



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL  
SECTOR SERVICIOS, INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
PRIVADAS-YARINACocha, 2019**

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

**AUTOR:**

BACH. GÓMEZ ARROYO, OSCAR MANUEL

**ORCID: 0000-0001-9128-5782**

**ASESOR:**

MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

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

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

## **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas-Yarinacocha, 2019.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Gómez Arroyo, Oscar Manuel

ORCID: 0000-0001-9128-5782

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

### **ASESOR**

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

### **JURADO**

Grandes García, Geider (Presidente)

ORCID ID: 0000-0001-8173-701X

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

Lozano Ruiz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
**Mgtr. Roger Lozano Ruíz**

**Secretario**

ORCID ID 0000-0002-8007-0265

-----  
**Mgtr. José Luis Meza Salinas**

**Miembro**

ORCID ID 0000-0003-2735-8259

-----  
**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

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

**Asesor**

ORCID: 0000-0002-6167-9323

## **AGRADECIMIENTO**

A esposa y compañera Nora, a mis hijos Edson y Gianni, que pese a las adversidades y problemas, con su paciencia y comprensión, han permitido llegar a cumplir un reto más en mi vida profesional y personal.

A mis hermanos que desde la lejanía por su afecto y apoyo, por creer en mí.

## **DEDICATORIA**

A todos los jóvenes estudiantes de pregrado que con esfuerzo y dedicación, se empeñan en la investigación con la finalidad de llegar a sus objetivos y metas y convertirse en profesionales competitivos en mundo exigente y complejo.

## RESUMEN

El objetivo de la investigación ha sido determinar la “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas - Yarinacocha, 2019”. Esta se origina al identificar como problemática una gestión débil porque la administración no brinda el soporte que requieren para alcanzar la misión y visión que se han dispuesto alcanzar. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión actual de las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha requieren reforzar su gestión con procesos administrativos eficaces? La metodología fue del tipo cuantitativa, nivel correlacional, diseño no experimental, transversal. Se aplicó un cuestionario estructurado de 25 preguntas con la técnica de encuesta obteniéndose como resultados: de la gestión de calidad: el 100% conoce las necesidades de sus clientes; de los procesos administrativos: el 60,0% “siempre” revisa el cumplimiento de la planeación, el 100.0% utiliza herramientas de planeación para mejorar la organización de su empresa. Así también se formuló una hipótesis general y cuatro hipótesis específicas, donde se demostró la existencia de una muy alta correlación entre las variables, en el primer caso; procesos administrativos eficaces y gestión de calidad, ya que el coeficiente de correlación rho de Spearman obtenida es de  $r = 0,949$ , así como la significancia de 0,014, que es menor que  $p = 0,05$ . En el segundo caso, la correlación entre las sub variables de procesos administrativos: planeación, organización, dirección y control, y la variable gestión de calidad se obtuvieron correlaciones muy altas.

**Palabras clave:** administración, educación, calidad, gestión y procesos.

## ABSTRACT

The objective of the research has been to determine the "Quality management and effectiveness of administrative processes in the mypes of the service sector, private educational institutions - Yarinacocha, 2019". This one originates when identifying as problematic a weak management because the administration does not offer the support that they require to reach the mission and vision that they have arranged to reach. For this reason the following statement was proposed: Does the current management of the mypes of the service sector, private educational institutions of the district of Yarinacocha need to reinforce their management with effective administrative processes? The methodology was quantitative, correlational level, non-experimental design, transversal. A structured questionnaire of 25 questions was applied with the survey technique obtaining as results: from quality management: 100% know the needs of their clients; from administrative processes: 60.0% "always" check the compliance of the planning, 100.0% use planning tools to improve the organization of their company. A general hypothesis and four specific hypotheses were also formulated, demonstrating the existence of a very high correlation between the variables, in the first case; effective administrative processes and quality management, since the Spearman rho correlation coefficient obtained is  $r = 0.949$ , as well as the significance of 0.014, which is less than  $p = 0.05$ . In the second case, the correlation between the sub variables of administrative processes: planning, organization, direction and control, and the quality management variable were obtained very high correlations.

**Keywords:** administration, education, quality, management and processes.



# ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema .....</b>	<b>2</b>
1.1.1 Caracterización del problema.....	2
1.1.2 Enunciado del problema .....	3
<b>1.2 Objetivos de la investigación .....</b>	<b>3</b>
1.2.1 Objetivo general .....	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	3
<b>1.3 Justificación de la investigación .....</b>	<b>4</b>
1.3.1 Justificación Teórica.....	4
1.3.2 Justificación Metodológica.....	4
1.3.3 Justificación Práctica .....	4
<b>CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Antecedentes .....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	7
2.1.3 Antecedentes regionales .....	8
2.1.4 Antecedentes locales .....	10
<b>2.2 Bases teóricas de la investigación .....</b>	<b>11</b>
2.2.1 Administración .....	11
2.2.2 Proceso Administrativo .....	12
2.2.3 Sistemas de administración de la calidad.....	16
2.2.4 Calidad .....	16

2.2.4.1	Perspectivas, enfoque y dimensiones de la calidad.....	18
2.2.5	Calidad de Procesos.....	18
2.2.5.1	Enfoque en gestión de procesos .....	21
2.2.5.2	Gestión y mejora de procesos .....	22
2.2.6	Calidad de diseño de producto/servicio e innovación .....	23
2.2.7	Gestión de las percepciones y las expectativas.....	23
2.2.8	Sistema de gestión de la calidad (SGC).....	24
2.2.8.1	Evaluación de la calidad de procesos: .....	25
2.2.9	Calidad y cultura organizacional .....	26
2.2.10	El servicio .....	27
2.2.10.1	Ciclo del servicio .....	27
2.2.11.	Normas de calidad .....	29
2.2.11.1	ISO 9000:2000.....	29
2.2.11.2	Estructura del ISO 9000.....	29
2.2.11.3	Beneficios de estándar ISO 9000 versión 2000 .....	30
2.2.11.4	La Norma ISO 9001:2015.....	30
2.2.12.	Las Micro y pequeñas empresas (Mypes). .....	30
2.3	Marco conceptual .....	35
2.3.1	Glosario de términos .....	35
<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....</b>		<b>37</b>
3.1	Hipótesis general .....	37
3.2	Hipótesis específicas .....	37
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>38</b>
4.1	Diseño de investigación .....	38
4.1.1	Tipo de investigación.....	38
4.1.2	Nivel de investigación.....	39
4.2	Población y muestra .....	39
4.2.1	Población.....	39
4.2.2	Muestra .....	40
4.3	Definición y operacionalización de las variables .....	41
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
4.4.1	Técnicas.....	44
4.4.2	Instrumentos .....	44
4.5	Plan de análisis .....	45

4.6	Matriz de consistencia .....	46
4.7	Principios éticos .....	49
<b>CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>51</b>
5.1	Resultados .....	51
A.	Del microempresario:.....	51
B.	De la gestión de calidad:.....	54
C.	De los procesos administrativos: .....	63
5.2.	Prueba de hipótesis.....	76
5.2.1.	Prueba de hipótesis general .....	76
5.2.2.	Prueba de hipótesis específicas .....	77
5.2	Análisis de resultados .....	83
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>86</b>
6.1	Conclusiones .....	86
6.2	Recomendaciones .....	89
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>90</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>95</b>
1.-	Cronograma .....	95
2.-	Presupuesto .....	97
3.-	Encuesta .....	98
4.-	Bsse de datos .....	101
5.-	Pruebas estadísticas.....	102
6.-	Galería fotográfica .....	103

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diferencias entre manufactura y servicio .....	28
Tabla 2: Definición y operacionalización de las variables.....	41
Tabla 3: Matriz de consistencia de la investigación .....	46
Tabla 4: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	51
Tabla 5: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	52
Tabla 6: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	53
Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	54
Tabla 8: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	55
Tabla 9: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?.....	56
Tabla 10: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? .....	57
Tabla 11: ¿Hace uso de herramientas de calidad? .....	58
Tabla 12: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	59
Tabla 13: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	60
Tabla 14: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? .....	61
Tabla 15: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	62
Tabla 16: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa? .....	63
Tabla 17: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	64
Tabla 18: ¿Utiliza herramientas de planeación? .....	65
Tabla 19: ¿Existe división del trabajo en su empresa? .....	66
Tabla 20: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?...67	
Tabla 21: ¿Existe organigrama y está publicado?.....	68
Tabla 22: ¿Tiene habilidades directivas?.....	69
Tabla 23: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa? .....	70
Tabla 24: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones? .....	71
Tabla 25: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa? .....	72
Tabla 26: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas? .....	73
Tabla 27: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?.....	74

Tabla 28: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:.....	75
Tabla 29: Correlación de Rho de Spearman entre los variables procesos administrativos y gestión de calidad.....	76
Tabla 30: Correlación de Rho de Spearman entre la planificación eficaz y la gestión de <i>calidad</i> .....	78
Tabla 31: Correlación de Rho de Spearman entre la organización eficaz y la gestión de calidad.....	79
Tabla 32: Correlación de Rho de Spearman entre la dirección eficaz y la gestión de calidad	80
Tabla 33: Correlación de Rho de Spearman entre el control eficaz y la gestión de calidad ...	82
Tabla 34: Cronograma de actividades .....	95
Tabla 35: Presupuesto general.....	97

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Los elementos básicos del proceso administrativo .....	15
Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	51
Figura 3: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	52
Figura 4: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	53
Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	54
Figura 6: ¿Conoce las necesidades de sus clientes? .....	55
Figura 7: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?.....	56
Figura 8: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? .	57
Figura 9: ¿Hace uso de herramientas de calidad?.....	58
Figura 10: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	59
Figura 11: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	60
Figura 12: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? .....	61
Figura 13: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	62
Figura 14: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa? .....	63
Figura 15: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	64
Figura 16: ¿Utiliza herramientas de planeación?.....	65
Figura 17: ¿Existe división del trabajo en su empresa?.....	66
Figura 18: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	67
Figura 19: ¿Existe organigrama y está publicado? .....	68
Figura 20: ¿Tiene habilidades directivas? .....	69
Figura 21: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?70	
Figura 22: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones? .....	71
Figura 23: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa? .....	72
Figura 24: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?.....	73

Figura 25: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? .....	74
Figura 26: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es: .....	75
Figura 27: Prueba de hipótesis general .....	77
Figura 28: Prueba de hipótesis específica H1 .....	78
Figura 29: Prueba de hipótesis específica H2 .....	80
Figura 30: Prueba de hipótesis específica H3 .....	81
Figura 31: Prueba de hipótesis específica H4 .....	83

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

La educación también ha representado una oportunidad para realizar inversiones por parte de los microempresarios, las cuales se han materializado con el lanzamiento de nuevos colegios en el distrito de Yarinacocha.

Ante este auge nos interesó en investigar respecto a la gestión de calidad y la aplicación de los procesos administrativos de estas micro y pequeñas empresas, contando para tal efecto con la colaboración de los microempresarios-propietarios de las instituciones educativas particulares ubicadas en el distrito de Yarinacocha de la ciudad de Pucallpa.

Estas mypes se caracterizan por su infraestructura, tamaño y nivel de exigencia educativa, cuya gestión directriz se ha visto enfocada a atender principalmente aspectos operativos de los negocios relacionados a la propia actividad educativa. El proceso de gestión administrativa está en proceso de implementación y existen ciertos vacíos administrativos que se dan por falta de experiencia en gestión de empresas.

La metodología de investigación con la que se llevó adelante la investigación fue del tipo mixta, de nivel descriptivo y de diseño: no experimental, descriptivo y transversal.

Asimismo, la investigación se justifica por la aplicación de los conocimientos en ciencias administrativas buscando para generar nuevos aportes a la mejora de la gestión de las mypes en desarrollo.



## **1.1 Planteamiento del problema**

Las instituciones educativas privadas en su afán de posicionarse como un referente en el mercado educativo del distrito de Yarinacocha han considerado realizar en primera instancia una promoción de su oferta educativa, algunas sin realizar previamente un análisis interno respecto a la capacidad de gestión, refiriéndonos a su administración en lo que respecta a la planificación, organización, dirección y control.

La situación describe una gestión débil, porque la administración no brinda el soporte que requiere la empresa para alcanzar la misión y visión que se ha dispuesto alcanzar. Por el contrario, los procesos administrativos existentes no están apropiadamente implementados, hay carencia de documentación y hasta duplicidad de funciones por falta de manuales y reglamentos.

La administración, a cargo de la dirección de un profesional en educación, requiere el reforzamiento de conocimientos en administración para hacer eficaz su gestión.

### **1.1.1 Caracterización del problema**

La problemática se origina en la importancia que requiere el proceso de planificación en toda iniciativa empresarial. Es el proceso matriz que permite programar la secuencia de actividades de la puesta en marcha de un proyecto empresarial. La concepción general de que la administración puede realizarse por sentido común pierde fuerza cuando se presentan hechos que requieren de decisiones acertadas por la gerencia, siendo apropiado el uso de técnicas formales de la administración propias de una gestión de calidad y manteniendo como soporte los otros procesos básicos de la administración como son la organización, dirección y control.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

Entonces según lo expuesto, la problemática se resume en ¿la gestión de calidad de las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha se relacionan con procesos administrativos eficaces?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Explicar la relación existente entre la gestión de calidad, con procesos administrativos más eficaces, en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación existente entre la gestión de calidad con una planificación más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.
- Determinar la relación existente entre la gestión de calidad con una organización más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.
- Determinar la relación existente entre la gestión de calidad con una dirección más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.
- Determinar la relación existente entre la gestión de calidad con un proceso de control más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

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

La presente investigación es importante, porque buscar contribuir en la mejora de gestión de las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, a su vez, estas iniciativas empresariales se proponen mejorar la calidad del servicio educativo de sus estudiantes.

Asimismo, la investigación tendrá un impacto positivo en el microempresario, porque evidenciará la validez de una gestión técnica basada en la mejora continua, dispuesta a brindar a su cliente una experiencia de servicio positiva, motivando su fidelización.

#### **1.3.1 Justificación Teórica**

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

#### **1.3.2 Justificación Metodológica**

La investigación se desarrollará según los procesos de una metodología del tipo mixta, por los aspectos cualitativos y cuantitativos que se presentarán.

#### **1.3.3 Justificación Práctica**

La presente investigación proporcionará aportes que serán de aplicación en el corto plazo para las mypes materia de estudio; generando así beneficios expresados en una gestión administrativa eficiente.

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

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Torres, C. (2017).** En su tesis: “Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria” en la Universidad de Sevilla- España; cuyo objetivo general fue analizar y evaluar la calidad de una serie de indicadores de educación desde el punto de vista del docente que está implícito en la labor educativa para poder generar propuestas de mejora que palien las actuales carencias de excelencia educativa. Metodología: la investigación seleccionada para el estudio responde a un método cuantitativo, descriptivo. Conclusión: después de analizar las normativas educativas que han estado vigentes durante las últimas cinco décadas, prácticamente, podemos observar que la política educativa de España se caracteriza por su esencia de inestabilidad en el tiempo, habiéndose contemplado hasta ocho normativas (sin contar con los numerosos Reales Decretos y demás documentos legislativos de menor rango al de Ley) que han ido modificando aspectos tan fundamentales como la estructura y la ordenación de las enseñanzas. Esta inestabilidad crea cierta incertidumbre cada vez que hay un cambio político, pues supone volver a replantear nuevamente el Sistema Educativo y cómo introducir el matiz ideológico del partido político que gobierne el país en ese determinado período.

**Asprella, G. (2015).** En su tesis: “Modelos de gestión en Directivos de instituciones educativas de nivel secundario” en la Universidad de Sevilla; tuvo como objetivo general: identificar concepciones y representaciones que caracterizan el

pensamiento de directivos de escuelas de educación secundaria de la Provincia de Buenos Aires sobre gestión educativa y sus modelos subyacentes. El tipo de investigación es, descriptivo -cualitativo. Conclusión: Las conclusiones de este estudio se circunscriben al resultado de una indagación sobre la gestión de directivos escolares del nivel secundario, sus intervenciones y el escenario de sus pensamientos y acción. Esta es una línea de estudio que seguirá siendo enriquecida con variedad de enfoques y producciones. En este caso se contribuye al campo de saber con los registros y análisis realizados que permiten orientar la intervención y la formación de directivos, a la vez que ayuden a precisar temas pendientes que merecen ser continuados en nuevas investigaciones. La excelente disposición de los directivos, como ya se mencionó, ha resultado una señal anticipatoria de una conclusión prudentemente optimista en relación al desafío de proyectar nuevos niveles de profesionalización de los directivos desde un enfoque de “educadores transformativos” (Giroux, 1990).

**Leith, K. (2015).** En su tesis: *¿Cómo liderar las escuelas?*, describe el papel del liderazgo educativo para realizar transformaciones positivas en las escuelas. El liderazgo pedagógico constituye la labor de movilizar, de influenciar a otros para articular y lograr intenciones y metas compartidas en las escuelas que permitan unir y fortalecer a directores y docentes en un trabajo colaborativo. En su estudio, realizado en los años 70 se enfocó en el trabajo de los directivos de los centros educativos y trabajando con ellos mismos para que identifiquen la importancia del papel de líder transformacional que dirija a todo el equipo de docentes hacia la efectividad educacional. Finalmente concluyó que se deben mantener el clima emocional de los centros educativos como soporte para el mejoramiento sustancial.

**Díaz, C. & Cortés, S. (2016).** En su trabajo de investigación: “El estudiante como cliente: riesgo para la calidad de la educación superior en Colombia”, refiere que la economía de mercado que rige los propósitos de toda empresa como son la rentabilidad, el crecimiento de la imagen y desarrollo empresarial, ha desnaturalizado al sistema educativo, al renombrar al estudiante como un cliente que tiene “la razón” que lo aleja de los propósitos académicos de todo centro de formación y que esto trasgrede gravemente a la confianza de la sociedad, que ha sido encargada a las instituciones educativas.

El estudio concluye con una reflexión en que los individuos tienen la libertad para cambiar para bien y no dejarse llevar por la explosión del mundo materialista, en el cual se establece la apariencia como núcleo de la personalidad y sobre ponerse a la publicidad que vende lograr un enriquecimiento rápido sin esfuerzo y sin estudios de preparación.

Para nuestro estudio, este artículo reviste elegancia, porque en la investigación se comprobará si las mypes del sector educativo privado han confundido atención al cliente con sesgar los fines educativos del emprendimiento.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Suarez, R. (2018).** En su tesis: “Caracterización de la Gestión de Calidad Administrativa y Rentabilidad en Mypes del sector Educación Inicial rubro I.E.P – Urb. Andrés Araujo Moran- Tumbes, año 2017” para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; tuvo como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad administrativa y rentabilidad en mypes del sector educación inicial rubro I.E.P. – Urb. Andrés Araujo Moran- Tumbes, año 2017”. Se aplicó la metodología de tipo

descriptiva, nivel cuantitativo; diseño no experimental y de corte transversal. Conclusión: Respecto a la Calidad de Vida en el trabajo en las mypes del sector educación primaria de Urb. Andrés Araujo Moran, se determinó que los indicadores concepciones, aspectos y sistemas tienen un nivel alto, al verificar cada indicador la mayor parte tienen concepciones claras frente a la responsabilidad social, a la comunidad educativa al respeto por las capacidades de los profesores, por el cumplimiento de las normas para el mejor aprendizaje del educando.

**Tafur, H. (2010).** En su tesis: “Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la institución educativa 3056, Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010”, para optar al grado de Magíster en Ciencias de la Educación, con mención en Gestión Educacional en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; teniendo por objetivo general determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa 3056 “Gran Bretaña” del distrito de Independencia en el año 2010. La metodología aplicada fue cuantitativa, descriptivo correlacional de corte transversal. Entre sus conclusiones, se menciona que existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia durante el año 2010, puesto que  $f_c = 0,72 > f_{tab} = 0,524$ , a un nivel de significación del 5%.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Najar, E. (2018).** En su tesis de investigación: “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas, distrito de Iquitos, año 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles

Chimbote; donde tuvo por objetivo determinar la práctica de gestión de calidad y su impacto en el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Iquitos, año 2017. La metodología empleada fue del tipo cuantitativa, porque utilizaron procedimientos estadísticos y de medición para la recolección de datos y presentación de resultados. En la investigación, se concluye que las instituciones educativas no son gerenciados técnicamente, esto sucede por desconocimiento y poco interés por parte de los microempresarios de las mypes en estudio. Del mismo modo, los microempresarios no tienen interés en implantar un plan de calidad en su organización, ya que esto tendría un impacto en la mejora de los servicios educativos. Por último, evidencian que no existe un enfoque de atención al cliente.

**Torres, K. (2018).** En su tesis para optar el grado académico de maestro en gestión empresarial “Clima organizacional y toma de decisiones en directivos de las instituciones educativas emblemáticas, Iquitos-2017”, tuvo por objetivo determinar si existe asociación entre el clima organizacional y la toma de decisiones en los directivos de las instituciones educativas emblemáticas Mariscal Oscar Benavides y Colegio Nacional de Iquitos durante el año 2017. De acuerdo al alcance y propósito de la investigación, el presente estudio es cuantitativo, porque recogieron datos a través de instrumentos estructurados. En conclusión: al evaluar el clima organizacional en las instituciones educativas, dio como resultado que la mayoría (67,9%) viene brindando un servicio deficiente, contra un 32,1% que indican que el clima organizacional es bueno. Asimismo, existe un 67,9% que la toma de decisiones en estas instituciones son inadecuadas. Finalmente, se recomienda establecer un sistema de trabajo más participativo entre sus colaboradores, y de esa manera poder escuchar las dudas,



aportes y recomendaciones de los directores de las instituciones educativas emblemáticas.

**Morales, L. (2017).** “Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primaria, de la ciudad de Juanjuí, año 2016”, para obtener el grado académico de Maestra en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa en la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo general fue: establecer la relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjuí, en el año 2016. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional. Conclusión: el coeficiente de correlación de Pearson de 0,76; señala una relación positiva muy fuerte; además el nivel de significación de 0,00, es menor a 0,05. Por lo tanto, se comprueba la hipótesis de investigación, entonces, la relación es positiva y significativa entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjuí, en el año 2016.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Antinori, L. (2018).** En su tesis: “Gestión de la dirección y su relación con la calidad educativa de la Institución Educativa Comercio N° 64, Coronel Portillo, Ucayali 2018”, para optar al grado académico de Maestro en Administración de la Educación; tuvo como objetivo general: determinar la relación entre la gestión de la dirección y la calidad educativa en la institución educativa Comercio N° 64-Coronel Portillo, Ucayali, 2018. En su metodología, utilizaron el tipo de investigación descriptivo - correlacional - no experimental. Conclusión: se ha constatado que entre las variables gestión pedagógica y calidad educativa existe una correlación moderada positiva, y según el coeficiente de determinación podemos afirmar que la calidad

educativa depende en un 27.24% de la gestión pedagógica  $R=r^2=0.2724$ , podemos concluir, según este estudio, que una gestión pedagógica adecuada genera una adecuada calidad educativa.

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

### **2.2.1 Administración**

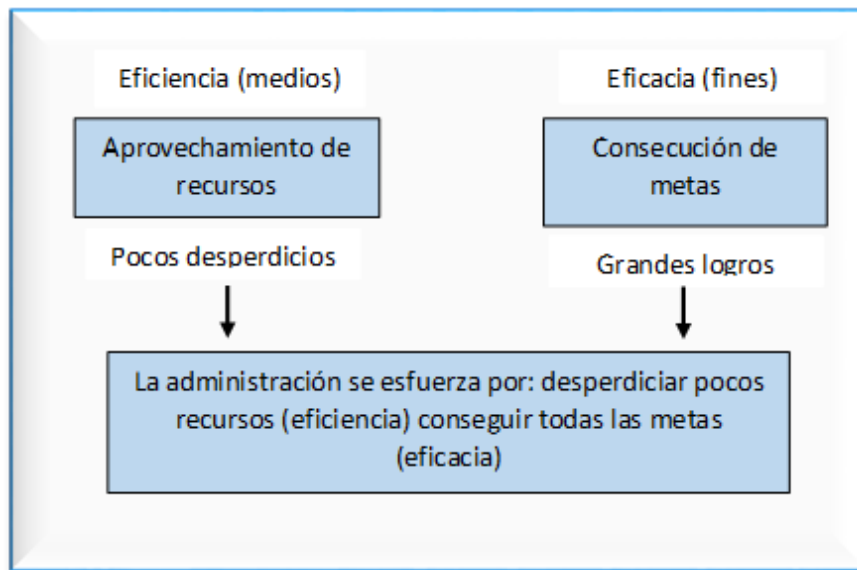
(Robbins, S. & Coulter, M. ,2016). En su libro: “La Administración”, indica que la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas a través de ellas. Ya sabemos que coordinar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de las demás. Sin embargo, esto no significa que los gerentes pueden hacer lo que quieren, cuando quieran y como quieran (p. 7).

Por el contrario, la administración requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización; o por lo menos a eso aspiran los gerentes. Asimismo, se definirá lo siguiente:

La eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Desde el punto de vista, se dice que la eficiencia es “hacer bien las cosas”, es decir, no desperdiciar los recursos. Pero la administración también se interesa en ser eficaz, en completar las actividades para conseguir las metas de la organización (p. 8).

La eficacia se define como “hacer las cosas correctas”, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. Por ejemplo, en la fábrica de Siemens las metas eran reducir el tiempo de instalación del equipo para los clientes y recortar los costos. Mediante varios programas laborales estas metas se intentaron y se alcanzaron. En tanto que la eficiencia concierne a los medios para hacer las cosas,

la eficacia tiene que ver con los fines, con la consecución de las metas de la organización (p. 8).



**Fuente:** Robbins, S. & Coulter, M. (2005)

### 2.2.2 Proceso Administrativo

Fue Henry Fayol, quien determinó las cuatro funciones vitales en la administración, bajo la creencia de la necesidad de sistematizar las tareas de una empresa y a estas funciones también se les denomina proceso administrativo.

(González, 2015), indica el autor Lyndall F. Urwick, divide el proceso administrativo en dos fases, a los cuales los denomina mecánica y dinámica de la administración, para este investigador la mecánica administrativa es la parte teórica de la administración, en la que se define lo que debe hacerse, ubicándose en prospectiva. Por otra parte la dinámica administrativa se refiere a como conducir, en la actualidad, el organismo social.

Según (Stoner, J.; Freeman, E. & Gilbert, D., 2005). En su libro: “La administración”, señala que un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas.

Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. En la parte restante de esta sección, describiremos brevemente estas cuatro actividades administrativas básicas, así como las relaciones y el tiempo que involucran.

(Blandez Ricaldi, 2014), indica que el proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que conforman hacen posible a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa.

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

(González, 2015, pág. 61), afirma que planificación estratégica se conceptualiza como el proceso que consiste en decidir sobre la misión, visión y valores, objetivos y estrategias de una organización, sobre los recursos que serán utilizados y las políticas generales que orientarán la adquisición y

coordinación de tales recursos, considerando a la empresa como una entidad total, en un mediano o largo plazo.

## **B. Organización:**

Para (Blandez Ricaldi, 2014) organización consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica; el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, estructurar la organización y definir los métodos y procedimientos que se emplearán.

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

## **C. Dirección**

Consiste en hacer funcionar una dependencia o institución como un todo y orientar hacia el logro de los objetivos concretos. Por lo tanto, la organización depende del rumbo que se desea dar a la institución o programa a cargo. La dirección también implica establecer y mantener la armonía entre las actividades que se requiere para lograr los objetivos organizacionales.

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

#### D. Control:

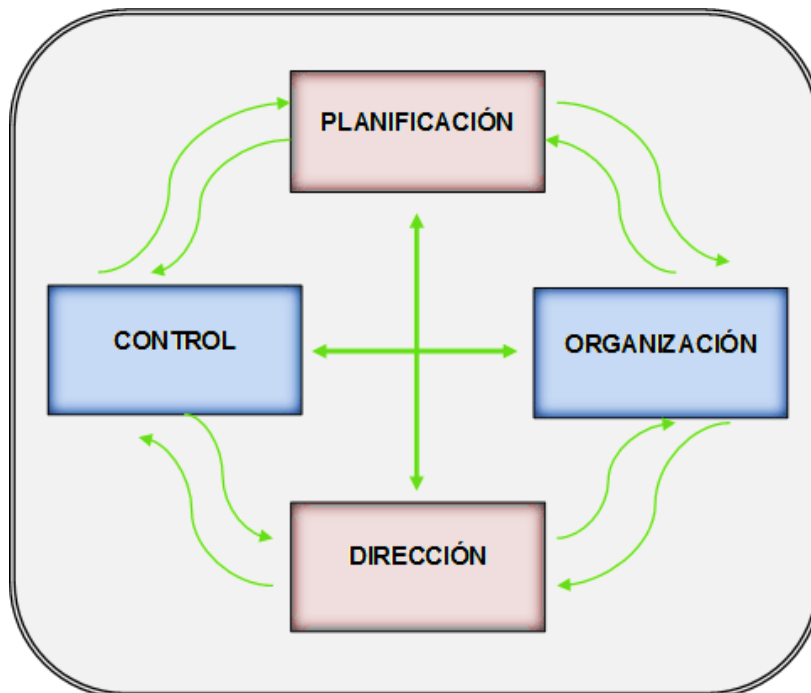
(Lépiz Jiménez, 2008), define control como la función mediante el cual se confirma, a través de la supervisión, si lo que sucedió era lo que se había planeado. De no ser así, se efectuaran los justes necesarios.

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

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

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

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



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

### **2.2.3 Sistemas de administración de la calidad**

(Evans, J. & Lindsay, W., 2015). De acuerdo con el glosario en línea de la American Society for Quality (ASQ), un sistema de administración de la calidad (SAC) puede considerarse un mecanismo para manejar y mejorar continuamente los procesos medulares a fin de lograr la máxima satisfacción del cliente al precio general más bajo para la organización. Por tanto, un sistema de administración de la calidad representa una implementación específica de los conceptos, las normas, los métodos y las herramientas de calidad, y es único de cada organización. Un SAC constituye la base para documentar los procesos que se aplican para controlar y mejorar las operaciones, conducir la innovación y lograr los objetivos siguientes: (p. 78)

- Mayor conformidad del producto y menos variación.
- Menos defectos, desperdicio, reelaboración y errores humanos.
- Mejores productividad, eficiencia y efectividad.

### **2.2.4 Calidad**

(Muñoz Machado, 1999, pág. 68), afirma que las siguientes definiciones muestran las opiniones de los principales autores sobre el significado del término.

Así calidad es:

- Cumplir las especificaciones, según Crosby
- Adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente, según Joseph Juran.
- Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado, según W.E. Deming.

- El resultado total de las características del producto y/o servicio de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente, según A. V. Feigenbaum.
- El coste que un producto impone a la sociedad desde el momento de su concepción, según Taguchi.
- Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas. Según la norma ISO.

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

La adecuación del uso se refiere a los beneficios que el cliente recibe y a la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente es un concepto relativo que cambia de un cliente a otro; además un cliente puede estar satisfecho con los productos en este momento, pero no en el futuro.

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

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



#### 2.2.4.1 Perspectivas, enfoque y dimensiones de la calidad

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

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

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

- Rendimiento
- Atributos del bien o servicio.
- Confiabilidad, que es la probabilidad de que el producto funcione sin fallas.
- Conformidad con el producto brindado.
- Durabilidad.
- Capacidad de servicio.
- Estética.
- Percepción que el cliente tiene de la calidad.

#### 2.2.5 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).**

**(Calidad ISO, 2015, p. 2)**, indica que 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)**, indica que 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. 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, el 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. Stewart (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, at, 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)

### 2.2.5.1 Enfoque en gestión de 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 positivo 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. (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.

La Dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita cumplir con la misión y la visión establecidas. La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones. Cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios,...) en resultados (otras

informaciones, servicios,...) puede considerarse como un proceso. Los resultados de un proceso han de tener un valor añadido respecto a las entradas y pueden constituir directamente elementos de entrada del siguiente proceso, como muestra el gráfico adjunto.

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos.

#### **2.2.5.2 Gestión y mejora de procesos**

Una acción de mejora es toda acción destinada a cambiar la forma en que se está desarrollando un proceso. Estas mejoras, se deben reflejar en una mejora de los indicadores del proceso. Se puede mejorar un proceso mediante aportaciones creativas, imaginación y sentido crítico. Dentro de esta categoría entran, por ejemplo:

- Simplificar y eliminar burocracia (simplificar el lenguaje, eliminar duplicidades)
- Normalizar la forma de realizar las actividades,
- Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos, reducir el tiempo de ciclo,
- Análisis del valor, y
- Alianzas (con proveedores).

La mejora continua es un proceso estructurado en el que participan todas las personas de la organización con el objeto de incrementar progresivamente la calidad,

la competitividad y la productividad, aumentando el valor para el cliente y aumentando la eficiencia en el uso de los recursos, en el seno de un entorno cambiante.

### **2.2.6 Calidad de diseño de producto/servicio e innovación**

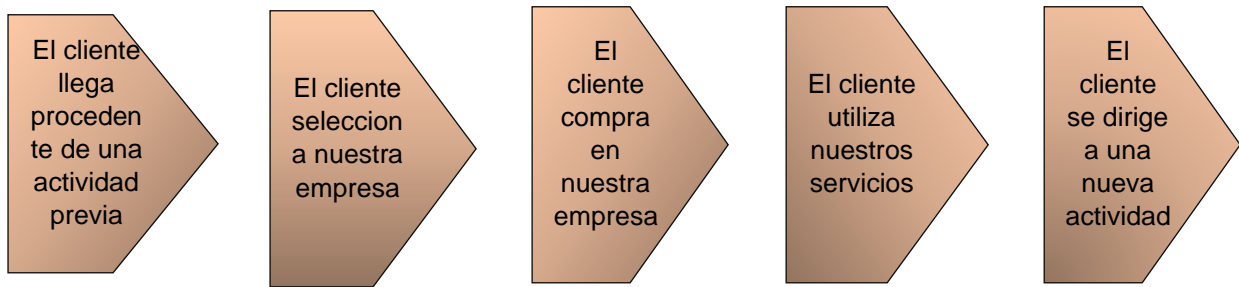
(Allen, 1994), afirma que el proceso de diseño de nuevos productos es asimilable al proceso de innovación tecnológica, las fases de diseño de un producto son similares y paralelas a las de programación de una innovación. A partir de unas informaciones iniciales, se desarrolla un concepto básico, o se conceptualiza la innovación tecnológica que se quiere realizar; en una segunda fase, se diseña un prototipo o se desarrolla una invención. Posteriormente, el diseño se adapta a su comercialización, y el invento se transforma en una innovación al aplicarse a un producto o proceso, y finalmente tras contrastar los resultados con los resultados del proceso con la realidad, se rediseña o se innova con un resultado final y común para los dos procesos; aumentar la competitividad de la empresa innovadora.

### **2.2.7 Gestión de las percepciones y las expectativas**

Las empresas deben identificar tanto las percepciones y las expectativas de sus clientes como:

- Estableciendo una relación de las necesidades implícitas, es decir aquellas cuya ausencia causará descontento, incluso en el caso de que sean sólo las necesidades explícitas las que motivan a los clientes a utilizar los servicios de la empresa.
- Identificando cómo las necesidades se modifican mediante la percepción
- Determinando cómo se generan las expectativas.

**Figura 2.** Añadir beneficios a los clientes



**Fuente:** Jacques Horovitz, “Los siete secretos del servicio al cliente”

### 2.2.8 Sistema de gestión de la calidad (SGC)

Un sistema de gestión de calidad, es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Otra manera de definir un sistema de gestión de la calidad es descomponiendo cada una de sus palabras y definir las por separado:

- **Sistema:** Conjunto de elementos relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos. Y estar bajo un conjunto de técnicas en favor de la organización y satisfacción de los clientes.
- **Gestión:** Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera.
- **Calidad:** Total dedicación a los clientes para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

De estas tres definiciones podemos concluir que un sistema de gestión de la calidad son actividades planificadas, empresariales y controladas, que se realizan sobre

un conjunto de elementos para lograr la calidad. Así llevando al éxito a las organizaciones empresariales de distintos sectores.

Entre los elementos de un sistema de gestión de la calidad, se encuentran los siguientes:

- Estructura Organizacional. Modelos de gestión de calidad.
- Planificación (Estrategia). Encargado por los gerentes de las empresas.
- Recursos. Es todo lo que se necesita para alcanzar el logro de las organizaciones y sus objetivos.
- Procesos. Conjunto de actividades que transforman elementos de estradas en producto o servicio.
- Procedimientos. Son la forma de llevar a cabo un proceso, conjunto de pasos detallados que deben realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en productos o servicios

Todos estos elementos descritos anteriormente, están relacionados entre sí (de ahí a que es un sistema) y su vez son gestionados a partir de tres procesos de gestión.

La mejora en la calidad constituye grupo de actividades que llevan a la organización a cambios, es decir mayores niveles de desempeño

#### **2.2.8.1 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.

### 2.2.9 Calidad y cultura organizacional

**Benzaquen, J. (2019).** La cultura se define como la totalidad del comportamiento social aprendido que ha distinguido a la humanidad, durante el curso

de la historia. En términos más precisos significa también la manera tradicional de hacer las cosas en una sociedad determinada.

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

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

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

### **2.2.10 El servicio**

Se han definido al servicio como manufactura con algunas características extrañas. Si bien existen algunas semejanzas entre servicio y manufactura, también hay muchas diferencias entre ellos. Estas con mas que incidentales, y no es posible clasificar al servicio solamente como un tipo distinto de manufactura. Algunas de las semejanzas y diferencias importantes aparecen en la tabla 1:

#### **2.2.10.1 Ciclo del servicio**

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

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

**Tabla 1:** Diferencias entre manufactura y servicio

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

**Fuente:** Benzaquen, J. (2019)

## **2.2.11. Normas de calidad**

### **2.2.11.1 ISO 9000:2000**

La norma ISO 9000 constituye un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad emanada por la Organización Internacional de Normalización, de siglas ISO. La versión 2000 es la última y está fundamentada en un modelo de procesos. Gira en torno a la identificación de la satisfacción de los clientes y el desarrollo de acciones de mejoramiento sobre los resultados obtenidos.

Se basa en ocho (8) principios gerenciales de calidad:

- Organización basada en el cliente
- Liderazgo
- Enfoque de procesos
- Involucramiento de la gente
- Mejoramiento continuado
- Enfoque objetivo a la toma de decisiones
- Relación de beneficio mutuo
- Enfoque de sistemas por la gerencia.

### **2.2.11.2 Estructura del ISO 9000**

Consta de cuatro normas genéricas:

- ISO 9000: Norma matriz.
- ISO 9001: Está orientada a desarrollar en la empresa la eficacia organizacional.
- ISO 9004: Está orientada al cliente. Prevención de defectos, control de costos, mejora de desempeño de la organización.
- ISO 19011: Orientada a las auditorías de sistemas de gestión.

### **2.2.11.3 Beneficios de estándar ISO 9000 versión 2000**

- Aplicación en todos los sectores y tamaño de organización
- Fácil de usar, lenguaje claro y sencillo para entender.
- Menor cantidad de documentación requerida.
- Conexión del sistema gerencial de calidad a procesos organizacionales.
- Desarrollo hacia un mejoramiento del desempeño gerencial
- Mayor orientación hacia un mejoramiento continuado y satisfacción del cliente.
- Compatibilidad con otros sistemas gerenciales, ejemplo ISO 14000

### **2.2.11.4 La Norma ISO 9001:2015**

Es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Su implantación para que sea eficaz (lograr la instauración) y eficiente (al menor costo posible) debe contemplar dos requerimientos:

- Identificación de los requerimientos del cliente
- Identificación de objetivos de calidad y su despliegue organizacional.

### **2.2.12. 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 Garcés (2011)**, quien 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 termino, 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”.

### **2.2.13 Marco legal inversión en educación**

- **Ley de promoción de la inversión en la educación (Decreto Legislativo N° 882)**

**Artículo 1°.-** La presente Ley establece condiciones y garantías para promover la inversión en servicios educativos, con la finalidad de contribuir a modernizar el sistema educativo y ampliar la oferta y la cobertura.

Sus normas se aplican a todas las Instituciones Educativas Particulares en el territorio nacional, tales como centros y programas particulares, cualquiera que sea su nivel o modalidad, institutos y escuelas superiores particulares, universidades y escuelas de posgrado particulares y todas las que estén comprendidas bajo el ámbito del Sector Educación.

**Artículo 2°.-** Toda persona natural o jurídica tiene el derecho a la libre iniciativa privada, para realizar actividades en la educación. Este derecho comprende los de fundar, promover, conducir y gestionar Instituciones Educativas Particulares, con o sin finalidad lucrativa.

**Artículo 4°.-** Las Instituciones Educativas Particulares, deberán organizarse jurídicamente bajo cualquiera de las formas previstas en el derecho común y en el régimen societario, incluyendo las de asociación civil, fundación, cooperativa, empresa individual de responsabilidad limitada y empresa unipersonal.

- **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**, publicada el 28 de junio del 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.

- **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 los micros 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 Glosario de términos

- **Administración:** es una disciplina encargada de planificar, organizar, coordinar, controlar y evaluar las actividades industriales, comerciales, financieras y de servicios de cualquier institución, industria o empresa.
- **Gestión:** es el área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad.
- **Procesos:** son pasos para lograr las metas de la organización, utilizando recursos por medio de personas y trabajando por medio de personas.
- **Sistema:** es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo.
- **Control:** es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno.
- **Coordinación:** esto armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados.
- **Dirección:** es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sean tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

- **Eficacia:** la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de productos (bienes o servicios).
- **Visión:** es la meta hacia la que se encamina la empresa, detallada, especificada y personalizada de tal manera que impulse a las personas hacia el servicio y la productividad.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

La gestión de calidad, requiere de procesos administrativos más eficaces, las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

### **3.2 Hipótesis específicas**

- La gestión de calidad tiene relación con una planificación más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.
- La gestión de calidad tiene relación con una organización más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.
- La gestión de calidad tiene relación con una dirección más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.
- La gestión de calidad tiene relación con un proceso de control más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Diseño de investigación

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

- **No experimental:** Porque se estudió de acuerdo con la realidad sin manipular ninguna variable.
- **Transversal:** Porque el estudio y levantamiento de información tuvo una fecha de inicio y fin, se recolectaron los datos en un tiempo único, a través de un cuestionario.
- **Correlacional:** Según (**Hernández Sampieri & Otros, 2010**), este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular . En esta investigación se busca la explicación entre las variables; gestión y procesos administrativos eficaces.

#### 4.1.1 Tipo de investigación

**Cuantitativa;** al respecto; (**Hernández Sampieri & Otros, 2010**), menciona que el enfoque cuantitativo en la investigación; usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Por otra parte; (**Sánchez, 2019**) indica que la investigación científica se sustenta en la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

La investigación sobre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes, rubro sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019, ha sido cuantitativa, porque se ha formula problemas, objetivos e hipótesis y variables de la investigación, luego se desarrollado un camino para probar las hipótesis midiendo las variables en una situación determinada; seguidamente se ha analizado las mediciones obtenidas haciendo uso de métodos estadísticos y luego llegando a una serie de conclusiones.

#### **4.1.2 Nivel de investigación**

**Correlacional o explicativa:** permite explicar la relación entre variables de investigación a través un patrón predecible para un determinado grupo o población de estudio.

### **4.2 Población y muestra**

#### **4.2.1 Población**

De acuerdo con Fracica citado por (Bernal Torres, 2010, pág. 176) *“población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”*.

La población está constituida por las mypes del sector servicios, Instituciones educativas privadas, ubicados en el distrito de Yarinacocha, 2019; para tal efecto se acudió a fuentes de información como:

- Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo -UGEL
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria -SUNAT
- Dirección Regional de Educación de Ucayali.
- Municipalidad Distrital de Yarinacocha

Según la información que se recibió, son cinco mypes de instituciones

educativas privadas que funcionan en el distrito de Yarinacocha.

#### 4.2.2 Muestra

Por conveniencia para la investigación se tomará como muestra al 100,0% de la población (5 mypes).

Las instituciones educativas que participaron de la investigación se detallan en cuadro adjunto:

Nombre de IE	Nivel	Modalidad	Tipo IE	Total de estudiantes matriculados (*)	Total Grados	Total Secciones
CRISTIANO PERUANO AMERICANO	F0 - Secundaria	Educación Básica Regular	B4 - Privada - Particular	161	5	7
INGENIEROS UNI	F0 - Secundaria	Educación Básica Regular	B4 - Privada - Particular	193	5	8
SAN FRANCISCO DE ASIS	F0 - Secundaria	Educación Básica Regular	B4 - Privada - Particular	9	4	4
TECNOLOGIA Y EDUCACION CRISTIANA - TEC	F0 - Secundaria	Educación Básica Regular	B4 - Privada - Particular	52	5	5
INNOVA SCHOOLS	F0 - Secundaria	Educación Básica Regular	B4 - Privada - Particular	127	3	4

Fuente: UGEL CP

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

**Tabla 2:** Definición y operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES (FACTORES)	INDICADORES	ÍTEM DEL CUESTIONARIO	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD	Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre calidad. <b>Autor:</b> Philip Crosby (2012)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad. <b>Autor:</b> Benzaquen, B. (2019).	<b>Enfoque en el cliente</b>	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	<b>Nominal</b>
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	<b>Nominal</b>
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	<b>Nominal</b>
			<b>Gestión de procesos</b>	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	<b>Nominal</b>
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	<b>Nominal</b>
			<b>Calidad de diseño de producto/servicio</b>	Innovación	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	<b>Nominal</b>
				Gestión de información	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	<b>Nominal</b>



PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de objetivos.

**Autor:** Luna Gonzales, Alfredo (2013).

Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.  
**Autor:** Luna, A. (2013)

	Benchmarking	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	Nominal
<b>Gestión de Proveedores</b>	Selección	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	Nominal
	Planificación	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	Nominal
		¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
		¿Utiliza herramientas de planeación?	Nominal
<b>Administración Mecánica</b>	Organización	¿Existe división del trabajo en su empresa?	Nominal
		¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Nominal
		¿Existe organigrama y está publicado?	Nominal
<b>Administración Dinámica</b>	Dirección	¿Tiene habilidades directivas?	Nominal
		¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	Nominal

¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?

**Nominal**

Control

¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?

**Nominal**

¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?

**Nominal**

¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?

**Nominal**

**Fuente:** elaboración Oscar Gómez

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

### **4.4.1 Técnicas**

Las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de datos, es el decir el ¿Cómo? (**Hurtado, 2012: p.160**)

Se utilizó las siguientes técnicas:

- Encuesta

### **4.4.2 Instrumentos**

Para **Valderrama (2014, pág. 195)**, los instrumentos son los medios que emplea el investigador para recoger y almacenar información. Pueden ser formularios, pruebas de conocimientos, o escalas de actitudes, como Likert, semántico y de guttman; también puede ser listas de chequeo, inventarios, cuadernos de campo, etc. Responde a la pregunta ¿con qué? recojo la información.

Se elaboró un cuestionario estructurado de 25 preguntas, el cual está contenido en una encuesta.

Cuya fiabilidad está garantizada por el parámetro estadístico alpha de Cronbach, de 0.915, que garantiza una alta confiabilidad en los instrumentos aplicados en la recolección de datos. Este valor se obtuvo mediante el programa SPSS Statistics 24.

## Escala: ALL VARIABLES

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	21

### 4.5 Plan de análisis

El plan está compuesto por los siguientes pasos:

- La información que se obtuvo de la investigación fue ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel.
- Para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24, exclusivo para estadística e investigación.
- Finalmente, el análisis se realizó bajo el enfoque cuantitativo-correlacional.

Entonces según lo expuesto, la problemática se resume en ¿la gestión de calidad de las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha se relacionan con procesos administrativos eficaces?

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Tabla 3:** Matriz de consistencia de la investigación

<i>TÍTULO</i>	<i>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPÓTESIS</i>	<i>VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>METODOLOGÍA</i>					
<b>Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas-Yarinacocha, 2019.</b>	<b>Formulación</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Gestión de Calidad</b>	Enfoque en el cliente	Mejora continua	<b>Tipo</b>	<b>Población</b>				
	¿La gestión de calidad de las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha se relacionan con procesos administrativos eficaces?	Explicar la relación existente entre la gestión de calidad, con procesos administrativos más eficaces, en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.	La gestión de calidad tiene relación con procesos administrativos más eficaces en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.		Satisfacción	Gestión de procesos			Gestión y mejora de procesos	Cuantitativa	Se determinó en consulta a las fuentes de información: - Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.  Se determina que son 5 instituciones educativas privadas.	
												Retroalimentación
												Herramientas de calidad
					Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación			Gestión de información			
												Benchmarking
												Fidelización
					Gestión de proveedores	Planificación			<b>Nivel</b>			<b>Muestra</b>
					Administración Mecánica							
					<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>			<b>Procesos administrativos</b>			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación existente entre la gestión de calidad con una planificación más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.</li> <li>- Determinar la relación existente entre la gestión de calidad con una organización más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.</li> <li>- Determinar la relación existente entre la gestión de calidad con una dirección más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.</li> <li>- Determinar la relación existente entre la gestión de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La gestión de calidad tiene relación con una planificación más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.</li> <li>- La gestión de calidad tiene relación con una organización más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.</li> <li>- La gestión de calidad tiene relación con una dirección más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.</li> <li>- La gestión de calidad tiene relación con un proceso de control más eficaz en las</li> </ul>				Correlación o explicativa	Conformada por el 100,0% de la población; por conveniencia de la investigación.
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	---------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

		calidad con un proceso de control más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.	mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.				<b><i>Diseño</i></b>	<b><i>Técnicas</i></b>
						Organización	No experimental, transversal y correlacional	- Encuesta
								<b><i>Instrumento</i></b>
								Cuestionario estructurado de 25 preguntas según las variables.
					Administración Dinámica	Dirección		<b><i>Análisis de datos</i></b>
						Control		Mediante el análisis correlacional y uso del programa Excel y el SPSS Statistics versión 24.

**Fuente:** elaboración Oscar Gómez

#### 4.7 Principios éticos

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

Resaltan tres principios básicos, entre los generalmente aceptados en nuestra tradición cultural, son particularmente relevantes para la ética de la investigación con seres humanos; ellos son: protección a las personas, beneficencia y no maleficencia y justicia.

- **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.

En tal sentido, para las consideraciones éticas en el presente trabajo se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Se informó el objetivo de trabajo.
- Se protegió la confiabilidad de los datos.
- Ninguna de las preguntas atentó contra de la salud física, moral y social de los participantes.
- Los instrumentos fueron anónimos. <sup>1</sup>

---

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

## CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

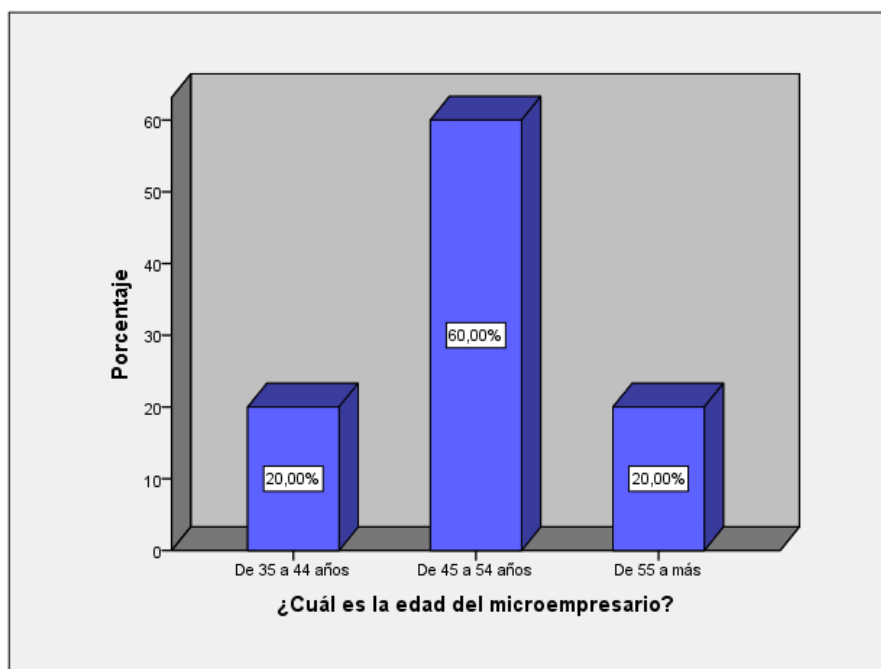
#### A. Del microempresario:

Tabla 4: ¿Cuál es la edad del microempresario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 35 a 44 años	1	20,0	20,0	20,0
De 45 a 54 años	3	60,0	60,0	80,0
De 55 a más	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 4

#### INTERPRETACIÓN:

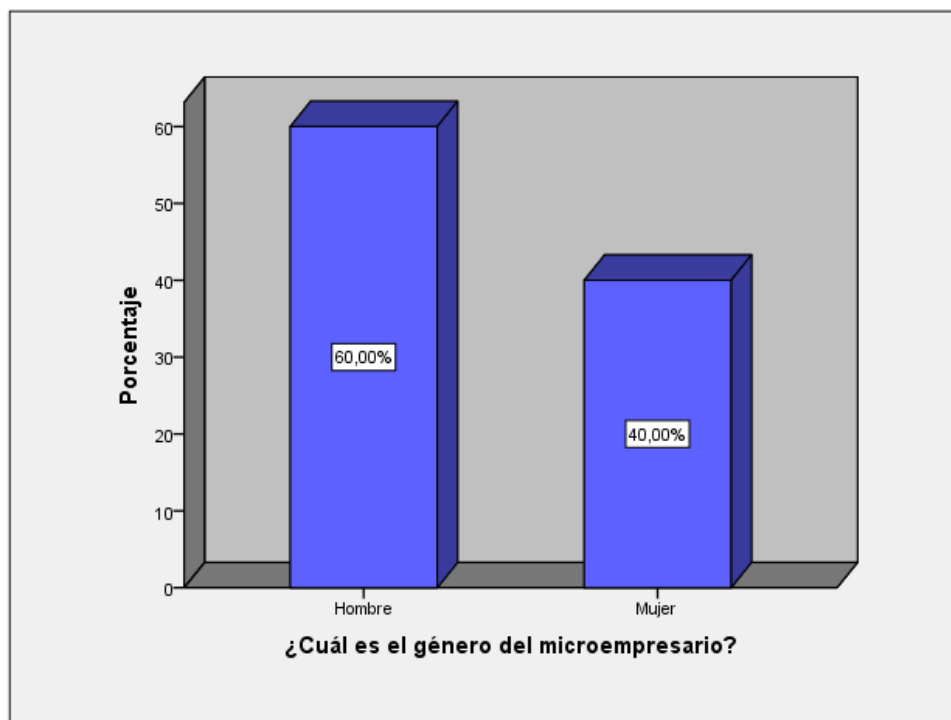
De la muestra total de microempresarios investigados observamos que son de la edad de 35 a 44 años el 20 %, de 45 a 54 años el 60% y de 55 a más el 20% respectivamente.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	3	60,0	60,0	60,0
	Mujer	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

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



**Fuente:** Tabla 5

### **INTERPRETACIÓN:**

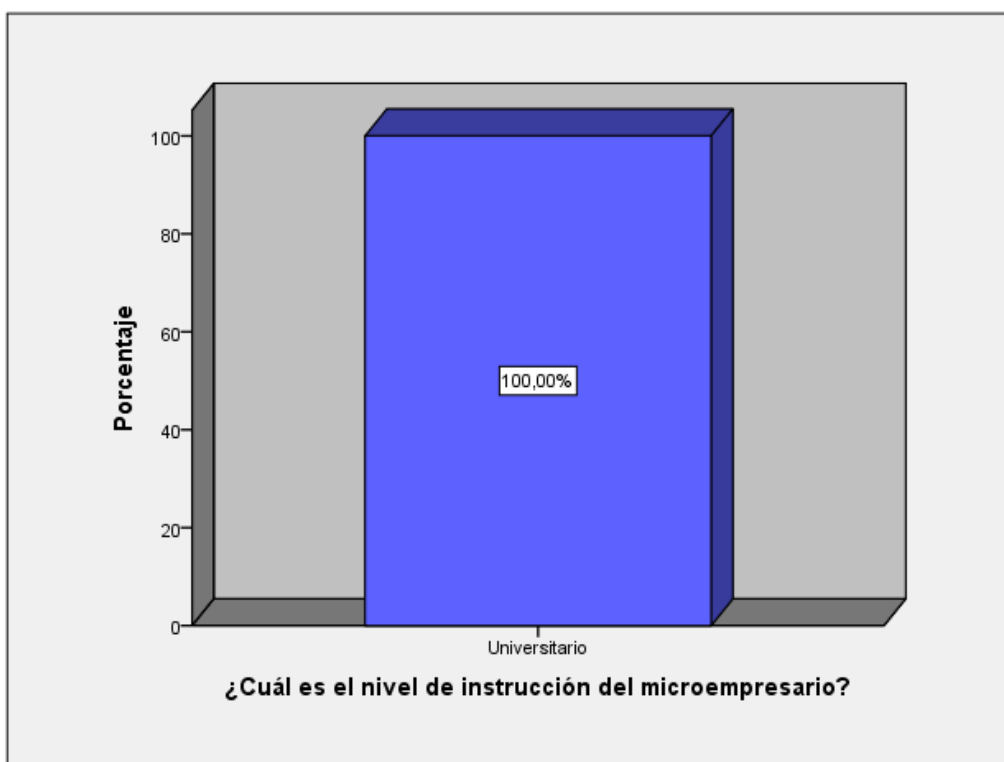
Se observa que en la muestra total investigada, los hombres son mayoría con 60% de microempresarios en el rubro de instituciones educativas. Mientras que las mujeres representan un 40% de microempresarios.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Universitario	5	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

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



**Fuente:** Tabla 6

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en el gráfico de la muestra, los microempresarios cuentan con un porcentaje de 100% de instrucción universitaria. Este resultado es favorable ya que cuentan con conocimiento de estrategias y planes de mejora para el proceso administrativo.

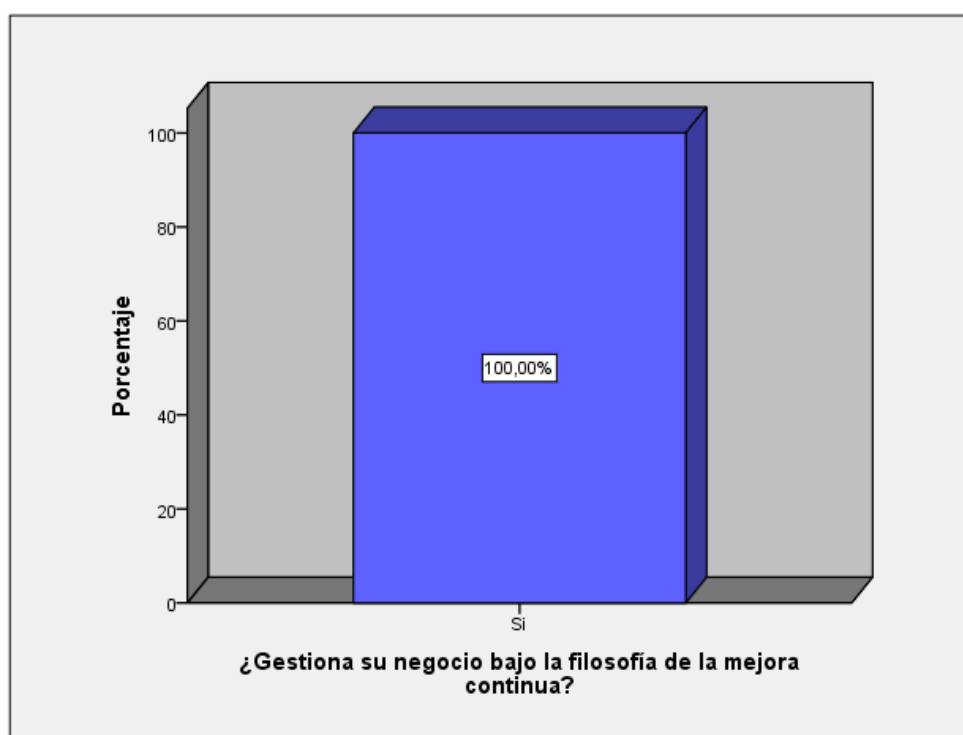
## B. De la gestión de calidad:

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

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



**Fuente:** Tabla 7

### **INTERPRETACIÓN:**

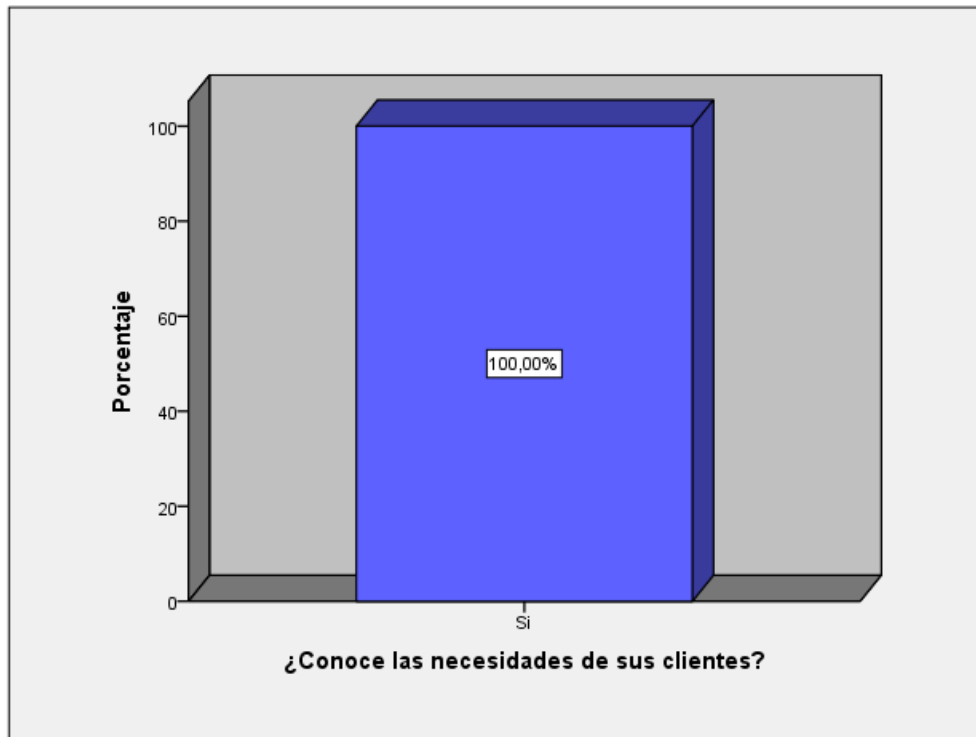
En la entrevista realizada a los microempresarios, nos encontramos que 5 instituciones educativas que “si” gestionan bajo la filosofía de mejora continua, esto es favorable a las instituciones. Por ello tendrán más oportunidades de mejora y dar mayor calidad a sus alumnos que son los más favorecidos.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

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



**Fuente:** Tabla 8

### **INTERPRETACIÓN:**

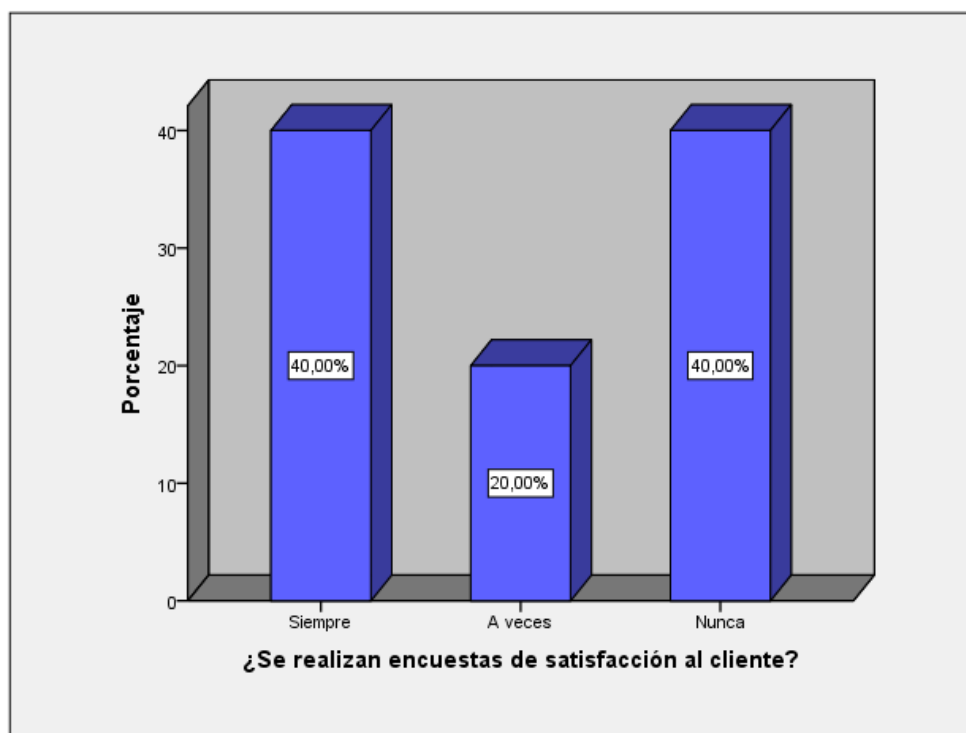
De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestadas, el 100% conoce las necesidades de sus clientes, esto gracias a un análisis previo mediante la identificación de necesidades dirigidas a mejorar la calidad y el servicio

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	40,0	40,0	40,0
	A veces	1	20,0	20,0	60,0
	Nunca	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

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



**Fuente:** Tabla 9

### **INTERPRETACIÓN:**

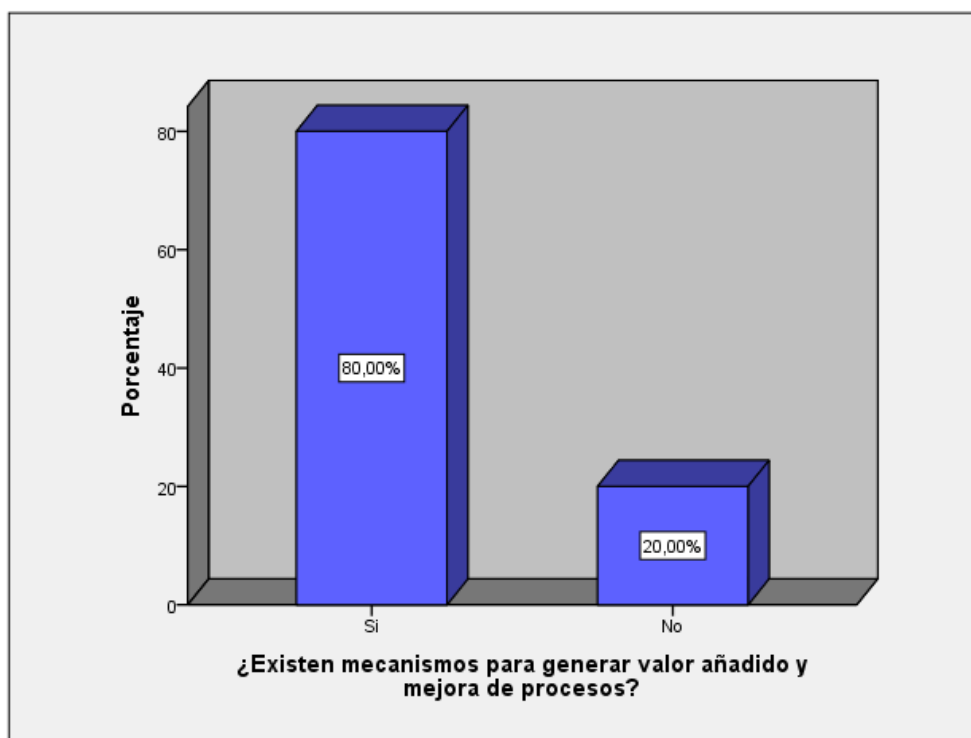
De acuerdo con la entrevista realizada a los microempresarios, nos encontramos que un 40% si hace encuestas de satisfacción al cliente es un bajo porcentaje pero favorable de tal manera que los microempresarios si buscan saber si sus clientes están recibiendo de un buen servicio.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	80,0	80,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

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



**Fuente:** Tabla 10

### **INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo con los resultados de la investigación la mayoría (80%) de instituciones educativas cuentan con un mecanismo que genera valor añadido y mejora de procesos del negocio este resultado es reflejado por que los microempresarios cuentan con conocimiento de conceptos y técnicas de gestión.

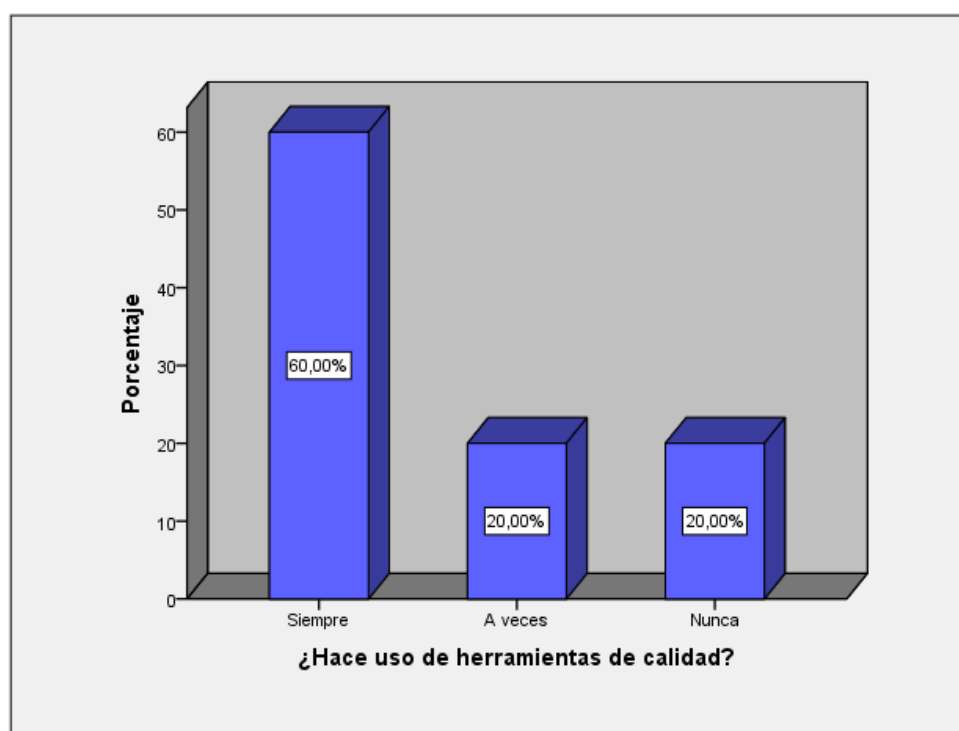


**Tabla 11: ¿Hace uso de herramientas de calidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	60,0	60,0	60,0
	A veces	1	20,0	20,0	80,0
	Nunca	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

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



**Fuente:** Tabla 11

### **INTERPRETACIÓN:**

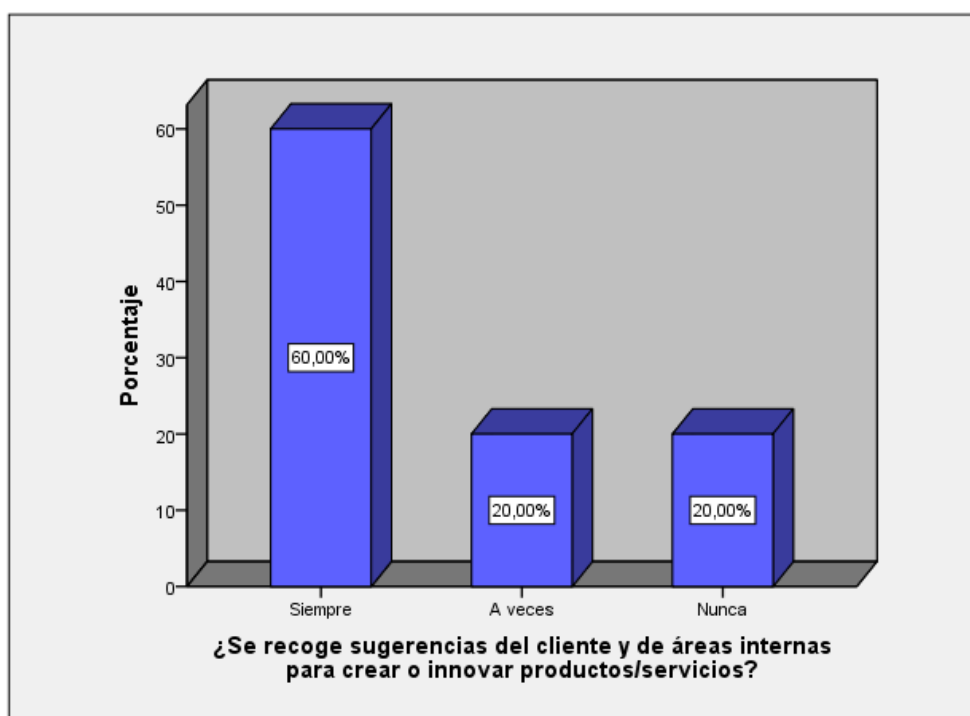
En la investigación realizada a las mypes del sector servicio, da como resultado que la mayoría (60%) si hace uso de las herramientas de calidad, siendo esto favorable porque hace que mejore su productividad y servicio al cliente. Sólo el 20% no lo aplicó y el 20 % restante a veces lo aplica.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	60,0	60,0	60,0
	A veces	1	20,0	20,0	80,0
	Nunca	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

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



**Fuente:** Tabla 12

### **INTERPRETACIÓN:**

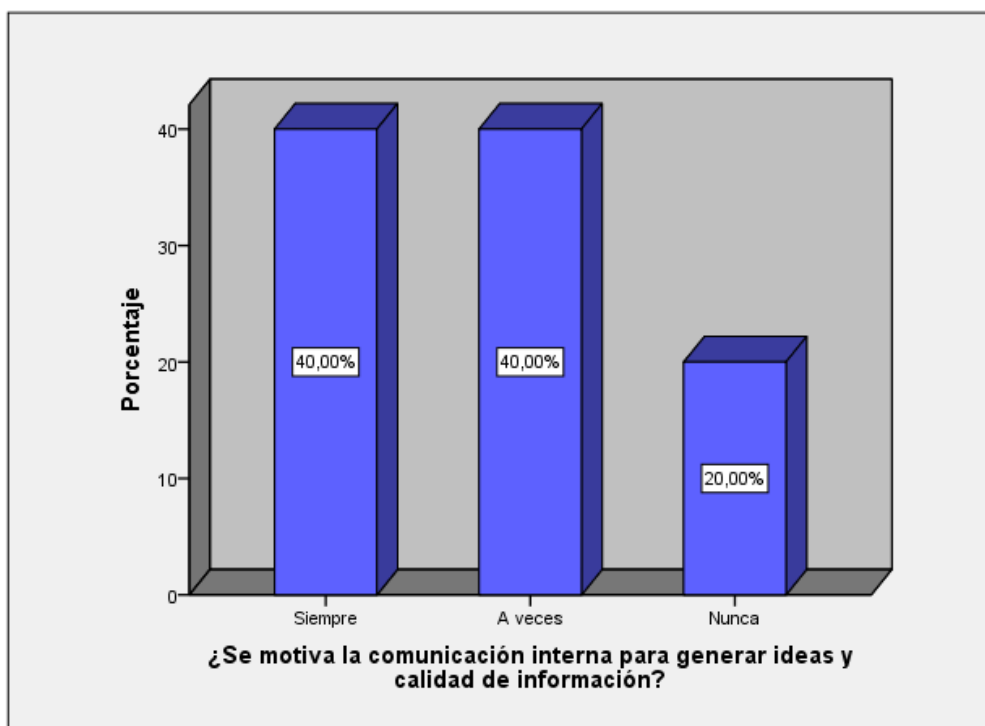
En la investigación realizada, el 60% de las mypes indica que “siempre” recoge las sugerencias del cliente o áreas internas, inclusive. 20% “a veces”. Esto conlleva a que existe la necesidad de innovar o crear mejora del servicio.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	40,0	40,0	40,0
	A veces	2	40,0	40,0	80,0
	Nunca	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

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



**Fuente:** Tabla 13

### **INTERPRETACIÓN:**

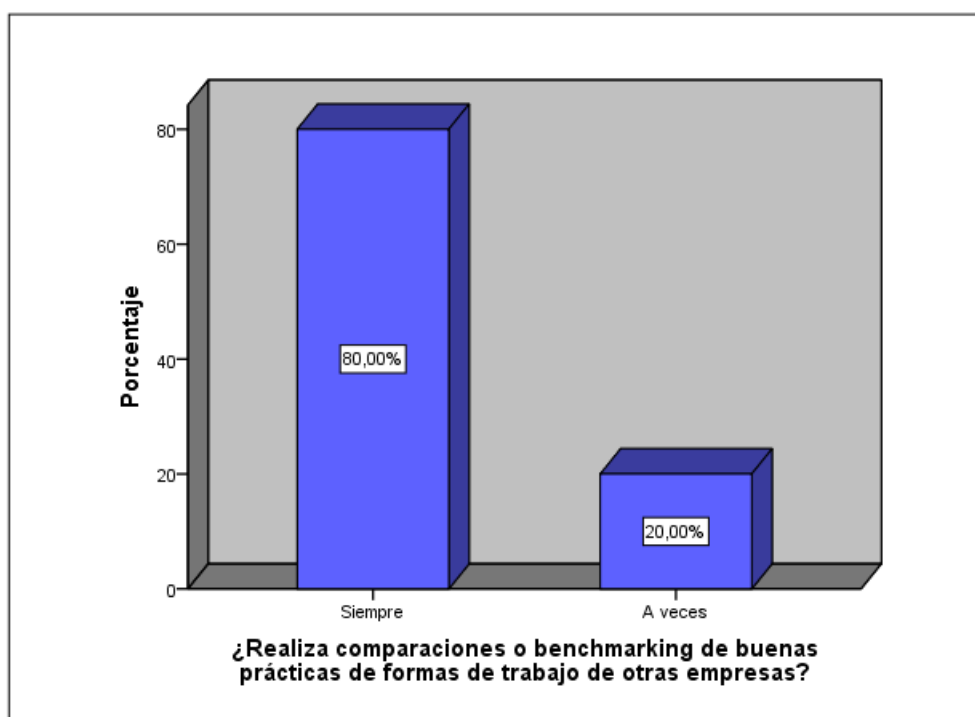
Es muy importante motivar a la comunicación y conveniente considerar las opiniones al interior de una organización. Esto ayuda a saber cómo está el clima laboral. La investigación refleja, el 40% de las instituciones encuestadas indican que es prioritario. El 40% “a veces” y el 20 % no es prioridad.

**Tabla 14: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	80,0	80,0	80,0
	A veces	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

**Figura 12: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?**



**Fuente:** Tabla 14

### **INTERPRETACIÓN:**

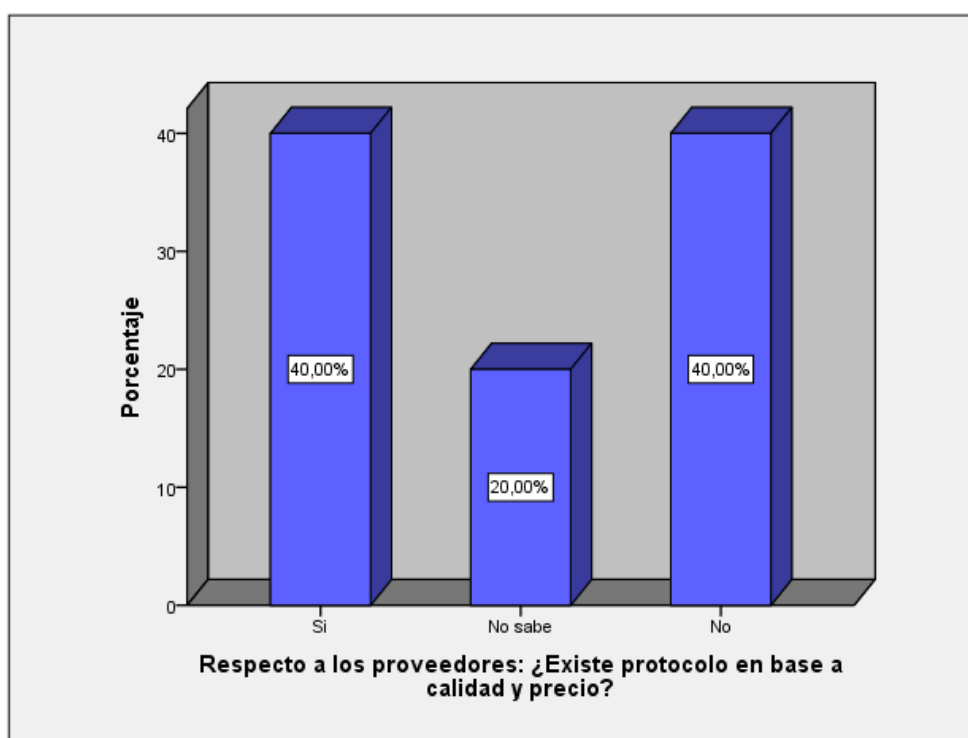
De la muestra total realizada a las mypes del sector servicios, el 80% “siempre” realiza las comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas; con el único propósito de mejorar el servicio a sus clientes.

**Tabla 15: Respeto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	40,0	40,0	40,0
	No sabe	1	20,0	20,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

**Figura 13: Respeto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**



**Fuente:** Tabla 15

### **INTERPRETACIÓN:**

Según se observa en la tabla 15, dos mypes del sector servicios, cuentan con un protocolo basado en calidad y precio en su relación con sus proveedores; el 20% “no sabe” y 40% no tiene.

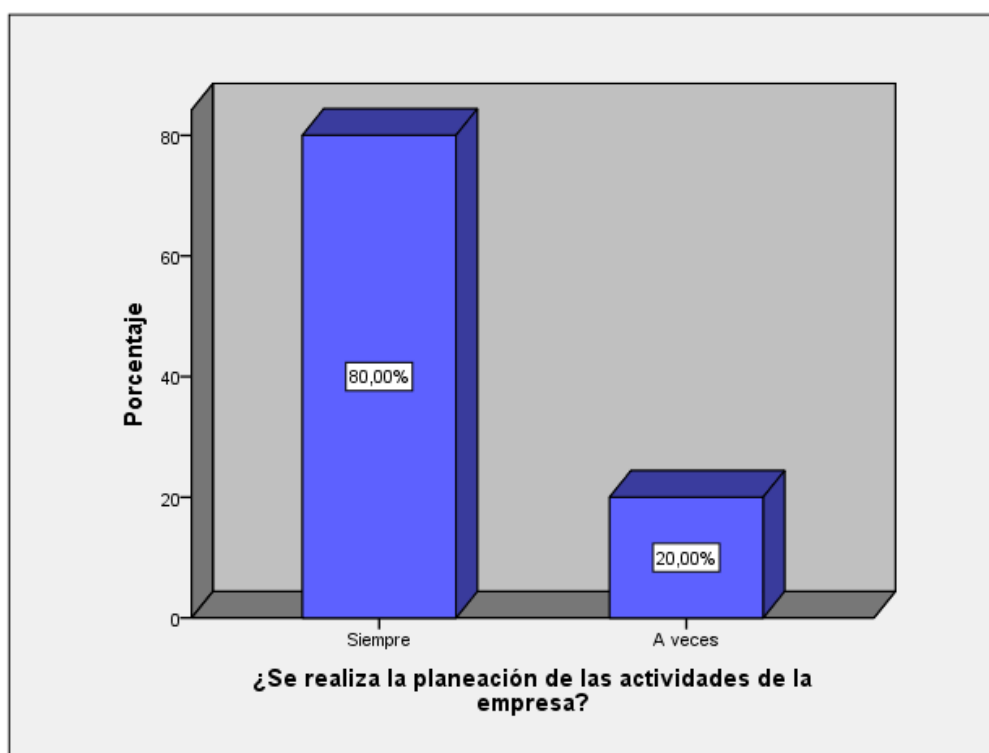
### C. De los procesos administrativos:

Tabla 16: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	80,0	80,0	80,0
	A veces	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

Figura 14: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?



Fuente: Tabla 16

### INTERPRETACIÓN:

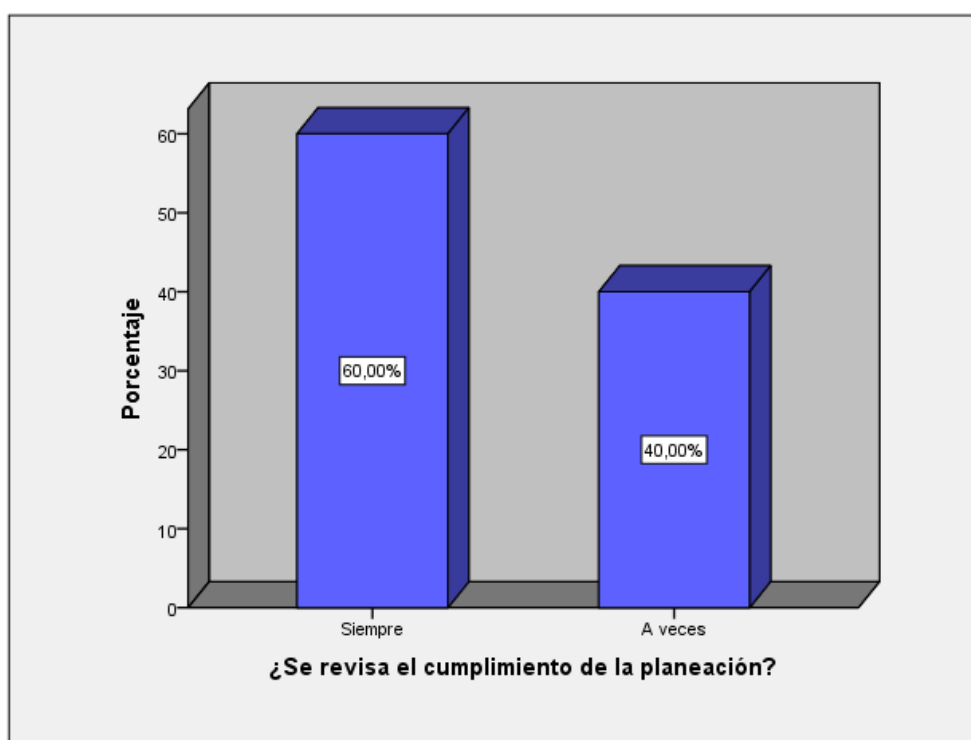
Un importante hallazgo que se obtuvo de la realización de la investigación es que en el 80% de las mypes realiza la planeación de las actividades en la empresa, ya que es favorable identificar los pasos y procesos que siguen para alcanzar sus objetivos. El 20% a veces utiliza esta herramienta.

**Tabla 17: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	60,0	60,0	60,0
	A veces	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

**Figura 15: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**



**Fuente:** Tabla 17

### **INTERPRETACIÓN:**

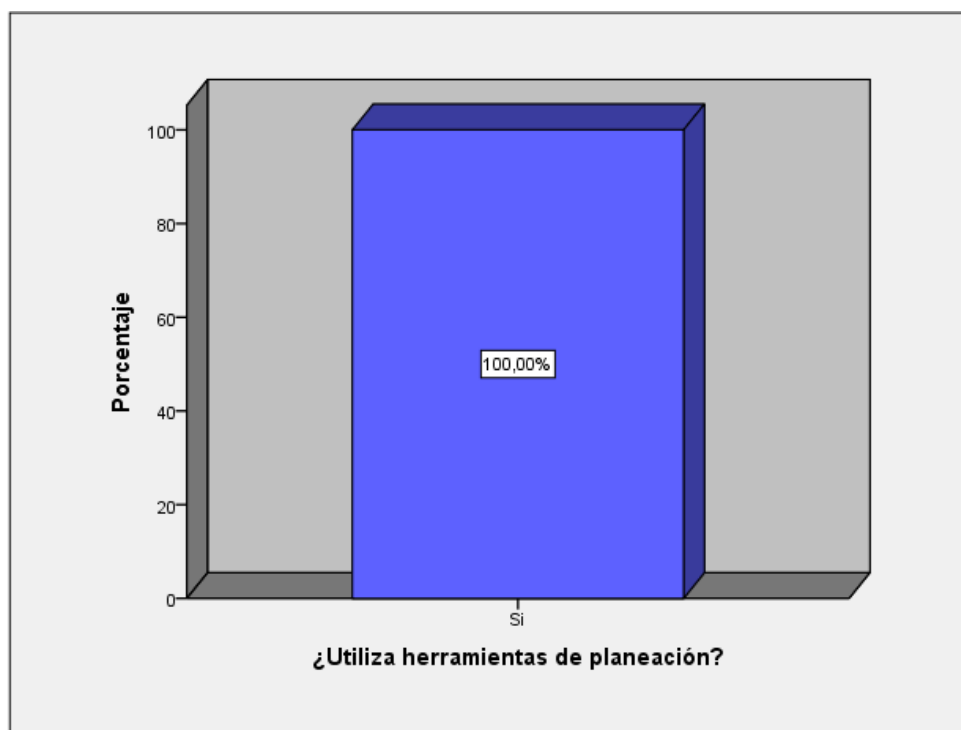
Según los resultados de la investigación, sólo el 60% revisa el cumplimiento de lo planificado. 40% lo realiza “a veces”. Al ser tan alto el porcentaje del cumplimiento de la planeación las instituciones podrán completar satisfactoriamente uno o más objetivos planteados.

**Tabla 18: ¿Utiliza herramientas de planeación?**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	5	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

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



**Fuente:** Tabla 18

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se muestra en la tabla 18, cinco mypes del sector servicios, si conoce el uso de herramientas de planeación. Esto hace una posible y efectiva ejecución de la planeación.

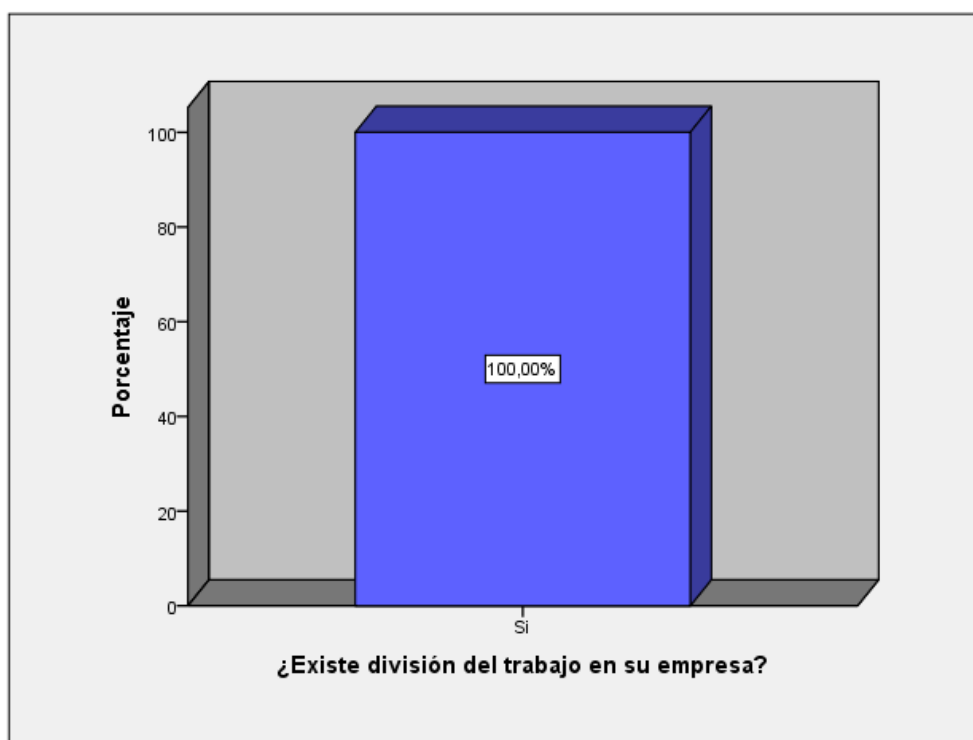


**Tabla 19: ¿Existe división del trabajo en su empresa?**

Válido	Si	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

**Figura 17: ¿Existe división del trabajo en su empresa?**



**Fuente:** Tabla 19

### **INTERPRETACIÓN:**

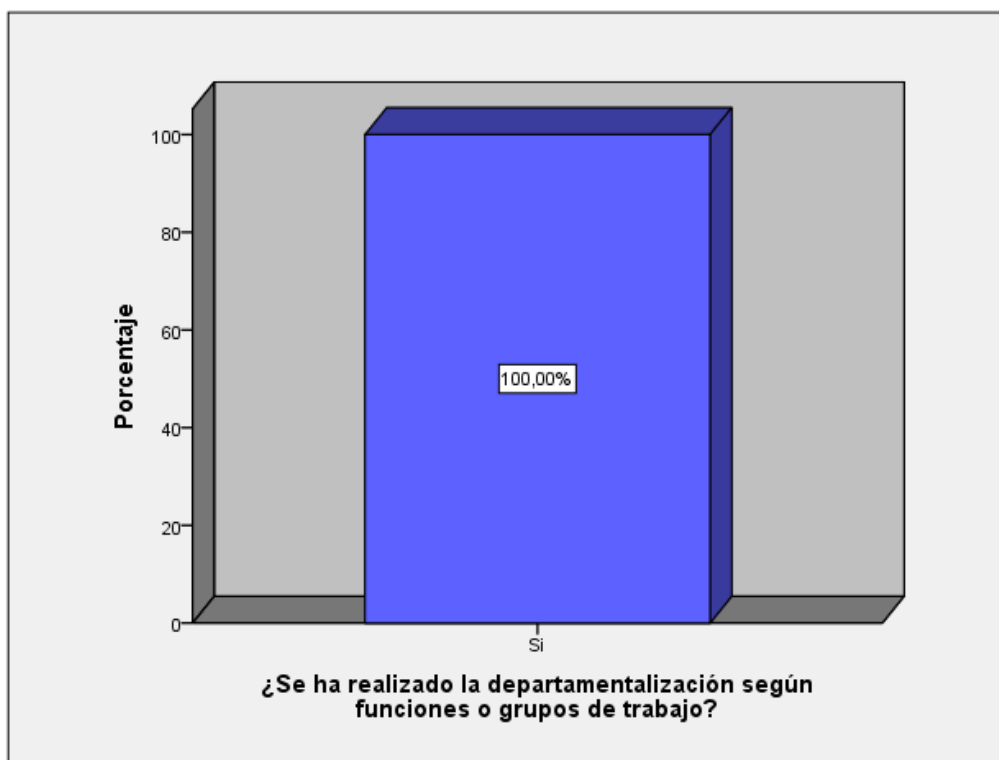
Según los resultados obtenidos por la investigación, muestra que el 100% de los microempresarios realizan división de trabajo en las instituciones para cubrir áreas determinadas para ello será cubierto por trabajadores especializados en esas áreas.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

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



**Fuente:** Tabla 20

### **INTERPRETACIÓN:**

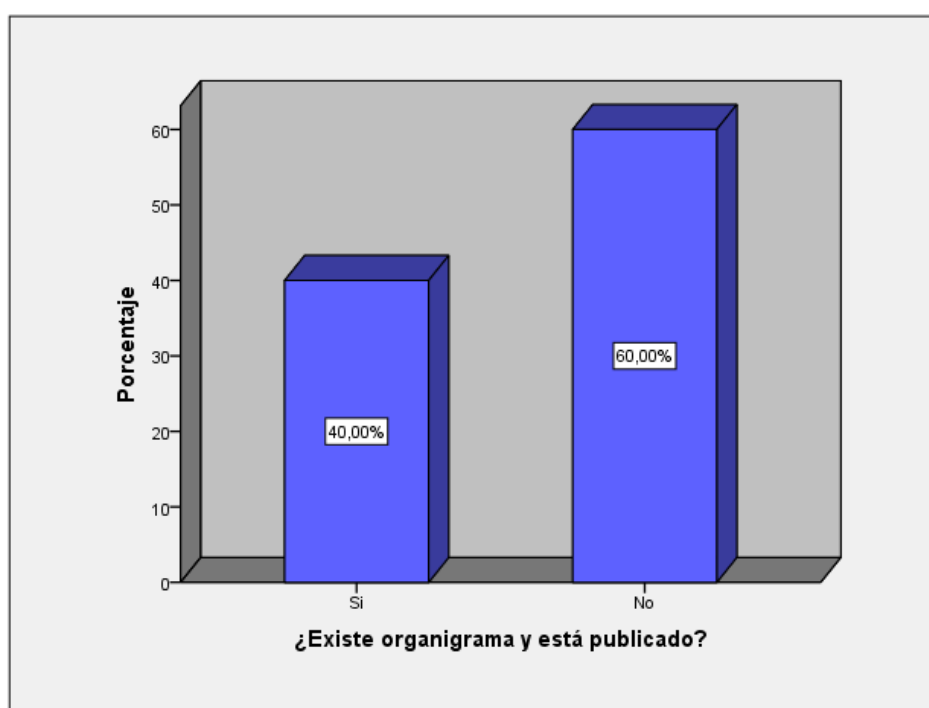
De acuerdo con la encuesta realizada los microempresarios del sector servicio en el rubro instituciones educativas muestran un 100% que realiza la departamentalización según funciones, las cuales son cubiertas por el personal calificado.

**Tabla 21: ¿Existe organigrama y está publicado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	40,0	40,0	40,0
	No	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

**Figura 19: ¿Existe organigrama y está publicado?**



**Fuente:** Tabla 21

### **INTERPRETACIÓN:**

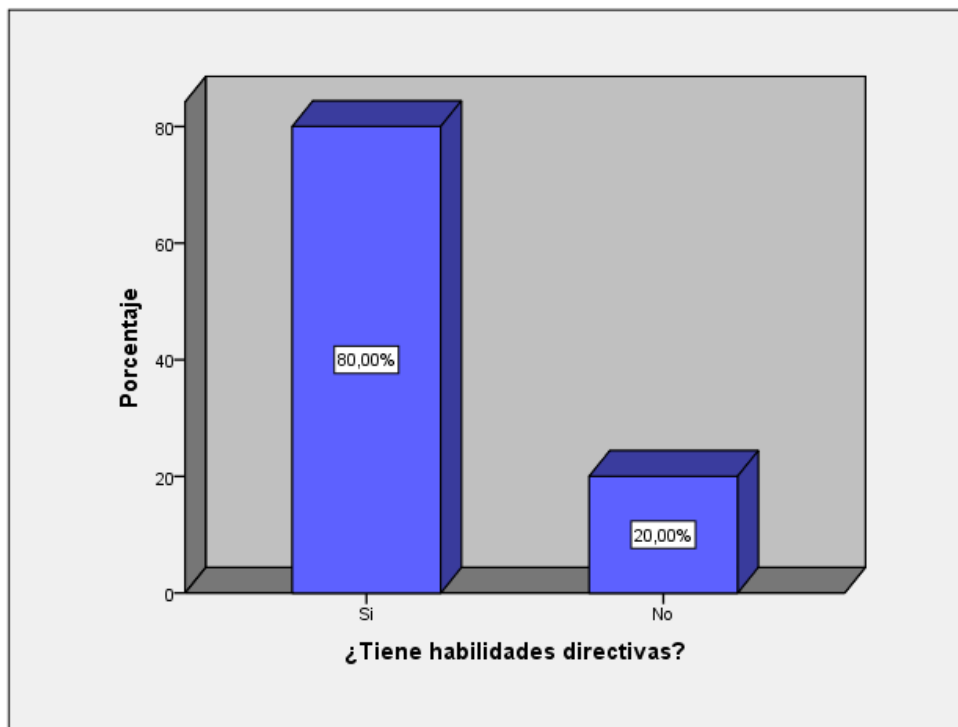
Según la investigación de la muestra, el 60% no tiene organigrama en su negocio consecuente de falta de conocimiento administrativo, esto se da a consecuencia de la falta de departamentalización.

**Tabla 22: ¿Tiene habilidades directivas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	80,0	80,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

**Figura 20: ¿Tiene habilidades directivas?**



**Fuente:** Tabla 22

### **INTERPRETACIÓN:**

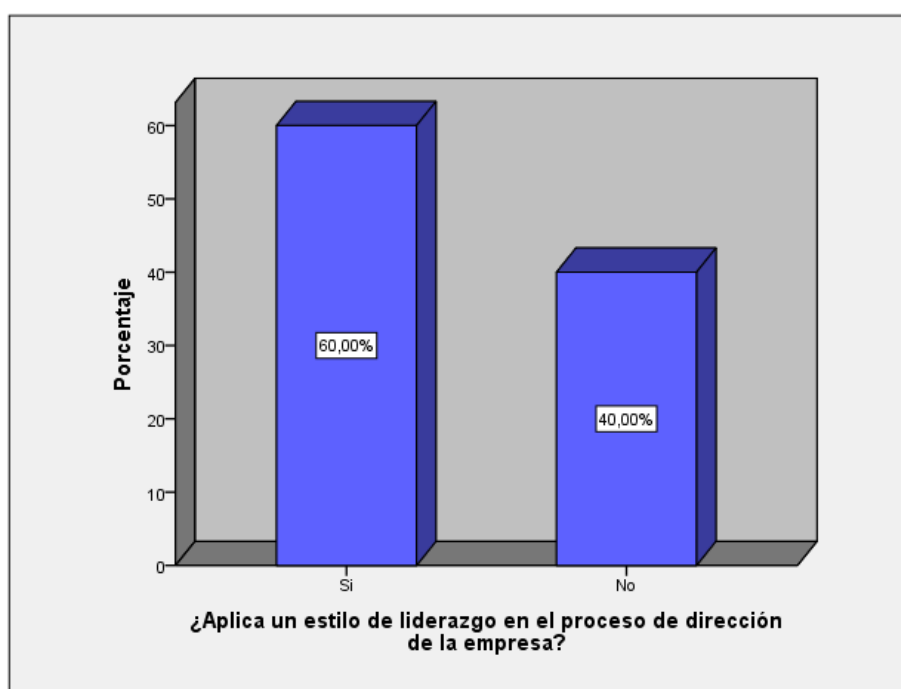
Según la investigación, el 80% de los microempresarios indica contar con habilidades directivas y que están asociadas a la efectividad del liderazgo, autoconocimiento, gestión de equipos, resolución de conflictos, inteligencia emocional y social.

**Tabla 23: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	60,0	60,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

**Figura 21: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**



**Fuente:** Tabla 23

### **INTERPRETACIÓN:**

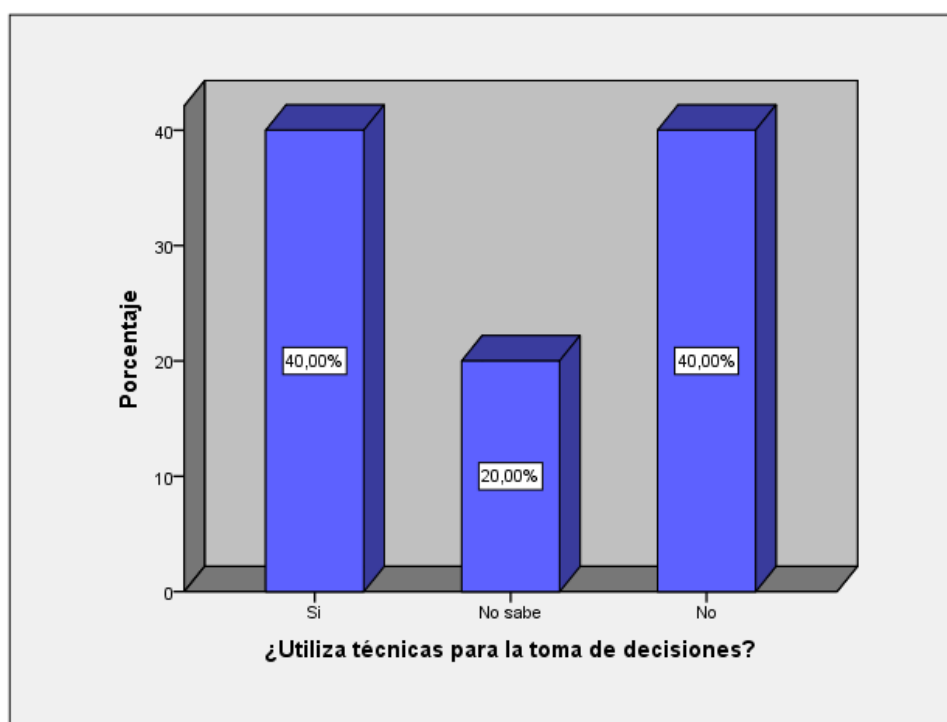
De la información encontrada de los microempresarios encuestados la mayoría (60%) aplica un estilo de liderazgo definido en su institución; 40% no sabe del término liderazgo y no puede ejercer las habilidades gerenciales o directivas que influye en la forma de ser de las personas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	40,0	40,0	40,0
	No sabe	1	20,0	20,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

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



**Fuente:** Tabla 24

### **INTERPRETACIÓN:**

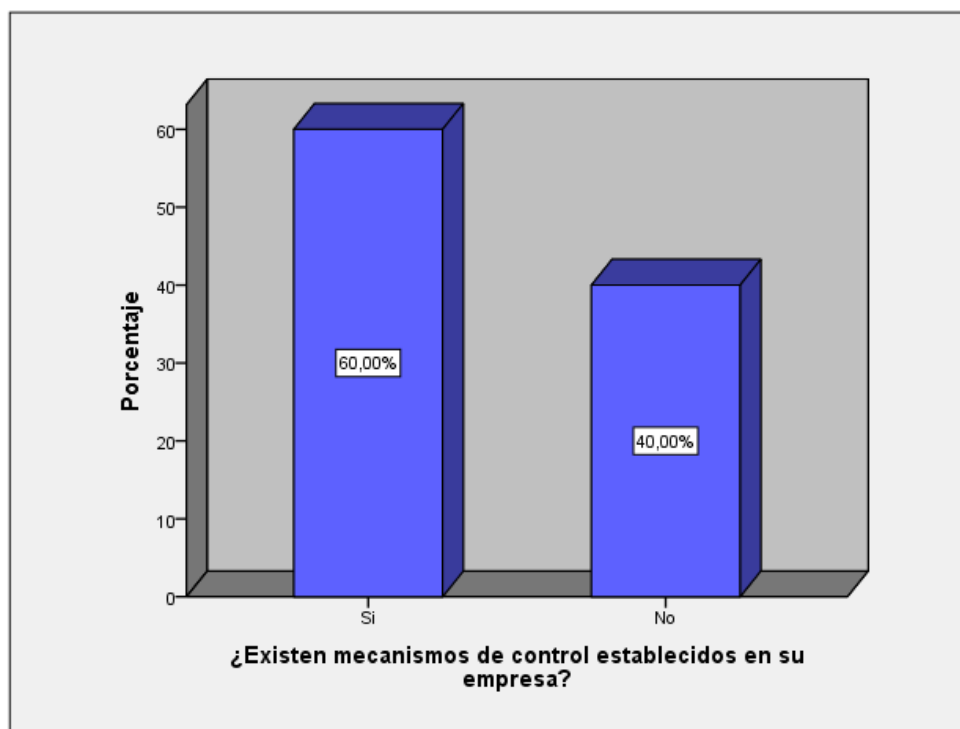
El 40% de los microempresarios dedicados al sector servicios, si aplica las técnicas para la toma de decisiones; sólo el 20% indica que “no sabe” utilizarla y el 40% definitivamente no las aplica, es más empírico.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	60,0	60,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
Total		5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

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



**Fuente:** Tabla 25

### **INTERPRETACIÓN:**

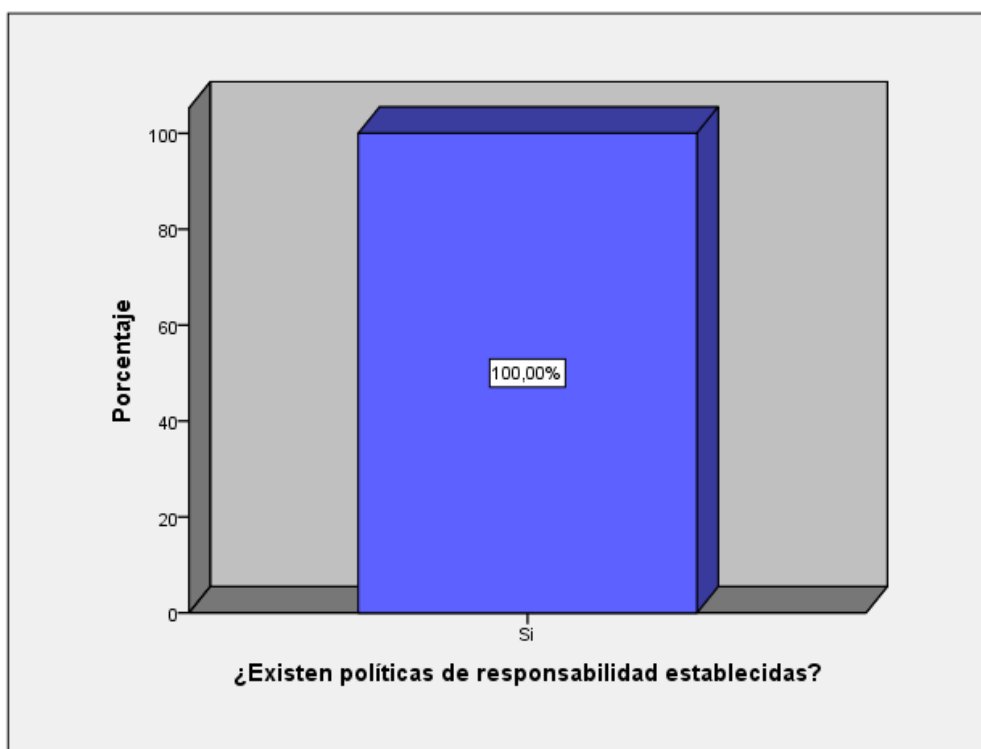
Los resultados de la investigación indican que el 60% tiene establecido mecanismos de control para verificar y evaluar las actividades, operaciones realizadas en la empresa. Constituye una oportunidad de mejorar para el 40% de la muestra de mypes.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

**Figura 24: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**



**Fuente:** Tabla 26

### **INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo con los resultados adquiridos de la investigación nos indica que el 100% de los microempresarios tiene establecido políticas de responsabilidad en su empresa.

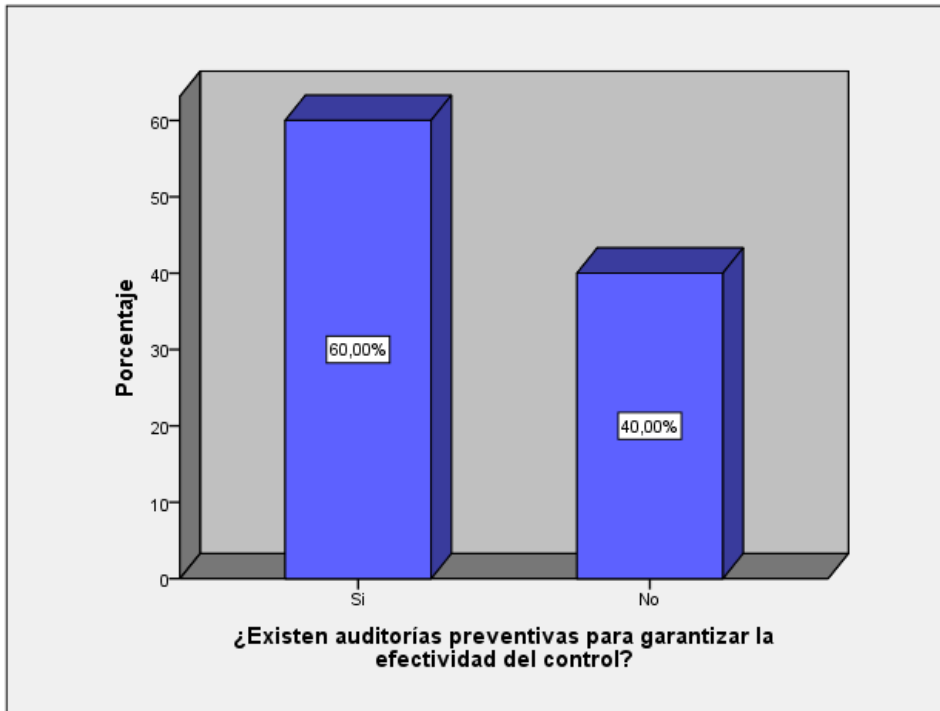


**Tabla 27: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	60,0	60,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
Total		5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

**Figura 25: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**



**Fuente:** Tabla 27

**INTERPRETACIÓN:**

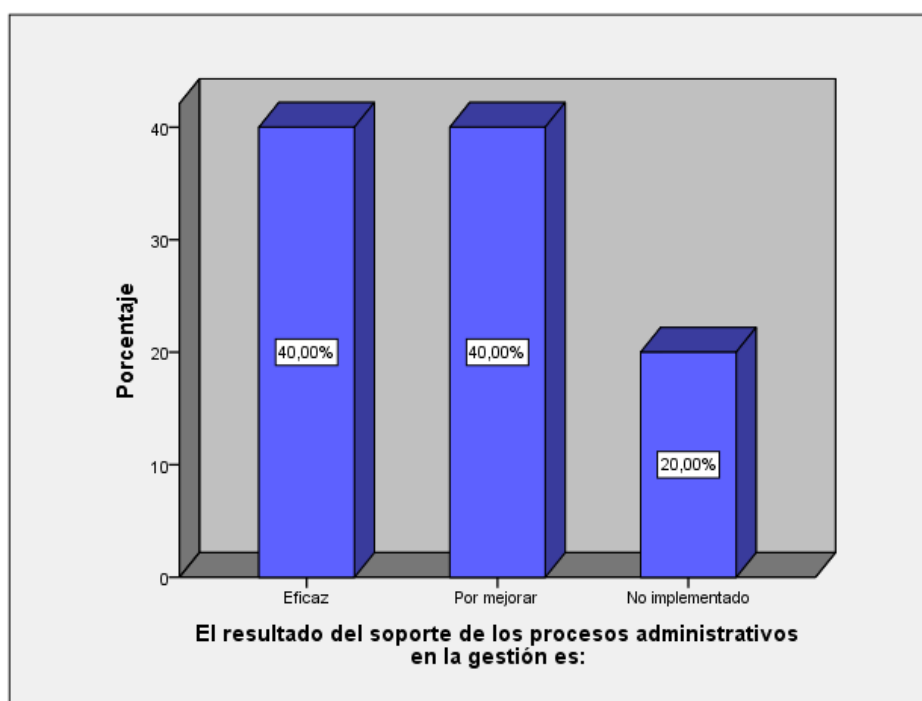
Según refleja la tabla 27, el 40% de las mypes no aplican auditorías preventivas para garantizar la efectividad de control, aunque el porcentaje es bajo pero alarmante constituyen una debilidad que puede ser una oportunidad de mejora.

**Tabla 28: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Eficaz	2	40,0	40,0	40,0
Por mejorar	2	40,0	40,0	80,0
No implementado	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista a las mypes del sector servicio en rubro instituciones educativas.

**Figura 26: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:**



**Fuente:** Tabla 28

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla 28, el 40% de los microempresarios encuestados expresan que los procesos administrativos son eficaces; para el 40% “necesita mejorar su implementación” y para el 20% no están implementados.

## 5.2. Prueba de hipótesis

### 5.2.1. Prueba de hipótesis general

#### A. Hipótesis nula

H<sub>0</sub>: La gestión de calidad, no requiere de procesos administrativos más eficaces, las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

$$H_0: R_s = 0$$

#### B. Hipótesis alternativa

H<sub>a</sub>: La gestión de calidad, puede ser que requiera de procesos administrativos más eficaces, las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

$$H_a: R_s \neq 0$$

Tabla 29: Correlación de Rho de Spearman entre los variables procesos administrativos y gestión de calidad

			PROCESO ADMINISTRATIVOS	GESTION DE CALIDAD
Rho de Spearman	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Coefficiente de correlación	1,000	,949*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	5	5
	GESTION DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	,949*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	5	5

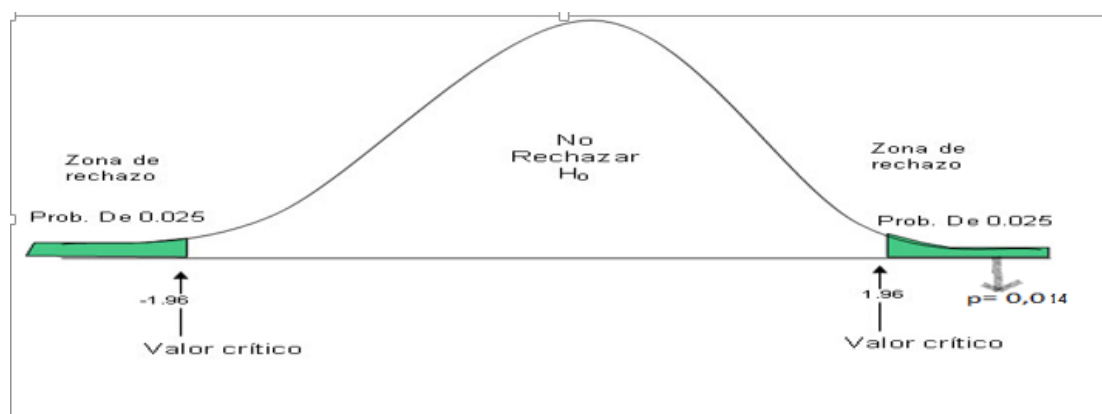
\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Base de datos SPSS

De los resultados que se aprecian en la tabla 29, se observa un grado de correlación alta entre las variables; procesos administrativos eficaces y gestión de calidad determinada por el Rho de Spearman;  $r = 0,949$ , con una significancia de 0,014 que es

inferior al nivel de significancia establecido de  $p < 0.05$ , por lo que existe suficiente condición para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Figura 27: Prueba de hipótesis general



Fuente: Base de datos SPSS y tabla 29.

Por tanto, la gestión de calidad tiene una correlación muy alta con los procesos administrativos más eficaces en el rubro servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha en el año 2019.

### 5.2.2. Prueba de hipótesis específicas

A1. Hipótesis específica nula H<sub>1o</sub>

H<sub>1o</sub>: La gestión de calidad no tiene relación con una planificación más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

H<sub>1o</sub>:  $R_s = 0$

B1. Hipótesis específica alternativa H<sub>1a</sub>

H<sub>1a</sub>: La gestión de calidad tendría relación con una planificación más eficaz, en las mypes del rubro servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

H<sub>1a</sub>:  $R_s \neq 0$

Tabla 30: Correlación de Rho de Spearman entre la planificación eficaz y la gestión de *calidad*

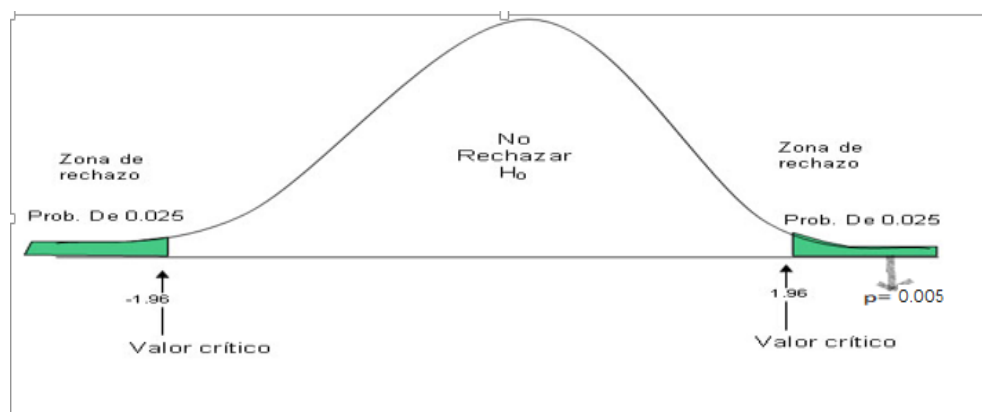
			PROCESO DE PLANIFICACIÓN	GESTION DE CALIDAD
Rho de Spearman	PROCESO DE PLANIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,975**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	5	5
	GESTION DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	,975**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	5	5

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos SPSS

De los resultados que se aprecian en la tabla 30, se deduce que el grado de correlación entre las variables proceso de planificación y gestión de calidad, es muy alta, determinada por el Rho de Spearman  $r = 0.975$ , con una significancia de 0,005 que es inferior al nivel de significancia establecida de  $p < 0.05$ , lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Figura 28: Prueba de hipótesis específica H1



Fuente: Base de datos SPSS-Tabla 30

Por lo que se aprecia; que para una gestión de calidad se requiere una planificación eficaz, pues existe una muy alta correlación entre gestión de calidad y la planificación en las mypes del rubro servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha en el año 2019.

#### A2. Hipótesis específica nula H2<sub>0</sub>

- H2<sub>0</sub>: La gestión de calidad no tiene relación con una organización más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

H2<sub>0</sub>: R<sub>s</sub> = 0

#### B2. Hipótesis específica alternativa H2<sub>a</sub>

- H2<sub>a</sub>: La gestión de calidad tendría relación con una organización más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

H2<sub>a</sub>: R<sub>s</sub> ≠ 0

Tabla 31: Correlación de Rho de Spearman entre la organización eficaz y la gestión de calidad

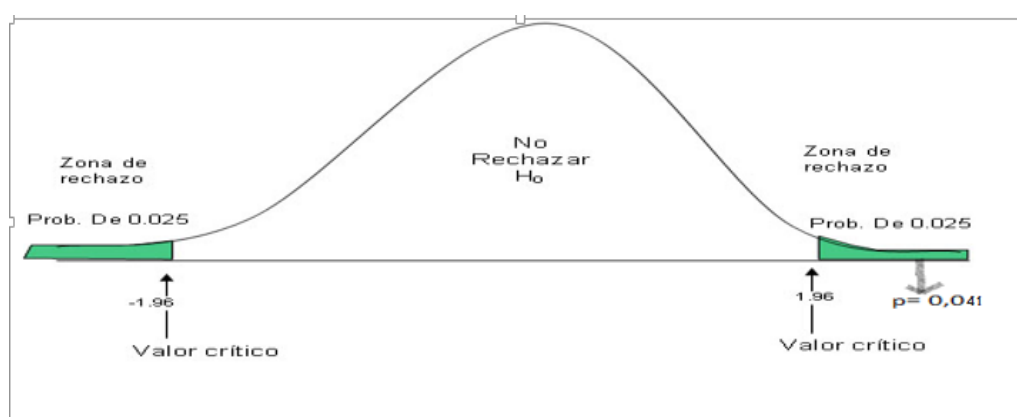
			PROCESO DE ORGANIZACIÓN	GESTION DE CALIDAD
Rho de Spearman	PROCESO DE ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,894*
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	5	5
	GESTION DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	,894*	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	5	5

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Base de datos SPSS

En la tabla 31, se observa que el grado de correlación entre las variables dirección y gestión de calidad es alta, determinada por el Rho de Spearman  $r = 0.894$  con una significancia de 0,041 que es inferior a  $p < 0.05$ , por lo tanto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Figura 29: Prueba de hipótesis específica H2



Fuente: Base de datos SPSS-Tabla 31

Por lo tanto, podemos decir que, el grado de correlación es alta, entre las variables organización y gestión de calidad, en la mypes, rubro servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

### A3. Hipótesis específica nula H3<sub>0</sub>

H3<sub>0</sub>: - La gestión de calidad no tiene relación con una dirección más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

H3<sub>0</sub>:  $R_s = 0$

### B3. Hipótesis específica alternativa H3<sub>a</sub>

H<sub>a</sub>: - La gestión de calidad tendría relación con una dirección más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

H<sub>a</sub>:  $R_s \neq 0$

Tabla 32: Correlación de Rho de Spearman entre la dirección eficaz y la gestión de calidad

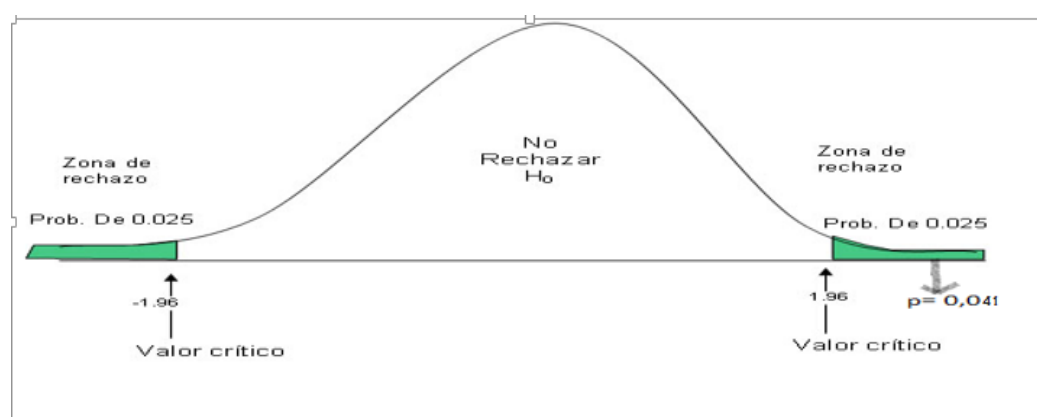
			PROCESO DE DIRECCIÓN	GESTION DE CALIDAD
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,894*
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	5	5
	GESTION DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	,894*	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	5	5

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Base de datos SPSS

En la tabla 32, se observa que el grado de relación entre las variables dirección y gestión de calidad es alta, determinada por el Rho de Spearman  $r = 0.894$ , con una significancia de 0,041 que es inferior al nivel de significancia establecido  $p < 0.05$ , por lo permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, tal como se observa en el gráfico:

Figura 30: Prueba de hipótesis específica H3



Fuente: Base de datos SPSS-Tabla 32

Por lo tanto, podemos decir que, el grado de correlación es alta, entre las variables dirección y gestión de calidad, en la mypes, rubro servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

#### A4. Hipótesis específica nula $H_{40}$

$H_{40}$ : - La gestión de calidad no tiene relación con un control más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.



H<sub>0</sub>: R<sub>s</sub> = 0

B4. Hipótesis específica alternativa H<sub>3a</sub>

H<sub>a</sub>: - La gestión de calidad tendría relación con un control más eficaz en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

H<sub>a</sub>: R<sub>s</sub> ≠ 0

Tabla 33: Correlación de Rho de Spearman entre el control eficaz y la gestión de calidad

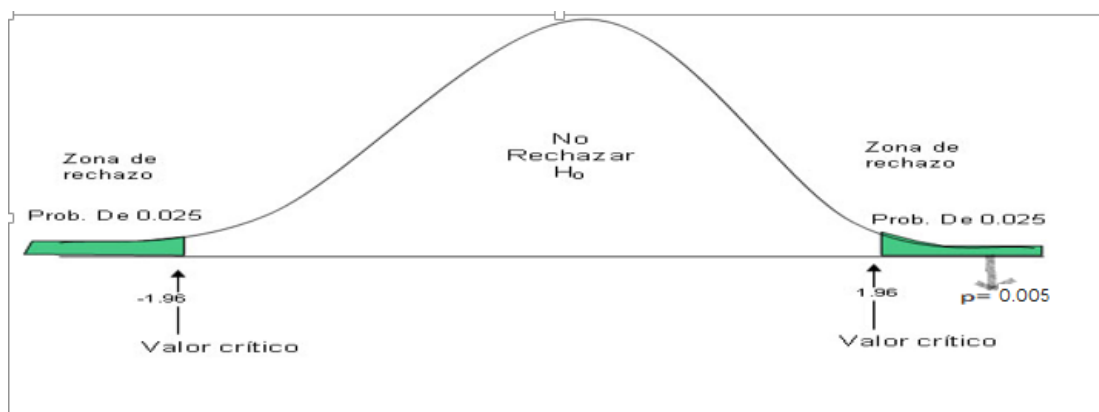
			PROCESO DE CONTROL	GESTION DE CALIDAD
Rho de Spearman	PROCESO DE CONTROL	Coefficiente de correlación	1,000	,975**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	5	5
	GESTION DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	,975**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	5	5

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos SPSS

En la tabla 33, se observa que el grado de correlación entre las variables control y gestión de calidad es muy alta, determinada por el Rho de Spearman  $r = 0.975$ , con una significancia de 0,005 que es inferior al nivel de significancia establecido  $p < 0.05$ , por lo permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, tal como se observa en el gráfico:

Figura 31: Prueba de hipótesis específica H4



Fuente: Base de datos SPSS-Tabla 33

Por lo tanto, podemos decir que, el grado de correlación es alta, entre las variables; control y gestión de calidad en la mypes, rubro servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

## 5.2 Análisis de resultados

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que existe relación de la gestión de calidad con los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha. Este resultado guarda relación con lo que sostiene **Tafur, H. (2010)** en su investigación sobre “Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la institución educativa 3056, Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010” donde menciona que existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo, acorde con lo que en este estudio se halla.

Cuando nos referimos a gestión de calidad en instituciones educativas privadas alcanza a una gestión pedagógica de calidad, los cuales están orientados al educando como producto de calidad. En ese sentido, la investigación halla que las

instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua (100,0%), enfocado en la mejora de sus procesos (80,0%), atendiendo las sugerencias del cliente (60,0%). De acuerdo a estos resultados, se tiene relación también con la investigación de **Morales, L. (2017)**, sobre “Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primaria de la ciudad de Juanjuí, año 2016”, en la que concluye mediante el coeficiente de correlación de Pearson de 0,76; una relación positiva muy fuerte, positiva y significativa entre la gestión escolar y la calidad de servicio en esta institución educativa; y contrasta con la investigación de **Najar, E. (2018)** sobre Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas, distrito de Iquitos, año 2017, en la cual el investigador determina que las instituciones educativas de esa ciudad no son gerenciados técnicamente, esto sucede por desconocimiento y poco interés por parte de los microempresarios.

Una visión más amplia encontramos en la investigación de **Suarez, R. (2018)** denominada “Caracterización de la Gestión de Calidad Administrativa y Rentabilidad en Mypes del sector Educación Inicial rubro I.E.P – Urb. Andrés Araujo Moran- Tumbes, año 2017”, en donde la autora resalta el papel del liderazgo de la dirección en la gestión de calidad administrativa a cargo del personal que integra la organización. Los resultados, permiten aceptar la hipótesis específica respecto a que las instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha se gestionan con calidad.

Respecto a la dimensión enfoque al cliente, las instituciones educativas privadas tienen que desarrollar el conocimiento de las necesidades de sus clientes, las cuales por los cambios que experimentan a diario, también sufren variaciones, y estas se obtienen a

través de la realización de encuestas, donde se encuentra que 40,0% de la muestra “nunca” realizó una encuesta de satisfacción y “a veces” 20,0%. A su vez existen algunos colegios (20,0%) que no realizan ningún plan de acción con las sugerencias que reciben de los colegios. Estos resultados nos dejan una preocupación, en que se pierda la esencia de que la educación es un servicio y debe corresponder otorgarlos en los términos de calidad. Lo expuesto guarda relación con el pensamiento de **Díaz, C. & Cortés, S. (2016)** que señala que el sector educativo privado no debe confundir atención al cliente con sesgar los fines educativos del emprendimiento.

En lo que respecta a procesos administrativos implementados en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019, la investigación halla que estos están en proceso de adecuación. En el proceso de dirección, encontramos debilidad en el uso de técnicas para la toma de decisiones, donde solo el 40,0% indica que conoce y usa técnicas a diferencia del 60,0% que lo hace mediante otros aspectos no técnicos. Asimismo, se recoge el impacto del liderazgo en el proceso de dirección, coincidiendo con la investigación de **Leith, K. (2015)**. En su tesis: *¿Cómo liderar las escuelas?*, describe el papel del liderazgo educativo para realizar transformaciones positivas en las escuelas. El liderazgo pedagógico constituye la labor de movilizar, de influenciar a otros para articular y lograr intenciones y metas compartidas en las escuelas que permitan unir y fortalecer a directores y docentes en un trabajo colaborativo. Por lo tanto, determina mantener el clima emocional de los centros educativos como soporte para el mejoramiento sustancial.

## CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

- Respecto al objetivo general, se concluye que existe relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en el 60,0% de las instituciones educativas privadas de Yarinacocha, asimismo se confirma la hipótesis general planteada, ya que existe una correlación alta entre estas dos variables, así lo demuestra el rho de Spearman;  $r = 0.949$  y una significancia de 0.014, que es inferior al nivel de significancia establecido  $p < 0.05$ , concluyendo pues que la gestión de procesos administrativos en forma eficaz permite una gestión de calidad en las mypes, rubro servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.
- Respecto al primer objetivo específico, las instituciones educativas privadas de Yarinacocha se gestionan con calidad, siendo la planificación un proceso muy importante, así en la figura se presenta el resultado del estudio realizado, que permite conocer que el 100% de los responsables de dirigir estas instituciones educativas privadas planifican sus actividades, así también, los resultados de la prueba de hipótesis indican una correlación muy alta entre la variable planificación y la gestión de calidad, pues el rho Spearman obtenido es;  $r = 0,975$ , y la significancia es de 0.005, que es inferior al nivel de significancia establecido  $p < 0.05$ , lo que indica que una buena planificación permite una gestión de calidad.
- Respecto al segundo objetivo específico, las instituciones educativas privadas de Yarinacocha vienen fortaleciendo la organización, como parte del proceso

administrativo, lo que es indispensable para el soporte de la gestión de calidad, esto se demuestra en los resultados del estudio realizado, que se presentan en las tablas 16 y 17, que indican que se departamentalizó estas instituciones y se ha establecido los cargos, así como las funciones y responsabilidades, en un 100% sin embargo algunas instituciones no cuentan con organigramas; 60%, lo que sí es un hecho que la organización es determinante en la gestión educativa, a esa conclusión se llega, con la demostración de la segunda hipótesis específica, pues el rho de Spearman obtenido es;  $r = 0,894$  y la significancia obtenida es de; 0.04, que es inferior al nivel de significancia establecido  $p < 0.05$ , que permite concluir la existencia de una correlación alta entre la variable organización y gestión educativa..

- Respecto al tercer objetivo específico, la dirección es determinante para una gestión de calidad en las instituciones educativas, en el estudio realizado se pudo constatar que el 80% de los microempresarios del rubro servicio educativo indica contar con habilidades directivas y que el 60% refiere que su gestión van asociadas a la efectividad del liderazgo, pero sin embargo existen algunas instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha que no saben los roles que les toca asumir como gestores educativos ni cuentan con las habilidades para ejercer un liderazgo pedagógico e institucional.

Por otro lado, podemos concluir que la acción directiva del responsable de una institución educativa es determinante en una gestión de calidad, a eso llegamos al demostrar nuestra tercera hipótesis específica, pues el rho de Spearman obtenido es de,  $r = 0.894$  y la significancia obtenida es de 0.041, que es inferior al nivel de significancia establecido  $p < 0.05$ , que es el mínimo requerido, por lo que se

concluye que existe una correlación alta entre una dirección eficaz y una gestión educativa de calidad.

- Con respecto al cuarto objetivo específico, podemos manifestar los procesos de control en la gestión educativa son determinantes, pues permite recoger información sobre las acciones implementadas para conocer si se está cumpliendo con la política educativa, con los planes, sus metas y objetivos, y si existe desviaciones, tomar una decisión oportuna para corregir los errores. liderazgo pedagógico e institucional. Los resultados del estudio realizado indica que el 60% tiene establecido mecanismos de control para verificar y evaluar las actividades, operaciones realizadas en la empresa, así como también el 60% implementan auditorias, es decir la gran mayoría de gestores de estas instituciones educativas privadas tienen claro que el proceso de control permite reorientar una gestión educativa, es lo que también se obtiene en la demostración del cuarto hipótesis específica, obteniendo un rho de Spearman de  $r = 0,975$  y una significancia de 0,005, muy por debajo de  $p = 0,05$  requerido, lo que demuestra la existencia de una correlación muy alta entre la variable control y la variable gestión de calidad.

### **Aportes del investigador**

Se ha considerado en primer plano, la importancia de los procesos administrativos en las mypes del sector educación, porque la planificación tiene alcance en los planes de mejora de la acción pedagógica inclusive; la organización fortalece la interacción entre los colaboradores; la dirección es la que promueve la interacción y motiva el alcance de lo planificado y finalmente

el control asegura que la gestión se perfile en lo planificado.

Asimismo, se sentencia que la eficacia de los procesos administrativos, constituyen la fortaleza de una gestión para que enfrente los cambios con éxito.

### **Valor agregado al usuario final**

La investigación pone a disposición de los microempresarios y emprendedores nuevo conocimiento respecto a la gestión de calidad en mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas, haciendo la distinción del enfoque de cliente y el enfoque estudiante.

## **6.2 Recomendaciones**

- Los microempresarios de las instituciones educativas privadas de Yarinacocha deben enfocar en el desarrollo de sus clientes y de su organización. Es decir, que la institución crezca con ellos. De esta forma se mejorará los aspectos de dimensión en el cliente y el reconocimiento de los aportes de la organización.
- Se sugiere también a los microempresarios de las mypes de instituciones educativas privadas, que los fines empresariales no secunden a los intereses de la educación, la cual tiene por misión lograr mejores personas y sociedad.
- Se sugiere que el Estado refuerce, estandarice y supervise la calidad educativa de los emprendimientos privados en el sector educación.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, D. (1994). *La gestión del diseño en la empresa*. Barcelona: BCD.
- Antinori, L. (2018). *Gestión de la dirección y su relación con la calidad educativa de la Institución Educativa Comercio N° 64, Coronel Portillo, Ucayali 2018*. Tesis para optar al grado académico de Maestro en Administración de la Educación, Pucallpa, Perú.
- Asprella, G. (2015). *Modelos de gestión en Directivos de instituciones educativas de nivel secundario*. Tesis para optar el título profesional de Educación, Universidad de Sevilla, España.
- Blandez Ricaldi, M. (2014). *Proceso administrativo*. México: Educunid.
- Benzaquen, J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración*. Lima: editorial Cengage.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Prentice Hall-PEARSON.
- Bono Cabré, R. (2009 ). *Diseños cuasi-experimentales y longitudinales*. Barcelona, España: Barcelona.
- (Calidad ISO, 2015, p. 2)
- 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.
- Díaz, C. & Cortés, S. (2006). *El estudiante como cliente: riesgo para la calidad de la educación superior en Colombia*. Colombia: Universidad Central Carrera 5 No.21-38.

- García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Madrid: Revista industrial Data.
- Garvín, A. (1987). *Las ocho dimensiones de la calidad*. Madrid: revista Dialnet.
- González, A. C. (2015). *Proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill education.
- Hernández Sampieri, R., & Otros. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). México D.F., México: McGRAW-HILL. Recuperado el 31 de Julio de 2016
- Hurtado de Barrera Jacqueline. (2012). *Proyecto de investigación* (séptima edición). Caracas, Venezuela: Quirón. pag.160
- Leith, K. (2009). *El liderazgo Educativo y su papel en la mejora: una revisión actual de sus posibilidades y limitaciones*. Colombia: ediciones Scielo.
- Lépiz Jiménez, C. H. (2008). *La administración y plaificación como procesos*. San José: EUNED.
- 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.
- Miranda, G.; Chamorro, A. & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. Madrid: Delta publicaciones.

- Morales, L. (2017). *Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primaria, de la ciudad de Juanjuí, año 2016*. Tesis para obtener el grado académico de maestra en educación con mención en docencia y gestión educativa, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Moreno, Peris & Gonzales (2001). *Gestión de calidad y diseño de organizaciones*. Madrid: Pearson educación.
- Muñoz Machado, A. (1999). *La calidad total en la administración pública*. Madrid: Diaz de Santos.
- Najar, E. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas, distrito de Iquitos, año 2017*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Iquitos, Perú.
- Ríos, F.R. (2018). *El control, interno y su influencia en la gestión financiera de los micros y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso de la empresa (Boutique D' Keyla S.A.C.)-Iquitos, 2015*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Escuela profesional de Contabilidad, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Iquitos, Perú.
- Salas, C.Y. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector comercial, boutique de damas, provincia de Satipo, año 2017*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Satipo, Perú.

- Sánchez, F. (2019). *Desarrollo metodológico de la investigación*. Lima: ediciones Normas Jurídicas.
- Schroeder, R. (2005). *Administración de operaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Silupú, B. (2011). *Fortalecer para crecer: casos de éxito del programa Mype*. Piura, Universidad de ESAN.
- Stoner, J.; Freeman, E. & Gilbert, D. (2005). *La administración*. México: editorial Prentice hall.
- Suarez, R. (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad Administrativa y Rentabilidad en mypes del sector Educación Inicial rubro I.E.P – Urb. Andrés Araujo Moran- Tumbes, año 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Tumbes, Perú.
- Tafur, H. (2010). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la institución educativa 3056 gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010*. Tesis para optar al grado de magíster en ciencias de la educación, con mención en gestión educacional, Universidad nacional de educación Enrique Guzmán Y Valle, Independencia, Lima.
- Torres, K. (2018). *Clima organizacional y toma de decisiones en directivos de las instituciones educativas emblemáticas, Iquitos-2017*. (Tesis para optar el grado académico de Maestro), Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.

- Torres, C. (2017). *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria*. Tesis para optar el título de Educación, Universidad de Sevilla, España.
- Valderrama, A. (2014). Instrumentos de investigación. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Vázquez, J. (2013). Importancia de las mypes en el Perú. Recuperado de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

## ANEXOS

### 1.- Cronograma

**Tabla 34:** Cronograma de actividades

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

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

**Fuente:** elaboración Oscar Gómez 2.-

## 2.- Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 7,232.50 cubiertos con recursos propios.

**Tabla 35:** Presupuesto general

CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNIT.	TOTAL
<b>I. MATERIALES</b>				
CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNIT.	TOTAL
Papel bond	1	millar	23.00	23.00
Folder Manila A4	1	pack	9.00	9.00
Lapiceros	2	unidad	3.00	3.00
Lápiz	1	unidad	1.00	1.00
Borrador	1	unidad	1.00	1.00
USB 8 gigas	1	unidad	35.00	35.00
			<b>sub total</b>	<b>72.00</b>
<b>II. EQUIPOS</b>				
CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNIT.	TOTAL
Laptop	1	unidad	1,400.00	1,400.00
Impresora a color	1	unidad	550.00	550.00
			<b>sub total</b>	<b>1950.00</b>
<b>III. SERVICIOS</b>				
CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNIT.	TOTAL
Taller de titulación	1		2,000.00	2,000.00
Asesoramiento	1		3,100.00	3,100.00
Internet	45	horas	1.50	67.50
Anillados	4	unidad	7.00	32.00
Fotocopias	110	hojas	0.10	11.00
			<b>sub total</b>	<b>5,210.50</b>
			<b>TOTAL S/.</b>	<b>7,232.50</b>

**Fuente:** elaboración Oscar Gómez



### 3.- Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **ENCUESTA**

#### **Instrucciones:**

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas-Yarinacocha, 2019”; apreciaremos su colaboración.

#### **Encuestado:**

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

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

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

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

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

a) Hombre                      b) Mujer

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

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

#### **B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

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

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

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

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

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

b) Siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**C.    DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

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

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

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

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

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

- a) Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )
- 16. ¿Existe división del trabajo en su empresa?**  
Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )
- 17. ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?**  
a) Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )
- 18. ¿Existe organigrama y está publicado?**  
a) Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )
- 19. ¿Tiene habilidades directivas?**  
a) Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )
- 20. ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**  
a) Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )
- 21. ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**  
a) Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )
- 22. ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?**  
a) Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )
- 23. ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**  
a) Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )
- 24. ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**  
Siempre ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )
- 26. El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:**  
a) Eficaz ( )      b) Ineficaz ( )      c) No es necesario ( )

Yarinacocha, junio del 2019

**4.- Bsse de datos**

TESIS																											
Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas- Yarinacocha, 2019.																											
BASE DE DATOS																											
VARIABLES	GESTIÓN DE CALIDAD										PROCESOS ADMINISTRATIVOS																
											PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN				CONTROL				
N° DE INST TUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	SUMA	ITEM10	ITEM11	ITEM12	SUMA	ITEM13	ITEM14	ITEM15	SUMA	ITEM16	ITEM17	ITEM18	SUMA	ITEM19	ITEM20	ITEM21	SUMA	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2,7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1,7
3	1	1	3	1	1	2	3	3	3	3	1	3	2	2	1	1	3	1,7	3	3	3	3	3	3	2	2,7	
4	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1,3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	1	1	3	1	1	3	3	3	1	2,3	2	2	1	1,7	1	1	2	1,3	2	1	3	2	2	1	1	2	

ESCALA	
1	siempre
2	algunas veces
3	nunca

**Fuente:** elaboración Oscar Gómez

5.- Pruebas estadísticas

		CORRELACION DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES												
		V.I. :PROCESO ADMINISTRATIVO												
		¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	¿Utiliza herramientas de planeación?	¿Existe división de trabajo en su empresa?	¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o áreas de trabajo?	¿Existe organigrama y está publicado?	¿Tiene habilidades directivas?	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	
Rho de Spearman	¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.125	-.412	.125	-.057			-.625	-.625	-.395	-.645	-.625	-.395
		N	.841	.490	.841	.927			.260	.260	.510	.239	.260	.510
			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)												
		N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.354	.917*	.354	.649			.884*	.884*	.559	.913*	.884*	.559
		N	.559	.029	.559	.236			.047	.047	.327	.030	.047	.327
			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	¿Existen mecanismos paragenerar valor añadido y mejora de procesos?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.791	.186	.791	.913*			-.395	-.395	-.250	-.408	-.395	-.250
		N	.111	.764	.111	.030			.510	.510	.685	.495	.510	.685
		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
¿Hace uso de herramientas de calidad?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.125	-.412	.125	-.057			-.625	-.625	-.395	-.645	-.625	-.395	
	N	.841	.490	.841	.927			.260	.260	.510	.239	.260	.510	
		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
¿Se recoge sugerencias del cliente y de afeas internas para crear e innovar	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.125	.648	-.125	.229			.875	.875	.395	.968**	.875	.395	
	N	.841	.237	.841	.710			.052	.052	.510	.007	.052	.510	
		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
¿Se promueve la comunicación interna para generar ideas y calidad de servicios?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.354	.917*	.354	.913*			.884*	.884*	.559	.913*	.884*	.559	
	N	.559	.029	.559	.030			.047	.047	.327	.030	.047	.327	
		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de gestión de	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.000	.761	0.000	.296			.968**	.968**	.612	1.000**	.968**	.612	
	N	1.000	.135	1.000	.628			.007	.007	.272		.007	.272	
		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
¿Existe protocolo en base a la calidad y precio?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.177	.583	.884*	.730			.177	.177	.559	0.000	.177	.559	
	N	.776	.302	.047	.161			.776	.776	.327	1.000	.776	.327	
		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**6.- Galería fotográfica**

**FOTOGRAFÍA 1**



I.E.P. CRISTIANO PERUANO AMERICANO

**FOTOGRAFÍA 2**



Director de la I.E.P. “Ingenieros UNI”

### FOTOGRAFÍA 3



Director de la I.E.P. “INNOVA SCHOOLS”