



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL  
SECTOR COMERCIAL, LÍNEA BLANCA, DISTRITO  
DE CALLERÍA, AÑO 2019**

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

**AUTORA:**

**BACH. CLARA ESTHER VALLES DÁVILA**

**ASESOR:**

**MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----

**Mgtr. Roger Lozano Ruíz**

**Secretario**

-----

**Mgtr. José Luis Meza Salinas**

**Miembro**

-----

**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

-----

**MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirme la vida, por guiarme, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

**A mis padres:** Sonia y Gunter por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mi expectativa, por los consejos, valores y principios que me inculcan a diario.

## **DEDICATORIA**

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

A mis hermanos, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, línea blanca en el distrito de Calleria, año 2019. La metodología de investigación fue de naturaleza mixta y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva, que permitió conocer detalles de la gestión. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que en su mayoría son del sexo masculino (66,7%), hallando que el 83,3% carece de misión, visión y valores; el 100.0% tiene una orientación al cliente y una mejora continua 66,7%, asimismo se desarrolla el trabajo en equipo. Según las apreciaciones de las microempresarias nunca revisan el cumplimiento de la planeación, pero que es verbal/informal el proceso de organización. Por otro lado, el 58,3% no realiza un organigrama y no es de conocimiento en su empresa, el 66,7% tiene el poder de autoridad para realizar el proceso de dirección en la empresa. Finalmente, los procesos administrativos tienen implementado como mecanismo de control los “inventarios” 58,3%; “indicadores de gestión” 33,3% y por diseñar 8,3%.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, planificación, organización, dirección y control.

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation has been to determine the management of quality and efficiency of the administrative processes in the mypes of the commercial sector, white line in the district of Calleria, year 2019. The research methodology was of a mixed nature and descriptive level; The design of the research was non-experimental, transversal and descriptive, which allowed to know details of the management. With the application of the survey technique and a structured questionnaire of 17 questions, the microentrepreneurs were interviewed, the majority of whom are male (66.7%), finding that 83.3% lack mission, vision and values; 100.0% has a customer orientation and continuous improvement 66.7%, teamwork is also developed. According to the assessments of the micro-entrepreneurs, they never review the fulfillment of the planning, but that the process of organization is verbal / informal. On the other hand, 58.3% do not carry out an organizational chart and it is not known in their company, 66.7% have the power of authority to carry out the management process in the company. Finally, administrative processes have 58.3% "inventories" implemented as a control mechanism; "Management indicators" 33.3% and by design 8.3%.

**Keywords:** Quality management, planning, organization, direction and control.

# ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA TESIS.....	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1 Caracterización del problema .....	2
1.1.2 Enunciado del problema.....	3
1.2 Objetivos de la investigación .....	3
1.2.1 Objetivo general .....	3
1.2.2 Objetivos específicos .....	4
1.3 Justificación de la investigación.....	4
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	5
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	8
2.1.3 Antecedentes regionales.....	11
2.1.4 Antecedentes locales.....	12
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	13
2.2.1 Gestión.....	13
2.2.2 Definición de Gestión Administrativa .....	15
2.2.3 Evaluación de la Gestión Administrativa.....	15
2.2.4 Calidad de Procesos .....	17
2.2.4.1 Enfoque a los procesos .....	19
2.2.4.2 Evaluación de la calidad de procesos: .....	20
2.2.5 Las Micro y pequeñas empresas (Mypes). .....	21
2.3 Marco conceptual.....	24
2.3.1 Glosario de términos.....	24

<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS .....</b>	<b>27</b>
3.1 Hipótesis general .....	27
3.2 Hipótesis específicos .....	27
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>28</b>
4.1. Diseño de investigación .....	28
4.1.1 Tipo de investigación.....	28
4.1.2 Nivel de investigación.....	28
4.2 Población y muestra .....	29
4.2.1 Población.....	29
4.2.2 Muestra .....	29
4.3 Definición y operacionalización de las variables .....	30
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.4.1 Técnicas.....	32
4.4.2 Instrumentos.....	32
4.5 Plan de análisis .....	32
4.6 Matriz de consistencia.....	33
4.7 Principios éticos.....	36
<b>CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>37</b>
5.1 Resultados .....	37
A. Del microempresario: .....	37
B. De la gestión de calidad: .....	40
C. De los procesos administrativos:.....	44
5.2 Análisis de resultados.....	54
5.3 Propuesta de mejora .....	57
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
6.1 Conclusiones .....	58
6.2 Recomendaciones .....	59
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>64</b>
1.- Cronograma.....	64
2.- Presupuesto.....	66
3.- Encuesta .....	67
4.- Vistas fotográficas de las mypes encuestadas .....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables .....	30
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación .....	33
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	37
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	38
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	39
Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?.....	40
Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	41
Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente? .....	42
Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?.....	43
Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa? .....	44
Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	45
Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa? .....	46
Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa? .....	47
Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa? .....	48
Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa? .....	49
Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa? .....	50
Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control? .....	51
Tabla 18: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa? .....	52
Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo? .....	53
Tabla 20: Cronograma de actividades .....	64
Tabla 21: Presupuesto general .....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	37
Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	38
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	39
Figura 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos? .....	40
Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	41
Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	42
Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo? .....	43
Figura 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa? .....	44
Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	45
Figura 10: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?.....	46
Figura 11: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?....	47
Figura 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?.....	48
Figura 13: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	49
Figura 14: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa? .....	50
Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control? .....	51
Figura 16: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa? .....	52
Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo.....	53

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

El rubro comercial de línea blanca constituye un sector económico de interesante interés del consumidor final, porque está bastante relacionada a su estilo de vida, sus productos tanto eléctricos como electrónicos satisfacen sus necesidades relacionadas a entretenimiento, descanso, limpieza, alimentación y salud, situación que grandes fabricantes mundiales tienen total dominio por su alta tecnología e innovación.

En lo que respecta a nuestra realidad industrial, nuestro país no es referente como productor, incluso es superado por países sudamericanos, por el contrario es importador y la actividad comercial recae tanto en empresas de retail de marcas conocidas y en las mypes la distribución y venta al consumidor final. Que llegan al cliente con diferentes estrategias comerciales en donde el margen de ganancia está dado por el crédito y variada oferta y afrontar la existencia de amenazas como velocidad de la tecnología y cambios en gustos del cliente.

El escenario expuesto obliga a las mypes a buscar dinamizar su participación en el mercado debido a la gran competencia para lo cual debe apoyarse en una administración basada en la gestión de calidad y eficacia de procesos administrativos que le darán sostenimiento apropiado a sus estrategias de dominio del mercado.

Este proyecto se desarrollará para analizar la gestión de las mypes del sector comercial, rubro línea blanca en el distrito de Callería, la que por su urbanización, aumento del ingreso per cápita y crecimiento de la clase media vienen constituyendo en la motivación de nuevas inversiones pero que en el corto plazo se convierten algunas en fracasos comerciales.

## **1.1 Planteamiento del problema**

Como toda empresa las mypes tienen sus propios retos y el principal es mantenerse en el mercado. El distrito de Callería en la ciudad de Pucallpa por su ubicación geográfica y beneficios tributarios que continúa gozando, es propicia para las inversiones, prueba de esto lo constituyen la presencia de las principales empresas del retail del país, pero que esto no ha sido limitante para que las mypes locales posicionarse empresarialmente generando desarrollo y empleo.

A través de los años, las mypes del sector comercial, rubro línea blanca que tienen presencia en el distrito de Callería que han sabido captar el interés de sus clientes aún se mantienen en el mercado, el mismo que ha experimentado notables cambios y presencia de competidores más audaces, sin embargo la problemática reside en que existen muchos emprendimientos que luchan por mantenerse a “flote” y continúan apareciendo nuevas iniciativas de este tipo pero que como común denominador está la falta de gestión empresarial de soporte, la que se da a través del establecimiento de procesos administrativos. Por el contrario, han brindado prioridad a la aplicación de estrategias de ventas, pero carecen del soporte de procesos administrativos.

La ausencia de procesos administrativos, impiden a las mypes advertir cambios en la gestión que operativamente no son advertidos, dificultades que para la microempresa podrían ser decisivos en la atención que brinda al mercado.

### **1.1.1 Caracterización del problema**

La gestión formal y técnica favorece una administración más eficaz aunque esto no necesariamente represente éxito empresarial. De primer momento, nuestra investigación se motiva en difundir la conveniencia a los microempresarios de las mypes del sector comercial, rubro línea blanca, del distrito de Callería que la guerra

comercial que enfrentan para posicionarse en el mercado de artefactos eléctricos y electrónicos debe tener el soporte de una gestión de calidad sostenida en la eficacia de procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control para la detección de problemáticas que pudiera suceder y la oportuna toma de decisiones, porque el mercado no espera y un error comercial puede reducir la rentabilidad esperada.

La problemática se agudiza cuando la dirección de las mypes no cuenta con conocimiento de gestión empresarial para dirigir eficazmente los recursos y herramientas como el capital humano con que cuenta. La falta de expertiz gerencial no permite articular la diferentes funciones y áreas con la que cuenta, generando desconcierto entre los integrantes de la organización que puede impactar negativamente en el cliente y la consecuente pérdida de dinero y posición en el mercado de la empresa.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿la deficiente administración de las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería mejorará con una gestión basada en la mejora continua y eficacia de sus procesos administrativos?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la gestión con el soporte de procesos administrativos eficaces en las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería, investigación para el año 2109.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Describir el nivel de gestión de las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería.
- Identificar los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería.

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

La presente investigación es importante, porque buscar mejorar la gestión de las mypes del sector comercial, rubro línea blanca para beneficio del cliente. Estas mypes con su emprendimiento y oferta mejoran la calidad de vida de sus clientes; a diario visitan sus locales comerciales desde zonas lejanas a adquirir productos como refrigeradoras, cocinas, lavadoras y esperan calidad y la mejor experiencia de compra posible.

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

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

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Acosta, E. (2015).** En su tesis: “Sistema de gestión para mejorar los procesos administrativos en la empresa Ripconciv Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Quito”, para optar el título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Universidad Central del Ecuador; tiene como objetivo buscar afanosamente consolidar sus posiciones en un mercado particularmente difícil y cambiante. Metodología, se empleó el tipo aplicada. Sus conclusiones, indica que la empresa Ripconciv Cía. Ltda., se dedica a la actividad de la construcción en todo el país, con el fin de satisfacer los requerimientos de sus clientes. Asimismo, se realizó el diagnóstico situacional de la empresa Ripconciv Cía. Ltda., donde se determinó que cuenta con un inadecuado control en las actividades que realizan las coordinaciones de talento humano, adquisiciones, seguridad, salud ocupacional, medio ambiente, subcontratos, tecnologías de información y comunicación. Por lo tanto, la fundamentación teórica investigada contribuirá con los parámetros necesarios para el desarrollo adecuado de la propuesta, ya que debido a la falta de procedimientos y documentos de control, la empresa Ripconciv Cía. Ltda., no cuenta con el desarrollo adecuado de las actividades que le permitan realizar con eficiencia y eficacia. Por último, mediante el análisis del cuestionario de control interno se determinará procedimientos deficientes en las coordinaciones de talento humano, adquisiciones, seguridad, etc.

**Méndez, G.A. (2016).** En su tesis: “Sistematización y control administrativo de una cartera de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la venta de

electrodomésticos”, para optar el título profesional de Contador Público y Auditor, Universidad San Carlos de Guatemala; tuvo como objetivo enfocar la importancia que se debe dar a la sistematización y control administrativo de una cartera de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la línea blanca y que su actividad principalmente consista en la distribución y línea blanca al contado y crédito. Como metodología, se aplicó el tipo de investigación cuantitativa. En sus conclusiones, indica que la implementación de la sistematización y control administrativo de la cartera de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la venta de electrodomésticos, traerá beneficios tanto para la empresa como para los usuarios, como también le ayudará a la empresa a proyectarse de manera actual poniéndose acorde a los avances tecnológicos, lo cual es muy importante que con el uso de la tecnología, todos los procesos se realizarán de manera rápida y ordenada para los usuarios con un mejor desempeño en sus labores, puesto que este programa de cartera (cuentas por cobrar) le simplificaría todos los procesos que anteriormente tenían que realizarse de forma manual.

**Suntaxi, D. (2017).** En su tesis: “Plan de negocios para la creación de una empresa importadora, dedicada a la comercialización y distribución de electrodomésticos en la ciudad de Quito”, para optar el título de Ingeniería Comercial, con mención en Negocios Internacionales, Universidad de las Américas; tiene como objetivo determinar la factibilidad de crear y poner en marcha una empresa importadora de electrodomésticos, esta metodología fue empleada a través de una investigación cualitativa-cuantitativa-descriptiva y concluyente. Sus conclusiones, menciona que el comercio al por mayor y menor de electrodomésticos en el Ecuador, ha tenido una tendencia creciente a lo largo del tiempo, llegando a ser el segundo sector más grande del país que contribuye al crecimiento del PIB. Asimismo, a través de las

entrevistas a expertos se determinó que los mejores países para importar son los países asiáticos (China y Japón), debido principalmente a la mano de obra barata con la que cuentan. Mediante un previo análisis del mercado se pudo considerar como clientes potenciales directos a consumidores finales: hombres y mujeres entre 20 y 60 años de edad, pertenecientes a la PEA, residentes del Valle de los Chillos y la ciudad de Quito. Finalmente, el análisis financiero y las proyecciones demuestran que el negocio es muy rentable, ya que esto obtendría ganancias reales positivas, existiendo factibilidad financiera y operativa lo cual incentivaría a la puesta en marcha del proyecto.

**Méndez, H.G. (2018).** En su tesis: “Diseño e implementación del manual de procedimientos de una compañía dedicada a la comercialización de productos electrónicos”, para optar el grado de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en relaciones industriales, Universidad Autónoma de Nuevo León; cuyo objetivo es diseñar e implementar el manual de procedimientos de cada puesto de una compañía dedicada a la comercialización de productos electrónicos. La metodología empleada fue el tipo de investigación descriptivo. Se concluye, que después de un mes de haber implementado los manuales de la compañía, se vio un gran cambio con respecto al desempeño y disponibilidad de la gente en la realización de su trabajo, las relaciones de trabajo entre personas de diferentes departamentos cambiaron y el ambiente de trabajo se volvió cada vez más saludable según la opinión de los gerentes de las diferentes áreas. Asimismo, para poder medir los cambios generados a partir de la implementación de los manuales de procedimientos se realizó un pequeño cuestionario, el cual consta de varias preguntas. Finalmente, la aplicación de este cuestionario afirma que el desarrollo e implementación de los manuales de procedimientos logró un cambio favorable, tanto en el ámbito de mejoramiento de

ambiente y actividades de cada puesto, lo cual provoca que la gente estuviera contenta con el puesto que desempeña y esto a su vez conlleva a que las actividades de la compañía se realizarán en menor tiempo.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Fenco, H.F. (2016).** En su tesis: “Estrategia para el reposicionamiento de las tiendas de electrodomésticos (Comercial Milagros), de los distritos de Túcume y Mochumi 2015”, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas; cuyo objetivo es determinar una estrategia para el reposicionamiento de las tiendas de electrodomésticos “Comercial Milagros”-Túcume/Mochumí. La presente investigación fue de carácter descriptivo, porque permite entender, analizar y ejecutar el objetivo planeado. Se concluye, que la marca de las tiendas de electrodomésticos “Comercial Milagros” está actualmente posicionada como una marca que ofrece calidad y garantía en sus productos, amabilidad por parte de su personal de ventas, y una ubicación más accesible para sus clientes con respecto a la competencia. Los actuales clientes de mayor preponderancia son de sexo masculino, con edades entre 30 a 45 años, casados, con ingresos menores a S/. 1,000.00 teniendo como principal grupo de influencia a su familia y que suelen comprar cada 2 años y en efectivo. Asimismo, la principal razón de compra en el caso de los actuales clientes es la adquisición de un electrodoméstico adicional a uno que ya había en sus hogares, o tener que haber renovado uno que ya cumplió su ciclo de vida. Por último, es vital para el negocio realizar promociones que tenga como objetivo atraer y retener clientes; buscando reforzar los atributos relacionados en la marca de las tiendas “Comercial Milagros”, manteniendo el buen trato a los clientes, ofreciéndoles productos de calidad y garantía.

**Santillán, G. & Brunce, R. (2016)**, en su tesis “Implementación de un centro de línea blanca y aparatos tecnológicos centro de Lima”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Privada del Norte; cuyo objetivo es buscar sobresalir frente a la competencia brindando una buena atención y un servicio personalizado. Como metodología, se empleó el enfoque cuantitativo. Se concluye, que el proyecto en mención es viable porque se obtiene rentabilidad y se recupera la inversión en un plazo no mayor a 2 años, lo cual es verificado por los indicadores. Asimismo, se logrará el objetivo de la empresa de tener rentabilidad, porque permitirá que en el 2019 se pudiera optar por tener un nuevo local. Por otro lado, el avance tecnológico permite que el cliente renueve con más frecuencia sus equipos y con ello la rotación de productos será más frecuente. Sin embargo, la tendencia al crecimiento de este rubro está en auge, lo que favorece al proyecto de satisfacer la demanda en el mercado e ir elevando el nivel de las ventas año tras año, como ofrecer productos de calidad y garantía, con un servicio diferenciado que permitirá ganar confianza y reconocimiento ante los clientes. Finalmente, el adquirir electrodomésticos es de gran ayuda para los hogares porque optimiza muchas labores y permite tener más tiempo para otras actividades.

**Ballinas, L.; Contreras, M., Hinojosa, L. & Pittman, F. (2015)**, en su tesis, “Calidad en el sector empresas comercializadoras de equipos electrónicos y electrodomésticos en Lima Metropolitana”, para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú; cuyo objetivo es identificar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito del TQM (Total Quality Management) en la gestión de calidad del sector empresas de comercialización de equipos electrónicos y electrodomésticos en Lima Metropolitana.

Como metodología, se utilizó el diseño de investigación cuantitativo, el cual permite al investigador medir y analizar datos. Sus conclusiones, indica que solo el 8% del total de las empresas comercializadoras de equipos electrónicos y electrodomésticos, cuentan con un sistema de gestión de calidad, lo que refleja que existe poco conocimiento de los responsables de la conducción de este tipo de negocios sobre la importancia de contar con una certificación en un sistema de gestión de calidad. Por otro lado, se refleja un buen nivel al obtener una media de 4.02, donde el puntaje máximo es 5.00, destacando en primer lugar el control y mejoramiento de procesos, seguido por la alta gerencia. Asimismo, las empresas del sector en estudio, tienen un desempeño apenas satisfactorio con una media de 4.00. Finalmente, se recomienda que las empresas del sector comercialización de equipos electrónicos y electrodomésticos de Lima a considerar las siguientes indicaciones, en base a los nueve factores de la calidad, materia de la presente investigación: alta gerencia, planeamiento de calidad, auditoria, evaluación de la calidad, diseño del producto, etc.

**Mendoza, V.E. (2016).** En su tesis: “Mejora de la eficiencia en la reparación de electrodomésticos en una empresa de servicios”, para optar el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú; tuvo como principal objetivo mejorar la eficiencia del servicio de atención al cliente en la reparación de electrodomésticos en la empresa de servicios. Metodología, se utilizó el tipo de investigación descriptivo. Sus conclusiones, indica que mediante el diagnóstico de los procesos de reparación de electrodomésticos, se pudo obtener que las eficiencias iniciales de línea blanca (69.75%), marrón (37.57%) y computo (82.2%). De igual manera, se reorganizaron las áreas de trabajo sosteniéndose de la metodología de las 5's, para crear lugares con mayores espacios, mejoras en la

infraestructura para que el personal pueda trabajar en condiciones óptimas. Por otro lado, se elaboró el manual de organización y funciones donde se describe el nivel de cargo o puesto de trabajo. Por último, se elaboró el manual de procedimiento del servicio técnico, donde están los procesos de reparación; luego de aplicar estas herramientas se pudo observar que las nuevas eficiencias halladas son superiores a las iniciales, línea blanca (71%), línea marrón (66%-70%) y línea de computo (88%).

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Ramírez, L. (2018).** Tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en las mypes del sector comercial línea blanca, distrito de Iquitos, año 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tiene como objetivo determinar la práctica de gestión de calidad y su implicancia en el enfoque de marketing, en las mypes del sector comercial, línea blanca, distrito de Iquitos, año 2017. Como metodología, se aplicó el tipo de investigación cuantitativa, porque en la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. En sus conclusiones, se menciona que los microempresarios del rubro “línea blanca”, en su mayoría son emprendedores que se caracterizan por su apertura y visión del mercado, sobre todo se encuentran enfocados a la venta en mercados de alta competencia. Por otro lado, poseen un plan de negocios y marketing, donde se realizan estudios técnicos de las necesidades de sus clientes, a quien conocen y enfocan sus esfuerzos para captar su atención. Finalmente, el marketing ha tenido resultados medibles para las mypes en estudio, donde se le atribuye los buenos resultados de posicionamiento alcanzado.

**López, G. (2015),** en su tesis, “Competencias creativas en el desarrollo organizacional caso: empresas de artefactos electrodomésticos Efe, Curacao, Elektra,

Carsa, Marcimex, en lo ciudad de Tingo María”, para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Nacional Agraria de la Selva; tuvo como objetivo determinar la influencia y diferencias de competitividad creativa del personal de ventas en el desarrollo organizacional de empresas distribuidoras de artefactos electrodomésticos de Tingo María. El tipo de investigación fue aplicada, porque los resultados del presente estudio incrementarán el conocimiento de la administración en las áreas de gestión empresarial y de recursos humanos, relacionados con la competitividad creativa y el desarrollo organizacional. Se concluye que la competitividad creativa del personal de ventas influye significativamente en el desarrollo organizacional de las empresas distribuidoras de electrodomésticos de Tingo María, es decir, cuanto mejor sea la competitividad creativa en el personal, el desarrollo organizacional también tiende a mejorar. Sin embargo, la intensidad de la competitividad en el desarrollo organizacional, está siendo explicada apenas hasta un 13,9% de su variación, mientras que el resto (86,1%) probablemente se debe a la intervención de otras variables.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Tello, J. (2017).** Tesis “Auditoria interna y gestión administrativa de la empresa credivargas, Pucallpa-Perú 2016”, para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Privada de Pucallpa. Su objetivo principal es determinar la relación entre auditoria interna y gestión administrativa de la empresa credivargas, Pucallpa 2016. La metodología a emplear fue descriptiva. Sus conclusiones, indica que existe relación de las variables de la auditoria interna y la gestión administrativa de la empresa credivargas, confirmadas por el coeficiente de Pearson que arrojó  $r=0,9399$  positiva muy alta, asimismo su nivel de significancia fue  $p=0,018$ . Por otro lado, existe relación

entre la dimensión de proceso de auditoría interna y la gestión administrativa de la empresa credivargas, el coeficiente de Pearson arrojó  $r=0,95$  positiva muy alto siendo  $P=0,015$ . Pero se percibe en los resultados de las variables de estudio de la dimensión de normas de auditoría interna y gestión administrativa el 82,35% y 58.52%, se ubica en el nivel, siempre esto lo confirma la prueba de hipótesis del coeficiente de Pearson que arrojó. Finalmente, estos resultados se relacionan con el estudio de investigación realizado por Murillo (2013); en su tesis auditoría interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar.

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

### **2.2.1 Gestión**

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

Para **Rodríguez, S. (2015)**, el concepto de gestión es “Management” proveniente de un término poliédrico procedente de anglosajona, término empleado para englobar un lenguaje más complejo relacionado a gestión empresarial. Cabe mencionar que este término solo fue traducido a la matriz del lenguaje español, reconociéndose como administrar, gerenciar, controlar, dirigir, dirección y gestión integral. En efecto para el desarrollo empresarial y económico del país, el management es utilizado en su mayoría por términos de administración, gestión, dirección y gerencia. Por otro lado, a pesar de los múltiples deseos o intenciones de lograrlos su diferenciación entre todas las de estos términos, es algo engorroso, debido que a lo

largo del tiempo éstos vienen siendo utilizados como conceptos parecidos, por el hecho que en todas presenta la función de direccionar (proceso). (p. 20)

**Chiavenato I. (2013).** Gestión, término inducido al hecho de diligenciar o de dirigir una organización, lo que propone como objetivo de ganar y conducir a un negocio a cumplir con sus metas. Implementado al término gestión se aplica al conjunto de las acciones de direccionar y administrar una organización. (p.40)

**Hellriegel, D. & Slocum, J. (2013),** menciona y explica que la gestión son los hechos que ayudan a una empresa por medio de sus representantes a una mejor dirección de la organización, con el objetivo de hacer buenas tomas de decisiones que ayuden a cumplir con las metas propuestas por la empresa. Es decir, es la utilización de las funciones básicas por parte de la gestión. (p.14)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2013)** en su artículo de la Revista Industrial Data, describe; el principio de gestión de la calidad Enfoque a los Procesos dice “La eficiencia a alcanzar en las actividades y los recursos existentes tiende a ser el resultado positivos siempre y cuando se gestionan como proceso, lo cual ayude a verificar en cada etapa la eficiencia presentada.”.

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

Según la Norma NTP-ISO 9001:2001 hace énfasis en la importancia para que una organización identifique, implemente, gestione, y mejore continuamente la eficacia de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, y para

gestionar las interacciones de estos procesos con el fin de lograr objetivos de la organización. (García, M. et al; 2013)

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

La evaluación de la calidad de procesos según García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2013) se toman en cuenta las siguientes dimensiones siguientes:

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

siguientes: ¿Se han logrado las metas propuestas? ¿Qué se logró entender?;  
¿Qué deficiencias falta suplantar?

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

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

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

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

Para **Silupú, Garcés (2011)**, quien conceptualiza a las micro y pequeñas empresas como *“unidades económicas que tienen una actividad legal y cumplen con su obligación fiscal, es decir, están inscritas en el RUC y se acogen a alguna de las*

*modalidades de pago de tributos por ingresos derivados de rentas de tercera categoría correspondientes a negocios de personas naturales y jurídicas”.*

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

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

#### **2.2.5.1 Marco legal**

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

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

La responsabilidad patrimonial del empresario individual es ilimitada, es decir, responde con todos los bienes presentes y futuros de los resultados de la gestión

y de los actos u omisiones cometidos por sus empleados en el cumplimiento de sus funciones y que perjudiquen a terceros.

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

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

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

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

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

Es una ley integral que no sólo regula el aspecto laboral, sino también los problemas administrativos, tributarios y de seguridad social que por más de 30 años se habían convertido en barreras burocráticas, que impedían la formalización de este importante sector de la economía nacional. Este régimen especial no se constituye en una barrera para la formalización empresarial y laboral de los microempresarios. Sus

disposiciones se aplican solo a los nuevos trabajadores que sean contratados a partir de la vigencia del Decreto Legislativo N° 1086 (publicado el 29 de junio del 2008).

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

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

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Glosario de términos**

- **Análisis:** es la acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza y relaciones entre éstas, como obtener conclusiones objetivas del todo.
- **Análisis de beneficio-costos:** búsqueda de la mejor relación entre beneficios (resultados) y costos (insumos).
- **Benchmarking:** es un método para el establecimiento de metas y medidas de productividad con base en las mejores prácticas de la industria.
- **Cadena de valor:** es la combinación organizada de las actividades básicas y agregadas de una empresa para la oferta de sus bienes y servicios para generar mayores márgenes de utilidad.
- **Comunicación:** es la transferencia de información de una persona a otra, siempre que el receptor comprenda el mensaje recibido y emitido por el emisor.

- **Control:** es la función administrativa que consiste en medir y corregir (verificar) el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes.
- **Costos:** es la suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir una cosa.
- **Cultura organizacional:** son conjunto de valores y principios de carácter grupal compartido destinado el cambio planificado en organizaciones.
- **Desarrollo organizacional:** es ligado a cultura organizacional, son los valores, principios y conceptos sociales del conjunto de personas de la organización, todas están orientadas a las operaciones básicas y de cambio planteadas a nivel empresarial.
- **Dirección:** es la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo.
- **División del trabajo:** es el número de tareas distintas en que se distribuye el trabajo necesario para la producción de un bien o servicio, tareas que han de ser realizadas por distintos trabajadores especializados en cada una de ellas.
- **Eficacia:** es la consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.
- **Efectividad:** es la congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos, sin cuestionar si dichos objetivos son o no adecuados.
- **Equipo:** son grupo de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común y una serie de metas de desempeño, de los que son mutuamente responsables.

- **Estrategia:** es la determinación del propósito (misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de recursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos.
- **Línea:** es relación de autoridad en puestos organizacionales, donde una persona tiene la responsabilidad de las actividades de otra persona.
- **Logística de distribución:** es el modelo de optimización de la investigación de operaciones que trata como un solo sistema la logística de una empresa, desde el pronóstico de ventas, la compra y el procesamiento de los materiales y su control en inventarios.
- **Plan de negocios:** es un documento maestro de la empresa en el cual se refleja detalladamente toda la funcionalidad de la misma, demarcando desde las estrategias y tácticas a desarrollar, hasta el perfil de empresa y el desarrollo
- **Ventaja competitiva:** son las características básicas o agregadas de una empresa que le otorgan distinción en tales aspectos frente a su competencia directa e indirecta.
- **Visión:** es la razón por la cual la organización trabaja en pro de convertirse en cuanto se aspira bajo el mismo concepto.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

Las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería han dirigido su gestión sin el soporte de procesos administrativos por desconocimiento de sus propietarios, situación que viene limitando su desarrollo empresarial.

### **3.2 Hipótesis específicos**

- La actual gestión es carente de procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería.
- El impacto de una gestión empírica no produce los resultados comerciales esperados en las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería.
- La capacitación en gestión motiva al micro empresariado de las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería a realizar medidas correctivas como la implementación de procesos administrativos.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1. Diseño de investigación

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

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables.
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado.
- **Descriptiva:** Según Salkind (1998). “Se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.”

#### 4.1.1 Tipo de investigación

Es mixta.

- **Cuantitativa:** Porque en la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.
- **Cualitativa:** Porque está basada en la observación de comportamientos naturales, discursos y respuestas abiertas para la posterior descripción de significados.

#### 4.1.2 Nivel de investigación

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

## 4.2 Población y muestra

### 4.2.1 Población

El universo o población está constituida por las micros y pequeñas empresas dedicadas al sector comercial, línea blanca del distrito de Callería, año 2019.

En nuestra investigación, nos constituimos hasta las oficinas de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y a la oficina de atención al contribuyente de la SUNAT, para determinar la cantidad de estos negocios en el distrito. Según información actualizada se encuentran activas 78 mypes.

### 4.2.2 Muestra

Para determinar la muestra, se ha considerado por conveniencia de la investigación seleccionar a 12 mypes por su accesibilidad, afluencia de público y posicionamiento.

En ese sentido, las mypes que participaron son las siguientes:

ÍTEM	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	Tiendas oro verde S.A.C	Jr. A. Raymondi 639
2	Comercial “Dafne”	Jr. Libertad 874
3	La Curacao	Jr. Raymondi 533
4	Inversiones “Lizeth”	Jr. Raymondi 615
5	La Casa del Sonido DJ	Jr. Ucayali 661
6	Credivargas	Jr. Coronel Portillo 347
7	Tiendas “Oro Blanco”	Jr. Raymondi 559
8	Marcimex	Jr. A. Raymondi 451
9	Comercial Ocoñita	Jr. A. Raymondi 555
10	Negociación Cultural Import	Jr. Coronel Portillo 637
11	Inversiones Minaya	Jr. Ucayali 669
12	Grupo Inversiones Yucra	Jr. Coronel Portillo 340

*Fuente: Tomado de registros de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.*

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

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

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
<b>Gestión de calidad</b>	Son conjuntos de acciones que alguien o una organización llevan a cabo con la misión de administrar una empresa, un negocio o solucionar un asunto.  <b>Autor:</b> Philip Crosby (2012)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.	<b>Estrategia de calidad</b>	Misión, visión, valores y objetivos	- ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	<b>Nominal</b>
			<b>Principios de la calidad de gestión</b>	- Enfoque en la mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?	<b>Nominal</b>
				- Enfoque en el cliente	- ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	<b>Nominal</b>
				- Enfoque en el trabajo en equipo	- ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	<b>Nominal</b>
<b>Procesos administrativos</b>	Es una serie o secuencia de actos	Es administrar una organización	<b>Administración Mecánica</b>	Planificación	- ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	<b>Nominal</b>

<p>regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización.</p> <p><b>Autor:</b> Koontz y O' Donnell (2012)</p>	<p>empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.</p>			- ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	<b>Nominal</b>	
			Organización		- ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	<b>Nominal</b>
					- ¿El organigrama esta publicado y es de conocimiento en la empresa?	<b>Nominal</b>
		<b>Administración Dinámica</b>	Dirección		- ¿Cómo se realiza el proceso de dirección en la empresa?	<b>Nominal</b>
					- ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	<b>Nominal</b>
			Control		- ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	<b>Nominal</b>

*Fuente: elaboración Clara Valles*

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

##### **4.4.1 Técnicas**

Se utilizaron las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Entrevista

##### **4.4.2 Instrumentos**

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

#### **4.5 Plan de análisis**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación, se utilizó el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación de los datos se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24, exclusivo para estadística e investigación.

#### 4.6 Matriz de consistencia

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

Título	Enunciado del Problema		Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
	Formulación	General	General	General				Tipo	Población
Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, línea blanca, distrito de Calleria, año 2019	¿la deficiente administración de las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería mejorará con una gestión basada en la mejora continua y eficacia de sus procesos administrativos?	Determinar la gestión con el soporte de procesos administrativos eficaces en las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería,	La mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería han dirigido su gestión sin el soporte de procesos administrativos por desconocimiento de sus propietarios, situación que viene limitando su desarrollo empresarial.	Gestión de Calidad	Estrategia de calidad	Principios de la calidad de gestión	Misión, visión, valores y objetivos	Mixta: Cuantitativa y cualitativa	Según fuentes consultadas:78 mypes activas y no activas.
							Enfoque en la mejora continua		
							Enfoque en el cliente	Descriptiva	Por conveniencia de la investigación se seleccionó a 12 mypes, según criterios de posicionamiento, afluencia de clientes y accesibilidad.
Enfoque en el trabajo en equipo	Nivel	Muestra							

		<i>Objetivos específicos</i>	<i>Hipótesis Específicas</i>						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir el nivel de gestión de las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La actual gestión es carente de procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería.</li> </ul>	Procesos administrativos	Administración Mecánica	Planificación	no experimental transversal, descriptiva	<i>Diseño</i>	<i>Técnica</i>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El impacto de una gestión empírica no produce los resultados comerciales esperados en las mypes del sector comercio, rubro</li> </ul>		Administración Dinámica	Organización		<i>Instrumento</i>	Cuestionario estructurado de 17 preguntas
						Dirección			
						Control			

		<p>distrito de Callería.</p>	<p>línea blanca del distrito de Callería.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La capacitación en gestión motiva al micro empresariado de las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería a realizar medidas correctivas como la implementación de procesos administrativos.</li> </ul>					<p>STATISTICS versión 24.</p>
--	--	----------------------------------	--	--	--	--	--	-----------------------------------

*Fuente: elaboración Clara Valles*

#### 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.

- **Protección a las personas.**- La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.
- **Beneficencia y no maleficencia.**- Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.**- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

Nuestra investigación ha procurado mantener presente tres principios básicos, en lo que consta los principios éticos que presenta nuestra investigación, en todo su desarrollo.<sup>1</sup>

---

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

## CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

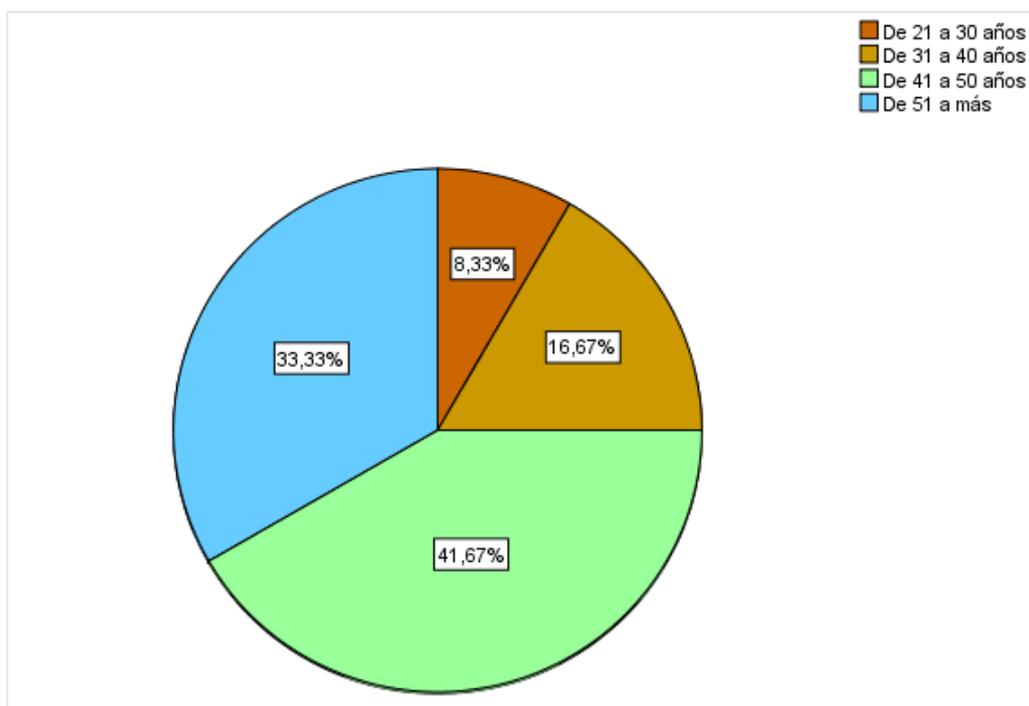
#### A. Del microempresario:

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 21 a 30 años	1	8,3	8,3	8,3
	De 31 a 40 años	2	16,7	16,7	25,0
	De 41 a 50 años	5	41,7	41,7	66,7
	De 51 a más	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 3

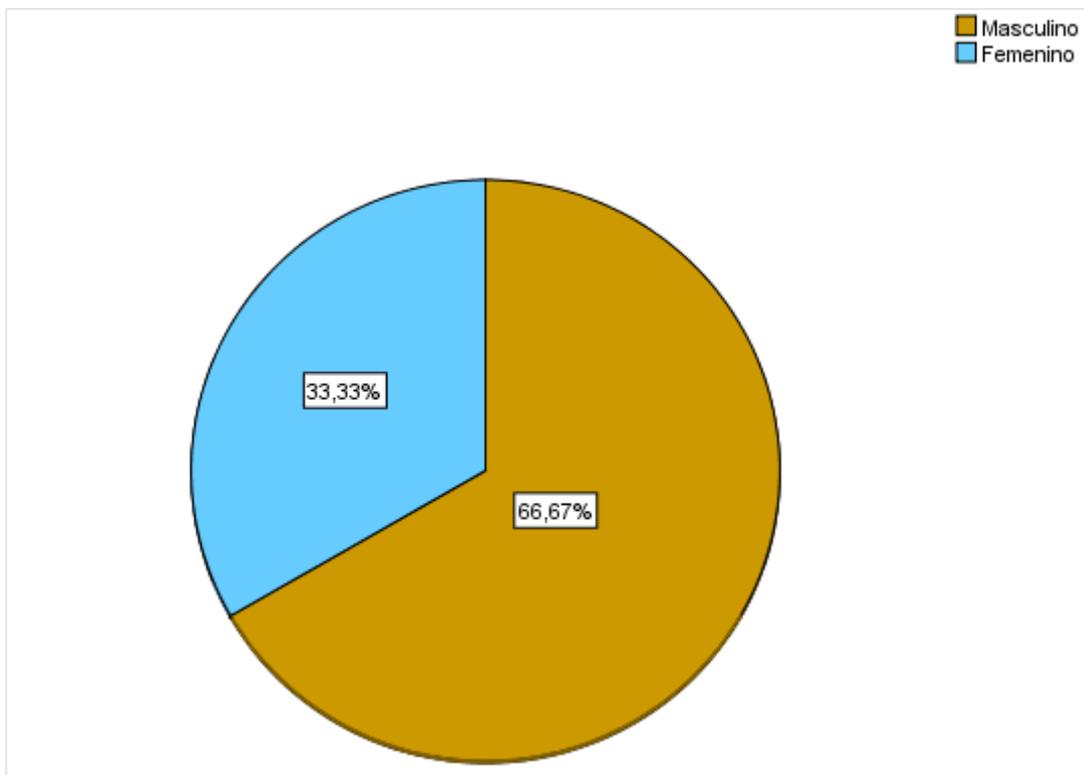
**DESCRIPCIÓN:** según las mypes encuestadas, estos negocios tiene presencia de microempresarios adultos de “41 a 50 años” 41,7%; por otro lado de “51 a más años” 33,3%. Asimismo destacan las edades de “31 a 40 años” 16,7% y jóvenes de “21 a 30 años” 8,3%.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	8	66,7	66,7	66,7
	Femenino	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 4

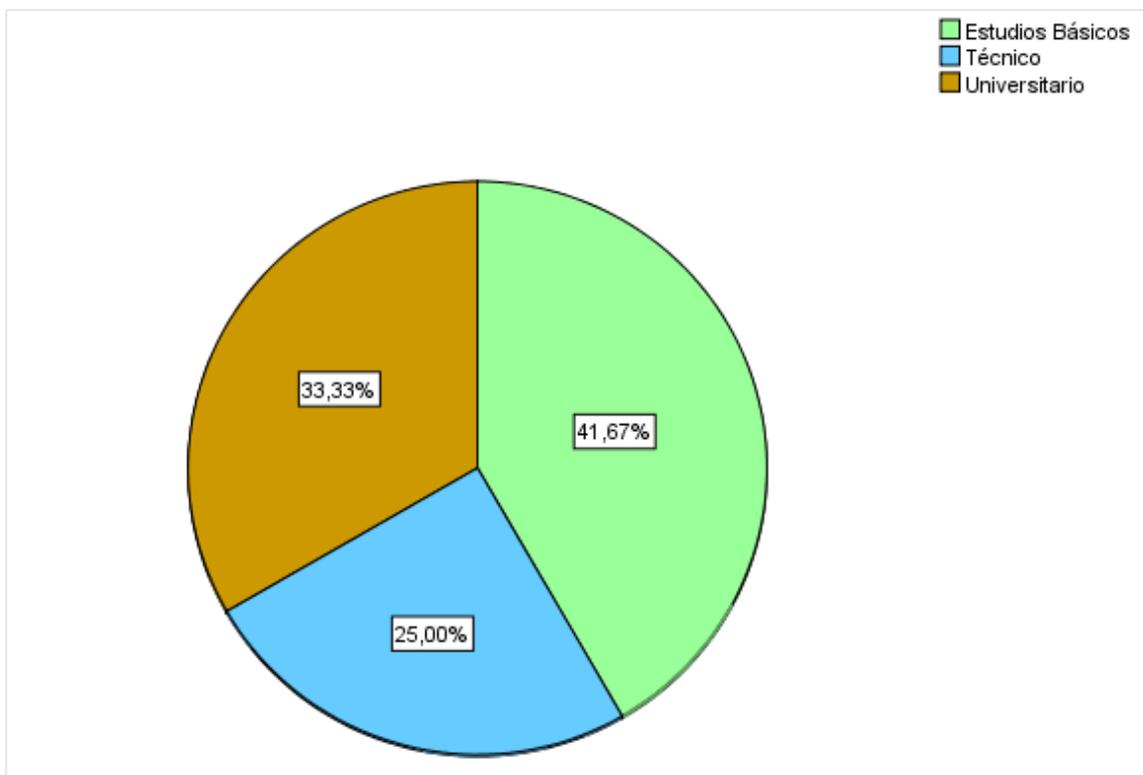
**DESCRIPCIÓN:** según la información adquirida de los encuestados, las mypes del sector comercial, línea blanca mencionan que en su mayoría están administrados por el sexo masculino (66,7%) y femenino 33,3%.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	5	41,7	41,7	41,7
	Técnico	3	25,0	25,0	66,7
	Universitario	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 5

**DESCRIPCIÓN:** según los resultados obtenidos de la investigación, los microempresarios de línea blanca, solo cuentan con estudios básicos, pero capacitados del rubro al que pertenecen.

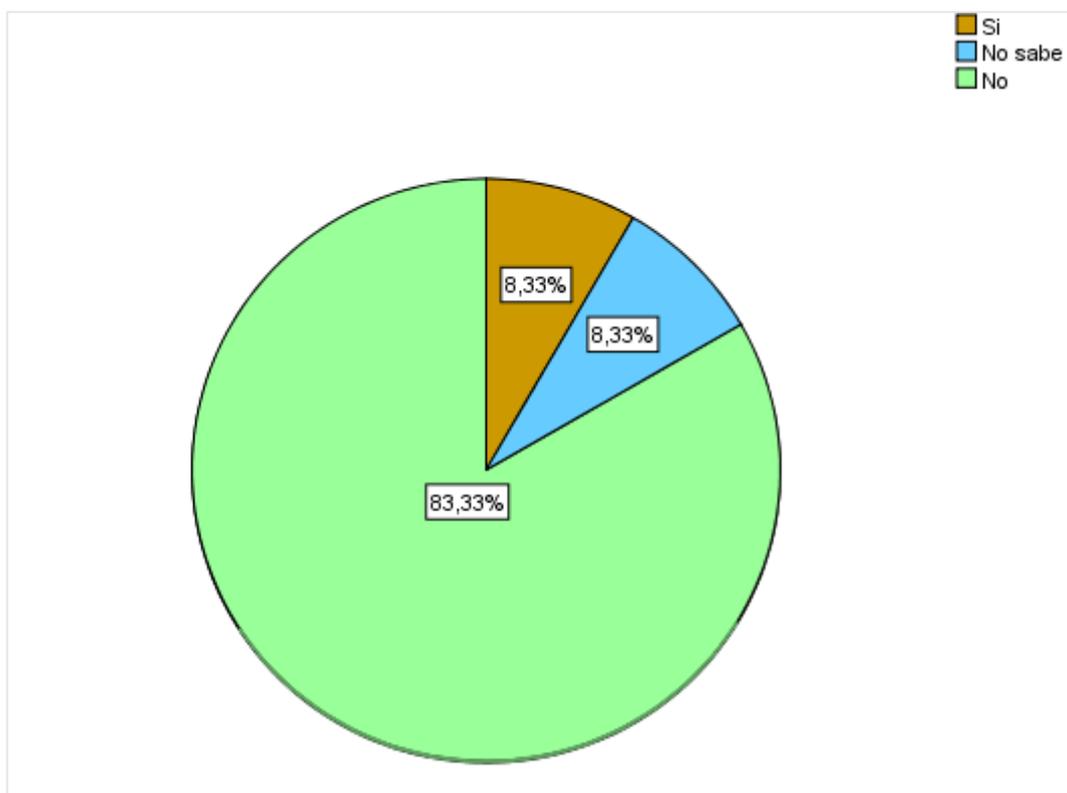
**B. De la gestión de calidad:**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	8,3	8,3	8,3
	No sabe	1	8,3	8,3	16,7
	No	10	83,3	83,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 6

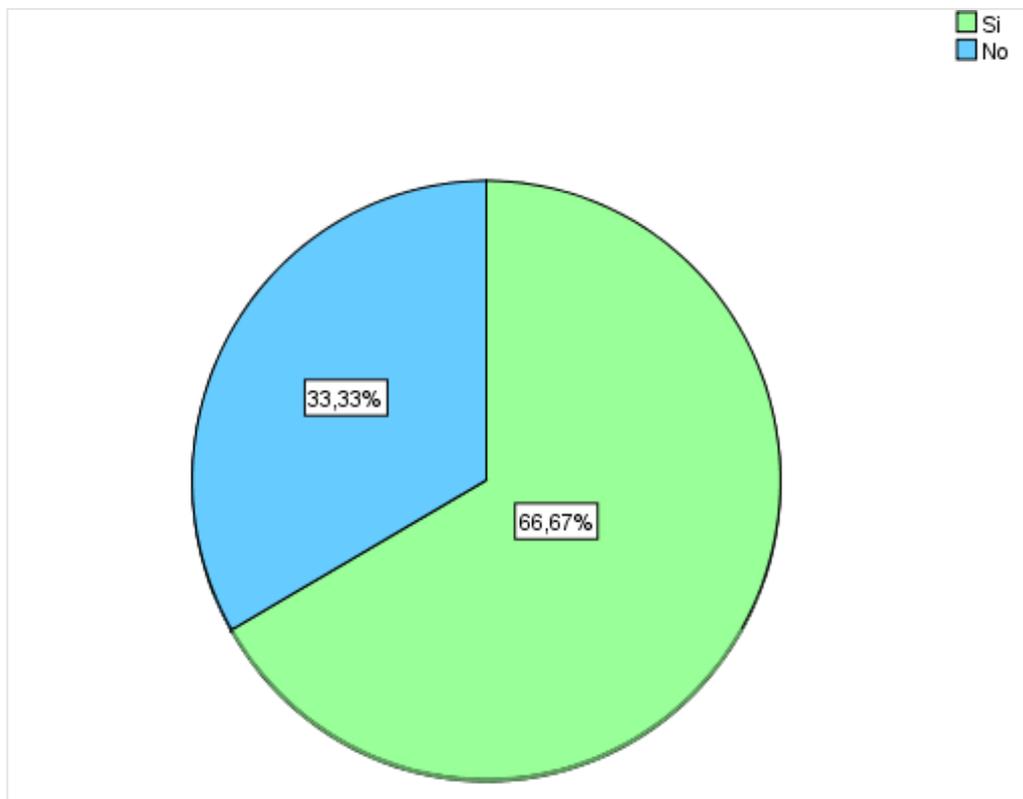
**DESCRIPCIÓN:** Los microempresarios del sector, marcan la diferencia con otras mypes, estableciendo la misión, visión, valores y objetivos, con la finalidad de llegar a la meta propuesta sin dificultad alguna.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	66,7	66,7	66,7
	No	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 7

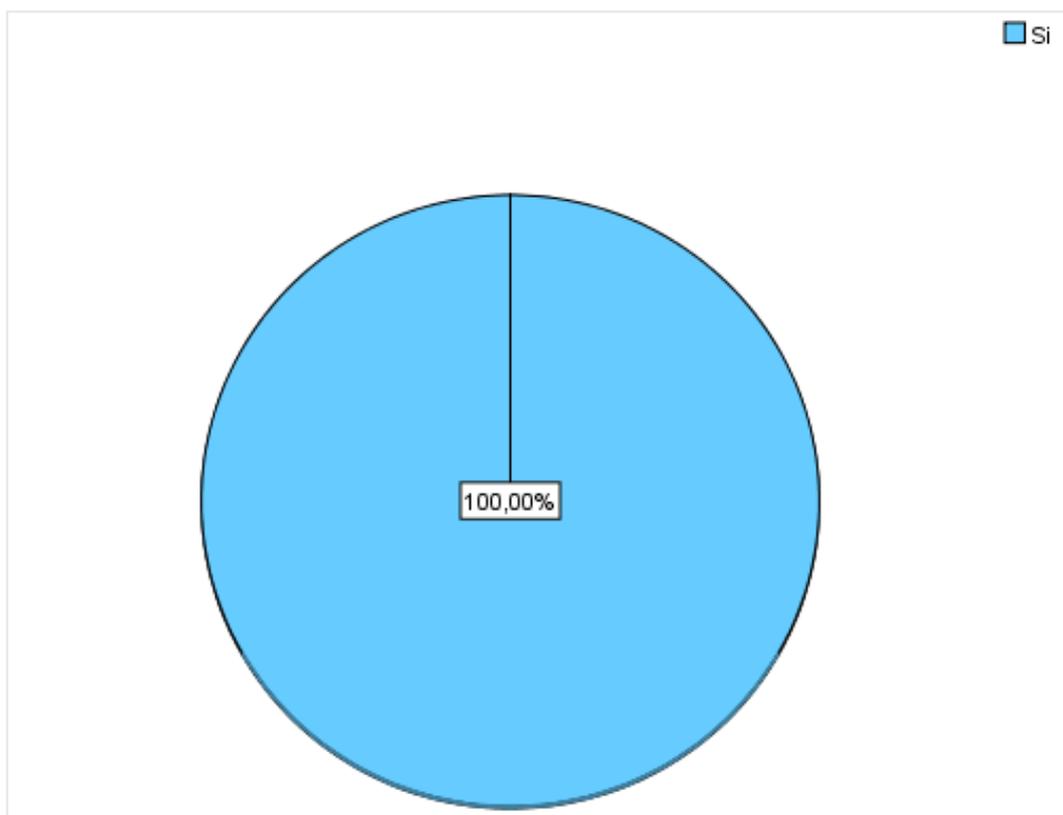
**DESCRIPCIÓN:** el resultado que arrojó la investigación, fue que en su mayoría (66,7%) gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua. Sin embargo, existe un 33,3% que no toma interés en planificar un mejor proceso de mejora continua.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	100,0	100,0	100,0

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

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



**Fuente:** Tabla 8

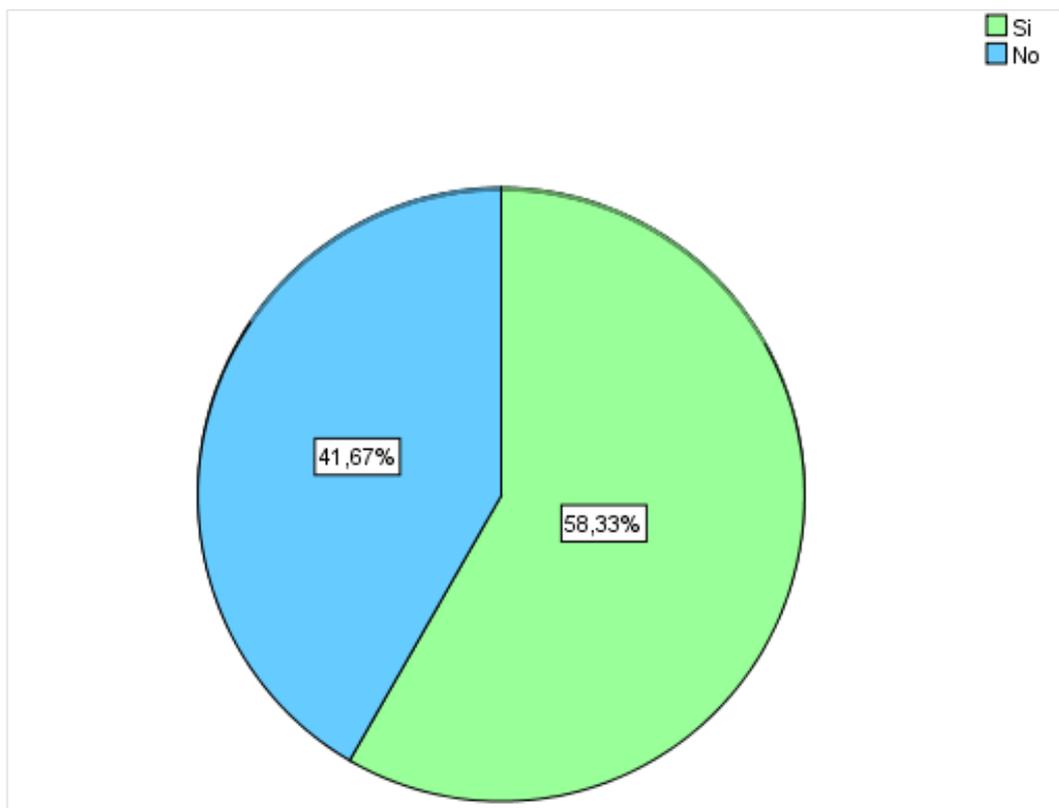
**DESCRIPCIÓN:** en la tabla 8, se puede observar que el 100.0% se enfoca en el cliente al momento de realizar su gestión, porque ellos son el soporte para estos negocios.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	58,3	58,3	58,3
	No	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 9

**DESCRIPCIÓN:** según las mypes encuestadas, el 58,3% se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo, mientras que un 41,7% no lo hace. Muchas veces esto sucede por falta de liderazgo y compromiso.

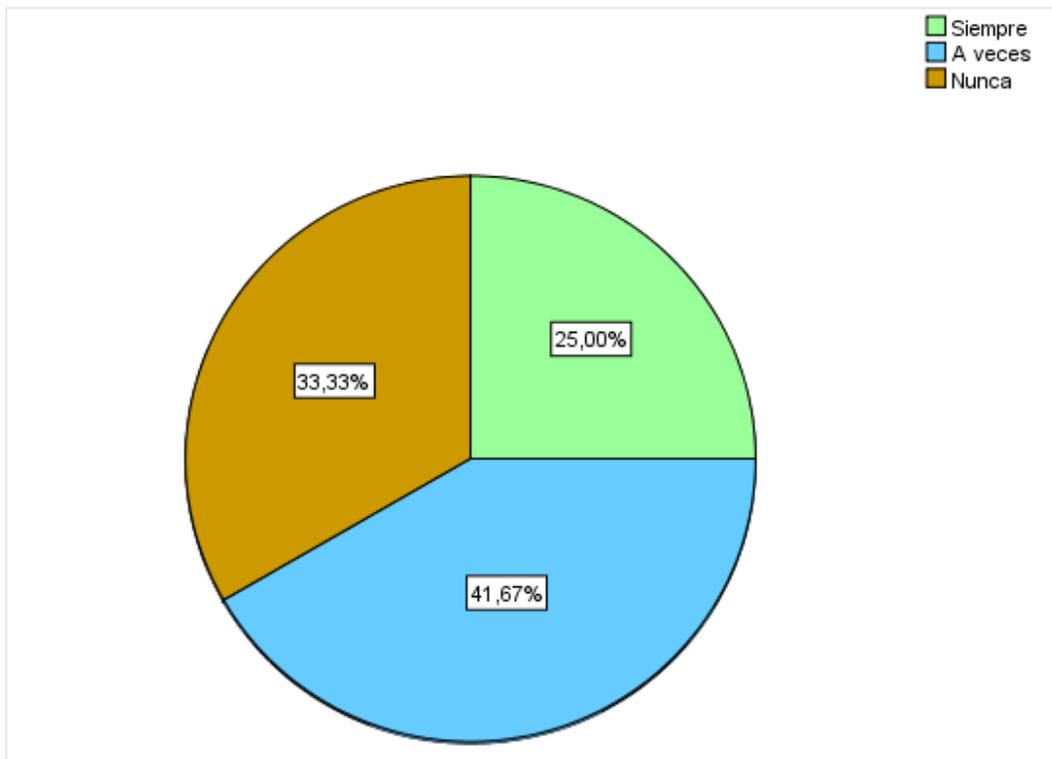
C. De los procesos administrativos:

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	25,0	25,0	25,0
	A veces	5	41,7	41,7	66,7
	Nunca	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 10

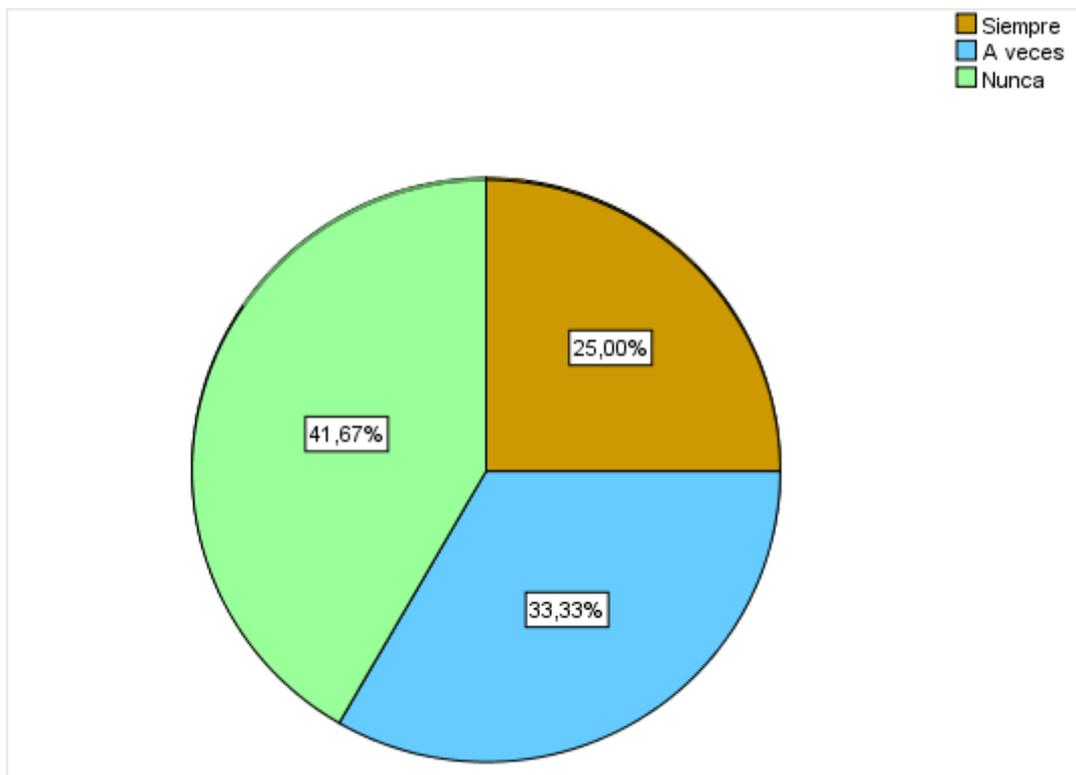
**DESCRIPCIÓN:** Los microempresarios del sector en estudio, indican que el 41,7% realiza de vez en cuando el proceso de planificación dentro de su empresa, pero el 25,0% siempre; y un 33,3% nunca lo hace, por falta de conocimiento.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	25,0	25,0	25,0
	A veces	4	33,3	33,3	58,3
	Nunca	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 11

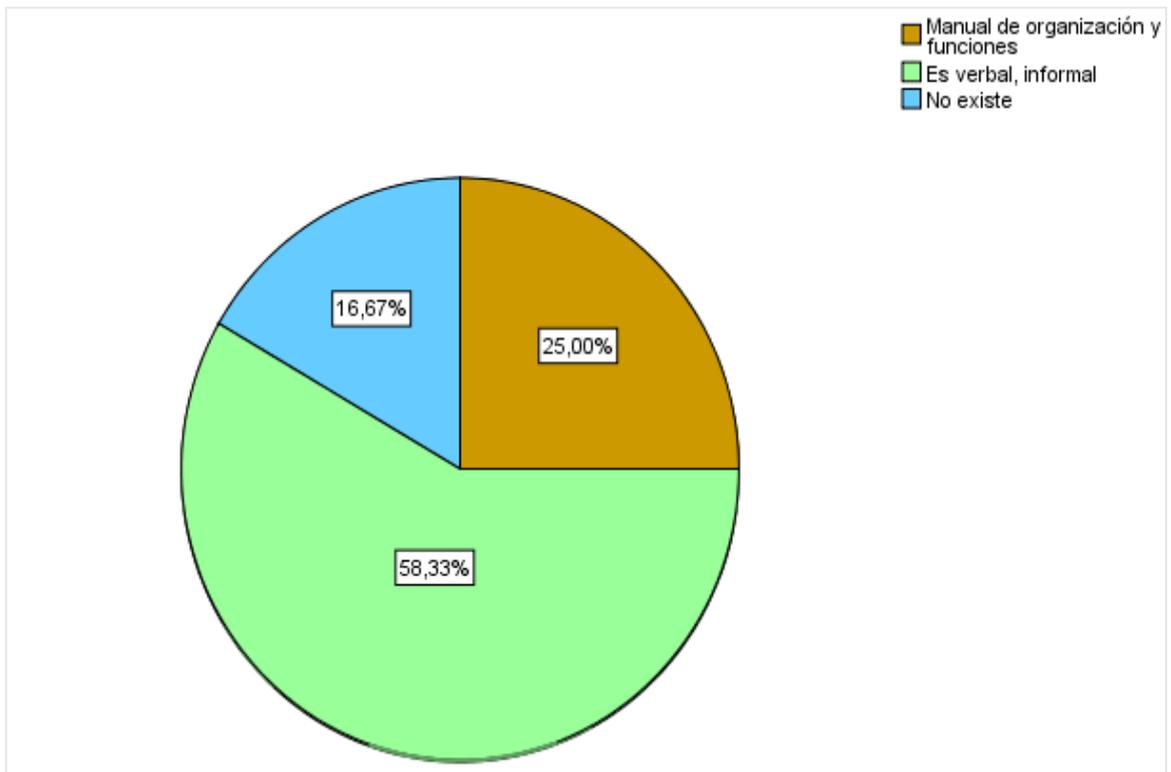
**DESCRIPCIÓN:** Según las mypes encuestadas, el 33,3% nunca cumple con la planeación de su empresa, el 33,3% lo realiza cada vez que se acuerda.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Manual de organización y funciones	3	25,0	25,0	25,0
	Es verbal, informal	7	58,3	58,3	83,3
	No existe	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 12

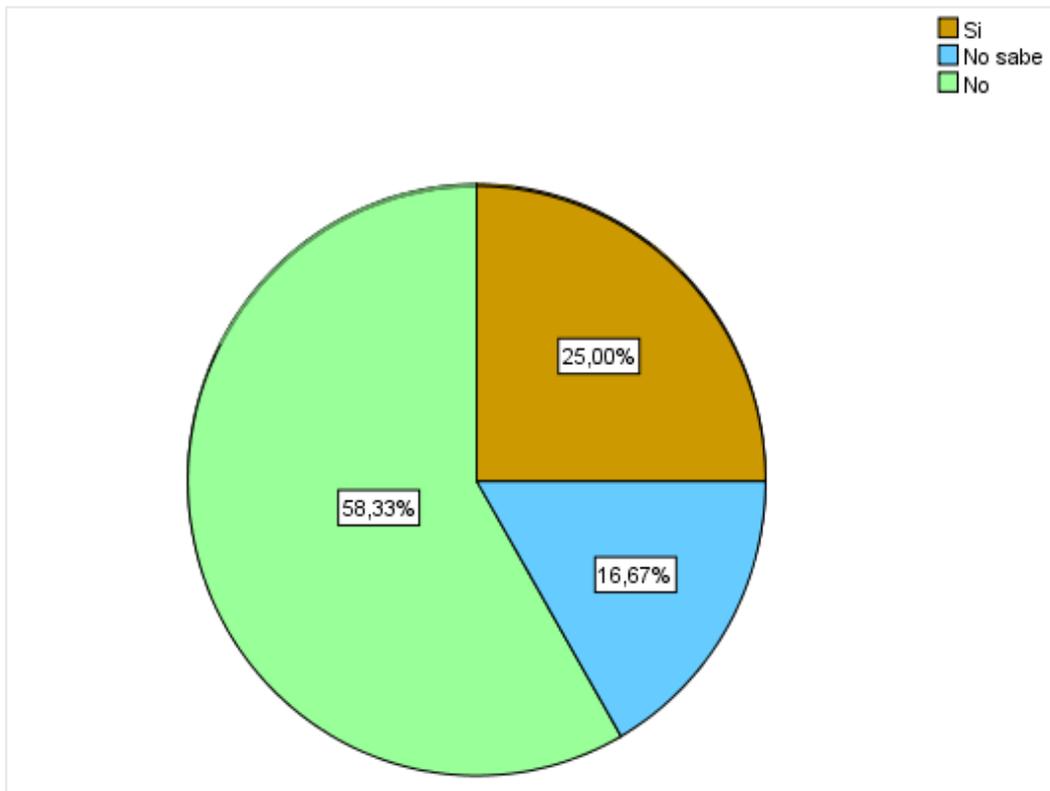
**DESCRIPCIÓN:** De acuerdo a la información obtenida en la investigación, las mypes del sector comercial, línea blanca cuenta con el proceso de organización verbal/informal 58,3%.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	25,0	25,0	25,0
	No sabe	2	16,7	16,7	41,7
	No	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 13

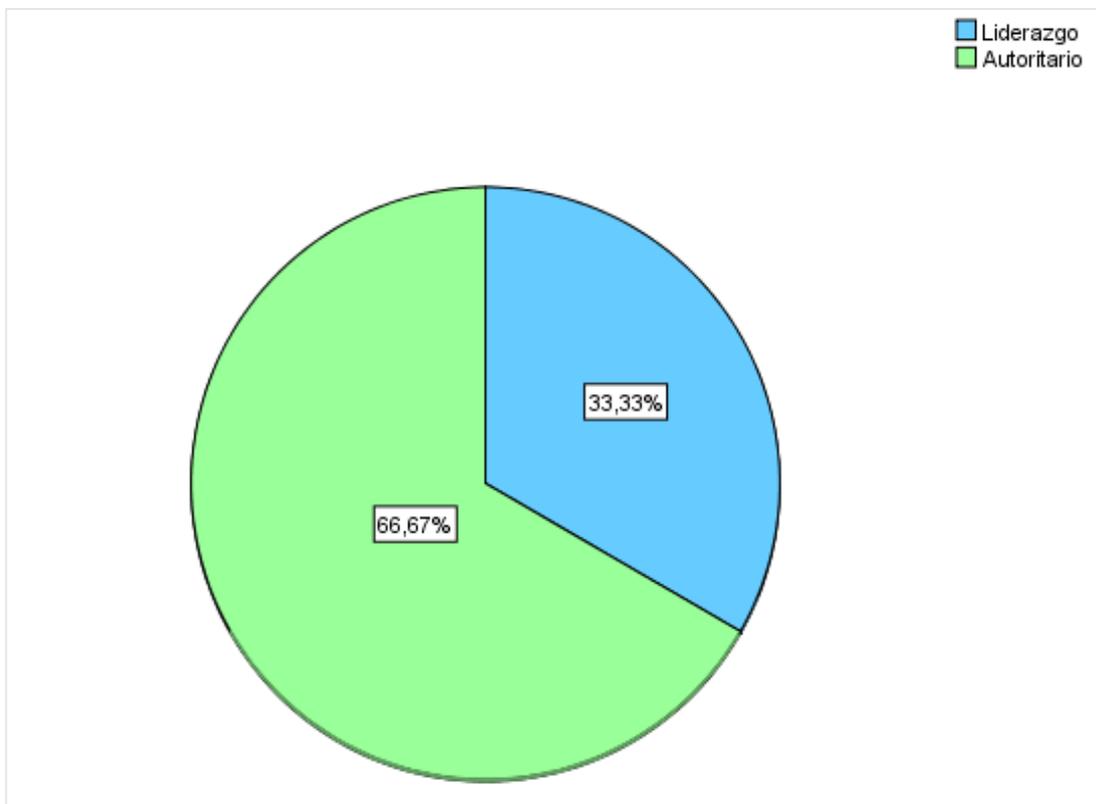
**DESCRIPCIÓN:** Según se pudo apreciar en la investigación, el organigrama de las mypes del sector comercial, línea blanca en su mayoría no están publicadas y no es de conocimiento en su empresa.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	4	33,3	33,3	33,3
	Autoritario	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 14

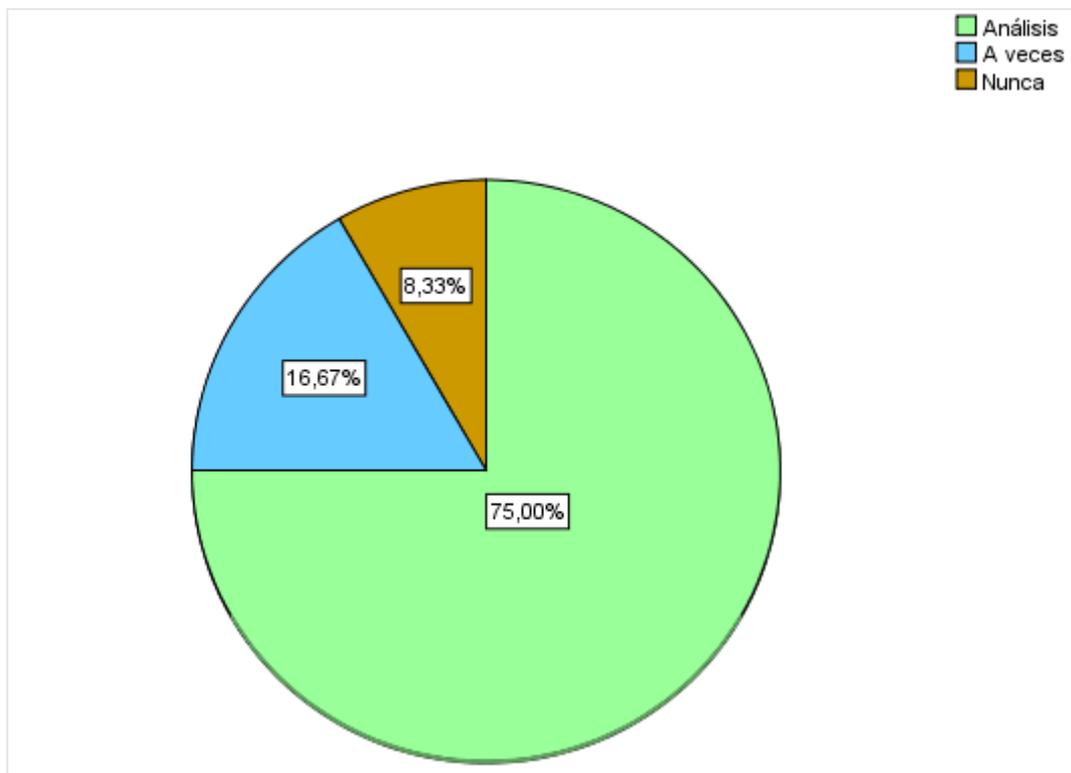
**DESCRIPCIÓN:** según las mypes encuestadas, el 66,7% establece la autoridad en el proceso de dirección, y un 33,3% liderazgo.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Análisis	9	75,0	75,0	75,0
	A veces	2	16,7	16,7	91,7
	Nunca	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 15

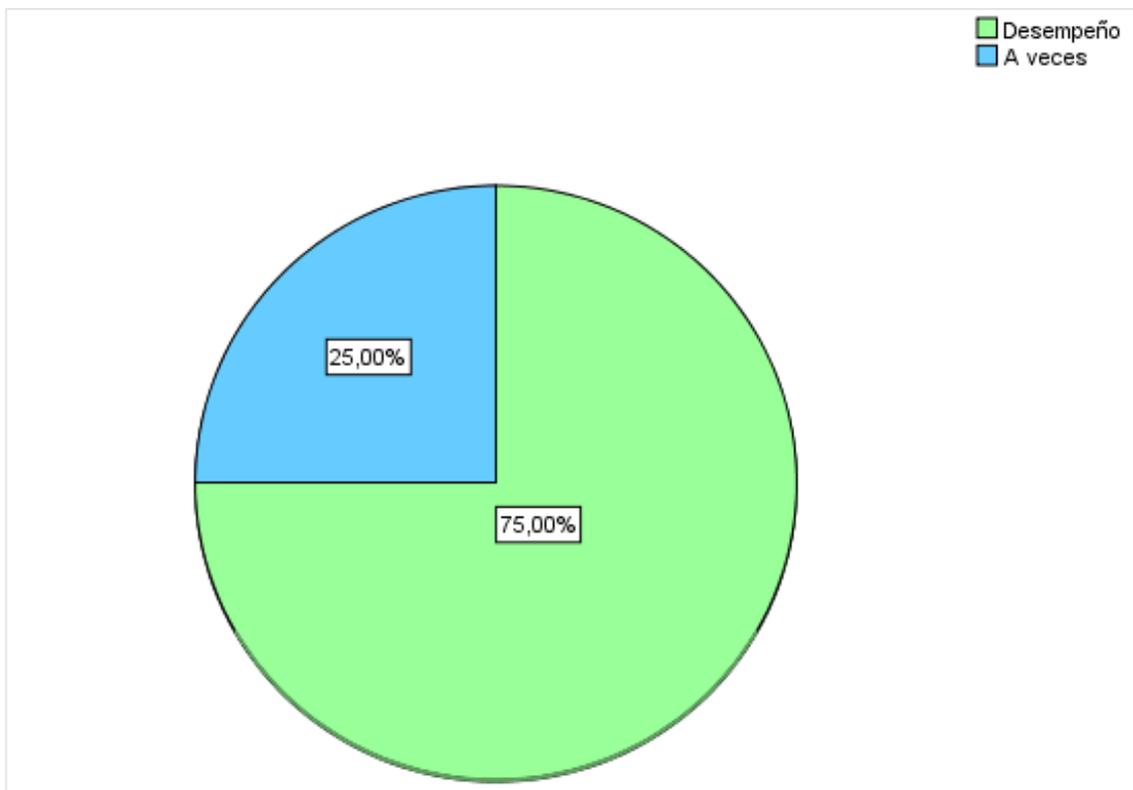
**DESCRIPCIÓN:** Los microempresarios indican que se utiliza el análisis previo para la toma de decisiones en sus negocios (75,0%), ya que el liderazgo influye mucho en ello y que existe un compromiso por la calidad de decisiones.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	9	75,0	75,0	75,0
	A veces	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 16

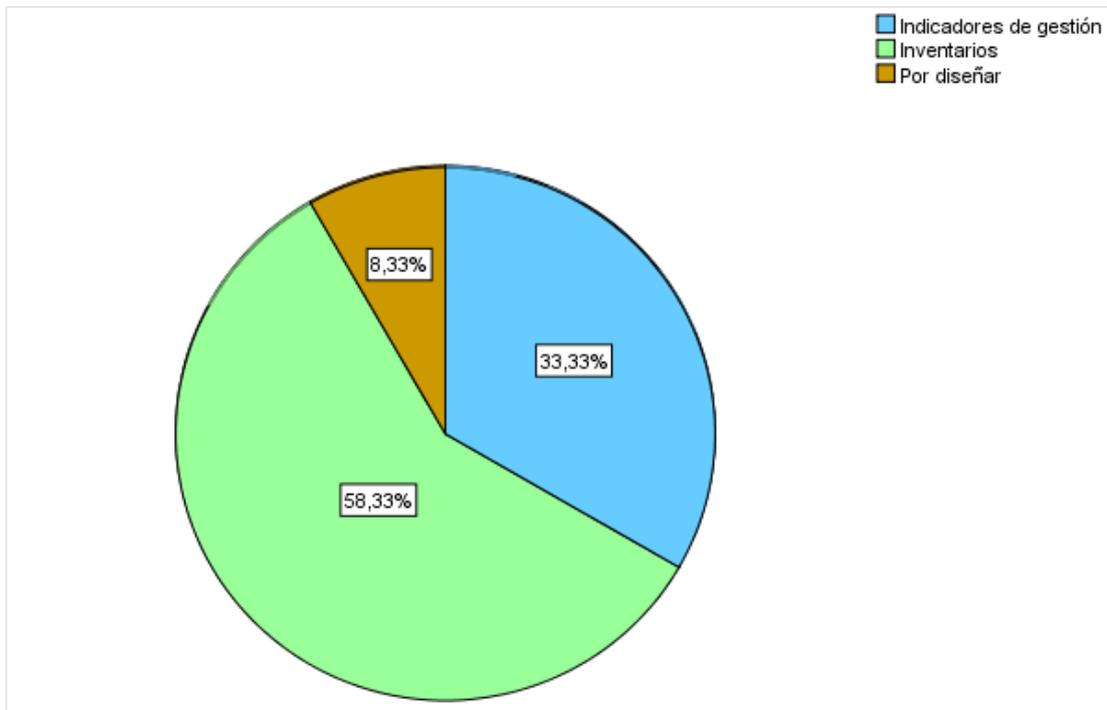
**DESCRIPCIÓN:** según las microempresarios, el 75,0% tiene un buen desempeño en el proceso de control dentro de su empresa, y que el 25,0% a veces lo realiza.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores de gestión	4	33,3	33,3	33,3
	Inventarios	7	58,3	58,3	91,7
	Por diseñar	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 17

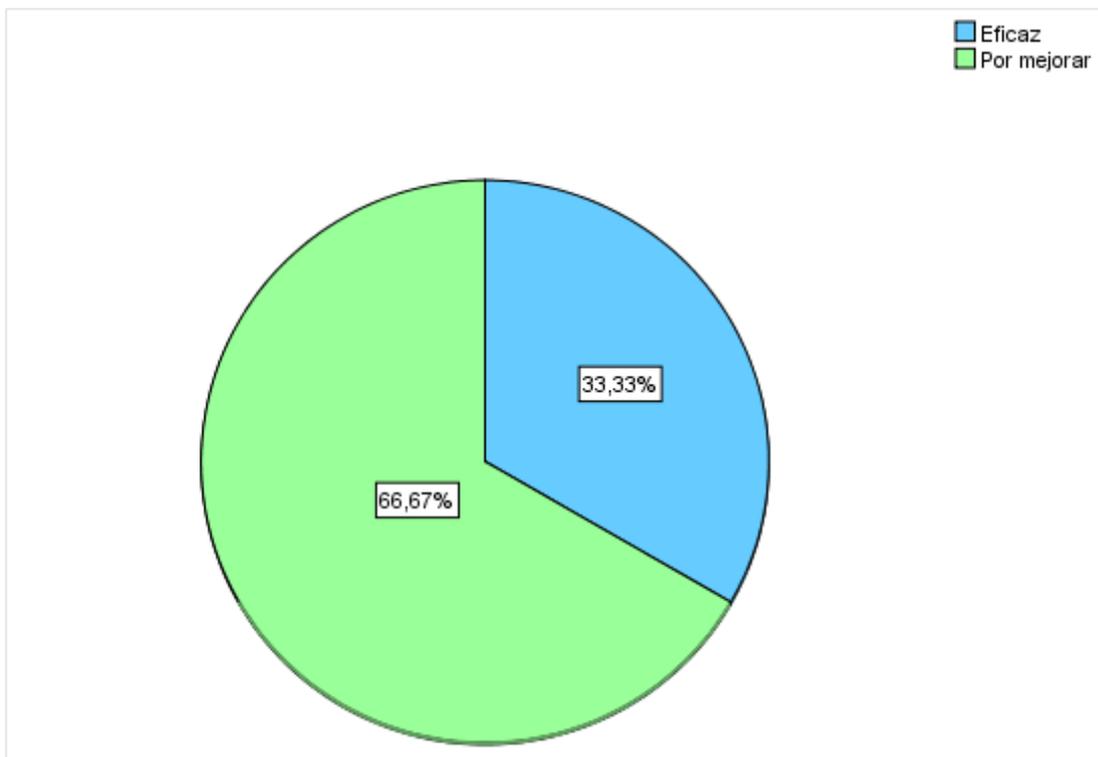
**DESCRIPCIÓN:** Como se observa en la tabla 17, el 58,3% tiene implementado como un mecanismo de control los “inventarios”, el 33,3% “indicadores” y el 8,3% está por diseñar.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	4	33,3	33,3	33,3
	Por mejorar	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 18

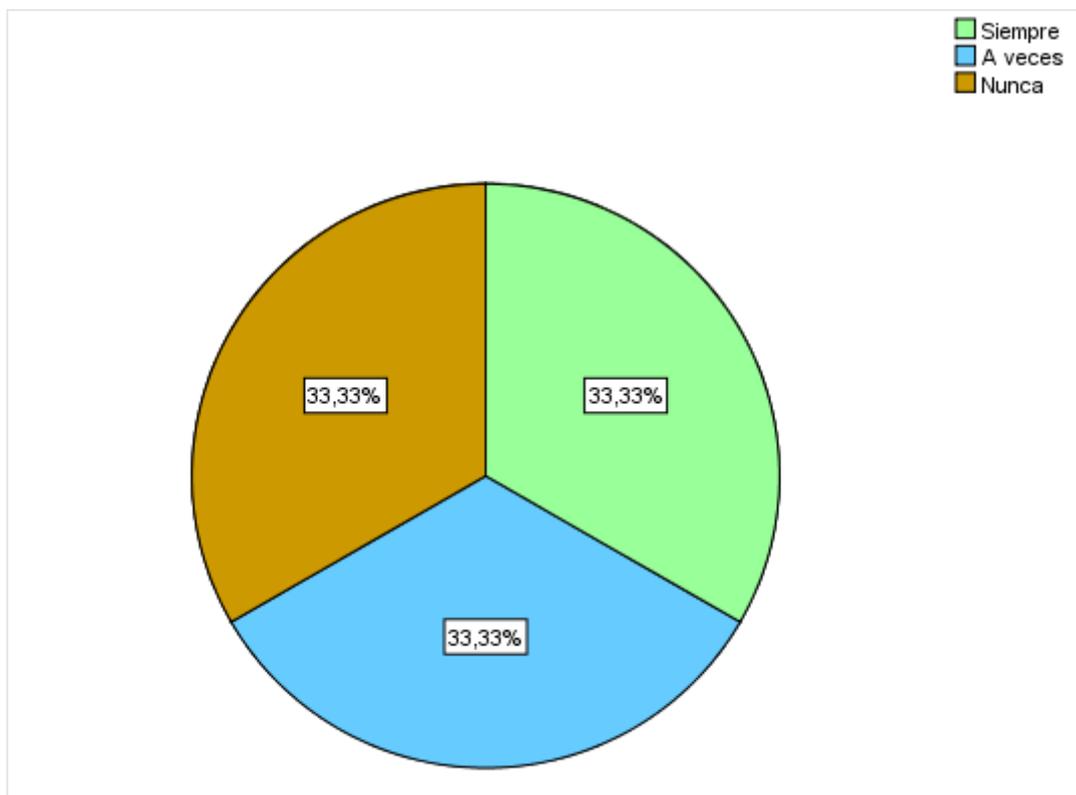
**DESCRIPCIÓN:** La apreciación de los microempresarios encuestados, dieron a entender que el 66,7% está por mejorar el resultado de soporte del proceso administrativo, y que el 33,3% son eficaces al realizar gestión de sus negocios, lo cual se sustentan en la aplicación seria de cada uno de ellos y cuyos beneficios son verificables en la propia operación del negocio.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	33,3	33,3	33,3
	A veces	4	33,3	33,3	66,7
	Nunca	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

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



**Fuente:** Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:** Este resultado indica que las mypes del sector comercial, línea blanca, prioriza el nivel de calidad en sus procesos administrativos.

## 5.2 Análisis de resultados

Luego de la tabulación y gráficos de los resultados provenientes de las encuestas, vamos a realizar un análisis cruzado, a fin de realizar una crítica a dichos resultados.

Respecto al objetivo de la investigación, “*Determinar la gestión con el soporte de procesos administrativos eficaces en las mypes del sector comercio, rubro línea blanca del distrito de Callería, investigación para el año 2109*”, los resultados dan referencia que las mypes se gestionan con un enfoque netamente comercial, en el cual colocan sus mejores esfuerzos porque el rubro requiere de dinamismo y alta rotación de mercadería cuya naturaleza tecnológica hace que pierdan valor por la salida al mercado de nuevos modelos, descuidando ciertos aspectos de la gestión la cual adecuadamente gerenciada con herramientas de calidad, proporcionarían el apalancamiento que requieren las estrategias comerciales.

***Según los resultados, no tienen misión ni visión.***

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

***DESCRIPCIÓN:*** *Los microempresarios del sector, marcan la diferencia con otras mypes, estableciendo la misión, visión, valores y objetivos, con la finalidad de llegar a la meta propuesta sin dificultad alguna.*

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

***DESCRIPCIÓN:*** *el resultado que arrojó la investigación fue que en su mayoría (66,7%) gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua. Sin embargo, existe un 33,3% que no toma interés en planificar un mejor proceso de mejora continua.*

Lo mencionado es sustentado por **Mendoza, V.E. (2016)**, en su tesis: “Mejora de la eficiencia en la reparación de electrodomésticos en una empresa de servicios”, tuvo como principal objetivo mejorar la eficiencia del servicio de atención al cliente en la reparación de electrodomésticos en la empresa de servicios. En la que concluye que todas las estrategias requieren de un soporte administrativo.

*Los siguientes resultados muestran que los procesos administrativos aún no tienen la madurez en su ejecución para soportar la gestión:*

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

**DESCRIPCIÓN:** *Los microempresarios del sector en estudio, indican que el 41,7% realiza de vez en cuando el proceso de planificación dentro de su empresa, pero el 25,0% siempre; y un 33,3% nunca lo hace, por falta de conocimiento*

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

**DESCRIPCIÓN:** *Según las mypes encuestadas, el 33,3% nunca cumple con la planeación de su empresa, el 33,3% lo realiza cada vez que se acuerda.*

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

**DESCRIPCIÓN:** *De acuerdo a la información obtenida en la investigación, las mypes del sector comercial, línea blanca cuenta con el proceso de organización verbal/informal 58,3%.*

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

**DESCRIPCIÓN:** *Según se pudo apreciar en la investigación, el organigrama de las mypes del sector comercial, línea blanca en su mayoría no están publicadas y no es de conocimiento en su empresa.*

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

**DESCRIPCIÓN:** según las mypes encuestadas, el 66,7% establece la autoridad en el proceso de dirección, y un 33,3% liderazgo.

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

**DESCRIPCIÓN:** Los microempresarios indican que se utiliza el análisis previo para la toma de decisiones en sus negocios (75,0%), ya que el liderazgo influye mucho en ello y que existe un compromiso por la calidad de decisiones.

Un aspecto a destacar de la investigación, es el proceso con mejor implementación: proceso de control:

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

**DESCRIPCIÓN:** según las microempresarios, el 75,0% tiene un buen desempeño en el proceso de control dentro de su empresa, y que el 25,0% a veces lo realiza.

***¿Tiene implementado algún mecanismo de control?***

**DESCRIPCIÓN:** Como se observa en la tabla 17, el 58,3% tiene implementado como un mecanismo de control los “inventarios”, el 33,3% “indicadores” y el 8,3% está por diseñar.

Este resultado se caracteriza con la investigación de **Tello, J. (2017)**, en su Tesis “Auditoría interna y gestión administrativa de la empresa credivargas, Pucallpa-Perú 2016”, para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Privada de Pucallpa; cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre auditoría interna y gestión administrativa de la empresa credivargas, Pucallpa 2016.

### **5.3 Propuesta de mejora**

Nuestra propuesta de mejora para mypes del rubro línea blanca está relacionado a la elaboración y seguimiento de un Plan de Innovación; que consta de definir la estrategia, el plan propiamente y disponer recursos necesarios para llevarlo a cabo.

Tiene la siguiente estructura:

- 1. Aplicar la herramienta de la matriz DAFO (Debilidades, amenazas, fortaleza y oportunidades),**
  - Permite evaluar la situación actual.
- 2. Identificar actividades principales de la empresa:**
  - Relación trabajadores y empresa
  - Análisis de Proveedores
  - Cómo nos percibe el cliente
  - Puntos críticos o cuellos de botella
  - Gestión de Procesos, procedimientos
- 3. Diferenciación**
  - Diseñar ventajas comparativas.
- 4. Plan de ahorro de costes**
  - Realizar seguimiento e identificar desperdicios.
- 5. Retroalimentación**

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

### **6.1 Conclusiones**

- Las mypes son dirigidas por una gestión que se caracteriza por ser comercial, que enfatiza sus esfuerzos en la venta, pero sin uso de herramientas de calidad. Los procesos administrativos más sólidos en la gestión son la dirección y el control.
- En la planificación se toma información de análisis de mercado, pero se pierde debido a la falta de seguimiento debido a que las responsabilidades se dan de manera verbal y el marcado liderazgo autoritario, no permite motivar el mejor desempeño de los colaboradores. El organigrama no se conoce.
- Al carecer de misión, visión y valores, la mype no proyecta su propósito de posicionarse en el mercado sostenidamente y debilita la práctica de la mejora continua al carecer de sentido de dirección.

## **6.2 Recomendaciones**

- Los microempresarios del sector en estudio necesitan crecer sostenidamente en participación del mercado pero será posible con la aplicación de procesos administrativos ejecutados compartiendo la visión y misión del negocio entre los integrantes de la organización.
- La dirección de las mypes enfocada en sus propósitos comerciales, debe priorizar la organización administrativa y comercial como medio de formalización administrativa, el equipo humano es quien realiza este soporte.
- A fin de sostener la gestión, la gerencia de las mypes debe realizar el seguimiento de mejora de la calidad de los procesos administrativos, como fuente de información para la toma de decisiones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, E. (2015). *Sistema de gestión para mejorar los procesos administrativos en la empresa Ripconci Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Quito*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Universidad Central del Ecuador, Escuela de Ingeniería en Contabilidad, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Arquinego, L. (2014). *Etimología de Gestión*. Chile: editorial Summa.

Ballinas, L.; Contreras, M., Hinojosa, L. & Pittman, F. (2015). *Calidad en el sector empresas comercializadoras de equipos electrónicos y electrodomésticos en Lima Metropolitana*. Tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas, Escuela de Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Santiago de Surco, Lima.

(Calidad ISO, 2015, p. 2)

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

Chiavenato I. (2013). *Administración de Recursos Humanos (2 edición)*. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Gill.

Deming, E. (2013). *Calidad, productividad y efectividad: la salida de la crisis*. Madrid: editorial Diaz de Santos.

Diccionario Real Académica Española (2009).

Fenco, H.F. (2016). *Estrategia para el reposicionamiento de las tiendas de electrodomésticos (Comercial Milagros), de los distritos de Túcume y Mochumi*

2015. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Escuela de Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2013). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Industrial Data, 6(1), 089-094. <https://doi.org/10.15381/idata.v6i1.5992>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2013). *Un enfoque basado en competencias*. México: editorial Cengage Learning.
- Iberóforum, (2012: 138). *Libertad y Democracia*. Revista de Ciencias Sociales, Universidad Iberoamericana.
- Ley N° 21621. *Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL)*, Lima, Perú, 14 de setiembre de 1976.
- Ley 30056. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.
- Ley Mype, Aprobada por Decreto Legislativo N° 1086. (El Peruano: 28 de junio de 2008).
- Ley Mype D.S. N° 009-2003-TR. *Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*, Lima, Perú, promulgada el 02 de Julio 2013.
- López, G. (2015). *Competencias creativas en el desarrollo organizacional caso: empresas de artefactos electrodomésticos Efe, Curacao, Elektra, Carsa, Marcimex, en lo ciudad de Tingo María*. Tesis para optar el título de Licenciado

en Administración, Facultad de ciencias económicas y administrativas, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María.

Méndez, G.A. (2016). *Sistematización y control administrativo de una cartera de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la venta de electrodomésticos*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público y Auditor, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Méndez, H.G. (2018). *Diseño e implementación del manual de procedimientos de una compañía dedicada a la comercialización de productos electrónicos*. Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en relaciones industriales, Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, Monterrey.

Mendoza, V.E. (2016). *Mejora de la eficiencia en la reparación de electrodomésticos en una empresa de servicios*. Tesis para optar el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas, Escuela profesional de Ingeniería Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

(Panorama Temático Laboral, 2015: 13).

Ramírez, L. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en las mypes del sector comercial línea blanca, distrito de Iquitos, año 2017*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Iquitos, Perú.

Rodríguez, S. (2015). *Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas*. Departamento de Ciencias de la Información. Universidad de La Habana, Cuba.

- Santillán, G. & Brunce, R. (2016). *Implementación de un centro de línea blanca y aparatos tecnológicos centro de Lima*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Silupú, G. (2017). *Fortalecer para crecer: casos de éxito del programa Mype*. Piura: Universidad de Piura.
- Suntaxi, D. (2011). *Plan de negocios para la creación de una empresa importadora, dedicada a la comercialización y distribución de electrodomésticos en la ciudad de Quito*. Tesis para optar el título de Ingeniería Comercial, con mención en Negocios Internacionales, Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de las Américas, Lima, Perú.
- Tello, J. (2017). *Auditoria interna y gestión administrativa de la empresa credivargas, Pucallpa-Perú 2016*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Escuela profesional de ciencias contables y financieras, Universidad Privada de Pucallpa, Pucallpa, Perú.

# ANEXOS

## 1.- Cronograma

**Tabla 20:** Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE	2019															
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asesoramiento del docente Taller de Investigación	04-feb	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Exposición Línea de Investigación	04-feb	09-feb														
Determinación del sector y rubro a estudiar.		09-feb	17-feb													
Título del proyecto de investigación.			17-feb													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			17-feb													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.				25-feb												
Elaboración de Metodología de la investigación.				25-feb												
Presentación de Proyectos de Investigación.					03-mar											
Revisión turnitin y aprobación Proyecto de Investigación					03-mar	10-mar										
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.						11-mar	X	X	07-abr							



## 2.- Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 7,870.00

**Tabla 21:** Presupuesto general

### I. ASESORAMIENTO

CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNIT.	TOTAL
Asesoría	1	asesor	2,500.00	2,500.00
Taller de titulación			3,100.00	3,100.00
			<b>sub total</b>	<b>5,600.00</b>

### II. MATERIALES

CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNIT.	TOTAL
Papel bond	1	millar	23.00	23.00
Folder Manila A4	1	file	12.00	12.00
Lapiceros	4	unidad	2.00	8.00
clips	1	caja	3.00	3.00
Lápiz	1	unidad	1.00	1.00
Borrador	1	unidad	1.00	1.00
USB 8 gigas	1	unidad	35.00	35.00
			<b>sub total</b>	<b>83.00</b>

### III. EQUIPOS

CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNIT.	TOTAL
Laptop	1	unidad	1,300.00	1,300.00
Impresora a color	1	unidad	420.00	420.00
			<b>sub total</b>	<b>1,720.00</b>

### IV. SERVICIOS

CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNIT.	TOTAL
Internet	40	hora	1.00	40.00
Anillado	4	unidad	8.00	32.00
Fotocopias	350	hoja	0.50	175.00
Empastado	1	Unidad	55.00	55.00
Conjunto (para exposición)	1	unidad	165.00	165.00
			<b>sub total</b>	<b>467.00</b>
			<b>TOTAL</b>	<b>7,870.00</b>

*Fuente: elaboración Clara Valles*

### 3.- Encuesta



---

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

#### **ENCUESTA**

##### **Instrucciones:**

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, línea blanca, distrito de Calleria, año 2019”.

##### **Encuestado:**

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

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

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

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

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

a) Masculino                      b) Femenino

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

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

#### **B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

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

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

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

- a) Si ( )      b) No ( )

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

- a) Si ( )      b) No ( )

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

- a) Si ( )      b) No ( )

**C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

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

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

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

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

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

- a) Manual de organización y funciones ( )

- b) Es verbal, informal ( )

- c) No existe ( )

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

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

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

- a) Liderazgo ( )

- b) Sometimiento ( )

- c) Sin supervisión ( )

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

- a) Análisis ( )      b) A veces ( )      c) Nunca ( )

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

Pucallpa, abril del 2019

#### 4.- Vistas fotográficas de las mypes encuestadas

**Fotografía 1:** Encuesta realizada al propietario del sector comercial “Yucra”



**Fotografía 2:** Tienda comercial “Oro verde”



**Fotografía 3:** Encuesta realizada al propietario del sector en estudio”

