



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

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

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

**AUTOR:**

BACH. INUMA RODRIGUEZ, MIGUEL

**ORCID: 0000-0002-4665-307X**

**ASESOR:**

MBA. VALDIVIEZO SARA VIA, CRYSBER MOISÉS

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

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

## **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

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

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Inuma Rodriguez, Miguel

ORCID: 0000-0000-0002-4665-307X

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

### **ASESOR**

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

### **JURADO**

Grandes García, Geider (Presidente)

ORCID ID: 0000-0001-8173-701X

Sáenz Villaverde Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID:0000 – 0001-5070-4450

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
**Mgtr. José W. Mozombite A.**

**Secretario**

ORCID ID 0000 – 0001-5070-4450

-----  
**Mgtr. Marleni F. Sáenz V.**

**Miembro**

ORCID ID 0000-0001-9818-7130

-----  
**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

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

**Asesor**

ORCID: 0000-0002-6167-9323

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por protegernos durante todo nuestro camino y darnos fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda nuestra vida. A nuestros queridos padres por su apoyo incondicional, ejemplo de lucha, dedicación y fortaleza. A mi Asesor de Tesis, por su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación.

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a Dios, gracias a él todo es posible, y sin él nada lo es.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida por todo su apoyo, sacrificio para darme una educación.

A mis hermanos que siempre me alentaron a seguir adelante y no darme por vencido.

## 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, rubro almacenes - Iquitos, 2019. Como problemática se planteó el poco conocimiento de los microempresarios en los procesos administrativos de un almacén, los mismos que tienen un impacto en la gestión de la empresa. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro almacenes de la ciudad de Iquitos, tiene soporte de procesos administrativos eficaces? La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, correlacional. El instrumento contó con 25 preguntas y permitió hallar que los microempresarios son en mayoría del sexo masculino, adultos y cuentan con estudios universitarios. De la gestión de calidad: el 100.0% indica conocer las necesidades de sus clientes, pero 85,7% “nunca” realizó encuestas y saber el grado de satisfacción del cliente; 71,4% “nunca” motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información. El 64,3% de las mypes realiza acciones de benchmarking y poseen protocolos en base a calidad y precio con sus proveedores. De los procesos administrativos: el 71,4% “siempre” realizan la planeación de las actividades, pero solo 57,1% realiza el seguimiento de su cumplimiento; el 57,1% realiza la departamentalización, pero carece de organigrama. Finalmente, el 36,4% considera que sus procesos administrativos requieren un plan de mejora, pero los mejor implementados son los procesos de planificación y control.

**Palabras clave:** Almacenes, gestión de calidad, procesos administrativos, mypes.

## ABSTRACT

The objective of this research has been to determine the quality management and efficiency of administrative processes in the mypes of the commercial sector, heading warehouses - Iquitos, 2019. As a problem was raised the little knowledge of microentrepreneurs in the administrative processes of a warehouse, which have an impact on the management of the company. For this reason, the following statement was proposed: Does quality management in the mypes of the commercial sector, warehouses of the city of Iquitos, have the support of effective administrative processes? The methodology was characterized by being quantitative, descriptive-correlational level and non-experimental design, transverse, correlational. The instrument had 25 questions and found that microentrepreneurs are mostly male, adults and have university studies. Quality management: 100.0% indicate knowing their clients' needs, but 85.7% "never" carried out surveys and knew the degree of client satisfaction; 71.4% "never" motivate internal communication to generate ideas and quality information. 64.3% of the mypes perform benchmarking actions and have protocols based on quality and price with their suppliers. Of the administrative processes: 71.4% "always" carry out the planning of activities, but only 57.1% monitor compliance; 57.1% carry out departmentalization but lack an organization chart. Finally, 36.4% consider that their administrative processes require an improvement plan, but the best implemented are the planning and control processes.

**Key words:** Warehouses, quality management, administrative processes, mypes.



# ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1 Caracterización del problema .....	3
1.1.2 Enunciado del problema.....	4
1.2 Objetivos de la investigación .....	4
1.2.1 Objetivo general .....	4
1.2.2 Objetivos específicos .....	4
1.3 Justificación de la investigación.....	4
1.3.1 Justificación teórica .....	5
1.3.2 Justificación metodológica.....	5
1.3.3 Justificación práctica .....	5
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	9
2.1.3 Antecedentes regionales.....	12
2.1.4 Antecedentes locales.....	13
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	15
2.2.1 Calidad .....	15
2.2.2 Calidad y cultura organizacional.....	16
2.2.3 Calidad en los bienes y servicios .....	17

2.2.4	Gestión de calidad .....	18
2.2.4.1	Planificación de la calidad .....	18
2.2.4.2	Manual de Calidad.....	19
2.2.5	Sistemas de administración de la calidad.....	19
2.2.6	La administración .....	20
2.2.7	Procesos administrativos .....	21
2.2.7.1	Planeación .....	22
2.2.7.2	Organización.....	24
2.2.7.3	Dirección .....	25
2.2.7.4	Control .....	27
2.2.8	El ciclo operativo de la empresa.....	28
2.2.9	El diagnóstico empresarial .....	29
2.2.10	Benchmarking .....	31
2.3	Marco conceptual.....	31
2.3.1	Glosario de términos .....	31
<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS .....</b>		<b>34</b>
3.1	Hipótesis general .....	34
3.2	Hipótesis específicas .....	34
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>35</b>
4.1	Diseño de investigación .....	35
4.1.1	Tipo de investigación.....	36
4.1.2	Nivel de investigación.....	36
4.2	Población y muestra.....	37
4.2.1	Población.....	37
4.2.2	Muestra .....	37
4.3	Definición y operacionalización de las variables .....	39
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
4.4.1	Técnicas.....	43
4.4.2	Instrumentos.....	43
4.5	Plan de análisis .....	43
4.6	Matriz de consistencia.....	44
4.7	Principios éticos.....	49
<b>CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>51</b>
5.1	Resultados.....	51

<b>A. Del microempresario:</b> .....	51
<b>B. De la gestión de calidad:</b> .....	54
<b>C. De los procesos administrativos:</b> .....	63
<b>5.2 Análisis de resultados</b> .....	76
<b>5.3 Prueba de hipótesis</b> .....	81
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	83
<b>6.1 Conclusiones</b> .....	83
<b>6.2 Recomendaciones</b> .....	84
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	85
<b>ANEXOS</b> .....	89
<b>1.- Prueba de fiabilidad</b> .....	89
<b>2.- Prueba T:</b> Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%.....	90
<b>3.- Coeficiente de correlación de Pearson:</b> .....	93
<b>4.- Cronograma</b> .....	94
<b>5.- Presupuesto</b> .....	95
<b>6.- Instrumento</b> .....	96
<b>7.- Evidencias de trabajo de campo.</b> .....	99

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra de mypes del rubro almacén seleccionados.....	37
Tabla 2: Definición y operacionalización de las variables .....	39
Tabla 3: Matriz de consistencia de la investigación .....	44
Tabla 4: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	51
Tabla 5: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	52
Tabla 6: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	53
Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	54
Tabla 8: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	55
Tabla 9: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	56
Tabla 10: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? 57	
Tabla 11: ¿Hace uso de herramientas de calidad? .....	58
Tabla 12: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	59
Tabla 13: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	60
Tabla 14: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? .....	61
Tabla 15: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	62
Tabla 16: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?.....	63
Tabla 17: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	64
Tabla 18: ¿Utiliza herramientas de planeación? .....	65

Tabla 19: ¿Existe división del trabajo en su empresa? .....	66
Tabla 20: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	67
Tabla 21: ¿Existe organigrama y está publicado? .....	68
Tabla 22: ¿Tiene habilidades directivas?.....	69
Tabla 23: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa? 70	
Tabla 24: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?.....	71
Tabla 25: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?.....	72
Tabla 26: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?.....	73
Tabla 27: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? .....	74
Tabla 28: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Eficiencia y eficacia en la administración.....	21
Figura 2: Las cinco áreas funcionales básicas de la empresa. ....	29
Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?.....	51
Figura 4: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	52
Figura 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	53
Figura 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	54
Figura 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes? .....	55
Figura 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	56
Figura 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? .	57
Figura 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?.....	58
Figura 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	59
Figura 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	60
Figura 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? .....	61
Figura 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	62
Figura 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa? .....	63
Figura 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	64
Figura 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?.....	65
Figura 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?.....	66

Figura 19: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	67
Figura 20: ¿Existe organigrama y está publicado? .....	68
Figura 21: ¿Tiene habilidades directivas? .....	69
Figura 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?70	
Figura 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones? .....	71
Figura 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa? .....	72
Figura 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?.....	73
Figura 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? .....	74
Figura 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es: .....	75

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

El presente documento, es el informe final que se enfocó en la investigación, con rigurosidad académica, de la línea de investigación de Gestión de Calidad y eficacia de procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas dedicadas al sector comercial, rubro almacén de la ciudad de Iquitos, que tuvo como finalidad conocer la problemática que dificulta su desarrollo y plantear propuestas de mejora para una competitiva gestión.

El proceso de recolección de información se realizó en entrevista a los actores como son los microempresarios que han visto en este sector una fuente de desarrollo económico. Estos negocios están dedicados a actividades de movimiento de mercancías y prestan sus servicios a otras empresas que realizan actividades comerciales en Iquitos para lo cual es necesario almacenar por tránsito, fiscalización o distribución ambientes que permitan conservar en buen estado sus bienes.

La investigación se centra en conocer si estas mypes utilizan los procesos administrativos en un marco de excelencia administrativa que los conduzcan a una gestión de calidad, siendo este aspecto válido para empresas clientes que exigen niveles de calidad certificados.

En el primer capítulo se brinda información del objetivo de la investigación y la justificación por el interés en el tema.



En el segundo capítulo, se trata sobre la revisión de la literatura, tomando conceptos fundamentales en bases teóricas y marco conceptual, donde se citan también conceptos relacionados al tema y que relacionados ayudan a la comprensión de la investigación.

En el tercer capítulo se formula la hipótesis y en el cuarto capítulo se presenta un alcance de la metodología que caracterizó la investigación que es del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental, transversal, correlacional, conceptos que son tratados en la presente tesis.

En el quinto capítulo, se presentan los resultados de la investigación, obtenido en el trabajo de campo, donde se halla que estas mypes son dirigidas por microempresarios adultos, con estudios universitarios y conocedor del uso de herramientas de gestión pero que no procesa las sugerencias de sus clientes. Brinda apertura a la práctica de benchmarking como mecanismos para implementar las mejores prácticas de empresas referentes.

Finalmente, en el sexto capítulo, se dan las conclusiones relacionadas a los objetivos de investigación, donde se comprueba que existe correlación entre las variables gestión de calidad y procesos administrativos y sus dimensiones como calidad de diseño, planificación y gestión de proveedores, según las pruebas estadísticas de coeficiente de Pearson y prueba T.

## **1.1 Planteamiento del problema**

En la ciudad de Iquitos, el sector comercial se caracteriza por un importante movimiento de mercancías que proviene principalmente por vía acuática: Yurimaguas y Pucallpa e internacionalmente desde Brasil por el río Amazonas, en razón de su ubicación fronteriza y con carencia de la vía terrestre. Existe un interés geopolítico que

obliga al Estado brindar facilidades logísticas para el desenvolvimiento del comercio como son las exoneraciones tributarias.

En este contexto, la demanda en general se mantiene dinámica, obligando a las empresas del sector privado y público a trasladar bienes para sus operaciones en esta alejada ciudad del país; en ese sentido se requieren de almacenes como punto de llegada de las mercaderías hasta su distribución final, que pueden ser una canal detallista o usuario/cliente final.

El problema del cual partió nuestra investigación se encuentra identificado en que existen mypes del sector comercial, rubro almacenes que operan bajo una administración informal, sin calidad y uso de técnicas o procesos administrativos, que las coloca en un bajo nivel de competitividad empresarial y con limitaciones para desarrollarse empresarialmente, colocando en riesgo los bienes por ausencia de buenas prácticas operativas.

### **1.1.1 Caracterización del problema**

Bajo esta problemática, las características o efectos que se han identificado, tenemos los siguientes:

Las empresas del sector comercial, rubro almacenes del distrito de Iquitos no dispondrían de una estructura organizativa, ausencia de planificación de sus operaciones, problemas de inventarios y orden, entre otros.

Por otro lado, al carecer de procesos administrativos apropiadamente implementados, no existe estrategias de la negociación con los acreedores y proveedores para conseguir ventajas comerciales, incurriendo en altos costos y desventajas financieras.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, requieren del soporte de procesos administrativos eficaces?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

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

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la dimensión calidad de diseño (benchmarking) y la dimensión administración mecánica (planeación) en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019.

Establecer la relación entre la dimensión calidad de diseño (innovación) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019.

Establecer la relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019.

## **1.3 Justificación de la investigación**

La investigación se desarrolló en el marco de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Administración con la finalidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante la vida universitaria.

### **1.3.1 Justificación teórica**

La gestión de calidad es la estrategia para contar con mejores empresas enfocadas en el cliente y en el desarrollo de la comunidad. Para la investigación se realizó consulta de diversas bibliografías de autores con el fin de generar nuevo conocimiento.

### **1.3.2 Justificación metodológica**

La investigación se desarrolló en el marco de cumplimiento de la metodología científica del tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional.

### **1.3.3 Justificación práctica**

La investigación busca mejorar el nivel de gestión de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Iquitos, en tal sentido con la presente investigación se identifica y aporta las mejores prácticas que permitan una administración eficaz.

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

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Krawinkel, S. & Lanza, N. (2017).** En su tesis: “Diseño del proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa Zárate, dedicada a la venta y distribución de materiales para la construcción en la ciudad de CBA”, para optar el título profesional de Administración de Empresas en la Universidad de la Defensa Nacional; cuyo objetivo general fue: diseñar una propuesta de mejora en el proceso de reclutamiento y selección aportando herramientas, instrumentos y conocimientos, con la finalidad de mejorar y formalizar el proceso en la empresa. El tipo de investigación es descriptiva. Finalmente se concluye que este proceso de diseñar les brindará a Zárate la posibilidad de identificar dónde está su empresa, dónde le gustaría estar en un futuro, qué tipo de competencias necesitarán las personas para llevar a la empresa a donde desea y para mejorar el procedimiento de reclutamiento y selección, está propuesta diseña instructivos, formularios, y procedimientos formalizados, para que la empresa lleve a cabo los mismos de manera efectiva.

**Salazar, F. & Yépez, C. (2016).** En su tesis: “Determinación y gestión de costos de operación de la cantera de materiales de construcción Chaupi Chupa 1, ubicada en el cantón Quito, parroquia Nayón, provincia de Pichincha”, para obtener el título de Ingeniero de Minas en la Universidad Central del Ecuador – Quito; cuyo objetivo fue determinar y gestionar los costos de operación de la concesión minera Chaupi Chupa 1, a través de tablas, monogramas, fórmulas, ábacos, catálogos, etc., para generar datos útiles para el sistema contable, en un periodo de 6 meses. El tipo de

investigación es descriptiva. En conclusión: los microempresarios del sector indican que el costo de inversión es uno de los rubros más altos al no haberse realizado un adecuado análisis técnico-económico; el factor que aumenta este valor es la capacidad sobredimensionada de la maquinaria, la cual es para una mayor producción a la actual. Finalmente, en el costo de la operación minera anual dio como resultado un valor de 225790,36 dólares, siendo el costo de combustible el más alto ocupando el 32%, equivalente a 71019.62 dólares y el aporte de este estudio propone disminuir la ineficiencia en todos los procesos administrativos, técnico-operacionales del proyecto.

**González, S. & Vélez, J. (2016).** En su tesis “Gestión administrativa y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de almacenes CREDIGAM S.A. de la ciudad de Guayaquil”, para la obtención del título de: Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Tuvo como objetivo general analizar la situación real de la gestión administrativa de la empresa, así como de los clientes con Cartera Vencida de Almacenes Credigam de la ciudad de Guayaquil a través de la aplicación de encuestas realizadas para obtener datos específicos y conocer el porqué de los diferentes atrasos. El tipo de investigación fue descriptivo – mixta – transversal – no experimental. Se finaliza que la empresa no cuenta con una guía de gestión de procedimientos de cobros para prevenir y recuperar la incobrabilidad, la misma que ha ido generando la acumulación de valores por cobrar en cuanto a la cartera vencida, como lo manifiestan directivos y empleados de la empresa, quienes en su totalidad dicen no contar con una guía de gestión de cobros.

**Tapia, E. (2015).** En su tesis “Auditoría de gestión a los procesos de ventas, adquisición y cobranzas de la empresa Hersa Hernán Salgado Cía. Ltda., dedicada a la comercialización de materiales de construcción, para definir y delimitar funciones y responsabilidades de estas unidades administrativas”, para la obtención del grado de Ingeniero en finanzas, Contador Público Auditor de la Escuela Politécnica del Ejercito; tuvo como objetivo general realizar una auditoría de gestión a los departamentos de ventas, adquisición y cobranzas de la empresa Hersa Hernán Salgado Cía. Ltda.; dedicada a la comercialización de materiales de construcción, para definir y delimitar funciones y responsabilidades en cada una de estas unidades administrativas. El tipo de investigación es descriptiva. Finalmente se concluye que no tiene políticas adecuadas para la adquisición de materiales, ya que no se posee un stock de este, lo que evita conocer cuál es el material que está por terminarse para poder realizar el pedido con anticipación y poder entregar el material de forma inmediata al cliente.

**Rossignoli, G. (2014).** En su tesis: “La adopción de una franquicia como estrategia para mejorar la administración de los negocios de comercialización de materiales de construcción en la ciudad de San Francisco de Milagro”, para optar el grado académico de Magister en Administración de Empresas con mención en alta gerencia en la Universidad de Especialidades Espíritu Santo; tuvo por objetivo general: estudiar la pertinencia y coherencia de la adopción de una franquicia como estrategia a ser desarrollada a nivel gerencial, para mejorar la administración de la empresa Luguisa S.A. Construcciones. La metodología de la investigación utilizada es de tipo documental, ya que utilizaron las fuentes de información secundaria formadas por los manuales operativos. Se concluye: que la empresa cuenta con el sustento del franquiciatario DISENSA, mediante el soporte de un sistema administrativo on-line

que permite llevar la operatividad y control del negocio de manera ordenada, fácil y rápida. Además, cuenta con el soporte logístico de un representante de DISENSA asignado para la zona de Babahoyo y Milagro.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Bolívar, C. (2018).** En su tesis “El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa distribuidora industrial Líder S.A.C. Lima, 2018”, para optar el título profesional de Contador Público de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa distribuidora industrial Líder S.A.C. Lima, 2018. La metodología que se utilizó es descriptiva - transversal – no experimental. Se concluye que la falta de la implementación del sistema de control interno dentro de la empresa, específicamente en el área del almacén aumenta los riesgos de pérdidas económicas, si se aplica con responsabilidad el control interno esto va a facilitar una gestión más unificada obteniendo resultados beneficiosos para la empresa.

**Llanos, Y. (2018).** En su tesis: “Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de materiales de construcción, jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2015”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; tuvo como objetivo determinar las principales características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de materiales de construcción, jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2015. La investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, con diseño no experimental-



transversal. Finalmente se concluye que el 87.5% de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro, venta de materiales de construcción, jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2015, si consideran que su empresa es competitiva, ello lo demuestran a través de la atención que le ofrecen al cliente siendo una ventaja dentro del mercado, mencionaron conocer a sus competidores factor que podría ayudar a una buena alianza estratégica, manifestaron no contar con un plan estratégico lo que les dificulta el devenir de la empresa y que acciones poder realizar para mantenerse a través del tiempo, han mejorado la infraestructura de sus instalaciones lo que les permite realizar mejor su trabajo, considerando que el ser competente les permite lograr incrementar sus ganancias siendo esto muy beneficioso y que tener demasiada rotación de personal les dificulta ser competitivos con otras mypes del mismo rubro.

**Álvarez M. (2017).** En su tesis “El control interno y su relación con la gestión de almacén del Gobierno Regional de Madre de Dios periodo-2017”, para optar en el contador público de la Universidad Andina del Cusco. Tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el control interno y la gestión de almacén del gobierno regional de Madre de Dios 2017. El tipo de investigación fue descriptiva – transversal – no experimental. La investigación concluye que existe relación entre las variables control interno y gestión de almacén en un 0.683, con nivel de confianza del 95%, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula.

**Toribio, C. (2016).** En su tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en mypes del sector comercio, rubro materiales de construcción en el distrito de Chimbote, año 2016”, para optar el grado de Magister en Administración de Empresas; tuvo como objetivo general determinar y analizar la gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y su relación

con clima laboral de las mypes en el sector comercio, rubro materiales de construcción. La investigación fue de tipo aplicada cualitativo, cuantitativo, descriptivo. Se concluye que la gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores influye desfavorablemente en las mypes en el sector comercio, rubro material de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016, se puede apreciar que no existe una buena gestión en relación con la conclusión, por lo tanto, no se confirma la hipótesis.

**Boulangger, E. (2015).** En su tesis: “El control interno, los tributos y su incidencia en los resultados de gestión de las empresas del sector comercio rubro venta de materiales de construcción de la ciudad de Piura, periodo 2014”, tuvo como objetivo determinar las características del control interno, los tributos y su incidencia en los resultados de gestión de las empresas del sector comercio rubro venta de materiales de construcción de la ciudad de Piura, periodo 2014. Se ha desarrollado usando la metodología de tipo cuantitativo, el nivel descriptivo y el diseño no experimental. Se concluye: que el control interno incidió positivamente en los resultados de gestión, puesto que previno la pérdida de recursos, se obtuvo información financiera oportuna y confiable, protegió y resguardó los activos y promovió la eficiencia de las operaciones, quedando probado que el establecimiento de procedimientos efectivos de control interno le permite a la empresa lograr las metas y objetivos programados. Respecto a los tributos, también incidió positivamente en los resultados de gestión, solo el 30% de las empresas encuestadas fueron sancionadas por la Administración Tributaria y un 10% de ellas aún mantiene deudas tributarias, el correcto manejo del control interno, permitió que los impuestos sean declarados y pagados en la fecha correspondiente, evitando el pago de intereses y multas, cumpliendo de esta manera con sus obligaciones tributarias.

### 2.1.3 Antecedentes regionales

**Laguna, J. (2019).** En su tesis “El control interno de almacenes y su incidencia en la gestión de inventarios de la empresa constructora, consultora e inmobiliaria O & F. S.R.L distrito Amarilis-2018”, para optar el título profesional de: Contador Público de la Universidad de Huánuco. Esta investigación tuvo como objetivo general analizar en qué medida el control interno de almacenes inciden en la gestión de inventario de la empresa constructora, consultora e inmobiliaria o & F S.R.L. distrito de Amarilis – 2018. La metodología fue aplicada – cuantitativo – no experimental. Se concluye, que mejorar en la empresa, ya que no existe un adecuado control interno en los almacenes, lo que esto provoca que el periodo de ejecución de obras, que allá retraso cuando se requiere materiales y eso afectan directamente a la liquidez de la empresa.

**Ramírez, K. (2018).** En su tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas, distrito de Yarinacocha, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo general fue investigar si las mypes del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas del distrito de Yarinacocha, se gestionan con calidad y enfoque en atención al cliente previa a la identificación de las expectativas del cliente. La metodología de investigación se caracterizó por ser del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, con diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Finalmente, se concluye que respecto a gestión de calidad, estos negocios se gestionan empíricamente. Asimismo, según los datos recogidos, los propietarios desconocen las técnicas de administración moderna y filosofía de la mejora continua; porque muchos carecen de visión y misión.

**Valera S. (2017).** En su tesis “Evaluación de la gestión de almacén y su relación con la toma de decisiones de Emapa San Martín SA. Tarapoto 2016. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto 2016”, para optar el título profesional de Contador Público por la Universidad Cesar Vallejo. Como se objetivo la investigación se planteó demostrar que una deficiente gestión de almacén ocasiona que las inadecuadas toma de decisiones se traduzcan en una mala gestión de la empresa y no cumpla con sus objetivos institucionales. Como metodología se eligió realizar una investigación descriptiva correlacional con un diseño no experimental. La población objetivo estuvo conformada por los colaboradores de la gerencia de administración de EMAPA y la muestra fue definida por el integro de los colaboradores del área de almacén y logística, puesto que son ellos los directamente comprometidos con la gestión y en donde se evidencia la toma de decisiones. Como resultados se obtuvo que en EMAPA – San Martín existe una relación directa y significativa entre la gestión de almacenes y la toma de decisiones, con respecto s la gestión de almacén se ha podido evidenciar que no existe un manejo y control adecuado de los ingresos de los materiales solicitados, pues no se verifican los documentos correspondientes. La investigación evidencia, del mismo modo, que no existen lineamientos y políticas para una adecuada recepción, almacenamiento y distribución de los materiales que se gestionan a través del almacén. Con respecto a la toma de decisiones se evidencia que no se priorizan los problemas, no se tiene gestión sobre la mejor opción de solución y mucho menos se evalúa los resultados.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Panduro, E. (2018).** En su tesis “El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Belén Farma

S.A.C.” de Iquitos, 2016” para optar el título profesional de Contador Público de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa comercial “Belén Farma SAC” de Iquitos, 2016”. La metodología fue descriptiva – transversal - no experimental. Finalmente, se concluye que la implementación del sistema de control interno en el área de almacén en las empresas comerciales a través de la aplicación adecuada de sus componentes, va a facultar conocer y llevar a cabo un mejor manejo, inspección, registro y custodia de las existencias, logrando así adquirir eficiencia, eficacia, y confianza, que servirá lograr una mejor gestión en el almacén para la toma de decisiones, siendo de tal manera oportunas y certezas, frente a situaciones de riesgo que se puedan dar, accediendo a proteger los recursos, de tal manera maximizar la efectividad del manejo de la mercadería, evitando perjuicios que puedan afectar a la empresa.

**Solsol, E. (2017).** En su tesis “Análisis de la gestión de inventarios de la empresa Creazioni S.A. de la ciudad de Iquitos, periodo 2011 – 2015” para optar el grado académico de maestro en gestión empresarial de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. La investigación tuvo como objetivo general analizar la gestión de inventarios de la empresa Creazioni S.A. de la ciudad de Iquitos, en el periodo 2011 - 2015. El tipo de investigación fue descriptiva – transversal – no experimental. Como conclusión se resalta la importancia del control en el almacén como aseguramiento de la gestión.

## 2.2 Bases teóricas de la investigación

### 2.2.1 Calidad

John Fraser-Robinson en su libro *El marketing de calidad total*, indica:

“Actuar en calidad, para los que se dedican a las ventas, es una tarea de gigantes. La venta ha sido orientada de forma cuantitativa desde el principio de los tiempos. Más aún, en los últimos 40 años ha estado obsesionada por la cantidad. Esta obsesión ha conducido a prácticas y normas de muy difícil justificación”. ¿Cuáles principios hay que aprender de la calidad y aplicarlos a las ventas para superar esa “obsesión por la cantidad”?

Estos son los cinco siguientes:

- **Orientación hacia el cliente.** Peter Drucker dijo al respecto que los resultados se encuentran fuera de la empresa, en el mercado, donde se hallan los clientes que demandan determinados bienes o servicios. Dentro de la empresa no existen resultados, solo costos; los clientes son la razón de ser de la empresa y quienes plantean las prioridades.
- **Decisiones con base en los hechos.** El vendedor no debe partir de supuestos, prejuicios, creencias e ideas que tienen como origen su ego, hábitos y conocimientos, sino de una investigación o estudio de mercado.
- **Orientación hacia los procesos.** Los resultados en ventas no se obtienen luego de aplicar una técnica de ventas; no se puede negar que siempre se podrá conseguir alguna venta aplicando aquellas. Los resultados de alto rendimiento se obtienen siguiendo un proceso

previamente diseñado, conformado por una serie de actividades, cada una con determinado propósito.

- **Mejora continua.** Que no es otra forma de decir, aprendizaje permanente. En la medida que se aprenden más principios de ventas dan cuenta de la forma limitada con que se desarrolla la actividad de ventas.
- **Participación de todos.** Los vendedores tienen que aprender a ver a su empresa como “un equipo de equipos”; el área de ventas es un equipo que pertenece a un equipo mayor que es la empresa. Entonces, no hay que estar en conflicto con otras áreas de la empresa, sino, por el contrario, coordinar y armonizar la actividad con ellas, porque de eso depende que puedan cumplirse los compromisos asumidos con los clientes. (Fraser-Robinson, 1992, p.18)

### 2.2.2 Calidad y cultura organizacional

Benzaquen, (2019) indica que “la cultura se define como la totalidad del comportamiento social aprendido que ha distinguido a la humanidad, durante el curso de la historia. En términos más precisos significa también la manera tradicional de hacer las cosas en una sociedad determinada.” (p.21).

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

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

- *Característica de una sociedad determinada*: cada sociedad tiene su cultura.

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

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

En los últimos años se ha incrementado de manera considerable el interés por la calidad en el servicio y la satisfacción del usuario.

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

La calidad en el servicio ofrecida por los empleados de contacto puede clasificarse de dos formas: calidad relacional y calidad funcional. Mientras que la calidad relacional se refiere a la empatía y los elementos efectivos de la relación cliente-empleados, la calidad funcional tiene que ver con la eficiencia del trato y del servicio recibido.” (Cañizares, López & Millán, 2007).

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

- 1. Tangibilidad.** Es la parte visible de la oferta del servicio.



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

#### **2.2.4 Gestión de calidad**

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

##### **2.2.4.1 Planificación de la calidad**

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

La planificación debe incluir:

1. Los procesos del sistema de gestión de la calidad, considerando las exclusiones permitidas.
2. Los recursos necesarios.
3. La mejora continua del sistema de gestión de calidad.

#### **2.2.4.2 Manual de Calidad**

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

El manual de la calidad debe describir así mismo:

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

#### **2.2.5 Sistemas de administración de la calidad**

Evans, (2014). Nos dice que:

“Un sistema de administración de calidad (SAC), puede considerarse un mecanismo para manejar y mejorar continuamente los procesos medulares a fin de lograr la máxima satisfacción del cliente al precio general más bajo para la organización.” (p.52).

Por tanto, un sistema de administración de calidad representa una implementación específica de los conceptos, las normas, los métodos y herramientas de la calidad, que es único de cada calidad.

Agrega también que:

“Un sistema de administración de calidad constituye la base para documentar los procesos que se aplican para controlar y mejorar las operaciones, conducir la innovación y lograr los objetivos siguientes:

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

### **2.2.6 La administración**

Robbins, S. & Coulter, M. (2016), en su libro: “La Administración”, indica

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

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

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

“La eficacia se define como hacer las cosas correctas, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. Por ejemplo, en la fábrica de Siemens las metas eran reducir el tiempo de instalación del equipo para los clientes y recortar los costos.

Mediante varios programas laborales estas metas se intentaron y se alcanzaron. En tanto que la eficiencia concierne a los medios para hacer las cosas, la eficacia tiene que ver con los fines, con la consecución de las metas de la organización”. (p. 8)

**Figura 1:** Eficiencia y eficacia en la administración



**Fuente:** Robbins, S. & Coulter, M. (2016)

### 2.2.7 Procesos administrativos

Según la teoría neoclásica, las funciones del administrador corresponden a los elementos de la administración que Fayol definió en su momento (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar), pero con apariencia actualizada. En la línea propuesta por Fayol, los autores neoclásicos adoptan el proceso administrativo como núcleo de su teoría ecléctica y utilitarista. No obstante, cada autor se aparta de los demás para establecer funciones administrativas ligeramente diferentes.

De modo general, en la actualidad se acepta que las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección y el control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas (planear, organizar, dirigir y controlar) constituye el denominado proceso administrativo.

Los administradores de todos los niveles en todos los departamentos (ya sea en organizaciones pequeñas o grandes, en instituciones con o sin fines de lucro, o que operen en un solo país o en todo el mundo) son responsables de ejecutar estas cuatro funciones. Lo bien que logren hacerlo determina la eficacia y la eficiencia de sus organizaciones.

#### **2.2.7.1 Planeación**

La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. La planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden.

##### **A. Tipos de planes**

Koontz, Weihrich y Cannice tipifican los planes de la siguiente manera:

- “Misiones o Propósitos: La misión o el propósito identifican la función o las tareas básicas de una empresa o dependencia, o de cualquiera de sus partes.
- Objetivos o Metas: Son los fines hacia los cuales se dirige la actividad; no sólo representan el punto final de la planeación, sino el fin al que se dirige la organización, la integración de personal (staffing), la dirección y el control.

- Estrategias: Formas en que se determinan los objetivos básicos a largo plazo en una empresa, la instrumentación de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos.
- Políticas: Son planes, pues son declaraciones o interpretaciones generales que orientan o dirigen las reflexiones para la toma de decisiones.
- Procedimientos: Son planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras; son secuencias cronológicas de acciones requeridas, lineamientos para actuar, más que para pensar, que detallan la manera precisa en que deben realizarse ciertas actividades.
- Reglas: Establecen las acciones específicas necesarias, o su ausencia, para evitar que existan desviaciones. La finalidad de una regla es manifestar una decisión gerencial sobre si cierta acción debe seguirse.
- Programas: Son un complejo de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado; por lo regular cuentan con el apoyo de un presupuesto asignado.
- Presupuestos: En términos numéricos, es el informe de los resultados esperados, pueden llamarse plan cuantificado. Asimismo, puede ocuparse en la producción, como el presupuesto de gastos; repercutir en el egreso de capitales, como el presupuesto de gastos de capital, o mostrar el flujo de efectivo, como lo hace el presupuesto de caja.”  
(Koontz, Weihrich y Cannice, 2008, p.108).

### **2.2.7.2 Organización**

La función de organizar determina como distribuir y estructurar el trabajo para cumplir con los objetivos de la organización. Este es un proceso importante durante el cual los gerentes diseñan la estructura de una organización.

#### **A. Elementos de la organización**

Robbins y Coulter, definen como elementos de organización:

- “Especialización del Trabajo: Consiste en dividir las actividades laborales en tareas separadas. Cada empleado se especializa en hacer una parte de una actividad en lugar de hacerla toda, para aumentar los resultados. También se le conoce como división del trabajo.
- Departamentalización: Es la forma en que se agrupan los puestos.
- Cadena de Mando: Es la línea de autoridad que se extiende de los niveles más altos de la organización hacia los más bajos, lo cual especifica quién le reporta a quién.
- Tramo de Control: Determinar el tramo de control es importante debido a que, en gran medida, éste determina el número de niveles y gerentes de una organización; una consideración importante sobre qué tan eficiente será una empresa.
- Centralización y Descentralización: La centralización es el grado en que la toma de decisiones se da en los niveles superiores de la organización. Por otra parte, cuanto más información proporcionan los empleados de niveles inferiores o de hecho tomen decisiones, más descentralizada está.
- Formalización: Se refiere a qué tan estandarizados están los trabajos de una organización y hasta qué grado las reglas y procedimientos guían el comportamiento de los empleados.

- Existen instrumentos de gestión que brindan un mayor grado de formalización a una organización, siendo estos: ROF (Reglamento de Organización y Funciones), MOF (Manual de Organización y Funciones), CAP (Cuadro de Asignación de Personal), RIT (Reglamento Interno de Trabajo) y Estatuto de la Organización.”  
Robbins y Coulter, 2016, p.216)

### **2.2.7.3 Dirección**

Este es el papel de la dirección: poner en acción y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas y complementadas con la orientación que se dé a las personas mediante la adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y motivación.

#### **A. Cobertura de la dirección**

Para Chiavenato la dirección cobertura a:

- “Dirección Global: Abarca la empresa como una totalidad; es la dirección propiamente dicha. Corresponde al nivel estratégico de la empresa.
- Dirección Departamental: Abarca cada departamento o unidad de la empresa. Es la llamada gerencia. Plano intermedio del organigrama. Corresponde al nivel táctico de la empresa.
- Dirección Operacional: Orienta a cada grupo de personas o tareas. Es la llamada supervisión. Corresponde al nivel operacional de la empresa.” (Chiavenato, 2006, p. 41).

#### **B. Elementos de la dirección**



Robbins y Coulter, definen como elementos de la dirección:

- “Motivación: La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfacer esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada.”
- “Liderazgo: liderazgo se define como “influencia”, es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo. En teoría, no sólo se debe alentar a las personas a que desarrollen disposición a trabajar, sino a que lo hagan con fervor y confianza. Los líderes actúan para ayudar a que un grupo alcance los objetivos a partir de la aplicación máxima de sus capacidades.”
- “Comités y Grupos: Las personas desempeñan ciertas funciones en los comités: algunas buscan información, otras la proporcionan; algunas tratan de alentar a otras a que contribuyan, otras son seguidoras, y por último, hay quienes tratan de coordinar los esfuerzos del grupo o alcanzar un consenso cuando surgen los desacuerdos, en tanto que otros asumen una función más hostil.”
- “Comunicación: la comunicación es muy importante para la función de dirigir: consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información. El propósito de la comunicación es disponer de información para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa.” (Robbins y Coulter, 2016, p. 12.)

#### 2.2.7.4 Control

Es el proceso de monitoreo, comparación y corrección el desempeño laboral.

Los controles efectivos garantizan que las tareas se completen de tal manera que se logren los objetivos. La efectividad de los controles se determina si se sabe que tanto ayuda a los empleados y los gerentes a alcanzar sus objetivos.

##### A. El proceso de control

El control según Robbins y Coulter, tiene como proceso los siguientes pasos:

**“PASO 1: Medición.** Para determinar lo que es el desempeño real, un gerente debe primero obtener información al respecto. Por lo tanto, el primer paso en el control es la medición.

- ¿Cómo medimos? Los cuatro enfoques que los gerentes utilizan para medir y reportar el desempeño real son las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos. La mayoría de los gerentes utilizan una combinación de estos enfoques.

- ¿Qué medimos? La mayoría de las actividades laborales se pueden expresar en términos cuantificables, pero cuando esto no es posible, los gerentes deben recurrir a mediciones subjetivas. Aunque estas medidas puedan tener limitaciones, tenerlas es mejor que no contar con estándar alguno y no llevar a cabo ningún tipo de control.

**PASO 2: Comparación.** El paso de comparación determina la variación entre el desempeño real y un estándar. Aun cuando se puede esperar alguna variación en el desempeño en todas las actividades, es crítico determinar un rango de variación aceptable.

**PASO 3:** Toma de Acciones Administrativas. Los gerentes pueden elegir de entre tres cursos de acción posibles: no hacer nada, corregir el desempeño real, o revisar el estándar.

- Corregir el desempeño real. Dependiendo de cuál sea el problema, un gerente podría llevar a cabo diferentes acciones correctivas. Una decisión que debe tomar un gerente es la de tomar una acción correctiva inmediata, la cual corrige los problemas en el momento para que el desempeño retorne su curso, o utilizar una acción correctiva básica, la cual analiza cómo y por qué se desvió el desempeño antes de corregir la fuente de la desviación.
- Revisar el estándar. En algunos casos, la varianza puede ser el resultado de un estándar poco realista, una meta muy baja o muy alta. En este caso, el estándar, no el desempeño, necesita una acción correctiva.” (Robbins y Coulter, 2016, p. 12.).

### **2.2.8 El ciclo operativo de la empresa**

Según D’ Alessio, (2014),

“la empresa es un todo y no solo un área, está constituida por tres columnas básicas que operan integral, coordinada y racionalmente, que tienen en la misión y los objetivos de la organización la brújula que orientará el uso de los recursos, y en la productividad, las herramientas de la medición de la gestión” (p. 9).

Se refiere a las áreas de: *finanzas, operaciones y marketing*. Tres tareas unidas por una columna central: *recursos humanos*, y apoyadas por una quinta área: *logística*, tal como se ilustra en la figura 2.

### 2.2.9 El diagnóstico empresarial

El diagnóstico empresarial permite al profesional generar valor agregado a las empresas, desarrollar opciones que produzcan mayores beneficios en la medida en que se considere la viabilidad y, sobre todo, que se logren implementar correctamente. El recurso humano debe ser la base del diagnóstico empresarial y debe involucrar al personal de la siguiente manera:

- Con sentido de permanencia.
- Con anhelos de éxito.
- Con un proyecto de vida.
- Con deseos de triunfar.

- **Figura 2:** Las cinco áreas funcionales básicas de la empresa.



**Fuente:** Fernando D' Alessio (2014)

“El diagnóstico empresarial es un proceso de análisis integral para conocer los síntomas desde cuatro perspectivas” (Fierro, 2007):

1. **Direccionamiento.** El diagnóstico de direccionamiento busca ayudar a responder la siguiente pregunta: ¿Cómo se ha orientado el negocio? Asimismo, pretende determinar hacia donde se dirige la organización. Este proceso busca que los mismos empleados encuentren las soluciones y que estas sean captadas por el grupo, de forma que se garantice su implementación.  
  
En este tipo de diagnóstico organizacional se enfoca en cuatro principios corporativos fundamentales de la empresa: visión, misión, creencias y valores.
2. **Áreas funcionales.** El propósito es la evaluación específica de departamentos y funciones de la organización. Entre las áreas particularmente evaluadas está la producción. Cuando el análisis se lleva a cabo ahí, su objetivo puede ser la elaboración de productos de mayor calidad, el mejoramiento de la productividad, la preparación de nuevos productos y la relocalización de las instalaciones, entre otras.
3. **Diagnóstico financiero.** El propósito de este diagnóstico consiste en identificar los problemas en el manejo de los recursos financieros y validar la información. Las observaciones son importantes en el diagnóstico porque facilitan el conocimiento de las cuentas por su contenido y detalle. Este tipo de diagnóstico por lo común incluye el análisis del balance general, el estado de resultados, el estado de cambio de flujo de efectivo, el apalancamiento y los ajustes en la divisa, entre otros.
4. **Diagnostico externo.** Se refiere al estudio del entorno de la empresa, tanto regional como nacional e internacional. Dentro de este análisis se evalúan las fuerzas competitivas, el poder de los productos sustitutos, el poder de los clientes, poder de los proveedores, nuevos competidores, etc.

### 2.2.10 Benchmarking

En términos de Luna:

“Es un proceso sistemático que se utiliza para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones reconocidas como representantes de las prácticas más sobresalientes, con el propósito de realizar mejoras en la empresa que lo lleva a cabo.” (p.164).

Para su aplicación es necesario el apoyo de la gerencia, para determinar con claridad las medidas que pueden reflejar mejoras en la aplicación de los procesos de la empresa.

## 2.3 Marco conceptual

### 2.3.1 Glosario de términos

- **Actividad/Tarea:** son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado.
- **Análisis:** es el efecto de dividir un todo en los elementos que lo componen, con el objeto de estudiar y conocer sus principios o elementos, su naturaleza, función o significado y las relaciones entre éstos.
- **Control de calidad:** el control de calidad se ocupa de garantizar el logro de los objetivos de calidad del trabajo respecto a la realización del nivel de calidad previsto para la producción y sobre la reducción de los costos de la calidad.
- **Diagnóstico:** es la identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.

- **Dirección:** es la empresa organizacional que es encabezada por un líder, busca lograr los objetivos del organismo al que pertenece.
- **DO (desarrollo organizacional):** es la acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente.
- **Eficacia:** es el alcance de los objetivos o metas trazados por la empresa o persona.
- **Eficiencia:** es el aprovechamiento al máximo del uso de los recursos.
- **Estrategia:** es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de una organización.
- **Evaluación:** Medir basándose en algún criterio, para valorar lo medido y, con base en ello, tomar decisiones para mejorar.
- **Evaluar:** es el acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento.
- **Función:** es un mandato formal permanente e impersonal de una organización o de un puesto de trabajo.
- **Gestión:** Obtención, dirección y control de recursos y actividades, integradas a través del proceso de planeación, encaminadas a satisfacer una o más necesidades.
- **ISO:** Organización internacional para la estandarización, de sus siglas en inglés (International Organization for Standardization).

- **Manual:** es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.
- **Mejora continua:** es la actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina.
- **Organigrama:** es la representación gráfica de la estructura formal de una organización, según división especializada del trabajo y niveles jerárquicos de autoridad.
- **Organizar:** es el acto de acopiar e integrar dinámicamente y racionalmente los recursos de una organización o plan, para alcanzar resultados previstos mediante la operación.
- **Planificación:** es un proceso racional y sistémico de prever, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados.
- **Política de calidad:** son los lineamientos con la que se conduce un conjunto de normas o acciones que rigen la actuación de una persona o empresa para alcanzar un fin determinado, relacionado con el logro de la calidad.
- **Procedimiento:** es el ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.
- **Proceso:** es el método de acción acotado por un inicio (entrada) y un fin (salida); conjunto de fases progresivas, continuas, integradas y dirigidas hacia la construcción de una Empresa o propósito.



## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019.

### **3.2 Hipótesis específicas**

- Existe relación entre la dimensión calidad de diseño (benchmarking) y la dimensión administración mecánica (planeación) en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019.
  
- Existe relación entre la dimensión calidad de diseño (innovación) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019.

- Existe relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Diseño de investigación

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

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Correlacional:** Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. En esta investigación se busca la explicación entre las variables; gestión y procesos administrativos eficaces. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014).

- **Descriptiva:** Porque solo describió las partes más importantes y relevantes de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014).

#### **4.1.1 Tipo de investigación**

**Cuantitativa:** En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.(Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

#### **4.1.2 Nivel de investigación**

Su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

Nuestra investigación es de nivel descriptiva-correlacional.

#### **Descriptivo:**

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y como se manifiestan. “Asimismo, son la base de estudios correlacionales.” (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

#### **Correlacional:**

Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico.(Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

## 4.2 Población y muestra

### 4.2.1 Población

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

Las fuentes de investigación elegidas son:

- Municipalidad Provincial Maynas.
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

Según la consulta efectuada de sus registros se logró conocer que existen 26 mypes dedicadas a la actividad del rubro de almacén cuya actividad está relacionada al movimiento de grandes volúmenes de mercaderías de diversa índole como por ejemplo materiales de construcción, vehículos, alimentos, etc.

### 4.2.2 Muestra

Para factibilizar la realización de la investigación se decidió tomar como muestra la selección de 14 mypes de la población total, según los criterios de posicionamiento, infraestructura, movimiento comercial y ubicación en las principales vías del distrito de Iquitos, según se detalla en la tabla 1:

**Tabla 1:** Muestra de mypes del rubro almacén seleccionados.

ÍTEM	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	Goncalves E.I.R.L	Calle Los Paucare Nro. 668 Anita Cabrera (Iquitos – Loreto).
2	Brunner S.A.C	Cl Yavarí N° 483 Cercado (Iquitos – Loreto)
3	Consol. Supply Manag. Serv. Log. Perú S.A.	Jr. Alférez West Nro. 403 Cercado. (Iquitos – Loreto).
4	Miguel Vásquez Ruiz S.A.C	Calle San José, 442 - En Frente Plaza Grau (Iquitos – Loreto).

<b>5</b>	Agencia Venegas S.A.	Calle Yavarí Nro. 363 Oficina 37. (Iquitos – Loreto).
<b>6</b>	Swissport Gbh Perú S.A.	Av. Abelardo Quiñonez Km San Juan (Iquitos – Loreto).
<b>7</b>	Olimpex Agencia de Aduana S.A.C	Jr. Moore Nro. 324. (Iquitos – Loreto).
<b>8</b>	Jtm E.I.R.L.	Calle Diego de Almagro, 706. (Iquitos – Loreto).
<b>9</b>	Servigen Pinedo Company S.A.C	Calle Ángel Pinedo Company S.A.C – Calle Ángel Brusco N° 700 Loreto (Iquitos – Loreto).
<b>10</b>	Almacén de Pinturas la Marina E.I.R.L.	Av. La marina 701 Punchana Iquitos – Loreto (Iquitos – Loreto).
<b>11</b>	Almacén del Oriente EIRL	Av. La Marina 522 - Iquitos
<b>12</b>	Señor de los Milagros Cargo EIRL	Av. Elías Aguirre # 23, Lote 1 - Iquitos
<b>13</b>	Transporte Fluvial LG EIRL	Calle Los Ángeles 420 - Iquitos
<b>14</b>	EYS Cargo SAC	Calle Sargento Lores Nro. 534 - Iquitos

**Fuente:** elaborado por Miguel Inuma

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

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

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
<b>Gestión de calidad</b>	Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre calidad.  <b>Autor:</b> Philip Crosby (2014)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.  <b>Autor:</b> Benzaquen, B. (2019).	<b>Enfoque en el cliente</b>	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	<b>Nominal</b>
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	<b>Nominal</b>
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	<b>Nominal</b>
			<b>Gestión de procesos</b>	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	<b>Nominal</b>
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	<b>Nominal</b>

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

<b>Procesos administrativos</b>	Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de objetivos.  <b>Autor:</b> Luna Gonzales, Alfredo (2016).	Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.  <b>Autor:</b> Luna, A. (2013)	<b>Administración Mecánica</b>	Planificación	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	<b>Nominal</b>
					¿Utiliza herramientas de planeación?	<b>Nominal</b>
				Organización	¿Existe división del trabajo en su empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	<b>Nominal</b>
					¿Existe organigrama y está publicado?	<b>Nominal</b>



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

**Fuente:** elaborado por Miguel Inuma

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

### **4.4.1 Técnicas**

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación. (p.125)

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta.

### **4.4.2 Instrumentos**

Para llevar adelante la investigación se hizo uso como instrumento de un cuestionario estructurado de 25 preguntas, el cual está contenido en una encuesta y se adjunta en el presente informe.

## **4.5 Plan de análisis**

El plan siguió los siguientes pasos:

- La información que se obtuvo de la investigación se ordenó mediante la confección de una base de datos en Excel.
- Para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación.
- Finalmente, el análisis de los resultados fue realizado bajo el análisis descriptivo y correlacional.

#### 4.6 Matriz de consistencia

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

<b>TÍTULO</b>	<b>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</b>			<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	
	<b>Formulación</b>	<b>General</b>	<b>General</b>				<b>Tipo</b>	<b>Población</b>
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro almacenes de la ciudad de Iquitos, soportan procesos administrativos eficaces? 2019.	¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro almacenes de la ciudad de Iquitos, soportan procesos administrativos eficaces?	Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro almacenes - Iquitos, 2019.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro almacenes- Iquitos, 2019.	<b>Gestión de Calidad</b>	Enfoque en el cliente	Mejora continua	Cuantitativa	Se determinó en consulta a las siguientes fuentes de información: - Municipalidad Provincial de Maynas - Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.  Existe el registro de 26 mypes activas, que está
						Satisfacción		
						Retroalimentación		
					Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos		
						Herramientas de calidad		
					Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación		
						Gestión de información		
						Benchmarking		

					Gestión de proveedores	Selección		relacionada al movimiento de mercaderías: almacenes.
		<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>				<b>Nivel</b>	<b>Muestra</b>
		Determinar la relación entre la dimensión de calidad de diseño (benchmarking) y la dimensión	Existe relación entre la dimensión de calidad de diseño (benchmarking) y la	<b>Procesos administrativos</b>	Administración Mecánica	Planificación	Descriptiva Correlacional	La muestra por conveniencia de la investigación lo conforman 14 mypes seleccionadas bajo criterios de

		administración mecánica (planeación) en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019.	dimensión administración mecánica (planeación) en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019.					Infraestructura, posicionamiento entre otros.
		Establecer la relación entre la dimensión calidad de diseño (innovación) y la dimensión	Existe relación entre la dimensión calidad de diseño				<b>Diseño</b>	<b>Técnicas</b>
					Organización	La investigación tiene como estrategia: - No experimental - Transversal - Descriptiva - Correlacional		- Entrevista
								- Encuesta
								<b>Instrumento</b>

		administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019.	(innovación) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019.					Cuestionario estructurado de 25 preguntas respecto al comportamiento de las variables.
		Establecer la relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector comercial, rubro	Existe relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración dinámica					
				Administración Dinámica	Dirección			<b>Análisis de datos</b>
					Control			Realizado mediante el análisis descriptivo y correlacional de los datos tabulados con el uso del software IBM SPSS STATISTICS versión 25.

		almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019.	(control) en la mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Fuente:** elaborado por Miguel Inuma

#### 4.7 Principios éticos

En el desarrollo del informe de investigación se aplicó los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica<sup>1</sup>, entre ellos tenemos:

**Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

---

<sup>1</sup> Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.



En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

**Beneficencia 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 asegurar 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.

**Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

## CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

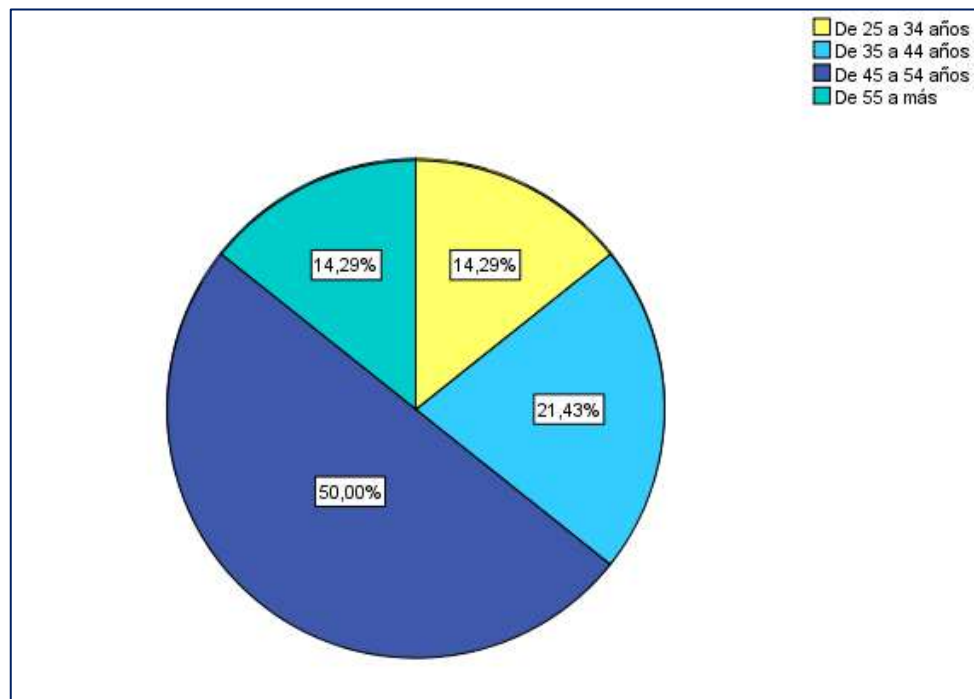
#### A. Del microempresario:

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 25 a 34 años	2	14,3	14,3	14,3
	De 35 a 44 años	3	21,4	21,4	35,7
	De 45 a 54 años	7	50,0	50,0	85,7
	De 55 a más	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 4

#### **DESCRIPCIÓN:**

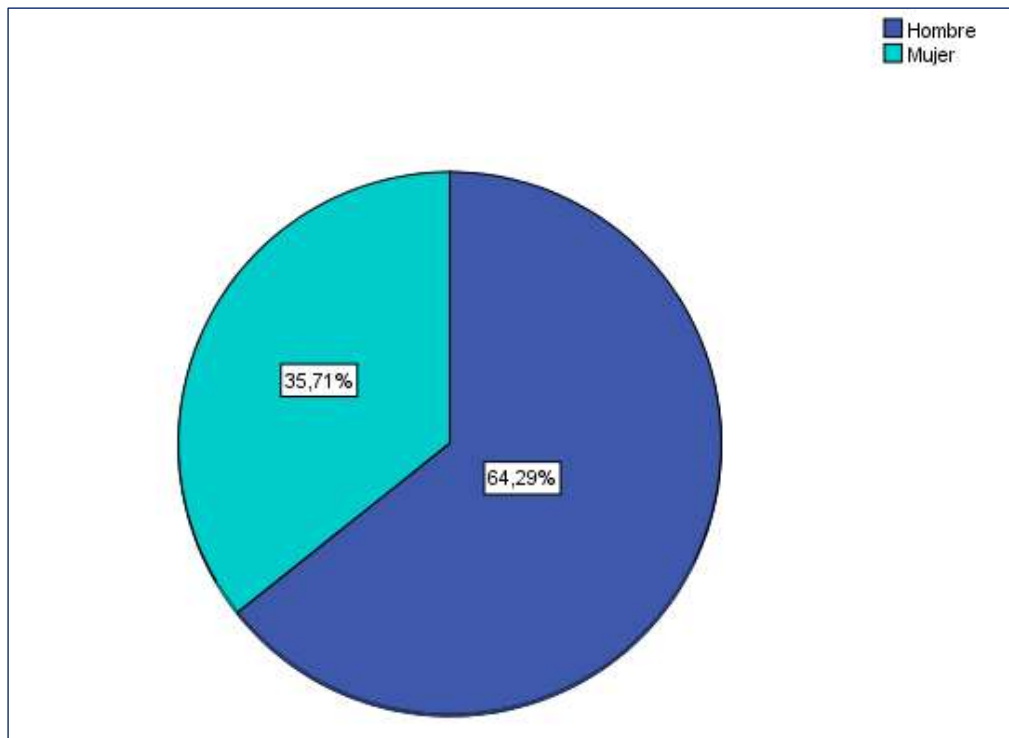
Los microempresarios del sector en estudio se sitúan en los siguientes rangos: edad adulta de “45 a 54 años” 50,0%; de “35 a 44 años” 21,4%; y de “25 a 34 años” y de “55 a más años” 14,3% respectivamente.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	9	64,3	64,3	64,3
	Mujer	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 5

**DESCRIPCIÓN:**

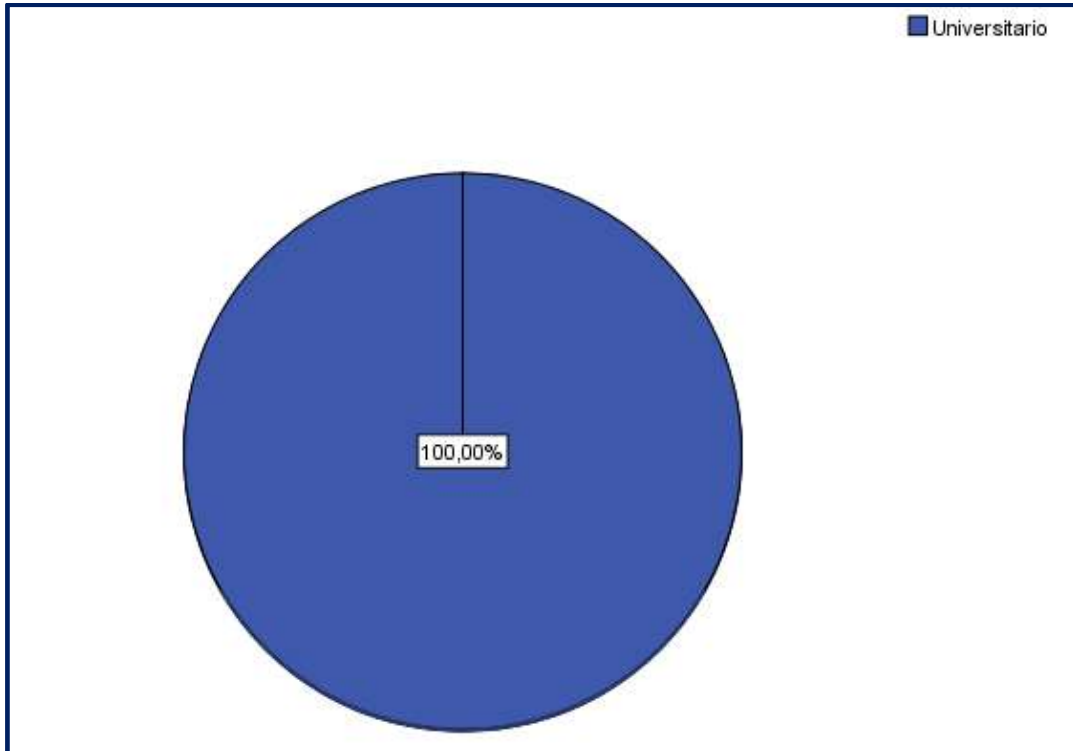
Según los resultados obtenidos de la investigación, las mypes del sector comercial, rubro almacén, son mayormente (64,3%) dirigidos por el género masculino, y un 35,7% género femenino.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Universitario	14	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 6

**DESCRIPCIÓN:**

De acuerdo a la información adquirida de la investigación, el 100.0% de los microempresarios tienen nivel de instrucción “universitario”.

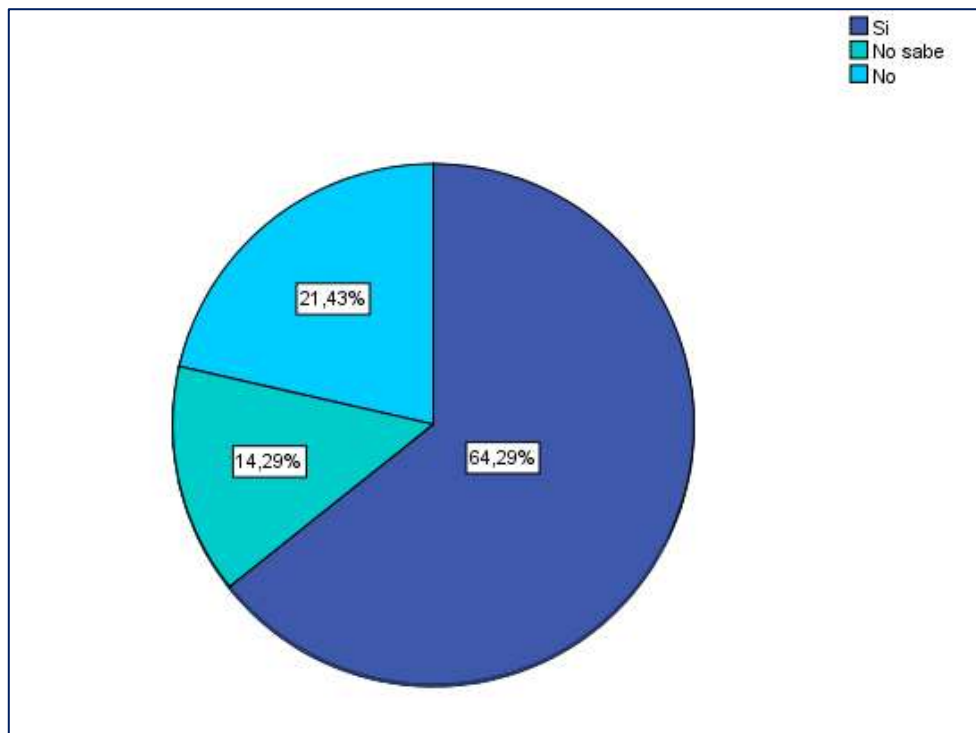
**B. De la gestión de calidad:**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	64,3	64,3	64,3
	No sabe	2	14,3	14,3	78,6
	No	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 7

**DESCRIPCIÓN:**

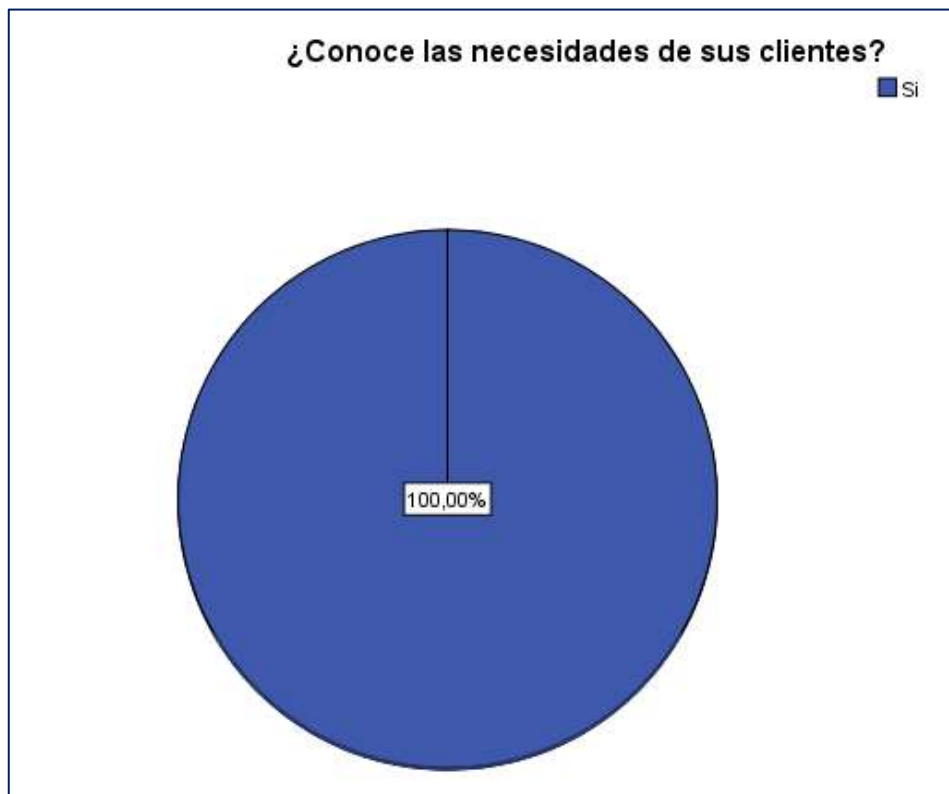
En las encuestas se evidencia que el 64,3% de las mypes del sector en estudio, gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua; un 21,4% no aplica esta buena práctica y el 14,3% “no sabe”, no conoce.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

**Figura 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?**



**Fuente:** Tabla 8

**DESCRIPCIÓN:**

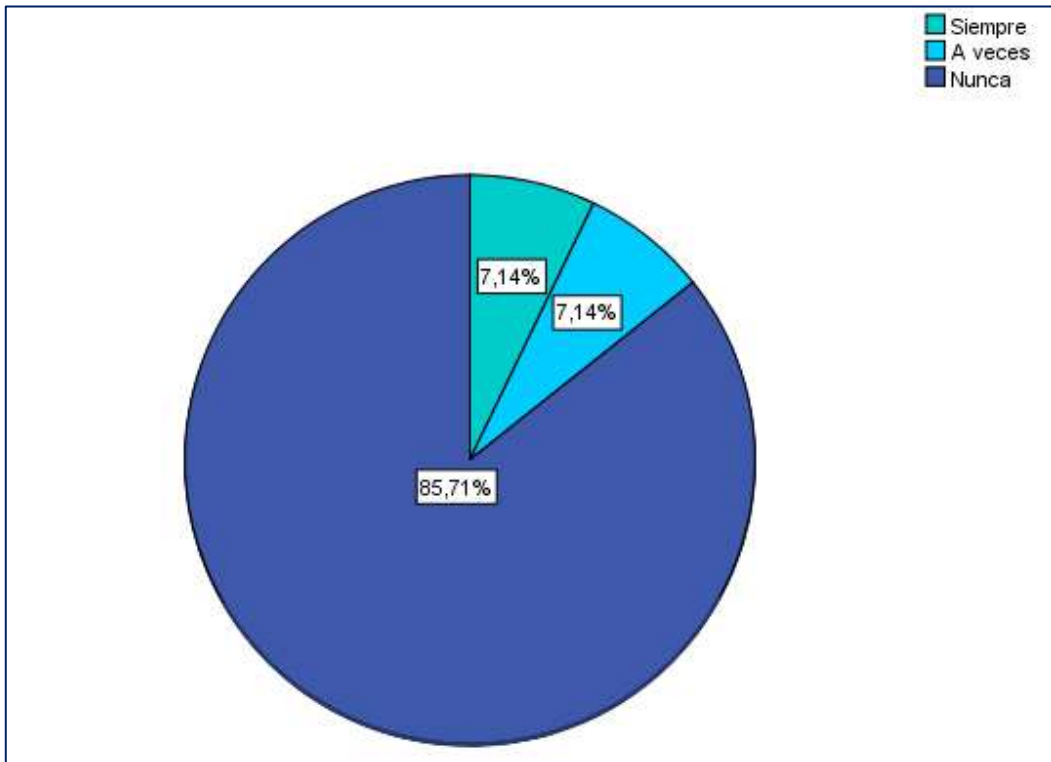
De acuerdo a los resultados recogidos de las mypes encuestadas, se muestra que el 100.0% indica conocer las necesidades de sus clientes.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	7,1	7,1	7,1
	A veces	1	7,1	7,1	14,3
	Nunca	12	85,7	85,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 9

**DESCRIPCIÓN:**

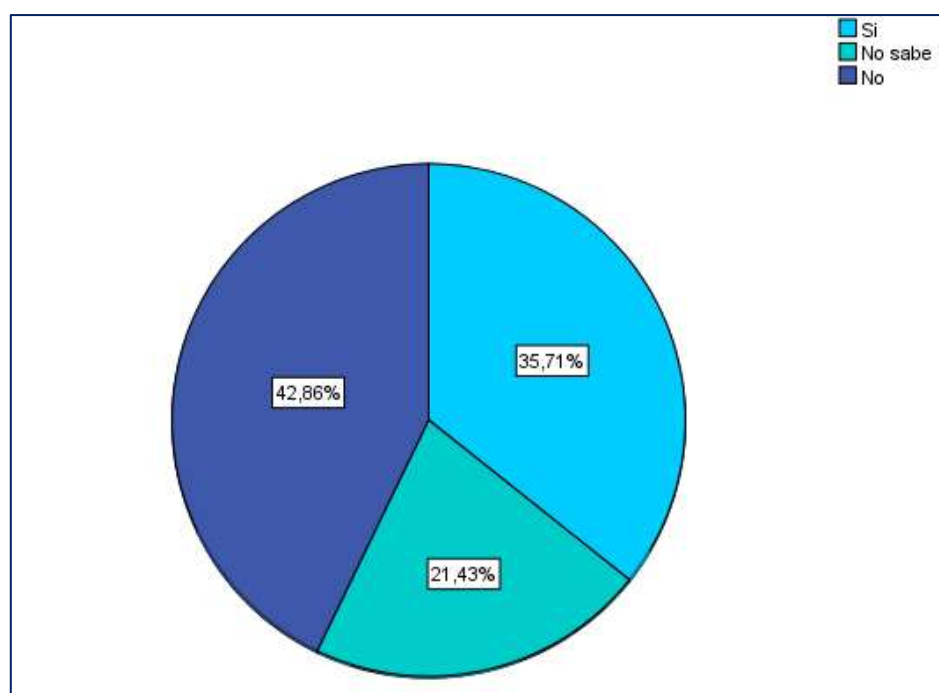
La información adquirida de las mypes del sector comercial, rubro almacén de la ciudad de Iquitos indica que el 85,7% “nunca” realizó encuestas de satisfacción al cliente, un 7,1% “siempre” y “a veces” respectivamente.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	35,7	35,7	35,7
	No sabe	3	21,4	21,4	57,1
	No	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 10

### **DESCRIPCIÓN:**

Como se observa en la tabla 10, la mayoría 42,9% no aplica ningún mecanismo para generar valor añadido o mejora de sus procesos; 35,7% indica que sigue uno y 21,4% “no sabe” o entiende la importancia.

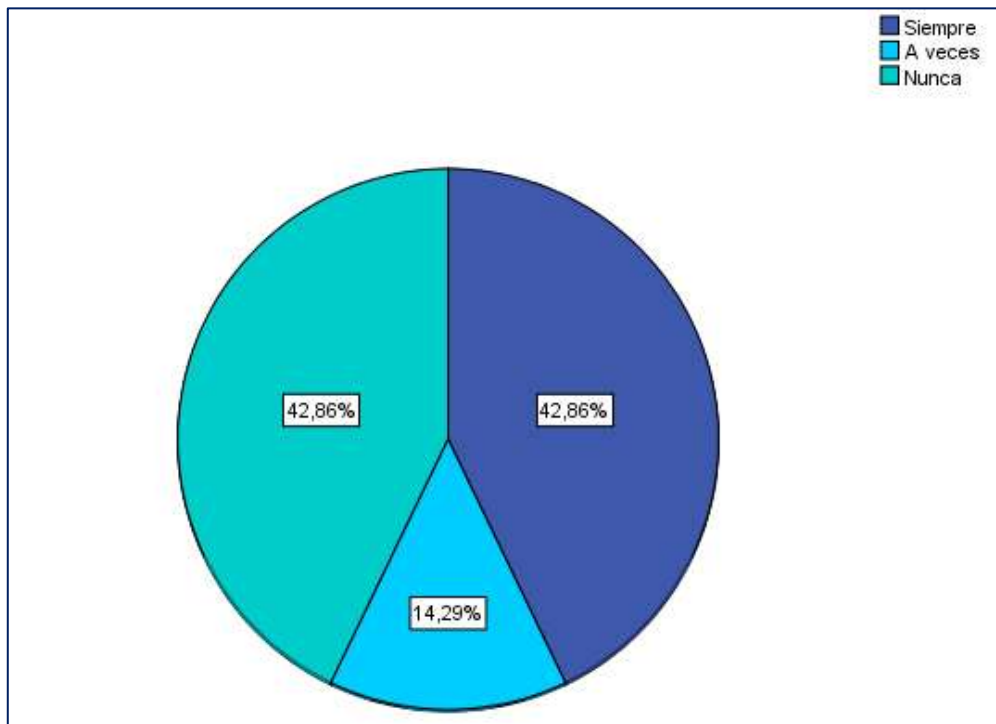


**Tabla 11: ¿Hace uso de herramientas de calidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	42,9	42,9	42,9
	A veces	2	14,3	14,3	57,1
	Nunca	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

**Figura 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?**



**Fuente:** Tabla 11

**DESCRIPCIÓN:**

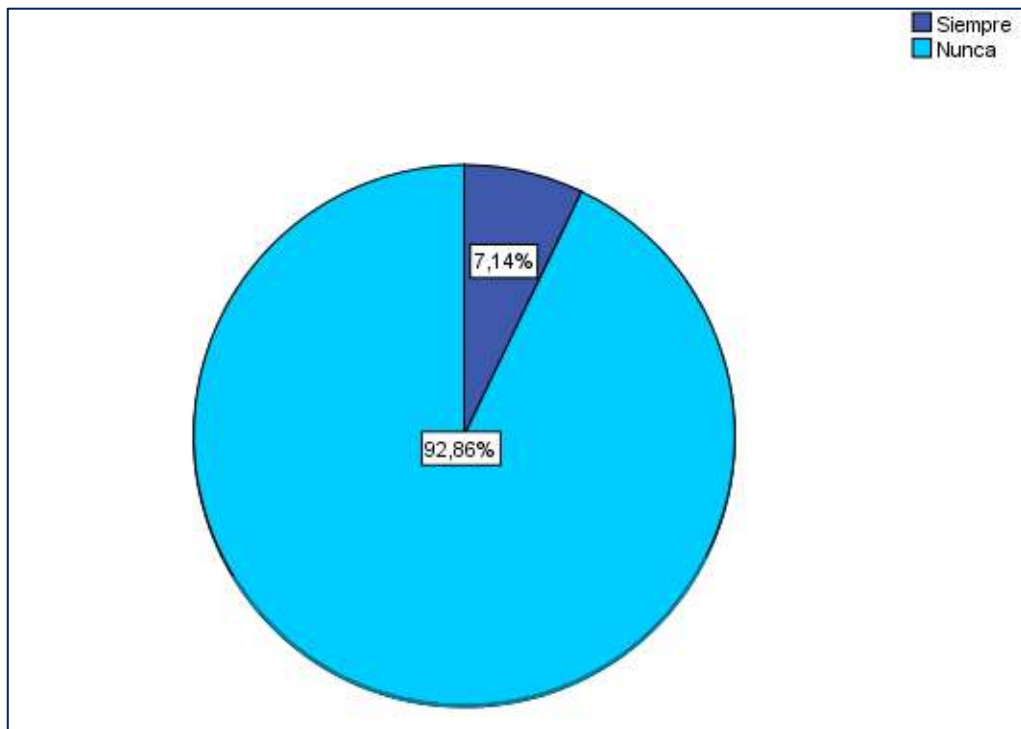
Según las encuestas realizadas a las mypes del sector comercial, rubro almacén de la ciudad de Iquitos, 42,9% indica que “siempre” hace uso de herramientas de calidad, y también 42,9% indica que “nunca”.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	7,1	7,1	7,1
	Nunca	13	92,9	92,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 12

**DESCRIPCIÓN:**

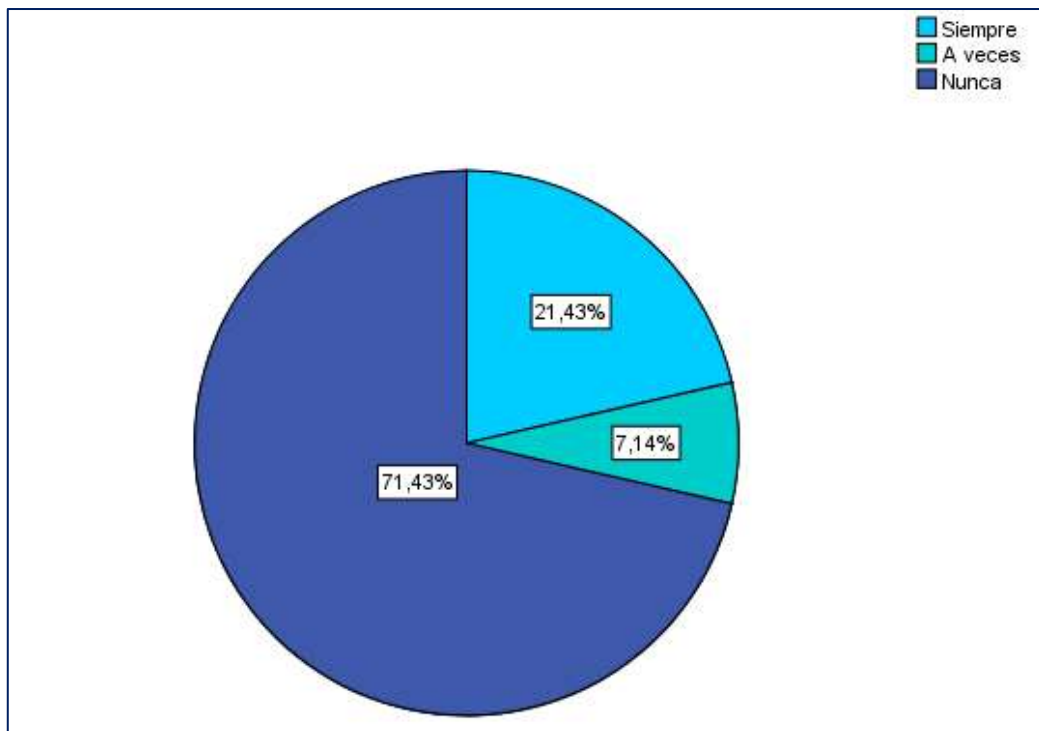
En la tabla 12, se observa que la mayoría 92,9% “nunca” recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	21,4	21,4	21,4
	A veces	1	7,1	7,1	28,6
	Nunca	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 13

**DESCRIPCIÓN:**

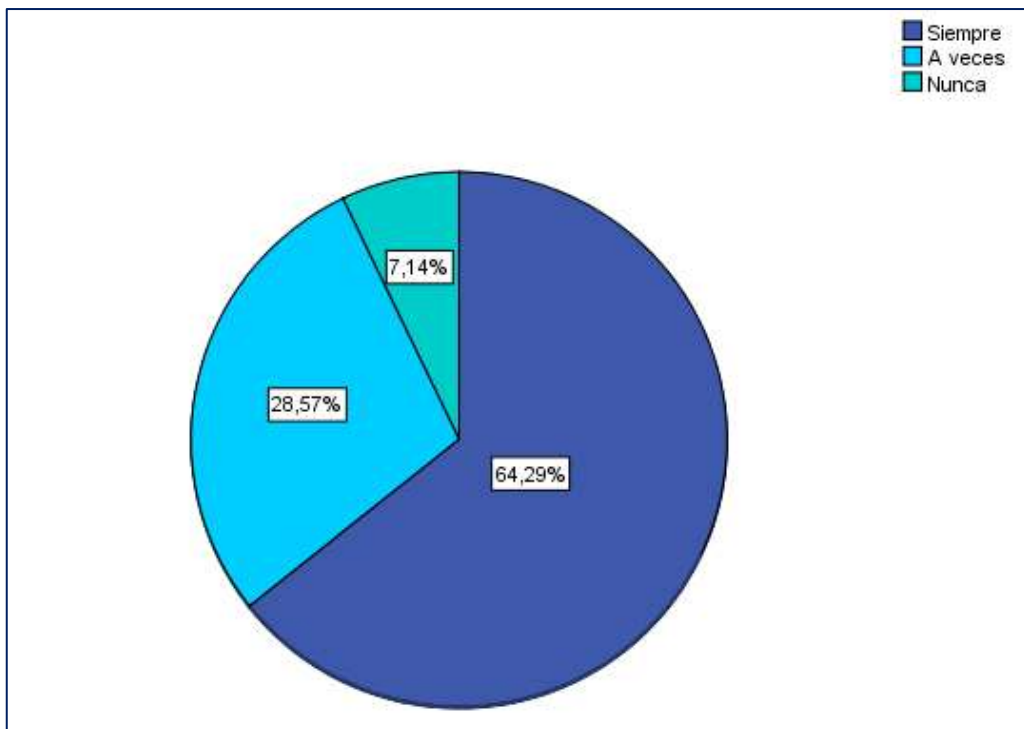
Según la investigación realizada a los encuestados, el 71,4% “nunca” motiva la comunicación interna para genera ideas y calidad de información, el 21,4% “siempre” y 7,1% “a veces”.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	64,3	64,3	64,3
	A veces	4	28,6	28,6	92,9
	Nunca	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 14

**DESCRIPCIÓN:**

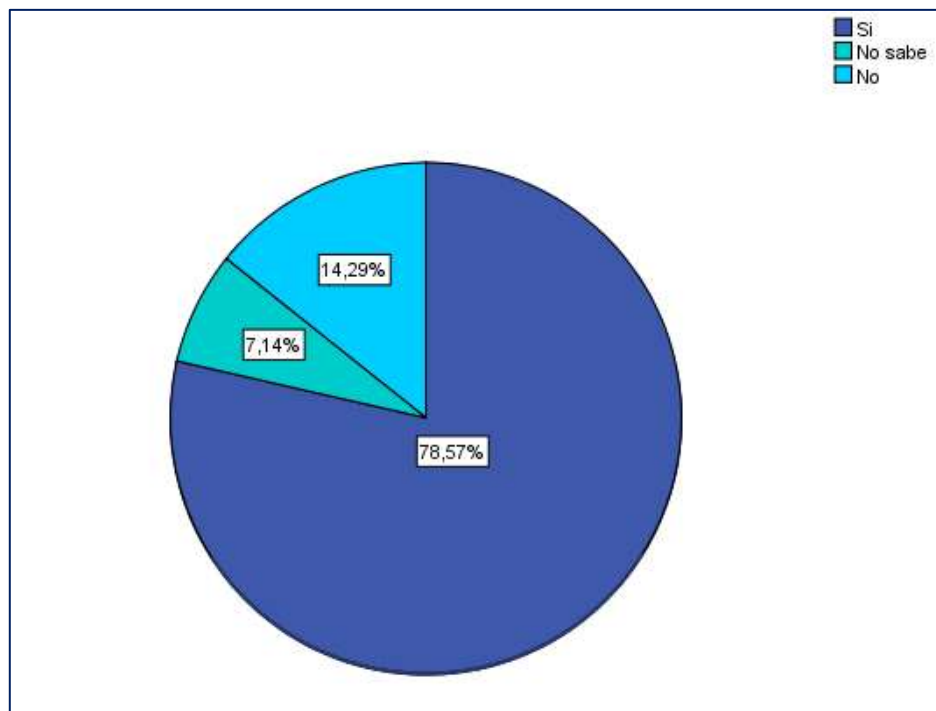
De acuerdo a la información adquirida de la investigación, el 64,3% “siempre” realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas, 28,6% “a veces” y un 7,1% “nunca”.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	78,6	78,6	78,6
	No sabe	1	7,1	7,1	85,7
	No	2	14,3	14,3	100,0
Total		14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

**Figura 144: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**



**Fuente:** Tabla 15

**DESCRIPCIÓN:**

Según la investigación, las mypes del sector comercial, rubro almacén de la ciudad de Iquitos, indica que el 78,6% si cuenta con un protocolo basado en calidad y precio en su relación con sus proveedores, el 14,3% no y un 7,1% “no sabe”.

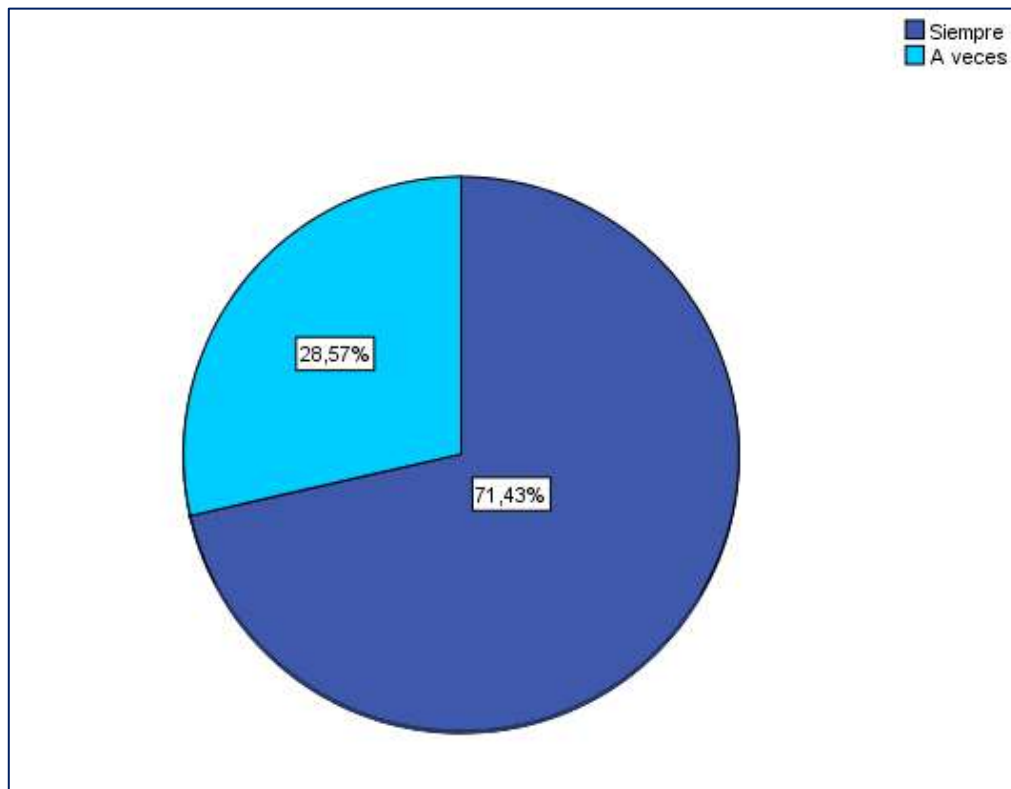
**C. De los procesos administrativos:**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	71,4	71,4	71,4
	A veces	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 16

**DESCRIPCIÓN:**

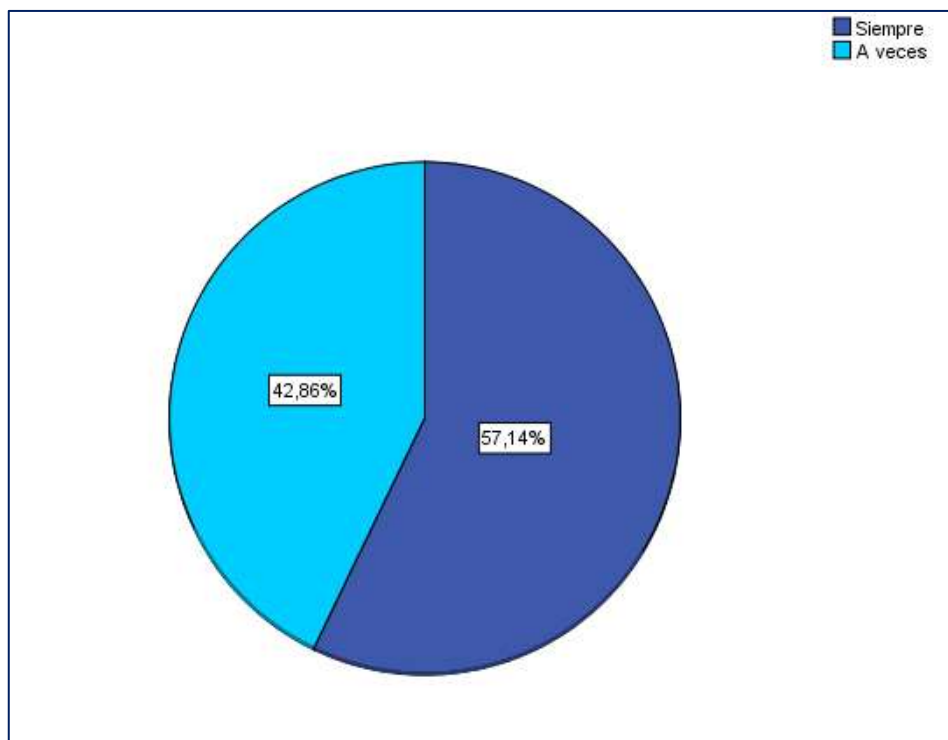
En la muestra se observa que la mayoría (71,4%) “siempre” realiza la planeación de las actividades de la empresa, y un 28,6% “a veces”.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	57,1	57,1	57,1
	A veces	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

**Figura 166: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**



**Fuente:** Tabla 17

**DESCRIPCIÓN:**

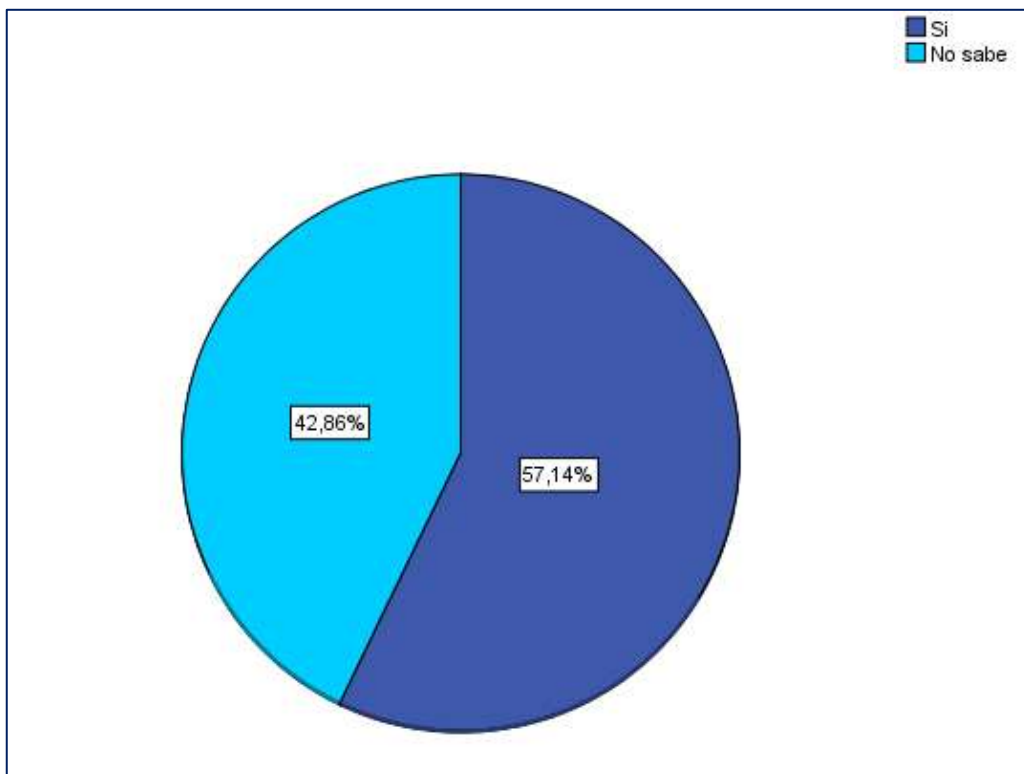
Según la información adquirida de los encuestados, indica que el 57,1% “siempre” revisa el cumplimiento de la planeación, y un 42,9% “a veces”.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	57,1	57,1	57,1
	No sabe	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

**Figura 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?**



**Fuente:** Tabla 18

**DESCRIPCIÓN:**

Los microempresarios del sector comercial, rubro almacén de la ciudad de Iquitos, indica que la mayoría (57,1%) utiliza correctamente las herramientas de planeación; mientras que el 42,9% “no sabe”.

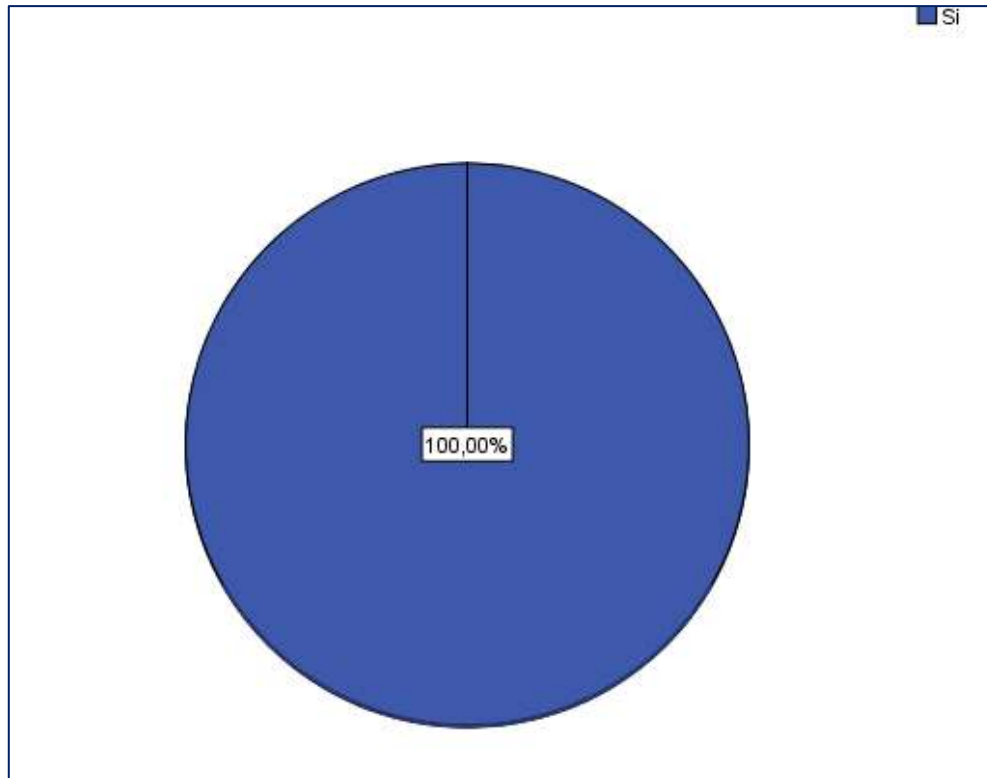


**Tabla 19: ¿Existe división del trabajo en su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:**

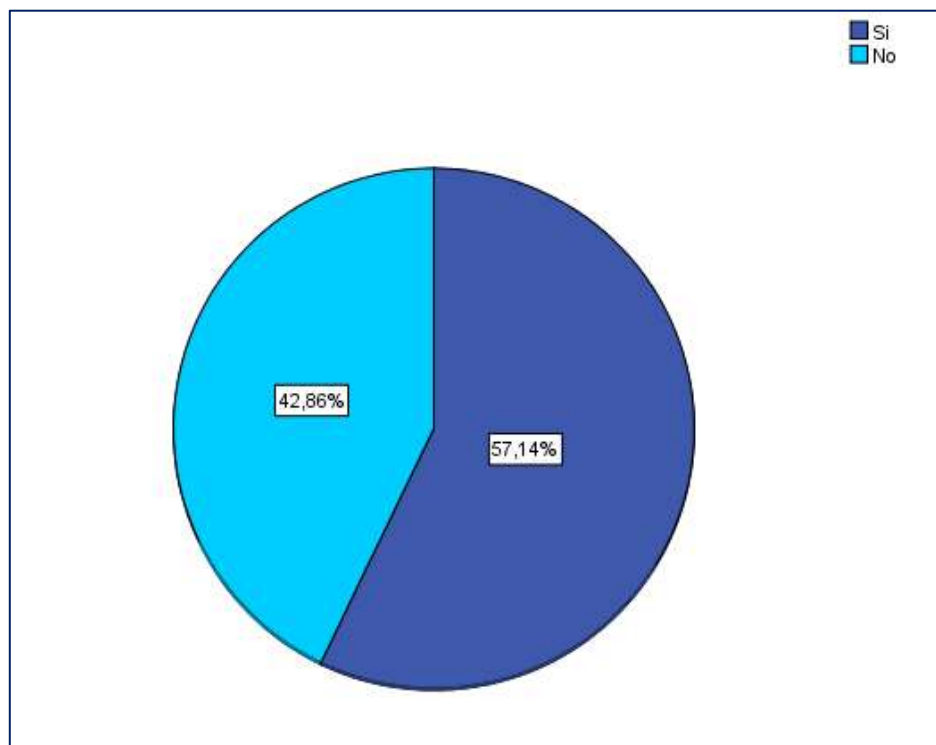
El 100.0% de las mypes encuestadas indica que si existe división del trabajo dentro de su organización.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	57,1	57,1	57,1
	No	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 20

**DESCRIPCIÓN:**

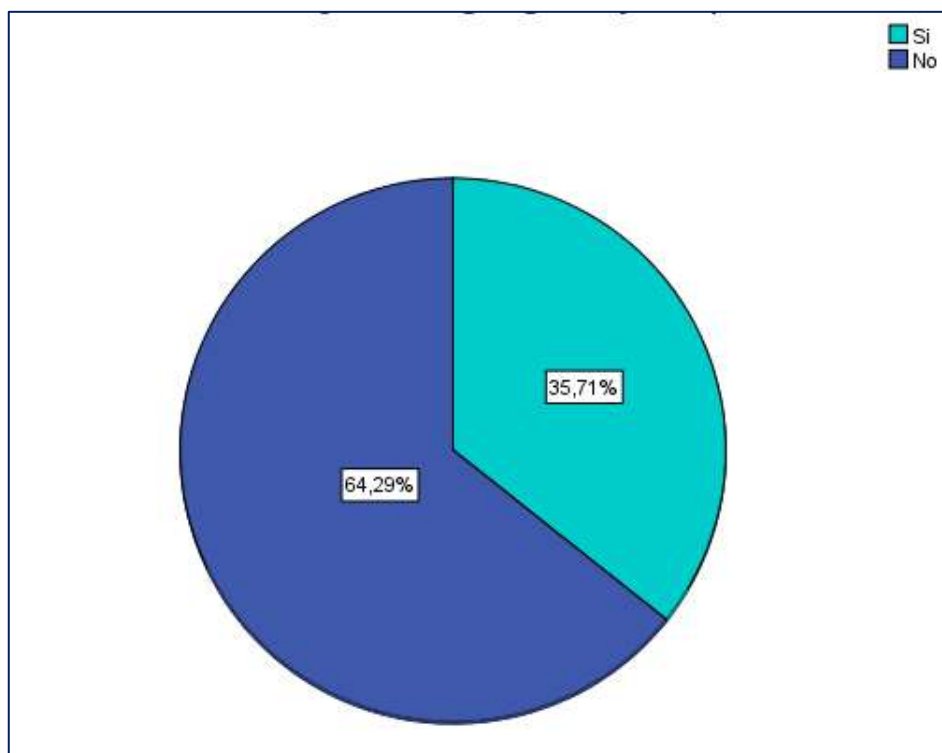
Como se aprecia en la tabla 20, los microempresarios del sector en estudio indicaron que el 57,1% si ha realizado la departamentalización según sus funciones o grupos de trabajo, y el 42,9% no.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	35,7	35,7	35,7
	No	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

**Figura 20: ¿Existe organigrama y está publicado?**



**Fuente:** Tabla 21

**DESCRIPCIÓN:**

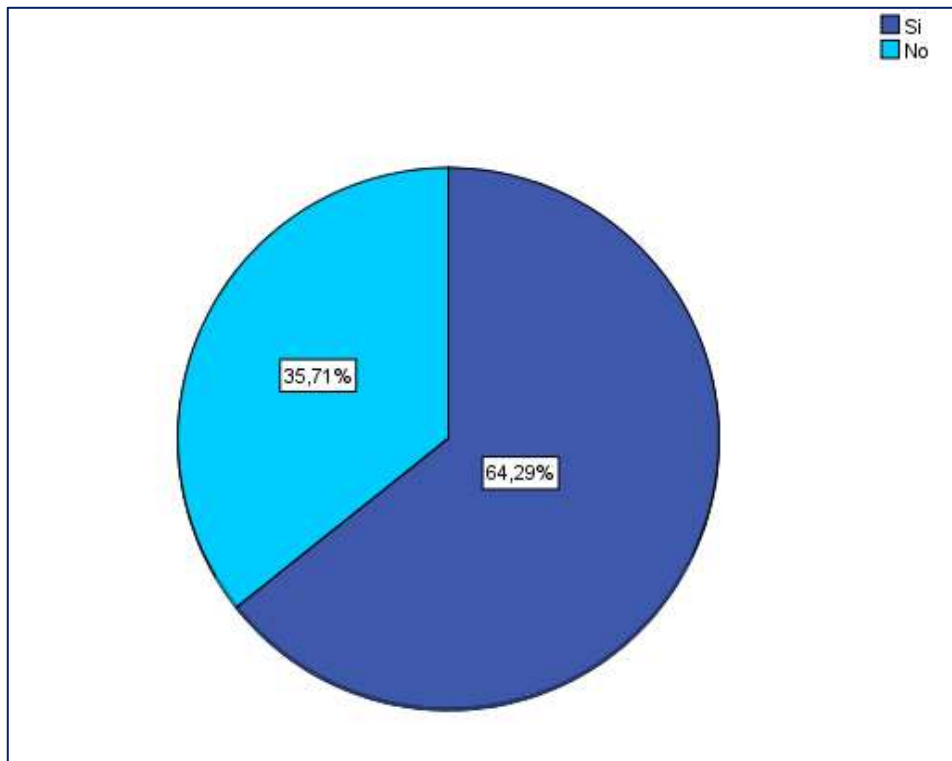
Los resultados obtenidos de la investigación, arroja que el 35,7% si cuenta con un organigrama y publicado dentro de su gerencia; mientras que el 64,3% carece.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	64,3	64,3	64,3
	No	5	35,7	35,7	100,0
Total		14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

**Figura 21: ¿Tiene habilidades directivas?**



**Fuente:** Tabla 22

**DESCRIPCIÓN:**

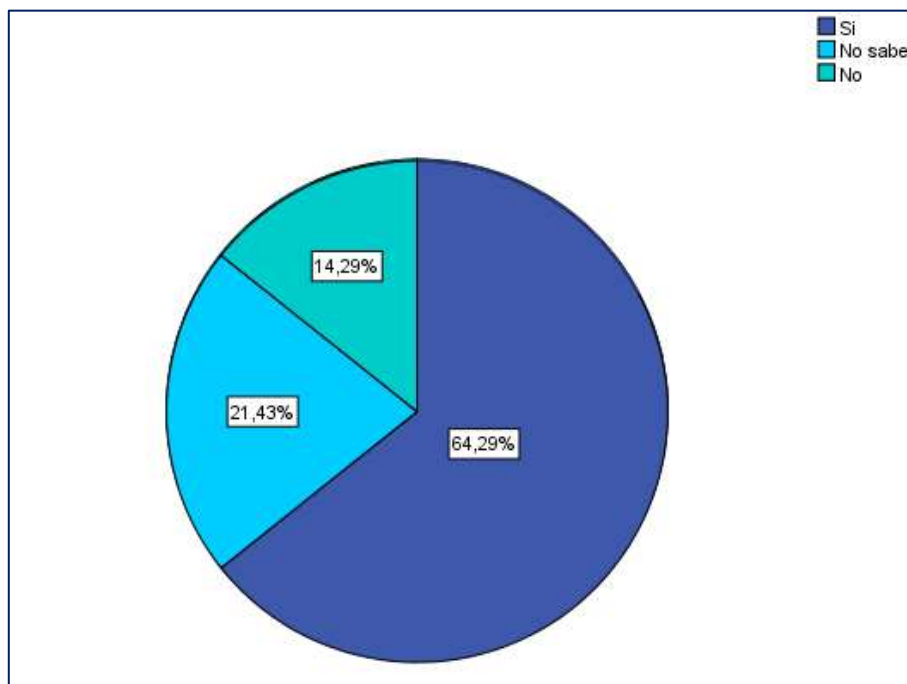
Según la información obtenida en las encuestas, los microempresarios en 64,3% de la muestra que si cuentan con habilidades directivas, ya que les facilita un mejor desempeño en el trabajo.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	64,3	64,3	64,3
	No sabe	3	21,4	21,4	85,7
	No	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 23

**DESCRIPCIÓN:**

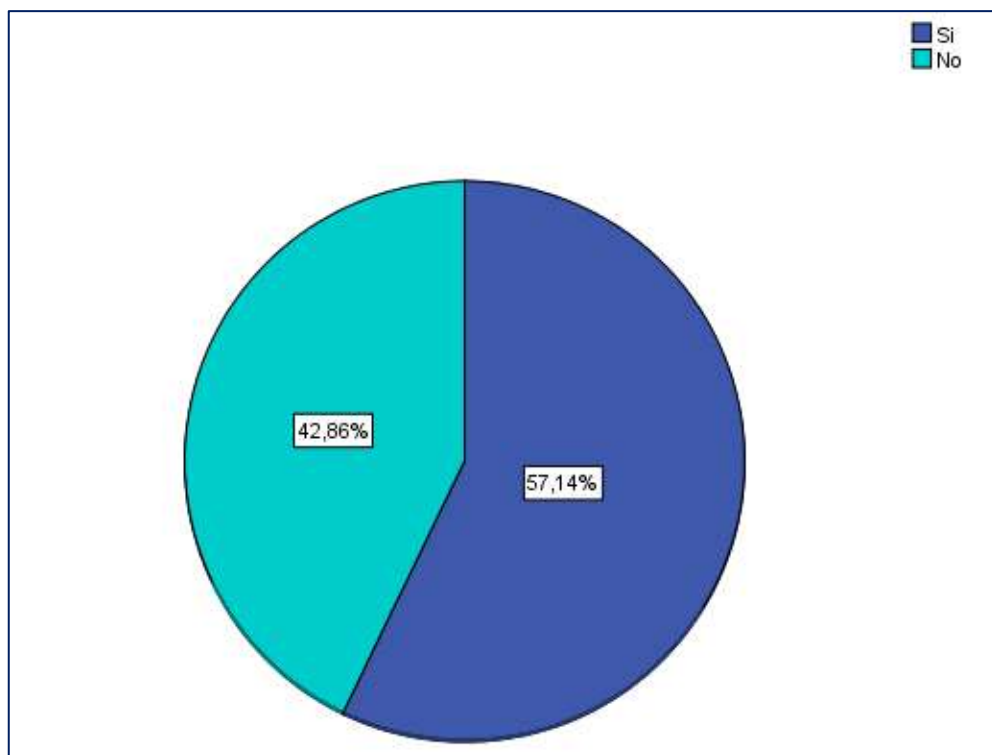
Consecuentemente, los microempresarios mencionaron (64,3%) que aplican un estilo de liderazgo en la dirección de su empresa, mientras que un 21,4% “no sabe” y un 14,3% no tiene un estilo definido.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	57,1	57,1	57,1
	No	6	42,9	42,9	100,0
Total		14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 24

**DESCRIPCIÓN:**

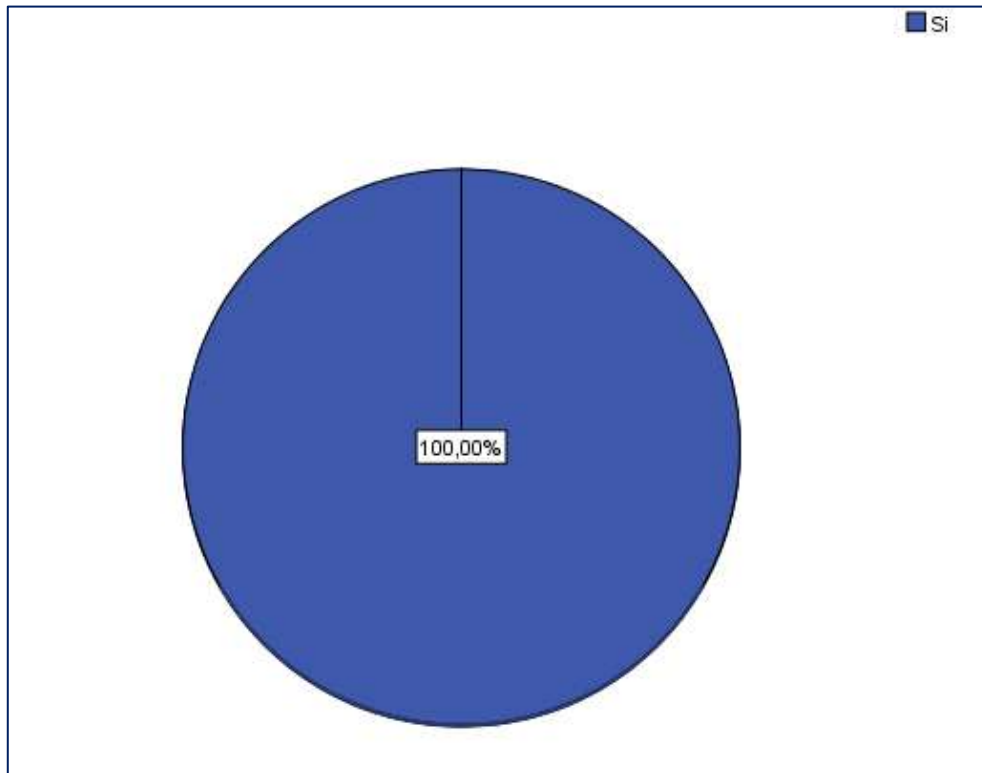
Según la investigación, se observa que la mayoría (57,1%) si utiliza técnicas para la toma de decisiones, y el 42,9% no

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 25

**DESCRIPCIÓN:**

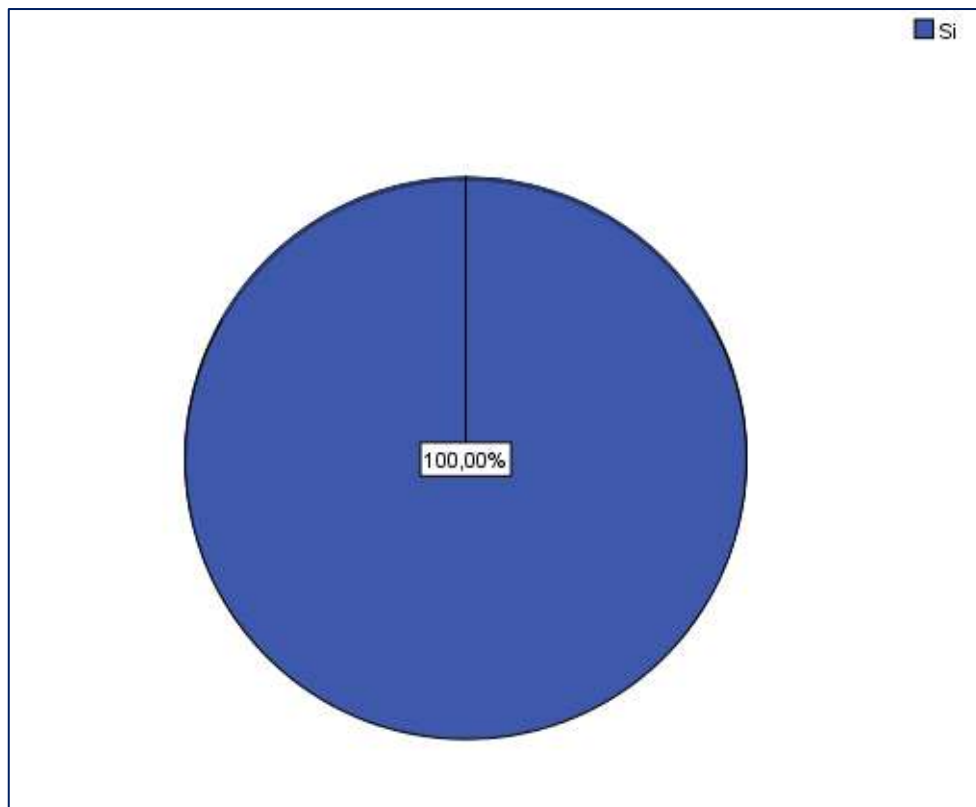
Según la tabla 25, se aprecia que el 100.0% de las mypes encuestadas han establecido mecanismos de control en su empresa.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

**Figura 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**



**Fuente:** Tabla 26

**DESCRIPCIÓN:**

Los microempresarios del sector en estudio, indica que el 100.0% si tiene establecido las políticas de responsabilidad en su gerencia.

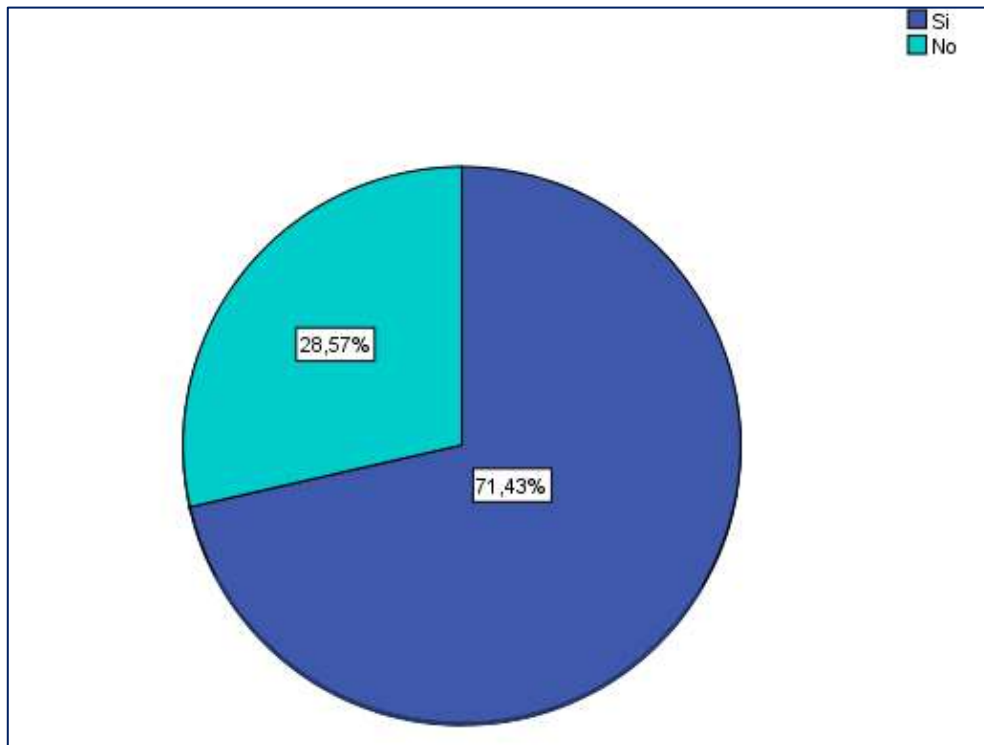


**Tabla 27: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	71,4	71,4	71,4
	No	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 27

**DESCRIPCIÓN:**

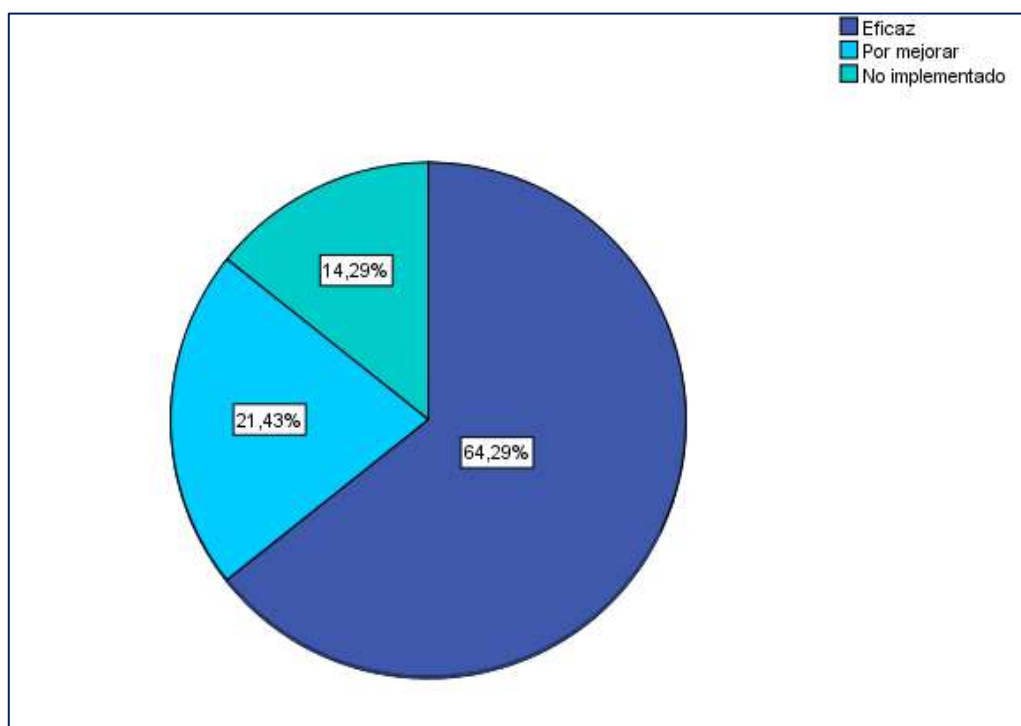
Este resultado indica que la mayoría (71,4%) de las mypes de almacén, realizan auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control, el 28,6% no lo practica o ha brindado interés.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	9	64,3	64,3	64,3
	Por mejorar	3	21,4	21,4	85,7
	No implementado	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

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



**Fuente:** Tabla 28

**DESCRIPCIÓN:**

Según la información adquirida en las mypes encuestadas, el 64,3% indica que los procesos administrativos son eficaces, un 21,4% está por mejorar y el 14,3% no ha implementado.

## 5.2 Análisis de resultados

De acuerdo al trabajo de campo, los resultados muestran que las mypes del rubro almacén de la ciudad de Iquitos, existe una correlación entre las variables de gestión de calidad con los procesos administrativos. La evidencia de esta conclusión se da en la prueba de hipótesis donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

La importancia de una gestión con eficacia de sus procesos administrativos es consecuente con la investigación de **Solsol, E. (2017)** que en su tesis “Análisis de la gestión de inventarios de la empresa Creazioni S.A. de la ciudad de Iquitos, periodo 2011 – 2015” resalta la importancia de los procesos administrativos como el control de almacén como estrategia de aseguramiento de la gestión.

Asimismo, la investigación comprueba que los microempresarios se enfocan en la mejora continua, indican que conocen los requerimientos de sus clientes, pero sin embargo no han realizado alguna acción para retroalimentar sus servicios, en el sentido si estos se ajustan a las expectativas de sus clientes. Esta misma omisión se realizan al interior del almacén, donde el interés es el ritmo importante de operaciones, pero sin que el microempresario brinde apertura a propuestas de mejora del propio equipo de trabajo.

Administrar una microempresa con gestión de calidad implica enfocarse en la mejora de los procesos (el 64,3% tiene plan de mejora), uso de herramientas de calidad (sólo 57,1%) y enfoque en el cliente (aquí hallamos un resultado muy pobre: solo 7,1% lo tiene). Lo visualizamos en la tabla 9:

**Tabla 29: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	7,1	7,1	7,1
	A veces	1	7,1	7,1	14,3
	Nunca	12	85,7	85,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

Por otra parte, los microempresarios del rubro en estudio vienen priorizando integrar las mejores prácticas en su gestión empresarial a través del benchmarking, que tiene una penetración en la gestión de 92,9%. (Tabla 14).

**Tabla 30: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	64,3	64,3	64,3
	A veces	4	28,6	28,6	92,9
	Nunca	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

**Tabla 31: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	71,4	71,4	71,4
	A veces	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

Ambas tablas (14 y 16), obedecen a las dimensiones: calidad de diseño (benchmarking) y la dimensión administración mecánica (planeación) en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019, las cuales alcanzan

una correlación de 0.580\*\*, media positiva y significa que las buenas prácticas son planificadas para su posterior ejecución y evaluar los resultados alcanzados, respondiendo así a nuestro primer objetivo específico.

Respecto al segundo objetivo específico: establecer la relación entre la dimensión calidad de diseño (innovación) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019, ésta alcanzó un coeficiente de person de correlación de -0.568\*\*, y se evidencia en que solo una mype promueve la innovación en sus procesos a través del liderazgo de sus propietarios. Ver Tablas 12 y 23.

**Tabla 32: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	7,1	7,1	7,1
	Nunca	13	92,9	92,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

**Tabla 33: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	64,3	64,3	64,3
	No sabe	3	21,4	21,4	85,7
	No	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

Una evidencia de la implementación de los procesos administrativos la hallamos en “Organización”: existe división de trabajo en el 100,0% de la muestra de

las mypes, y departamentalización que alcanza el 57,1%, sin embargo, la difusión del organigrama solo alcanza al 37,7% de las mypes participantes. (Tabla 19):

**Tabla 34: ¿Existe división del trabajo en su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

El resultado se relaciona con la investigación de **Krawinkel, S. & Lanza, N. (2017)**, que determina las ventajas del proceso de organización, el mismo que brinda la posibilidad de identificar al colaborador en dónde está la empresa, dónde le gustaría estar en un futuro, qué tipo de competencias necesitarán las personas para llevar a la empresa a donde desea. Una buena práctica.

Finalmente, en relación al tercer objetivo específico: establecer la relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019. La investigación muestra que el control es uno de los procesos más fuertes que se aplican en las mypes de almacén, tal como se muestran en las siguientes tablas:

**Tabla 35: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	78,6	78,6	78,6
	No sabe	1	7,1	7,1	85,7
	No	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

**Tabla 36: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	71,4	71,4	71,4
	No	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** entrevista realizada a los micros y pequeñas empresas del sector en estudio

Se puede apreciar, que las actividades preventivas de control ayudan a efectivizar las operaciones, reduciendo las brechas con lo planificado con acciones oportunas. Por ejemplo, parte de los controles es verificar que los protocolos, productos de los acuerdos con los proveedores, sean revisados periódicamente; resultado que concuerda con la investigación de **Álvarez M. (2017)**, en su tesis “El control interno y su relación con la gestión de almacén del Gobierno Regional de Madre de Dios periodo-2017”, donde concluye que existe relación entre las variables control interno y gestión de almacén en un 0.683, con nivel de confianza del 95% y contrasta con la investigación de **Tapia, E. (2015)** en su tesis “Auditoría de gestión a los procesos de ventas, adquisición y cobranzas de la empresa Hersa Hernán Salgado Cía. Ltda., dedicada a la comercialización de materiales de construcción, para definir y delimitar funciones y responsabilidades de estas unidades administrativas”, en la cual halla que se carece de políticas adecuadas para la adquisición de materiales, como controles de stock que implica no conocer cuál es el material que está por terminarse para poder realizar el pedido con anticipación y poder entregar el material de forma inmediata al cliente.

### **5.3 Prueba de hipótesis**

Finalmente, se comprueba la hipótesis planteada: la gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro almacén de la ciudad de Iquitos, 2019.

Al respecto, citamos los supuestos de la prueba de hipótesis:

La muestra para la investigación está compuesta por 14 mypes seleccionadas por conveniencia del rubro almacén de la ciudad de Iquitos, 2019.

- La hipótesis nula  $H_0$  es la negación a la relación existente entre la variable independiente (Procesos Administrativos) y la variable dependiente (Gestión de Calidad), y la hipótesis alternativa  $H_a$  es la afirmación.
- Se utilizó el 95% del nivel de confiabilidad y 5% del nivel de significancia.
- Se acepta la hipótesis nula si el Valor de Sig (Bilateral) es mayor al nivel de significancia, caso contrario se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ .

Lo descrito con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen algún tipo de relación, asociación.

#### **Aplicación del SPSS, para pruebas estadísticas:**

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

Tal como se muestra en el Anexo 2, se aplicó mediante el uso del software SPSS v25 la prueba T, obteniendo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000. Este resultado es menor al nivel de significancia de 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad en sus respectivas dimensiones que conforman también sus objetivos específicos.



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

Asimismo, también con el uso de software SPSS v25, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, comprobando que existe correlación entre las variables de gestión de calidad y procesos administrativos, al hallar valores de significancia de 0.05 y 0.01 en la comparación de las variables mediante sus respectivas dimensiones, por lo tanto, son aceptables las hipótesis específicas.

## CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

- Como conclusión respecto al objetivo general, se establece que existe relación entre las variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, año 2019, según la prueba estadística, prueba T, al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

En relación al primer objetivo específico se concluye que existe relación entre calidad de diseño (benchmarking) y la dimensión administración mecánica (planeación) en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019. La correlación que se obtuvo es de 0.580\*\*, positiva media y significa que las buenas prácticas son planificadas para su posterior ejecución y evaluar los resultados alcanzados.

- Respecto al segundo objetivo específico concluimos que la relación entre la dimensión calidad de diseño (innovación) y la dimensión administración dinámica (dirección) es del tipo negativa en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, 2019. El coeficiente de person fue de -0.568\*\* (correlación negativa media) y se evidencia en que solo una mype promueve la innovación en sus procesos a través del liderazgo de sus propietarios.

- Asimismo, en relación al tercer objetivo específico concluimos que existe relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración dinámica (control) en las mypes del sector comercial, rubro almacenes

en la ciudad de Iquitos, 2019. En las pruebas se obtuvo un valor de 0,748\*\*, correlación positiva considerable.

- **Aportes del investigador:**

El investigador brinda como aporte de su investigación, la importancia de las auditorías de inventario como factor crítico en la gestión de un almacén, lo cual ha sido muy bien recibido por los microempresarios cuyas mypes que participaron en la investigación.

- **Valor agregado al usuario final:**

El investigador luego de conocer la realidad de la gestión de las mypes de almacenes y el nivel de implementación de los procesos administrativos, ha compartido información de buenas prácticas relacionado a inventarios, seguridad y planificación de la capacidad del almacén.

## **6.2 Recomendaciones**

- Sugerimos que los microempresarios observen el proceso de organización y liderazgo, el cual debe recoger las iniciativas de sus colaboradores, como parte de buenas prácticas de gestión organizativa.

- Los procesos administrativos, deben ser objeto de la práctica de mejora continua para generar mayor eficacia y sean implementados por otras mypes del rubro.

- Los microempresarios deben programar la implementación de actividades propias de su rubro, alineadas a los requerimientos del cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez M. (2017). El control interno y su relación con la gestión de almacén del Gobierno Regional de Madre de Dios periodo-2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.
- Benzaquen, J. (2019). La dirección de la calidad y la administración. Lima: editorial Cengage.
- Boulangger, E. (2015). El control interno, los tributos y su incidencia en los resultados de gestión de las empresas del sector comercio rubro venta de materiales de construcción de la ciudad de Piura, periodo 2014. (Tesis inédita de pregrado), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Piura, Perú.
- Bolívar, C. (2018). El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa distribuidora industrial Líder S.A.C. Lima, 2018, (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Cañizares, López & Millán, (2007). Calidad en los bienes y servicios. México: Pearson educación.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. 7ma. Ed. México:Mc Graw-Hill.
- Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.
- D' Alessio, F. (2014). *Administración y dirección de la producción*. México: Pearson educación.

- Evans, J. & Lindsay, W. (2014). *Administración y control de calidad*. México: Cengage Learning.
- Fierro, M. (2007). *El diagnóstico empresarial*. México: Pearson Educación.
- Fraser-Robinson, John (1992). *El marketing de calidad total: el futuro inmediato de las ventas, el marketing y la publicidad*. Madrid: Editorial: Deusto.
- González, S. & Vélez, J. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de almacenes CREDIGAM S.A. de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.
- Krawinkel, S. & Lanza, N. (2017). *Diseño del proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa Zárate, dedicada a la venta y distribución de materiales para la construcción en la ciudad de CBA* (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Defensa Nacional, Canadá.
- Koontz, H.; Weihrich & Cannice (2008). *La administración*. México: Prentice Hall.
- Laguna, J. (2019). *El control interno de almacenes y su incidencia en la gestión de inventarios de la empresa constructora, consultora e inmobiliaria O & F. S.R.L distrito Amarilis-2018*”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Llanos, Y. (2018). *Caracterización de la competitividad en los micros y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de materiales de construcción, jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2015*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú.
- Luna. A. (2013). *Proceso Administrativo*. México: Grupo editorial Patria SA.

- Moreno, Peris & Gonzales (2001). *Gestión de calidad y diseño de organizaciones*. Madrid: Pearson educación.
- Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013). *Técnicas e instrumentos de medición*. Madrid: Pearson Educación.
- Panduro, E. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Belén Farma S.A.C.”* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Iquitos, Perú.
- Ramírez, K. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas, distrito de Yarinacocha, año 2018*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Yarinacocha, Pucallpa.
- Rossignoli, G. (2010). *La adopción de una franquicia como estrategia para mejorar la administración de los negocios de comercialización de materiales de construcción en la ciudad de San Francisco de Milagro*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2016). *La Administración*. México: Pearson educación.
- Salazar, F. & Yépez, C. (2016). *Determinación y gestión de costos de operación de la cantera de materiales de construcción Chaupi Chupa 1, ubicada en el cantón Quito, parroquia Nayón, provincia de Pichincha*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Central Del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Schroeder, R. (2005). *Administración de operaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana.

- Solsol, E. (2017). Análisis de la gestión de inventarios de la empresa Creazioni S.A. de la ciudad de Iquitos, periodo 2011 – 2015”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos, Perú.
- Tapia, E. (2011). Auditoría de gestión a los procesos de ventas, adquisición y cobranzas de la empresa HERSA HERNÁN SALGADO CIA. LTDA., dedicada a la comercialización de materiales de construcción, para definir y delimitar funciones y responsabilidades de estas unidades administrativas. (Tesis inédita de pregrado). Escuela Politécnica del Ejercito, Loja, Ecuador.
- Toribio, C. (2016). Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en mypes del sector comercio, rubro material de construcción, en el distrito de Chimbote, año 2016. (Tesis inédita de maestría). Chimbote, Perú.
- Valera S. (2017). Evaluación de la gestión de almacén y su relación con la toma de decisiones de Emapa San Martín SA., Tarapoto 2016. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, San Martín, Perú.
- Velasco, J. (2017). Gestión de la Calidad: mejora continua y sistemas de gestión. Madrid: Ediciones Pirámide.

## ANEXOS

### 1.- Prueba de fiabilidad

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

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	14	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	25

Fuente: SPSS IBM Statistics, v25.



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

**Prueba para una muestra**

	t	gl	Valor de prueba = 0			
			Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Cuál es la edad del microempresario?	10,647	13	,000	2,64286	2,1066	3,1791
¿Cuál es el género del microempresario?	10,212	13	,000	1,35714	1,0700	1,6442
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	6,904	13	,000	1,57143	1,0797	2,0631
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	18,004	13	,000	2,78571	2,4514	3,1200
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	8,453	13	,000	2,07143	1,5420	2,6008
¿Hace uso de herramientas de calidad?	7,789	13	,000	2,00000	1,4453	2,5547
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	20,000	13	,000	2,85714	2,5485	3,1658
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	10,942	13	,000	2,50000	2,0064	2,9936

¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	8,272	13	,000	1,42857	1,0555	1,8017
Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	6,817	13	,000	1,35714	,9270	1,7873
¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	10,262	13	,000	1,28571	1,0150	1,5564
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	10,408	13	,000	1,42857	1,1321	1,7251
¿Utiliza herramientas de planeación?	10,408	13	,000	1,42857	1,1321	1,7251
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	6,765	13	,000	1,85714	1,2641	2,4502
¿Existe organigrama y está publicado?	8,600	13	,000	2,28571	1,7115	2,8599
¿Tiene habilidades directivas?	6,450	13	,000	1,71429	1,1401	2,2885
¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	7,389	13	,000	1,50000	1,0614	1,9386
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	6,765	13	,000	1,85714	1,2641	2,4502
¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	6,271	13	,000	1,57143	1,0301	2,1128

El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	7,389	13	,000	1,50000	1,0614	1,9386
--	-------	----	------	---------	--------	--------

Sig (bilateral) = 0.000



#### 4.- Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2019															
		AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elección del tema de investigación	■															
2	Elaboración del proyecto		■	■	■												
3	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.					■	■										
4	Revisión de DTI					■	■										
5	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación						■	■									
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■	■									
7	Mejora de marco teórico							■	■								
8	Ejecución de la metodología								■								
9	Resultados de la investigación								■	■	■						
10	Conclusiones y recomendaciones											■					
11	Redacción del pre informe de Investigación.												■				
12	Revisión de DTI												■	■			
13	Redacción del informe final													■			
14	Pre Banca														■		
15	Levantamiento de observaciones															■	
16	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															■	
17	Redacción de artículo científico															■	
18	Presentación de ponencia en sustentación																■

Fuente: elaborado por Miguel Inuma

## 5.- Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
· Folder (docena)	12	1	12.00
· Fotocopias	0.1	660	66.00
· Empastado	70	1	70.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	12	2	24.00
· Anillados	8	6	48.00
· Lapiceros	4	6	24.00
· USB	34	1	34.00
<b>Servicios</b>			
· Internet (horas)	1	35	35.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
· Taller de titulación	3100	1	3100.00
<b>Sub total</b>			<b>3,513.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	8	8	64.00
· Pasajes aéreos (ida y vuelta)	400	1	400.00
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	50	4	200.00
<b>Sub total</b>			<b>664.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>4,177.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>4,829.00</b>

Fuente: elaborado por Miguel Inuma

6.- Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

ENCUESTA

**Instrucciones:** Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro almacenes - Iquitos, 2019.”

**Encuestado:**

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

**A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO**

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

De 25 a 34 años ( ) De 35 a 44 años ( ) De 45 a 54 años ( ) De 55 a más ( )

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

a) Hombre                      b) Mujer

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

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

**B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

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

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

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



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

Iquitos, octubre del 2019

**7.- Evidencias de trabajo de campo.**

**Foto 1: Transporte Fluvial LG**



**Foto 2: E y S SAC**



**Foto 3: Almacén del Oriente SAC**

