



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL  
SECTOR COMERCIAL, CENTROS FERRETEROS,  
JUANJUÍ, 2019**

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

**AUTORA:**

DEL ÁGUILA MORI, SANDY VICTORIA

**ORCID: 0000-0003-0612-2642**

**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, centros ferreteros - Juanjuí, 2019.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Del Águila Mori, Sandy Victoria

ORCID: 0000-0003-0612-2642

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

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Sáenz Villaverde Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID:0000 – 0001-5070-4450

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

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

**Secretario**

ORCID ID 0000 – 0001-5070-4450

-----  
**Mgtr. Marleni F. Sáenz V.**

**Miembro**

ORCID ID 0000-0001-9818-7130

-----  
**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

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

**Asesor**

ORCID: 0000-0002-6167-9323

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios,  
a mi mamá,  
a las personas que confiaron en mí,  
a mis docentes durante el desarrollo de toda mi formación  
profesional por la enseñanza brindada y  
a mi asesor el Mba. Crysber Valdiviezo Saravia por sus  
orientaciones.

## **DEDICATORIA**

Dedico el desarrollo de mi tesis a mi mamá, por ser el soporte, más que económico, moral.

También a mi abuelita, que se encuentra mal de salud y que su anhelo siempre es ver a sus nietos profesionales, lo cual estoy cumpliendo.

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros en el distrito de Juanjuí, año 2019, cuyo planteamiento de problema se enfocó en la débil gestión empresarial que afecta a sus clientes, por no reconocer la necesidad de una gestión formal con procesos administrativos como la oportuna planificación, organización, dirección y control. La metodología de investigación empleada fue de tipo cuantitativa y nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se desarrolló la entrevista a los microempresarios del sector en estudio, donde resulta que la mayoría está en el rango de edad de “41 a 50 años” y sexo masculino. Respecto a la gestión de calidad, se encontró que el 100.0% de las mypes gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua y está enfocada en el cliente; esto sucede por la práctica de herramientas de gestión como el trabajo en equipo. Respecto a los procesos administrativos, el 66,7% ejerce autoridad al momento de realizar la dirección de su microempresa, el 55,6% tiene implementado la “supervisión en el mecanismo de control” porque el nivel de los inventarios es importante. Finalmente, se sugiere que las mypes del sector comercial, centros ferreteros deben mejorar el diseño e implementación de los procesos administrativos en razón del incremento de sus operaciones logístico-comerciales.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, procesos administrativos, comercio, centros ferreteros.

## **ABSTRACT**

The aim of this research has been to determine the relationship between quality management and efficiency of administrative processes in the mypes of the commercial sector, hardware stores in the district of Juanjuí, year 2019, whose problem was focused on the weak business management that affects their customers, for not recognizing the need for a formal management with administrative processes such as appropriate planning, organization, direction and control. The research methodology used was quantitative and descriptive; the research design was non-experimental, cross-sectional and descriptive. With the application of the survey technique and a structured questionnaire of 17 questions, the interview of the microentrepreneurs of the sector under study was developed, where it turns out that the majority are in the age range of "41 to 50 years" and male sex. With respect to quality management, it was found that 100.0% of the mypes manage their business under the philosophy of continuous improvement and are focused on the client; this happens through the practice of management tools such as teamwork. With respect to administrative processes, 66.7% exercise authority when managing their microenterprise, 55.6% have implemented "supervision in the control mechanism" because the level of inventories is important. Finally, it is suggested that the mypes of the commercial sector, hardware centers should improve the design and implementation of administrative processes because of the increase in their logistical-commercial operations.

**Keywords:** Quality management, administrative processes, commerce, hardware stores.



# ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Planteamiento del problema .....	2
1.1.1 Caracterización del problema.....	2
1.1.2 Enunciado del problema .....	3
1.2 Objetivos de la investigación .....	3
1.2.1 Objetivo general .....	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	3
1.3 Justificación de la investigación .....	4
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	8
2.1.3 Antecedentes regionales .....	10
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	11
2.2.1 Definición de la Gestión por Procesos” .....	11
2.2.2 Mapa de procesos .....	14
2.2.3 Herramientas para el análisis de la mejora .....	16
2.2.3.1 Ventajas de la mejora continua .....	17
2.2.4 Funciones básicas de la administración. ....	18
2.2.4.1 Planificación: .....	18
2.2.4.1.1 Importancia de la planificación en las organizaciones.....	18
2.2.4.2 Organización:.....	19

2.2.4.2.1 Acciones importantes de la organización.....	19
2.2.4.3 Dirección .....	20
2.2.4.3.1 Actividades importantes de la Dirección.....	20
2.2.4.4 Control .....	21
2.2.4.4.1 Elementos del Control.....	21
2.2.5 Micro y pequeña empresa .....	22
2.2.5.1 Desarrollo Normativo de las Mypes .....	22
2.3 Marco conceptual .....	27
2.3.1 Glosario de términos .....	27
<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....</b>	<b>29</b>
3.1 Hipótesis general .....	29
3.2 Hipótesis específicos .....	29
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Diseño de investigación .....	30
4.1.1 Tipo de investigación.....	30
4.1.2 Nivel de investigación.....	31
4.2 Población y muestra .....	31
4.2.1 Población.....	31
4.2.2 Muestra .....	31
4.3 Definición y operacionalización de las variables .....	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.4.1 Técnicas.....	38
4.4.2 Instrumentos .....	38
4.5 Plan de análisis .....	38
4.6 Matriz de consistencia.....	39
4.7 Principios éticos.....	43
<b>CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>45</b>
5.1 Resultados .....	45
A. Del microempresario:.....	45
B. De la gestión de calidad:.....	48
C. De los procesos administrativos: .....	52
5.2 Análisis de resultados .....	62
5.3 Prueba de hipótesis.....	63
5.4 Propuesta de mejora .....	64

<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>6.1 Conclusiones .....</b>	<b>66</b>
<b>6.2 Recomendaciones .....</b>	<b>67</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>
<b>1.- Prueba de fiabilidad .....</b>	<b>72</b>
<b>2.- Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%.....</b>	<b>73</b>
<b>3.- Coeficiente de correlación de Pearson: .....</b>	<b>74</b>
<b>4.- Cronograma .....</b>	<b>79</b>
<b>5.- Presupuesto .....</b>	<b>80</b>
<b>6.- Encuesta .....</b>	<b>81</b>
<b>7.- Vistas fotográficas de la investigación.....</b>	<b>84</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diferencias entre Gestión por Funciones y Gestión por Procesos.....	14
Tabla 2: Tabla de Operacionalización de las variables.....	33
Tabla 3: Matriz de consistencia de la investigación .....	39
Tabla 4: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	45
Tabla 5: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	46
Tabla 6: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	47
Tabla 7: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?.....	48
Tabla 8: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	49
Tabla 9: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	50
Tabla 10: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?.....	51
Tabla 11: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?.....	52
Tabla 12: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	53
Tabla 13: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa? .....	54
Tabla 14: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa? .....	55
Tabla 15: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa? .....	56
Tabla 16: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa? .....	57
Tabla 17: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa? .....	58
Tabla 18: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?.....	59
Tabla 19: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa? .....	60
Tabla 20: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?.....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	45
Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	46
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	47
Figura 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos? .....	48
Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	49
Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	50
Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?.....	51
Figura 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa? .....	52
Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	53
Figura 10: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa? .....	54
Figura 11: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?.....	55
Figura 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa? .....	56
Figura 13: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa? .....	57
Figura 14: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa? .....	58
Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?.....	59
Figura 16: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa? .....	60
Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo .....	61

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

El presente informe final tiene como título Gestión de Calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros de la ciudad de Juanjuí.

Este rubro es manejado por microempresarios en su mayoría sin conocimientos técnicos sobre administración, pero con formidables habilidades directrices que han complementado esta falta de conocimiento y por el contrario han logrado crecer y posicionarse en el mercado con inventarios que superan cientos de miles de soles.

Toda esa vorágine empresarial hoy requiere de procesos administrativos, algunos en una rápida apreciación los tienen implementados, pero carecen justamente de aspectos técnicos por lo que no logran ser eficaces para apalancar la gestión de calidad.

Esta carencia incide más cuando el microempresario está más enfocado en los aspectos de ventas, descuidando la planificación y el seguimiento a sus objetivos.

La investigación se desarrolló bajo la metodología de investigación científica y se justifica en el propósito de que la gestión de estos negocios se formalice y beneficie no solo a los microempresarios sino también a sus trabajadores a favor de un mejor servicio a sus clientes.

## **1.1 Planteamiento del problema**

Según se pudo indagar en la investigación, en la ciudad de Juanjuí las mypes de centros ferreteros se diferencian de las ferreterías porque enfocan su venta a materiales de construcción y tienen un volumen importante de operaciones logísticas con sus clientes. También se caracterizan por ser emprendimientos nuevos respecto a las ferreterías ya conocidas y de importante trayectoria en el mercado, dirigidos por microempresarios con poco conocimiento en gestión empresarial, razón por la cual este poco expertiz se traduce problemas internos que les impiden identificar y desarrollar una adecuada estrategia para posicionarse en el mercado ante situaciones como limitado capital de trabajo, mínimo conocimiento técnico de administración, mala organización administrativa e incipiente conocimiento de las necesidades de sus clientes e incluso alta rotación del personal de ventas por la inestabilidad del negocio.

Esta situación puede generar como consecuencia incumplimiento de sus obligaciones, rotación de personal clave, problemas legales, aumento de precios y lo más serio pérdida de clientes, por no reconocer la necesidad de una gestión formal y el establecimiento de procesos administrativos como soporte de mejora continua.

### **1.1.1 Caracterización del problema**

En el aspecto funcional, las mypes de centros ferreteros realizan las operaciones careciendo de un mecanismo de comunicación formal respecto a los objetivos que se deben de cumplir por departamento.

En el aspecto estructural de la organización no cuentan con un organigrama publicado, dificultando la relación entre los integrantes de la organización y mejores niveles de desempeño En algunos casos, la estructura organizacional, resulta ser vertical.

En los procesos principales del área comercial y sobretodo logístico, estas empresas carecen de manuales de operaciones como por ejemplo los procesos de almacén, subprocesos como despacho y procesos contingentes a falta de inventario para conocer el flujo de la operación y mantener niveles

La gestión en sí carece de misión y visión, que impiden que sean definidos claramente por la organización.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

Según la problemática expuesta, ¿la administración de las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí carente de una gestión basada en la mejora continua busca revertir su situación a través de la calidad y eficacia de procesos administrativos?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí, 2019.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Evaluar el funcionamiento actual de las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí para la aplicación eficaz de los procesos administrativos.
- Implementar una propuesta adecuada de procesos administrativos para que las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí logren el mayor rendimiento de sus operaciones.



- Determinar qué acciones se ejecutan en las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí, para aumentar la eficacia de sus procesos administrativos.

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

La investigación se funda en el marco del desarrollo de las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí, año 2019; aquellas que necesitan que sus gerentes o propietarios dirijan la gestión del negocio eficazmente soportados en el proceso administrativo.

El conocimiento y práctica sobre la dirección estratégica de la mype es la razón primordial por la cual la investigación tendrá un impacto importante en la comunidad empresarial de la mediana y pequeña empresa del distrito de Juanjuí.

También beneficiará a los mismos microempresarios del sector en estudio, al conocer el impacto de los procesos administrativos dentro de la mejora continua, imprescindible en un mercado muy competitivo y con clientes cambiantes.

Finalmente, la investigación se justifica porque servirá de modelo para la realización de otros estudios similares en el sector ya que el proyecto estará elaborado con el rigor que la universidad Uladech Católica exige.

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

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Meneses, M. & Moscoso, J. (2017)**, en su tesis para optar el título profesional de Administración de Empresas “Diseño de planes estratégicos para la gestión administrativa y de operaciones de la ferretería ferreoxi S.A.S.”, tuvo como objetivo proponer un plan de mejoramiento para cada una de las áreas de direccionamiento estratégico, logística, gestión de producción, financiera y humana, que contribuyan a la modernización y competitividad de la empresa Ferreoxi S.A.S. Como metodología, se empleó el tipo de investigación descriptiva. Sus conclusiones, indica que la ausencia del sistema de finalidades en la empresa no propicia el mejoramiento continuo de la misma, ya que ningún miembro de la organización tiene definido la dirección ferreoxi S.A.S., esto hace que no sea posible formular estrategias ni definir procesos administrativos que conlleven a la organización y modernización en su manejo y funcionamiento adecuado. Asimismo, La implementación de mejores medidas para la selección, contratación, inducción y descripción de puestos de trabajo propiciará los lineamientos y la claridad en cada una de las tareas que serán asignadas a los miembros de la empresa. Finalmente, los planes de mejoramiento propuestos en la empresa, podrá obtener como resultado mejores procesos en las áreas de direccionamiento estratégico, gestión financiera, humana de producción y logística, pilares para su funcionamiento y posicionamiento en la mente de sus clientes tanto externos como internos.

**Fabara, C.E. (2016)**, en su tesis, “Creación de una ferretería y oferta de materiales de construcción en la zona noroccidental de la ciudad de Santo Domingo”, para obtener el título de Ingeniería en empresas y administración de negocios, Universidad Regional Autónoma de los Andes; cuyo objetivo es diseñar un proyecto de inversión para la creación de una ferretería y materiales de construcción, que brinde a sus clientes productos de calidad, a un precio accesible, que cumplan con sus exigencias y solucionen sus necesidades, a la vez que permita a sus propietarios obtener una rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo. Las técnicas y métodos de investigación a emplear fueron las siguientes: de campo, bibliográfica, descriptiva, aplicada y explicativa. Asimismo, se concluye que el crecimiento y la correcta aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación han contribuido a la obtención de información relevante para realizar el estudio de mercado, dando a conocer como punto referencial el valor de los ingresos y número de unidades mínimas requeridas para recuperar los costos de inversión, con el punto de equilibrio, de tal manera queda demostrado, que lo mínimo que se puede vender es alrededor de la mitad de los ingresos planteados, tanto en dinero como en unidades. Por tanto, el proyecto planteado se muestra favorable.

**Benavides, C. & Celis, O. (2016)**. En su tesis: “Mejoramiento de los procesos logísticos ferretería la casita”, para optar el título de Ingenieros Industriales, Universidad Industrial de Santander; cuyo objetivo es mejorar los procesos logísticos de ferretería la casita para alcanzar mayores niveles de desempeño a nivel de servicio al cliente y eficiencia de las operaciones. En la metodología para el desarrollo del trabajo se utilizó el tipo aplicada. Sus conclusiones, indica que el crecimiento económico del sector constructor ha llevado un crecimiento proporcional del sector

ferretero, lo cual se traduce un aumento en las ventas en una empresa posicionada como lo es la ferretería “La casita”. Sin embargo, el principal problema identificado en la ferretería la casita, es la carencia de un sistema de gestión de inventarios que permite “orquestrar” de manera efectiva el resto de las operaciones logísticas de la empresa, reducir el nivel de inventarios y mejorar la eficiencia de las operaciones de bodega. Por otro lado, durante el diagnóstico se identificó la falta de documentación en todas las actividades desarrolladas en ferretería la casita, para lo cual se proponen diferentes manuales y normas aplicados a cada proceso, con miras a su estandarización.

**Galván, F. (2015).** En su tesis: “Documentación, implementación y evaluación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008 para la empresa Procalco”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Industrial de Santander; cuyo objetivo es documentar, implementar y evaluar un sistema de gestión de calidad en Procalco, basado en los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008, con el fin de garantizar la fabricación de productos de alta calidad, la satisfacción total de sus clientes y el crecimiento de la empresa. En el presente estudio, se utilizó el método descriptivo. En sus conclusiones, se menciona que para un sistema de gestión de calidad pueda ser implementado correctamente es imprescindible el compromiso de la dirección, que en este proyecto, fue el mayor responsable del éxito del mismo, aportando en todo momento, no solo el capital para la consecución de los objetivos, también buenas ideas, una aptitud generosa y amigable, con el deseo profundo de superación, no solo de la empresa, sino también de sus trabajadores, contratistas, clientes y la comunidad. La integración e interrelación de los procesos de la empresa, fomenta también la integración entre todo el personal,

generando un ambiente de participación, colaboración y compañerismo, que se refleja en una mejor comunicación entre los jefes y los empleados, con lo cual se crea un sentido de pertenencia y orientación a trabajar por los mismos objetivos.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Agurto, N.C. (2017).** En su tesis: “Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica de la empresa ferretería Kong S.A.C., distrito de la Esperanza, año 2016, para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo”; cuyo objetivo fue determinar en qué medida la implementación de un sistema de control interno incide en la gestión económica de la empresa ferretería Kong S.A.C., distrito de la Esperanza. Según la investigación, el estudio realizado empleó el método inductivo y analítico; porque permite a llegar a conocer la situación, hechos y características que presenta este problema. Conclusiones, se ha podido determinar la situación actual del sistema de control interno en la empresa ferretería Kong S.A.C., mediante la aplicación de control interno de entrevista al gerente y cuestionario de control interno de la empresa presentando falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la empresa que genera duplicidad de funciones. Cabe resaltar el capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas. Por otro lado, la propuesta de implementación de un sistema de control interno planteado en el presente trabajo permite obtener un mejor objetivo en la situación económica y financiera de la empresa.

**Céspedes, L.; Echevarría, S.; Fernández, J. & Veliz, M. (2017).** En su tesis: “Plan de negocio de una empresa comercializadora de productos de ferretería al por

mayor”, para optar el grado académico de Magister en Administración de Empresas, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Su objetivo es usar correctamente la tecnología para hacer más eficiente la operación de la empresa, ya que en este tipo de mercado las variables que son más apreciadas por los clientes son el precio, variedad y disponibilidad de stock, aspectos que se debe trabajar de una forma tradicional, donde no se permitirá diferenciar de otros competidores que trabajan de esa manera. La investigación realizada fue del tipo cuantitativa. Entre sus conclusiones, la propuesta de valor de este plan de negocios está enfocada en ofrecer una alternativa de precios competitivos para lo cual se han considerado factores como: ubicación del almacén de la zona de concentración de clientes, uso de tecnología para la toma de pedidos, compra inteligente para asegurar la variedad y stock de productos más vendidos, entre otros. Asimismo, los centros ferreteros como las Malvinas, son elegidos como fuente de abastecimiento por un 51% de las ferreterías de la zona. Sin embargo, es un canal elegido debido a los precios bajos y a la variedad de productos que se puede encontrar. Finalmente, la eficiencia operativa y la compra inteligente de productos de mayor demanda representan una oportunidad de posicionamiento como alternativa de abastecimiento de los clientes.

**Sánchez, S.M. (2017).** En su tesis: “Propuesta de mejora para un centro de distribución ferretero, con base en la gestión de procesos”, para optar el título profesional de Ingeniería Industrial, Universidad Católica San Pablo. El objetivo fue diseñar una propuesta de mejora, que dé solución a la problemática del centro de distribución ferretero, implicando gestión por procesos. Como metodología, se empleó el tipo de investigación descriptiva, debido a que confronta la teoría con la realidad. Sus conclusiones, indica que el análisis de la empresa señala dos problemas resaltantes

como son: la existencia de conflictos internos y penalizaciones externas, ambas han llevado a la empresa a la disminución de sus ventas; mediante el diagnóstico de factores externos e internos. Por lo tanto, el diseño de la propuesta contempla la gestión de procesos como base, debido a que permite el logro de objetivos empresariales; para ello la determinación de estrategia genera estos objetivos y a su vez actividades. Por otro lado, la evaluación económica de la propuesta resulta favorable, debido al resultado positivo para el VAN siendo este de S/. 787 825.01 y TIR de 16,29%; además la propuesta contempla la obtención del retorno de la inversión en capacitaciones y el periodo de recuperación es de once meses, obteniéndose beneficios para la empresa.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Izquierdo, F. (2018).** En su tesis: “Gestión bajo el enfoque de marketing en las mypes del sector comercial, ferreterías, distrito de Manantay, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo por objetivo general determinar el uso de herramientas de gestión de calidad y estrategias de marketing en las mypes del sector comercial, ferreterías del distrito de Manantay, año 2018. La metodología empleada fue el tipo de investigación mixta (cuantitativa y cualitativa). La investigación concluye que las mypes del sector en estudio, en su mayoría están dirigidos por microempresarios del sexo masculino y con nivel de estudios superiores, que le brindan mejor comprensión de aspectos técnicos de gestión y proyección. Asimismo, se destaca que el 71% de la muestra tiene una gestión formal, enfocada en la mejora continua y con el uso de herramientas administrativas que permiten mantener un control sobre sus principales procesos. El marketing es un aliado en la gestión de estas empresas, aunque hay que destacar que también reciben el apoyo de las marcas y

toman las mejores prácticas. Por último, se aplican estrategias empíricas como la comparación entre los competidores para pulsar el ritmo del mercado.

**Picón, R. (2017).** En su tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Manantay, año 2017”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tiene como objetivo determinar si las mypes del sector comercial rubro ferreterías, evidencian un plan de gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el distrito de Manantay, permitiendo así lograr un mejor posicionamiento en el mercado. En el presente estudio se aplicó el método de investigación cuantitativa, porque para la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Entre sus conclusiones, se manifiesta que desconocen la administración con gestión de calidad, y esto limita a identificar oportunidades de mejora en análisis de procesos que no realizan. Por otro lado, las mypes del sector en estudio, son negocios que no aplican el marketing por desconocimiento y falta de interés, por no realizar acciones de análisis del mercado. Finalmente, las mypes del sector ferreterías del distrito de Manantay, aplican un marketing empírico, sin técnica, pero buscan alcanzar un posicionamiento del mercado, sin identificar correctamente el segmento para el cual se dirigen.

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

### **2.2.1 Definición de la Gestión por Procesos**

La mayoría de las empresas presentan una Gestión por Funciones o áreas de trabajo que generan rivalidades y competencias entre ellas. La comunicación y el manejo de información es limitada, ya que cada área trabaja de manera independiente y todo esto repercute negativamente, originando ineficiencias en la empresa. Según el



consultor español Mario Fernández: En la gestión tradicional cada persona concentra su esfuerzo en la tarea que tiene asignada, tratando de hacerla conforme las instrucciones o especificaciones recibidas, pero con poca información en relación al resultado final de su trabajo.

Es así como en una organización tradicional, las personas se agrupan por áreas o departamentos, comandados por un jefe del área quien concentra su atención en el buen funcionamiento de su departamento de trabajo, olvidándose del objetivo común de la empresa. Por otro lado, la globalización y los cambios tecnológicos presentan un cliente cada vez más exigente. Es por ello que las empresas se adaptan a dichos cambios y una manera de romper con el esquema tradicional es la Gestión por Procesos o Business Process Management.

Para Mario Fernández, la Gestión por Procesos consiste en: “concentrar la atención en el resultado de cada una de las transacciones o procesos que realiza la empresa, cada persona que interviene en él lo hace teniendo como referencia el resultado final de la operación; realiza su aportación sin perder de vista el resultado esperado que es la satisfacción del cliente y de la empresa”.

Se define un proceso como una serie de actividades realizadas por diferentes departamentos de una organización, que añaden valor y ofrecen un servicio al cliente. Este cliente puede ser “interno” como “externo”. La Gestión por Procesos da un enfoque total al cliente sobre las actividades de la organización, considerando que sus procesos son gestionados de manera estructurada; aportando una visión en común (cliente) y herramientas que permitan mejorar y rediseñar el flujo de trabajo. Las características que presenta una Gestión por Procesos son:

- Analizar las limitaciones de la organización funcional vertical para mejorar la competitividad de la Empresa.

- Reconocer la existencia de los procesos internos.

Identificar los procesos relacionados con los factores críticos que proporcionan ventaja competitiva.

- Identificar las necesidades del cliente externo, orientando a la empresa a su satisfacción.

- Evaluar la capacidad del proceso.

- Mantener bajo control, reducir la variabilidad y dependencia de causas no aleatorias.

Esto implica que la Gestión por Procesos supone un cambio radical en la organización y por tanto su implantación sería compleja, ya que la cultura organizacional establecida anteriormente se resistiría al cambio, pasando de una estructura funcional a una estructura más flexible enfocada en procesos. Las diferencias entre la Gestión por Funciones y la Gestión por Procesos se muestran más adelante en la tabla 1.

De las cuales se puede señalar que los procesos pasan de ser complejos a simples, los indicadores de desempeño se convierten en indicadores de resultados y los directivos ya no son unos entes controladores sino líderes. Entre las principales ventajas que ofrece una Gestión por Procesos son:

- Reduce los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado)
- Reduce los tiempos de ciclo (acorta plazos de entrega)
- Mejora la calidad y el valor percibido por los clientes.

- Incorpora actividades adicionales al servicio de bajo costo, que pueda ser fácil de percibir para el cliente. Ejemplo: Counter para el cliente.

Finalmente, la Gestión por Procesos está orientada a realizar procesos competitivos, capaces de reaccionar ante los cambios mediante mecanismos como capacidad de cada proceso, mejora continua, flexibilidad estructural y orientación de actividades hacia la satisfacción del cliente; logrando la empresa altos niveles de eficiencia.

**Tabla 1: Diferencias entre Gestión por Funciones y Gestión por Procesos**

Gestión por Funciones	Gestión por Procesos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Departamentos y jefes especializados. Orientación interna hacia el producto. Jerarquización y control.</li> <li>- Autoridad jerárquica funcional.</li> <li>- Directivos controladores.</li> <li>- Personal controlado. Departamentos especializados.</li> <li>- Indicadores de desempeño. Forma de organizar por departamentos.</li> <li>- Mejoras de alcance limitado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos y clientes.</li> <li>- Orientación externa hacia el cliente. Responsables de los procesos.</li> <li>- Flexibilidad, cambio e innovación. Información compartida.</li> <li>- Empowerment.</li> <li>- Indicadores de resultados.</li> <li>- Participación y apoyo.</li> <li>- Forma natural de organizar el trabajo.</li> <li>- Alcance amplio, transfuncional.</li> </ul>

**Fuente:** Fernández M. (2003). El control, fundamento de la gestión por procesos

### 2.2.2 Mapa de procesos

El mapa de procesos es una representación gráfica, de manera ordenada y secuencial que identifica todos los procesos que presenta la empresa. Estos procesos se agrupan en tres grupos:

Procesos estratégicos: son aquellos procesos responsables de analizar las necesidades del mercado y asegurar la satisfacción del cliente.

Procesos claves: son los procesos que tienen contacto directo con el cliente, llamados también procesos netamente operativos y necesarios para la realización del producto/servicio.

**Figura 1: Ciclo de Deming**



**Fuente:** (Evans & Lindsay, 2015)

El ciclo empieza con el planeamiento donde se busca las posibles mejoras que se podría hacer en el proceso, se definen los objetivos, las políticas, indicadores, métodos, entre otros. Se sigue con el realizar todo lo acordado en el paso anterior, haciendo énfasis en la importancia de la comunicación entre los involucrados y es muy recomendable realizar pruebas piloto de la mejora para verificar su desempeño. Luego, una vez realizada la mejora se tiene un periodo de prueba y se comparan los resultados con los objetivos planteados, en caso no cumplan, se plantean posibles soluciones. Por último, se toman las acciones de mejora, se analiza y se sigue buscando nuevas mejoras que se podría tomar. Es indispensable el compromiso de la dirección y de los involucrados, para poder tener sólidas mejoras y poder aumentar su productividad y crecimiento. Las empresas son tan eficientes como lo son sus procesos.

### **2.2.3 Herramientas para el análisis de la mejora**

Para una buena gestión de procesos se tiene distintas herramientas que se pueden utilizar, cada una tiene su funcionalidad y sus ventajas. Además, distintas técnicas que nos ayudan a representar gráficamente los procesos y el flujo de trabajo.

Herramienta 1: Diagrama de Pareto. Esta se basa en tomar decisiones en base a las prioridades, basado en el principio de «El 80% de los problemas se pueden solucionar, si se eliminan el 20% de las causas que los originan», dicho por Wilfredo Pareto. Es utilizado para conocer los principales problemas o las principales causas para poder decidir el objeto de mejora.

Herramienta 2: Diagrama Causa-Efecto. Es una herramienta de análisis que permite identificar las causas de un problema determinado. Mayormente las causas se dividen en materiales, personal, métodos y maquinaria y entorno; es útil y dinámica para aplicar ya que se suele utilizar lluvia de ideas o sesiones de creatividad para realizar un óptimo resultado, es decir, la solución del problema analizado.

Herramienta 3: Mapa de procesos. Es una representación gráfica que define y muestra los procesos de una organización, su relación y estructura. Ayuda a tener una visión completa del estado del sistema de gestión actual, además se relacionan los procesos con el propósito de la organización. El modelo de mapa de proceso puede definirse mediante dos tipos de modelos, el cual la organización defina. Evidencia cuales son los roles, la relación entre áreas, tareas paso a paso y los responsables.

Herramienta 4: Diagrama SIPOC. Esta herramienta es un complemento del mapa de procesos que nos permite identificar los problemas de un proceso. En este, se adhiere la participación de los clientes, proveedores, inputs y outputs del proceso. Es

decir, es el resumen de un flujograma. Además, nos permite identificar como el proceso ayudar a cumplir los requerimientos que solicita el cliente.

Herramienta 5: Diagrama de flujo. Esta herramienta nos permite representar paso a paso el flujo de trabajo a través de una serie de acciones que se definen dentro de un área, puesto de trabajo o proceso de forma coherente. En este se evidencia como las actividades fluyen entre los recursos y sus condiciones, permitiendo la rápida comprensión de las mismas y relación entre ellas.

### **2.2.3.1 Ventajas de la mejora continua**

Gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos significa enfocarse en las actividades que producen los resultados en lugar de limitarse a los resultados finales. Por lo que su aplicación genera ventajas para la organización que aplique esta gestión.

Uno de los beneficios es que se elimina las actividades que no agregar valor a la empresa por lo que la reducción de costos es percibida, además de que permite reducir los plazos de entrega. Se pone énfasis en los procesos críticos para la calidad de sus productos, por lo que alguna tarea innecesaria que se realice pasa a ser eliminada. La satisfacción del cliente ya sea interno o externo es la prioridad en este enfoque, es por eso que su evaluación es constante para compararse con el desempeño de los colaboradores y así ver el grado de satisfacción. Es indispensable identificar las necesidades para orientar a la organización al aumento de este grado con mejores resultados organizacionales. El trabajo en equipo es esencial, se deja de lado la individualidad, aumentando la comunicación y el trato horizontal entre las áreas de una empresa, además la eficacia de los procesos es medida con una visión integradora en lugar de parcial.

Por otro lado, cada proceso posee un responsable, el cual se encarga de velar por la eficiencia de este. Además, vela por dirigir a su grupo hacia los resultados y no, hacia las tareas que se tenga. Se establece para todos los procesos, indicadores de funcionamiento y objetivos de mejora para poder tenerlos bajo control y reducir la inestabilidad que se pueda ocasionar.

#### **2.2.4 Funciones básicas de la administración.**

##### **2.2.4.1 Planificación:**

Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. (Stoner, Freeman, & Gilbert, 2005)

Es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio. La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros.

##### **2.2.4.1.1 Importancia de la planificación en las organizaciones.**

La planificación es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Sin planes los gerentes no pueden saber cómo organizar su personal ni sus recursos debidamente. Quizás incluso ni siquiera tengan una idea clara de que deben organizar, sin un plan no pueden dirigir con confianza ni esperar que los demás le sigan. Sin un plan, los gerentes y sus seguidores no tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas ni de saber cuándo ni dónde se desvían del camino.

El control se convierte en un ejercicio fútil. Con mucha frecuencia los planes eficientes afectan el futuro de toda la organización.

La planificación es fundamental, ya que esta:

- Permite que la empresa esté orientada al futuro
- Facilita la coordinación de decisiones
- Resalta los objetivos organizacionales
- Se determina anticipadamente qué recursos se van a necesitar para que la empresa opere eficientemente.
- Permite diseñar métodos y procedimientos de operación.
- Evita operaciones inútiles y se logran mejores sistemas de trabajo.
- La planeación es la etapa básica del proceso administrativo: precede a la organización, dirección y control, y es su fundamento.
- Establece un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las corazonadas o empirismo.
- Facilita el control la permitir medir la eficiencia de la empresa.

#### **2.2.4.2 Organización:**

“Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización”. (Stoner et al., 2005)

##### **2.2.4.2.1 Acciones importantes de la organización.**

- Subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos)
- Agrupar las obligaciones operativas en puestos
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas
- Aclarar los requisitos del puesto



- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado
- Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la administración
- Proporcionar facilidades personales y otros recursos
- Ajustar la organización a la luz de los resultados del control
- La organización, por ser el elemento final del aspecto teórico, recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la planeación ha señalado respecto a cómo debe ser una empresa
- Nivel jerárquico: las unidades deben ordenarse en el organigrama de acuerdo con los diferentes niveles jerárquicos de la organización, los cuales varían según su naturaleza, función, sector, ámbito, contenido y presentación

#### **2.2.4.3 Dirección**

La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión son la tarea de la dirección.

##### **2.2.4.3.1 Actividades importantes de la Dirección**

Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión:

- Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo
- Motivar a los miembros
- Comunicar con efectividad
- Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial
- Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho

- Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo
- Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control
- Estas actividades propias de la etapa de dirección le garantizan al Gerente guiar las acciones hacia el logro de los objetivos además de mantener buenas relaciones y un ambiente fraterno dentro de la organización reduciendo al mínimo el conflicto

#### **2.2.4.4 Control**

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. Para Robbins (2016) el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p.654).

Sin embargo, Stoner (2014, p.610) lo define de la siguiente manera: "El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. Mientras que para Fayol, citado por Melinkoff (1990), el control "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos...Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición".

##### **2.2.4.4.1 Elementos del Control**

Analizando todas las definiciones citadas se puede notar que el control posee ciertos elementos que son básicos o esenciales:

En primer lugar, se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas.

En segundo lugar, deben existir estándares o patrones establecidos para determinar posibles desviaciones de los resultados.

En un tercer lugar, el control permite la corrección de errores, de posibles desviaciones en los resultados o en las actividades realizadas.

Y en último lugar, a través del proceso de control planificar las actividades y objetivos a realizar, después de haber hecho las correcciones necesarias.

### **2.2.5 Micro y pequeña empresa**

El artículo 4º del Decreto Supremo N° 007-2008-TR - Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Ley MYPE), define a la micro y pequeña empresa como “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Las características básicas de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) están definidas por su número de trabajadores y el monto de sus ventas anuales. Los límites establecidos para el monto de las ventas podrán ser incrementados cada dos años mediante decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas, y no podrá ser menos a la variación porcentual acumulada del Producto Bruto Interno (PBI) nominal durante el referido periodo.

#### **2.2.5.1 Desarrollo Normativo de las Mypes**

Desde ya hace medio siglo que se ha venido reconociendo en el país la importancia de promover la formalización de la micro y pequeña empresa, con varios intentos de regularla de manera especial, y mantenerla en el contexto de la realidad

económica. En tal sentido, se presenta un collage de las principales normas que regularon a estas unidades económicas hasta la actualidad, incluyendo el marco jurídico vigente que se desarrollará a detalle posteriormente.

- Decreto Legislativo N° 21435 - Ley de la pequeña empresa del sector privado (1976) Definía la pequeña empresa en función de sus montos de venta anuales, con la finalidad de acogerse a un sistema tributario preferencial y a otros incentivos para su desarrollo.
- Decreto Legislativo N° 21621 - Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (1976) Creó la figura de la empresa individual de responsabilidad limitada (EIRL), con el fin de agilizar la formación de pequeñas empresas, y teniendo como objetivo diferenciar el patrimonio de la persona natural del de la persona jurídica, y así, promocionar la constitución y operación de pequeñas empresas.
- Decreto Ley N° 23189 - Ley que norma la Pequeña y Mediana Empresa (1980)

Estableció que la pequeña empresa debía desarrollar su actividad como empresa unipersonal o como EIRL. Asimismo, manifiesta que su propietario debe participar en el proceso de producción, prestación de servicios o comercialización de bienes. Se limita como máximo a cinco (5) trabajadores para la pequeña empresa dedicada al giro de comercialización y a diez (10) trabajadores para las dedicadas a otros servicios.

- Ley N° 23407 - Ley General de Industrias (1982) Determinó que las ventas anuales de una pequeña empresa industrial no deben exceder los 720 sueldos mínimos vitales de la provincia de Lima.

- Ley N° 24062 - Ley de la Pequeña Empresa Industrial (1985) Expedida a fin de regularizar el capítulo de pequeña industrial establecido en la Ley N° 23407. Estuvo reglamentado por el Decreto Supremo N° 061-85-ICTI-IND.
- Decreto Legislativo N° 705 - Ley de Promoción de Microempresas y Pequeñas Empresas (1991) Definió a la MYPE en función a su tamaño (cantidad de trabajadores y monto anual de ventas). La microempresa estuvo definida por poseer hasta 10 personas ocupadas y un nivel de ventas de hasta 12 UIT anuales, en tanto que la pequeña empresa por poseer de 11 a 20 personas ocupadas y un nivel de ventas de 13 a 25 UIT anuales.
- Ley N° 26904 - Ley que declara de preferente interés la generación y difusión de estadísticas sobre la pequeña y microempresa (1997) Efectivizó el apoyo para contribuir al despegue de las MYPE.
- Ley N° 27268 - Ley General de Pequeña y Microempresa (2000) Derogó el Decreto Legislativo N° 705, y entre otras modificaciones, aumentó a 40 el límite máximo de trabajadores para la pequeña empresa.
- Ley N° 28015 - Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (2003) Su objeto es la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las MYPE para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al producto bruto interno, a la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y a la recaudación tributaria. Se reglamentó por el Decreto Supremo N° 009-2003-TR.
- Decreto Legislativo N° 1086 - Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (2008) Esta norma se dictó al amparo de las facultades

delegadas al Poder Ejecutivo en el marco de la implementación del Acuerdo de Promoción Perú – Estados Unidos. Se complementó con el Decreto Supremo N° 007-2008-TR - Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente; y se reglamentó por el Decreto Supremo N° 008-2008-TR - Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente.

Sin perjuicio de que la microempresa no está obligada a constituirse como persona jurídica, pudiendo ser conducida por su propietario persona individual, en el título II del Decreto Supremo N° 007-2008-TR - Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, se ha dispuesto la simplificación de diversos procedimientos para el registro, supervisión, inspección y verificación posterior de la organización y funcionamiento de la micro y pequeña empresa.

Así tenemos que la MYPE:

- (i) Puede adoptar cualquier forma societaria prevista por la ley.
- (ii) No presenta minuta de constitución de empresa para elevación a escritura pública.
- (iii) Cuenta con un sistema de constitución de empresas en línea que permite que el trámite concluya en un plazo no mayor de 72 horas.
- (iv) No requiere del pago de un porcentaje mínimo de capital suscrito. Será suficiente que los socios, accionistas, participacionistas o la persona

individual declaren su voluntad de operar como una MYPE al momento del otorgamiento de la escritura pública de constitución. Si al momento de la constitución, no se ha pagado el capital suscrito, esto deberá declararse y consignarse en el pacto social, la oportunidad y las condiciones del pago total. Cuando se efectúen aportes dinerarios, el monto que figura como pagado será acreditado con una Declaración Jurada del gerente, administrador y/o titular gerente de la MYPE, sin mayor exigencia o requisito adicional sobre ello.

- (v) Se beneficia con la reducción de costos registrales y notariales.

Las Microempresas y Pequeñas Empresas cumplen un rol fundamental en el desarrollo económico y social del país, conformando el 98.5% de las empresas a nivel nacional, aportando el 42.1% al Producto Bruto Interno, y ofreciendo el 77% de puestos laborales en el país.

El principal problema que afronta el país en relación al fenómeno de las Microempresas y Pequeñas Empresas, es su formalización. Por ello, ha dispuesto un régimen especial comprendido por beneficios societarios, laborales, financieros, entre otros, que incentiven la formalización.

El régimen legal para las Microempresas y Pequeñas Empresas otorga los siguientes beneficios laborales: Exoneración a las microempresas de sobretasas en trabajo nocturno, del pago de CTS, gratificaciones, y utilidades. Menos valores para las pequeñas empresas en el pago de CTS, gratificaciones, indemnización por despido, y vacaciones.

El régimen legal para las Microempresas y Pequeñas Empresas otorga los siguientes beneficios tributarios: la adecuación de las condiciones del Régimen

Especial de Renta mediante la ampliación del tope máximo de ventas anuales a 150 UIT para su acogimiento, disfrutando en tal caso del pago de una tasa única equivalente al 1.5% de los ingresos mensuales.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Glosario de términos**

- **Eficacia:** es el alcance de los objetivos o metas trazados por la empresa o persona.
- **Eficiencia:** es el aprovechamiento al máximo del uso de los recursos.
- **Estrategia:** es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de una organización.
- **Gestión:** Obtención, dirección y control de recursos y actividades, integradas a través del proceso de planeación, encaminadas a satisfacer una o más necesidades.
- **ISO:** Organización internacional para la estandarización, de sus siglas en inglés (International Organization for Standardization).
- **Manual:** es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.
- **Mejora continua:** es la actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina.



- **Política de calidad:** son los lineamientos con la que se conduce un conjunto de normas o acciones que rigen la actuación de una persona o empresa para alcanzar un fin determinado, relacionado con el logro de la calidad.
- **Procedimiento:** es el ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.
- **Proceso:** es el método de acción acotado por un inicio (entrada) y un fin (salida); conjunto de fases progresivas, continuas, integradas y dirigidas hacia la construcción de una Empresa o propósito.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí, 2019.

### **3.2 Hipótesis específicos**

- El funcionamiento actual de las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí tiene soporte eficaz de los procesos administrativos.
- Existen procesos administrativos para que las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí logren el mayor rendimiento de sus operaciones.
- Existen acciones que ejecutan en las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí, para aumentar la eficacia de sus procesos administrativos.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Diseño de investigación

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

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

#### 4.1.1 Tipo de investigación

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

#### **4.1.2 Nivel de investigación**

El nivel de la presente investigación es descriptiva-correlacional.

##### **Nivel descriptivo:**

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

##### **Nivel correlacional:**

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

## **4.2 Población y muestra**

### **4.2.1 Población**

La población está constituida por las mypes del sector comercial, centros ferreteros, ubicados en el distrito de Juanjuí. Para la determinación del tamaño de la población, se seleccionó como fuentes de información a la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. En consecuencia, se estableció que existen 15 mypes de centros ferreteros.

### **4.2.2 Muestra**

En función a la población, se tomó como criterio y conveniencia para la investigación tomar como muestra a 9 centros ferreteros en razón a su ubicación, movimiento comercial y trayectoria en el mercado.

Son las siguientes mypes:

<b>Ord</b>	<b>Razón social</b>	<b>Dirección</b>
1	3R Selva SAC	Carretera Fernando Belaúnde Terry salida Tocache.
2	Fierros y aceros oriente	Jr. Huallaga Nro. 1511
3	Importaciones Alfredo y Hermanos	Carretera Fernando Belaúnde Terry salida Tarapoto.
4	Ferretería Nor Oriente	Jr. Huallaga 1238
5	Comercial Guerrero	Jr. Eduardo Peña Meza cuadra 6
6	El imán ferreteros SAC	Jr. Huallaga esquina
7	Cadena 88	Jr. La Punta Nro.302
8	Comercial Ferretería Vega	Jr. Huallaga Nro.992
9	Importaciones Patricia	Jr. Eduardo Peña Meza Nro. 680

**Fuente:** preparado por Sandy Del Aguila M.

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

**Tabla 2:** Tabla de 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 un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía, esto debe ser un modo de pensamiento, ya que influye en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones.	Mejorando la excelencia funcional de un producto o servicio se alcanza una alta calidad.  <b>Autor:</b> (Benzaquen, 2019)	<b>Enfoque en el cliente</b>	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	<b>Nominal</b>
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	<b>Nominal</b>
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	<b>Nominal</b>
			<b>Gestión de procesos</b>	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	<b>Nominal</b>

	<b>Autor:</b> (Benzaquen, 2019)			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>	Es el conjunto de pasos o etapas necesarias que llevan a cabo los administradores o gerentes para realizar una actividad o alcanzar un objetivo (el proceso de la administración).  <b>Autor:</b> (Luna, 2013)	El proceso administrativo se integra por etapas, fases, elementos que en el transcurso del tiempo se están aplicando sinérgicamente, es decir, no cabe el aislamiento. El dinamismo de la administración	<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?	<b>Nominal</b>



		<p>abarca todas sus partes que la forman y estas se dan como un proceso de mejora continua.  <b>Autor:</b> (Luna, 2013)</p>			según funciones o grupos de trabajo?	
					¿Existe organigrama y está publicado?	<b>Nominal</b>
			<b>Administración Dinámica</b>	Dirección	¿Tiene habilidades directivas?	<b>Nominal</b>
					¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	<b>Nominal</b>
					Control	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?
			¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	<b>Nominal</b>		

					¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	<b>Nominal</b>
--	--	--	--	--	---	----------------

**Fuente:** preparado por Sandy Del Aguila M.

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

### **4.4.1 Técnicas**

Las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación. (Damián Cabezas Mejía & Andrade Naranjo Johana Torres Santamaría, n.d.)

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta.

### **4.4.2 Instrumentos**

Para llevar adelante la investigación se hizo uso como instrumento de un cuestionario estructurado de 17 preguntas, el cual está contenido en una encuesta y se adjunta en el presente informe.

## **4.5 Plan de análisis**

En términos de Briones, en su libro Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales:

“Para el análisis descriptivo se tratarán los resultados que encontramos en las tabulaciones, tablas de frecuencias, representaciones gráficas, base de datos Excel, etc.” (Briones, 2002, p. 28).

Con esta referencia, el plan está compuesto por los siguientes pasos:

- La información que se obtenga de la investigación debió ser ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel.
- Para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación.
- Finalmente, los resultados fueron tratados bajo el análisis descriptivo.

#### 4.6 Matriz de consistencia

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

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
							Tipo	Población
Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, ferreteros del distrito de Juanjuí, año 2019	¿La administración de las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí caren de una gestión basada en la mejora continua busca revertir su situación a través de la calidad y eficacia de	General Determinar la relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, ferreteros del distrito de Juanjuí, 2019.	General La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí, 2019.	Gestión de Calidad	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	Cuantitativa	15 mypes de centros ferreteros según fuentes consultadas.
						Enfoque en la mejora continua		
						Principios de la calidad de gestión	Enfoque en el cliente	Nivel
						Enfoque en el trabajo en equipo	Descriptiva	9 centros ferreteros en razón a su ubicación, movimiento comercial y trayectoria en el mercado.

	procesos administrativos?							
		<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>					
		- Evaluar el funcionamiento actual de las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí para la aplicación eficaz de los procesos administrativos.	- El funcionamiento actual de las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí tiene soporte eficaz de los procesos administrativos.	Procesos administrativos	Administración Mecánica	Planificación	no experimental, transversal, descriptiva	Encuesta
		- Implementar una propuesta adecuada de procesos	- Existen procesos administrativos para que las			Organización		
					Administración Dinámica	Dirección		<b>Análisis de datos</b> Se hizo uso del análisis descriptivo y del software IBM SPSS STATISTICS versión 25.
						Control		

		<p>administrativos para que las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí logren el mayor rendimiento de sus operaciones.</p> <p>- Determinar qué acciones se ejecutan en las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de</p>	<p>mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí logren el mayor rendimiento de sus operaciones.</p> <p>- Existen acciones que ejecutan en las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--	--

		Juanjuí, para aumentar la eficacia de sus procesos administrativos.	Juanjuí, para aumentar la eficacia de sus procesos administrativos.					
--	--	---	---	--	--	--	--	--

**Fuente:** preparado por Sandy Del Águila M.

#### 4.7 Principios éticos

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

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

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

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

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

---

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



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

**Beneficencia no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

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

## CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

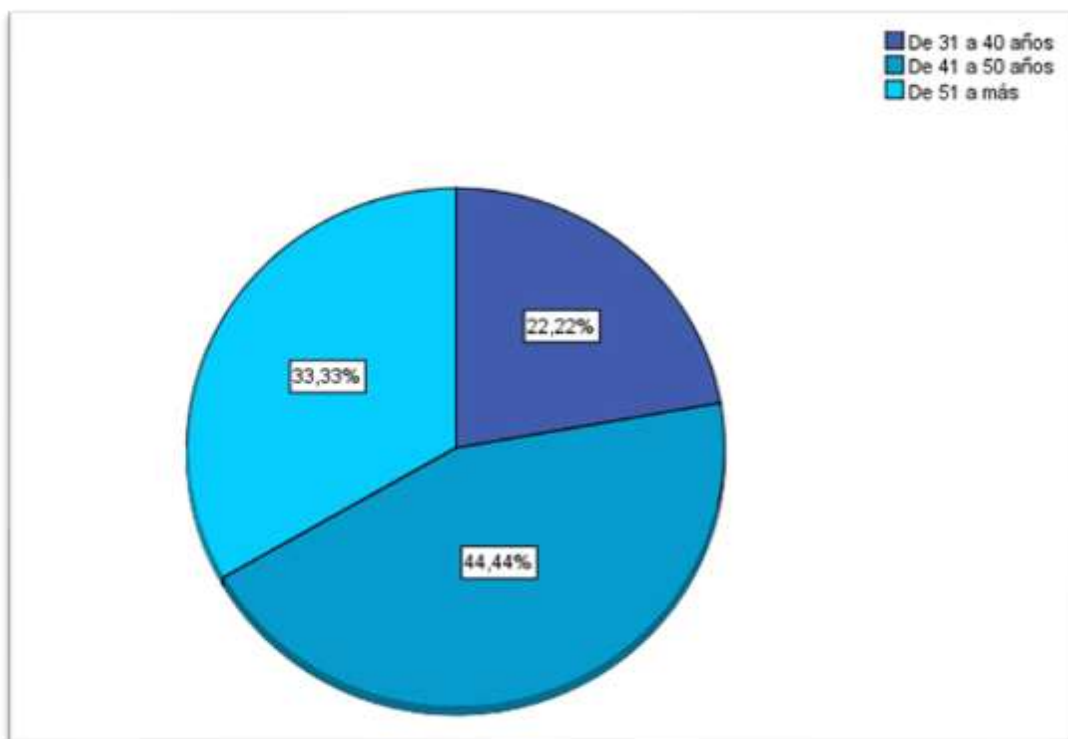
#### A. Del microempresario:

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 31 a 40 años	2	22,2	22,2	22,2
	De 41 a 50 años	4	44,4	44,4	66,7
	De 51 a más	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 4

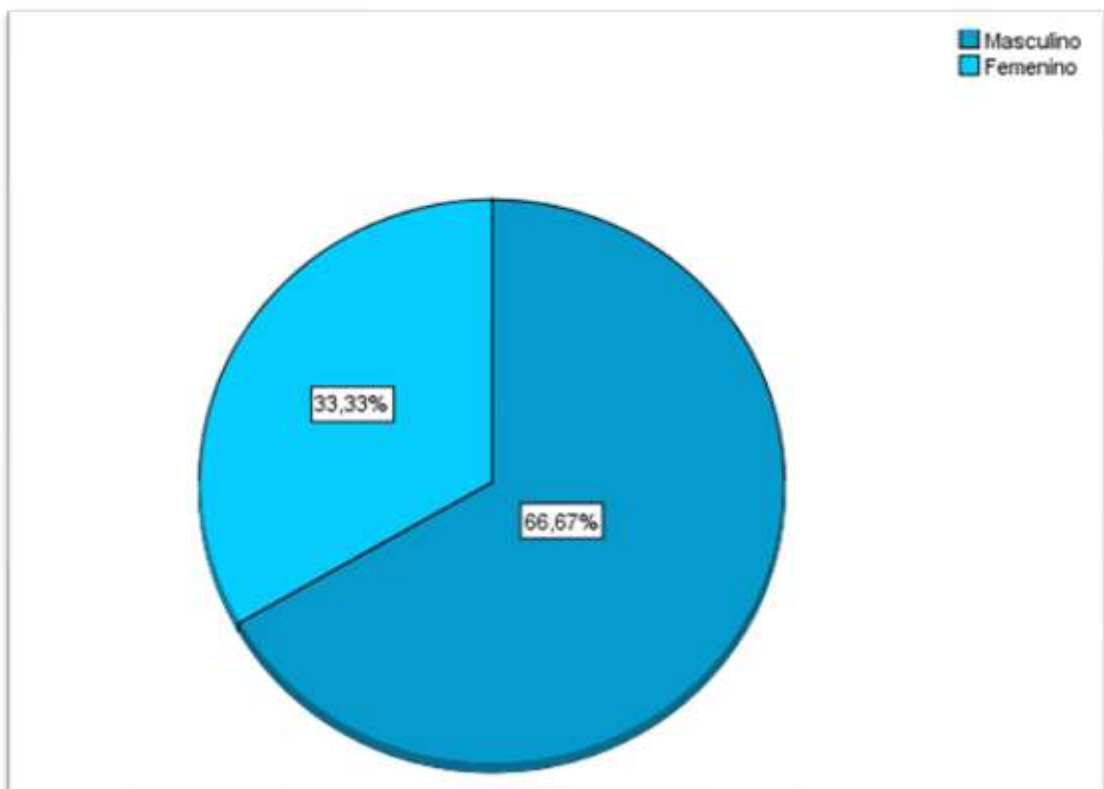
**DESCRIPCIÓN:** Se destaca en la tabla 3, que el 44.4% de los microempresarios encuestados tienen de 41 a 50 años más, el 20.2% de los microempresarios encuestados son de 31 a 40 años y el 33,3% es de 51 a más.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	6	66,7	66,7	66,7
	Femenino	3	33,3	33,3	100,0
Total		9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 5

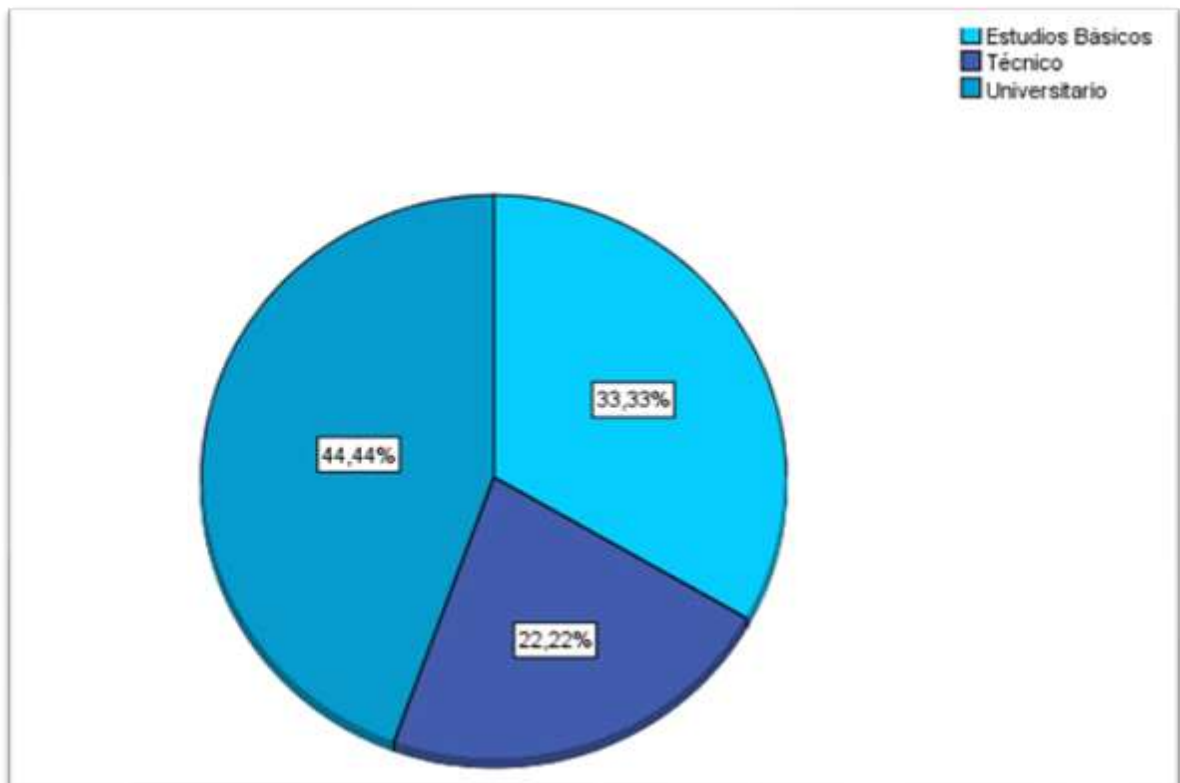
**DESCRIPCIÓN:** Se destaca en la tabla 5, que el 66,7% de los microempresarios encuestados son de género masculino y el 33,3% de sexo femenino

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	3	33,3	33,3	33,3
	Técnico	2	22,2	22,2	55,6
	Universitario	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 6

**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla 6, que el 44,4% de los microempresarios encuestados tienen estudios universitarios y el 33,3% estudios básicos y 22,2% estudios técnicos como grado de instrucción.

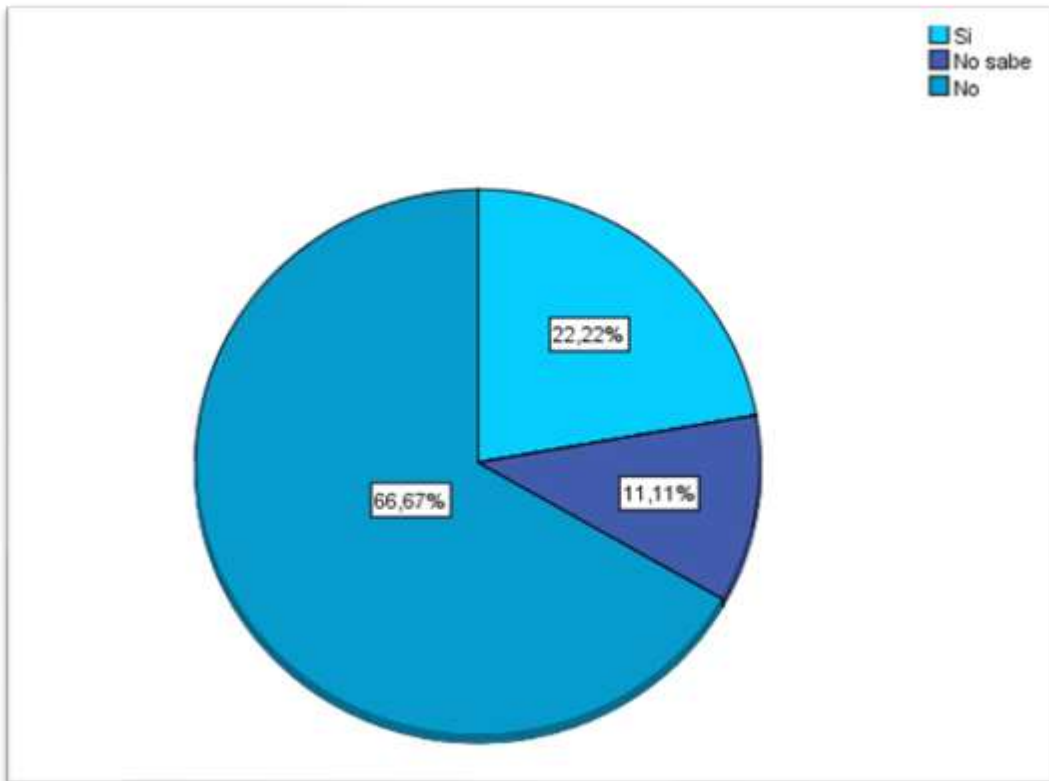
**B. De la gestión de calidad:**

**Tabla 7: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No sabe	1	11,1	11,1	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 7

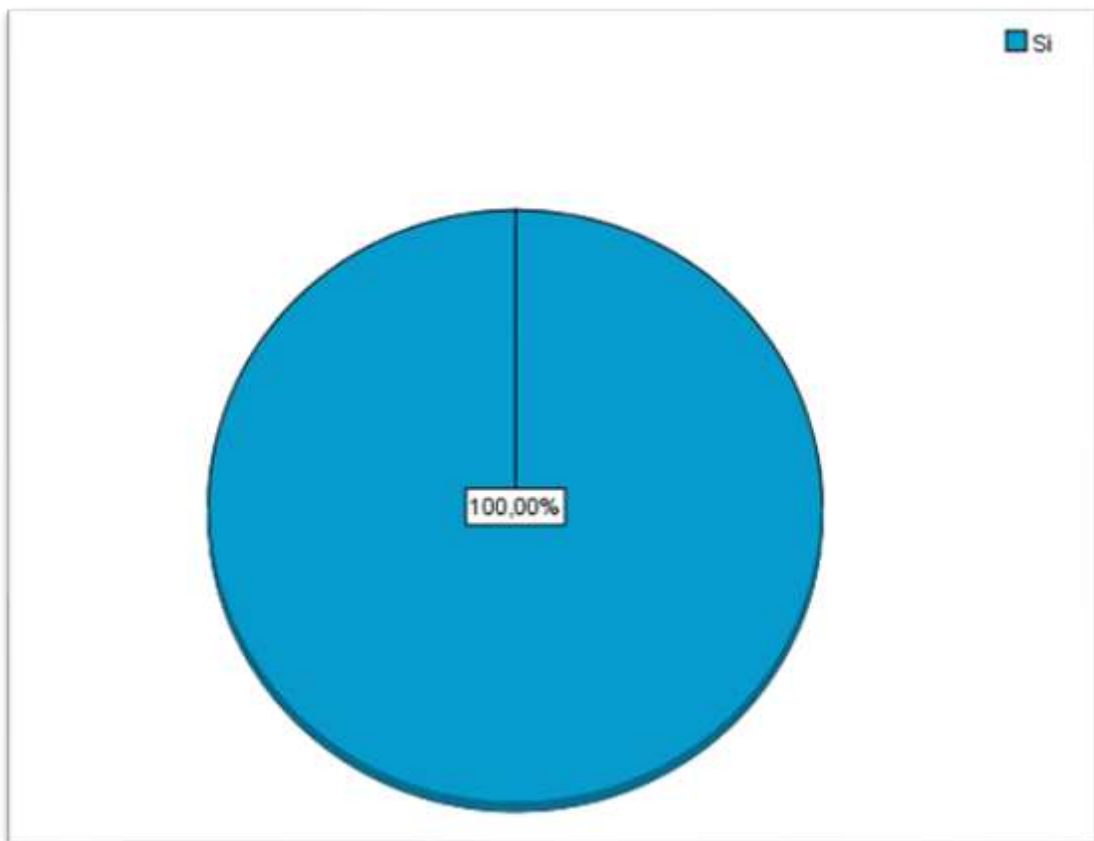
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla 7, que el 66,7% de las microempresas encuestadas no tiene definido su misión, visión, valores y objetivos.

**Tabla 8: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 8

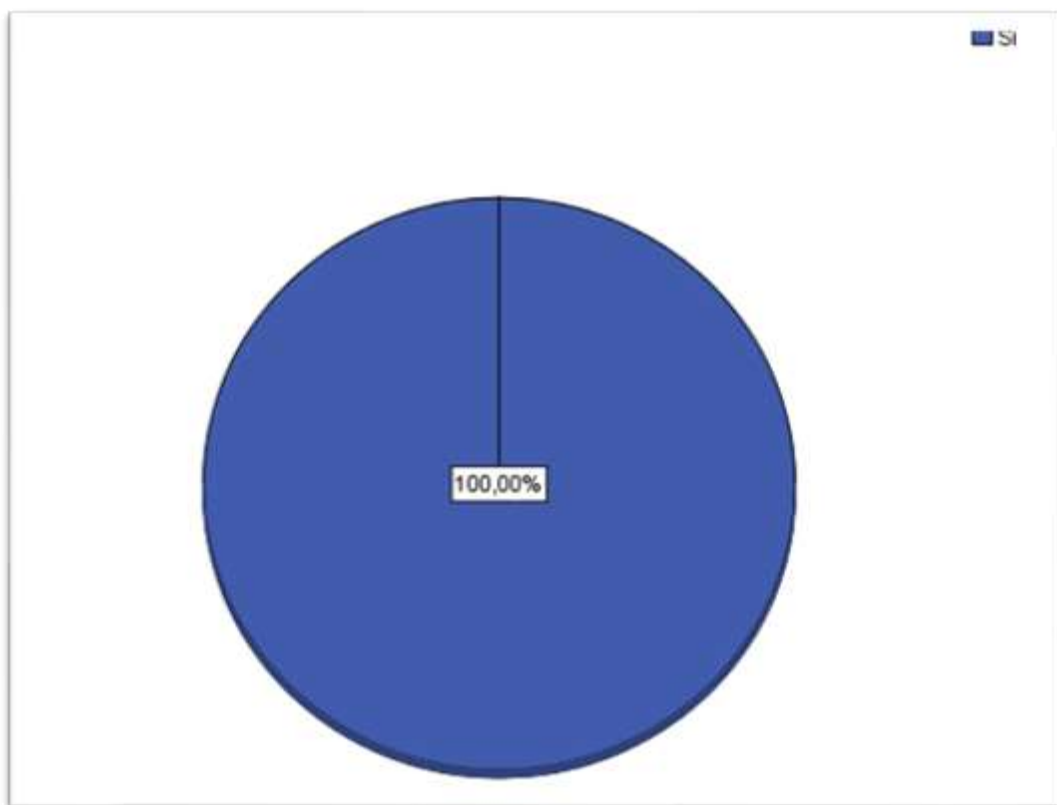
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla 8, que el 100,0% de las microempresas encuestadas gestiona sus actividades bajo la filosofía de la mejora continua.

**Tabla 9: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 9

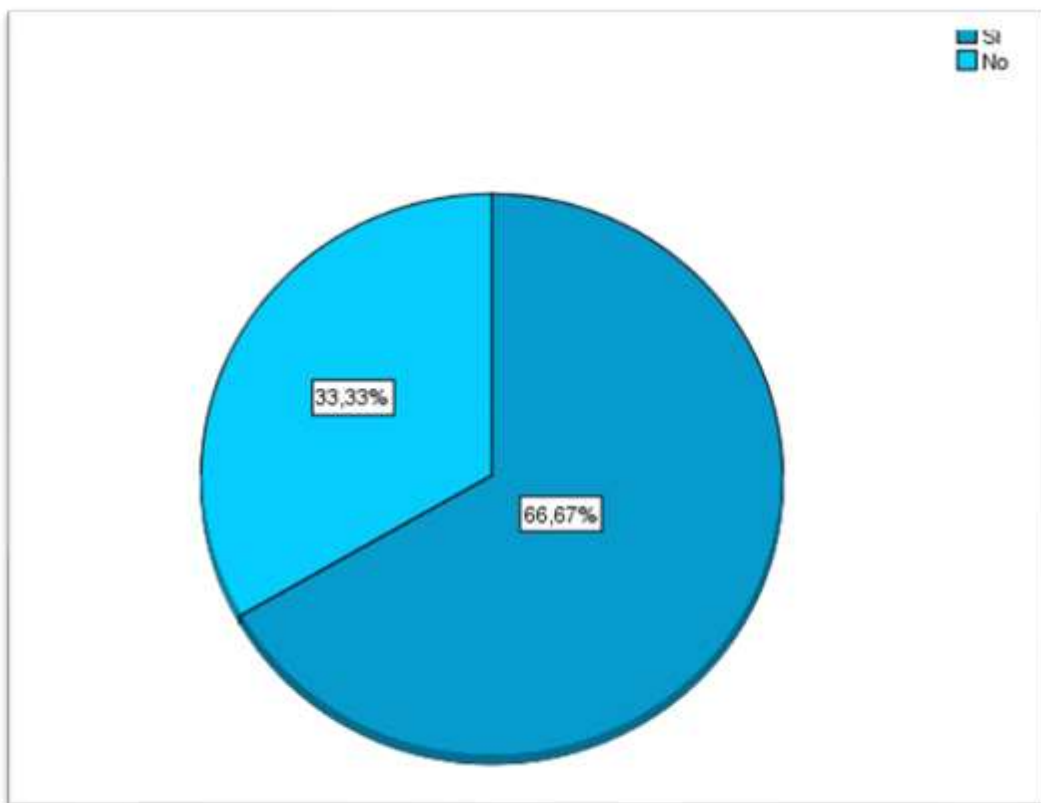
**DESCRIPCIÓN:** La tabla 9 detalla que el 100% si utiliza el enfoque hacia el cliente.

**Tabla 10: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 10

**DESCRIPCIÓN:** Se destaca en la tabla 10 que el 66,7 % si fortalece el trabajo en equipo y el 33,3% de las microempresas hace todo lo contrario.



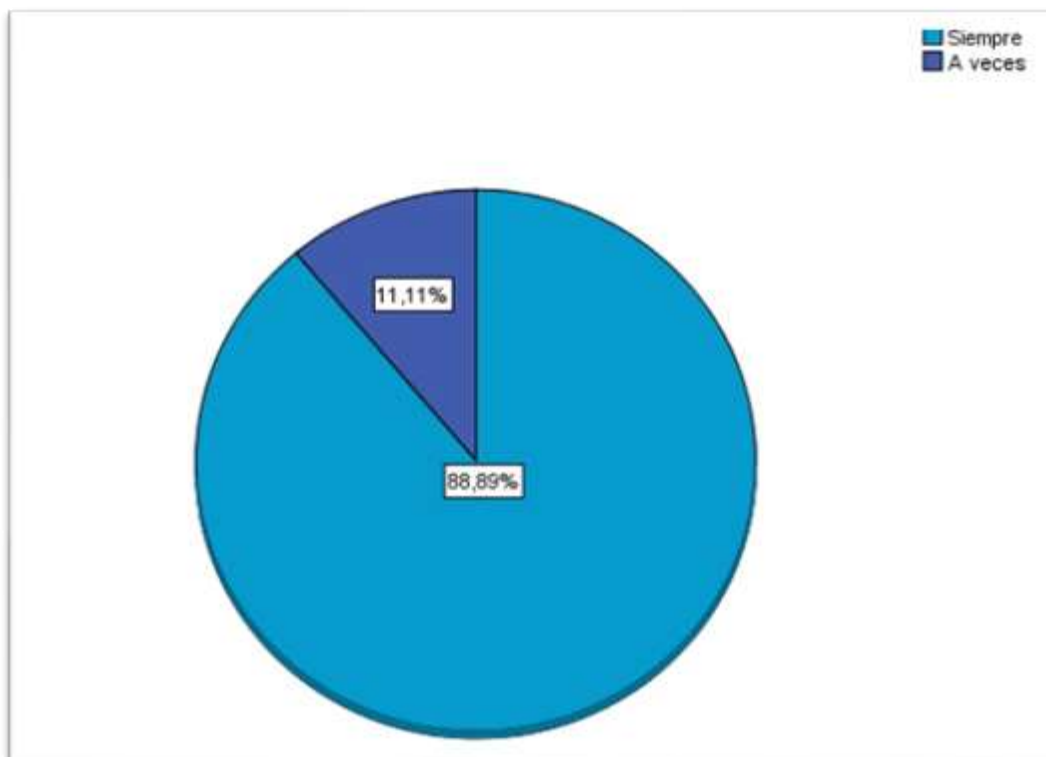
**C. De los procesos administrativos:**

**Tabla 11: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	88,9	88,9	88,9
	A veces	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 11

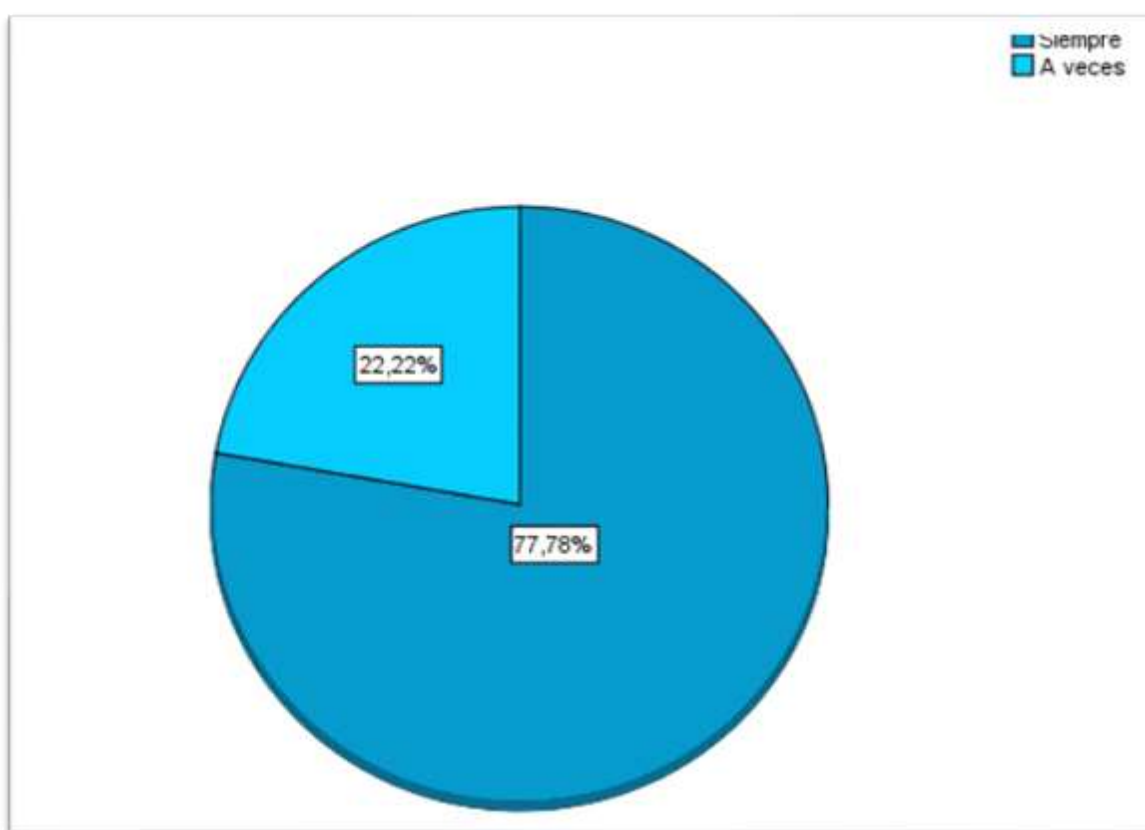
**DESCRIPCIÓN:** Se aprecia en la tabla 11 que el 88,9% siempre se da el proceso de planeación, el 11.1% nunca.

**Tabla 12: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	77,8	77,8	77,8
	A veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 12

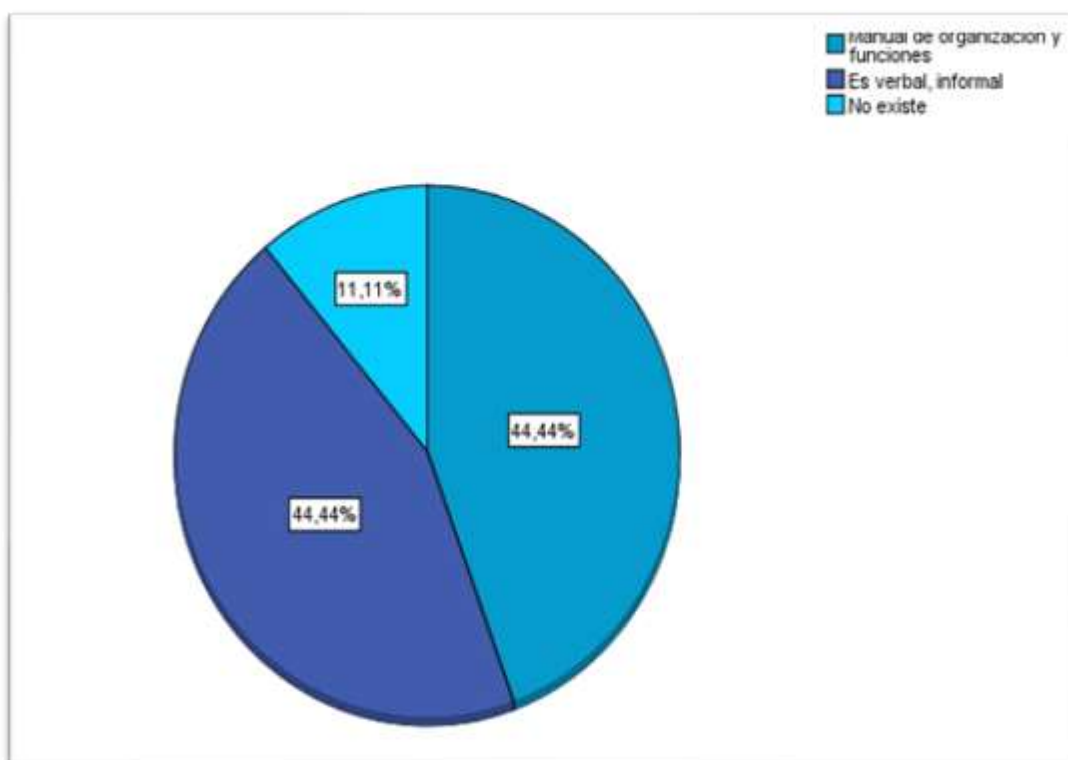
**DESCRIPCIÓN:** Se aprecia en la tabla 12 que el 77,8% revisa el cumplimiento y el 22.2% a veces.

**Tabla 13: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Manual de organización y funciones	4	44,4	44,4	44,4
	Es verbal, informal	4	44,4	44,4	88,9
	No existe	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 13

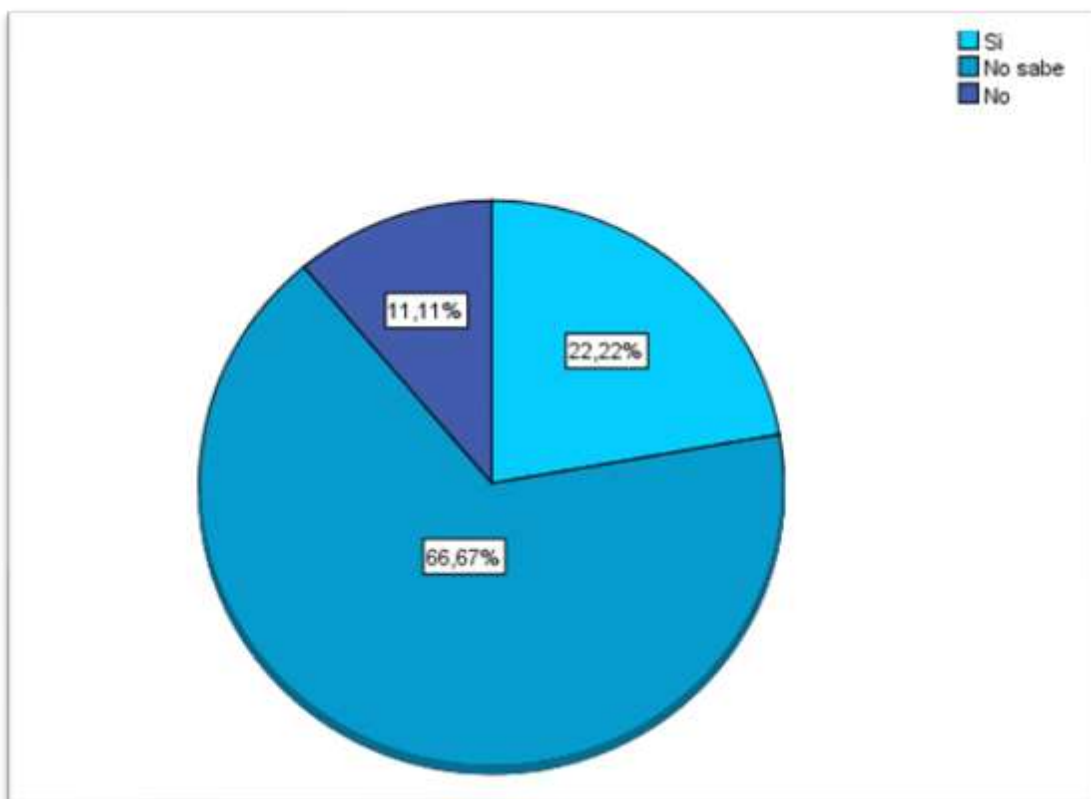
**DESCRIPCIÓN:** Se destaca en la tabla 13 que el proceso de organización se da 44,4% por Manual de organización y funciones, 44,4% es verbal, informal y el 11,1 no existe.

**Tabla 14: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No sabe	6	66,7	66,7	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 14

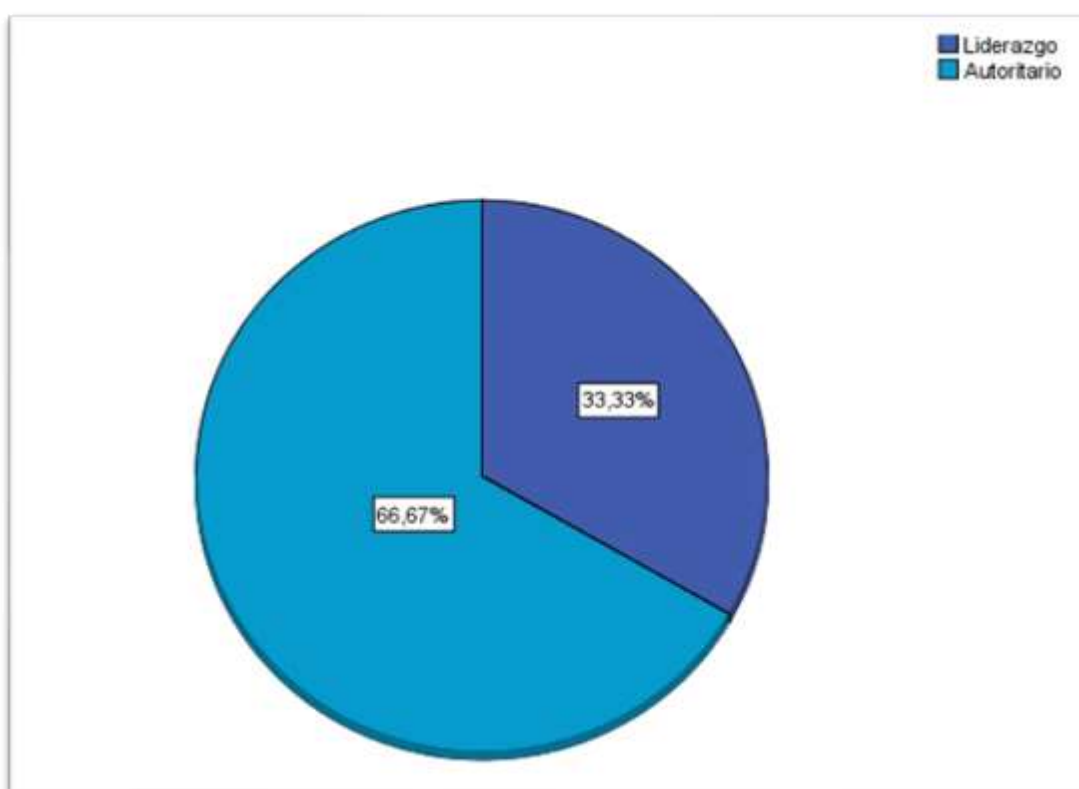
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla 14, que el 66,7% no sabe acerca del organigrama.

**Tabla 15: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	3	33,3	33,3	33,3
	Autoritario	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 15

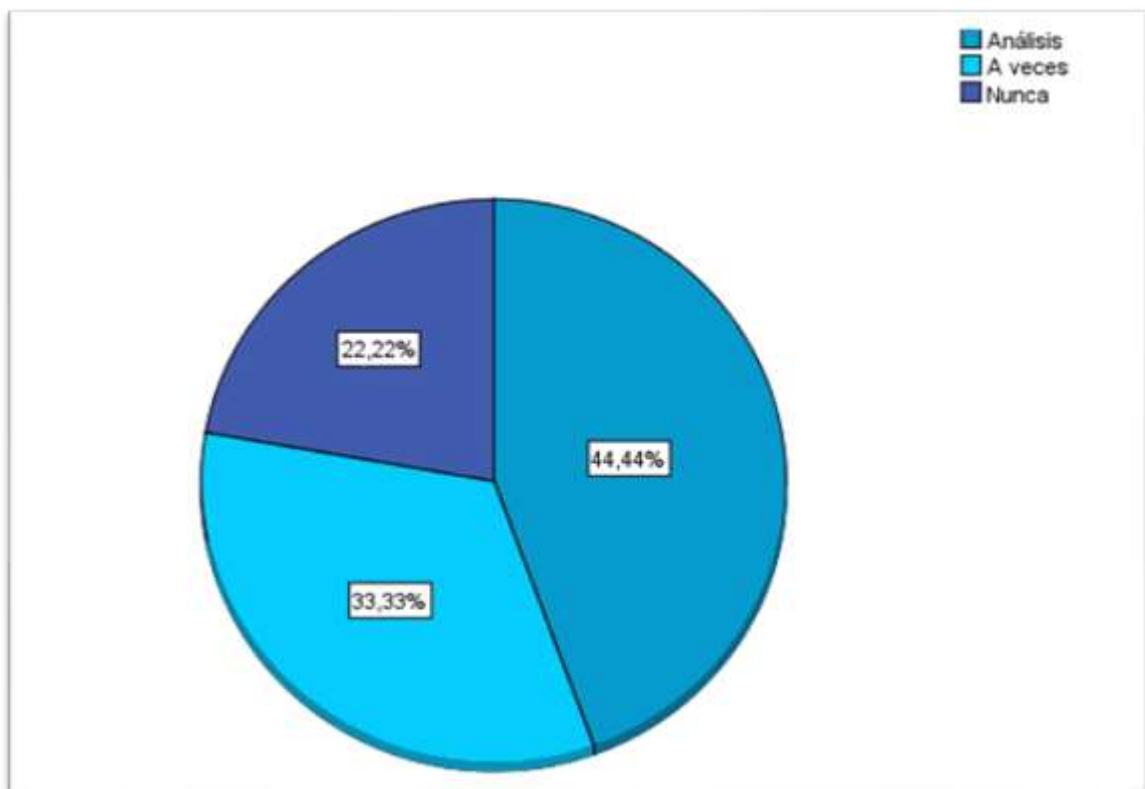
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla 15, que el proceso de dirección es el 66.7% es autoritario y el 33.3 es liderazgo.

**Tabla 16: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Análisis	4	44,4	44,4	44,4
	A veces	3	33,3	33,3	77,8
	Nunca	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 16

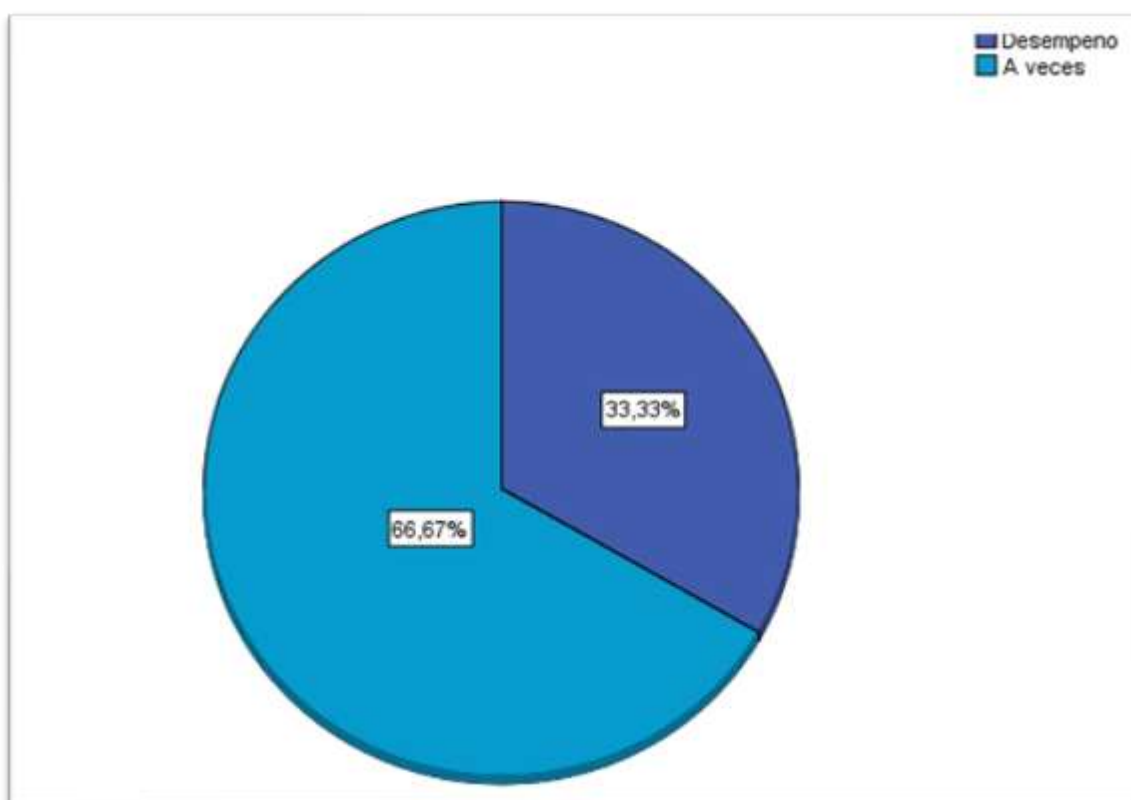
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla 16, que el 44.4% analizan para realizar una toma de decisiones en la empresa y 33.3 % de los microempresarios a veces.

**Tabla 17: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	3	33,3	33,3	33,3
	A veces	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 17

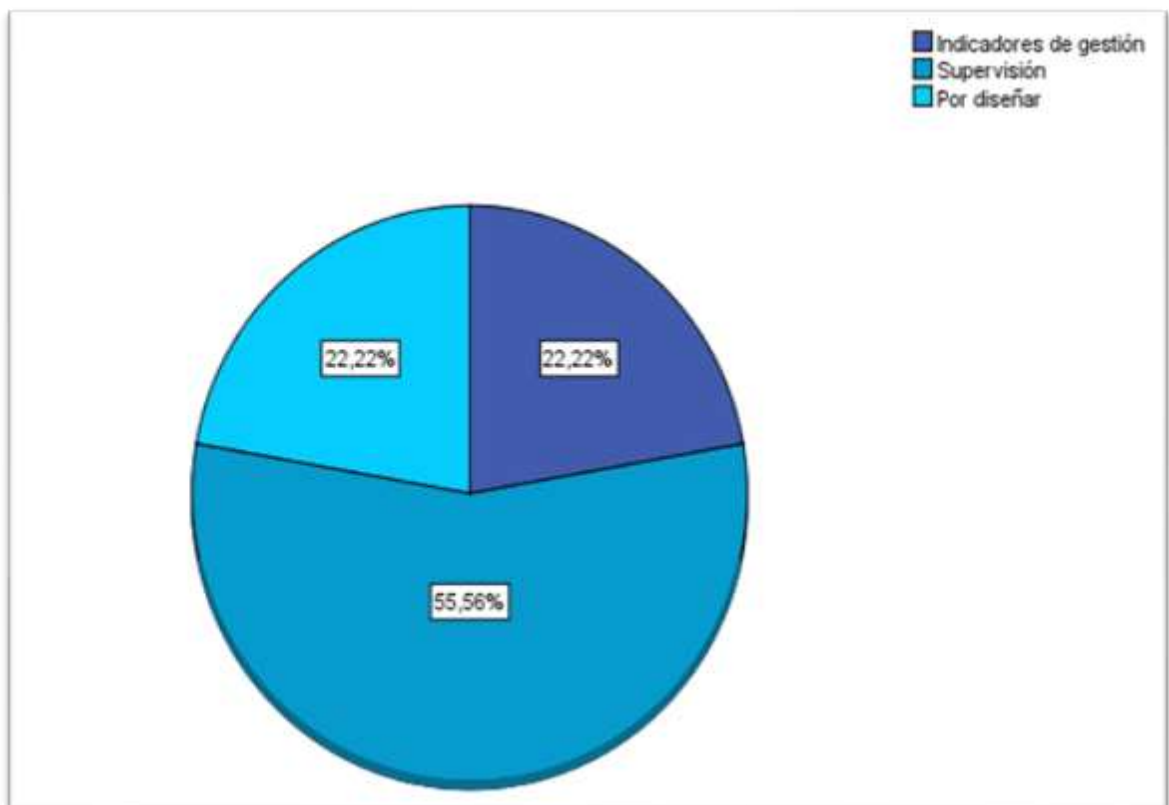
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla 17 que el 66,7 % aplica a veces el proceso de control en la empresa el 33,3 % el desempeño.

**Tabla 18: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores de gestión	2	22,2	22,2	22,2
	Supervisión	5	55,6	55,6	77,8
	Por diseñar	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 18

**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla 18 que el 55.6% ha implementado la supervisión; indicadores de gestión, 22,2% y por diseñar, también 22,2%.

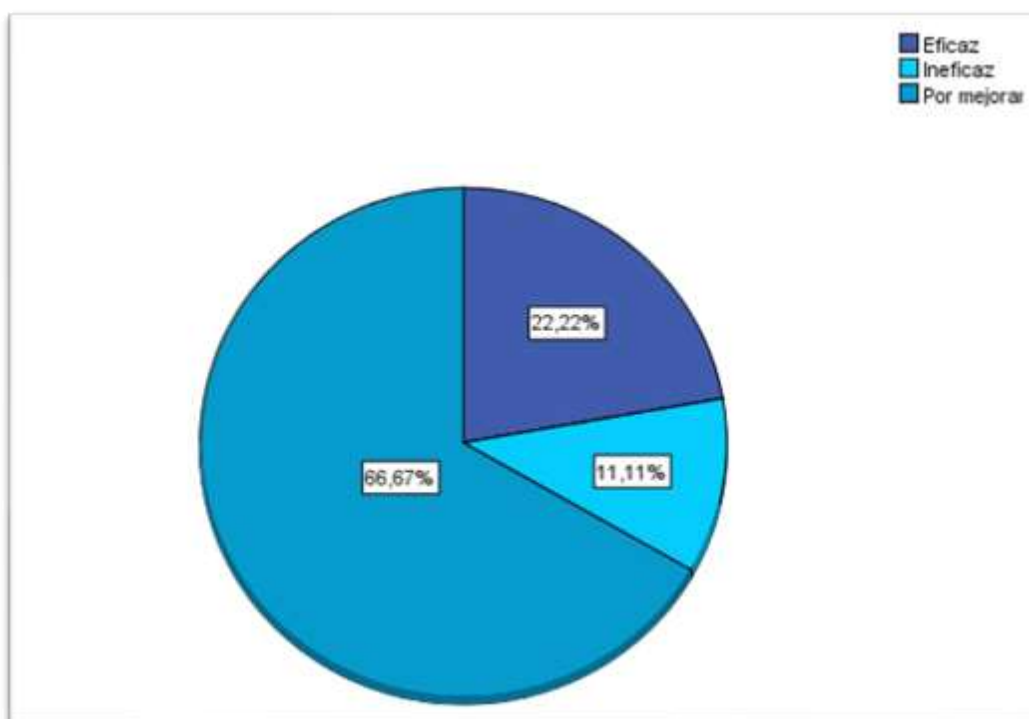


**Tabla 19: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	2	22,2	22,2	22,2
	Ineficaz	1	11,1	11,1	33,3
	Por mejorar	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 19

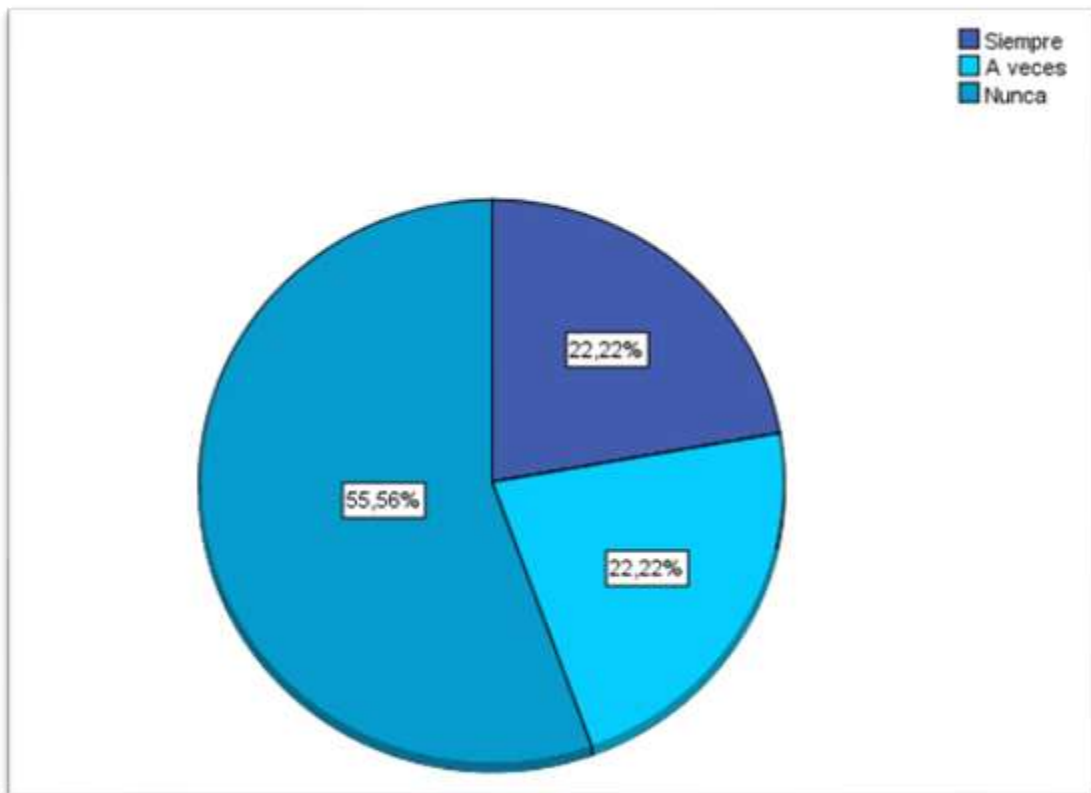
**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla 19 que el 66,7% realiza un trabajo por mejorar, 22,2% eficaz y el 11,1% ineficaz.

**Tabla 20: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	22,2	22,2	22,2
	A veces	2	22,2	22,2	44,4
	Nunca	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a los microempresarios de las mypes de la muestra seleccionada.

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



**Fuente:** Tabla 20

**DESCRIPCIÓN:** Se identifica en la tabla 19 que el 55.6% nunca prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo, el 22.2 % a veces, 22.2 siempre.

## 5.2 Análisis de resultados

A través de los resultados, se conoce que las mypes de sector comercial, centros ferreteros son emprendimientos en los cuales no existe ninguna restricción para participar, es decir es indistinto los aspectos de nivel de instrucción, edad y sexo. Sin embargo, se halla que la gestión tiene evidencias de realizarse bajo los principios de calidad y apoyo de procesos administrativos pero todavía incipientes.

En la investigación se pudo evidenciar que las mypes de sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí, están enfocados en la satisfacción de sus clientes (100,0%), y la mejora continua de sus procesos administrativos como la planificación que alcanza al 88,9% de los microempresarios. La investigación de **Fabara, C.E. (2016)**, en su tesis, “Creación de una ferretería y oferta de materiales de construcción en la zona noroccidental de la ciudad de Santo Domingo”, se enfatiza que la práctica de la mejora continua es la vía a aprovechar las oportunidades del mercado que se ofrecen, para nuestra investigación sea comparable con la realidad del distrito de Juanjuí, un distrito joven en auge respecto a obras civiles, y consecuentemente en materiales de construcción.

En cuanto a la calidad de procesos, los resultados de la investigación destacan que también se cumple regularmente el proceso de organización, que se caracteriza por no utilizar ningún instrumento o herramienta como lo es el organigrama. El control también requiere de atención, porque en estas mypes el nivel de inventario podría llegar a 10,000 ítems y según los resultados el 66,7% de las mypes “a veces” realiza controles. **Sánchez, S.M. (2017)**. En su tesis: “Propuesta de mejora para un centro de distribución ferretero, con base en la gestión de procesos”, para optar el título profesional de Ingeniería Industrial, Universidad Católica San Pablo; indica que para

mejorar los procesos administrativos debe aplicarse una propuesta de mejora específica que dé solución a la problemática.

### **5.3 Prueba de hipótesis**

Se comprueba la hipótesis planteada: la gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí, 2019.

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

La muestra para la investigación está compuesta por 9 mypes seleccionadas por conveniencia del rubro centros ferreteros del distrito de Juanjuí, 2019.

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

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

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

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

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

calidad en sus respectivas dimensiones que conforman también sus objetivos específicos.

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

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

## **5.4 Propuesta de mejora**

Luego del desarrollo de la investigación proponemos que es necesario que las mypes del sector comercial, centros ferreteros, adopten un plan de mejora continua, como parte de aplicación de los principios de una gestión de calidad y los procesos administrativos.

Al respecto citamos lo que dice Harrington H. (1997), en su prodigioso libro de “Administración total del mejoramiento continuo” en su cuarta edición: “El proceso de mejoramiento es un medio eficaz, para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero. Así mismo este proceso implica la inversión, de nuevas maquinarias y equipo de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua, y la inversión en investigación y desarrollo que permita a la empresa estar al día con las nuevas tecnologías.”

La propuesta de solución se enfoca en mejorar los procesos de las mypes utilizando la metodología Kaizen, cuyo fin es mejorar todos los aspectos en los que se involucran el personal de la mype.

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

### **6.1 Conclusiones**

- Respecto al objetivo general, se establece que existe relación entre las variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí, año 2019, según la prueba T realizada.

Asimismo, de acuerdo a los resultados, del total de la muestra, el 44% de las mypes tienen implementado sus procesos administrativos, los cuales brindan un importante soporte a la gestión, sobre todo en la toma de decisiones.

Existe el interés de mejorar su aplicación, aunque es limitado en el 22% de ellas.

Por el nivel de competencia que existe en el mercado, el microempresario se gestiona buscando mejorar sus servicios. El limitado conocimiento de administración lo potencia con su interés en el cliente y el trabajo en equipo, sin embargo, requiere del uso de herramientas de gestión.

Sus procesos administrativos en aspectos de organización y control son débiles, razón por la que se han producido eventos de rotación de personal, descoordinación y pérdidas en almacén.

## **6.2 Recomendaciones**

- La gestión debe apoyarse en el análisis de sus procesos con el uso de herramientas de gestión y realizar el seguimiento respectivo hasta estandarizarlos.
- Apoyarse en estrategias que potencie el aprendizaje de los colaboradores de los procesos administrativos para integrarlos, comprometerlos y obtener mejor la contribución (eficacia).
- Diseñar nuevos controles buscando eficacia en el proceso de control, a fin de reducir pérdidas que tienen impacto en la rentabilidad del negocio.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto N.C. (2017). Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica de la empresa ferretería Kong S.A.C., distrito de la Esperanza, año 2016. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Benavides, C. & Celis, O. (2016). Mejoramiento de los procesos logísticos ferretería la casita. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia.
- Benzaquen, J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración* (Primera; Cengage, ed.). Mexico.
- Briones. (2002). *Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales* (Primera; A. Editores, ed.). Bogotá.
- Cáceres, M.D. (2018). Diseño y desarrollo de los procesos administrativos para una empresa de fabricación de pinturas. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, Guatemala.
- Céspedes, L.; Echevarría, S.; Fernández, J. & Veliz, M. (2017). Plan de negocio de una empresa comercializadora de productos de ferretería al por mayor. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Código de ética para la investigación. Versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.
- Damián Cabezas Mejía, E., & Andrade Naranjo Johana Torres Santamaría, D. (n.d.).

*Introducción a la metodología de la investigación científica*. Retrieved from  
www.repositorio.espe.edu.ec.

- Domínguez, J.B. (2015). Manual de metodología de la investigación científica. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2015). Administración y control de la calidad (Novena; L. Cengage, ed.). Mexico.
- Fabara, C.E. (2016). Creación de una ferretería y oferta de materiales de construcción en la zona noroccidental de la ciudad de Santo Domingo. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo, Ecuador.
- Fernandez, M. (2003). El control, fundamento de la gestión por procesos (Segunda; E. Esic, ed.). España.
- Galván, F. (2015). Documentación, implementación y evaluación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008 para la empresa Procalco. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia.
- Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación; 6ta. Edición.
- Izquierdo, F. (2018). Gestión bajo el enfoque de marketing en las mypes del sector comercial, ferreterías, distrito de Juanjuí, año 2018. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Ley N° 28015. Ley De Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del empleo sostenible al régimen tributario, Lima, Perú, publicado el 03 de Julio del 2003.

- Ley 30056. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.
- Ley MYPE D.S. N° 007-2008-TR. Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Lima, Perú, 30 de setiembre 2008.
- Meneses, M. & Moscoso, J. (2017). Diseño de planes estratégicos para la gestión administrativa y de operaciones de la ferretería ferreoxi S.A.S. Tesis para optar el título profesional de Administración de Empresas, Programa de Administración de Empresas, Universidad EAN, Bogotá, Colombia.
- Picón, R. (2017). Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Juanjuí, año 2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2016). La Administración. México: Pearson.
- Sánchez, S.M. (2017). Propuesta de mejora para un centro de distribución ferretero, con base en la gestión de procesos. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.
- Sánchez, F.G. (2019). Desarrollo metodológico de la investigación. Lima: ediciones Normas Jurídicas
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2005). *Administración* (Sexta; P. Hall, ed.). Mexico.
- Stoner, J. (2014). La administración (6ta edición). México: editorial Pearson education.

Taibe, H.M. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Satipo, año 2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Satipo, Perú.

## ANEXOS

### 1.- Prueba de fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	9	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,793	17

Fuente: SPSS<sup>2</sup> IBM V25

El coeficiente de Alfa de Cronbach alcanzado es de 0,793 que representa una investigación confiable.

---

<sup>2</sup> SPSS: *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), programa estadístico e informático usado en las ciencias sociales y aplicadas.

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

**Prueba para una muestra**

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Valor de prueba = 0 95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Cuál es la edad del microempresario?	8,315	8	,000	2,44444	1,7665	3,1223
¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	8,000	8	,000	1,33333	,9490	1,7177
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	10,000	8	,000	1,11111	,8549	1,3673
¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	8,315	8	,000	1,22222	,8833	1,5612
¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	7,071	8	,000	1,66667	1,1231	2,2102
¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	8,083	8	,000	2,33333	1,6676	2,9990
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	10,000	8	,000	1,66667	1,2823	2,0510
¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	6,400	8	,000	1,77778	1,1372	2,4183
¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	10,000	8	,000	1,66667	1,2823	2,0510
¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	8,485	8	,000	2,00000	1,4565	2,5435
¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	8,083	8	,000	2,33333	1,6676	2,9990
¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	8,315	8	,000	2,44444	1,7665	3,1223

Sig (bilateral) = 0.000

Fuente: SPSS IBM V25

### 3.- Coeficiente de correlación de Pearson:

		Correlaciones																
		¿Cuál es la edad del microempresario?	¿Cuál es el género del microempresario?	¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?	¿Cómo se considera el resultado del proceso administrativo en su empresa?
¿Cuál es la edad del microempresario?	Correlación de Pearson	1	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	-0.094	0.236	-0.286	0.267	0.436	0.094	0.661	0.378	0.200	0.436	0.196	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>
	Sig. (bilateral)				0.809	0.541	0.456	0.487	0.240	0.809	0.052	0.316	0.605	0.240	0.612			
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0	0
¿Cuál es el género del microempresario?	Correlación de Pearson	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>
	Sig. (bilateral)																	
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0	0
¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	Correlación de Pearson	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>
	Sig. (bilateral)																	
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0	0

n del microempresario?	Pearson																	
	Sig. (bilateral)																	
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0	0
¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	Correlación de Pearson	-0.094	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	1	0.500	0.189	0.000	0.000	-0.500	-0.100	0.500	<b>,707*</b>	0.000	0.472	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>
	Sig. (bilateral)	0.809				0.170	0.626	1.000	1.000	0.170	0.798	0.170	0.033	1.000	0.199			
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0	0
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Correlación de Pearson	0.236	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	0.500	1	0.661	<b>,707*</b>	0.289	0.250	0.550	0.250	0.530	0.289	0.236	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>
	Sig. (bilateral)	0.541			0.170		0.052	<b>0.033</b>	0.451	0.516	0.125	0.516	0.142	0.451	0.541			
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0	0
¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	Correlación de Pearson	-0.286	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	0.189	0.661	1	<b>,668*</b>	0.436	0.378	0.151	-0.189	0.401	-0.218	-0.286	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>
	Sig. (bilateral)	0.456			0.626	0.052		0.049	0.240	0.316	0.698	0.626	0.285	0.573	0.456			
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0	0
¿Se gestiona fortaleciendo	Correlación de	0.267	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	0.000	<b>,707*</b>	<b>,668*</b>	1	0.408	0.354	<b>,707*</b>	0.354	0.250	0.000	-0.334	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>



do el trabajo en equipo?	Pearson																	
	Sig. (bilateral)	0.487			1.000	0.033	0.049		0.275	0.351	0.033	0.351	0.516	1.000	0.380			
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0
¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	Correlación de Pearson	0.436	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	0.000	0.289	0.436	0.408	1	0.289	0.289	0.000	0.612	0.000	-0.055	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>
	Sig. (bilateral)	0.240			1.000	0.451	0.240	0.275		0.451	0.451	1.000	0.080	1.000	0.889			
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Correlación de Pearson	0.094	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	-0.500	0.250	0.378	0.354	0.289	1	0.100	-0.500	0.000	0.577	0.094	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>
	Sig. (bilateral)	0.809			0.170	0.516	0.316	0.351	0.451		0.798	0.170	1.000	0.104	0.809			
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0
¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	Correlación de Pearson	0.661	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	-0.100	0.550	0.151	.707 <sup>*</sup>	0.289	0.100	1	0.400	0.000	0.115	-0.189	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>
	Sig. (bilateral)	0.052			0.798	0.125	0.698	0.033	0.451	0.798		0.286	1.000	0.767	0.626			
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0
¿El organigrama está	Correlación de	0.378	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	0.500	0.250	-0.189	0.354	0.000	-0.500	0.400	1	0.354	0.000	0.094	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>

publicado y es de conocimiento en la empresa?	Pearson																	
	Sig. (bilateral)	0.316			0.170	0.516	0.626	0.351	1.000	0.170	0.286		0.351	1.000	0.809			
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0	0
¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	Correlación de Pearson	0.200	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	,707*	0.530	0.401	0.250	0.612	0.000	0.000	0.354	1	0.204	0.401	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>
	Sig. (bilateral)	0.605			0.033	0.142	0.285	0.516	0.080	1.000	1.000	0.351		0.598	0.285			
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0	0
¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	Correlación de Pearson	0.436	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	0.000	0.289	-0.218	0.000	0.000	0.577	0.115	0.000	0.204	1	,764*	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>
	Sig. (bilateral)	0.240			1.000	0.451	0.573	1.000	1.000	0.104	0.767	1.000	0.598		0.017			
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0	0
¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	Correlación de Pearson	0.196	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	0.472	0.236	-0.286	-0.334	-0.055	0.094	-0.189	0.094	0.401	,764*	1	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>
	Sig. (bilateral)	0.612			0.199	0.541	0.456	0.380	0.889	0.809	0.626	0.809	0.285	0.017				
	N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0	0
¿Tiene implementado algún	Correlación de	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>

mecanismo de control?	Pearson																	
	Sig. (bilateral)																	
	N	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?	Correlación de Pearson	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a
	Sig. (bilateral)																	
	N	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
¿Como considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	Correlación de Pearson	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a
	Sig. (bilateral)																	
	N	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

#### 4.- Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2019															
		SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto		■	■	■	■											
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.						■										
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación						■										
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación						■										
5	Mejora del marco teórico							■			■						
6	Redacción de la revisión de la literatura.							■				■					
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							■									
8	Ejecución de la metodología							■	■								
9	Resultados de la investigación									■	■	■					
10	Conclusiones y recomendaciones											■					
11	Redacción del pre informe de Investigación.											■	■				
12	Redacción del informe final												■	■	■		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														■		
14	Presentación de ponencia en sustentación															■	
15	Redacción de artículo científico															■	

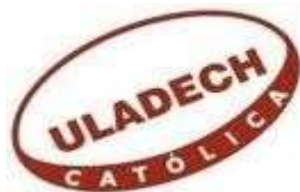
**Fuente:** preparado por Sandy Del Aguila M.

## 5.- Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
· Folder (docena)	10	1	10.00
· Fotocopias	0.1	622	62.20
· Papel bond A-4 (500 hojas)	14	2	28.00
· Anillados	6	4	24.00
· Empastado	60	1	60.00
· Lapiceros	2	4	8.00
· USB	1	27	27.00
<b>Servicios</b>			
· Internet (horas)	38	1	38.00
· Taller de titulación	3100	1	3100.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
<b>Sub total</b>			<b>3457.20</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	10	16	160.00
· Pasajes para traslado Juanjuí - Pucallpa (ida y vuelta)	240	2	480.00
· Hospedaje (incluye alimentos)	80	3	240.00
<b>Sub total</b>			<b>160.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>3617.20</b>
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
(Universidad)			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>4269.20</b>

**Fuente:** preparado por Sandy Del Aguila M.

6.- Encuesta



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE 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 comercio, rubro centro ferretero– Juanjuí, San Martín, 2019”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

**Encuestado:**

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

**A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO**

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

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

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

a) Masculino            b) Femenino

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

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

**B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

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

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

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

- a) Si ( )      b) No ( )

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

- a) Si ( )      b) No ( )

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

- a) Si ( )      b) No ( )

**C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

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

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

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

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

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

- a) Manual de organización y funciones ( )  
b) Es verbal, informal ( )  
c) No existe ( )

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

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

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

- a) Liderazgo ( )  
b) Sometimiento ( )  
c) Sin supervisión ( )

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

Juanjuí, octubre 2019



**7.- Vistas fotográficas de la investigación**

