su mayoría por términos de administración, gestión, dirección y gerencia. Por otro lado, a pesar de los múltiples deseos o intenciones de lograrlos su

diferenciación entre todas las de estos términos, es algo engorroso, debido que a lo largo del tiempo éstos vienen siendo utilizados como conceptos parecidos, por el hecho que en todas presenta la función de direccionar (proceso). (p. 20)

**Chiavenato I. (2009).** Gestión, término inducido al hecho de diligenciar o de dirigir una organización, lo que propone como objetivo de ganar y conducir a un negocio a cumplir con sus metas. Implementado al término gestión se aplica al conjunto de las acciones de direccionar y administrar una organización. (p.40)

**Hellriegel, D. & Slocum, J. (2008),** menciona y explica que la gestión son los hechos que ayudan a una empresa por medio de sus representantes a una mejor dirección de la organización, con el objetivo de hacer buenas tomas de decisiones que ayuden a cumplir con las metas propuestas por la empresa. Es decir, es la utilización de las funciones básicas por parte de la gestión. (p.14)

Según Chiavenato, Fayol, el padre de la administración, hace la división de las empresas, donde consta de seis grupos de acuerdo a sus Funciones específicas: ya sean descritas por sus técnicas, por los comerciales, de acuerdo a la seguridad existente, contabilidad adecuada y por efectos de la función administrativa. (Chiavenato, 2013, p.112). Expone e induce al argumento realizado por Fayol, donde señala que, dichas funciones administrativas engloban en general los elementos pertenecientes a la Administración, lo cual está constituido por el proceso administrativo y lo cual elude a los 5 elementos ya mencionados.

**Chiavenato (2013),** por su parte logra denominar a estas funciones administrativas como funciones Universales de la administración; lo cual implicaría a los siguientes: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar. En la actualidad,

existen muchos autores que para la realización y fundamentar teorías para los trabajos dirigidos hacen la utilización de las cuatro funciones gerenciales.

Diccionario de la Real Academia Española (2009) de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. Es aquella que permite definir, alcanzar y evaluar los propósitos que se quiere alcanzar con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar, organizar todos los recursos disponibles y necesarios para conseguir determinados objetivos”.

### **2.2.2 Definición de Gestión Administrativa**

**Arquinego, L. (2014)**, infiere que la gestión administrativa es la que influye de una manera positiva a la administración. Definiendo que aquel individuo que cumple la labor en una administración pública dentro de un país o realiza funciones relacionadas a una administración en una empresa pública o la privada y para desempeñar las funciones administrativas, es de vital importancia que los trabajadores posean de conocimiento apropiado en la administración, es decir, deberán conocer el manejo correcto para la optimización de los recursos propios, así como la gestión del talento humano, centrado primordialmente en satisfacer el interés propio y de la comuna municipal o público en cualquiera. (p. 49)

### **2.2.3 Evaluación de la Gestión Administrativa**

Para evaluar la gestión administrativa se ha considerado la teoría expuesta por Chiavenato, I. (2013), quien señala que existen cuatro dimensiones importantes, estos son:

**Planeación:** Este proceso de la administración, es un proceso fundamentado, la cual es utilizada para cumplir los objetivos propuestos de la manera más eficiente, y por medio del seguimiento de determinados planes de acción. Los objetivos planteados por cada organización o entidad se ponen de acuerdo para definir las fases a cumplir a fin de lograr las metas propuestas. El proceso de la planeación es la primera ficha de este rompecabezas, debido que es el punto de comienzo de la administración, asimismo dentro de ella se siguen los siguientes indicadores: Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional. (p. 41)

**Organización:** Según Chiavenato (2013), este es el segundo proceso de la administración, en este punto se empieza a desarrollar y distribuir las responsabilidades entre los participantes del equipo de trabajo, a fin de establecer y reconocer las relaciones necesarias. Asimismo, engloba un conjunto de reglas, cargos y comportamientos, que deben cumplir todos los miembros participantes de la organización. La función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos necesarios, tanto los humanos, materiales y financieros. Para ello se evaluará los siguientes elementos: Reglamento de Organización y Funciones, Estructura de la Entidad / Organigrama, y Manual de Organización y Funciones. (p. 41)

**Dirección:** Chiavenato (2013), menciona que esta tercera dimensión los participantes del grupo de equipo, ya ejecutan sus actividades establecidas con pro actividad. Asimismo, agrega que este proceso se da la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización. Para ello se evaluará los siguientes elementos: Manual de Procedimientos y Reglamento Interno de Trabajo (p. 42)

**Control:** Esta última dimensión refiere el control de todas las operaciones para que se ajusten lo más correctamente posible a lo planificado. Asimismo, evalúa el avance general de una empresa. Para su evaluación se considerará el Informe mensuales, Clasificador de Cargos y Cuadro de Asignación de Personal. (p. 42)

#### **2.2.4 Calidad de Procesos**

La calidad ha evolucionado a través de cuatro eras: la de inspección (siglo XIX), que se caracterizó por la falta de uniformidad del producto; la era de control estadístico del proceso (década de los treinta), enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección; la del aseguramiento de la calidad (década de los cincuenta), es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad; y la era de la administración estratégica de la calidad total (década de los noventa), donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad de competitividad. (Miranda, Chamorro & Rubio, 2007, p. 24).

La calidad se define en la norma ISO 9000 como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Esta norma ISO 9000, es el conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso. De esta norma ISO 9000 deriva la norma ISO 9001, mediante la cual la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables. Realizar un curso de calidad ayudará a las empresas a aplicar la norma ISO 9001,

siendo un instrumento que facilite la implantación de sistemas de control de la calidad en los procesos de producción. (Calidad ISO, 2015, p. 2)

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

Con frecuencia se utilizan técnicas como el control estadístico de procesos (SPC). (Calidad ISO, 2015, p. 2)

García, M. et al (2003), en su artículo de la revista industrial data, describe; En principio del sistema enfocado hacia la Gestión está muy relacionado con el Enfoque a los procesos, por que plantea fases de mejora constante mediante el proceso PHVA, cuyo significado tiene “**Planificar – Hacer – Verificar – Actuar**”, cuyo proceso fue creado por W. Schewart (1920) y difundido y hecho reconocido por W. Edwards Deming, efecto de la difusión es identificado como Ciclo Deming. El ciclo PHVA, está ligado también al sistema que brinda calidad del proceso, ya que su desarrollo está en todos los procesos existentes. Es decir que está vinculado con la planificación, la ejecución, el control y el desarrollo de la mejora constante, lo cual equivale al desarrollo de los productos o la gestión de calidad de los procesos.

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

#### **2.2.4.1 Enfoque a los procesos**

**García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003)**, en su artículo de la Revista Industrial Data, describe; “el principio de gestión de la calidad Enfoque a los Procesos dice "La eficiencia a alcanzar en las actividades y los recursos existentes tiende a ser el resultado positivos siempre y cuando se gestionan como proceso, lo cual ayude a verificar en cada etapa la eficiencia presentada.".

Según la NTP-ISO 9000:2001, Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario, un proceso se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados", y en el caso de un producto la misma norma lo define como "resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas". Los insumos y productos terminados pueden ser tangibles e intangibles. (García, M., Quispe, C. & Ráez, L., 2003, p. 91)

Según la Norma NTP-ISO 9001:2001 hace énfasis en la importancia para que una organización identifique, implemente, gestione, y mejore continuamente la eficacia de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, y para gestionar las interacciones de estos procesos con el fin de lograr objetivos de la organización. (García, M. et al; 2003)

#### 2.2.4.2 Evaluación de la calidad de procesos:

La evaluación de la calidad de procesos según García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003) se toman en cuenta las siguientes dimensiones siguientes:

- **Planificar:** Se traza un plan, o sea reunir los medios, y ordenarlos hacia la consecución de un fin, para encaminar hacia él la acción, reduciendo los riesgos de un avance espontáneo. Son sus elementos: los objetivos, las acciones a desarrollar, y los recursos que se necesitan. Mantiene las siguientes acciones: Selecciona a personas adecuadas. Recopila informaciones relevantes. Empatía con los clientes por las necesidades que posee. Conocer, analizar e interpretar los procesos por desarrollar.
- **Hacer:** Implica la comunicación de los resultados de la planeación (políticas, objetivos, metas, estrategias, programas y métodos de trabajo) a todos los involucrados y la ejecución coordinada de las actividades y el registro de los datos. Hace referencias a las acciones de: Conocer los problemas existentes para luego implementar mejora constante. Además, compendiar informaciones importantes.
- **Verificar:** La verificación es una acción que alguien lleva a cabo con la misión de comprobar que algo o alguien son auténticos o que dicen y representan la verdad. Mantiene las siguientes acciones: Analizar y desplegar los datos. Además, interpretar y archivar las verificaciones. Al mismo tiempo identificar las deficiencias presentadas, formulando las interrogantes siguientes: ¿Se han logrado las metas propuestas? ¿Qué se logró entender?; ¿Qué deficiencias falta suplantar?

- **Actuar:** Implica la toma de decisiones relacionada con el estado de cosas determinado en la verificación. Mantiene las siguientes acciones: Incorporar la mejora al proceso; Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa, Identificar nuevos proyectos/problemas.

### 2.2.5 Las Micro y pequeñas empresas (Mypes).

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

Por otro lado; la Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana: “Iberóforum” en una adaptación a la publicación del Instituto Libertad y Democracia (2012) define a las Mypes como “*Empresas Extralegales que tienen como características fundamentales, la ausencia de permisos legales para operar como organización y por tanto faltas de control y organización para su funcionamiento*”. (Iberóforum, 2012: 138)

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

La existencia de mypes en el Perú, constituye una elevada expresión de la necesidad, el ímpetu y la perseverancia, que se puede resumir en un solo término, denominado: emprendimiento; su panorama es alentador considerando su valioso aporte al valor agregado nacional. Según Vázquez, J. (2013). *“En la actualidad las mypes representan un sector vital dentro de la estructura productiva del Perú, su importancia se basa en que: (1) proporcionan abundantes puestos de trabajo; (2) reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos; (3) incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población; (4) son la principal fuente de desarrollo del sector privado; y finalmente (5) mejoran la distribución del ingreso.”*

En síntesis, desde nuestra concepción *“las micro y pequeñas empresas son agentes económicos autónomos con fines de lucro, constituidos en forma natural o jurídica, bajo cualquier modalidad organizacional”*.

#### **2.2.5.1 Marco legal.**

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

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

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

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

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

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

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

- Ley MYPE, Aprobada por Decreto Legislativo N° 1086. (El Peruano: 28 de junio de 2008).

Es una ley integral que no sólo regula el aspecto laboral, sino también los problemas administrativos, tributarios y de seguridad social que por más de 30 años se habían convertido en barreras burocráticas, que impedían la formalización de este importante sector de la economía nacional. Este régimen especial no se constituye en una barrera para la formalización empresarial y laboral de los microempresarios. Sus disposiciones se aplican solo a los nuevos trabajadores que sean contratados a partir de la vigencia del Decreto Legislativo N° 1086 (publicado el 29 de junio del 2008).

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

Esta Ley fue creada para facilitar la inversión en el país, buscando impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial de las Mypes. Su objetivo principal es establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, la formalización y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas. La ley se centra en varios componentes que obstaculizan la competitividad de las Mypes, como la informalidad, la falta de capacitación al capital humano, los altos costos para innovar, entre otros.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Glosarios de términos**

- **Administración:** hace referencia al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones.
- **Mercado:** es un grupo de clientes o clientes potenciales que tienen poder de compra y necesidades insatisfechas.
- **Posicionamiento:** se refiere a la creación de una mezcla de mercadotecnia específica para influir en la percepción global de los consumidores potenciales de la marca o producto.
- **Satisfacción del cliente:** es la opinión del cliente que establece si un producto ha cumplido o superado sus expectativas.
- **Estrategia de producto:** a partir del producto, se elige el nombre de marca, empaque, colores, garantía, accesorios y programa de servicios.
- **Estrategia de promoción:** es una combinación única de venta personal, publicidad, relaciones públicas y promoción de ventas con la cual se estimula al mercado meta para que compre el producto.

- **La marca:** es una idea en la mente del consumidor, una idea acerca del producto, acerca de la empresa en general, que la distingue de los competidores.
- **Plan de negocio:** son documentos constantes de cambio.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos, en las mypes del sector comercial, rubro tiendas de venta de zapatos para damas en el distrito de Callería.

## 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.
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado.
- **Descriptiva:** Según Salkind (1998). “Se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.”

#### 4.1.1 Tipo de investigación

Es mixta.

Cuantitativa	Cualitativa
En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.	Estará basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior descripción de significados.

Fuente: elaboración Rita Salirrosas

#### **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.

### **4.2 Población y muestra**

#### **4.2.1 Población**

La población está conformada por las micros y pequeñas empresas dedicadas al sector comercial, rubro tienda de venta de calzado para damas, localizadas en el distrito de Callería.

Las fuentes definidas para conocer el número de mypes del rubro en estudio en el distrito son:

- Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.
- Oficina de atención al contribuyente de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

La información obtenida indica que son 71 mypes ubicadas en las principales vías de la ciudad y centros comerciales.

#### **4.2.2 Muestra**

Con la finalidad de obtener información y realizar el análisis de las variables, por conveniencia de la investigación, se selecciona a 15 mypes como muestra; tomando como criterios: mejor ubicación, posicionamiento e infraestructura.

### Selección de 15 mypes del rubro tienda de venta de calzado para damas

Nombre Comercial	Dirección
1. ZAPATERIA RAQUEL	JR. TNTE. CLAVERO 138
2. ZAPATERIA OFELIA	JR. TNTE. CLAVERO 138
3. CALZADOS KEI.	JR 7 DE JUNIO. 522
4. ZAPATERIA ESTEFANI	JR 7 DE JUNIO. 557
5. CALZADOS PEPPERINA SHOES	JR 7 DE JUNIO. 508
6. ZAPATERIA "KARINA"	JR 7 DE JUNIO. 536
7. CALZADOS BETTY	JR. TARAPACA 757
8. MARIN MODA & CALZADO	JR. UCAYALI. 164
9. DIVOS'S	JR. CORONEL PORTILLO 414
10. ZAPATERIA SARITA	JR. 7 DE JUNIO. 576
11. DELIKADAS- CALZADOS Y ACCESORIOS	JR. SALAVERRY. 591
12. ZAPATERIA TALENTOS D' FRANSI	JR. INDEPENDENCIA 618
13. ZAPATERIA GISELA	JR. INDEPENDENCIA 618
14. BRIANY GISSEL	JR. INDEPENDENCIA 1056
15. CALZADOS NANDA	JR. INDEPENDENCIA 618

Fuente: elaboración Rita Salirrosas

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

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

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
<b>Gestión de calidad</b>	Son una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. <b>Autor:</b> Dan Ciampa (1993)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.	<b>Estrategia de calidad</b>	Misión, visión, valores y objetivos	- ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	<b>Nominal</b>
			<b>Principios de la calidad de gestión</b>	- Enfoque en la mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?	<b>Nominal</b>
				- Enfoque en el cliente	- ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	<b>Nominal</b>
				- Enfoque en el trabajo en equipo	- ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	<b>Nominal</b>
	El proceso de gestión administrativa se trata	Es administrar una organización	<b>Administración Mecánica</b>	Planificación	- ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	<b>Nominal</b>

<b>Procesos administrativos</b>	de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control, son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí.  <b>Autor:</b> Alfredo Luna Gonzales (2013).	empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.			- ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	<b>Nominal</b>		
				Organización	- ¿Cómo se el proceso de organización en la empresa?	<b>Nominal</b>		
					- ¿El organigrama esta publicado y es de conocimiento en la empresa?	<b>Nominal</b>		
		<b>Administración Dinámica</b>				Dirección	- ¿Cómo se realiza el proceso de dirección en la empresa?	<b>Nominal</b>
							- ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	<b>Nominal</b>
						Control	- ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	<b>Nominal</b>

**Fuente:** elaboración Rita Salirrosas

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

### **4.4.1 Técnicas**

Para la investigación se utilizó las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Entrevista

### **4.4.2 Instrumentos**

Para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario de 17 preguntas, contenidos en una encuesta.

## **4.5 Plan de análisis**

Se hizo mediante el análisis descriptivo.

Luego de la recolección de datos, se procedió a diseñar una base de datos en el programa Excel.

Seguidamente los datos fueron tabulados y realizadas las gráficas correspondientes en el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24, exclusivo para estadística e investigación.

Finalmente, en el programa Word se realizó la interpretación de cada resultado obtenido.

#### 4.6 Matriz de consistencia

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

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
							Tipo	Población
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro tienda de venta de calzado para damas, distrito de Calleria, año 2019”.	¿La falta de desarrollo de las mypes del sector comercial, tiendas de ventas de calzado para damas se debe a la gestión informal de los microempresarios ?	Establecer la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, tiendas de venta de calzado para damas en el distrito de Callería, año 2019.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos, en las mypes del sector comercial, rubro tiendas de venta de zapatos para damas en el distrito de Callería.	Gestión de Calidad	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	Mixta: Cuantitativa y cualitativa	Según fuentes consultadas
					Principios de la calidad de gestión	Enfoque en la mejora continua		
						Enfoque en el cliente	Nivel	Muestra
						Enfoque en el trabajo en equipo	Descriptiva	100.0% de la población

		<i>Objetivos Específicos</i>	<i>Hipótesis Específicas</i>					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la gestión que se realiza en las mypes del sector comercial, tiendas de venta de calzado para damas en el distrito de Callería, año 2019.</li> </ul>		Procesos administrativos	Administración Mecánica	Planificación	no experimental transversal, descriptiva	<i>Técnica</i>
						Organización		Entrevista
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de calidad de los procesos administrativos de las mypes del sector</li> </ul>			Administración Dinámica	Dirección		<i>Instrumento</i>
						Control		Cuestionario estructurado de 17 preguntas
								<i>Análisis de datos</i>
								Se hizo uso del análisis descriptivo el programa, utilizando el software IBM SPSS STATISTICS versión 24.

		comercial, tiendas de venta de calzado para damas en el distrito de Callería, año 2019.						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

**Fuente:** elaboración Rita Salirrosas

#### 4.7 Principios éticos

La investigación aplicó los principios que regulan la investigación en la Universidad Uladech Católica, los cuales fueron tomado del Reglamento de Ética para la investigación:

- **Protección a las personas.**- En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

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

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

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

## CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

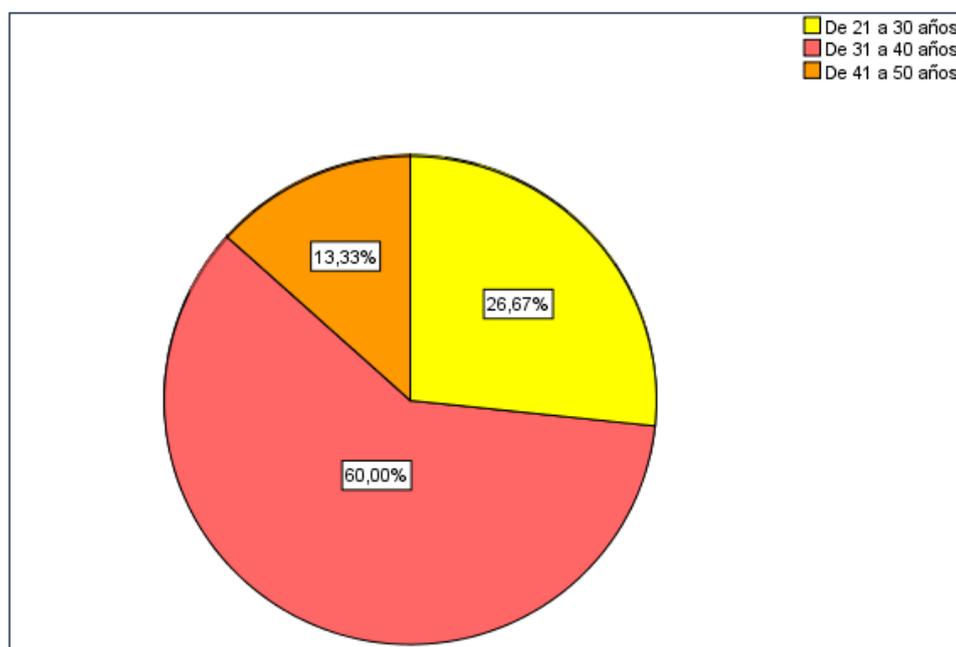
#### A. Del microempresario:

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 21 a 30 años	4	26,7	26,7	26,7
	De 31 a 40 años	9	60,0	60,0	86,7
	De 41 a 50 años	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

*Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.*

**Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 3

#### **INTERPRETACIÓN:**

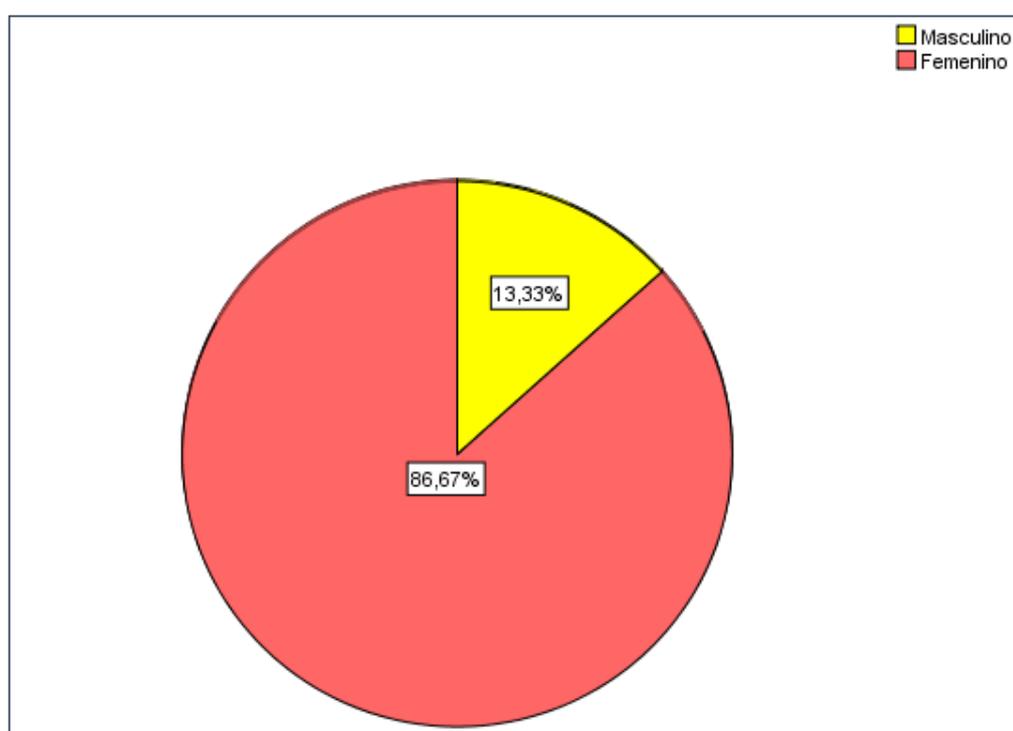
Los microempresarios en este rubro son jóvenes-adultos (86,7%): lo componen el rango de edad de “31 a 40 años” (60,0%) y jóvenes emprendedores –“de 21 a 30 años”- que representan el 26,7%.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	2	13,3	13,3	13,3
	Femenino	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 4

### **INTERPRETACIÓN:**

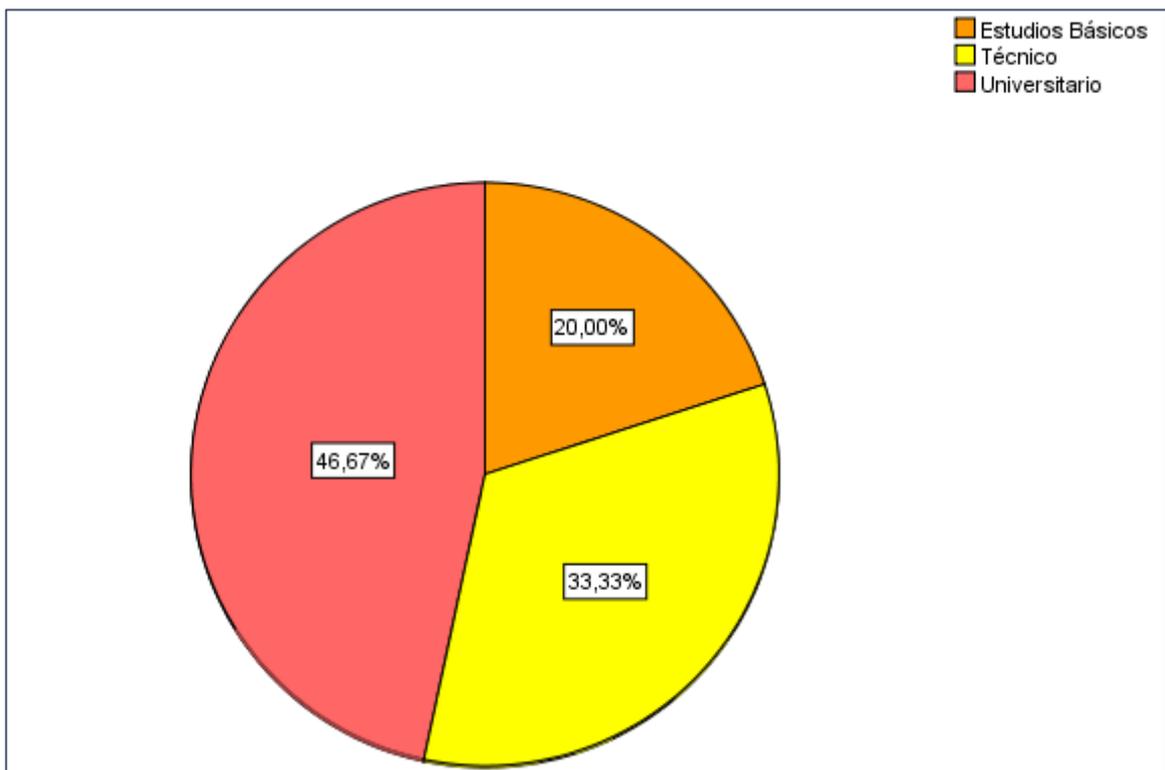
De acuerdo a la información obtenida en la investigación, los negocios son dirigidos por microempresarios de sexo femenino en su mayoría (86,7%). Es una característica en las mypes orientados a las damas, por la facilidad de comprender mejor las necesidades y el gusto, de acuerdo a factores como temporada, ocasión, diseños, etc.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	3	20,0	20,0	20,0
	Técnico	5	33,3	33,3	53,3
	Universitario	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

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



**Fuente:** Tabla 5

**INTERPRETACIÓN:**

Otra importante característica de los microempresarios es el nivel de instrucción: el 46,7% son universitarios y 33,3% técnicos. Si bien, este mejor nivel educativo genera mejor apertura al conocimiento, los entrevistados conocen poco de gestión de negocios.

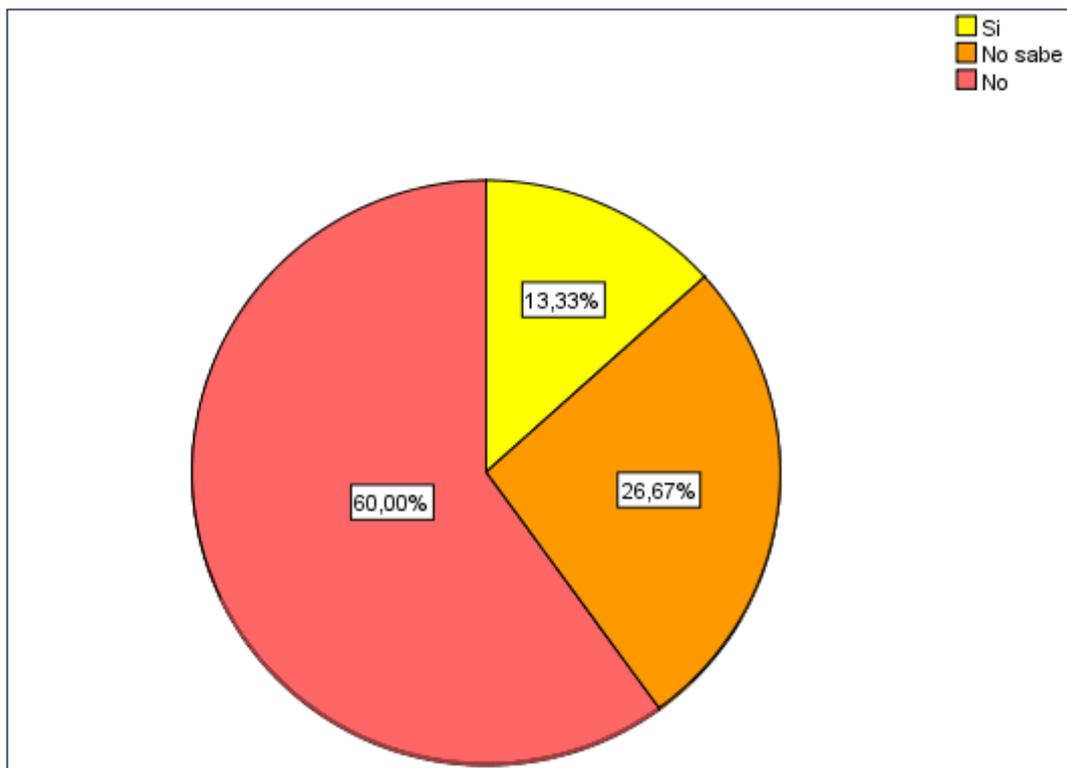
**B. De la gestión de calidad:**

**Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	13,3	13,3	13,3
	No sabe	4	26,7	26,7	40,0
	No	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?**



**Fuente:** Tabla 6

**INTERPRETACIÓN:**

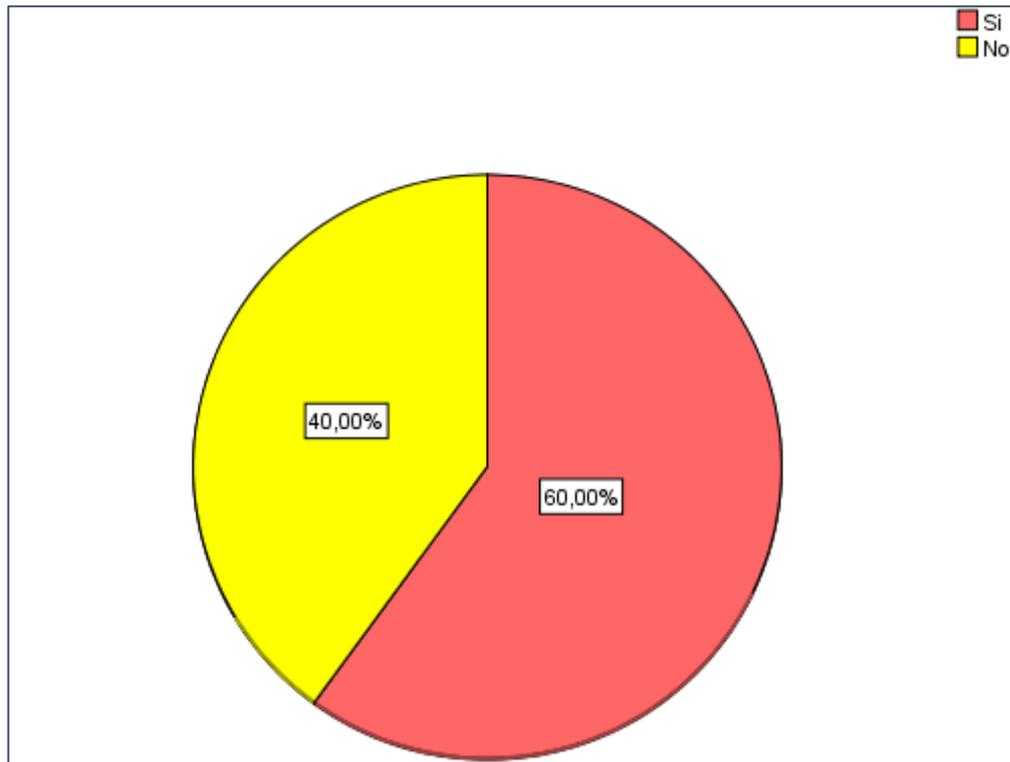
La información recogida de las encuestas confirma que solo 2 mypes (13,3%) tienen misión, visión, valores y objetivos trazados. Sin embargo, al igual de aquellas que no lo poseen, existe un desconocimiento respecto al alcance de estas estrategias de gestión y su propósito en la empresa.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	60,0	60,0	60,0
	No	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

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



**Fuente:** Tabla 7

### **INTERPRETACIÓN:**

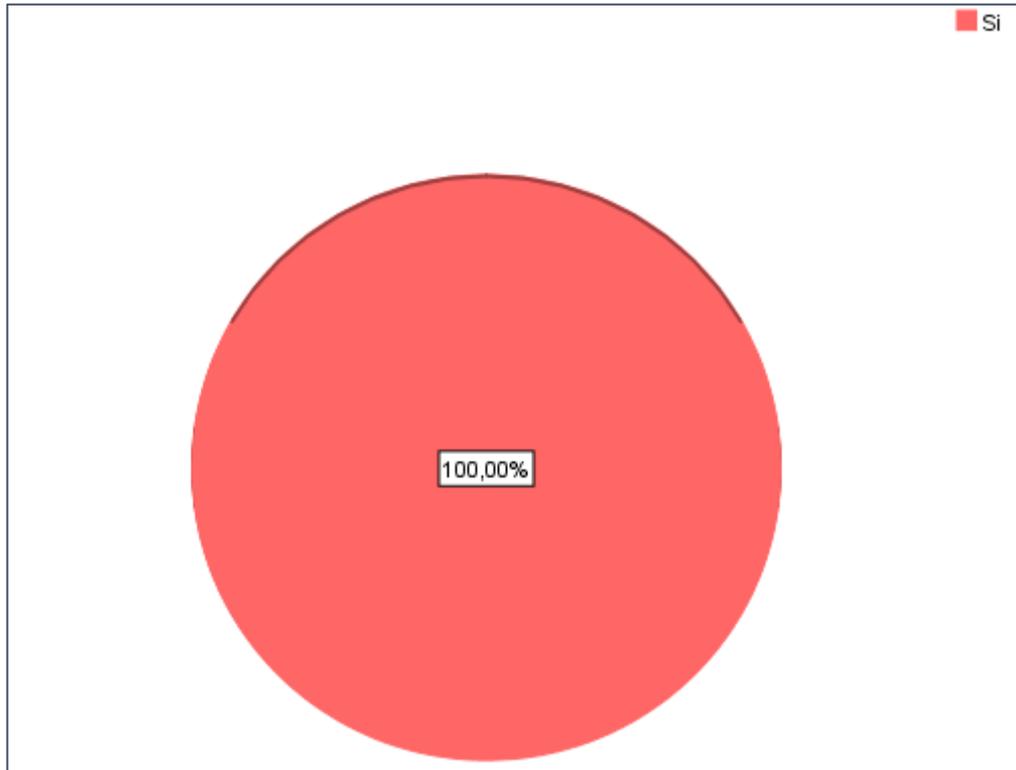
Los microempresarios indican (60,0%) que dirigen sus negocios bajo la filosofía de la mejora continua, motivados por el interés de brindar una imagen renovada al cliente, quienes visitan sus locales comerciales buscando encontrar “mercadería de moda” y concierne mejorar la gestión desde el interior, aunque sin el uso de herramientas de gestión.

**Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?**



**Fuente:** Tabla 8

**INTERPRETACIÓN:**

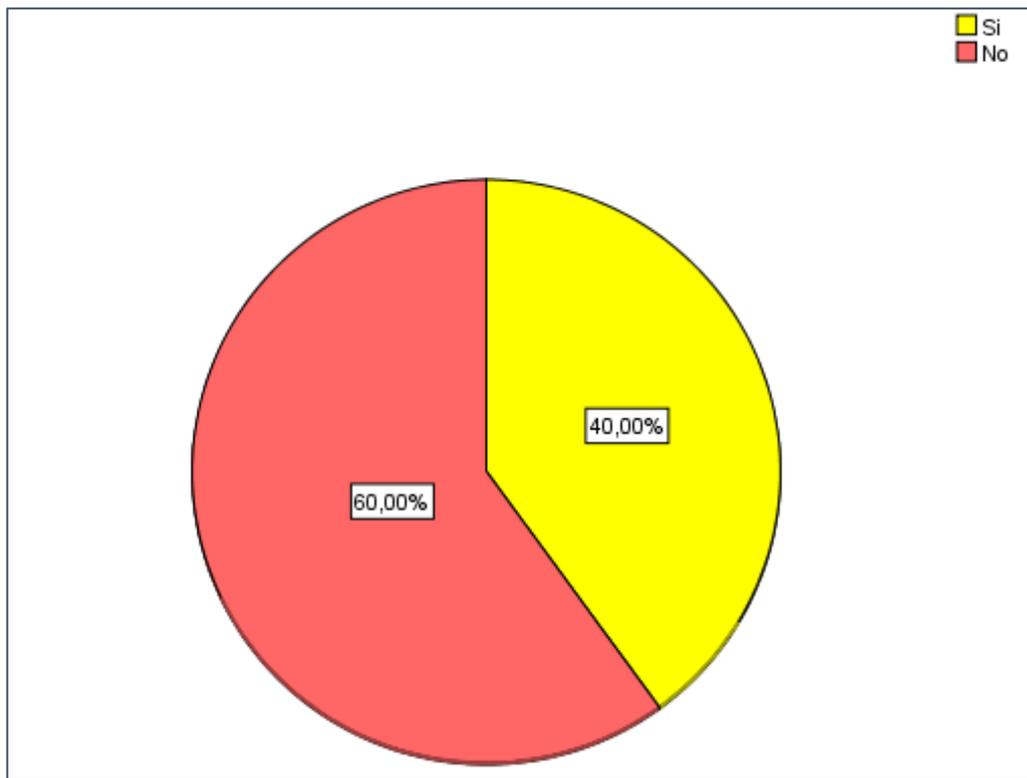
En la visita que se realizó a los negocios de tiendas de calzado para damas, se pudo conocer que desde la recepción, atención del personal, disposición de la mercadería, información de precios y exhibición de la mercadería, se evidencia que son actividades que corresponden a una gestión con enfoque en el cliente.

**Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	40,0	40,0	40,0
	No	9	60,0	60,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?**



**Fuente:** Tabla 9

### **INTERPRETACIÓN:**

Los resultados evidencian que las mypes no se gestionan trabajando en equipo. El trabajo en equipo representa la coordinación de esfuerzos internos (empresa y colaboradores de la organización) y externos (la empresa con proveedores y otras entidades como las autoridades locales). Seis mypes que son las más representativas de la muestra, se gestionan articuladamente.

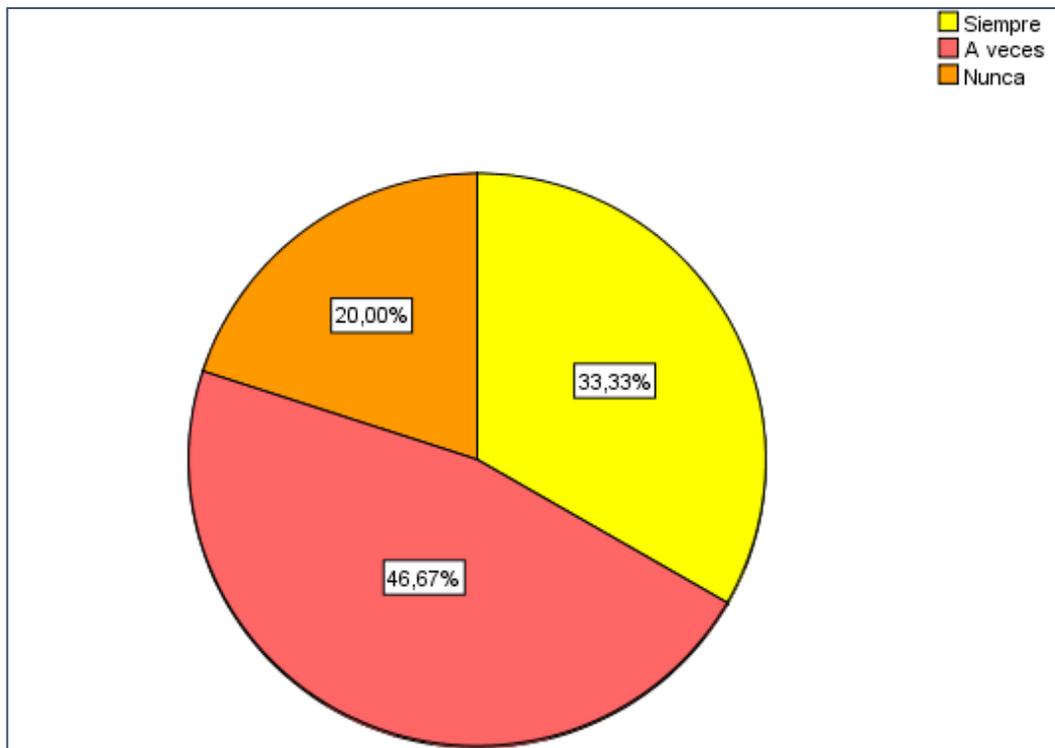
**C. De los procesos administrativos:**

**Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	33,3	33,3	33,3
	A veces	7	46,7	46,7	80,0
	Nunca	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?**



**Fuente:** Tabla 10

**INTERPRETACIÓN:**

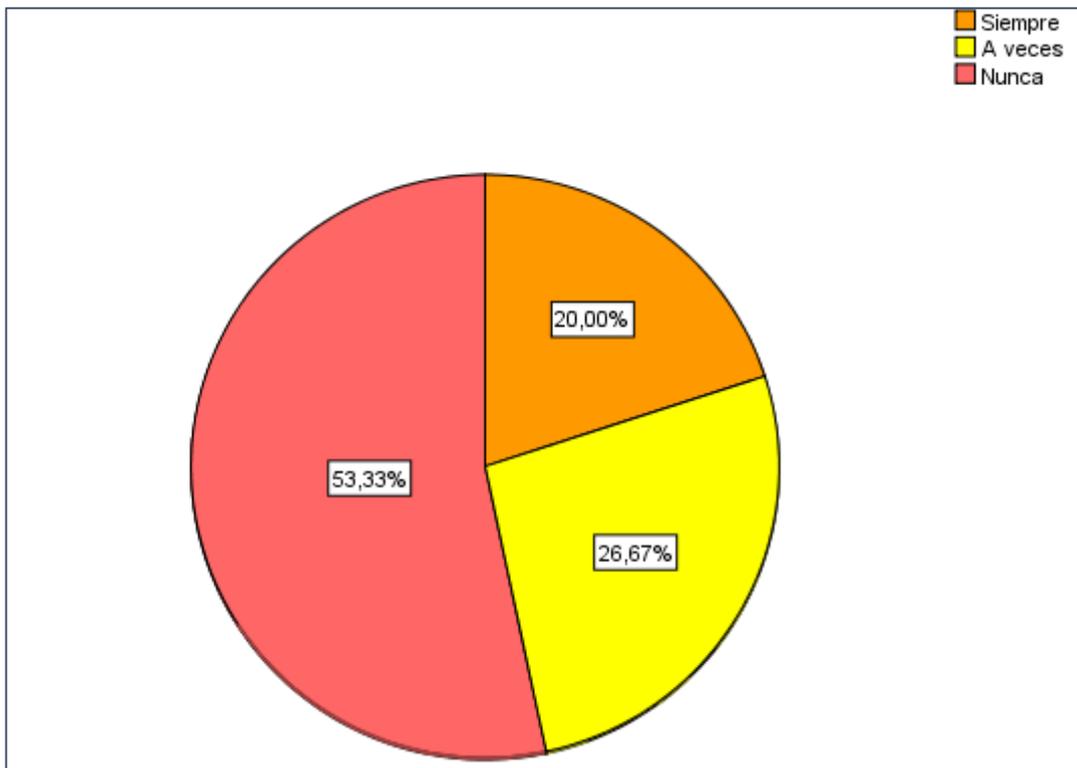
En este rubro, la planificación tiene como característica la planificación logístico-comercial, que tiene como propósito gestionar la mercadería según los propósitos comerciales. Es el proceso administrativo más importante e imprescindible sin embargo sólo en el 33,3% se hace. Las microempresarias indican que la planificación les permite anticiparse a situaciones del mercado y no perder participación.

**Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	20,0	20,0	20,0
	A veces	4	26,7	26,7	46,7
	Nunca	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**



**Fuente:** Tabla 11

### **INTERPRETACIÓN:**

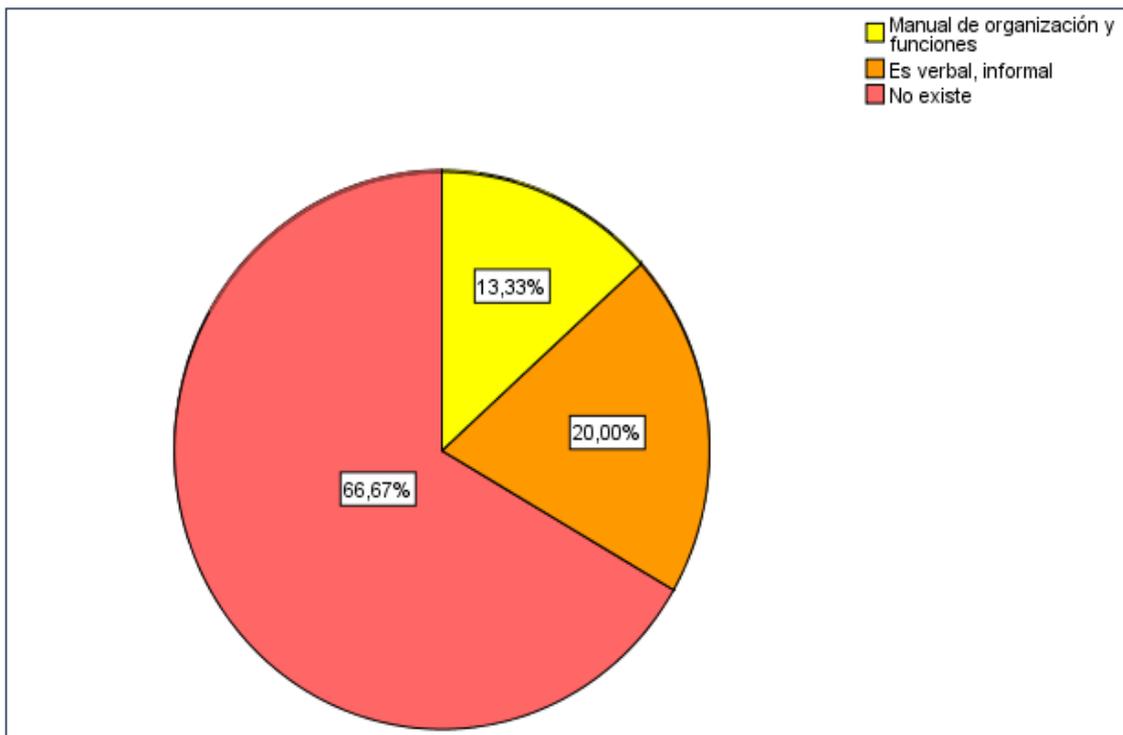
En la investigación se evidenció una debilidad que se da en la mayoría de estas mypes, la cual radica en que luego de planificar, no se realiza el seguimiento de ejecución (80,0%). Es decir, acompañar la ejecución con un subproceso de control de administración. Las causas, se atribuyen al desconocimiento de administración de las microempresarias.

**Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Manual de organización y funciones	2	13,3	13,3	13,3
	Es verbal, informal	3	20,0	20,0	33,3
	No existe	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 10: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?**



**Fuente:** Tabla 12

### **INTERPRETACIÓN:**

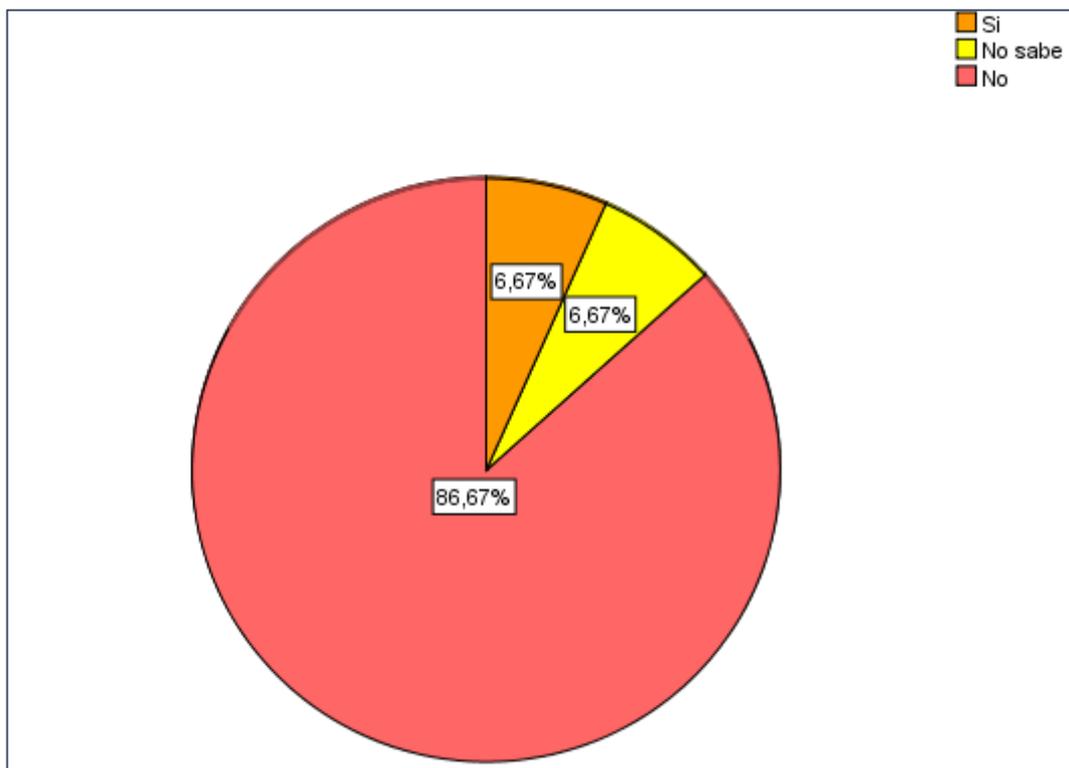
La investigación halla que el 66.7% de las mypes de tienda de calzado para damas, carece de un sistema organizacional. Esta problemática, características de las mypes es porque sus propietarios no lo consideran importante. Algunas mypes de la muestra, la han establecido informalmente (verbal) que le impide delegar con responsabilidad y evidenciar ante la autoridad administrativa de trabajo en caso de contingencias.

**Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	6,7	6,7	6,7
	No sabe	1	6,7	6,7	13,3
	No	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 11: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?**



**Fuente:** Tabla 13

**INTERPRETACIÓN:**

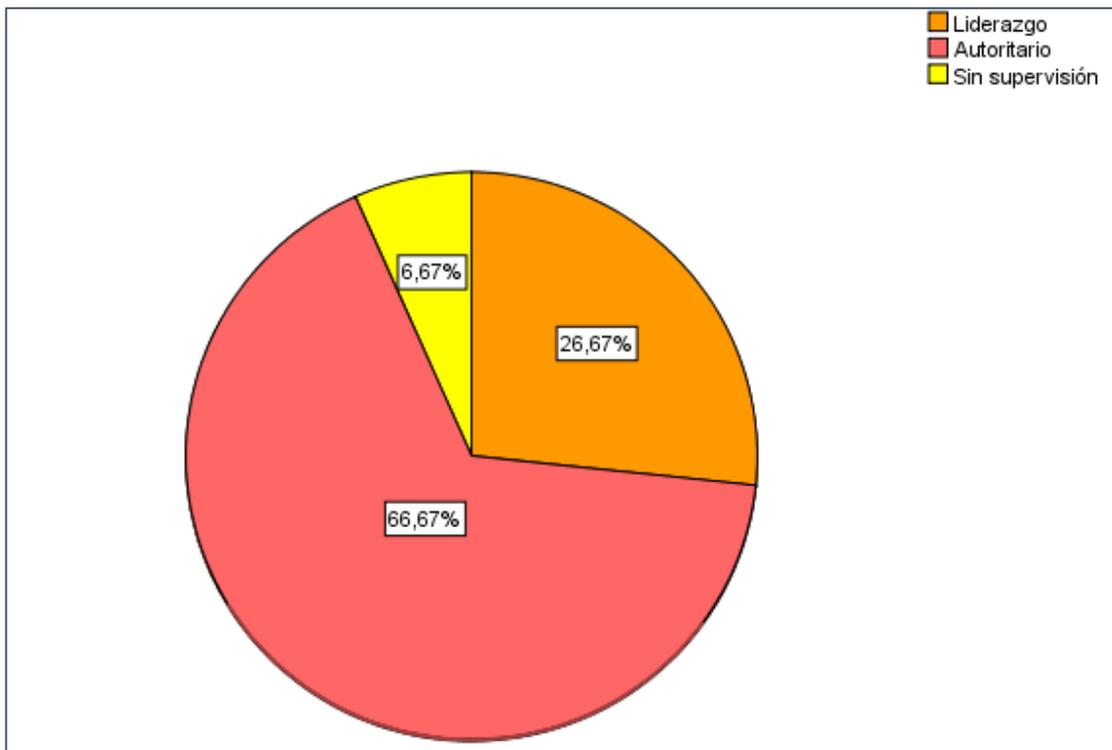
Una organización empresarial será exitosa en la medida que la gerencia despliegue los propósitos que desea lograr a sus integrantes. Para 13 mypes encuestadas, el organigrama no existe, y se debe a que la dirección que realizan las microempresarias es empírica.

**Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	4	26,7	26,7	26,7
	Autoritario	10	66,7	66,7	93,3
	Sin supervisión	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?**



**Fuente:** Tabla 14

**INTERPRETACIÓN:**

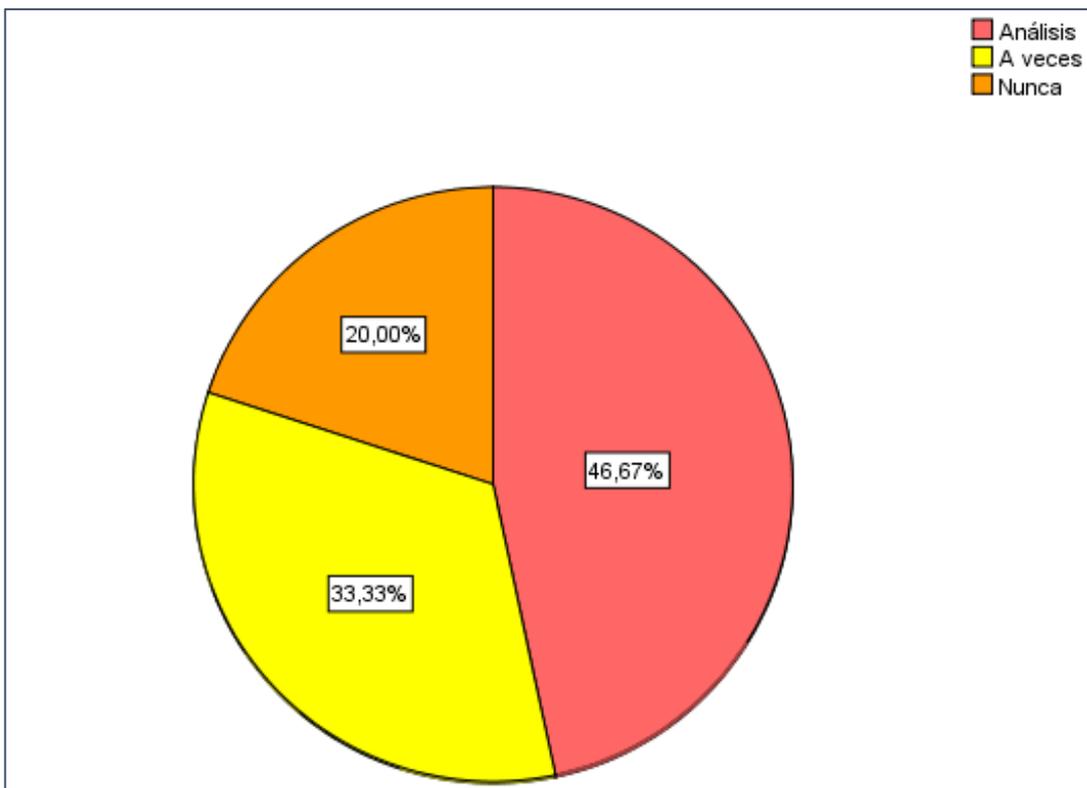
Las microempresarias indican que ejercer un liderazgo autoritario con su personal (66,7%) se justifica porque es a través del control permanente que se evitan distorsiones en el desempeño o pérdidas y también porque indican que existe una rotación de personal media-alta. Es decir, el personal busca empleo temporal.

**Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Análisis	7	46,7	46,7	46,7
	A veces	5	33,3	33,3	80,0
	Nunca	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 13: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?**



**Fuente:** Tabla 15

### **INTERPRETACIÓN:**

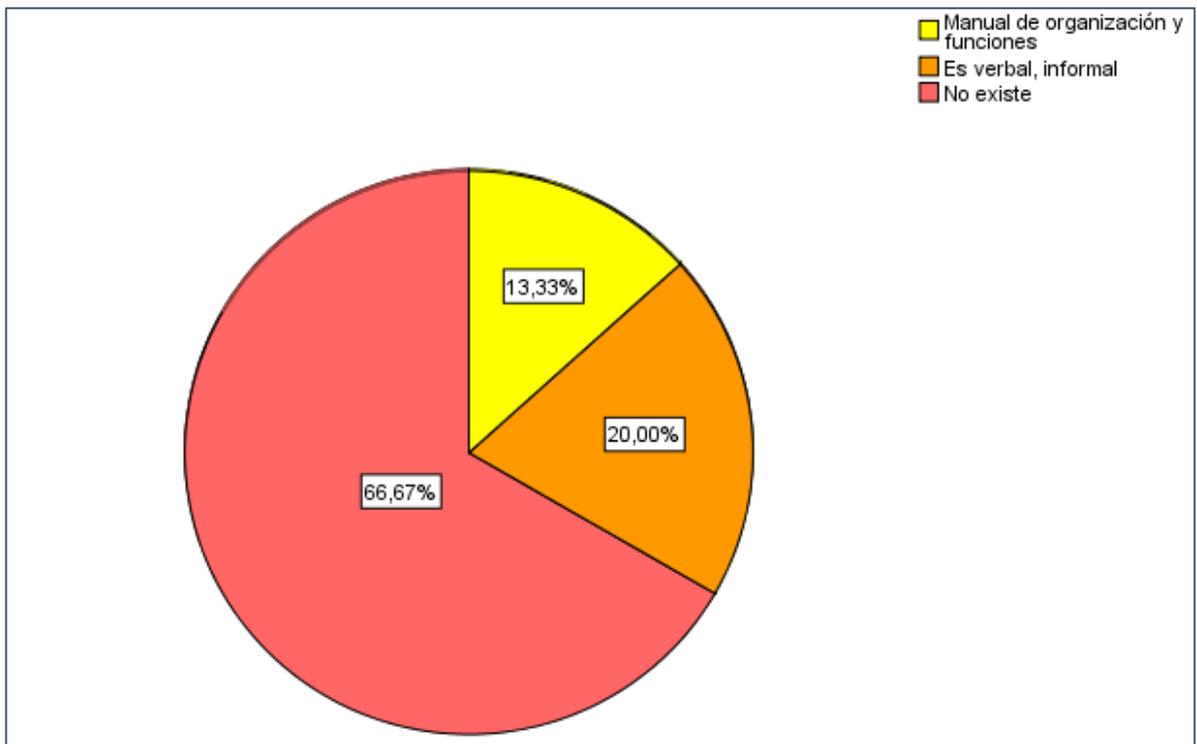
Las microempresarias entrevistadas, indican que el mercado y sus fluctuaciones originados por la moda, nivel de ingresos, preferencias, competencia y el acceso a la comunicación, las obligan a tomar decisiones razonadas, utilizando el análisis para ello (46,7%), sin embargo este análisis se realiza sin recurrir a herramientas de gestión.

**Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	5	33,3	33,3	33,3
	A veces	2	13,3	13,3	46,7
	Nunca	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 14: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**



**Fuente:** Tabla 16

**INTERPRETACIÓN:**

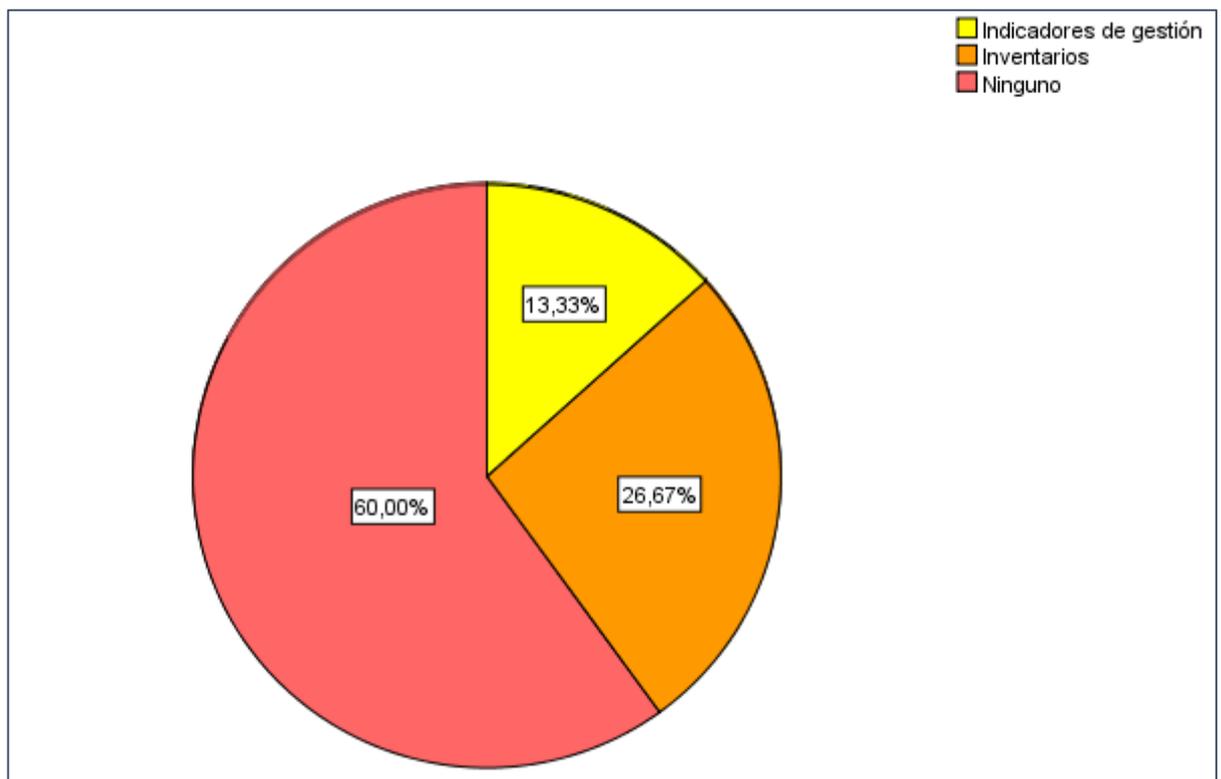
El control se hace necesario por el inventario que se maneja en esta actividad comercial. En la investigación se halla que solo en el 33,3% de las mypes de la muestra existe una planificación y ejecución del control. Sin embargo, en la mayoría de las mypes el control no es un hábito (53,3%).

**Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores de gestión	2	13,3	13,3	13,3
	Inventarios	4	26,7	26,7	40,0
	Ninguno	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**



**Fuente:** Tabla 17

### **INTERPRETACIÓN:**

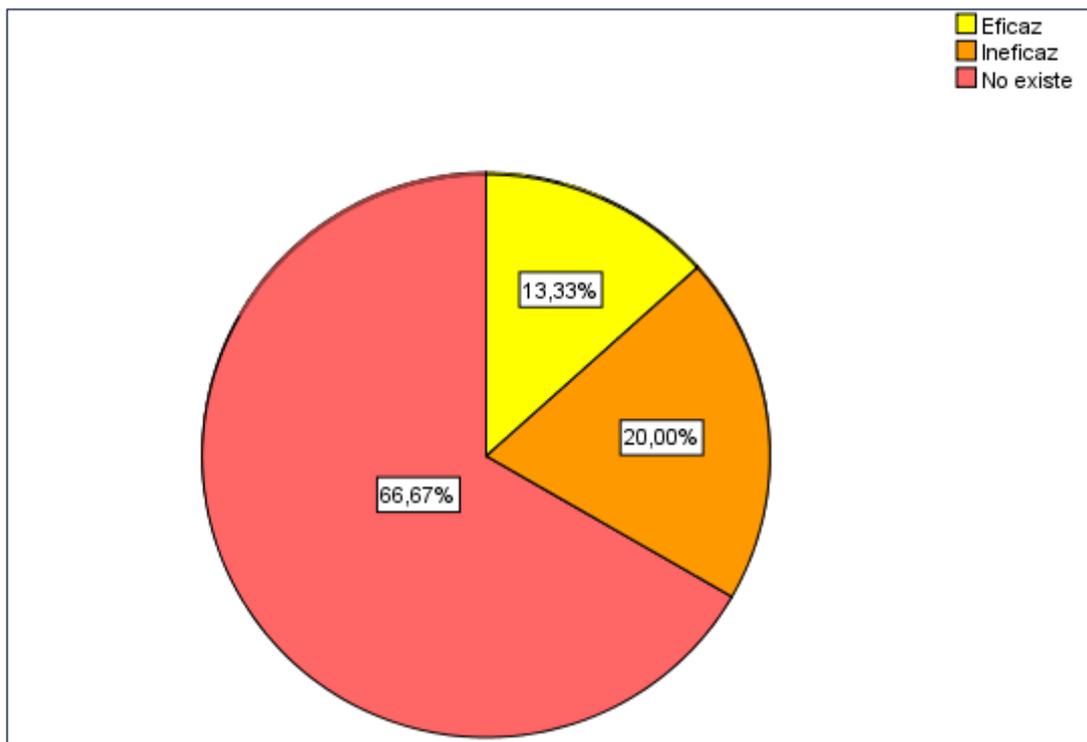
Como se observa en la figura 15, los mecanismos de control están orientados al inventario (26,7%). Sin embargo, el 60,0% de las mypes del rubro por desconocimiento de gestión de las microempresarias no han implementado adecuados mecanismos de control que permitan tomar medidas correctivas de manera oportuna.

**Tabla 18: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	2	13,3	13,3	13,3
	Ineficaz	3	20,0	20,0	33,3
	No existe	10	66,7	66,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 16: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**



**Fuente:** Tabla 18

**INTERPRETACIÓN:**

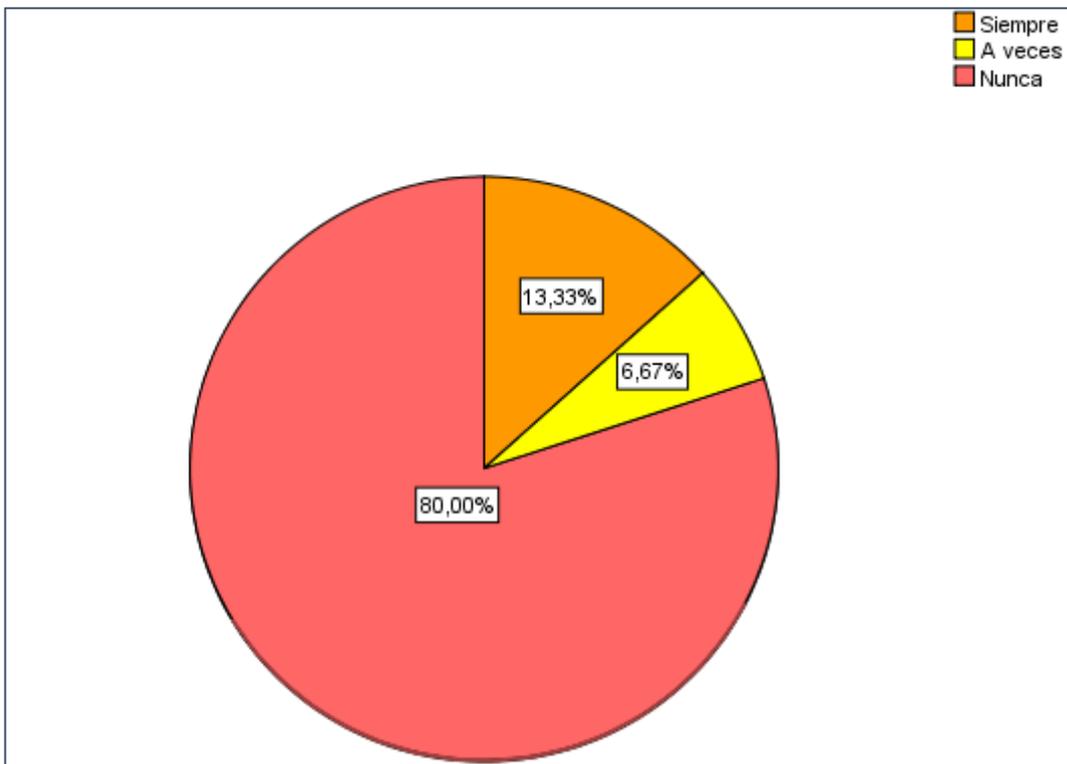
Las apreciaciones de las microempresarias son que “no existe” (66,7%) la aplicación de procesos administrativos, porque son informales sin mayor conocimiento técnico. Otras consideran que es “ineficaz” (20,0%) y lo atribuyen también a la falta de conocimiento y a la falta de seguimiento, sobre todo al proceso de planificación y su retroalimentación.

**Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	13,3	13,3	13,3
	A veces	1	6,7	6,7	20,0
	Nunca	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo**



**Fuente:** Tabla 19

**INTERPRETACIÓN:**

La conclusión de los resultados de la investigación aproxima a que la prioridad de las microempresarias es el aspecto comercial por sostenimiento del negocio. Existe el interés de aplicar los procesos administrativos sin embargo es necesario capacitación. El resultado de 80,0% “nunca prioriza calidad de sus procesos administrativo” confirma esta premisa.

## 5.2 Análisis de resultados

La exposición de los resultados y el respectivo análisis preliminar efectuado nos orienta a deducir que las mypes de tiendas de calzado de damas en el distrito de Callería, constituyen un rubro que acoge a microempresarios sin restricción alguna, es decir no existen limitaciones por edad, nivel de estudios o sexo, más que el interés por lograr rentabilidad aprovechando factores como la moda, poder adquisitivo, gustos y estilos de las féminas por proyectar una imagen reluciente y cómoda para cualquier propósito. Sin embargo, en la investigación se encontró que existe gran número de mypes en las cuales se aprecia gran informalidad y por consiguiente expuestas a la mortalidad por falta de conocimiento de gestión de los microempresarios.

Es por esta razón que bajo criterios como: posicionamiento, infraestructura y ubicación, se seleccionó a 15 mypes para conocer como dirigen la gestión y si utilizan como soporte los procesos administrativos de planeación, organización, dirección y control.

La problemática de la cual partió nuestra investigación es la evidencia de una gestión llevada en la práctica, sin técnicas de ningún tipo, a la cual nos planteamos como objetivo general: “Establecer la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, tiendas de venta de zapatos para damas en el distrito de Callería, año 2019”; comprobando que efectivamente los procesos administrativos como tales “no existe” en 66,7% de las mypes, los mismos que son informales sin mayor aspecto técnico. En conclusión, es la falta de conocimiento en gestión de los microempresarios.

Por el contrario, los microempresarios si brindan una prioridad a la gestión comercial, por razones del recuperar la inversión realizada, alcanzar posicionamiento

en el mercado y la preferencia de los clientes. Es decir, existe una práctica de lo que representa la “Gestión”, término que **Chiavenato I. (2009)** lo define como “el hecho de diligenciar o de dirigir una organización, lo que propone como objetivo de ganar y conducir a un negocio a cumplir con sus metas. Implementado al término gestión se aplica al conjunto de las acciones de direccionar y administrar una organización. (p.40)”.

Respecto a los procesos administrativos, tenemos el proceso de planificación, cuyos resultados de la investigación muestran que solo se da en 5 mypes, pero no realizan el seguimiento al cumplimiento, por lo tanto, se pierde efectividad.

La organización es informal, porque existen funciones otorgadas verbalmente. La formalidad solo se da en dos mypes que tiene manual de organización y funciones pero carecen de organigrama el 86,7% de ellas.

**Chiavenato (2013)**, nos brinda un alcance en el sentido de la importancia de los procesos administrativos en una empresa, a la que denomina como “Funciones Universales de la administración: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar”, pero sin una capacitación el nivel de la gestión no mejorará. Lo mismo se afirma en la investigación de **Guerrero, A.G. (2016)**, en su tesis: “El control interno y la toma de decisiones en el proceso de comercialización de la línea de calzado (GUSMAR) en el año 2014”, la cual tuvo por objetivo establecer de qué forma afecta el control interno a la toma de decisiones en la comercialización de calzado en la empresa “Gusmar”. Concluyendo que la falta de supervisión, afectan los inventarios, los informes de seguimiento, monitoreo de precios y de compras, e inclusive del personal, que tiene un impacto en la percepción de la atención al cliente.

Consideramos que las microempresarias de las tiendas de calzado para damas del distrito de Callería deben buscar apoyarse en la gestión formal para su negocio. La investigación que realizó **Yuqui, J.I. (2011)** en su tesis: “Análisis de los procesos administrativos con propuesta a establecer un modelo de organización integral de la empresa calzado Kareann”, comprueba esa posibilidad. Al principio, la información que fluyó por la organización fue práctica pues no se comprendió el alcance de los procesos administrativos, los cuales fueron eficaces en la medida que se involucró al personal, mejorando aspectos como el mantenimiento, los inventarios y eficiencias de planta. Consideramos que esta situación revertería resultados como los obtenidos en la pregunta: *¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?*, en el cual el resultado indica que el 80,0% de las mypes “nunca prioriza calidad de sus procesos administrativo”.

### **5.3 Propuesta de mejora**

Todo propósito de mejora debe partir del convencimiento de la gerencia de la mype, que toda gestión puede hallar un nuevo nivel de desempeño.

La propuesta de mejora se enfoca en aplicar herramientas de calidad, citamos las siguientes:

- Justo a tiempo (Just in time)
- Cinco S
- Sistema de sugerencias.

La aplicación de estas metodologías de mejora involucra también a todos los integrantes de la organización, buscando responsabilidad, compromiso y comunicación y visión de futuro.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

De acuerdo al objetivo general de la investigación, no existe una relación de eficacia respecto al apoyo en la gestión de las mypes de tiendas de calzado para damas y sus procesos administrativos, estos no existen en la práctica en las mypes encuestadas de la muestra seleccionada.

Asimismo, de acuerdo a los objetivos específicos la gestión se caracteriza por ser empírica porque el microempresario no utiliza instrumentos de soporte administrativo gerencial, ni herramientas de calidad.

Respecto a los procesos administrativos, el microempresario carece de conocimiento de la existencia, aplicabilidad y beneficios que representan para la gestión. Por ejemplo, el proceso de planificación carece de seguimiento que asegure los resultados en su ejecución; la organización es informal, porque carece de organigrama y manual de organización y funciones; la dirección predomina el estilo autocrático que no motiva el desempeño de los colaboradores y el control carece de implementación. Estos resultados evidencian que no existe un compromiso gerencial de priorizar la calidad de los procesos administrativos.

Finalmente, se concluye que los microempresarios del rubro, en su mayoría del sexo femenino, gerencian sus negocios sin uso de herramientas de administración que las expone a la mortalidad empresarial en plazos muy cortos. Mantener un enfoque en el cliente no es suficiente sino se prioriza una dirección eficaz.

## 6.2 Recomendaciones

Las recomendaciones que a continuación se exponen, tiene como finalidad que las mypes del sector en estudio establezcan su gestión empresarial:

- Los microempresarios que tienen el potencial del emprendimiento deben convencerse que en el mundo de los negocios, la intuición debe acompañarse de técnicas de administración para asegurar la viabilidad de sus ideas.
- Se ha demostrado que los procesos administrativos constituyen un importante apoyo a la gestión empresarial. La gerencia debe implementar e involucrar a su personal en el seguimiento y lograr estándares de desempeño.
- Se tiene que implementar controles en la gestión, los que deben ajustarse según los planes de la empresa y establecerse alarmas para tomar acciones correctivas oportunas.
- La capacitación debe involucrar tanto al propietario o gerente de la mype y a los colaboradores para impulsar mejoras y estas sean sostenibles en sus resultados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arquinego, L. (2014). *Etimología de Gestión*. Chile: editorial Summa.  
(Calidad ISO, 2015, p. 2)
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones (edición 2)*. México: McGraw-Gill (p. 40)
- Chiavenato I. (2013). *Administración de Recursos Humanos (2 edición)*. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Gill.
- 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
- Chávez, L. & Inoñan, O. (2014). *Propuesta de mejora de los procesos operativos de la empresa de confecciones Diankris*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lima, Perú.
- Deming, E. (1986). *Administración de la calidad total*. Madrid: Universidad Nacional de Plata.
- Diccionario Real Académica Española (2009).
- Domínguez, J.B. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*.  
Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Industrial Data, 6(1), 089-094.  
<https://doi.org/10.15381/idata.v6i1.5992>

- González, A.L. (2016). *Plan de negocios rojocereza (Tienda de calzado)*. Tesis para optar el título de Administración de Empresas, Programa de Administración de Empresas, Universidad Cooperativa de Colombia, Bucaramanga, Colombia.
- González, B. N. & Vela A. Z, (2016). *Análisis de los Niveles de Gestión de las Empresas Familiares de Pucallpa*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú.
- Guerrero, A.G. (2016). *El control interno y la toma de decisiones en el proceso de comercialización de la línea de calzado (GUSMAR) en el año 2014*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, Escuela profesional de Contabilidad, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Gutiérrez, Z. (2016). *Sistema de costos ABC y su impacto en la rentabilidad de la empresa Zicca calzados*. Tesis para optar el título de Contador Público, Escuela profesional de Contabilidad, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de investigación* (sexta edición). México: McGraw-Hill/interamericana editores
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2008). *Administración: un enfoque basado en competencias* (12a ed.). México: Cengage learning
- Iberóforum, (2012: 138). *Libertad y Democracia*. Revista de Ciencias Sociales, Universidad Iberoamericana.
- Ley N° 21621. *Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL)*, Lima, Perú, 14 de setiembre de 1976.

Ley 30056. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.

Ley Mype, Aprobada por Decreto Legislativo N° 1086. (El Peruano: 28 de junio de 2008).

Ley Mype D.S. N° 009-2003-TR. *Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*, Lima, Perú, promulgada el 02 de Julio 2013.

(Panorama Temático Laboral, 2015: 13).

Peña, N.E. (2008). *Plan de negocios para la creación de una empresa de confección y comercialización de prendas de vestir femeninas, especialmente chaquetas en Dril, bajo la modalidad de closet, en la ciudad de Bogotá D.C.* Tesis para optar el título profesional de Administración de Empresas, Programa de Administración de Empresas, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

Quintero, D.F. (2016). *Plan de negocios para la comercialización de calzado de cuero en Canadá.* Tesis para optar el título de Magister en Gerencia de Negocios, Escuela de estudios industriales y empresariales, Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia.

Rodríguez, E. (2019). *Gestión de la calidad con el uso del Merchandising en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boutiques para damas, del mercado de Huacho año 2018.* Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Huacho, Perú.

- Rodríguez, S. (2010). *Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas*. Departamento de Ciencias de la Información. Universidad de La Habana, Cuba.
- Ruíz R. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de ropa y accesorios, distrito de Callería, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Saavedra, A. & Ayala, S. (2016). *Mejoramiento de la gestión administrativa de las mypes del sector comercial de la ciudad de Tarapoto a través del proceso de reclutamiento y selección de personal*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Escuela de Postgrado, Universidad Nacional de San Martín, Lima, Perú.
- Salas, M. (2016). *La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín*. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Silupú, G. (2011). *Fortalecer para crecer: casos de éxito del programa Mype*. Piura: Universidad de Piura.
- Yuqui, J.I. (2011). *Análisis de los procesos administrativos con propuesta a establecer un modelo de organización integral de la empresa calzado Kareann*. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial, Escuela profesional de Ingeniero, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

- Valero, M.E. (2017). *Procesos en la gestión de producción en la empresa de calzados Cepeza Perú S.A.C.* Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, Escuela profesional de negocios y competitividad, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Vázquez, J. (2013). *Pymes Peruanas, importancia de las mypes en el Perú.* Diario el peruano, publicado el 13 de abril 2013.
- Zavala, D. (2017). *Comercialización de calzado personalizado para damas, localizado en la ciudad de Guayaquil.* Tesis para optar el título profesional de Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

# ANEXOS

## 1.- Cronograma

**Tabla 20: Cronograma de actividades**

CRONOGRAMA DE AVANCE	2019															
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asesoramiento del docente Taller de Investigación	04-feb	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Exposición Línea de Investigación	04-feb	09-feb														
Determinación del sector y rubro a estudiar.		09-feb	17-feb													
Título del proyecto de investigación.			17-feb													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			17-feb													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.				25-feb												
Elaboración de Metodología de la investigación.				25-feb												
Presentación de Proyectos de Investigación.					03-mar											
Revisión turnitin y aprobación Proyecto de Investigación					03-mar	10-mar										

Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.							11-mar	X	X	07-abr							
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.									25-mar	07-abr							
Revisión de referencias bibliográficas, APA.											14-abr						
Presentación del informe final de investigación.												22-abr	28-abr				
Revisión turnitin Informe Final													28-abr	05-may			
Revisión del Jurado y aprobación Participación Pre banca														05-may	12-may		
Elaboración de artículo científico, diapositivas, correctores														X	X		
Prebanca y sustentación del informe final.																18-may	
Cierre de Taller																	26-may

**Fuente:** elaboración Rita Salirrosas

## 2.- Presupuesto

Para ayudar en la realización del presente informe de investigación, se presentó el presupuesto utilizado que asciende a S/.8,127.00

**Tabla 21:** Presupuesto general

DESCRIPCIÓN		UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
Asesoría	Asesor	1	unid.	2,500.00	2,500.00
	Taller de titulación	4	meses	3,000.00	3,100.00
	<b>sub total</b>				<b>5,600.00</b>
Materiales y bienes					
	Libreta	1	unid.	8.00	8.00
	Papel bond A4	1	millar	22.00	22.00
	Folder manila A4	1	pack	12.00	12.00
	Lapiceros	2	unid.	5.00	10.00
	Laptop	1	unid.	1,200.00	1,200.00
	Impresora a color	1	unid.	750.00	750.00
	Cartucho para impresora	2	unid.	35.00	70.00
	USB 8 gigas	1	unid.	38.00	38.00
	Libros	2	unid.	45.00	90.00
					<b>2,200.00</b>
Servicios	Internet	45	horas	1.00	45.00
	Espiralados	4	unid.	7.00	8.00
	Fotocopias	280	unid.	0.10	28.00
	Alimentación	6	comidas	8.00	48.00
	Movilidad	6	ida y vuelta	8.00	48.00
					<b>177.00</b>
Conjunto de vestir para la presentación		1	1	150.00	<b>150.00</b>

<b>TOTAL S/.</b>	<b>8,127.00</b>
------------------	-----------------

**Fuente:** elaboración Rita Salirrosas

### 3.- Encuesta



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### **ENCUESTA**

##### **Instrucciones:**

Estimado propietario o representante de la mype, 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 tienda de venta de calzado para damas, distrito de Calleria, año 2019”.

##### **Encuestado:**

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

#### **A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO**

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

De 21 a 30 años ( ) De 31 a 40 años ( ) De 41 a 50 años ( ) De 51 a más ( )

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

a) Masculino                      b) Femenino

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

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

**B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

**4. ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?**

- a) De 1 a 2 años      b) No sabe ( )      c) No ( )

**5. ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**6. ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**7. ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

**8. ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?**

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

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

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

**10. ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?**

- a) Manual de organización y funciones ( )  
b) Es verbal, informal ( )  
c) No existe ( )

**11. ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?**

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

**12. ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?**

- a) Liderazgo ( )  
b) Sometimiento ( )  
c) Sin supervisión ( )

- 13. ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?**  
a) Análisis ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
- 14. ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**  
a) Desempeño ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
- 15. ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**  
a) Indicadores de gestión ( )  
b) Inventarios ( )  
c) Ninguno ( )
- 16. ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativos?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
- 17. ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**  
a) Eficaz ( )    b) Ineficaz ( )    c) Incipiente ( )

Pucallpa, abril del 2019

4.- **Fotografías tomadas en el centro de investigación**

**Fotografía 1:** Entrevista a propietaria de Calzados  
Pepperina Shoes



**Fotografía 2:**

Zapatería Marín Moda & Calzado



**Fotografía 3:**

Calzados Pepperina shoes

