



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL  
SECTOR PESCA, COMERCIALIZACIÓN DE PESCADO  
FRESCO Y SALADO - CALLERÍA, 2019**

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

**AUTOR:**

**BACH. ROJAS DEL ÁGUILA, FREDI**

**ORCID: 0000-0002-2701-2832**

**ASESOR:**

**MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS**

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

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

## **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Rojas Del Águila, Fredi

ORCID: 0000-0002-2701-2832

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**

Primero doy gracias a Dios por la vida y familia que me da a cada momento. En este sentido agradezco a mi esposa por motivarme día a día para llegar al final de mi objetivo y meta.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia, mis padres, esposa e hijos que día a día me impulsaron para llegar al final de este trabajo.

Asimismo, a mi asesor que me entusiasmó para no decaer en el proceso de esta investigación.

## RESUMEN

La investigación se ha enfocado en determinar la relación entre la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado – Callería, 2019”. La investigación se origina al identificar como problemática que muchas mypes comercializadoras de pescado fresco y salado ubicados en el distrito de Callería no se gestionan con calidad y su administración carece de procesos administrativos. Por esta razón se planteó el enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado del distrito de Callería se soportan en procesos administrativos eficaces? La metodología fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal, correlacional. Como instrumento se aplicó un cuestionario de 25 preguntas con las técnicas de encuesta y entrevista, hallando que la mayoría (81,8%) de los microempresarios son del sexo masculino y con estudios básicos. De la gestión de calidad: el 45,5% no gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua, el 63,6% ha realizado benchmarking. Respecto a los procesos administrativos: el 36,4% utiliza herramientas de planeación, el 45,5% aplica la división del trabajo. El 63,6% indica que cuentan con habilidades directivas y 72,7% indica que tiene políticas de responsabilidad establecidas. En conclusión, en la administración predomina la práctica sin métodos y procesos administrativos poco utilizados como tales. Existe una correlación entre las variables, por ello se sugiere a los microempresarios aplicar los procesos administrativos para una mejor gestión.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, procesos administrativos, comercialización, pesca.

## **ABSTRACT**

The research has focused on determining the relationship between quality management and efficiency of administrative processes in the mypes of the fishing sector, marketing of fresh and salted fish - Callería, 2019". The research originates from the identification as a problem that many marketing mypes of fresh and salted fish located in the Callería district are not managed with quality and their administration lacks administrative processes. For this reason the statement was raised: Is quality management in the mypes of the fishing sector, marketing of fresh and salted fish in the district of Callería supported by effective administrative processes? The methodology was of the quantitative type, descriptive-correlational level, non-experimental design, transversal, correlational. As an instrument, a 25-question questionnaire was applied with survey and interview techniques, finding that the majority (81.8%) of microentrepreneurs are male and with basic studies. On quality management: 45.5% do not manage their business under the philosophy of continuous improvement, 63.6% have benchmarked. Regarding administrative processes: 36.4% use planning tools, 45.5% apply division of labour. 63.6% indicate that they have management skills and 72.7% indicate that they have established responsibility policies. In conclusion, administration is dominated by practice without administrative methods and processes little used as such. There is a correlation between the variables, so it is suggested that microentrepreneurs apply administrative processes for better management.

**Keywords:** Quality management, administrative processes, marketing, fishing.

## ÍNDICE GENERAL

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	ii
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	iii
<b>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>DEDICATORIA</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xiv
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1.1 Planteamiento del problema</b> .....	3
<b>1.1.1 Caracterización del problema</b> .....	3
<b>1.1.2 Enunciado del problema</b> .....	4
<b>1.2 Objetivos de la investigación</b> .....	4
<b>1.2.1 Objetivo general</b> .....	4
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....	4
<b>1.3 Justificación de la investigación</b> .....	5
<b>1.3.1 Justificación Teórica</b> .....	5
<b>1.3.2 Justificación Metodológica</b> .....	5
<b>1.3.3 Justificación Práctica</b> .....	5
<b>CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	6
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	6
<b>2.1.1 Antecedentes internacionales</b> .....	6
<b>2.1.2 Antecedentes nacionales</b> .....	8
<b>2.1.3 Antecedentes regionales</b> .....	11
<b>2.1.4 Antecedentes locales</b> .....	12
<b>2.2 Bases teóricas de la investigación</b> .....	14
<b>2.2.1 Proceso Administrativo</b> .....	14
<b>2.2.2 Calidad</b> .....	16

2.2.2.1	Perspectivas, enfoque y dimensiones de la calidad .....	16
2.2.3	Calidad y cultura organizacional.....	17
2.2.4	La calidad, marketing y ventas.....	18
2.2.5	Calidad en los bienes y servicios .....	20
2.2.6	El servicio .....	21
2.2.7	Ciclo del servicio.....	21
2.3	Marco conceptual .....	22
2.3.1	Preservación del pescado fresco.....	22
2.3.2	Preservación del pescado salado .....	23
2.3.3	Glosarios de términos.....	24
<b>CAPÍTULO III.</b>	<b>HIPÓTESIS .....</b>	<b>26</b>
3.1	Hipótesis general .....	26
3.2	Hipótesis específicas .....	26
<b>CAPÍTULO IV.</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>27</b>
4.1	Diseño de investigación .....	27
4.1.1	Tipo de investigación.....	27
4.1.2	Nivel de investigación.....	27
4.2	Población y muestra .....	28
4.2.1	Población .....	28
4.2.2	Muestra.....	28
4.3	Definición y operacionalización de las variables .....	29
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
4.4.1	Técnicas .....	33
4.4.2	Instrumentos.....	33
4.5	Plan de análisis .....	33
4.6	Matriz de consistencia .....	34
4.7	Principios éticos.....	39
<b>CAPÍTULO V.</b>	<b>RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>40</b>
5.1	Resultados.....	40
A.	Del microempresario:.....	40
B.	De la gestión de calidad:.....	43
C.	De los procesos administrativos:.....	52

5.2	Análisis de resultados .....	65
5.3	Prueba de hipótesis.....	66
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>68</b>
6.1	Conclusiones .....	68
6.2	Recomendaciones .....	70
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>71</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>75</b>
1.-	Prueba de fiabilidad .....	75
2.-	Prueba de correlaciones .....	76
3.-	Cronograma .....	78
4.-	Presupuesto.....	80
5.-	Encuesta.....	81
6.-	Evidencia fotográfica de trabajo de campo.....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diferencias entre manufactura y servicio .....	22
Tabla 2: Definición y operacionalización de las variables .....	29
Tabla 3: Matriz de consistencia de la investigación.....	34
Tabla 4: ¿Cuál es la edad del microempresario?.....	40
Tabla 5: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	41
Tabla 6: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	42
Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	43
Tabla 8: ¿Conoce las necesidades de sus clientes? .....	44
Tabla 9: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	45
Tabla 10: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?.	46
Tabla 11: ¿Hace uso de herramientas de calidad? .....	47
Tabla 12: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios? .....	48
Tabla 13: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	49
Tabla 14: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?.....	50
Tabla 15: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	51
Tabla 16: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa? .....	52
Tabla 17: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	53
Tabla 18: ¿Utiliza herramientas de planeación? .....	54

Tabla 19: ¿Existe división del trabajo en su empresa?.....	55
Tabla 20: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo? .....	56
Tabla 21: ¿Existe organigrama y está publicado?.....	57
Tabla 22: ¿Tiene habilidades directivas?.....	58
Tabla 23: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa? .....	59
Tabla 24: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones? .....	60
Tabla 25: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa? .....	61
Tabla 26: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?.....	62
Tabla 27: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? .....	63
Tabla 28: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es: .....	64
Tabla 29: Cronograma de actividades .....	78
Tabla 30: Presupuesto general .....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Los elementos básicos del proceso administrativo .....	15
Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	40
Figura 3: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	41
Figura 4: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	42
Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	43
Figura 6: ¿Conoce las necesidades de sus clientes? .....	44
Figura 7: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	45
Figura 8: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? ..	46
Figura 9: ¿Hace uso de herramientas de calidad? .....	47
Figura 10: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios? .....	48
Figura 11: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	49
Figura 12: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? .....	50
Figura 13: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	51
Figura 14: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa? .....	52
Figura 15: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	53
Figura 16: ¿Utiliza herramientas de planeación? .....	54
Figura 17: ¿Existe división del trabajo en su empresa? .....	55

Figura 18: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo? .....	56
Figura 19: ¿Existe organigrama y está publicado? .....	57
Figura 20: ¿Tiene habilidades directivas? .....	58
Figura 21: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?59	
Figura 22: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones? .....	60
Figura 23: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa? .....	61
Figura 24: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?.....	62
Figura 25: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? .....	63
Figura 26: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es: .....	64

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

El presente estudio se enfoca en las micro y pequeñas empresas que existen en el distrito de Callería, de la ciudad de Pucallpa dedicadas a la comercialización de pescado fresco y salado que tienen como propósito llevar la disponibilidad de esta carne a mercados de destino nacional e internacional.

Gracias al turismo, muchas personas han tenido la oportunidad de saborear el pescado amazónico, llegando a apreciarlo y llegar a convertirse en importantes consumidores, situación que ha atraído el interés de restaurantes y supermercados de otras localidades.

De esta manera, las operaciones comerciales de estas mypes vienen contribuyendo a mejorar los mercados de productos pesqueros y acuícolas de la Amazonía, siendo además de Pucallpa otro referente la ciudad de Iquitos, en muchas de sus especies.

Debido a ese dinamismo empresarial, nace el interés de desarrollar el presente informe final que se enfocó en determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado, encontrando que existe tal relación entre las variables gracias al uso de la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson.

En la investigación se concluye que existen mypes del sector que requieren desarrollar la práctica de una gestión de calidad, pero antes deben implementar los procesos administrativos para una administración sólida, ambos aspectos estrictamente relacionados como ya se comprobó.

La metodología se caracterizó por ser del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño: no experimental, transversal y correlacional.

La investigación se justificó en el interés de contribuir con la mejora del nivel de competitividad de las mypes y asimismo, cumplir en su desarrollo con la rigurosidad académica que exige la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-  
ULADECH.

## **1.1 Planteamiento del problema**

De acuerdo a la información que maneja el Ministerio de la Producción, en Ucayali, se obtuvo en pescado salado 990 tn en el año 2018 menor a las 1,872 tn obtenidas en el año 2017 y respecto a pescado fresco, 2,988 tn en el 2018 y 3,587 tn, en el año 2017, quiere decir que la producción fue definitivamente menor, situación que podría deberse a varios factores, pudiendo citar un factor de gestión en las mypes de este rubro, que son 11 empresas.

La realidad que está presente y representa la problemática, es que muchas mypes comercializadoras de pescado fresco y salado ubicadas en el distrito de Callería no se gestionan con calidad y su administración carece de procesos administrativos, reduciendo su capacidad de desarrollo empresarial al coexistir con estas limitantes.

### **1.1.1 Caracterización del problema**

El estilo de venta de los productos frescos y salados se han realizado mayormente desde los mercados o directamente desde el puerto del Reloj Público, práctica antigua que caracterizó el desarrollo pesquero de nuestra ciudad y por la que muchas mypes continuaron en la práctica.

Pero con el correr de los años y debido a que existe el factor de estacionalidad de los ríos de la amazonia, como el Ucayali, la necesidad de conservar al pescado fresco y a los nuevos escenarios de demanda nacional e internacional, han obligado a las mypes del rubro desarrollar sus condiciones para mejorar su capacidad productivo y conservadora.

Sin embargo, siendo evidente la necesidad de acompañar este crecimiento operativo descrito con una gestión basada en la calidad, por el contrario, es

característico la ausencia de procesos administrativos que no favorece el desarrollo empresarial de estas microempresas.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿La gestión de calidad en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado del distrito de Callería se soportan en procesos administrativos eficaces?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en la mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre las dimensiones gestión de procesos y la administración mecánica (proceso planeación) en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019.
- Establecer la relación entre las dimensiones calidad de diseño de producto y la administración dinámica (proceso dirección) en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019.
- Establecer la relación entre las dimensiones de gestión de proveedores y la administración dinámica (control) en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019.

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

La investigación se justifica en los siguientes aspectos:

#### **1.3.1 Justificación Teórica**

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

#### **1.3.2 Justificación Metodológica**

La investigación se justifica porque se desarrolló bajo la metodología de la investigación científica del tipo cuantitativa y de diseño no experimental, transversal y correlacional.

#### **1.3.3 Justificación Práctica**

La presente investigación proporciona aportes que serán de aplicación en el corto y mediano plazo para las microempresas del sector pesca, generando así beneficios expresados en una gestión administrativa eficiente.

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

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

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

**Del Fante, M. & Ramírez, M. (2013).** En su tesis: “Propuesta de mejoras a la red de distribución de producto terminado en una empresa productora y distribuidora de alimentos en Venezuela”, para optar el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Católica Andrés Bello; cuyo objetivo general fue: proponer mejoras a la red de distribución de producto terminado en una empresa productora y distribuidora de alimentos en Venezuela. El tipo de investigación es descriptiva. El presente estudio, llegó a la conclusión, que fue posible desarrollar un modelo de simulación que representa el comportamiento de la red de distribución primaria de Alimentos, mediante la herramienta Arena 7.0, el cual tomaron como referencia el número de viajes expresos que realiza cada una de las plantas en un período de un mes. Posterior a la validación se realizó la propuesta de mejora en la cual se implementaron seis circuitos de flete de retorno lleno y se planteó la reorganización de la flota; dando como resultado un aumento estimado de 6% más de kilogramos movilizadas al mes, por tan solo 3% de incremento en gasto de transporte. Finalmente, el número total de viajes realizados al mes y un aumento estimado del 15,24 % en la eficiencia de uso de la flota primaria dio buenos resultados.

**Galeando, J. & Peña, E. (2011).** En su investigación: “Mejoramiento de los procesos administrativos en el área logística en el centro de distribución colombiana S.A.”; ubicado en Bogotá, para optar el título de Ingeniero Industrial en la Universidad libre de Colombia; tuvo por objetivo general: realizar un proceso de mejoramiento en el área administrativa logística para el centro de distribución Colombiana S.A. Bogotá, logrando de esta manera el mejoramiento de la calidad y servicio al cliente interno y externo. Como metodología, utilizaron el tipo de investigación descriptiva y cualitativa. En conclusión: durante el desarrollo del proyecto detectaron algunos

puntos claves para afianzar muchos procesos, así mostrar áreas de oportunidad para mejorar el servicio al cliente en el área logística, y tener una visión más clara de la funcionalidad de la empresa, saber que existen gastos que se pueden disminuir, y sobre todo que hay actividades que gracias a diferentes herramientas de apoyo se pueden hacer en menor tiempo, generando internamente y externamente beneficios mutuos entre colaboradores y emprendedores.

**Díaz, P. (2009).** En su tesis “Calidad y deterioro de platos (Sous Vide), preparados a base de carne y pescado y almacenados en refrigeración”, en la Universidad de Murcia, Departamento de tecnología de alimentos, nutrición y bromatología; cuyo objetivo general fue estudiar y mejorar la calidad de diversos platos preparados a base de carne y pescado, combinados con salsas, cocinados mediante la tecnología sous vide según prácticas industriales, destinados a ser comercializados como semi-conservas refrigeradas en sistemas de catering. El tipo de investigación es descriptiva. En conclusión: el método de envasado previo al cocinado está en el tiempo necesario para alcanzar la temperatura interna de pasteurización; ambos métodos de envasado garantizan que la carne en salsa se conserve en refrigeración durante un tiempo más que suficiente, para que los platos puedan ser procesados en sistemas de catering. Finalmente, el tratamiento sous vide resulta eficaz para conseguir una alta calidad sensorial inicial y una correcta pasteurización de carnes fibrosas, ricas en colágeno, como la carrillera de cerdo acompañadas de salsa vegetal.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Huamán, A. (2017),** en su tesis: “Propuesta de mejora para optimizar el proceso de preparación de pedidos de productos en el centro de distribución de la empresa DINET S.A., en el año 2017”, para optar el título profesional de Ingeniero

Industrial en la Universidad Privada del Norte; teniendo por objetivo general: eliminar el exceso de paradas innecesarias en el proceso de Picking para acrecentar la productividad del proceso de Picking en el almacén. El tipo de investigación que utilizaron es descriptivo. Finalmente, se concluye que mediante el diagrama de Pareto, diagrama de flujo, diagrama de análisis de valor agregado, la técnica de Brainstorming, el uso de indicadores y la aplicación de la metodología de MPE (mejoramiento de los procesos en la empresa), publicado por James Harrington, lograron recolectar, identificar, medir y cuantificar el proceso crítico seleccionado. Por otro lado, se viene usando el mismo proceso de otra sede, etc., estas causas afectan directamente la ejecución fluida del proceso de Picking; por lo que con ayuda de la técnica de Brainstorming se propone la creación de un nuevo proceso denominado “reabastecimiento y optimización”, con el fin de separar las actividades que no generan valor al proceso de Picking.

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

certificación del SGC basado en la norma ISO 9001. Finalmente, esto contribuirá a que toda la organización tenga conocimiento de los últimos documentos aprobados y de la actualización de los mismos, de esta manera se prevendrá el uso de documentos obsoletos.

**Espinoza, S. (2016).** En su tesis: “Estudio de prefactibilidad para la implementación de un centro de distribución para el abastecimiento de pescado congelado en Lima”, para optar el título de Ingeniero Industrial en la Pontificia Universidad Católica del Perú; su objetivo principal fue desarrollar un negocio el cual pueda facilitar el abastecimiento de pescado congelado a los mercados mayoristas pesqueros de Lima, mediante la preservación de pescado congelado en un almacén frigorífico que distribuirá exclusivamente a los mercados mayoristas. En su metodología emplearon el tipo de investigación descriptiva. Finalmente, se puede concluir que existe poca oferta debido a la alta inversión que realizan para implementar un almacén frigorífico y el poco espacio en zonas industriales en donde es más factible la implementación de un almacén de este tipo, para que las empresas tengan facilidades en el acceso y la distribución de sus productos.

**Costa, M & Denegrí, C. (2015).** En su tesis: “Evaluación de la gestión de la calidad y propuesta de mejora para la línea de harina de pescado de la empresa corporación Nutrimar S.A.C.”, para optar el título de Ingeniero pesquero en la Universidad Nacional Agraria la Molina; tuvo como objetivo general realizar un diagnóstico a la empresa Corporación Nutrimar S.A.C. según la NTP ISO 9001: 2009, para luego determinar y priorizar las principales deficiencias que evidenciaron en la gestión de la empresa. En su metodología, aplicaron el tipo de investigación descriptiva. Finalmente se concluye que en el análisis de puntos de control de defectos

se obtuvo 6 pcds, que se encuentran ubicados en las siguientes etapas del proceso: almacenamiento de materia prima, cocinado, secado, molienda y enfriado, pesado y envasado y almacenamiento producto terminado, las cuales deben tener un mayor control y vigilancia para que el producto sea de calidad.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Tuesta, D. & Vela, M. (2017).** En su tesis “Estudio de la gestión de la calidad en los procesos de producción de la empresa servicios industriales de la Marina Iquitos S.R.LTDA.,| periodo 2017”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Científica del Perú; cuyo objetivo general fue determinar el nivel de eficacia de la gestión de la calidad en los procesos de producción de la empresa servicios industriales de la Marina Iquitos S.R.LTDA., periodo 2017. Como metodología, utilizaron el tipo cuantitativo. Finalmente, se concluye que la gestión de la calidad de los recursos utilizados en los procesos de producción de la empresa en estudio, se viene realizando de manera eficaz, verificándose que la empresa determina criterios de evaluación y selección de personal; además mide el nivel de competencia actual, requerido y esperado a través de su plan de capacitación anual, también dispone de edificaciones y talleres especializados, para la realización de los trabajos de producción; asimismo determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto mediante su proceso de seguridad y salud ocupacional (P24) y su proceso de gestión ambiental (P25).

**Mideyro, E. (2016).** En su tesis “Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las mypes del sector comercialización - rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjuí, 2015”, para optar el título

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

**Rettis, J. (2016).** En su tesis “Evaluación del volumen de captura de peces de consumo humano en la laguna Imiría, Pucallpa-Perú”, para optar el título de Ingeniero en Ecología de bosques tropicales en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; tuvo por objetivo evaluar el volumen de captura de peces de consumo humano en la laguna Imiría. El tipo de investigación es descriptiva. Se concluye con el manejo, control y vigilancia de pesca implementado en la laguna Imiría, se puede deducir que el recurso pesquero se está incrementado, debido al monitoreo que realizan los responsables de pesca de cada comunidad, impidiendo de esa forma el ingreso de pescadores ilegales al área.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Bayona, M. (2018).** En su tesis “Procesos administrativos y capacidad de respuesta en Industrias JHOMERON SA, Pucallpa, año 2018.” para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de empresas en la Católica Los Ángeles

Chimbote; su objetivo general fue conocer la relación que existe en los procesos administrativos y capacidad de respuesta en la industria JHOMERON S.A.; donde utilizaron el tipo de investigación descriptiva. En conclusión, los procesos administrativos son una fuente indispensable para el bienestar de la empresa, y así sus trabajadores realizarán sus labores eficientemente; como también la dimensión de planificación con la calidad de servicio del personal de la empresa. Finalmente, la dirección del personal con la adaptación al cambio del personal de la empresa, será muy satisfactorio.

**Huamán, A. (2016).** En su tesis “Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, año 2016”, para obtener el título de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general: describir las principales características del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, año 2016. Su investigación fue cuantitativo-descriptivo. Se concluye que según los resultados más relevantes de las Mypes encuestadas, el 80% difunde su visión y misión; sin embargo más de la mitad desconoce el objetivo general de la empresa, el 80% promueve parcialmente el código de ética, el 53% fomentan la integración de su personal y favorecen al clima laboral, estos resultados indican que entre el empresario-propietario y trabajadores no existe una buena relación, evidenciándose un ambiente de control débil, porque muchos trabajadores no conocen las normas de control, ni mucho menos pone en práctica el código de ética de la empresa, por lo tanto se les recomienda fortalecer positivamente estos aspectos.

## 2.2 Bases teóricas de la investigación

### 2.2.1 Proceso Administrativo

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

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

1. **Planificación:** planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Asimismo, la planificación produce una imagen de las circunstancias futuras deseables, dados los recursos actualmente disponibles.
2. **Organización:** es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros.
3. **Dirección:** implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. De hecho la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes

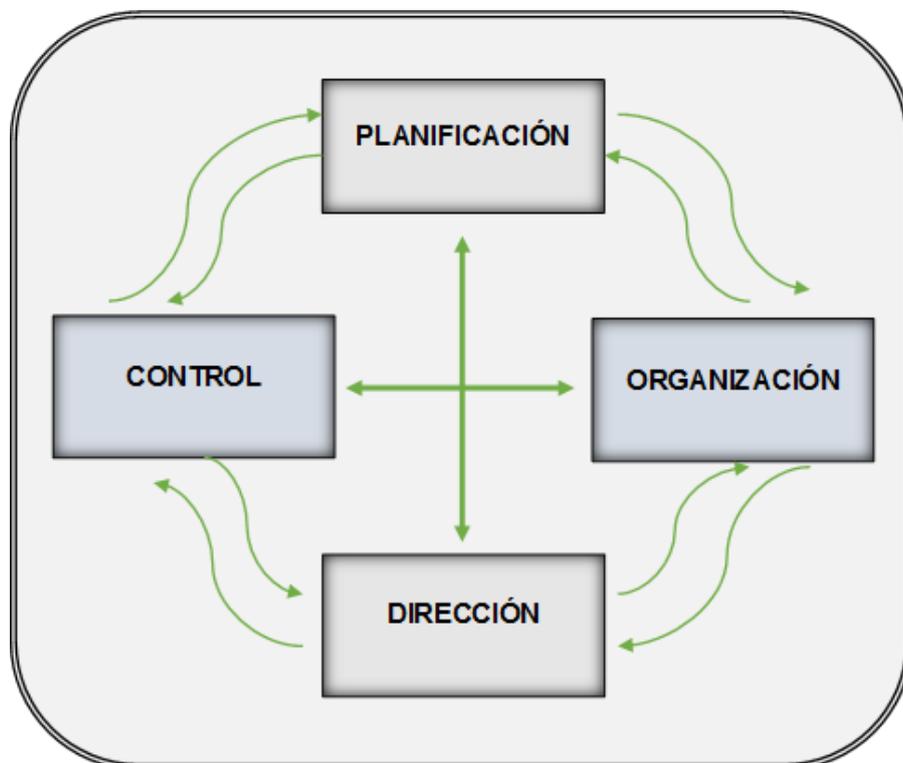
dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización.

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

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

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

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



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

### 2.2.2 Calidad

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

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

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

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

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

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

- **Perspectiva externa:** asumiendo que existe un alto grado de rivalidad, en el mercado y un fuerte ritmo de cambios en los gustos de los consumidores; la calidad se centra en el cliente.
- **Perspectiva interna:** bajo el supuesto de que la empresa ofrece bienes y/o servicios que interesan al mercado; enfoca la calidad en la eficiencia de los costos y la productividad.

- **Perspectiva global:** abarca las dos anteriores a fin de satisfacer las necesidades del cliente con criterios de productividad.

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

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

### 2.2.3 Calidad y cultura organizacional

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

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

- *Como comportamiento social:* abarca los hábitos, valores y actitudes que conforman las costumbres de una sociedad.
- *Como aprendizaje:* porque la cultura es aprendida,
- *Como historia:* el pasado es gran importancia para el estudio de la cultura.

- *La manera tradicional de hacer las cosas:* los métodos de trabajo, los enfoques de producción, etc., son costumbres heredadas que forman parte fundamental de lo que se considera cultura.
- *Característica de una sociedad determinada:* cada sociedad tiene su cultura.

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

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

Para la Asociación Americana de Marketing, la calidad es una función de las organizaciones y un conjunto de procesos para crear, comunicar y entregar valor a los clientes, y para gestionar las relaciones con los clientes, mediante procedimientos que beneficien a la organización y a todos los interesados (AMA, 2009).

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

John Fraser-Robinson en su libro *El marketing de calidad total*, apunta: “Actuar en calidad, para los que se dedican a las ventas, es una tarea de gigantes. La venta ha sido orientada de forma cuantitativa desde el principio de los tiempos. Más

aún, en los últimos 40 años ha estado obsesionada por la cantidad. Esta obsesión ha conducido a prácticas y normas de muy difícil justificación”. ¿Cuáles principios hay que aprender de la calidad y aplicarlos a las ventas para superar esa “**obsesión por la cantidad**”? Estos son los cinco siguientes:

- 1. Orientación hacia el cliente.** Peter Drucker<sup>1</sup> dijo al respecto que los resultados se encuentran fuera de la empresa, en el mercado, donde se hallan los clientes que demandan determinados bienes o servicios. Dentro de la empresa no existen resultados, solo costos; los clientes son la razón de ser de la empresa y quienes plantean las prioridades.
- 2. Decisiones con base en los hechos.** El vendedor no debe partir de supuestos, prejuicios, creencias e ideas que tienen como origen su ego, hábitos y conocimientos, sino de una investigación o estudio de mercado.
- 3. Orientación hacia los procesos.** Los resultados en ventas no se obtienen luego de aplicar una técnica de ventas; no se puede negar que siempre se podrá conseguir alguna venta aplicando aquellas. Los resultados de alto rendimiento se obtienen siguiendo un proceso previamente diseñado, conformado por una serie de actividades, cada una con determinado propósito.
- 4. Mejora continua.** Que no es otra forma de decir, aprendizaje permanente. En la medida que se aprenden más principios de ventas dan cuenta de la forma limitada con que se desarrolla la actividad de ventas.

---

<sup>1</sup> Drucker, P (2013). La gerencia. Tareas, responsabilidades y prácticas. España: Editorial El Ateneo.

**5. Participación de todos.** Los vendedores tienen que aprender a ver a su empresa como “un equipo de equipos”; el área de ventas es un equipo que pertenece a un equipo mayor que es la empresa. Entonces, no hay que estar en conflicto con otras áreas de la empresa, sino, por el contrario, coordinar y armonizar la actividad con ellas, porque de eso depende que puedan cumplirse los compromisos asumidos con los clientes.

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

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

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

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

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

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

#### **2.2.6 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.

#### **2.2.7 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:** elaboración propia

## 2.3 Marco conceptual

### 2.3.1 Preservación del pescado fresco

En la Amazonía peruana se emplean dos formas de preservación del pescado fresco: una, que trata de mantener el pescado con todas sus características iniciales de frescura, lo que se da específicamente en la pesca artesanal y otra, mediante la conservación por refrigeración, que es característica de la pesquería comercial.

## **1. Pescado fresco a bordo**

Se da específicamente en la pesca de tipo artesanal, cuyas zonas de pesca están relativamente cerca al lugar de desembarque, aproximadamente de 2 a 4 horas en canoa y botes, donde para mantener el pescado con sus características de frescura durante el tiempo que dura las operaciones de captura y el transporte se utilizan artificios simples pero muy prácticos y efectivos a nivel de pesca menor.

## **2. Pescado fresco refrigerado**

Se da estrictamente en pesca de tipo comercial; se observó en los ríos Ucayali, Marañón, Huallaga y Amazonas, en las embarcaciones denominadas ‘congeladoras’, que tienen que desplazarse a distantes zonas de pesca.

Sus características principales son:

- **Especies de mayor utilización:** Boquichico, palometa, sábalo, mojarra, gamitana, lisa, yahuarachi, llambina, dorado, corvina y sardina.
- **Sistema de transporte:** En botes “congeladores”.

**Lugares de comercialización:** Yurimaguas, Pucallpa, Nauta e Iquitos.

- **Tipo de refrigeración:** Refrigerado con hielo en trozos, que debe ser reemplazado en sus capas superficiales cada 2 días.

### **2.3.2 Preservación del pescado salado**

El pescado, como todos los alimentos, contiene agua, siendo común observar que los que más rápidamente se deterioran son precisamente los que tienen alto contenido acuoso. Por eso, cualquier proceso que reduzca su contenido de humedad

tendrá un efecto importante de conservación, debido a que las bacterias presentes en el mismo, tendrán menos agua disponible para su supervivencia.

Sus características principales son:

- Tipo de corte. Es longitudinal, por el dorso (corte mariposa), desde la cabeza a la cola.
- Forma de eviscerado y lavado. Las vísceras son eliminadas manualmente y para ayudar a la penetración de la sal se hace con el cuchillo incisiones superficiales a lo largo de los músculos. La limpieza de los residuos de sangre y mucus se hace con la misma agua del río.
- Especies utilizadas: Boquichico, yahuarachi, lisa, sábalo y paiche.
- Insumos utilizados: Sal y hojas (bijao y pan de árbol).
- Forma de utilización de la sal. Existen variaciones de acuerdo al tiempo que se quiera preservar; así, trabajando con 100 kg. de pescado, se utiliza 50 kg. De sal para una duración de cuatro (4) meses; para tres (3) meses se usa 40 kg. De sal y para dos (2) meses o menos 25 kg.
- Forma de secado. Se hace por exposición al sol, en cordeles, plataformas de madera o troncos de árboles., En esta etapa, el pescado es guardado durante la noche para preservar lo de la lluvia y/o evitar pérdidas.
- Tiempo de conservación en sal. Un día.

### 2.3.3 Glosarios de términos

- **Administradores:** personas que llevan a cabo la tarea y las funciones de administrar en cualquier nivel y en cualquier tipo de empresa.

- **Benchmarking:** es la comparación de procesos y resultados que representan las mejores prácticas y los mejores desempeños para actividades similares, dentro o fuera del sector empresarial al que pertenece la organización.
- **Cadena de valor:** la cadena de valor desagrega a la empresa en sus actividades estratégicas relevantes para comprender el comportamiento de los costos y las fuentes de diferenciación existentes y potenciales.
- **Cultura organizacional:** patrón general de conducta, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.
- **Efectividad:** es la suma de la eficacia más la eficiencia.
- **Eficacia:** consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.
- **Eficiencia:** logro de los fines con la mejor cantidad de recursos; el logro de los objetivos al menor costo.
- **Planificación:** es el proceso racional de previsión, estructuración, diseño y asignación óptima de recursos de las organizaciones, para que alcancen resultados en un tiempo y espacio dado.
- **Principio:** verdad fundamental o que en un momento determinado se considera como tal, que explica, las relaciones entre dos o más grupo de variables, por lo general una dependiente y otra independiente, propósito, animo o de intención de hacer o no una cosa.
- **Procedimiento:** es un ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en la mype del sector pesca, comercialización de pescados - Callería, 2019.

### **3.2 Hipótesis específicas**

- La ejecución de las actividades planificadas en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado del distrito de Callería se realiza con el uso de herramientas de calidad.
  
- Una gerencia con dominio de habilidades directivas lleva adelante la adopción los cambios y aplicación de las mejores prácticas de gestión en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019.
  
- Establecer políticas de calidad y cumplimiento a los proveedores está relacionado a directivas emanadas de un sistema de control en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Diseño de investigación

El diseño se compone de las siguientes características:

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables. (Tamayo, 2014).
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado. (Tamayo, 2014).
- **Correlacional:**  
Tiene con fin conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables. (Hernández, 2015).

#### 4.1.1 Tipo de investigación

##### **Cuantitativa:**

En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. (Hernández, 2014)

#### 4.1.2 Nivel de investigación

##### **Descriptiva:**

Consiste en comprender, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos (Tamayo, 2014).

##### **Correlacional:**

Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos. (Hernández, 2015).

## 4.2 Población y muestra

### 4.2.1 Población

La población está conformada por las micro y pequeñas empresas del sector pesca, dedicadas a la comercialización de pescado fresco y salado, ubicados en el distrito de Callería, 2019.

Para determinar la cantidad de estos negocios activos y formales en la comercialización, se tuvo como fuentes de información a:

- Municipalidad Provincial de Coronel Portillo
- Ministerio de la Producción-PRODUCE
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria

El número que se determinó fue de 49 mypes registradas entre activas y no activas.

### 4.2.2 Muestra

Con la finalidad de establecer la muestra efectiva, se realizó un trabajo de campo para identificar aquellas que están en funcionamiento y tienen un posicionamiento logrado en el mercado, identificando a 11 mypes y determinando por conveniencia para la investigación incluirlas, tal como se muestra en el cuadro adjunto:

Nº	ALMACENES/COMERCIALES	PROPIETARIO	DIRECCIÓN	ACOPIO Semanal/Saco(80KG)
1	Almacenes El Amigo	James Arbildo Suarez	Jr. 9 Dcbre./Jr.Uc.	6
2	Comercial Jiménez	Julio Jiménez Chanta	Jr. 9 Dcbre.Nº507.	5
3	Almacenes Bella Durmiente	Daniel Córdova Pablo	Jr. 9 Dcbre.Nº525.	5
4	Productos de la Región NISSI	Walter Reynoso Cueva	Jr. 9 Dcbre.Nº531.	6
5	Comercial Ticher	Alberto Armas Montes	Jr. 9 Dcbre.Nº543.	4
6	Comercial Lavaroni	Leonor Chávez De Armas	Jr. 9 Dcbre.Nº543-B.	4
7	Comercial Inquieto	Erlan Barbaran Gonzales	Jr. 9 Dcbre.Nº543-C.	4
8	Almacenes Michel	Michel Fuero Charnamonte	Jr. 9 Dcbre.Nº557.	6
9	Comercial Santa Catalina	Pedro Jiménez Chanta	Jr. 9 Dcbre.Nº557-B.	15
10	Comercial Arturo	Ricardo Arturo Gonzales	Jr. 9 Dcbre.Nº546.	4
11	Comercial Miguel	Miguel Caballero	Jr. 9 Dcbre.Nº550.	4

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

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

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
<b>Gestión de calidad</b>	Son una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. <b>Autor:</b> Dan Ciampa (1993)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad. <b>Autor:</b> Benzaquen De Las Casas (2019).	<b>Enfoque en el cliente</b>	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	<b>Nominal</b>
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	<b>Nominal</b>
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	<b>Nominal</b>
			<b>Gestión de procesos</b>	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	<b>Nominal</b>
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	<b>Nominal</b>

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

<b>Procesos administrativos</b>	El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí.  <b>Autor:</b> Luna Gonzales (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.  <b>Autor:</b> Luna Gonzáles (2013).	<b>Administración Mecánica</b>	Planificación	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	<b>Nominal</b>
					¿Utiliza herramientas de planeación?	<b>Nominal</b>
				Organización	¿Existe división del trabajo en su empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	<b>Nominal</b>
					¿Existe organigrama y está publicado?	<b>Nominal</b>

			<b>Administración Dinámica</b>	Dirección	¿Tiene habilidades directivas?	<b>Nominal</b>
					¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	<b>Nominal</b>
				Control	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	<b>Nominal</b>
					¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	<b>Nominal</b>

**Fuente:** elaborado por Fredi Rojas Del Águila

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

### **4.4.1 Técnicas**

**Morone, G. (2016)**, indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación. (p.150)

Para la investigación se hizo uso de las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Entrevista

### **4.4.2 Instrumentos**

Para **Briones, G. (2016)**, los instrumentos son los medios materiales 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.

Se utilizó un cuestionario estructurado de 25 preguntas, el cual está contenido en una encuesta y se adjunta en el presente informe final.

## **4.5 Plan de análisis**

Los datos recogidos en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24, apropiado para estadística e investigación.

#### 4.6 Matriz de consistencia

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

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y	<b>Formulación</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Gestión de Calidad (variable dependiente)</b>	Enfoque en el cliente	Mejora continua	Cuantitativa	<b>Tipo</b>  <b>Población</b>  Las fuentes de investigación elegidas son:  • Municipalidad Provincial de Coronel Portillo  • Ministerio de la producción.
	¿La gestión de calidad en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado del distrito de Callería se soportan en procesos	Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado			Satisfacción		
						Retroalimentación		
					Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos		
						Herramientas de calidad		
					Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación		
						Gestión de información		
						Benchmarking		

salado - Callería, 2019.	- administrativos eficaces?	y salado - Callería, 2019	fresco y salado - Callería, 2019		Gestión de proveedores	Selección		<ul style="list-style-type: none"> <li>• SUNAT</li> </ul> <p>Según registros se identifica a 49 formales entre activas y no activas.</p>
		<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		<b>Procesos administrativos (variable independiente)</b>	Administración Mecánica	Planificación	<b>Nivel</b>
		- Identificar la relación entre las dimensiones gestión de procesos y la administración mecánica (proceso planeación) en	- La ejecución de las actividades planificadas en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado del distrito de				Descriptiva-correlacional	Se identifica a 11 mypes activas y se toma como muestra por conveniencia.
						Organización	<b>Diseño</b>	<b>Técnicas</b>
							No experimental,	- Entrevista

		<p>las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019.</p> <p>- Establecer la relación entre las dimensiones calidad de diseño de producto y la administración dinámica (proceso dirección) en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado</p>	<p>Callería se realiza con el uso de herramientas de calidad.</p> <p>- Una gerencia con dominio de habilidades directivas lleva adelante la adopción los cambios y aplicación de las mejores prácticas de gestión en las mypes del sector pesca, comercializaci</p>				transversal y correlacional.	
								- Encuesta
								<b>Instrumento</b>
								Cuestionario de 25 preguntas
								<b>Análisis de datos</b>
					Administración Dinámica	Dirección		Mediante el análisis descriptivo y uso del software IBM
						Control		

		<p>fresco y salado - Callería, 2019.</p> <p>- Establecer la relación entre las dimensiones de gestión de proveedores y la administración dinámica (control) en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019.</p>	<p>ón de pescado fresco y salado - Callería, 2019.</p> <p>- Establecer políticas de calidad y cumplimiento a los proveedores está relacionado a directivas emanadas de un sistema de control en las mypes del sector pesca, comercializaci</p>					<p>SPSS Statistics versión 24.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	------------------------------------

			ón de pescado fresco y salado - Callería, 2019.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Fuente:** elaborado por Fredi Rojas Del Águila

#### 4.7 Principios éticos

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

El presente informe en todo su desarrollo se rigió a lo dispuesto en el código de ética para la investigación de la universidad Católica Uladech<sup>2</sup>:

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

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

---

<sup>2</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

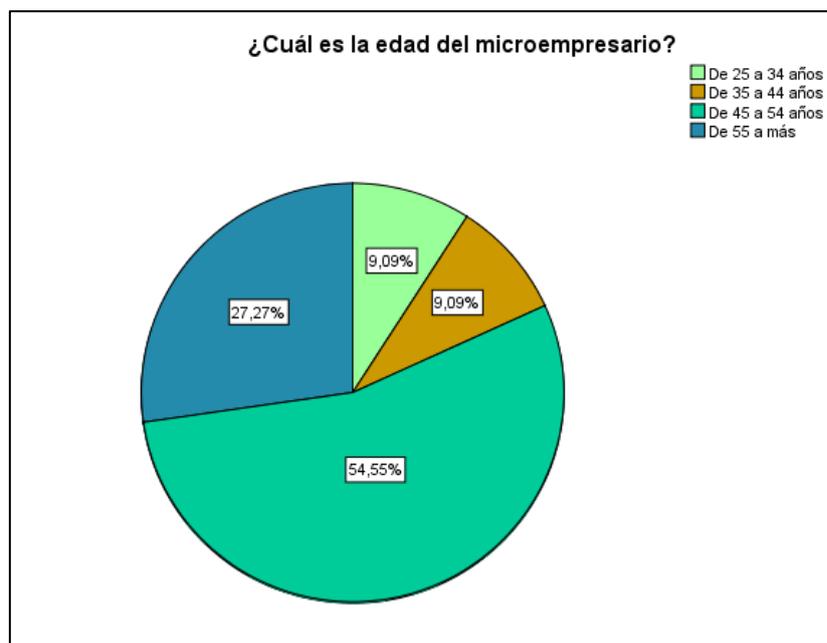
#### A. Del microempresario:

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 25 a 34 años	1	9,1	9,1	9,1
	De 35 a 44 años	1	9,1	9,1	18,2
	De 45 a 54 años	6	54,5	54,5	72,7
	De 55 a más	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 4

#### DESCRIPCIÓN:

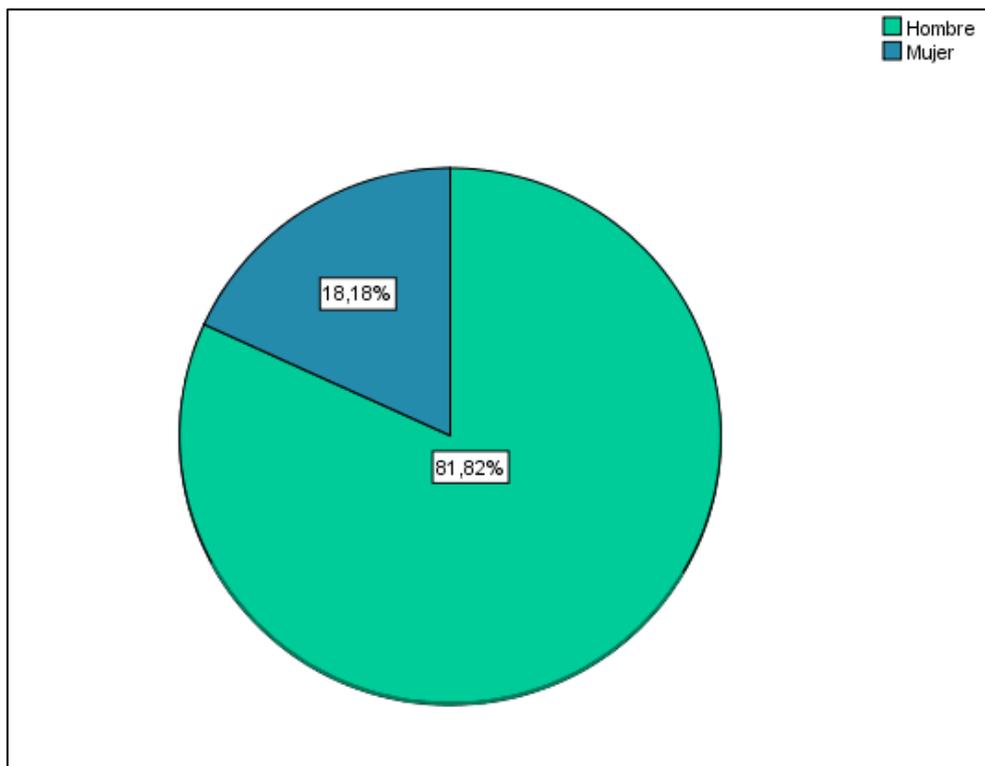
De la encuesta realizada a los microempresarios de la muestra, observamos que son de la edad de 25 a 34 años el 9.1%, de 35 a 44 años el 9.1 %, de 45 a 54 años el 54.5% y de 55 a más el 27.3% respectivamente.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	9	81,8	81,8	81,8
	Mujer	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 5

**DESCRIPCIÓN:**

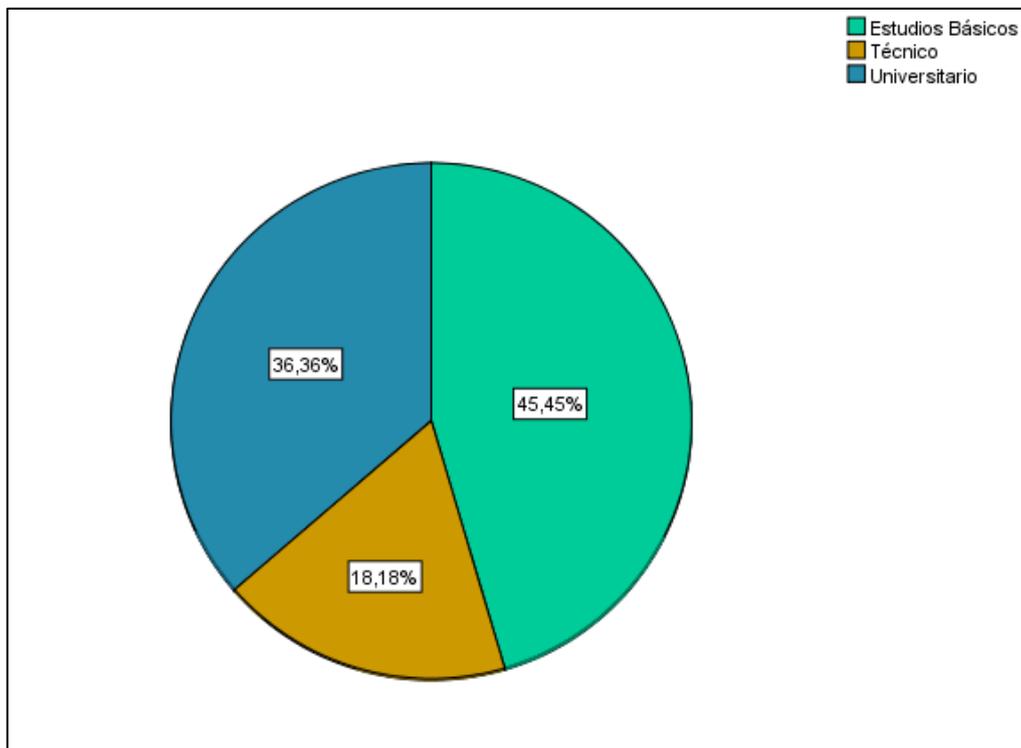
Se observa que en la muestra de la investigación, los hombres resaltan por ser mayoría con 81.8% que dirigen las mypes del rubro de comercialización de pescado. Mientras que las mujeres representan un 18.2%

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	5	45,5	45,5	45,5
	Técnico	2	18,2	18,2	63,6
	Universitario	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 6

**DESCRIPCIÓN:**

Según los resultados obtenidos de la investigación, los microempresarios de las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado, el 45,5% tienen “estudios básicos” y 18,2% “técnicos”, este resultado puede representar las razones de un limitado conocimiento en la aplicación de planes de mejora o cambios.

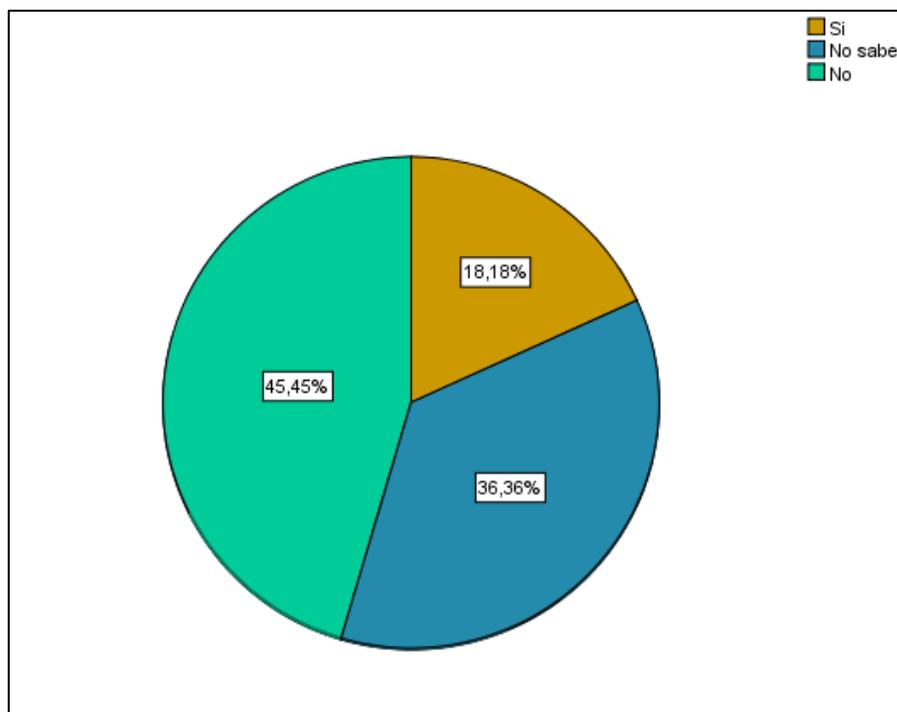
**B. De la gestión de calidad:**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	18,2	18,2	18,2
	No sabe	4	36,4	36,4	54,5
	No	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 7

**DESCRIPCIÓN:**

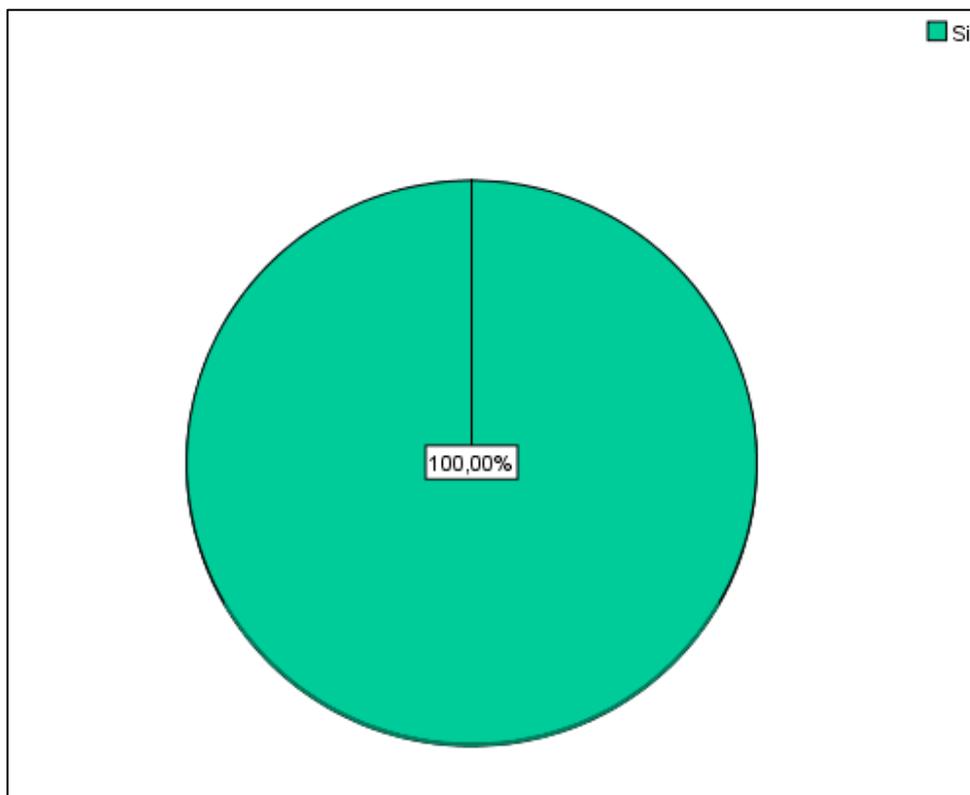
En la encuesta realizada a los microempresarios, se halla que cinco mypes no se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua y cuatro “no sabe” de políticas de calidad. Dejando entrever un desconocimiento de prácticas o herramientas de gestión de calidad. Lo cual resulta en una limitación.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 8

**DESCRIPCIÓN:**

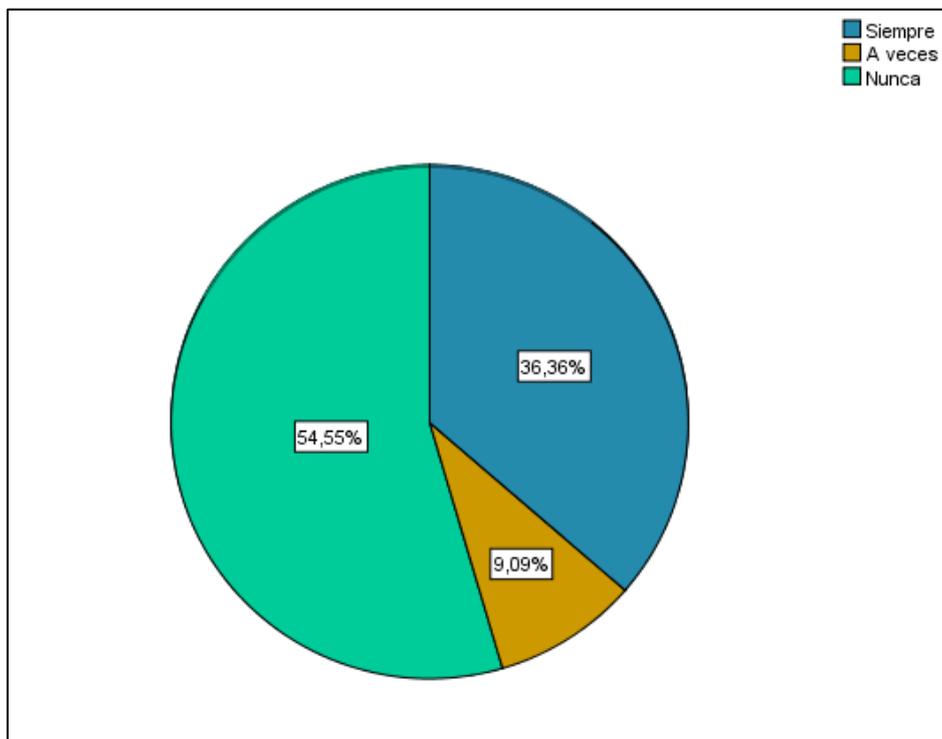
De acuerdo con la investigación realizada, el 100% de los microempresarios indica que conoce las necesidades de sus clientes. Este resultado provendría, de un análisis previo de identificación de necesidades dirigidas a mejorar la calidad y el servicio.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	36,4	36,4	36,4
	A veces	1	9,1	9,1	45,5
	Nunca	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 9

### **DESCRIPCIÓN:**

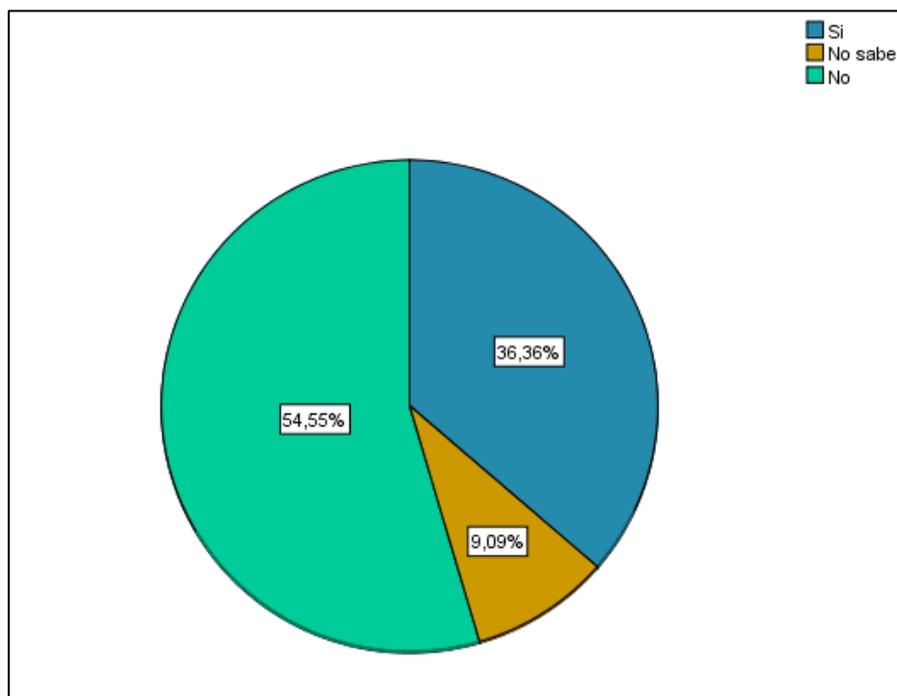
Un particular hallazgo en la muestra es que la mayoría (54,5%) de los microempresarios del sector pesca, no han realizado encuestas de satisfacción al cliente, evidenciando que no existe la prioridad de conocer el nivel de satisfacción de sus clientes. Este enfoque debe ser desarrollado para direccionar nuevas acciones.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	36,4	36,4	36,4
	No sabe	1	9,1	9,1	45,5
	No	6	54,5	54,5	100,0
Total		11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 10

### **DESCRIPCIÓN:**

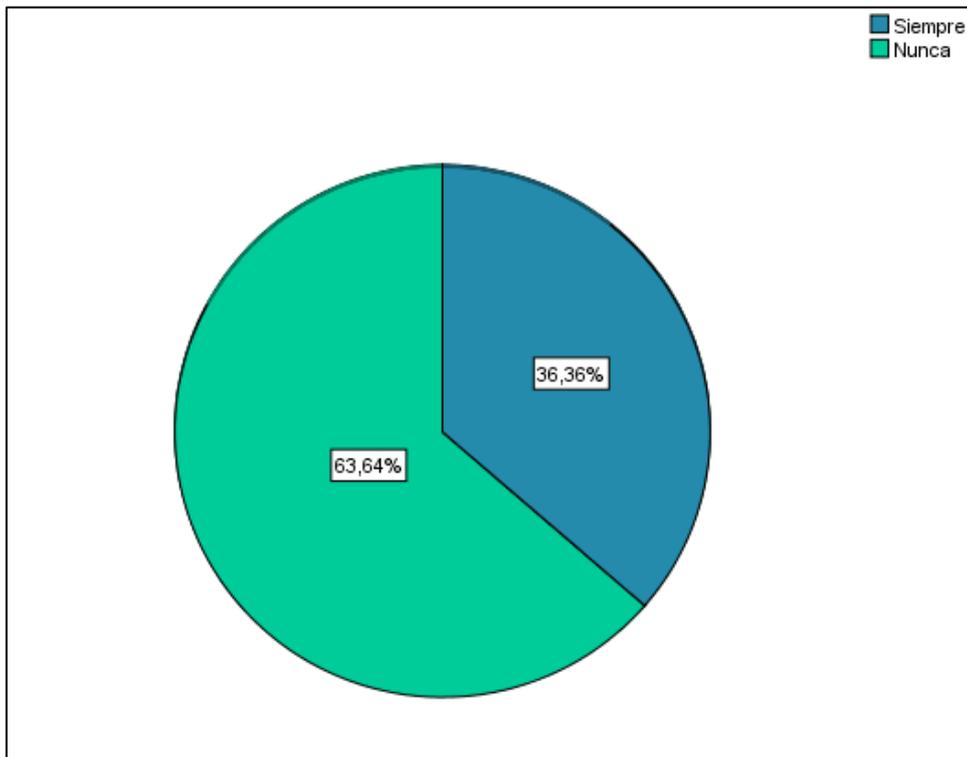
Según resultados de las encuestas realizados a los microempresarios del sector pesca la mayoría (54.5%) no cuenta con mecanismo para generar valor agregado y mejora de procesos. Esto se debe al desconocimiento de conceptos y técnicas de gestión.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	36,4	36,4	36,4
	Nunca	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 11

**DESCRIPCIÓN:**

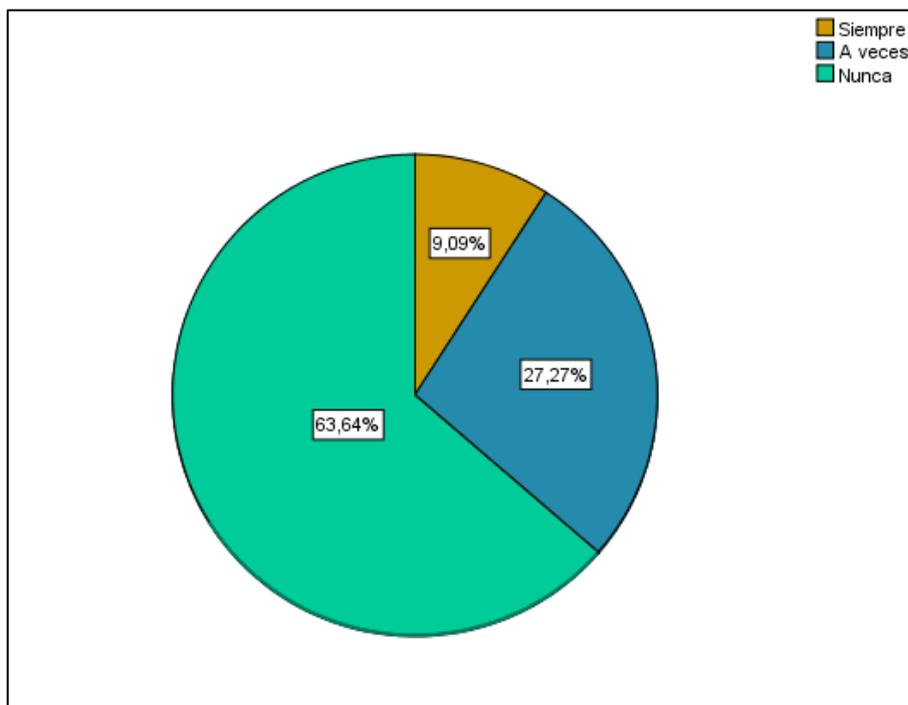
En la investigación realizada a los microempresarios del sector pesca, da como resultado que la mayoría (63.6%) no hace uso de las herramientas de calidad dentro de su gerencia por desconocimiento de su aplicación. Sólo el 27,3% realiza su uso en la administración.

**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	1	9,1	9,1	9,1
	A veces	3	27,3	27,3	36,4
	Nunca	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 12

### **DESCRIPCIÓN:**

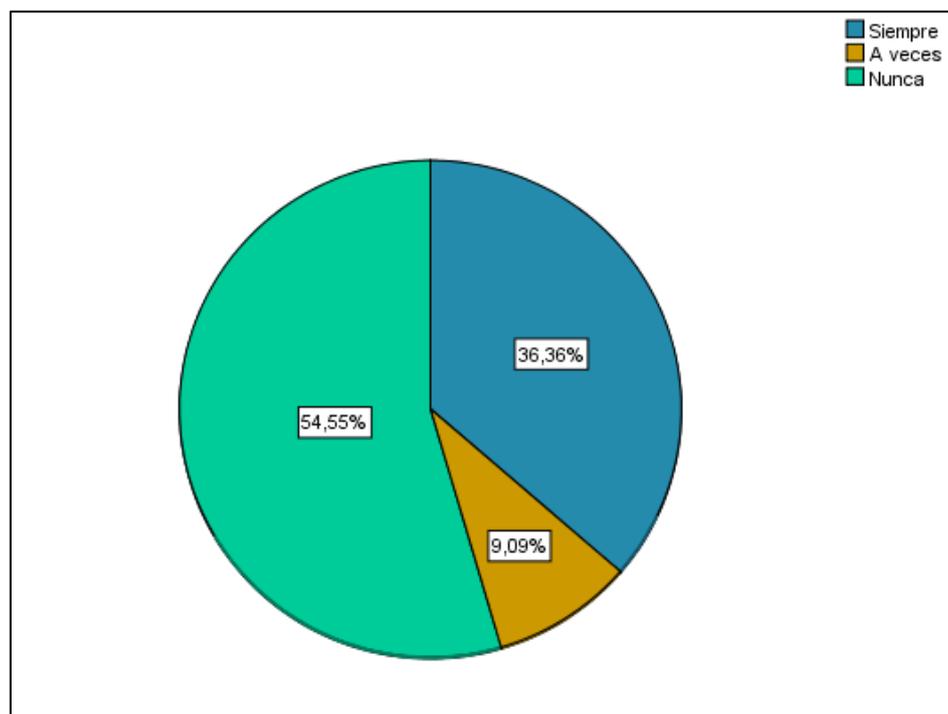
Los resultados revelados por la investigación de la muestra son alarmantes ya que la mayoría (63.6%) de microempresarios no recoge las sugerencias de sus clientes o de áreas internas, esto produce que se dificulte el proceso de mejora del servicio o producto para sus clientes.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	36,4	36,4	36,4
	A veces	1	9,1	9,1	45,5
	Nunca	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 13

### **DESCRIPCIÓN:**

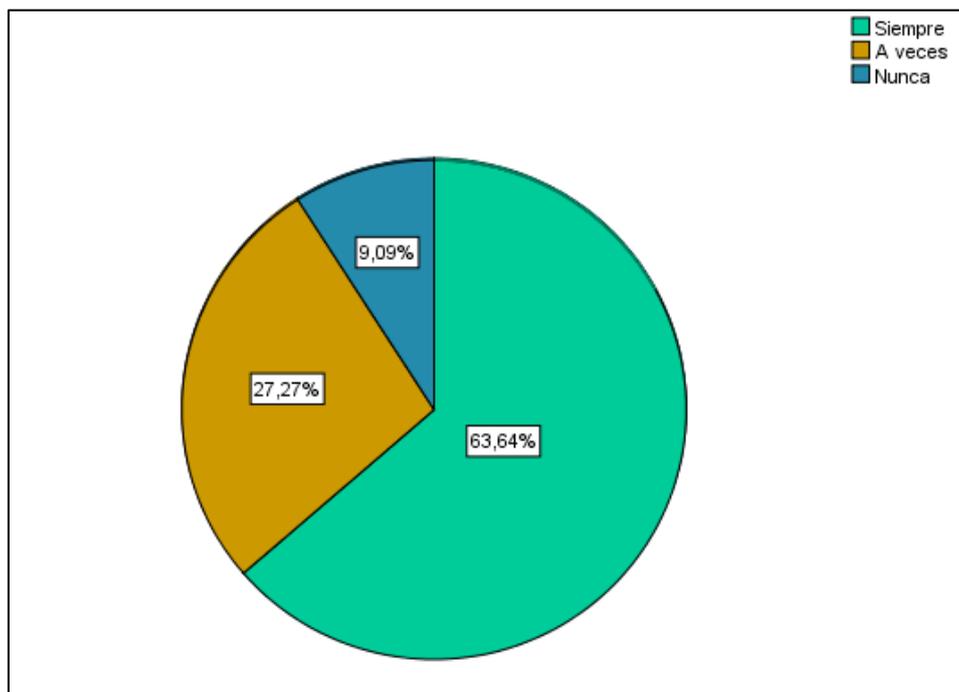
Según conceptos básicos de gestión indica que es importante la comunicación y considerar las opiniones internas de la organización. Sin embargo, en la investigación el 54.5% de las mypes encuestadas indican que “nunca” lo realiza y solo el 36.4 % “siempre” lo realiza esto ayudaría a la organización hacer mas efectiva y eficiente.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	63,6	63,6	63,6
	A veces	3	27,3	27,3	90,9
	Nunca	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 14

**DESCRIPCIÓN:**

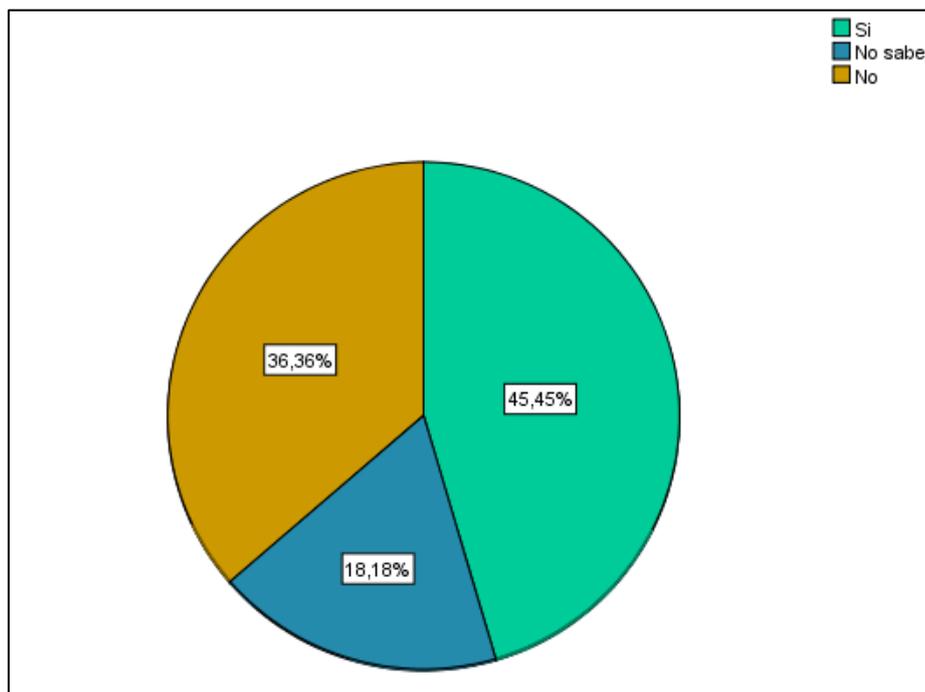
De acuerdo con la información recopilada en la investigación, las mypes del sector pesca, indica que el 63.6% “siempre” realiza las comparaciones o benchmarking de las formas de trabajo de otras empresas; con el propósito de mejorar el servicio a sus clientes.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	45,5	45,5	45,5
	No sabe	2	18,2	18,2	63,6
	No	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 15

**DESCRIPCIÓN:**

Según se observa en la tabla, cinco mypes del sector pesca, cuentan con un protocolo basado en calidad y precio en su relación con sus proveedores; el 18.2% “no sabe” y 36.4% “no” tiene, esto se debe a la falta de conocimiento de protocolo de calidad.

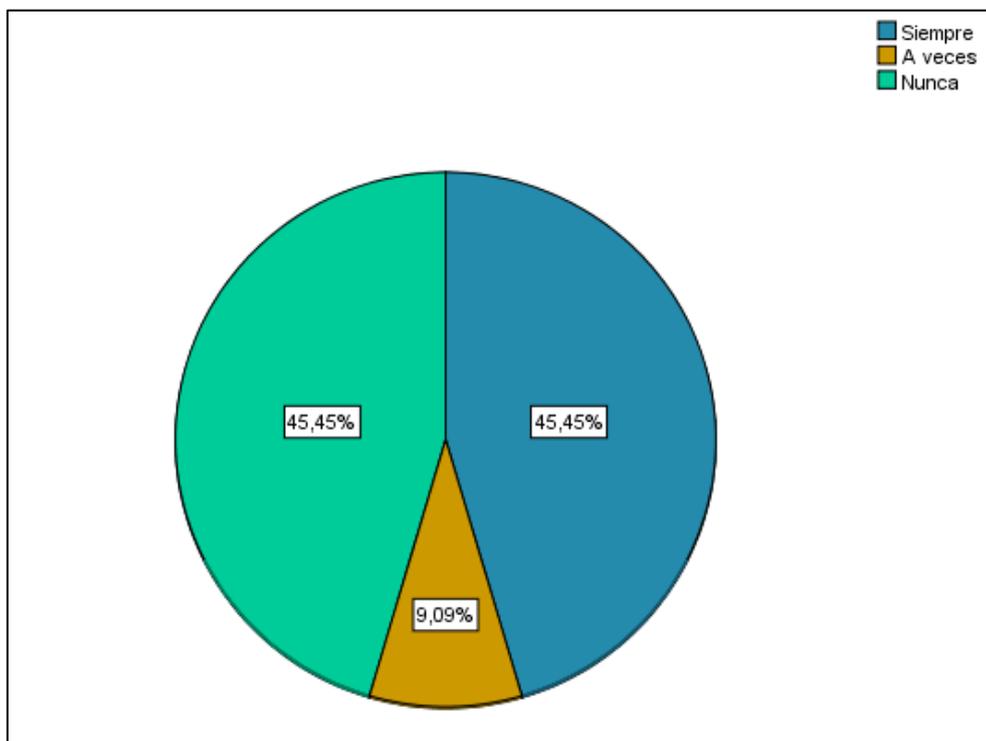
C. De los procesos administrativos:

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	45,5	45,5	45,5
	A veces	1	9,1	9,1	54,5
	Nunca	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 16

**DESCRIPCIÓN:**

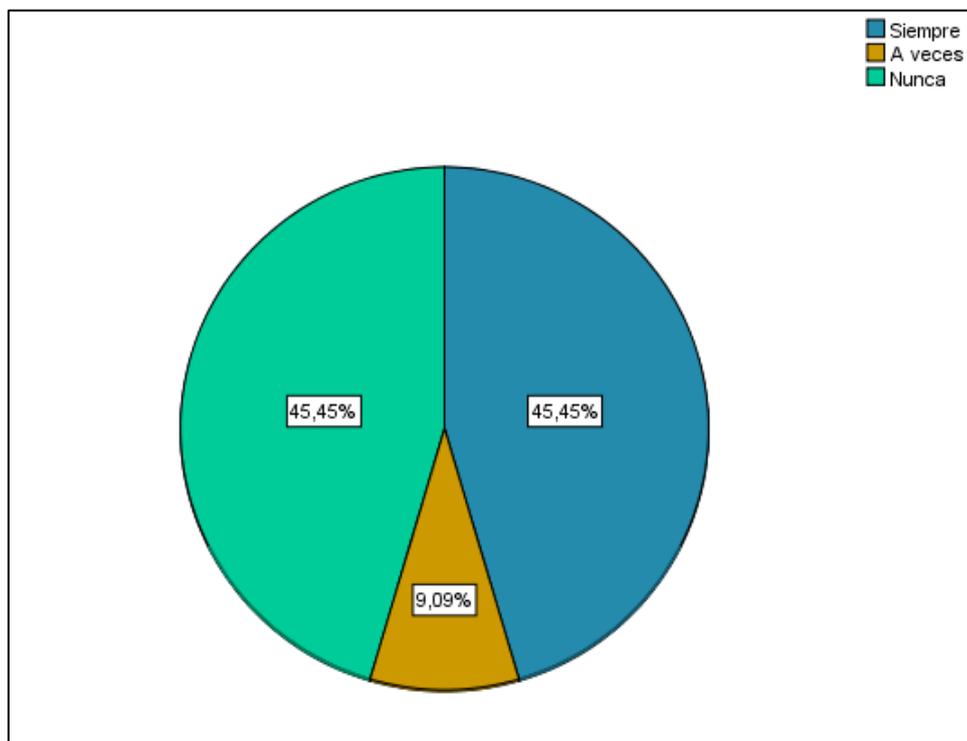
Un importante 45,5% de los microempresarios siempre realiza el plan de actividades de su empresa, ya que es conveniente y eficaz identificar cada una de las tareas de la organización para así alcanzar sus objetivos propuestos y mejorar la productividad. Sin embargo, el 45,5% no utiliza esta herramienta de la administración.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	45,5	45,5	45,5
	A veces	1	9,1	9,1	54,5
	Nunca	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 17

### **DESCRIPCIÓN:**

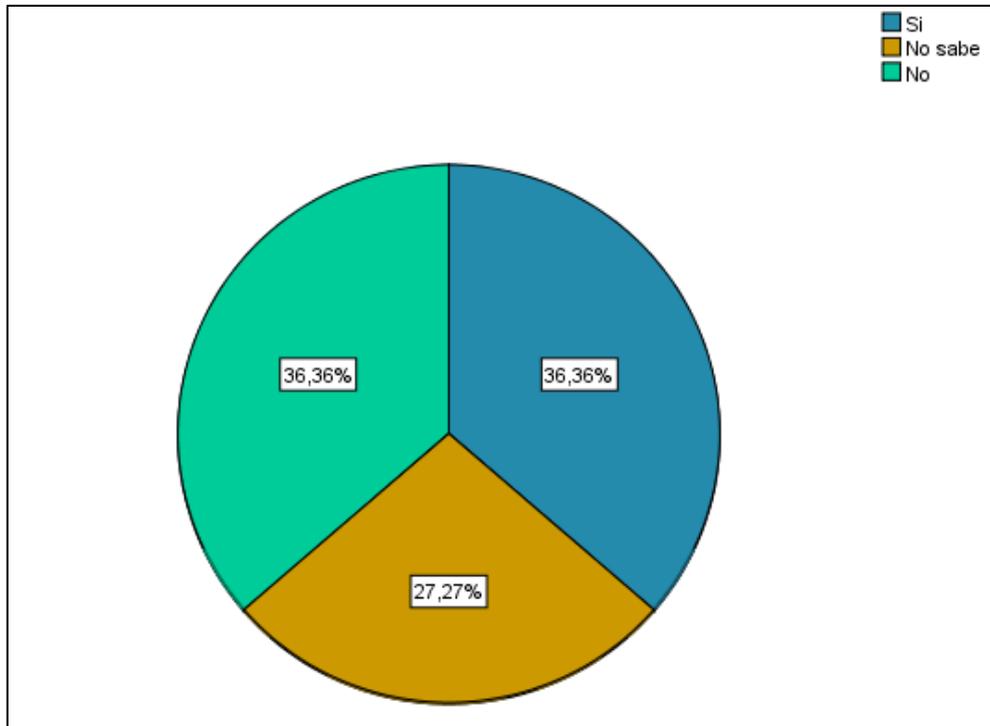
Según los resultados de la investigación, sólo el 45.5% revisa el cumplimiento de lo planificado. 9.2% lo realiza “a veces”. Al ser regular el porcentaje (45.5%) del cumplimiento de la planeación los microempresarios podrán completar satisfactoriamente uno o más objetivos que plantea la empresa.

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

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

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 18

**DESCRIPCIÓN:**

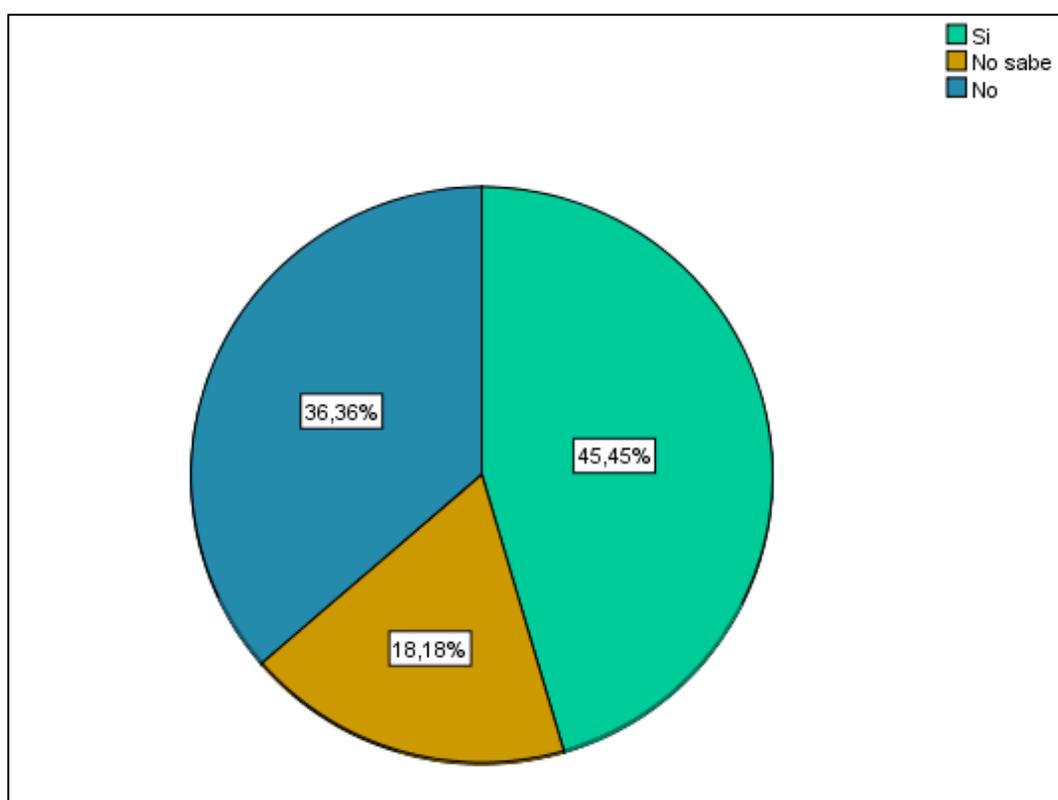
Según los resultados dados por la muestra, indica que un grupo regular (36.4%) de microempresarios utiliza las herramientas de planeación esto hace una posible y efectiva ejecución de la planeación, pero un 27.3% no sabe y el 36.4 no lo utiliza, esto se debe al desconocimiento de esta herramienta.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	45,5	45,5	45,5
	No sabe	2	18,2	18,2	63,6
	No	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:**

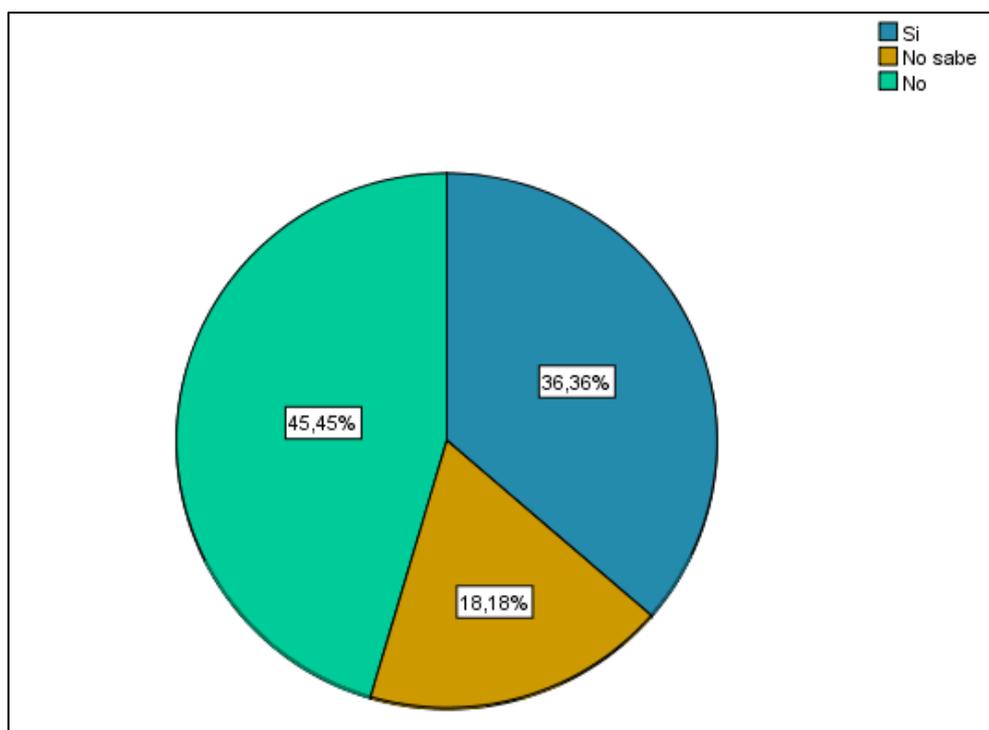
Según la investigación, los microempresarios si realiza (45.5%) división de trabajo en su empresa ya que es más sencillo cubrir más áreas y maximizar la productividad, el 18.2% no sabe y el 36.4% no lo aplica.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	36,4	36,4	36,4
	No sabe	2	18,2	18,2	54,5
	No	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 20

**DESCRIPCIÓN:**

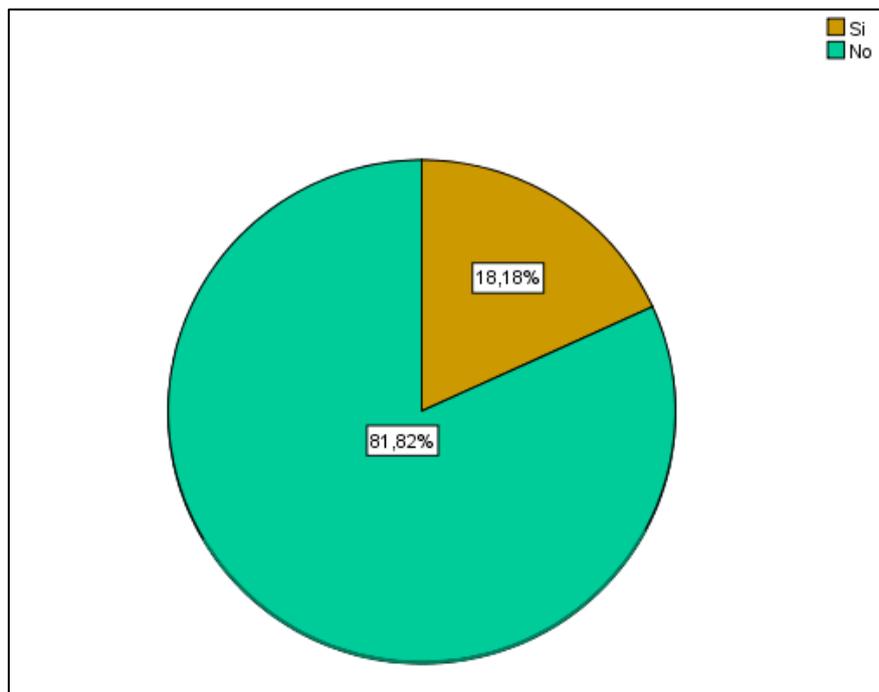
Los microempresarios del sector en estudio indican que la mayoría (45.5%) no realiza la departamentalización según sus funciones o grupos de trabajo, esto sucede por el desconocimiento que existe de administración. Sólo el 36.4% lo realiza.

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

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

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 21

**DESCRIPCIÓN:**

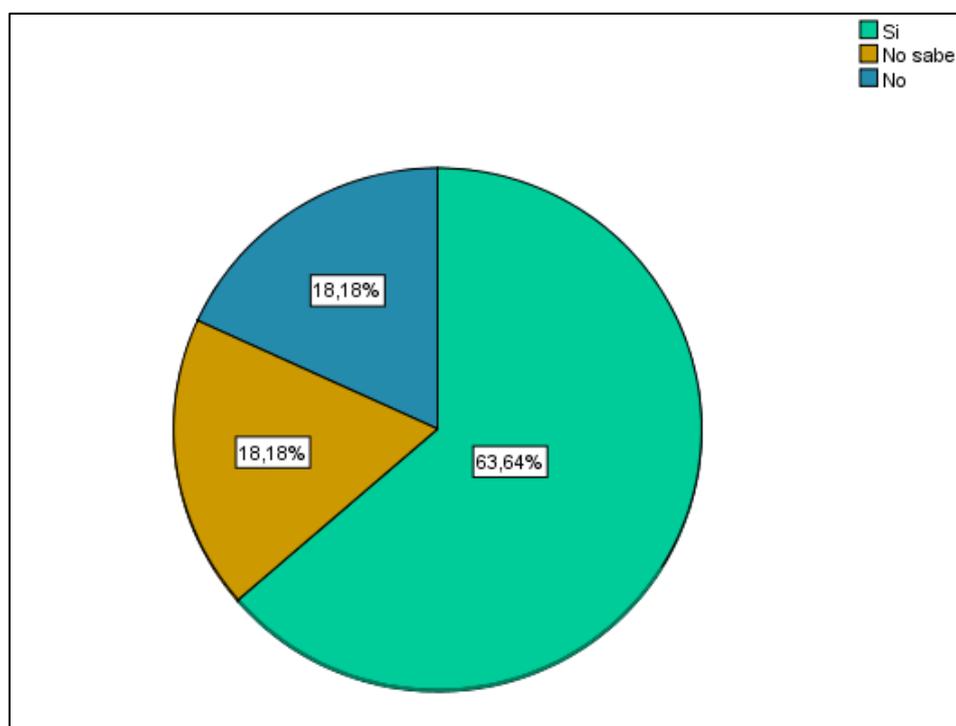
Según la investigación realizada a los microempresarios, el 81.1% no tiene organigrama en su negocio, prima el desconocimiento de administración, porque es consecuencia de la falta de departamentalización.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,6	63,6	63,6
	No sabe	2	18,2	18,2	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 22

**DESCRIPCIÓN:**

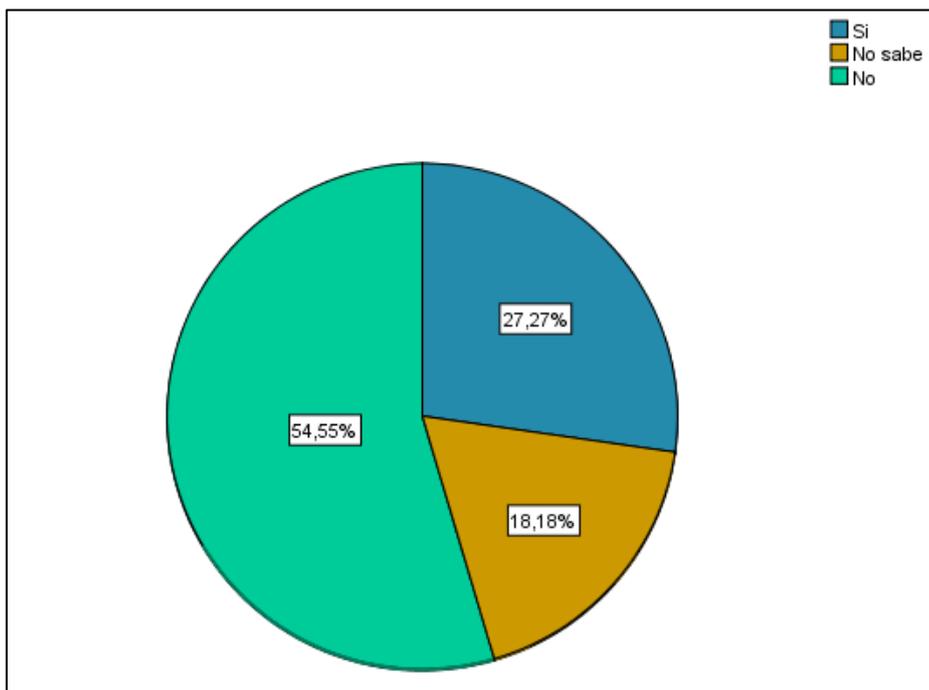
Según la encuesta realizada, el 63.6% de los microempresarios indica contar con habilidades directivas y que están asociadas a la efectividad del liderazgo, autoconocimiento, gestión de equipos, resolución de conflictos, inteligencia emocional y social

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	27,3	27,3	27,3
	No sabe	2	18,2	18,2	45,5
	No	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 23

**DESCRIPCIÓN:**

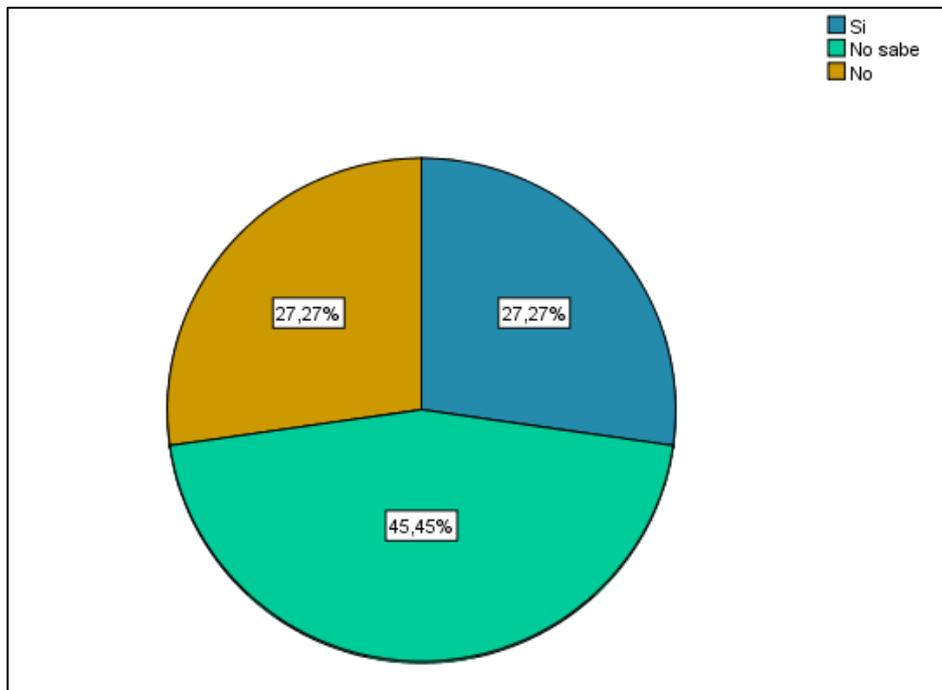
De la información encontrada de los microempresarios encuestados, la mayoría (54.5%) “no” aplica un estilo de liderazgo definido en su institución; 18.2% “no sabe” del término liderazgo y el 27.3% si lo aplica

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	27,3	27,3	27,3
	No sabe	5	45,5	45,5	72,7
	No	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 24

**DESCRIPCIÓN:**

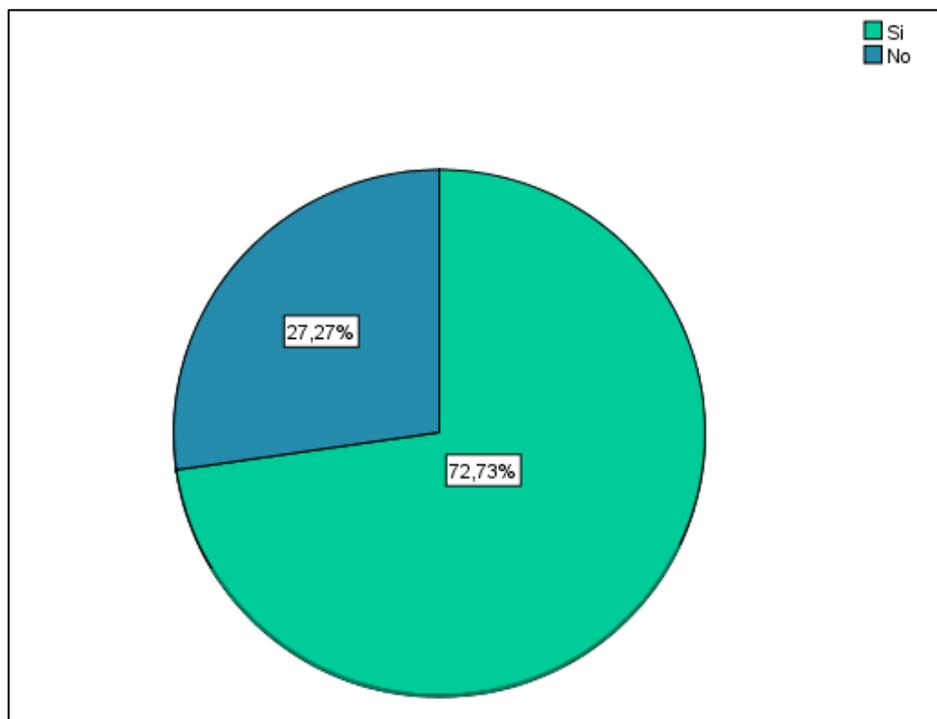
El 45.5% de los microempresarios dedicados al sector servicios, “no sabe” aplicar las técnicas para la toma de decisiones; sólo el 27.3% indica que “si” utilizarla y esto se debe a que determinan, identifican y evalúan el problema para tomar la mejor decisión. En cambio el 27.3% definitivamente “no” las aplica, es más empírico.

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

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

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 25

**DESCRIPCIÓN:**

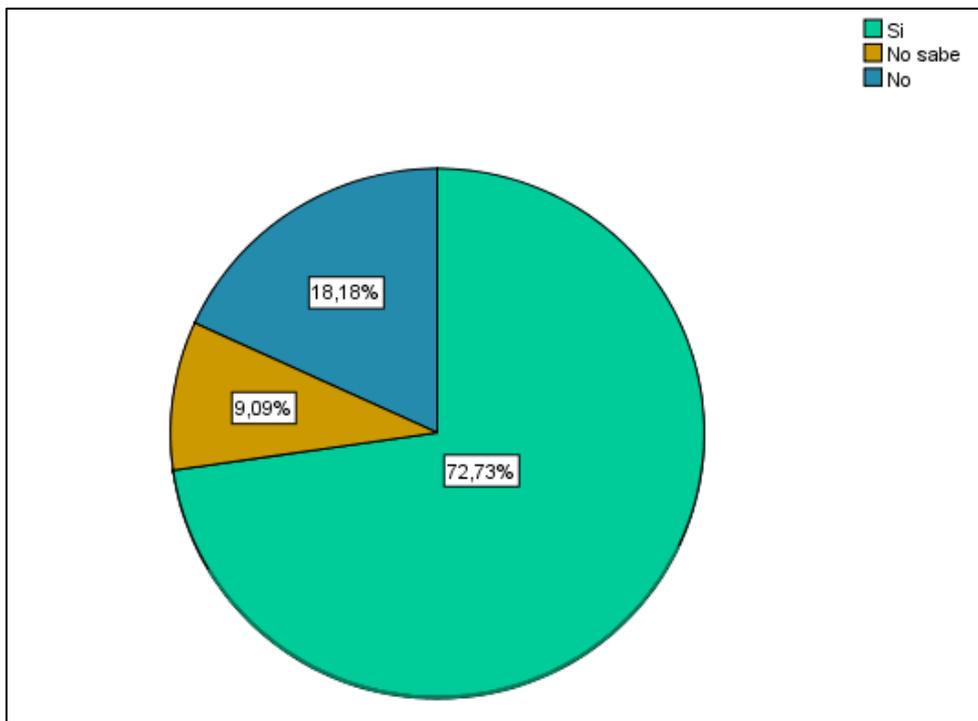
Los resultados de la investigación indican que el 72.2% tiene establecido mecanismos de control que refiere a procedimientos, métodos, principios con el fin de procurar las actividades de la empresa. Constituye una oportunidad de mejorar para el 27.3% de la muestra de mypes.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	72,7	72,7	72,7
	No sabe	1	9,1	9,1	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 26

**DESCRIPCIÓN:**

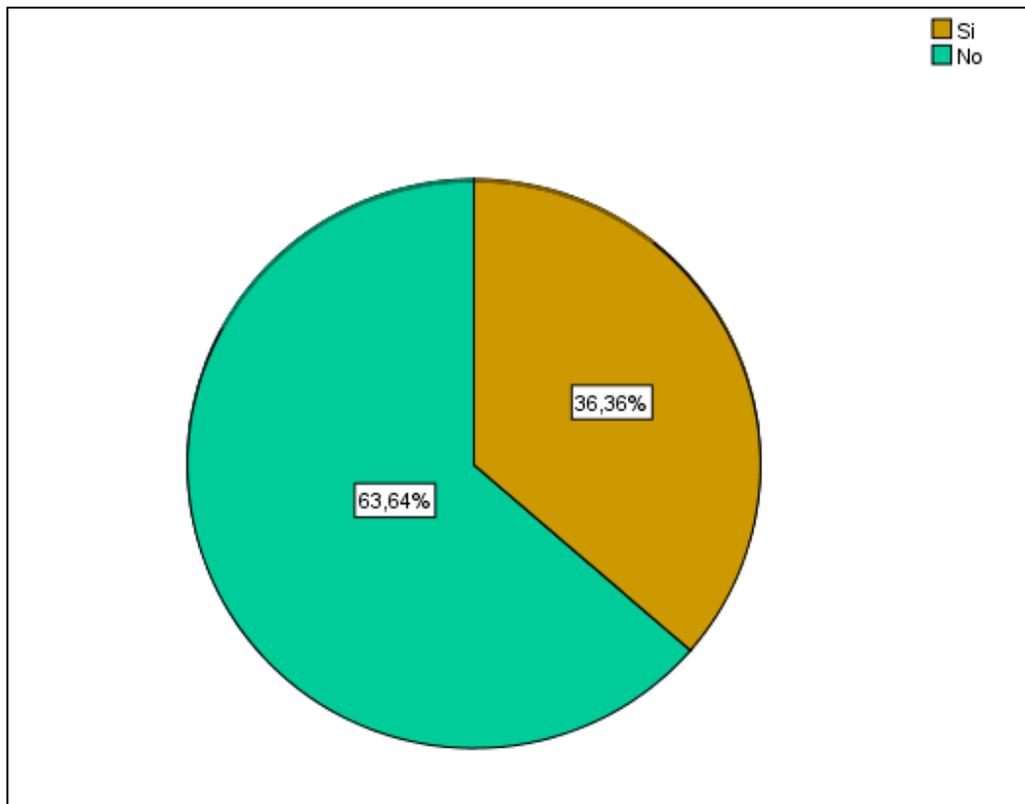
Según refleja la investigación la mayoría (72.7%) cuenta con políticas de responsabilidad y tiene control para verificar y evaluar las actividades, operaciones realizadas en la empresa. mientras el 9.1% no sabe y el 18.2 no las aplica.

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

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

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 27

**DESCRIPCIÓN:**

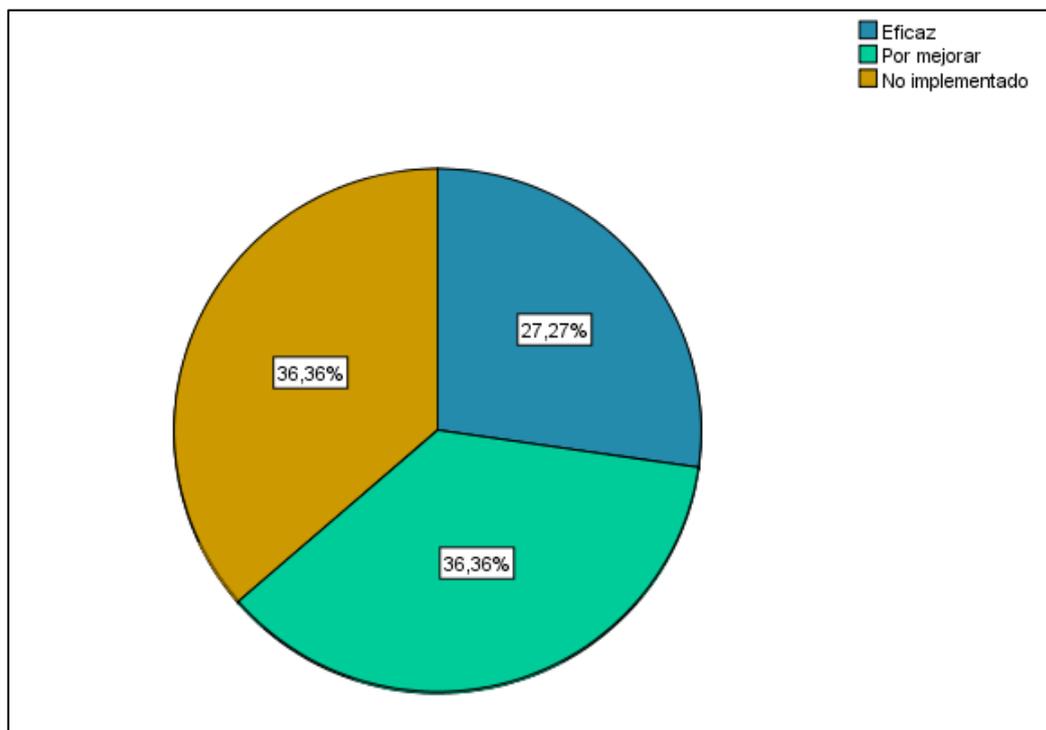
Según los resultados de la investigación, el 63,6% de las mypes no aplican auditorías preventivas para garantizar la efectividad de control, constituyen una debilidad que puede ser una oportunidad de mejora.

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

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

**Fuente:** muestra de mypes del sector pesca en rubro comercialización de pescado fresco y salado.

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



**Fuente:** Tabla 28

**DESCRIPCIÓN:**

De acuerdo con los resultados de la investigación, el 27.3% de los microempresarios encuestados declaran que los procesos administrativos son eficaces para la empresa; para el 36.4% “necesita mejorar su implementación” y para el 36,4% no están implementados.

## 5.2 Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis que plantea la relación entre las variables gestión de calidad y procesos administrativos en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado del distrito de Callería. Sin embargo, se halla que existen cierta mayoría de mypes que son administradas sin procesos administrativos apropiadamente implementados, la gestión no está enfocada en la mejora continua, lo cual probablemente sea generada por el limitado nivel académico de sus propietarios. Estos resultados se relacionan con la investigación de **Manitio, E. & Duque, S. (2014)** donde se destaca en sus estudios que, aunque halló poco conocimiento en administración de los propietarios de las mypes de su muestra, en el momento que ellos comprenden los beneficios de las herramientas de administración, toman la decisión de realizar la inversión correspondiente para su aplicación, lo cual ha dado buenos resultados como estrategia y ejecución.

Asimismo, **Huamán, A. (2017)**, concluye que mediante las herramientas de calidad: diagrama de Pareto, diagrama de flujo, diagrama de análisis de valor agregado, la técnica de Brainstorming, el uso de indicadores y la aplicación de la metodología de MPE (mejoramiento de los procesos en la empresa), las mypes han logrado mejorar su nivel de gestión, inclusive lograrlos a través de nuevos procesos.

En la dimensión Gestión de procesos, los resultados hallan una pobre práctica de interés por mejorar los procesos actuales. A la pregunta de investigación “¿existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?”, Los microempresarios responden “nunca” 54,5% y “no sabe” 9,10%, situación que evidencia que no existe el propósito por innovar y mejorar el nivel de competitividad como empresa. El

enfoque correcto se aprecia en la investigación de **Espinoza, S. (2016)**, en su tesis: “Estudio de prefactibilidad para la implementación de un centro de distribución para el abastecimiento de pescado congelado en Lima”, en donde se concluye que ante un escenario poco motivador, el análisis de proceso permite tomar decisión de trasladar y factibilizar la implementación de un almacén a otro mercado y posibilitar a otras empresas tengan facilidades en el acceso y la distribución de sus productos.

En lo que respecta a la segunda variable, las mypes en estudio realizan sus operaciones sin el respaldo de procesos administrativos sólidos. Los resultados obtenidos demuestran que la implementación alcanza solo al 36,4% de la muestra. Es decir, la práctica de los procesos administrativos todavía es incipiente, porque los propietarios no conocen cual es el alcance que tienen en la administración y durante su trayectoria su aplicación ha sido práctica. En relación a ello, **Galeando, J. & Peña, E. (2011)** realizó una investigación que concluye que el beneficio como impacto del acompañamiento de los procesos administrativos en la gestión de una empresa, al comprobar el control de la reducción de gastos y una mejor coordinación entre los colaboradores de la organización. Situación similar experimenta **Diaz, P. (2009)** en la obtención de mejoras en los procesos de producción que benefició favorablemente al cliente.

### **5.3 Prueba de hipótesis**

Presentamos los supuestos para realizar la prueba de hipótesis:

- La muestra para la investigación está conformada por 11 mypes dedicadas a la comercialización de pescado fresco y salado que funcionan en el distrito de Callería.

- Para realizar la prueba de hipótesis, la hipótesis nula  $H_0$  es la negación a la relación existente entre la variable independiente (Procesos Administrativos) y la variable dependiente (Gestión de Calidad), y la hipótesis alternativa  $H_a$  es la afirmación.
- Se utilizó el 95% del nivel de confiabilidad y 5% del nivel de significancia.
- Se acepta la hipótesis nula si el Valor de Sig (Bilateral) es mayor al nivel de significancia, caso contrario se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ .
- Al finalizar se conocerá si las variables en estudio tienen algún tipo de relación, asociación.

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

Con el uso del software IBM SPSS se obtuvo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000 el cual es menor a 0.05. Este resultado es menor al nivel de significancia de 5%, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir se establece que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad.

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

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

## CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

- De acuerdo al objetivo general, se concluye que existe una relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019. Si las mypes cuya administración aún caracterizada por ser empírica, implementa procesos administrativos su gestión mejorará.
- En relación al primer objetivo específico, se concluye que existe relación entre las dimensiones gestión de procesos (variable gestión de calidad) y la administración mecánica, proceso planeación (variable procesos administrativos) en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019.
- En relación al segundo objetivo específico se concluye que existe relación entre las dimensiones calidad de diseño de producto (variable gestión de calidad) y la administración dinámica, proceso dirección (variable procesos administrativos) en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019.
- En relación tercer objetivo específico se concluye que existe relación entre las dimensiones de gestión de proveedores (variable gestión de calidad) y la administración dinámica, proceso control (variable procesos administrativos) en las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019.

**Aportes del investigador:**

La presente investigación coloca a disposición de los estudiantes de ciencias administrativas información respecto a la administración de un sector de mypes poco tratado como es el sector pesca, en la comercialización de pescado fresco y salado, rubro cuya producción en su mayoría se exporta tanto a mercados nacionales e internacionales en cantidades poco conocidas.

**Valor agregado al usuario final:**

La investigación en su desarrollo brinda información del desarrollo del negocio de la comercialización de pescado en sus alcances poco conocidos.

Representa una oportunidad para nuevos emprendedores.

## **6.2 Recomendaciones**

- Se sugiere a los microempresarios del sector pesca mejorar la administración de sus negocios. Adoptar en sus actividades la filosofía de la mejora continua, para que progresivamente se mejore la gestión.
- Se sugiere que el sector empresarial enfoque su gestión en el cliente, para mejorar la calidad de producto y a su vez participen contribuyendo en el cuidado de las especies de los ríos.
- Se sugiere a la Dirección Regional de Producción, mejorar el nivel de operación de estos negocios, a fin involucrarlos en planes de mejora de sus procesos y orientarlos a la calidad y evitar se deprede los ríos amazónicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociación Americana de Marketing (AMA), publicado el año 2009.

Bayona, M. (2018). *Procesos administrativos y capacidad de respuesta en Industrias JHOMERON SA, Pucallpa, año 2018*. (Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Pucallpa, Perú.

Benzaquen, J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración*. Lima: editorial Cengage.

Briones, G. (2016). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Recuperado de <https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>

Cañizares, López & Millán, (2007). *Calidad en los bienes y servicios*. México: Pearson educación.

Ciampa, D. (1993). *Calidad Total*. Estados Unidos: edición Addison-Wesley Iberoamericana

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.

Costa, M & Denegrí, C. (2015). *Evaluación de la gestión de la calidad y propuesta de mejora para la línea de harina de pescado de la empresa corporación Nutrimar S.A.C.* (Tesis para optar el título de Ingeniero) Universidad Nacional Agraria la Molina, Lima, Perú.

- Del Fante, M. & Ramírez, M. (2013). *Propuesta de mejoras a la red de distribución de producto terminado en una empresa productora y distribuidora de alimentos en Venezuela*. (Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial) Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Díaz, P. (2009). *Calidad y deterioro de platos (Sous Vide), preparados a base de carne y pescado y almacenados en refrigeración*. (Tesis Doctoral) Universidad de Murcia, Murcia, España.
- Drucker, P. (2013). *La gerencia. Tareas, responsabilidades y prácticas*. España: Editorial El Ateneo.
- Espinoza, S. (2016). *Estudio de prefactibilidad para la implementación de un centro de distribución para el abastecimiento de pescado congelado en Lima*. (Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Fraser-Robinson, J. (1992). *El marketing de calidad total*. España. Deusto
- Galeando, J. & Peña, E. (2011). *Mejoramiento de los procesos administrativos en el área logística en el centro de distribución colombiana S.A.*; ubicado en Bogotá. (Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial) Universidad libre de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Garvin, A. (1987). *Las ocho dimensiones de la calidad*. Madrid: revista Dialnet.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill education.
- Huamán, A. (2017). *Propuesta de mejora para optimizar el proceso de preparación de pedidos de productos en el centro de distribución de la empresa DINET*

- S.A., en el año 2017. (Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial), Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Huamán, A. (2016). *Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, año 2016*. (Tesis para obtener el título de Contador Público), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Calleria, Pucallpa.
- Luna A. (2013). *Proceso Administrativo*. México. Grupo Editorial Patria S.A.
- Manitio, E. & Duque, S. (2014). *Reingeniería de las Pymes dedicada a la venta y distribución de productos de consumo masivo: Optimización de funciones y eficiencia en toma de decisiones*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración) Universidad San Francisco de Quito, Quito, Ecuador.
- Meléndez, A. (2017). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 900:2015*. (Tesis de Ingeniería Industrial), Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Mideyro, E. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las mypes del sector comercialización - rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjuí, 2015*. (Tesis para optar el título Licenciado en Administración), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Juanjuí, Perú.
- Moreno, Peris & Gonzales (2001). *Gestión de calidad y diseño de organizaciones*. Madrid: Pearson educación.
- Morone, G. (2016). *Metodología de la investigación científica*. México: editorial Área de innovación y desarrollo.

- Rettis, J. (2016). *Evaluación del volumen de captura de peces de consumo humano en la laguna Imiría, Pucallpa-Perú*. (Tesis para optar el título de Ingeniero en Ecología), Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- Sánchez, Hernández et al. (2009). *Metodología de investigación*. México: McGraw-Hill/educación.
- Santos & Álvarez (2007). *Técnicas aplicadas en marketing*. Madrid: ediciones Diaz Santos.
- Schroeder, R. (2005). *Administración de operaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Stoner, J.; Freeman, E. & Gilbert, D. (2005). *La administración*. México: editorial Prentice hall.
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2019). Características de las Micro y pequeñas empresas. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Tamayo, M. (2014). *Diseño de investigación*. México: editorial Limusa S.A.
- Tuesta, D. & Vela, M. (2017). *Estudio de la gestión de la calidad en los procesos de producción de la empresa servicios industriales de la Marina Iquitos S.R.LTDA.,/ periodo 2017*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración), Universidad Científica del Perú, Lima, Perú.

## ANEXOS

### 1.- Prueba de fiabilidad

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

### Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	11	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

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

Fuente: SPSS IBM Statistics

## 2.- Prueba de correlaciones

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

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

Sig (bilateral menor a 0.05).

# Coefficiente de correlación de Pearson:

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

Correlaciones		¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	¿Conoce las necesidades de sus clientes?	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	¿Hace uso de herramientas de calidad?	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	¿Realiza comparaciones (benchmarking) de buenas prácticas de otras empresas?	Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	¿Utiliza herramientas de planeación?	¿Existe división del trabajo en su empresa?	¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	¿Existe organigrama y está publicado?	¿Tiene habilidades directivas?	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	¿Existen responsabilidades establecidas?	¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	.386	.127	.071	.311	.576	.584	.356	.370	.265	.250	.370	.159	.281	.281	.111	.214	.520	.458	.463	.392
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.11	1	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.11	.11	1	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.571	.425	.035*	1	.760**	.507	.458	.427	.522	.446	.520	.522	.486	.683*	.683*	.427	.372	.601	.170	.329	.436
¿Hace uso de herramientas de calidad?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.353	.074	.161	.007	1	.016	.024	.104	.022	.043	.008	.022	.040	.000	.000	.104	.127	.001	.297	.226	.022
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.064	.001	.503	.112	.016	1	.000	.058	.202	.471	.168	.202	.298	.017	.017	.325	.302	.003	.289	.235	.235
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.594	.702*	.188	.458	.671*	.904**	1	.619*	.306	.122	.371	.306	.128	.761**	.761**	.165	.156	.770**	.719*	.476	.496
¿Realiza comparaciones (benchmarking) de buenas prácticas de otras empresas?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.356	.289	.358	.427	.516	.585	.619*	1	.223	.062	.187	.223	.099	.442	.442	.083	.021	.389	.261	.770**	.039
Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.370	.457	.254	.522	.672*	.417	.306	.223	1	.806**	.802**	1.000**	.836**	.563	.563	.495	.538	.872**	.089	.486	.732*
¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.265	.214	.070	.446	.618*	.243	.122	.062	.906**	1	.904**	.906**	.844**	.500	.500	.916	.646*	.591	.092	.310	.764**
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.250	.361	.067	.520	.762**	.447	.371	.187	.802**	.904**	1	.802**	.758**	.734*	.734*	.445	.588	.702*	.356	.243	.802**
¿Utiliza herramientas de planeación?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.262	.157	.452	.100	.022	.202	.360	.510	.000	.000	.003	.001	.071	.071	.071	.122	.088	.022	.796	.130	.010
¿Existe división del trabajo en su empresa?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.159	.538	.360	.486	.825*	.345	.128	-.099	.836**	.844**	.758**	.836**	1	.521	.521	.521	.521	.701*	.177	.062	.661*
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.281	.596	.372	.683*	.946**	.698*	.761**	.442	.563	.500	.734*	.563	.521	1.000**	.442	.404	.828**	.452	.340	.741**	.009
¿Existe organigrama y está publicado?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.402	.053	.260	.020	.000	.017	.007	.173	.071	.117	.010	.071	.100	.000	.173	.218	.002	.163	.306	.009	.009
¿Tiene habilidades directivas?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.111	.553	.356	.425	.518	.328	.165	.083	.495	.515	.445	.495	.372**	.442	.442	1	.842**	.684*	.261	.241	.483
¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.214	.474	.156	.372	.489	.343	.156	.021	.538	.646*	.568	.538	.801**	.404	.404	.942**	1	.716*	.377	.194	.546
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.520	.818**	.269	.801	.832**	.643**	.770**	.389	.677*	.591	.702*	.677*	.701*	.828**	.828**	.694*	.716*	1	.671*	.417	.746**
¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.151	.002	.424	.050	.001	.001	.006	.237	.022	.055	.016	.022	.016	.002	.002	.018	.013	.024	.202	.008	.008
¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.152	.511	.415	.224	.236	.289	.139	.006	.130	.354	.471	.130	.769	.306	.306	.476	.567	.202	.900	.282	.282
¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.392	.379	.044	.439	.672*	.390	.496	.039	.733*	.764**	.802**	.733*	.661*	.741**	.741**	.463	.546	.746**	.311	.356	1

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

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

### 3.- Cronograma

**Tabla 29:** Cronograma de actividades

2019-I																
CRONOGRAMA DE AVANCE	ABR	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO		
SEMANAS >>>	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Inicio de clases	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.	X	X	X													
Título del proyecto de investigación.			X	X												
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			X	X												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X												
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X											
Presentación de Proyectos de Investigación.					X	X	X	X								
Envío para revisión del Jurado								X	X							
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.									X	X						
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.									X	X						
Revisión de referencias bibliográficas, APA.					X	X			X	X						
Presentación del informe final de investigación.										X	X	27-jul				
Revisión turnitin.					X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Elaboración de artículo científico y diapositivas.													31-jul	X		



#### 4.- Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a **S/. 7,641.00**

**Tabla 30:** Presupuesto general

			<b>TOTAL S/.</b>	<b>7,641.00</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>	
Taller de titulación	1	3,100.00	3,100.00	
Asesoría	1	2,100.00	2,100.00	
<b>I. MATERIALES DE ESCRITORIO</b>				
Folder manila	1 pack	8.00	8.00	
Papel bond	1 millar	24.00	24.00	
Lapiceros	2	2.50	5.00	
Lápiz	1	1.00	1.00	
Borrador	1	3.00	3.00	
Faster	1 caja	6.00	6.00	
Perforador	1	15.00	15.00	
Clips	1 caja	3.00	3.00	
			<b>SUB TOTAL S/.</b>	<b>65.00</b>
<b>II. BIENES Y SERVICIOS</b>				
Computadora	1	1,600.00	1,600.00	
Impresora	1	650.00	650.00	
Internet	40 horas	1.50	60.00	
Anillados	4	7.00	28.00	
USB 8 gigas	1	30.00	30.00	
Fotocopias	80 hojas	0.10	8.00	
			<b>SUB TOTAL S/.</b>	<b>2,376.00</b>

**Fuente:** elaborado por Fredi Rojas Del Águila

5.- Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

**Instrucciones:**

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado - Callería, 2019”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

**Encuestado:**

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

**A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO**

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

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

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

a) Hombre                      b) Mujer

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

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

**B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

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

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

5. **¿Conoce las necesidades de sus clientes?**  
a) Si ( )    b) No sabe ( )    c) No ( )
6. **¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**  
a) Siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )
7. **¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?**  
a) Siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )
8. **¿Hace uso de herramientas de calidad?**  
a) Siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )
9. **¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?**  
a) Siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )
10. **¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?**  
a) Siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )
11. **¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?**  
a) Siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )
12. **Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**  
a) Si ( )    b) No sabe ( )    c) No ( )

**C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

13. **¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
14. **¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )

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

Callería, junio del 2019

6.- Evidencia fotográfica de trabajo de campo.

**FOTOGRAFÍA 1**



Encuesta en Comercial Jimenez

**FOTOGRAFÍA 2**



Almacenes "El amigo"