



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL  
SECTOR COMERCIAL, RUBRO LIBRERÍA-SATIPO,  
2019**

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

**AUTORA:**

**BACH. CHULLUNCUY PANEZ, MILAGRO DE JESÚS**

**ORCID: 0000-0002-8056-8864**

**ASESOR:**

**MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS**

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

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

## **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

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

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Chulluncuy Panez, Milagro De Jesús

ORCID: 0000-0002-8056-8864

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

### **ASESOR**

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

### **JURADO**

Grandes García, Geider (Presidente)

ORCID ID: 0000-0001-8173-701X

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

Lozano Ruiz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----

-----

-

**Mgtr. Roger Lozano Ruíz**

**Mgtr. José Luis Meza Salinas**

**Secretario**

**Miembro**

ORCID ID 0000-0002-8007-0265

ORCID ID 0000-0003-2735-8259

-----

**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

-----

**MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

ORCID: 0000-0002-6167-9323

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi tutor de tesis, por haberme guiado en la elaboración de este trabajo de titulación.

A la Universidad los Ángeles de Chimbote “ULADECH”, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación le dedico principalmente a nuestro creador, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

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

## RESUMEN

El objetivo principal de la investigación ha sido determinar la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería-Satipo, 2019. La investigación se origina al identificar como problemática la ausencia de una administración eficaz por parte de los microempresarios. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro librería del distrito de Satipo, se soportan en procesos administrativos eficaces?; y como objetivos específicos establecer la relación entre las dimensiones de las variables de investigación. La metodología de investigación es del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal y tipo correlacional. Se aplicó un cuestionario de 25 preguntas con la técnica de encuesta y entrevista: Del microempresario: la mayoría son adultos: están en los rangos de edad de “45 a 54 años” y de “55 a más años”; de sexo femenino (60,0%) y nivel universitario (60,0%). De la gestión de calidad: sólo el 20.0% de las mypes realiza encuestas de satisfacción; 80,0% carece de mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos, se desconoce del uso de herramientas de calidad. De los procesos administrativos: el 60,0% no realiza la planeación de las actividades de la empresa; carece de organigrama y no planifica auditorías preventivas para fortalecer los mecanismos de control. Finalmente, se concluye que existe correlación entre ambas variables, es decir a procedimientos administrativos más eficaces, se logrará una gestión de calidad.

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

## **ABSTRACT**

The main objective of the research was to determine the quality management and efficiency of administrative processes in the mypes of the commercial sector, bookstore heading-Satipo, 2019. The research originates from the identification of the lack of effective administration by microentrepreneurs as a problem. For this reason, the following statement was proposed: Is quality management in the mypes of the commercial sector, the bookstore of the Satipo district, supported by effective administrative processes, and as specific objectives to establish the relationship between the dimensions of the research variables. The research methodology is of the quantitative type, descriptive-correlational level, non-experimental design, transversal and correlational type. A 25-question questionnaire was applied using the survey and interview technique: From microentrepreneur: the majority are adults: they are in the age ranges of "45 to 54 years" and "55 to more years"; female (60.0%) and university level (60.0%). Quality management: only 20.0% of the mypes carry out satisfaction surveys; 80.0% lack mechanisms to generate added value and improve processes; the use of quality tools is unknown. Of the administrative processes: 60.0% do not plan the company's activities; they lack an organizational chart and do not plan preventive audits to strengthen control mechanisms. Finally, it is concluded that there is a correlation between both variables, i.e., more effective administrative procedures will achieve quality management.

**Key words:** Quality management, administrative processes, mypes, bookstore.

## ÍNDICE GENERAL

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

2.1.4	Antecedentes locales .....	12
2.2	Bases teóricas de la investigación.....	14
2.2.1	Calidad total .....	14
2.2.1.1	Objetivos, principios e implementación de la TQM.....	14
2.2.2	Diagrama causa-efecto .....	15
2.2.3	Sistemas de administración de la calidad .....	16
2.2.3.1	Creación de sistemas de administración de calidad eficaces .....	17
2.2.3.2	Diseño de sistemas para el control de la calidad.....	17
2.2.4	Plan de negocios .....	18
2.2.5	Recursos humanos para la operación y administración del negocio.	19
2.3	Marco conceptual .....	21
2.3.1	Glosarios de términos .....	21
<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....</b>		<b>22</b>
3.1	Hipótesis general .....	23
3.2	Hipótesis específicas .....	23
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>23</b>
4.1	Diseño de investigación .....	24
4.1.1	Tipo de investigación .....	24
4.1.2	Nivel de investigación .....	24
4.2	Población y muestra .....	25
4.2.1	Población.....	25
4.2.2	Muestra .....	25
4.3	Definición y operacionalización de las variables.....	27
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
4.4.1	Técnicas.....	31
4.4.2	Instrumentos.....	31
4.5	Plan de análisis .....	31
4.6	Matriz de consistencia.....	32
4.7	Principios éticos .....	36
<b>CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>37</b>
5.1	Resultados .....	37

<b>A. Respecto al microempresario:</b> .....	37
<b>B. Respecto a la gestión de calidad:</b> .....	40
<b>C. Respecto a los procesos administrativos:</b> .....	49
<b>5.2 Análisis de resultados</b> .....	62
<b>5.3 Prueba de hipótesis</b> .....	65
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	66
<b>6.1 Conclusiones</b> .....	66
<b>6.2 Recomendaciones</b> .....	68
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	69
<b>ANEXOS</b> .....	73
<b>1.- Prueba de fiabilidad</b> .....	73
<b>2.- Prueba de correlaciones</b> .....	74
<b>3.- Cronograma</b> .....	76
<b>4.- Presupuesto</b> .....	78
<b>5.- Encuesta</b> .....	79
<b>6.- Fotos tomadas en el centro de investigación</b> .....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables .....	27
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación .....	32
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	37
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	38
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	39
Tabla 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	40
Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	41
Tabla 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	42
Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? ..	42
Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad? .....	44
Tabla 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	45
Tabla 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	46
Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? .....	47
Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	48
Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?.....	49
Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	50
Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación? .....	51
Tabla 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa? .....	52

Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	53
Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado? .....	54
Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?.....	55
Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa? 56	
Tabla 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?.....	57
Tabla 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?.....	58
Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?.....	59
Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? .....	60
Tabla 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	61
Tabla 28: Cronograma de actividades .....	76
Tabla 29: Presupuesto general .....	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Las 5 “M” .....	16
Figura 2: Plan de negocios.....	19
Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	37
Figura 4: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	38
Figura 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	39
Figura 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	40
Figura 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes? .....	41
Figura 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	42
Figura 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? .	43
Figura 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?.....	44
Figura 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	45
Figura 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	46
Figura 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? .....	47
Figura 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	48
Figura 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa? .....	49
Figura 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	50
Figura 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?.....	51
Figura 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?.....	52

Figura 19: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	53
Figura 20: ¿Existe organigrama y está publicado? .....	54
Figura 21: ¿Tiene habilidades directivas? .....	55
Figura 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?56	
Figura 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones? .....	57
Figura 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa? .....	58
Figura 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?.....	59
Figura 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? .....	60
Figura 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es: .....	61

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

De acuerdo al ritmo del crecimiento de nuestra ciudad, nuevas iniciativas de las micro y pequeñas empresas aparecen en el mercado, sin embargo, también existen inversiones en rubros ya conocidos como las librerías; pero que se presentan en un formato más moderno donde el marketing y trademarketing de las marcas de útiles de oficina y editoriales buscan ganar terreno exhibiendo en el mejor lugar sus productos.

Como respuesta, las mypes de librerías vienen presentando una importante propuesta a sus clientes, buscando ser más integrales y evitar se busque en la competencia, es decir todo en un solo lugar.

Sin embargo, los requerimientos cada vez más sofisticados de los clientes y con el propósito de posicionarse en el mercado en plazos más cortos, hacen que las operaciones comerciales se den al máximo, situación que exige que la administración se realice con una gestión de calidad y teniendo para ello el soporte de procesos administrativos eficaces.

La presente investigación se encargó en analizar la situación actual de la administración de estas empresas bajo el lineamiento de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos hallando que la administración es práctica, no utiliza herramientas de calidad, el enfoque al cliente se está fortaleciendo e implementando mecanismos para mejorar sus procesos.

Situación similar ocurre con los procesos administrativos los cuales aún no son sólidos porque no están apropiadamente implementados y documentados.

En el desarrollo de la investigación se utilizó la metodología de investigación científica, la que se caracterizó por ser del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental, transversal y correlacional.

Finalmente, la investigación encontró justificación porque confirmó que los microempresarios requieren de máximo apoyo para desarrollar la gestión empresarial de sus negocios que continúan siendo empírica porque desconocen de administración.

## **1.1 Planteamiento del problema**

Los primeros años de gestión de una microempresa son críticos, porque la gerencia tiene que estabilizar el negocio, haciendo conocer sus productos o servicios al mercado.

En ese contexto, se pierde la visión de una administración eficaz, que para tal efecto es necesaria porque existiría la planificación, organización, control y dirección correcta de las actividades del negocio; decisión que algunos microempresarios han decidido prescindir. Así también, la de conducir su negocio una gestión de calidad la que estaría enfocada en brindar el mejor servicio y experiencia de compra de sus clientes.

### **1.1.1 Caracterización del problema**

El número de mypes activas de librería en la ciudad de Satipo alcanzaría a ser superior a 12 y muchas de ellas se caracterizan por ser emprendimientos personales, cuyos microempresarios en su mayoría desconocen de métodos para gerenciar correctamente una empresa.

Esta falta de conocimiento tiene como origen también que no existan procesos administrativos lo que genera descoordinaciones en los pedidos de mercadería, materiales extraviados, pérdidas de mercadería por deterioro y bajo desempeño del personal, todos sinónimos de una administración empírica.

El propósito es que los microempresarios por su parte brinden apertura a nuevas formas de administrar su empresa, dejando las antiguas prácticas empíricas que no le permiten alcanzar una posición ventajosa frente a la competencia.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro librería del distrito de Satipo, se soportan en procesos administrativos eficaces?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería – Satipo, 2019.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre las dimensiones gestión de procesos y la administración mecánica (proceso planificación) en las mypes del sector comercial, rubro librería -Satipo, 2019
- Identificar la relación entre las dimensiones gestión de proveedores y la administración dinámica (proceso dirección) en las mypes del sector comercial, rubro librería -Satipo, 2019
- Identificar la relación entre las dimensiones gestión de procesos y la administración dinámica (proceso control) en las mypes del sector comercial, rubro librería -Satipo, 2019

## **1.3 Justificación de la investigación**

### **1.3.1 Justificación Teórica**

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

### **1.3.2 Justificación Metodológica**

La investigación se desarrollará según los procesos de la metodología de investigación del tipo cuantitativo y de nivel descriptivo-correlacional.

### **1.3.3 Justificación Práctica**

La presente investigación proporcionará aportes que serán de aplicación en el corto y mediano plazo para las empresas materia de estudio.

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

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Aguilar, R.E. (2017).** En su tesis realizado “Diseño de un sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera para la librería y papelería Aguilar de la ciudad de Loja, provincia de Loja, periodo 2015”, para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; tuvo como objetivo principal diseñar un sistema de control interno para la librería y papelería Aguilar en la ciudad de Loja; con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y financiera que permita tomar decisiones adecuadas para medir el grado de eficiencia, eficacia y efectividad de sus operaciones. La metodología que emplearon fue el tipo de investigación cuantitativa y cualitativa. Su investigación llegó a la conclusión: que al no contar con un sistema de control interno en su mype, no aplicaría las normas de información financiera, generando que la información no sea confiable dentro de los parámetros de la realidad ética. Por último, las mypes del sector en estudio, no cuenta con un manual de funciones y procesos, lo cual hace que su personal desconozca las funciones a realizar, y que las actividades no lo realicen de manera eficiente.

**Calderón, H. (2017).** En su tesis de investigación: “Análisis de los procesos administrativos y operativos de la empresa Breypa.com. SAAR en la ciudad de Esmeraldas”, para optar el título de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Católica del Ecuador; tuvo por objetivo analizar los procesos

administrativos y operativos de su empresa Breypa.com en la ciudad de Esmeraldas; utilizando el tipo de investigación descriptiva, ya que permite describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual de objeto en estudio. En sus conclusiones, se determina que las actividades tanto administrativas como operativas en su empresa Breypa.com se ejecutan de manera empírica; es decir porque no poseen manual de procedimientos, ni reglamentos para su personal, los cuales orienten al momento de ejecutar sus funciones. Por otro lado, deben existir estrategias para el perfeccionamiento de sus procesos administrativos, la cual contemple los factores clave para alcanzar el éxito empresarial. Por último, el plan propuesto dentro de la empresa es el acápite que sigue a continuación, el cual contiene un esquema para el desarrollo e implementación de las estrategias priorizadas.

**Illescas, C. & Villavicencio, M. (2016).** En su tesis: “Auditoria de gestión al sistema de ventas de las librerías LNS”, para optar el título de Contador Público Auditor en la Universidad de Cuenca; tuvo por objetivo general verificar que su sistema de ventas cumpla con los estándares establecidos por la administración de la empresa, y que permita entregar al cliente productos de calidad en tiempos apropiados, con eficiencia y economía. La metodología empleada fue el tipo de investigación cualitativa. En sus conclusiones, mencionan que el control interno contribuye a la seguridad del sistema contable, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que sus librerías realicen su objeto en estudio. Por otro lado, mediante el establecimiento de una adecuada estructura de control interno pueden detectar irregularidades y errores; y presentar una solución factible, evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables. Finalmente, el

establecimiento de políticas para sus empleados permitirá que propicien las condiciones favorables para el desarrollo de un trabajo eficiente.

**Chávez, C. (2012).** En su tesis “Propuesta de la auditoría de gestión aplicada a la administración del inventario de mercaderías de librería española CÍA LTDA.” para la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría, contador público autorizado de la Universidad Central de Ecuador; tuvo como objetivo general Verificar y evaluar el cumplimiento, adecuación y aplicación de las normas y procedimientos de control establecidos por la dirección y sugerir medidas correctivas oportunamente para que mediante una buena gestión se pueda minimizar los costos de operación. .El tipo de investigación es descriptiva. Conclusión: La Administración del inventario de mercaderías, que la empresa mantiene es adecuada, y no existen actividades que se puedan calificar como un riesgo alto de auditoría. Uno de los objetivos de la empresa es consolidar su posición en el mercado, y esto solo se cumplirá con la comercialización de mercadería de calidad, por lo tanto la conservación de la misma es totalmente imperante.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Villanueva, N.E. (2018).** En su tesis: “Gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; cuyo objetivo fue determinar las principales características de la gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector en estudio. Su metodología, que utilizaron fue el diseño no experimental, transversal y descriptivo. Conclusiones: indica que la mayoría de los representantes están dirigidas por

personas de edad promedio entre 31 a 50 años; pertenecientes al género femenino, con estudios de educación superior “universitario”, donde desempeñan por más 7 años en el rubro. Asimismo, las mypes del sector comercio, rubro librerías utilizan como técnica moderna de gestión el “Empowerment”, y creen que la excesiva rotación del personal impide una adecuada administración de su gestión. Por último, las decisiones que toman siempre en su mypes, la gran mayoría tiene claro sus metas y objetivos al momento de tomar sus decisiones, y creen que la herramienta a utilizar de gestión le ayudaría a evitar riesgos en su empresa casi siempre.

**Martínez, L. (2018).** En su tesis: “Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las mype rubro librería del centro de Piura, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; tuvo por objetivo general determinar qué características tiene la capacitación y gestión de calidad de las mypes rubro librería del Centro de Piura, año 2018. Se empleó la metodología de investigación tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Finalmente, se concluye que las características de la capacitación de las mypes rubro librería del Centro de Piura, son la puesta en práctica de los objetivos como la enseñanza, la modificación de actitudes; asimismo se caracterizan por la aplicación de las técnicas clasificadas en cuanto a la utilización, al tiempo y el lugar. Por otro lado, se determina que las características de la gestión de calidad de las mypes rubro librerías del Centro de Piura, es que tienen los principios de enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque a procesos y la relación con proveedores, también se caracterizan por no contar con un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

**Olortégui, L. & Rodríguez, E. (2016).** En su tesis de investigación: “Sistema de información web para mejorar la gestión comercial de la empresa librería Lizdaronide Pacanguilla”, para optar el título de Ingeniero de Sistemas en la Universidad Nacional de Trujillo; su objetivo principal fue mejorar la gestión comercial del área de compras, ventas y almacén a través de un sistema de información web. La investigación realizada es de tipo cuasi-experimental, porque en el estudio manipulan algunas variables deliberadamente. En sus conclusiones, indica que el nivel de satisfacción del cliente interno con el sistema actual tiene un puntaje de 2.94 (58.8%) de aprobación y con el sistema propuesto, el puntaje es de 4.03 (80,6%), por lo que determina un aumento de 1.09 de nivel de satisfacción con un porcentaje de 21.8% de aprobación del sistema. Asimismo, el tiempo promedio de búsqueda de productos, con el sistema actual es de 6.76 segundos. Finalmente, se recomienda proporcionar a los usuarios capacitaciones de atención al cliente, para brindar una buena atención y poder utilizar correctamente el sistema de información web.

**Romero, L. (2015).** En su tesis “Capacitación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote; cuyo objetivo fue determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en los micros y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental y transversal. Conclusión: El 60% de las Mypes si conocen el término gestión de calidad, el 100% de las mypes conoce “Las 5

S” como técnica moderna de gestión de calidad, el 50% tiene como dificultad poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad, el 70% conoce la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, el 60% de las Mypes, la gestión de calidad le contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Por lo tanto, la calidad más efectivas y válidas son las que ponen en práctica, lo que hace que el personal tenga más rendimiento en su labor, ocasiona que entre en evolución sobre su desempeño, y que les permite a las mypes a competir con empresas más grandes, para brindar a sus clientes la seguridad de productos o servicios.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Pérez, R. (2018).** En su tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque el neuromarketing en las mypes del sector comercial, rubro librería bazar, distrito de Mazamari, Provincia de Satipo, año 2018”, para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; teniendo por objetivo investigar el nivel de gestión de las mypes del sector comercial, rubro librería bazar del distrito de Mazamari, provincia de Satipo y la práctica de estrategias de neuromarketing. En el presente estudio, utilizaron el método de investigación cuantitativa, porque en la recolección de datos y presentación de resultados aplicaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Esta investigación llegó a la conclusión: que el microempresario del rubro en estudio se caracteriza por estar en el rango de edad de “41 a 50 años”, en su mayoría administrados por el sexo femenino y con nivel de estudios básicos, realidad que confiere poca apertura a aplicar cambios en la gestión o implementación de estrategias más modernas de administración. Por último, el 40.0% de los microempresarios del sector en estudio, no tiene interés en aplicar estrategias de

neuromarketing, sustentados en el desconocimiento, como principal impedimento para su implementación.

**Trujillo, N. (2018).** En su tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en las mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Satipo, año 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; cuyo objetivo fue determinar el nivel de gestión de las mypes del sector comercial, rubro librerías del distrito de Satipo y aplicación exitosa de estrategias de marketing. Su metodología empleada fue el tipo de investigación cuantitativa, puesto que en la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Conclusiones: los microempresarios del sector en estudio, manifiesta que los negocios en su mayoría están en el rango de edad de “29 a 39 años”, pertenecientes al sexo masculino, con instrucción académica, Por otro lado, la gerencia que dirige la mype desconoce los alcances y ventajas empresariales de una gestión de calidad, como tampoco conocen las técnicas y herramientas de marketing, que les permita posicionarse y dominar el mercado. Por último, consideran que el marketing ayudaría a recuperar su participación de mercado a través de estrategias, que también consideren transformar al cliente.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Carihuasari, D. (2018).** En su tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Callería, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general; determinar la práctica de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en

las mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Callería, año 2018. El tipo de estudio fue cuantitativo-Descriptivo. Finalmente llegaron a la conclusión que los propietarios de las mypes que colaboraron en el estudio, no son en su totalidad egresados de la carrera de administración, más bien hay una variedad en ese aspecto, ya que cierta parte son contadores, técnicos u otra profesión, lo daría como resultado que desconozcan de la gestión de calidad que valla de acuerdo a su negocio. Las capacitaciones que brindan las mypes a sus trabajadores no son del todo efectiva, ya que al no poseer un modelo de trabajo y de atención al cliente, su efectividad e impacto es mermado por las malas prácticas a las cuales se han acostumbrado.

**Canto, R. (2018).** En su tesis: “Gestión bajo el enfoque del marketing digital en las mypes del sector comercio, rubro librerías, distrito de Callería, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Los Ángeles de Chimbote; teniendo como objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad y el enfoque del marketing digital de las mypes del sector comercio, rubro librerías, distrito de Callería, año 2018. El tipo de investigación es descriptiva-cuantitativa-no experimental. Conclusión: mencionan que el 38.5% de los emprendedores, no cuentan con los mecanismos de medición para la satisfacción del cliente, desconocen la administración con gestión 95 de calidad, inadecuado uso de las herramientas del marketing digital, debiendo innovarse eficaz y eficiente las herramientas tecnológicas, aplicando procedimientos de gerencia moderna, que permita contribuir a la recuperación del mercado e incremento de sus ventas.

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

### **2.2.1 Calidad total**

Según **Luna, A. (2013)**. En su libro titulado: “Procesos administrativos”, define que la calidad total es la suma de calidades; que expresa el cumplimiento de los requisitos establecidos por los clientes. Es la recolección de esfuerzos de las personas que conforman una organización productora de bienes y servicios, sin los cuales la cadena de cumplimiento no será posible.

En la organización de una empresa, la calidad total debe ser transmitida desde la alta gerencia hacia tres audiencias, complementarias entre sí:

- Trabajadores.
- Proveedores.
- Clientes.

#### **2.2.1.1 Objetivos, principios e implementación de la TQM**

La filosofía de TQM planteó que una empresa tiene como objetivo mantenerse en el mercado, para satisfacer las necesidades de sus clientes externos, promoviendo la estabilidad de la sociedad y proporcionando satisfacción y desarrollo a los miembros de la propia organización.

La TQM como estrategia de gestión, tiene el objetivo de que la organización satisfaga de manera equilibrada las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos, respetando el entorno ambiental y colaborando en su desarrollo, con la implantación de la calidad en todos los niveles de la organización, así como la utilización de los siguientes principios fundamentales del sistema. (Sánchez, 2005):

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos.
- Total compromiso de la dirección y un liderazgo activo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo.
- Involucramiento del proveedor en el sistema de la calidad total de la empresa.
- Identificación y gestión de los procesos clave de la organización.
- Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos.
- Orientación al cliente y a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

### **2.2.2 Diagrama causa-efecto**

Es una forma estructurada de lluvia de ideas que se usa para identificar las causas potenciales de un problema. Por su forma recibe el nombre de “esqueleto de pescado”, en que la espina dorsal es el camino que conduce a la cabeza del pescado que es donde se coloca el problema que se desea analizar; las espinas o flechas que la rodean indican sus causas y subcausas.

Los diagramas causa-efecto ayudan a prevenir la tendencia de proponer soluciones a un problema sin conocer todas las causas posibles, mismas que casi siempre se deben a las 5 “M”.

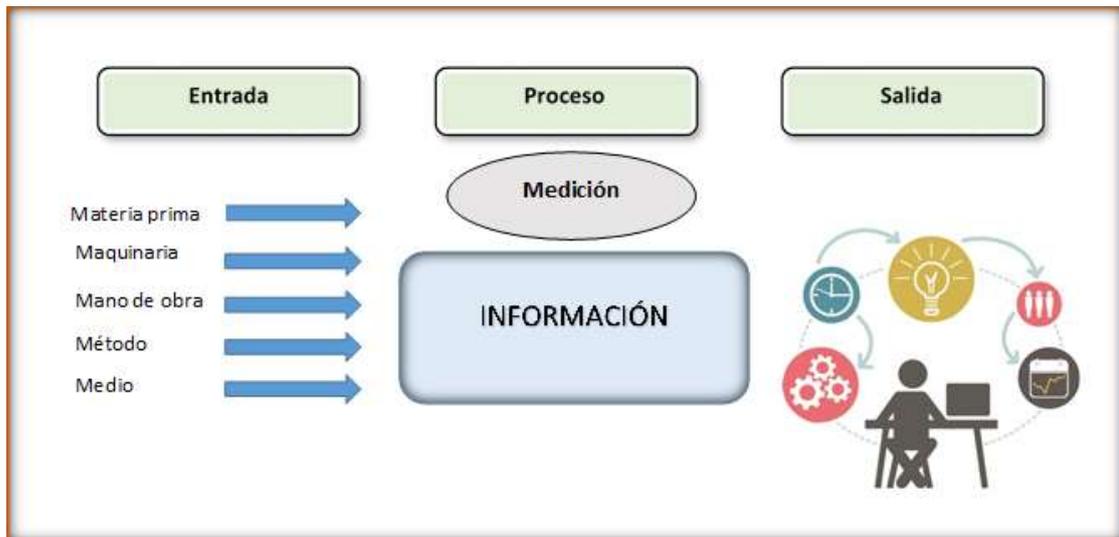
- 1. Las materias primas:** Estas difieren en su composición aunque sea muy poco en especial si se obtienen de distintos proveedores; aun cuando estén dentro de los límites percibidos, hay diferencias en las medidas de sus características, que son relevantes en cuanto al resultado de calidad del producto.
- 2. La maquinaria o equipo:** Aunque en apariencia las maquinas funcionen del mismo modo, la dispersión puede surgir de diferencias en el ajuste o debido a

que unas máquinas operan en su forma óptima solo en parte del tiempo, entre otras.

- 3. Los métodos de trabajo:** Quizá parezca que se siguen los mismos métodos, pero en general hay diferencias apenas perceptibles.
- 4. La mano de obra:** Esto interviene en el proceso para transformarlo y conformar el bien o servicio para el cliente.
- 5. El medio:** Esto influye sobre la operación.

La calidad que se busca controlar y mejorar está representada por cifras que se refieren a longitud, dureza, porcentaje de artículos defectuosos, entre otras; por lo que a este tipo de variables se le conoce como características de calidad.

**Figura 1:** Las 5 “M”



**Fuente:** Luna, A. (2013)

### 2.2.3 Sistemas de administración de la calidad

**Evans, J. (2014).** 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.

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. Un SAC constituye la base para documentar los procesos que se aplican para controlar y mejorar las operaciones, conducir la innovación y lograr los objetivos siguientes:

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

#### **2.2.3.1 Creación de sistemas de administración de calidad eficaces**

Un profesional de administración de la calidad observó que muchos sistemas de administración de la calidad, se concentran más en su observancia que en su mejoramiento.

Un buen sistema de administración de calidad necesita integrarse con sistemas empresariales con la PRE, el SEP y la ACS, y debe enfocarse en una toma de decisiones procesable, buscar las causas fundamentales de los problemas y mejorar los procesos y los sistemas.

#### **2.2.3.2 Diseño de sistemas para el control de la calidad**

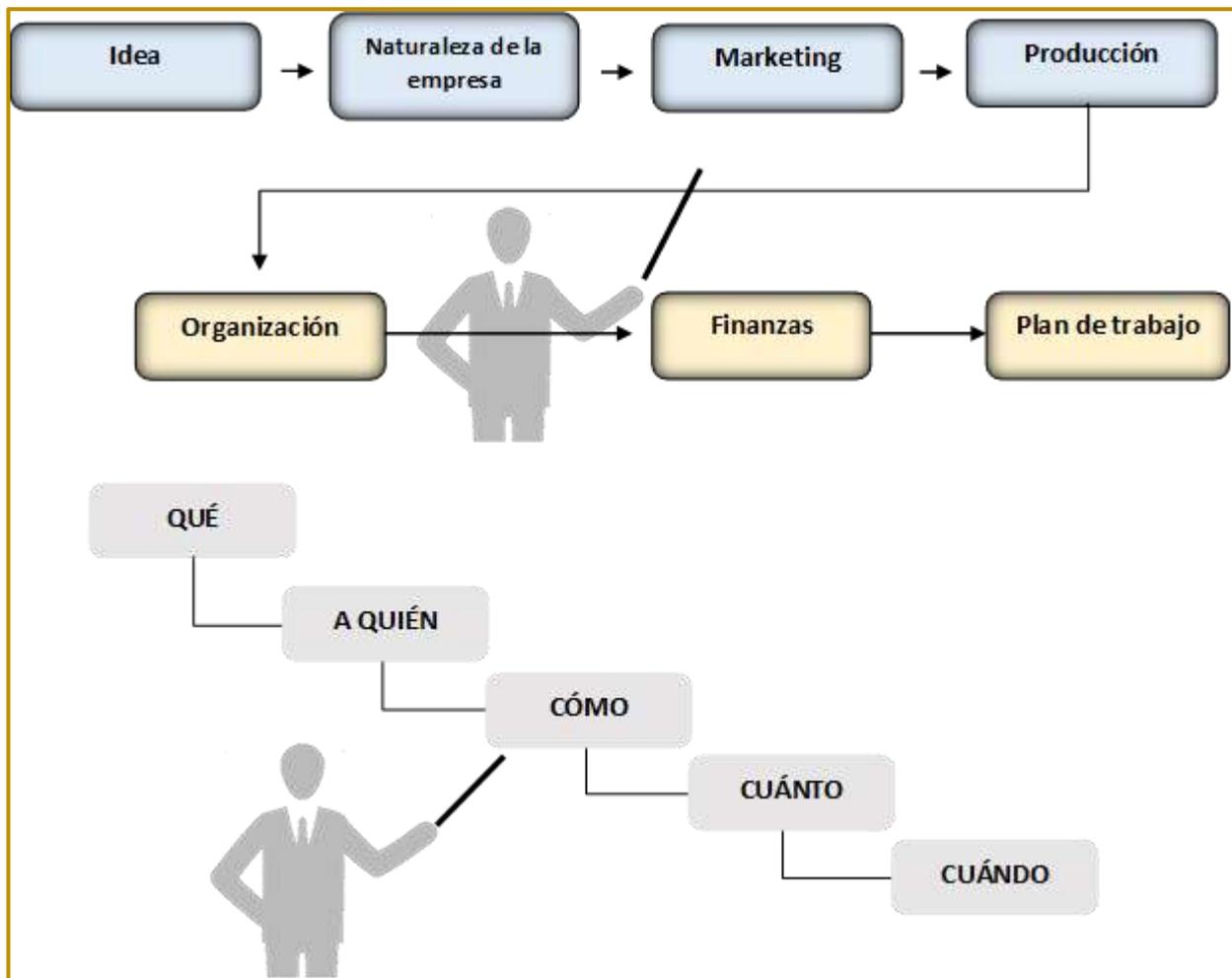
Todos los controles de la calidad deben comenzar por el proceso mismo. Un proceso puede ser una maquina individual, un grupo de máquinas o cualquiera de los muchos procesos de oficina y de administración que existen en la organización. Cada uno de estos procesos tiene sus propios clientes internos y sus propios productos y servicios.

#### **2.2.4 Plan de negocios**

**Jacques, L. (2011).** Señala que el plan de negocios no es un documento estático, por el contrario se trata de un plan dinámico, cambiante, adaptable, que forzosamente se renueva con el tiempo.

El plan de negocios permite unir los esfuerzos de cada área del negocio hacia el logro de los objetivos, dando una visión holística, completa y congruente del mismo. Esto permitirá ser más eficientes y, por consiguiente, obtener mejores resultados.

Asimismo, un plan de negocio es la guía perfecta para los emprendedores que no tienen formación académica como administradores, ya que les brinda paso a paso la secuencia del proceso a seguir, sin descuidar los elementos básicos de la empresa, lo cual les ayudará a acercarse al éxito de una manera más eficiente.



**Figura 2:** Plan de negocios

**Fuente:** Jacques, L. (2011)

### 2.2.5 Recursos humanos para la operación y administración del negocio.

La adecuada planeación del personal necesario para operar y administrar el negocio permite lograr la eficiencia y, por consiguiente, la optimización de recursos de la empresa.

Una buena idea para iniciar con esta sección, es revisar los objetivos de la empresa y cotejarlos con los procesos de producción, marketing, administración y finanzas para en función de ello, analizar qué y cómo se hace, con qué y donde se hace, cuanto tiempo hay que invertir en cada parte del proceso y quien debe hacerlo.

Los componentes de la cuarta sección del plan de negocios son:

- a) Lista de las **actividades a realizar**, agrupadas de acuerdo con similitudes o funciones complementarias.
- b) **Organigrama**, es decir, la representación gráfica de las jerarquías en la empresa; debe reflejar las interrelaciones, funciones y responsabilidades del personal, cuidando la distribución de cargas de trabajo.
- c) **Funciones específicas por puesto**, lo que incluye el nombre, las actividades y las funciones que le corresponden.
- d) **Descripción y perfil de cada puesto**, detallando los requisitos de características físicas, habilidades mentales, preparación académica o técnica, y experiencia laboral para localizar a los mejores candidatos.
- e) **Manuales operativos para la empresa**, uniendo los manuales operativos por puesto.
- f) **Políticas operativas de la empresa**, esto incluye entre otros aspectos, la descripción de las siguientes áreas: políticas de operación de la empresa, sistemas de comunicación, proceso de resolución de conflictos, comportamientos y valores esperados.
- g) **Proceso de selección y contratación de personal**, es una descripción del proceso formal de reclutamiento de acuerdo con los perfiles establecidos para cada puesto. Para ello, pueden utilizarse diversos medios, por lo que es conveniente analizar las ventajas y desventajas de cada uno de estos y, desde luego, sus costos.

*h) Administración de sueldos y salarios*, es decir la descripción de cómo se asignarán los sueldos, salarios, prestaciones y/o compensaciones que erogará la empresa para cada uno de los empleados.

## 2.3 Marco conceptual

### 2.3.1 Glosarios de términos

- **Aseguramiento de la calidad:** es el conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del sistema de calidad, que ha demostrado que son necesarias para dar confianza adecuada de que una entidad satisfará los requisitos para la calidad.
- **Gestión administrativa:** es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.
- **Gestión de la calidad:** es un conjunto de actividades de la función empresarial que determina la Política de la Calidad, los objetivos y las responsabilidades.
- **Política de la calidad:** son orientaciones y objetivos generales de una organización concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección.
- **Sistema de calidad:** es la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.
- **Cliente:** es el destinatario de un producto provisto por la organización. El cliente puede ser, por ejemplo, el consumidor final, el usuario, el beneficiario o el comprador.

- **Análisis:** es la acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo.
- **Autogestión:** es la gestión de una empresa por los mismos trabajadores a través de órganos elegidos por ellos mismos.
- **Control:** es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes.
- **Dirección:** se encuentra en la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; donde se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.
- **Estrategia:** es la determinación del propósito (misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de recursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos.
- **Eficacia:** es la consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.
- **Comunicación:** es la transferencia de información de una persona a otra, siempre que el receptor comprenda.
- **Organización:** es la compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte de éstas, de responsabilidad limitada u otra, pública o privada, que posee su propia estructura funcional y administrativa.

### **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 librería – Satipo, 2019.

### **3.2 Hipótesis específicas**

- El logro de la mejora continua de los procesos está relacionado a la existencia de mecanismos de mejora dentro del proceso de planificación en las mypes del sector comercial, rubro librería -Satipo, 2019.
  
- Una relación de calidad con los proveedores está relacionado a la dirección eficaz de las mypes del sector comercial, rubro librería -Satipo, 2019
  
- Los criterios para establecer mecanismos de mejora de procesos tienen el soporte de los parámetros del proceso de control en las mypes del sector comercial, rubro librería -Satipo, 2019

## **CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

## 4.1 Diseño de investigación

El diseño está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** Dicha investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto (Fidias & Arias, 2012).
- **Transversal:** Es Porque el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo (Fidias & Arias, 2012).
- **Correlacional:** Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Tiene como fuentes de información las bases de datos.

### 4.1.1 Tipo de investigación

#### **Cuantitativa:**

Se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo la cual viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico. (Sampieri, 2014).

### 4.1.2 Nivel de investigación

Es de nivel descriptivo y correlacional; porque la investigación se basó en describir el comportamiento de las variables y determinar la relación existente entre ellas.

**Descriptiva:** Consiste en observar y describir la caracterización de un

fenómeno, hecho o individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, sin realizar influencia alguna. (Sánchez & Pongo, 2014).

### **Correlacional:**

Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos

## **4.2 Población y muestra**

### **4.2.1 Población**

La población está conformada por las micro y pequeñas empresas dedicadas al sector comercial, rubro librería, localizadas en el distrito de Satipo, 2019.

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

- Municipalidad Provincial de Satipo.
- Centro de atención al contribuyente de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT.

Según la información que se nos fue proporcionada por estas fuentes, refieren que existen 33 mypes que se dedican al rubro librerías.

### **4.2.2 Muestra**

Con la finalidad de determinar la muestra para la investigación, se realizó una inspección en campo en la ciudad de Satipo para seleccionar a aquellas librerías en funcionamiento por criterios de infraestructura, posicionamiento y ubicación.

Como resultado se seleccionó a cinco librerías, a las que se tomó por conveniencia para la investigación.

La muestra de mypes seleccionada son:

<b>Denominación comercial</b>	<b>Dirección</b>
Librería Santísima Trinidad	Jr. Manuel Prado cdra. 3
Librería “Navarro”	Jr. Manuel Prado cdra. 3
Librería “El Inca”	Jr. Francisco Irazola cdra. 5
Librería “Rosita”	Jr. Francisco Irazola cdra. 6
Librería “Morveli”	Jr. San Martín S/N

**Fuente:** elaborado por Milagros Chulluncuy

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

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

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
<b>Gestión de calidad</b>	La calidad es la suma de calidades, es la recolección de los esfuerzos de las personas que conforman una organización productora de bienes y servicios, sin los cuales la cadena de cumplimiento no será posible.  <b>Autor:</b> Luna Gonzáles (2013)	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> Luna Gonzáles (2013)	<b>Enfoque en el cliente</b>	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	<b>Nominal</b>
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	<b>Nominal</b>
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	<b>Nominal</b>
			<b>Gestión de procesos</b>	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	<b>Nominal</b>
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	<b>Nominal</b>

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

<b>Procesos administrativos</b>	El proceso consiste en aplicar con efectividad la planeación, la organización, dirección y control en las empresas, utilizando los recursos adecuados, para lograr los propósitos fijados.  <b>Autor:</b> Munch, Galindo (2013).	Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.  <b>Autor:</b> Munch Galindo (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</b>	Dirección	¿Tiene habilidades	<b>Nominal</b>

			<b>Dinámica</b>		directivas?			
						¿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 Milagro Chulluncuy

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

### **4.4.1 Técnicas**

**Castro, F. (2016)**, indican que: las técnicas están referidas a la manera como se van a obtener los datos, y los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación (p. 26)

Se hizo uso de las siguientes metodologías:

- Encuesta
- Entrevista

### **4.4.2 Instrumentos**

Para **Castro, 2016, pág. 36**, los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar información, como por ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, escalas de actitudes u opinión.

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

## **4.5 Plan de análisis**

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

#### 4.6 Matriz de consistencia

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

<i>TÍTULO</i>	<i>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPÓTESIS</i>	<i>VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>METODOLOGÍA</i>		
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, librería-Satipo, 2019.	<i>Formulación</i>	<i>General</i>	<i>General</i>	<b>Gestión de Calidad (variable dependiente)</b>	Enfoque en el cliente	Mejora continua	<b>Tipo</b>	<b>Población</b>	
	¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro librería del distrito de Satipo, se soportan en procesos administrativos eficaces?	Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería – Satipo, 2019.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, Librería – Satipo, 2019.			Satisfacción			Cuantitativa: Se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo la cual viene
						Retroalimentación			
					Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos			- Municipalidad Provincial de Satipo. - Centro de atención al contribuyente (SUNAT). Resultando
						Herramientas de calidad			
					Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación			
						Gestión de información			
						Benchmarking			

					Gestión de proveedores	Selección	sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico. (Sampieri, 2014).	33 mypes del rubro librerías.
		<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>				<b>Nivel</b>	<b>Muestra</b>
		- Identificar la relación entre las dimensiones gestión de procesos y la administración mecánica	- El logro de la mejora continua de los procesos está relacionado a la existencia de mecanismos de mejora dentro del	<b>Procesos administrativos (variable independiente)</b>	Administración Mecánica	Planificación	Descriptiva y Correlacional	Por conveniencia de la investigación: 5 mypes del rubro librerías.
							<b>Diseño</b>	<b>Técnicas</b>

		(proceso de planificación) en las mypes del sector comercial, rubro librería - Satipo, 2019	proceso de planificación en las mypes del sector comercial, rubro librería - Satipo, 2019.				No experimental transversal correlacional	- Entrevista
		- Identificar la relación entre las dimensiones de gestión de proveedores y la administración dinámica	- Una relación de calidad con los proveedores está relacionado a la dirección eficaz de las mypes del sector comercial, rubro librería - Satipo, 2019					- Encuesta
		(proceso de dirección) en las mypes del sector comercial, rubro librería -	- Los criterios para establecer					<b><i>Instrumento</i></b>
								Cuestionario estructurado de 25 preguntas
								<b><i>Análisis de datos</i></b>
					Administración Dinámica	Dirección		Mediante el análisis descriptivo y uso del software IBM
						Control		

		<p>Satipo, 2019</p> <p>- Identificar la relación entre las dimensiones de gestión de procesos y la administración dinámica (proceso control) en las mypes del sector comercial, rubro librería - Satipo, 2019.</p>	<p>mecanismos de mejora de procesos tienen el soporte de los parámetros del proceso de control en las mypes del sector comercial, rubro librería - Satipo, 2019</p>					<p>SPSS Statistics versión 24.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	------------------------------------

**Fuente:** elaborado por Milagro Chulluncuy

#### 4.7 Principios éticos

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

El presente informe en todo su desarrollo se rigió a lo dispuesto en el código de ética para la investigación de la universidad Católica Uladech<sup>1</sup>:

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

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

---

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

## CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

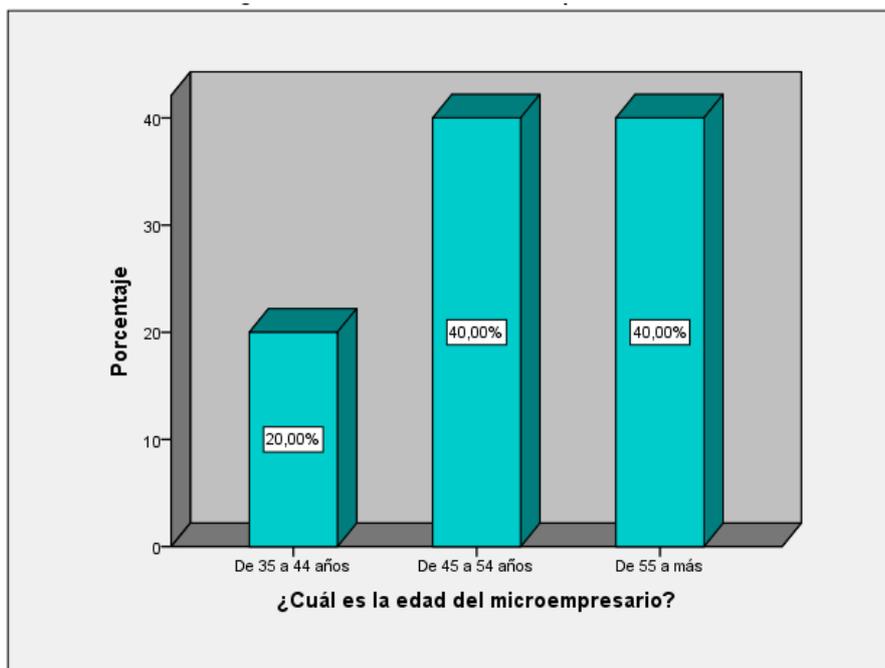
#### A. Respecto al microempresario:

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 35 a 44 años	1	20,0	20,0	20,0
	De 45 a 54 años	2	40,0	40,0	60,0
	De 55 a más	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 3

#### **DESCRIPCIÓN:**

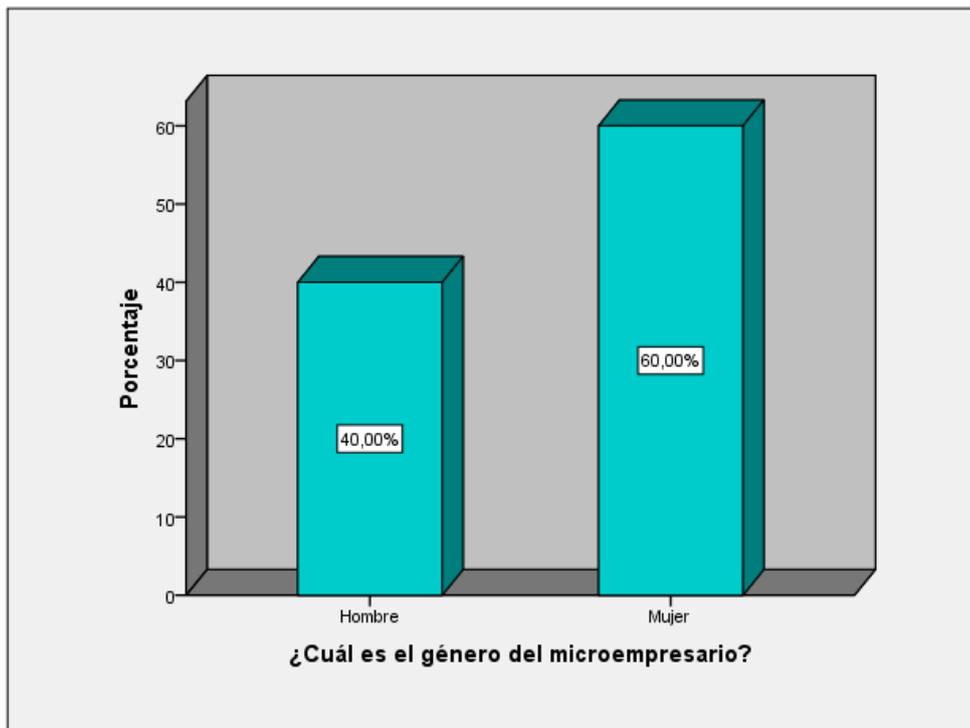
Según los datos obtenidos de las mypes del sector en estudio, los microempresarios destacan por su madurez, en el rango de edad de “45 a 54 años” y de “55 años a más” 40,0%, respectivamente.

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 4

**DESCRIPCIÓN:**

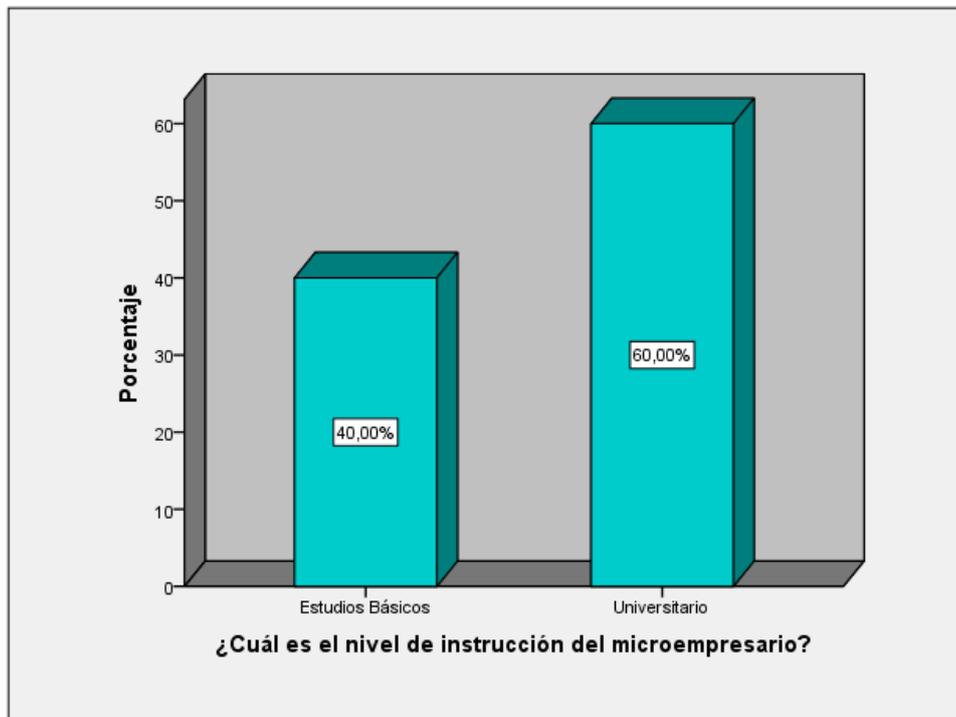
Según las encuestas, las mypes del sector comercial, rubro librería ubicados en el distrito de Satipo, son iniciativas de emprendedores mayormente del sexo femenino (60,0%).

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	2	40,0	40,0	40,0
	Universitario	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 5

### **DESCRIPCIÓN:**

La información de las encuestas da como resultado que el nivel de instrucción que poseen los microempresarios en la mayoría es “universitario” (60,0%) y 40,0% “estudios básicos”.

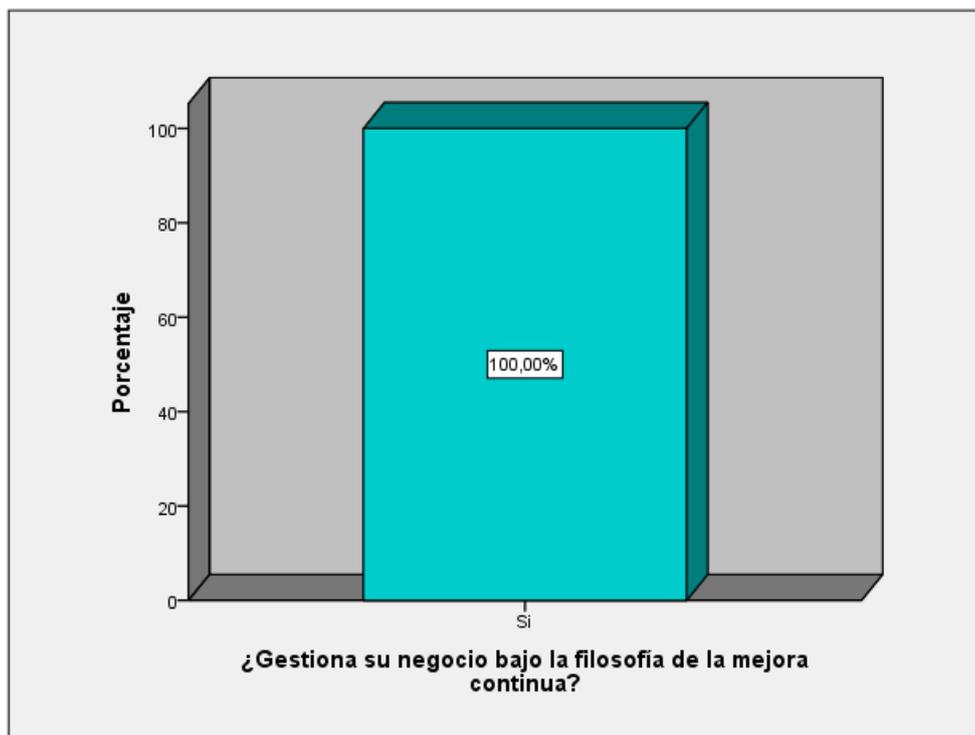
**B. Respecto a la gestión de calidad:**

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 6

**DESCRIPCIÓN:**

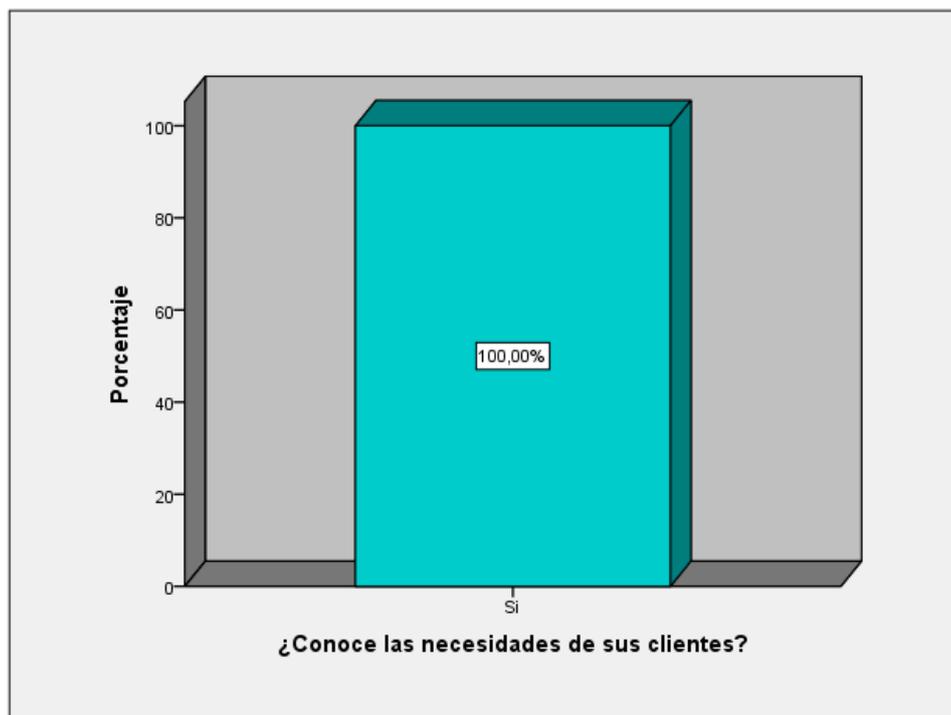
Los microempresarios del sector comercial, rubro librería del distrito de Satipo indica que el 100.0% realiza la gestión de su negocio bajo la filosofía de mejora continua, con la finalidad de mejorar la calidad al cliente.

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 7

**DESCRIPCIÓN:**

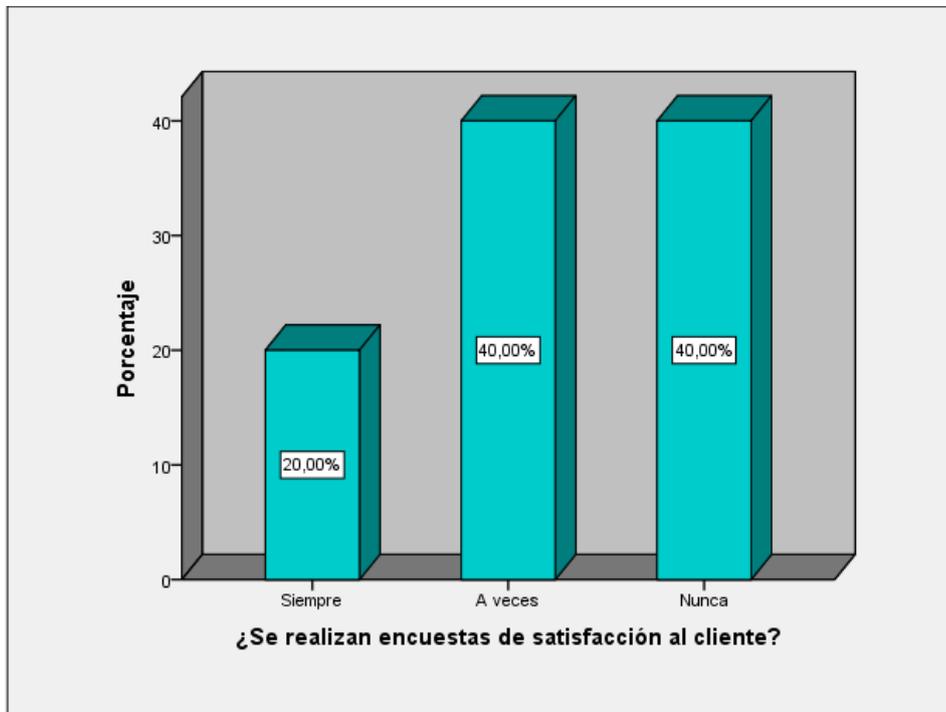
En la investigación se halla, que el 100.0% de las mypes del sector comercial, rubro librería conoce las necesidades de sus clientes, ya que son el eje principal del negocio para lograr sus objetivos.

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 8

**DESCRIPCIÓN:**

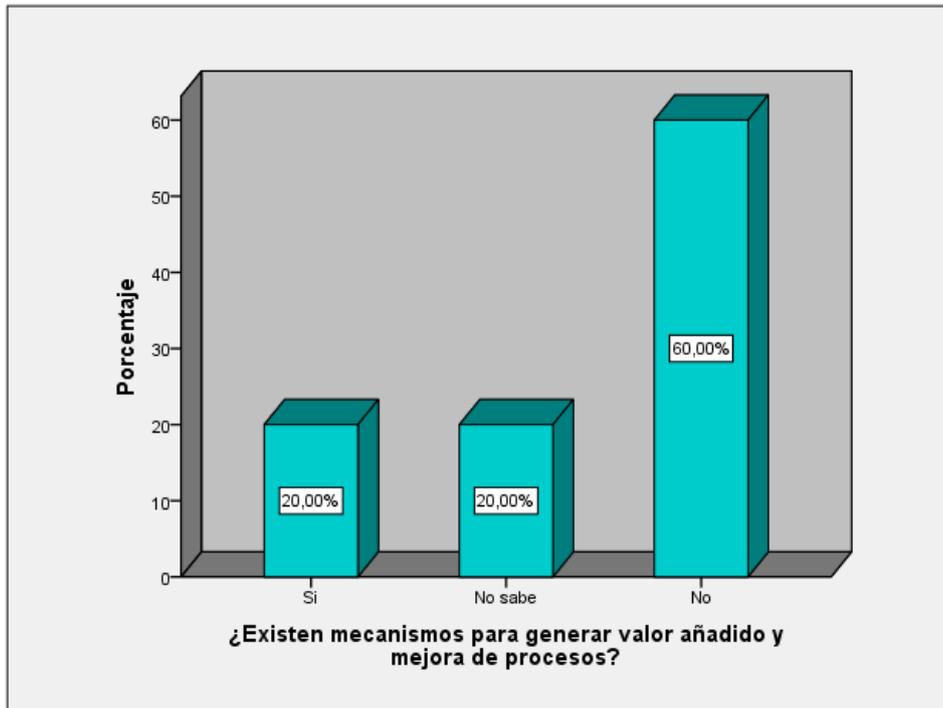
Según los datos obtenidos, se halla que el 40, 0% de los microempresarios “a veces” realizan encuestas de satisfacción del cliente, y otro 40,0% “nunca” lo hace. Estos resultados no son consistentes respecto al conocimiento que indican tener los microempresarios del cliente, a su vez estos son lesivos al éxito del negocio.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	20,0	20,0	20,0
	No sabe	1	20,0	20,0	40,0
	No	3	60,0	60,0	100,0
Total		5	100,0	100,0	

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 9

**DESCRIPCIÓN:**

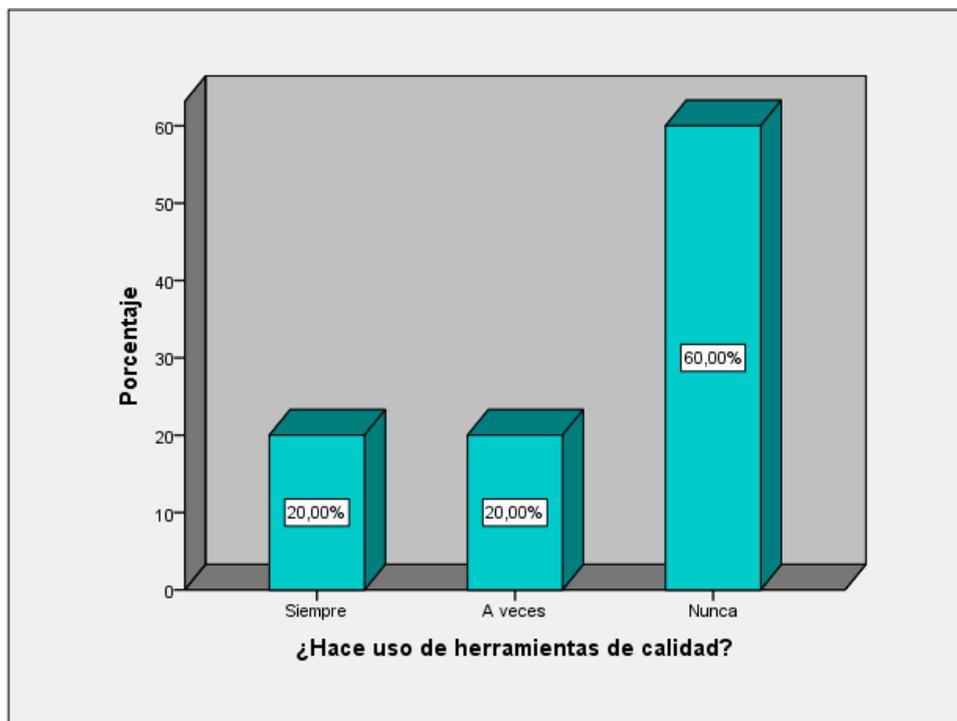
Según los datos obtenidos de los encuestados, da como resultado que la mayoría (60,0%) no tiene mecanismos para generar el valor añadido y mejora de procesos dentro de su empresa. Sólo un 20,0% indica si tiene plan de acción.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	20,0	20,0	20,0
	A veces	1	20,0	20,0	40,0
	Nunca	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 10

**DESCRIPCIÓN:**

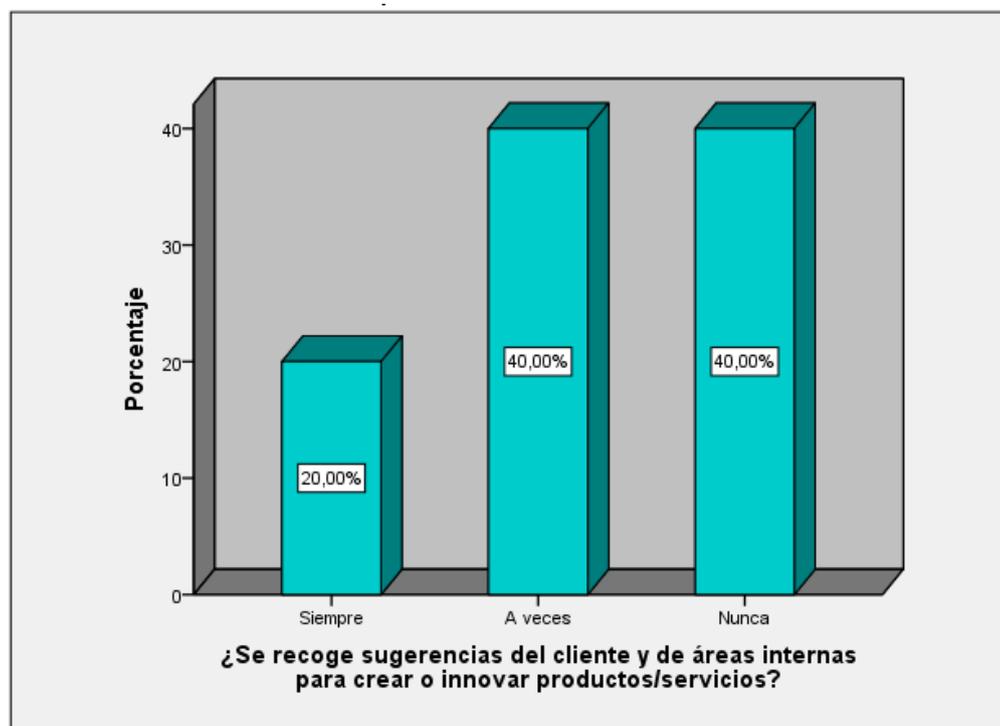
En la investigación se halla que el 60,0% de las mypes encuestadas no hacen uso de las herramientas de calidad por desconocimiento. Situación que requiere un plan de acción.

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 11

### **DESCRIPCIÓN:**

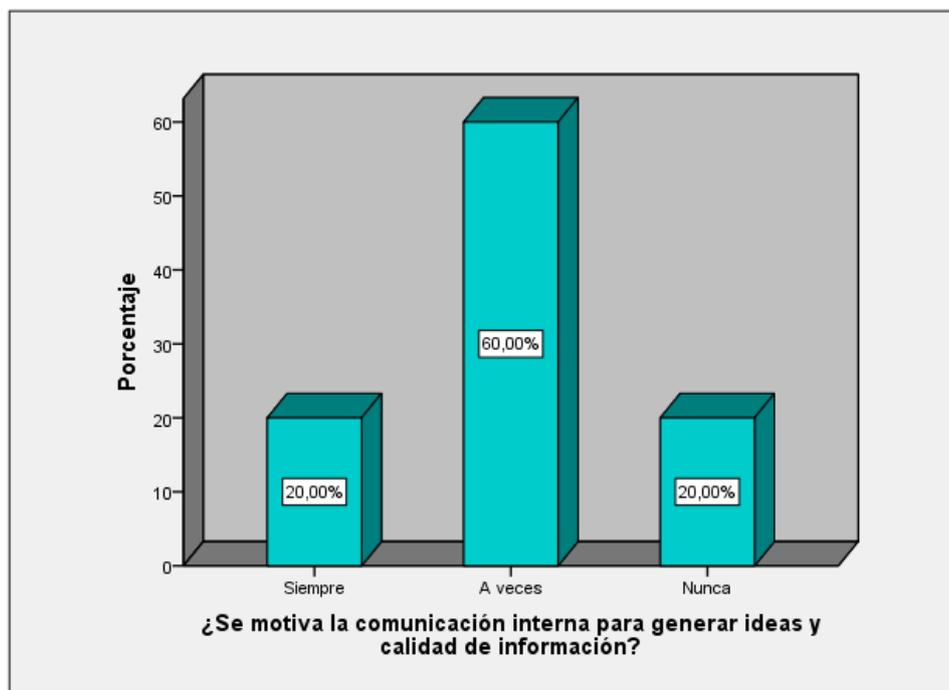
En la gráfica se puede observar que un 40,0% indica “a veces” recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para innovación de productos o servicios; un hallazgo representa que 40,0% no lo considera importante.

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 12

**DESCRIPCIÓN:**

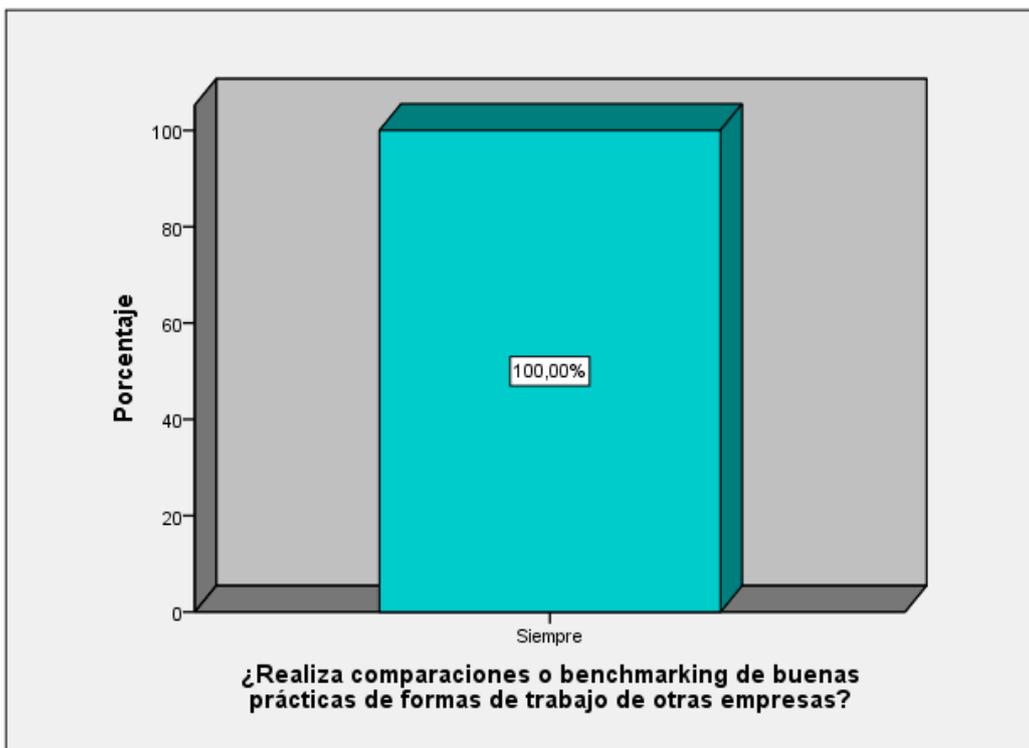
En todos los negocios es importante la comunicación; sin embargo, no es una práctica común en el 60,0% de las mypes del rubro librerías encuestadas, lo cual genera descoordinación y desconfianza; falta de interés al objetivo del negocio.

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 13

**DESCRIPCIÓN:**

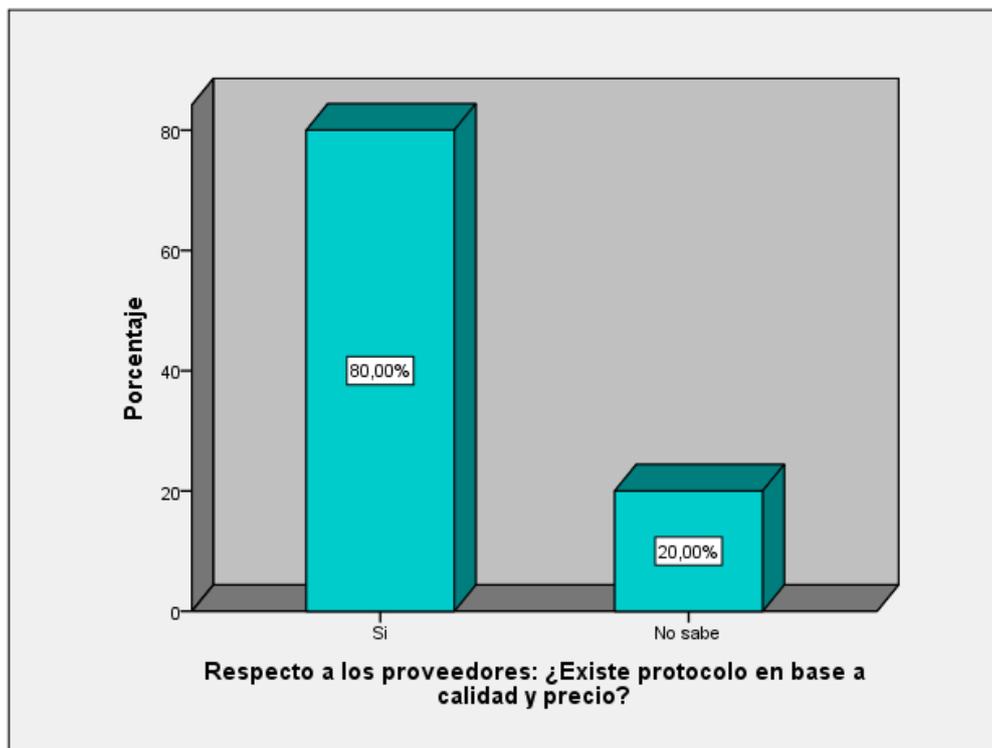
Para los microempresarios del sector comercial, rubro librería del distrito de Satipo es importante realizar las comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas, para así mejorar la calidad de sus productos o servicios hacia el cliente.

**Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

**Figura 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**



**Fuente:** Tabla 14

**DESCRIPCIÓN:**

De acuerdo a los microempresarios del sector en estudio, la mayoría (80,0%) cuenta con un protocolo basado en calidad y precio en su relación con sus proveedores; el 20,0% “no sabe”, es decir no posee ni diseño un protocolo.

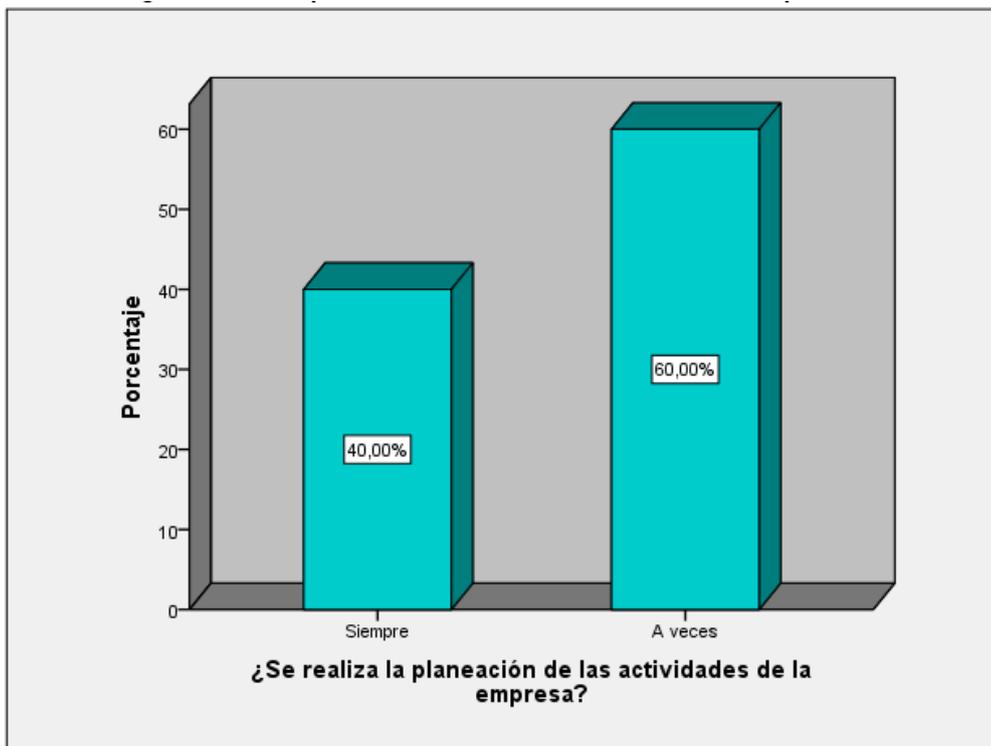
C. Respecto a los procesos administrativos:

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 15

**DESCRIPCIÓN:**

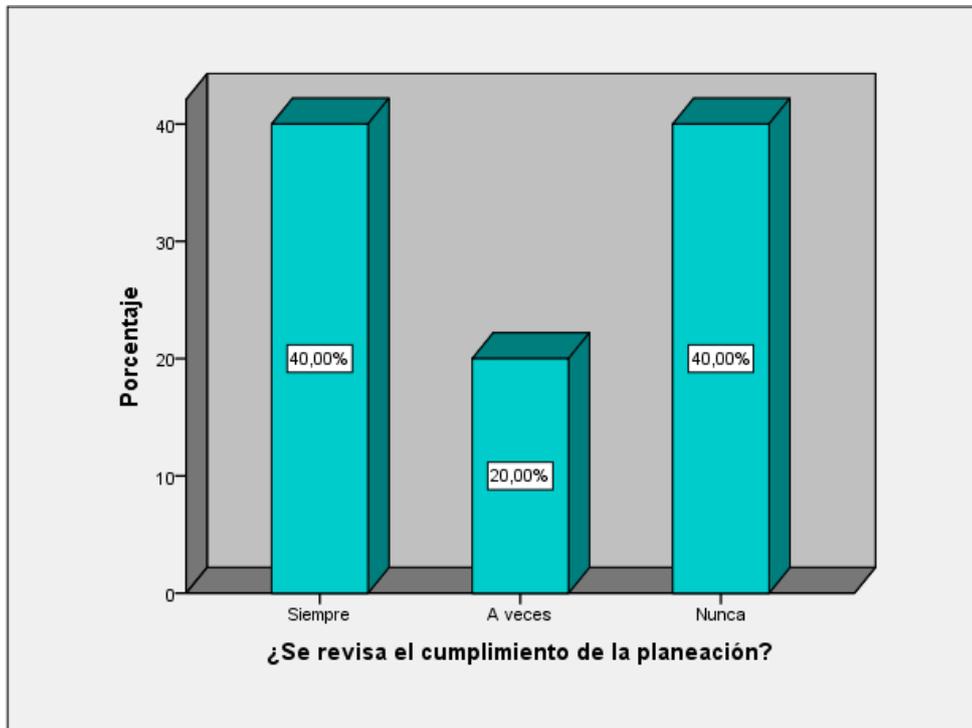
De acuerdo a la información obtenida de los encuestados, el 40,0% realiza el proceso de la planeación de las actividades de su empresa, ya que es fundamental para el éxito del negocio. Un hallazgo importante es que el 60,0% lo realiza “a veces” y es una debilidad en la gestión.

**Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

**Figura 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**



**Fuente:** Tabla 16

**DESCRIPCIÓN:**

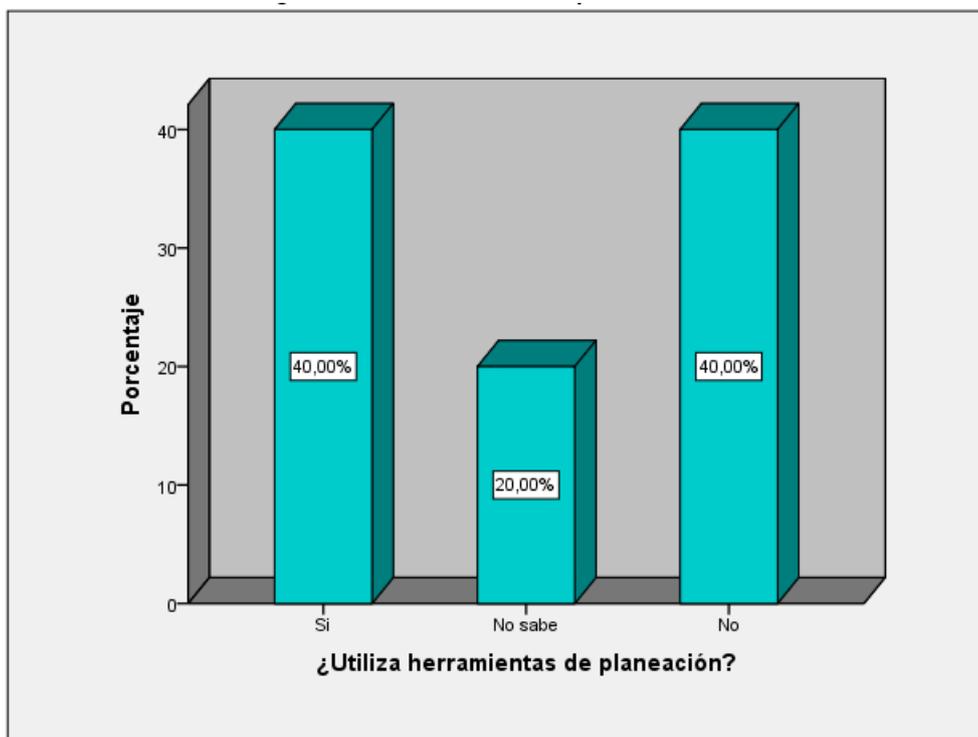
Según la investigación, los microempresarios del sector en estudio, indica que el mismo porcentaje (40,0%) de mypes que planifica, revisa el cumplimiento. Para las mypes que ocasionalmente planifican, solo el 20,0% “a veces” revisa el cumplimiento de la planeación. “nunca” revisan representa el 40,0% y confirma la debilidad de la administración.

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 17

**DESCRIPCIÓN:**

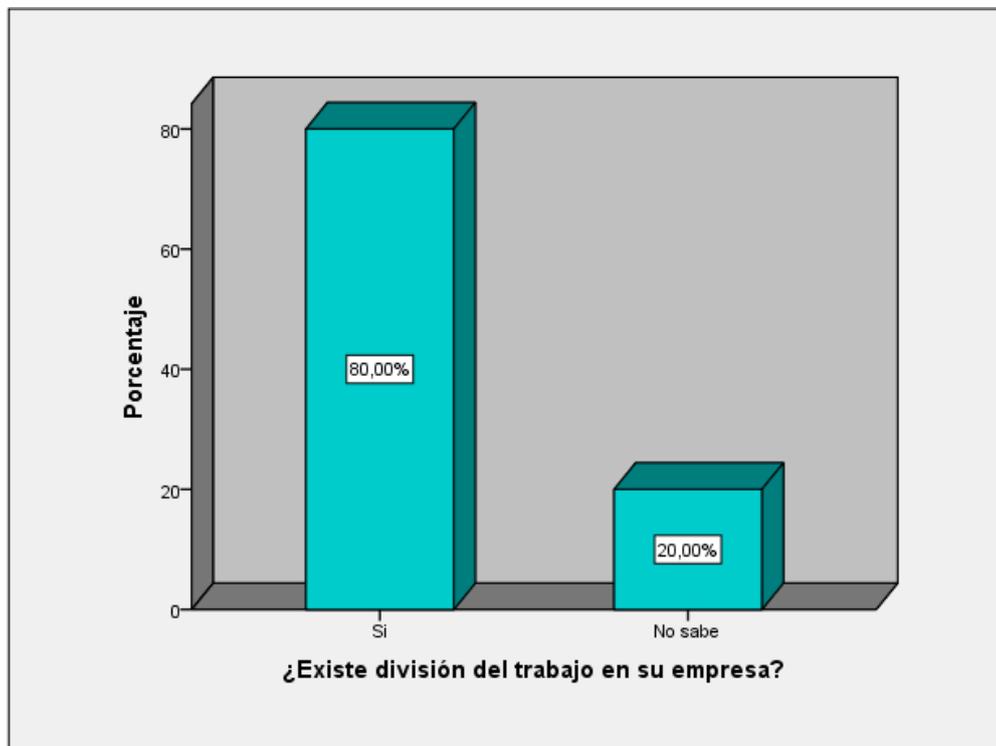
Los microempresarios del sector en estudio, indica que para realizar la planeación solo un 40,0% si utiliza las herramientas correspondientes. Un 40,0% lo realiza empíricamente, mientras un 20,0% no conoce las herramientas de la planificación.

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 18

**DESCRIPCIÓN:**

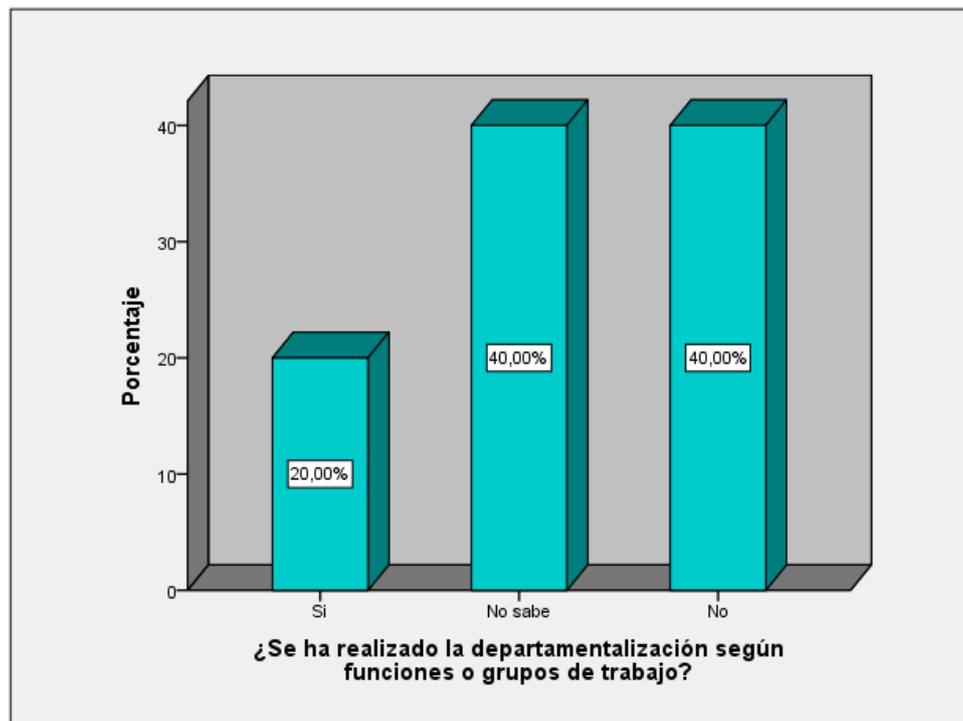
Según la investigación, los microempresarios del sector comercial, rubro librería indica que la mayoría (80,0%) ha dividido la carga de trabajo entre los integrantes de su organización.

**Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?**

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 19

**DESCRIPCIÓN:**

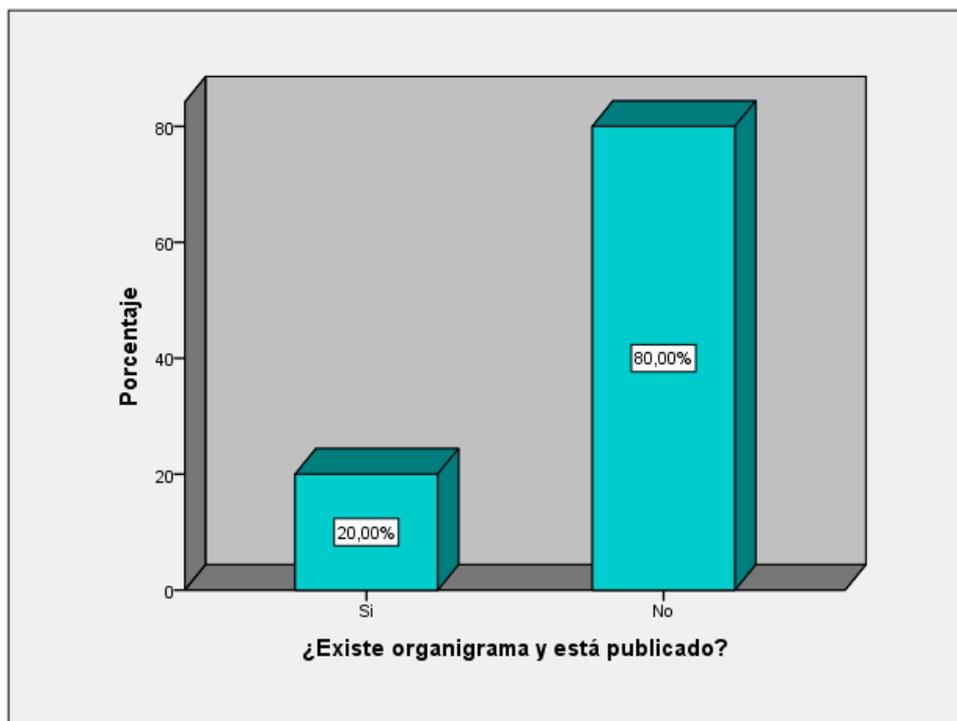
De acuerdo a los resultados obtenidos, solo el 20,0% ha realizado la departamentalización, es decir solo una librería. El 40,0% “no sabe” en que consiste la departamentalización y definitivamente un 40,0% no la considera imprescindible.

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 20

**DESCRIPCIÓN:**

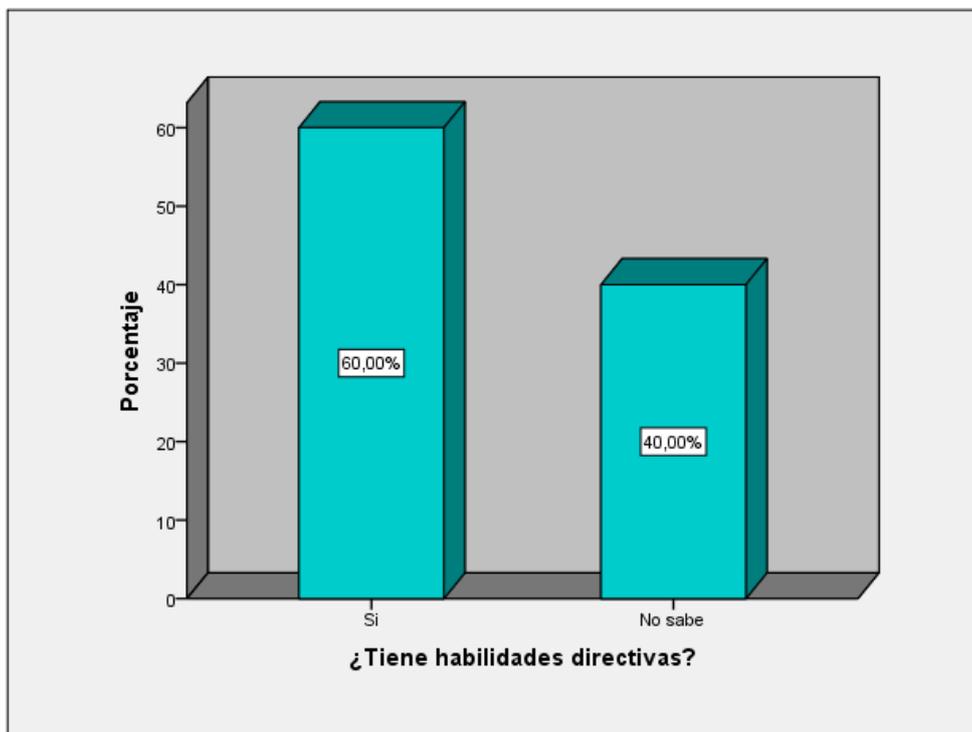
Los resultados indican que solo el 20,0% de las mypes de librerías, cuenta con organigrama publicado. Para la mayoría (80,0%) no resultaría prioritario porque consideran que su negocio es pequeño.

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 21

**DESCRIPCIÓN:**

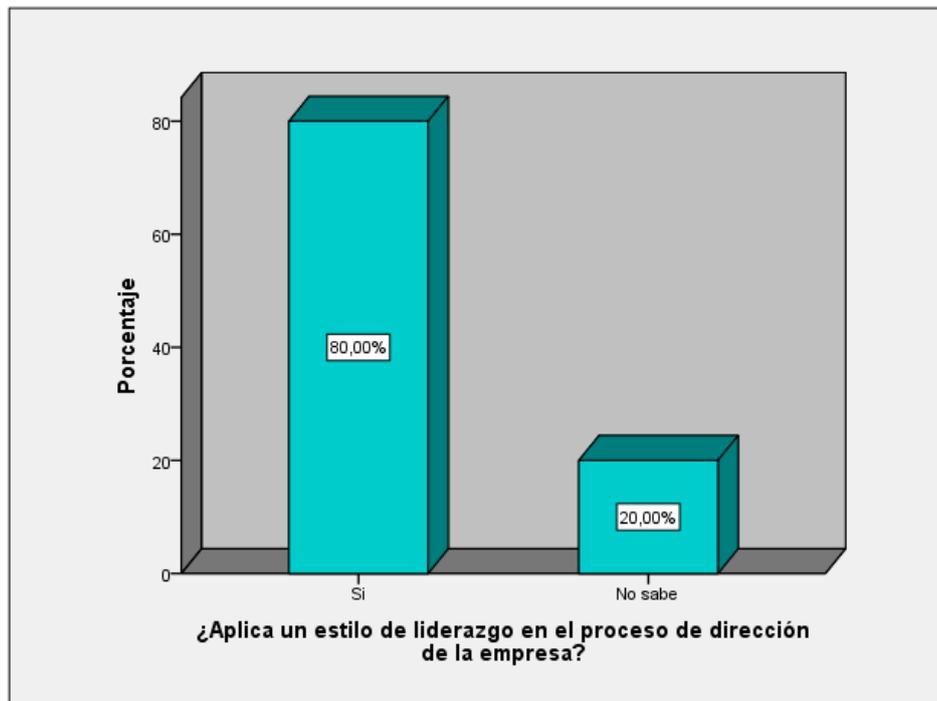
Según la investigación, el 60,0% indica que los microempresarios del sector en estudio tienen habilidades directivas e influye en su capacidad de liderazgo y manejo de la organización. Representa una oportunidad de mejora en el 40,0% de la muestra, quienes indican que no es prioritario.

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 22

**DESCRIPCIÓN:**

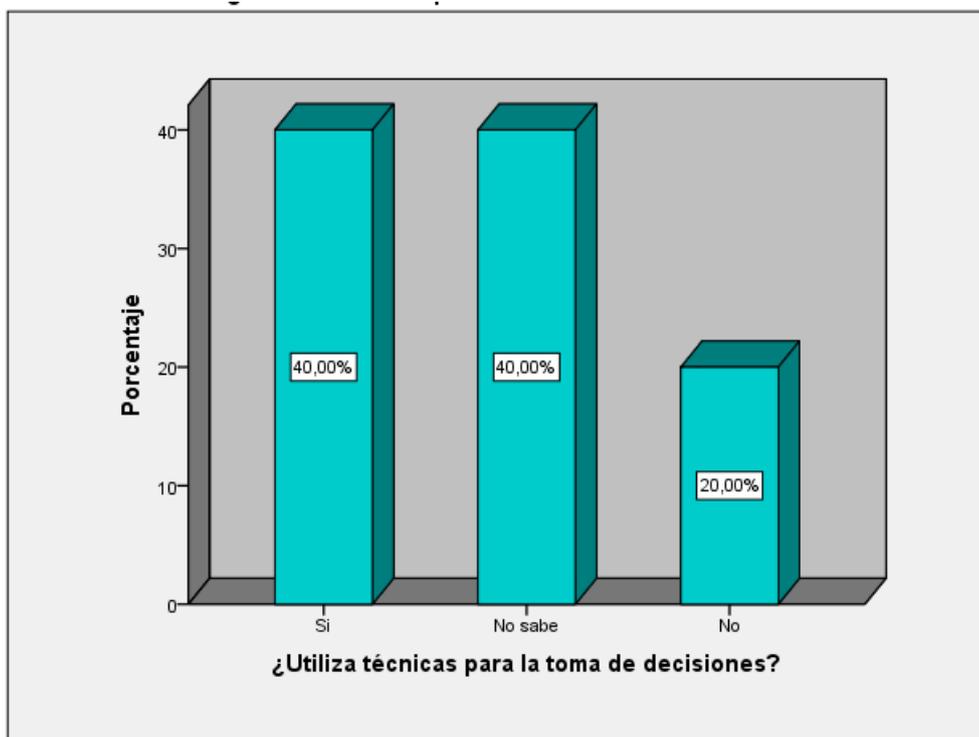
Este resultado indica que el 80,0% de los microempresarios de las mypes del rubro librería, aplican un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa. Para el 20,0% no sabe o indica que es autoritario.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	40,0	40,0	40,0
	No sabe	2	40,0	40,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 23

**DESCRIPCIÓN:**

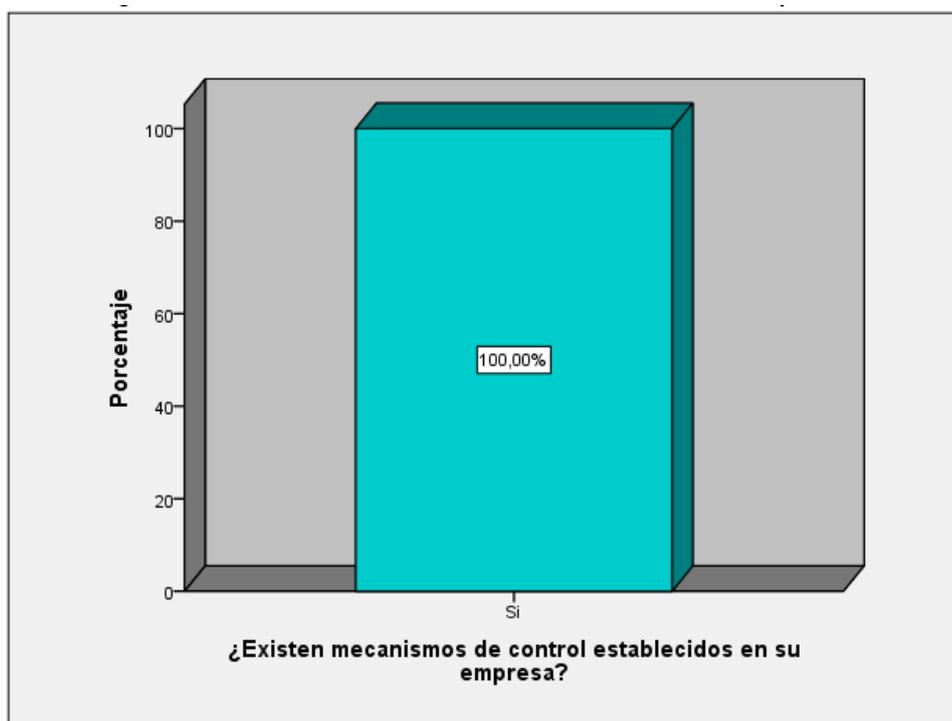
Los resultados obtenidos de la investigación indican que un 40,0% de los microempresarios encuestados utilizan técnicas para la toma de decisiones. Un 40,0% refiere “no sabe” del uso de técnicas y cuales son; para un 20% es empírico.

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 24

**DESCRIPCIÓN:**

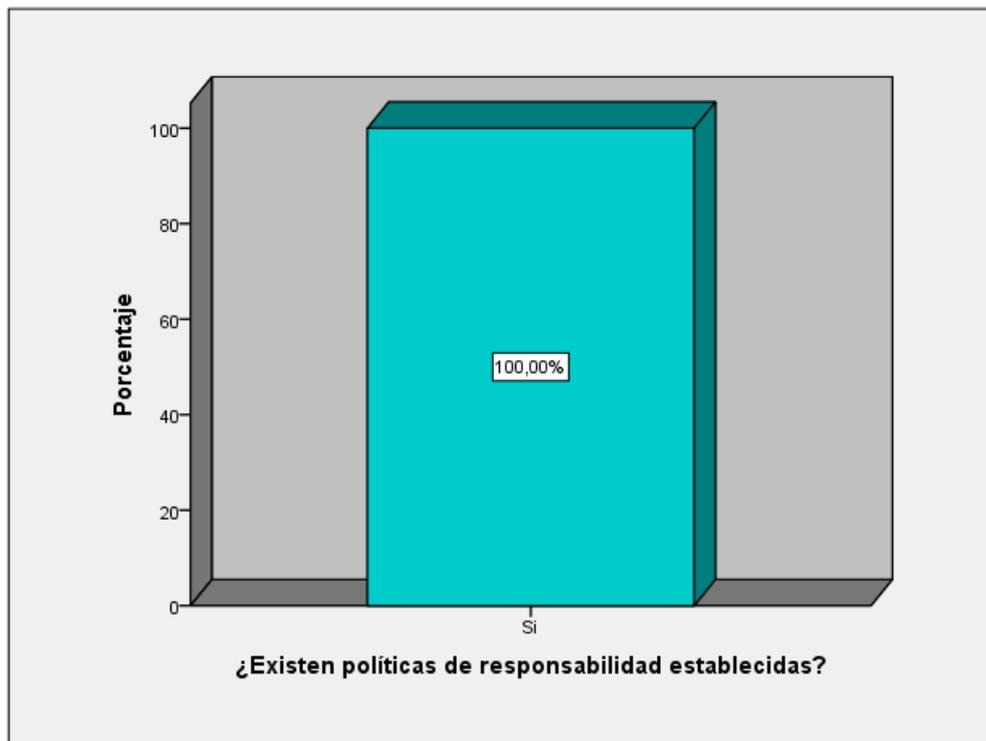
Como se observa en la tabla 24, el 100.0% de las mypes encuestadas, tiene implementado algún tipo de mecanismos de control en su empresa, los cuales son indispensables en un negocio de muchos ítems de inventario.

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 25

**DESCRIPCIÓN:**

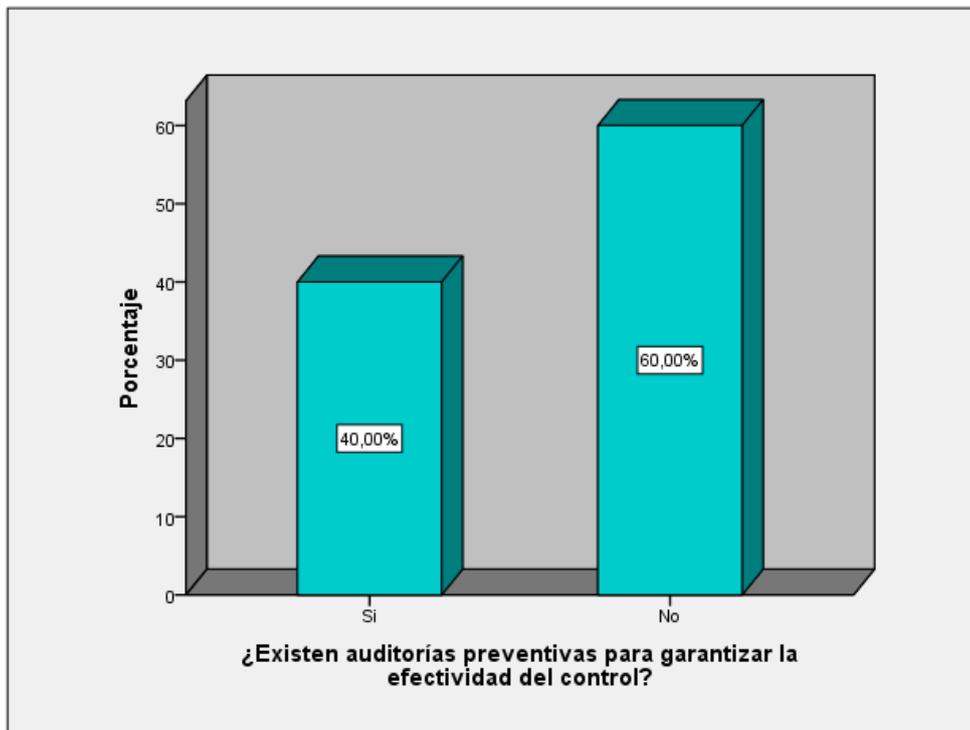
De acuerdo a la investigación realizada a las mypes del sector en estudio, indica que el 100.0% si tiene establecido políticas de responsabilidad, con la finalidad de que los controles sean efectivos.

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

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

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 26

**DESCRIPCIÓN:**

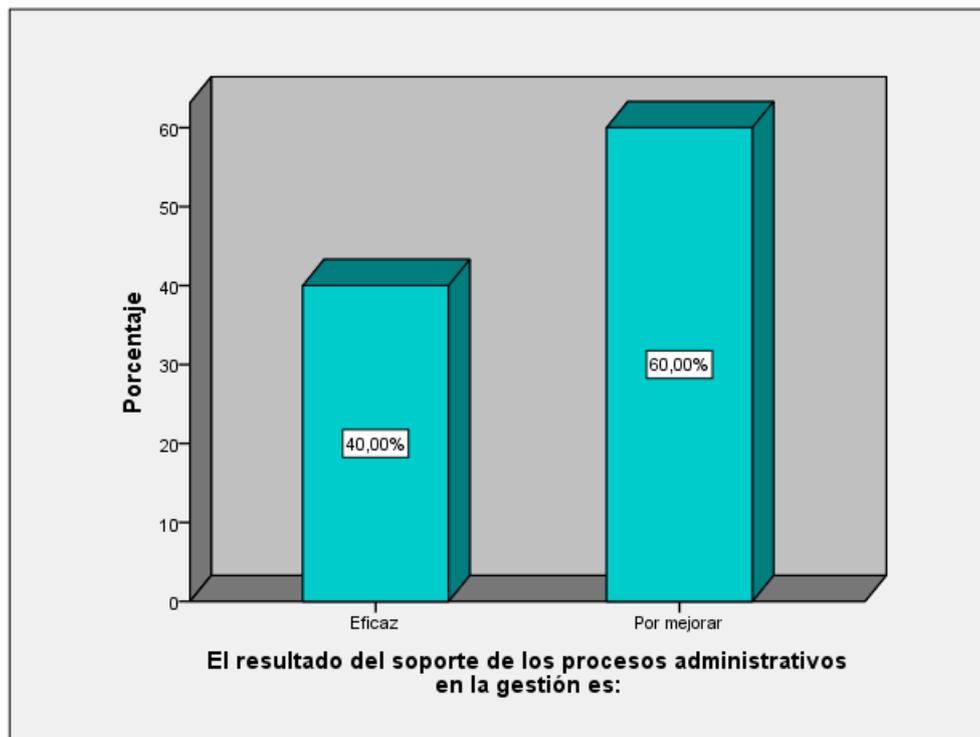
Los resultados indican que el 60,0% no tiene establecido la realización de auditorías preventivas para garantizar la efectividad de control. Representa una debilidad para la administración.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	2	40,0	40,0	40,0
	Por mejorar	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** investigación a la muestra del rubro librería de Satipo.

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



**Fuente:** Tabla 27

**DESCRIPCIÓN:**

La apreciación general de los microempresarios del sector comercial, rubro librería, es que el 60,0% debe mejorar la práctica de los procesos administrativos en su administración.

## 5.2 Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis que plantea la relación de la gestión de calidad con los procesos administrativos en las mypes del rubro librería de Satipo, porque se halla que las mypes del rubro librerías viene interiorizando la práctica de los procesos administrativos respecto al enfoque en el cliente. Este resultado se relaciona con la investigación de **Martínez, L. (2018)** que determina que las características de una gestión de calidad de las mypes del rubro librerías del Centro de Piura está relacionado a los principios de enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque a procesos y la relación con proveedores, aunque no cuenten con un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

En lo que respecta a la variable gestión de calidad, dimensión de Enfoque en el cliente”, nuestra investigación halla que si bien los microempresarios indican conocer a sus clientes, solo una librería ha realizado encuestas de satisfacción. Este resultado contrasta con la investigación de **Olortégui, L. & Rodríguez, E. (2016)** que indica la importancia de la estrategia de conocer el nivel de satisfacción del cliente por lo que recomienda capacitaciones de atención al cliente, como plan de acción.

Los resultados de la investigación relacionados a gestión de calidad de las mypes del rubro librería poseen un enfoque en el cliente en desarrollo, los mecanismos para mejorar sus procesos y uso de herramientas de calidad deben fortalecerse, por lo tanto, la administración todavía está más orientada a una gestión empírica. Estos resultados se relacionan también con la investigación de **Romero, L.**

(2015), en la cual describen según sus resultados, las características de una gestión de calidad, la cual debe ser soportada en el uso de sus herramientas de calidad como las “5 S”, considerada como técnica moderna de gestión de calidad. Nuestros resultados evidencian que el 80% tiene como dificultad una iniciativa todavía incipiente para la implementación de gestión de calidad y carecen de mecanismos de mejora de sus procesos.

Por otra parte, los procesos administrativos todavía están en implementación. La mayoría de mypes del rubro librería de Satipo no tienen la práctica habitual en su administración. Este resultado se relaciona con la investigación de **Calderón, H. (2017)**, que determina que las actividades tanto administrativas como operativas en la empresa Breypa.com se ejecutan de manera empírica; es decir porque no poseen manual de procedimientos, ni reglamentos para su personal, los cuales orienten al momento de ejecutar sus funciones. Sin embargo, sugiere que deben existir estrategias para el perfeccionamiento de sus procesos administrativos, la cual contemple los factores clave para alcanzar el éxito empresarial.

Respecto al proceso de control, de la dimensión Administración Dinámica, los resultados indican que las mypes del rubro librería tienen establecidos mecanismos de control (100,0%), sin embargo, la mayoría (60,0%) no poseen de programación de auditorías preventivas, situación que representa una debilidad en la administración y que se explica en la investigación de **Aguilar, R.E. (2017)**, que no contar con un sistema de control interno en la mype, las limita y que la información que generen no sea confiable. Inclusive, carecer de un manual de funciones y procesos, hace que el personal desconozca las funciones a realizar y que las

actividades no lo realicen de manera eficiente.

Así también, **Illescas, C. & Villavicencio, M. (2016)** establece la importancia de una adecuada estructura de control interno, porque puede detectar irregularidades y errores, dando lugar a un plan de solución factible, evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables. Finalmente, el establecimiento de políticas de control permitirá que se propicien las condiciones favorables para el desarrollo de una operación más eficiente.

Así también en la dimensión Administración Dinámica, relacionado al proceso de dirección, los resultados identifican a un microempresario de sexo femenino (60,0%), de edad adulta: en el rango de edad 45 a 55 años (40,0%), de nivel universitario que se caracteriza por indicar tener habilidades directrices (60,0%) y con un estilo de liderazgo definido (80,0%); pero que carece del expertiz del uso de técnicas para la toma de decisiones. Este resultado se relaciona con la investigación de **Villanueva, N.E. (2018)** que caracteriza al microempresario con descripciones similares; personas de edad promedio entre 31 a 50 años; pertenecientes al género femenino, con estudios de educación superior “universitario”, desempeñando la dirección de sus negocios por más 7 años en el rubro. Pero que destaca como factor diferenciador, que utilizan como técnica moderna de gestión el “Empowerment”, haciendo que las decisiones que se tomen tengan claro sus metas y objetivos al momento de realizarlas y consideran que esta herramienta les ayuda a evitar riesgos en su empresa casi siempre.

### **5.3 Prueba de hipótesis**

Supuestos de la prueba de hipótesis:

- Muestra compuesta por 5 mypes del rubro librerías.
- 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 anterior con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen algún tipo de relación, asociación, se procedió a determinar:

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

En la aplicación se obtuvo como resultado un Sig (bilateral) menor a 0.05, este resultado siendo menor al nivel de significancia de 5%, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad.

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

En la aplicación de esta prueba se comprueba que existe correlación entre las variables de gestión de calidad y procesos administrativos, al hallar valores de

significancia de 0.05 y 0.01 en la comparación de sus respectivas dimensiones, por lo tanto, son aceptables las tres hipótesis específicas planteadas.

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

### **6.1 Conclusiones**

- De acuerdo al objetivo general, se concluye que existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos. Esto quiere decir que existe coherencia en el comportamiento de las variables.
- Respecto al primer objetivo específico, se concluye que existe relación entre la mejora continua (dimensión gestión de procesos) y el proceso de planificación (dimensión administración mecánica).
- Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que existe relación entre calidad de proveedores (dimensión gestión de proveedores) y el proceso de dirección eficaz (dimensión administración dinámica).
- Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que existe relación entre el establecimiento de mecanismos de mejora de procesos (dimensión gestión de procesos) y parámetros del proceso de control (dimensión administración dinámica).
- Aportes del investigador:

La investigación ha generado nuevo conocimiento al sector de las mypes, porque brinda como alcance, el impacto que genera la administración en la gestión de calidad.

- Valor agregado al usuario final:

La investigación a través de sus resultados establece la correlación que existe entre los procesos administrativos y la gestión de calidad, pudiendo ser objeto de replica en sus respectivos negocios.

## **6.2 Recomendaciones**

- Se sugiere a los microempresarios del rubro de librerías de Satipo, fortalecer los conocimientos de administración para aplicarlos en sus negocios. Las mypes requieren de procesos administrativos eficaces para orientar la gestión a la calidad y al cliente.
- Se recomienda al sector empresarial mantener como constante la búsqueda de mejora del nivel de competitividad de las mypes del distrito a través de la capacitación de los microempresarios. Existen notorias deficiencias en el servicio y desconocimiento de técnicas de atención al cliente que deben ser superadas.
- Se sugiere a las autoridades del Ministerio de la Producción, Cámara de Comercio y Municipalidad Provincial de Satipo, su involucramiento en la mejora de la gestión empresarial de los emprendimientos, a fin de incentivar el sostenimiento, comercio, atención y calidad de producto y/o servicio para beneficio de la propia ciudad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, R.E. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera para la librería y papelería Aguilar de la ciudad de Loja, provincia de Loja, periodo 2015*. (Tesis para optar el título de Ingeniería), Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Calderón, H. (2017). *Análisis de los procesos administrativos y operativos de la empresa Breypa.com. SAAR en la ciudad de Esmeraldas*. (Tesis de Magister), Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador.
- Canto, R. (2018). *Gestión bajo el enfoque del marketing digital en las mypes del sector comercio, rubro librerías, distrito de Callería, año 2018*. (Tesis de Licenciatura en Administración), Universidad Los Ángeles de Chimbote, Callería, Pucallpa.
- Carihuasari, D. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Callería, año 2018*. (Tesis de Licenciatura en Administración), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Callería, Pucallpa.
- Castro, F. (2016). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*, citado por mariandeaguir, publicado el 2016.
- Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica de fecha 25 de enero del 2016.

- Chávez, C. (2012). *Propuesta de la auditoría de gestión aplicada a la administración del inventario de mercaderías de librería española CÍA LTDA*. (Tesis para optar el título de Ingeniero), Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Evans, J. (2014). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage learning editores, S.A.
- Fidias, G. & Arias. (2012). *Diseño de investigación*. Recuperado de [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disen-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disen-de-la-investigacion_21.html)
- Illescas, C. & Villavicencio, M. (2016). *Auditoria de gestión al sistema de ventas de las librerías LNS*. (Tesis para optar el título de Contador Público), Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Jacques, L. (2011). *Administración de pymes: emprender, dirigir y desarrollar empresas*. México: Pearson Educación
- Luna, A. (2013). *Procesos administrativos*. México: Grupo Editorial Patria.
- Martínez, L. (2018). *Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las mype rubro librería del centro de Piura, año 2018*. (Tesis de Licenciatura en Administración), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Piura, Perú.
- Munch, L. (2013). *Fundamentos de Administración*. Recuperado de <https://educativopracticas.files.wordpress.com/2017/09/fundamentos-de-administracion-munch-garcia.pdf>
- Olortégui, L. & Rodríguez, E. (2016). *Sistema de información web para mejorar la gestión comercial de la empresa librería Lizdaronide Pacanguilla*. (Tesis de Ingeniería), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

- Pérez, R. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque el neuromarketing en las mypes del sector comercial, rubro librería bazar, distrito de Mazamari, Provincia de Satipo, año 2018*. (Tesis de Licenciatura en Administración), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Satipo, Perú.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Santa Fe: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A.
- Sánchez, E. (2005). *Seis sigma, filosofía de gestión de la calidad: estudios teóricos y su posible aplicación en el Perú. (Tesis de grado)*. Universidad de Piura, Piura. Recuperado de [http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1213/ING\\_427.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1213/ING_427.pdf?sequence=1)
- Sánchez & Pongo, (2014). *Un enfoque metodológico*. Lima: Revista digital de investigación de Docencia Universitaria.
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2019). Características de las Micro y pequeñas empresas. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Romero, L. (2015). *Capacitación y gestión de calidad en los micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015*. (Tesis de Licenciatura en Administración), Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú.
- Trujillo, N. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en las mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Satipo, año 2017*. (Tesis de

Licenciatura en Administración), Universidad Católica Los Ángeles  
Chimbote, Satipo, Perú.

Villanueva, N.E. (2018). *Gestión de calidad en la toma de decisiones de los micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016*. (Tesis de Licenciatura en Administración), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú.

## ANEXOS

### 1.- Prueba de fiabilidad

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

### Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

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

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	21

Fuente: SPSS IBM Statistics

## 2.- Prueba de correlaciones

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

### Prueba de muestra única

	t	gl	Sig. (bilateral)	Valor de prueba = 0		
				Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	5,880	4	,004	2,20000	1,1611	3,2389
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	6,000	4	,004	2,40000	1,2894	3,5106
¿Hace uso de herramientas de calidad?	6,000	4	,004	2,40000	1,2894	3,5106
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	5,880	4	,004	2,20000	1,1611	3,2389
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	6,325	4	,003	2,00000	1,1220	2,8780
Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	6,000	4	,004	1,20000	,6447	1,7553
¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	6,532	4	,003	1,60000	,9199	2,2801
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	4,472	4	,011	2,00000	,7583	3,2417
¿Utiliza herramientas de planeación?	4,472	4	,011	2,00000	,7583	3,2417
¿Existe división del trabajo en su empresa?	6,000	4	,004	1,20000	,6447	1,7553
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	5,880	4	,004	2,20000	1,1611	3,2389
¿Existe organigrama y está publicado?	6,500	4	,003	2,60000	1,4894	3,7106
¿Tiene habilidades directivas?	5,715	4	,005	1,40000	,7199	2,0801
¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	6,000	4	,004	1,20000	,6447	1,7553

Sig (bilateral menor a 0.05).

## Coefficiente de correlación de Pearson:

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

		Correlaciones															
		¿Se conocen las causas de la enfermedad?	¿En qué momentos del día se siente más bien y cuándo peor?	¿Qué tipo de tratamiento se utiliza?	¿Se conoce la causa de la enfermedad?												
¿Se conocen las causas de la enfermedad?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	1	.536	.208	1.000*	.423	.588	.784	.898*	.788	.538	.443	.184	.327	.634	.788	.784
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿En qué momentos del día se siente más bien y cuándo peor?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	.536	1	.088	.535	.098	.375	.816*	.280	-.288	-.375	-.134	-.375	.812	.375	.882	.816*
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿Qué tipo de tratamiento se utiliza?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	.208	.088	1	.200	.398	.375	.488	.280	.558	.375	.488	.280	.182	.375	.488	.488
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿Se conoce la causa de la enfermedad?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	1.000*	.535	.208	1	.423	.588	.784	.898*	.788	.538	.443	.184	.327	.634	.788	.784
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿Se conoce la causa de la enfermedad?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	.423	.535	.208	.423	1	.784	.898*	.788	.538	.443	.184	.327	.634	.788	.784	.784
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿Se conoce la causa de la enfermedad?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	.588	.375	.375	.588	.784	1	.898*	.788	.538	.443	.184	.327	.634	.788	.784	.784
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿Se conoce la causa de la enfermedad?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	.784	.812	.488	.784	.898*	.898*	1	.898*	.788	.538	.443	.184	.327	.634	.788	.784
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿Se conoce la causa de la enfermedad?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	.898*	.375	.375	.898*	.784	.898*	.898*	1	.898*	.788	.538	.443	.184	.327	.634	.788
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿Se conoce la causa de la enfermedad?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	.788	.812	.488	.788	.898*	.898*	.898*	.898*	1	.898*	.788	.538	.443	.184	.327	.634
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿Se conoce la causa de la enfermedad?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	.538	.375	.375	.538	.784	.898*	.898*	.898*	.898*	1	.898*	.788	.538	.443	.184	.327
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿Se conoce la causa de la enfermedad?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	.443	.375	.375	.443	.784	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	1	.898*	.788	.538	.443	.184
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿Se conoce la causa de la enfermedad?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	.184	.375	.375	.184	.784	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	1	.898*	.788	.538	.443
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿Se conoce la causa de la enfermedad?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	.327	.375	.375	.327	.784	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	1	.898*	.788	.538
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿Se conoce la causa de la enfermedad?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	.634	.375	.375	.634	.784	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	1	.898*	.788
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿Se conoce la causa de la enfermedad?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	.788	.375	.375	.788	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	1	.898*
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
¿Se conoce la causa de la enfermedad?	Correlación de Pearson Sig. bilateral	.784	.375	.375	.784	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	.898*	1
	N	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353

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

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

### 3.- Cronograma

**Tabla 28:** Cronograma de actividades

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

Elaboración de artículo científico y diapositivas.													X	X		
Prebanca															10-ago	
Levantamiento observaciones Jurado															16-ago	
Sustentación del informe final.																17-ago
Entrega de Empastado y Acta																17-ago
Cierre de Taller																17-ago

**Fuente:** elaborado por Milagro Chulluncuy

#### 4.- Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a **S/. 8,626.50**

**Tabla 29:** Presupuesto general

CONCEPTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
<b>CONSULTORÍA</b>				
Honorarios del Asesor	1	Unid.	2,000.00	2,000.00
Taller de Investigación	4	meses	3,100.00	3,100.00
			<b>sub total</b>	<b>5,100.00</b>
<b>EQUIPOS</b>				
Computadora	1	Unid.	1,500.00	1,500.00
Impresora a color	1	Unid.	450.00	450.00
Tinta para cartuchos	2	unidades	32.00	64.00
Memoria USB 8 gigas	1	Unid.	30.00	30.00
			<b>sub total</b>	<b>2,044.00</b>
<b>SERVICIOS</b>				
Internet	45	horas	1.50	67.50
Fotocopias	360	unidades	0.10	36.00
Anillados	4	unidades	7.00	28.00
			<b>sub total</b>	<b>131.50</b>
<b>MATERIALES</b>				
Folder manila	1	pack	8.00	8.00
Papel Bond A4	1	millar	24.00	24.00
Lapiceros	6	Unid.	3.00	18.00
Perforador	1	Unid.	15.00	15.00
Faster	1	caja	6.00	6.00
			<b>sub total</b>	<b>71.00</b>
<b>PASAJE, ALOJAMIENTO, ALIMENTACIÓN</b>				
Satipo-Pucallpa (ida y vuelta)	1	pasajes	400.00	800.00
Hospedaje	3	días	50.00	150.00
Desayuno, almuerzo, cena	3	días	50.00	150.00
			<b>sub total</b>	<b>1,100.00</b>
Traje sastre para la presentación de sustentación				<b>180.00</b>
			<b>TOTAL S/.</b>	<b>8,626.50</b>

**Fuente:** elaborado por Milagros Chulluncuy

5.- Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

**Instrucciones:**

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

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

**Encuestado:**

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

**A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO**

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

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

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

a) Hombre                      b) Mujer

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

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

**B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

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

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

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

**C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

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

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

Satipo, junio del 2019

**6.- Fotos tomadas en el centro de investigación**

**Fotografía 1:** Propietaria librería Santísima Trinidad



**Fotografía 2:** Entrevista propietaria “Librería Morveli”

