



UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL
SECTOR COMERCIAL, ARTÍCULOS DE LIMPIEZA –
CALLERÍA, AÑO 2019**

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

AUTOR:

BACH. JULIO ABEL AMAYO GONZALES

ORCID: 0000-0002-3267-0223

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDEVIEZO

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Amayo Gonzales, Julio Abel

ORCID: 0000-0002-3267-0223

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante pregrado,
Pucallpa, Perú

ASESOR:

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Pucallpa, Perú.

JURADO:

Dr. Grandes García, Geider (Presidente)

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Mgr. Sáenz Villaverde, Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Mgr. Mozombite Armas, José Wilson

ORCID: 0000-0001-5070-4450

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Mozombite Armas, José Wilson

RCID: 0000-0001-9818-7130

Secretario

Mgtr. Sáenz Villaverde, Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-5070-4450

Miembro

Dr. Geider Grandes García

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Presidente

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Asesor

AGRADECIMIENTO

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial a mis Padres, por el impulso, constante exigencia, motivación y por todo el apoyo recibido a lo largo de estos años para culminar mi Carrera Profesional.

También me gustaría agradecer a cada uno de los docentes, a lo largo de mi estadía por la Universidad, nos han enseñado sus conocimientos y experiencias para ser profesionales de calidad y con ello alcanzar el éxito.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de mi familia y amigos.

A todos ellos, muchas gracias.

DEDICATORIA

Esta tesis dedico a las personas que siempre estuvieron conmigo en este largo camino, a mis padres por cada día, por apoyarme en todo, a mis hermanos por darme la fuerza para seguir luchando por mis objetivos, a todos ellos les dedico este trabajo y gracias por seguir y formar parte de mi vida, este logro les debo a ellos. Los quiero.

RESUMEN

El objetivo de la investigación es explicar las características de la gestión de calidad, a través del diagnóstico de la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza, 2019, la metodología de investigación se caracteriza por ser cuantitativa y de nivel descriptivo, con diseño de investigación no experimental, transversal y descriptiva que permitió conocer a detalle la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos. Con la aplicación de la técnica de la encuesta y un cuestionario de 22 preguntas, con una población de 8 micro empresas y la muestra el 100% de la población, el 50% de las mypes encuestadas tienen 45 a 64 años, que el 62.50% de las mypes encuestadas tienen el sexo femenino, el 62.5% de las mypes encuestadas no utiliza los procesos administrativos para lograr sus objetivos, el 62.50% de las mypes encuestadas conoce los beneficios de la utilización de la gestión de calidad, el 75% de las mypes encuestadas no desarrollo un planeamiento estratégico, el 75% de las mypes encuestadas desarrollo su estructura orgánica, el 100% de las mypes encuestadas practican los valores en su empresa, el 37.5% de las mypes encuestadas realiza evaluaciones de los procesos administrativos y de gestión de calidad en su empresa, finalmente las mypes del sector comercial, artículos de limpieza utilizan una gestión de calidad deficiente y una ineficiente proceso administrativo.

Palabras claves: gestión de calidad, procesos administrativos, mypes

ABSTRACT

The objective of the research is to explain the characteristics of quality management, through the diagnosis of the effectiveness of administrative processes in the mypes of the commercial sector, cleaning articles, 2019, the research methodology is characterized by being quantitative and of descriptive level, with design of non-experimental, transversal and descriptive research that allowed to know in detail the quality management and the efficiency of the administrative processes. With the application of the survey technique and a questionnaire of 22 questions, with a population of 8 micro companies and the sample 100% of the population, 50% of the mypes surveyed are 45 to 64 years old, that 62.50% of the mypes surveyed have the female sex, 62.5% of the mypes surveyed do not use the administrative processes to achieve their objectives, 62.50% of the mypes surveyed know the benefits of using quality management, 75% of the mypes surveyed did not develop a strategic planning, 75% of the surveyed mypes developed their organizational structure, 100% of the surveyed mypes practiced the values in their company, 37.5% of the surveyed mypes performed evaluations of administrative and management processes Quality in your company, finally the mypes of the commercial sector, cleaning supplies use poor quality management and an inefficient administrative process.

Keywords: quality management, administrative processes, mypes

ÍNDICE GENERAL

TITULO	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLA.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planeamiento del problema	2
1.1.1. Caracterización de problema.....	2
1.1.2. Enunciado de 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
1.3.1. Justificación teórica	4
1.3.2. Justificación metodológica	4
1.3.3. Justificación práctica.....	5
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	6

2.1.2.	Antecedentes nacionales	8
2.1.3.	Antecedentes regionales	11
2.1.4.	Antecedentes locales	15
2.2.	Bases teóricas de la investigación.....	17
2.2.1.	Procesos administrativos.....	17
2.2.2.	Planeación estratégica	18
2.2.3.	Organización	19
2.2.4.	Dirección.....	20
2.2.5.	Control	24
2.2.6.	Gestión de calidad	26
2.3.	Marco conceptual	28
2.3.1.	Artículos de limpieza	28
2.3.2.	Mypes	28
2.3.3.	Glosario de términos.....	29
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS		30
3.1.	Hipótesis general	30
3.2.	Hipótesis Específicas	30
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		31
4.1.	Diseño de la investigación.....	31
4.1.1.	Tipo de investigación	31
4.1.2.	Nivel de investigación	31
4.2.	Población y muestra.....	32
4.2.1.	Población.....	32
4.2.2.	Muestra	32

4.3.	Definición y operacionalización de variables.....	33
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.4.1.	Técnica	35
4.4.2.	Instrumento	35
4.5.	Plan de análisis	35
4.6.	Matriz de consistencia.....	36
4.7.	Principios éticos.....	39
4.7.1.	Protección a la persona.....	39
4.7.2.	Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad	39
4.7.3.	Libre participación y derecho a ser informado.....	39
4.7.4.	Beneficencia no maleficencia	39
4.7.5.	Justicia	39
4.7.6.	Integridad científica.....	40
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....		41
5.1.	Resultado.....	41
A.	Generales.....	41
B.	Gestión de calidad	45
C.	Procesos administrativos	50
5.2.	Análisis de resultado	63
5.3.	Propuesta de mejora	65
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		67
6.1.	Conclusiones	67
6.2.	Recomendaciones	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		69

ANEXOS.....	74
1. Cronograma	74
2. Presupuesto.....	75
3. Encuesta.....	76
4. Fotografías tomadas en el centro de la investigación	79

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 03: ¿Qué edad tiene el entrevistado?	41
Tabla 04: ¿Sexo del entrevistado?	42
Tabla 05: ¿Nivel educativo del entrevistado?.....	43
Tabla 06: ¿Cómo define su cargo el entrevistado?	44
Tabla 07: ¿Conoce los beneficios de la utilización de la gestión de calidad?	45
Tabla 08: ¿Tiene un enfoque a la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos?	46
Tabla 09: ¿Cree que conocer las características de los procesos administrativos ayude a tener una gestión de calidad?	47
Tabla 10: ¿Realiza fortalecimiento en el trabajo de equipo?.....	48
Tabla 11: ¿Practican los valores en su empresa?	49
Tabla 12: ¿Utiliza los procesos administrativos para lograr sus objetivos?	50
Tabla 13: ¿Desarrolló un planeamiento estratégico?.....	51
Tabla 14: ¿Direcciona a su empresa al cumplimiento de los objetivos?	52
Tabla 15: ¿Desarrolló su visión y misión?	53
Tabla 16: ¿Definió su organigrama?.....	54
Tabla 17: ¿Su empresa tiene definido los objetivos?.....	55
Tabla 18: ¿Desarrolló su estructura orgánica?.....	56
Tabla 19: ¿Su empresa tiene definido su manual de operaciones y funciones?	57
Tabla 20: ¿Tiene establecido las áreas de trabajo?	58
Tabla 21: ¿Realiza algún tipo de motivación en su empresa para sus trabajadores?	59
Tabla 22: ¿Su empresa direcciona el liderazgo eficiente?.....	60
Tabla 23: ¿Realiza evaluaciones de los procesos administrativos y de gestión de calidad en su empresa?	61
Tabla 24: ¿Tiene algún sistema de control?	62
Tabla 25: Cronograma	74
Tabla 26: Presupuesto.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 02: ¿Qué edad tiene el entrevistado?	41
Ilustración 03: ¿Sexo del entrevistado?	42
Ilustración 04: ¿Nivel educativo del entrevistado?	43
Ilustración 05: ¿Cómo define su cargo el entrevistado?	44
Ilustración 06: ¿Conoce los beneficios de la utilización de la gestión de calidad?:	45
Ilustración 07: ¿Tiene un enfoque a la gestión de calidad y la eficacia de los proceso administrativos?	46
Ilustración 08: ¿Cree que conocer las características de los procesos administrativos ayude a tener una gestión de calidad?	47
Ilustración 09: ¿Realiza fortalecimiento en el trabajo de equipo?	48
Ilustración 10: ¿Practican los valores en su empresa?	49
Ilustración 11: ¿Utiliza los procesos administrativos para lograr sus objetivos?	50
Ilustración 12: ¿Desarrolló un planeamiento estratégico?	51
Ilustración 13: ¿Direcciona a su empresa al cumplimiento de los objetivos?	52
Ilustración 14: ¿Desarrolló su visión y misión?	53
Ilustración 15: ¿Definió su organigrama?:	54
Ilustración 16: ¿Su empresa tiene definido los objetivos?	55
Ilustración 17: ¿Desarrollo su estructura orgánica?	56
Ilustración 18: ¿Su empresa tiene definido su manual de operaciones y funciones?	57
Ilustración 19: ¿Tiene establecido las áreas de trabajo?	58
Ilustración 20: ¿Realiza algún tipo de motivación en su empresa para sus trabajadores?	59
Ilustración 21: ¿Su empresa direcciona el liderazgo eficiente?	60
Ilustración 22: ¿Realiza evaluaciones de los procesos administrativos y de gestión de calidad en su empresa?	61
Ilustración 23: ¿Tiene algún sistema de control?	62

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Informe final de investigación del sector comercial, artículos de limpieza, se desarrolló dentro del territorio peruano, región Ucayali, provincia de Coronel Portillo y distrito de Callería, el cual tiene una gran demanda nacional, regional y local, se realizará estudios de los procesos administrativos de las mypes del rubro artículos de limpieza e identificará la gestión de calidad que aplican.

Dentro de las características del problema se observará que en la actualidad las mypes no utilizan los procesos administrativos para llegar a sus objetivos con una gestión de calidad adecuada.

Los objetivos específicos y objetivos generales se desarrollaran de la identificación de las variables y dimensiones del presente proyecto, el enunciado del problema se elaborará con la identificación de la caracterización de los problemas y los objetivos. Los antecedentes se desarrollan dentro del ámbito internacional, nacional, regional y local para que se pueda realizar el cruce de resultados y análisis de resultado.

Se observará un bases teóricas enmarcas en la planeación, organización, dirección, control y otro relacionado en la gestión de calidad, donde se desarrollará cada uno de los sub temas relacionados, para llegar a la identificación de los resultados.

Se utilizará una metodología enfocada a una investigación descriptiva, cualitativa – cuantitativa y transversal, el cual será no experimental, donde se tendrá una población y una muestra.

Finalmente el informe final de investigación se justifica por que servirá para investigaciones y su desarrollo dentro de la sociedad de Callería.

1.1. Planeamiento del problema

De acuerdo a la información de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT indica que las mypes del sector comercial, rubro artículos de limpieza están siendo afectadas con el crecimiento económico y la exigencia de los demandantes, una mala gestión y un deficiente procesos administrativos están afectando al consumo de los productos, los consumidores exigen productos de calidad que tengan todos los estándares y que puedan cubrir sus necesidades.

En las mypes del sector comercial, articulo de limpieza se enfrenta a un deficiente proceso administrativo debido a la mala utilización de la planificación, organización, control y dirección lo que trae consigo dificultades en los cumplimientos de objetivos, el ingreso a los nuevos mercados y por ultimo enfrentarse al crecimiento económico y social; para desarrollar una gestión de calidad, se tiene que enfocar en cada uno de los procesos administrativos realizando actividades eficientes en la planificación con visiones, objetivos fijos y sobre todo estableciendo políticas dentro de la institución, con una organización funcional y una buena dirección, por ultimo tendrían que llevar un control eficiente que les ayude a revisar los avances y los objetivos obtenidos.

1.1.1. Caracterización de problema

Las mypes del rubro artículos de limpieza están ubicadas dentro del distrito de Callería, con una alta demanda por las amas de casa, entidades públicas y privadas por el aseo diario que realizan. Con el crecimiento económico dentro de la región el distrito de Callería la oferta y la demanda se está incrementando en bienes y servicios.

Se observa que en la actualidad que las mypes de sector comercial, artículo de limpieza desconocen los procedimientos para utilizar eficientemente los procesos administrativos y una gestión de calidad.

Los procesos administrativos no está siendo direccionado para lograr sus objetivos, la organización en las mypes está limitada y la dirección no se enfoca a un crecimiento organizacional.

1.1.2. Enunciado de problema

Se determinó en la caracterización del problema de investigación para llegar al siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad para lograr la eficacia de los procesos administrativos?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

- Explicar las características de la gestión de calidad, a través del diagnóstico de la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar las características del planeamiento estratégico, a través del diagnóstico de la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019.

- Investigar las características de la organización, a través del diagnóstico de la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019.
- Explicar las características del direccionamiento, a través del diagnóstico de la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019.
- Explicar las características del control, a través del diagnóstico de la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Se describirá cada uno de las variables y dimensiones de la investigación, es decir que los procesos administrativos como la planeación, organización, dirección control, se tendrá que investigar su funcionamiento en el mundo empresarial para llegar a una gestión de calidad que produzca rentabilidad en las organizaciones.

1.3.2. Justificación metodológica

Para llegar al descubrimiento de las características de las variables y el diagnóstico de la variable se utilizara el método científico, investigando con datos reales, con la utilización del instrumento de la encuesta y haciendo procesos estadísticos para llegar a nuestros objetivos.

1.3.3. Justificación práctica

Determinar el funcionamiento de las empresas con relación a la utilización de los procesos administrativos, aplicando un diagnóstico de la gestión, para poder cumplir sus objetivos y como orientan a la eficiencia y la calidad de servicio.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Orozco, L. & Núñez, A. (2015) en su tesis “Análisis de los procesos Administrativos integrales de la dirección de deporte y recreación del Gobierno Autónomo descentralizado del Guayas y propuesta de mejora” para optar el título en Ingeniería Comercial con Mención en Marketing, su objetivo fue analizar los procesos administrativos integrales de la dirección de deporte y recreación del Gobierno autónomo descentralizado del Guayas para desarrollar una propuesta de mejora en cada uno de sus etapas que permite optimizar con recursos, su metodología de investigación fue descriptiva no experimental transversal, la muestra se determinó en dos aplicaciones una de 9 personas y la otra de 6 personas con un total de 15, llegando a la conclusión: los procesos administrativos en este sector no están siendo bien utilizados para su mejora continua.

Jijón, J. (2014) en su tesis “Propuesta de un modelo de gestión de calidad en servicios, basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo caso: almacén la Rebaja” para optar el título en Ingeniería en Negocios Internacionales, como objetivo tuvo definir un modelo de Gestión de calidad de servicio basado en la norma ISO 9001:2008 para almacén la Barata, su metodología de investigación fue descriptivo – explicativo, su población y muestra fue el 100% del almacenes la Barata, llegando a la conclusión busca el

mejoramiento de su gestión a través de la mejora continua de sus procesos y la satisfacción de los clientes.

Plaza, R. & Guzmán, J. (2018) en su tesis “Diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2015 en la escuela Esteban Cordero Borrero (Fe y Alegría)” para optar el título en Ingeniería en Sistemas de Calidad y Emprendimiento, tuvo como objetivo diseñar un sistema de Gestión de calidad basado en Normas ISO 9001:2015 a partir del diagnóstico operacional de la escuela Esteban Cordero Borrero Fe y Alegría para estandarizar los procesos administrativos y brindar un servicio de calidad a la comunidad, su metodología de investigación es de acción – Exploratoria – descriptivo, la población está representada por los docentes, personal administrativo, personal de servicio y dirección, llegando a la siguiente conclusión que la escuela Esteban Cordero Borrero (Fe y Alegría) no tiene implementado sus procesos administrativos funcionales.

Cañas, J. (2018) en su tesis “Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality service S.A.S” para optar el título de Ingeniero Industrial, tuvo como objetivo estudiar la aplicación de la norma ISO 9001 versión 2015 para diseñar un sistema de gestión de calidad en la empresa Totality service S.A.S., su metodología de investigación fue experimental, su población y muestra es representada por toda las áreas de la empresa, llegando a la conclusión que la empresa Totality service S.A.S no tiene diseñado un sistema de indicadores de calidad y que se sensibilizo a los trabajadores para que logren un trabajo de calidad.

Villarroel, F. (2016) determina en su tesis “Desarrollo de un sistema de gestión

de calidad ISO 9001:2008 para empresas de tecnología y servicios industriales indoamericana” que tiene como objetivos generales: determinar un sistema de gestión de calidad según las normas internacionales ISO 9001:2008 Sistema de gestión de calidad requisitos, para la sección de proyectos de ingeniería de la empresa de tecnología y servicios industriales, indoamericana; su metodología de investigación es experimental descriptiva, en la etapa de investigación se reunió toda información y documentación existente hasta el año 2011. En su conclusión se logró desarrollar un sistema de gestión de calidad según las normas internacionales ISO 9001:2008 sistema de gestión de la calidad – requisitos, para la sección de proyectos de ingeniería de la empresa de tecnología y servicios industriales, indoamericana, con el que se logró disminuir el número de no conformidades encontradas, tanto en la auditoría realizada por Bureau Veritas, como las encontradas en el diagnóstico inicial del presente trabajo. La relación que tiene la investigación es como el desarrollo de los procesos administrativos influyen en el desarrollo de una gestión de calidad y el cumplimiento de los objetivos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Martínez, J. & Silva, K. (2016) en su tesis “Plan Estratégico para mejorar la gestión de la empresa celestial Touch – Chiclayo” para optar el título profesional en Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general: aumentar la rentabilidad del spa celestial Touch – Chiclayo, así mismo buscar posicionamiento en el mercado competitivo, su metodología de investigación es descriptivo – propositiva – no experimental cuantitativo, la población y muestra está integrada por personas que trabajan en el Spa Celestial Touch que son 4 y se llegó a las siguientes conclusiones: la empresa

se encuentra bien internamente en sus procesos, ya que el gerente considera la innovación como factor importante para generar valor en la empresa, tanto en maquinaria, productos, también garantías para sus clientes en caso de que ocurra un daño ante cualquier servicio, se observa que no se puede medir el nivel de satisfacción de los clientes.

Saavedra, T. (2018) determina en su tesis “Caracterización gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías (ciudad Piura) año 2018” para optar el título profesional de Licenciado en Administración, el objetivo general, conocer las características de la gestión de calidad y formalización de las Micro y pequeñas empresas- rubro librerías de la ciudad de Piura, su metodología de investigación fue descriptiva no experimental de nivel cuantitativa, de tipo de muestra no probabilístico por conveniencia, porque permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio, mediante una entrevista y un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen la gestión de calidad y formalización de las Micro y pequeñas empresas rubro librerías. Se encontró que el 65% de los empresarios conocen de las facilidades que existen para formalizarse y el 71% opina que la formalización mejora la productividad y calidad del servicio al estar correctamente formalizados. Llegando a la conclusión que no necesariamente una empresa informal tiene problemas con la calidad de sus productos, pueden existir otros factores que le impiden formalizar la empresa y esto no tendría que estar relacionado con la calidad que brinda en su servicio o en sus productos. Tampoco se podría decir que todas las empresas formales tienen sistemas de gestión, ya que la formalidad no implica que se brinde un servicio o producto de calidad.

Arévalo, P. (2017), en su tesis “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales 2017” para optar el título en licenciado en administración, tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017, su metodología de investigación fue descriptivo correlacional no experimental, con una población y muestra de 27 trabajadores de la municipalidad, llegando a la siguiente conclusión: existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de procesos en el área de infraestructura.

Ríos, K. (2014) en su tesis “Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de Corriren Lima Metropolitano 2012 - 2013” para optar el título profesional de Contados Público, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de proceso en la rentabilidad en las empresas de corriren Lima Metropolitana 2012-2013, su metodología de investigación fue descriptiva – explicativa – aplicativa , la población estuvo comprendida por 6 principales empresas y 1000 personas entre hombres y mujeres, llegando a una muestra de 72 personas utilizando la fórmula de variables cuantitativas, llegando a la conclusión las empresas Corriren de Lima Metropolitano no desarrollar una gestión de calidad adecuada y no cumplen con sus clientes en los diferentes puntos del país.

Rengifo, C. (2016) determina en su tesis titulada “Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016”. para optar el título profesional en Licenciado en Administración, su objetivo general: determinar los

beneficios que traería la gestión de calidad y formalización 17 de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, su metodología de investigación es cuantitativa, la población, estaba conformada por 16 (100%) de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016. Se Concluye que con respecto a que, si aplican gestión de calidad las Mypes en el sector comercio, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, se ha llegado a las siguientes conclusiones: permiten deducir que la edad de los gerentes y/o representantes legales en mayoría en 60% tienen de 30 a 44 años, la mayoría en 93% son del sexo masculino, la mayoría en 67% son mecánicos de profesión u oficio, más de la mitad en 53% tienen estudios básicos, menos de mitad en 47% de talleres están en rubro de 6 a 10 años, la mayoría en 87% de talleres 75 trabajan con capital propio, que la mayoría en 93% de los talleres trabajan de 1 a 5 personas. La relación que tiene la investigación es con la gestión de calidad y su influencia en el desarrollo de las mypes y la eficiencia en los procesos administrativos.

2.1.3. Antecedentes regionales

Panduro, K. (2018) en su tesis “Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018” para optar el título profesional en Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general: identificar el estilo de liderazgo y estimular su práctica como estrategia de dirección en la administración de las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018; su metodología de investigación fue cuantitativa – descriptiva – no experimental; la población y muestra está

integrada por 8 mypes, llegando a las siguientes conclusión: la administración está comprendida por la mejora continua, sin embargo en la práctica no usan herramientas de calidad de gestión como procesos normalizador o técnicas para solución de problemas.

Gaviria, A. (2018) en su tesis “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2017” para optar el título en Licencia en Administración, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2017, su metodología de investigación fue descriptiva – no experimental, su población estuvo determinada por 27 mypes llegando a una muestra por formula de variables de 25 mypes, su conclusiones fueron que existe una alta influencia de la gestión de calidad en la atención al cliente sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de Yarinacocha.

Lázaro, C. (2017), en su tesis “Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017” para optar el título profesional de Licenciado en Administración, concluye sobre la gestión de calidad, que todas las Mypes encuestadas comercializan productos fabricados mediante proceso estandarizado de producción, la mayoría de los encuestados no conoce las normas ISO de certificación de calidad, han implementado el servicio de pre y posventa con la ayuda de las redes sociales, capacitó al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente en el año 2013, actualizan modelos del producto, según gustos y preferencias del cliente, usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto, la mitad de los encuestados

evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto, llegando a la conclusión: los resultados son obtenidos de una encuesta realizada a los empresarios de Trujillo, respecto al rubro estudiado en esta tesis, Cieza nos indica que la mayoría de los empresarios encuestados desconoce sobre la norma ISO, las cuales se implementan en diferentes tipos de empresas para mejorar la calidad y aumentar la clientela. Existen diferentes normas ISO, para cada tipo de empresa dependiendo del sector en el que encuentre, como servicios, comercialización, industriales y otros, los cuales tienen reglas especiales para implementar.

Rodríguez, J., Saldaña, T., Tunque, F. & Vela, J. (2017) en su tesis “Planeamiento estratégico de la provincia de Coronel Portillo”. para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general: para el año 2027 se incrementará en 100% la producción de Paiche en el río Ucayali, su metodología de investigación descriptiva, población la región de Ucayali, Loreto y San Martín, llegando a la conclusión que el PEI (plan estratégico institucional) es importante para obtener la visión, la misión, los valores, código de ética, los intereses organizacionales y, a partir del análisis del entorno interno y externo, se planteen los objetivos de corto plazo para alcanzar los objetivos de largo plazo y finalmente establecer estrategias que nos permitan alcanzar los objetivos planteados, llegando a la conclusión que considerando el paisaje con el que cuenta la provincia, es importante desarrollar un circuito turístico fluvial y terrestre, de forma que se fomente el turismo ecológico en coordinación con las empresas de turismo y, a partir de ello, se creen programas de turismo de aventura para la selva, incrementando el número de arribo de turistas por mes de 148 personas a 444 personas y

posicionando a la provincia dentro de los tres destinos turísticos preferidos por los visitantes en la selva peruana. La promoción para el año 2027 de la construcción y puesta en marcha de cinco hoteles de turistas, 10 restaurantes de 4 tenedores y el desarrollo de 10 circuitos turísticos en la selva, impulsará el desarrollo turístico de la provincia y será un motor de la economía de la región. Se debe fomentar un contexto que favorezca la atractividad para la inversión turística. A la par, se debe complementar el desarrollo turístico en infraestructura con la capacitación a la población, para así poder atender la futura demanda de profesionales vinculados a la actividad turística. De esta manera se desarrollará un círculo virtuoso de inversión y desarrollo humano en la provincia. Establecer concesiones forestales permitirá extender los suelos para el uso agrícola y, junto con el desarrollo de infraestructura, generará la exportación de productos con certificación internacional de calidad. La relación que tiene la investigación es con la gestión de calidad y su influencia en el desarrollo de las mypes y la eficiencia en los procesos administrativos.

Diestra, R. & Torres, A. (2017) en su tesis “Administración por objetivos (APO), Como instrumento de gestión organizacional en la empresa Exotic Chocolatier S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodo 2014” para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general: determinar la relación de la administración por objetivos y la gestión organizacional en la empresa Exotic Chocolatier S.A.C., su metodología de investigación fue de tipo descriptivo – no experimental – transversal, su población y muestra fue todas las áreas de la empresa, llegando a las conclusiones que en cuanto a la evaluación de la administración por objetivos que emplea la empresa Exotic Chocolatier S.A.C., en su dimensión de definición y planificación, se encuentra en un

nivel bueno con un 50%, mientras que en su dimensión de monitoreo y comunicación, la empresa se sitúa en un nivel bueno y regular con un 40%, y en su dimensión de retroalimentación la empresa se sitúa con un nivel regular con un 60%. Al momento de evaluar la gestión organizacional de la empresa Exotic Chocolatier S.A.C., vemos que en sus dimensiones de enfoque contemporáneo y en su administración del siglo XXI, ambos presentan que se encuentran en un nivel bueno. Para determinar la relación de ambas variables se ha realizado un análisis de Pearson debido a que su escala de medición de ambas variables son ordinales, y por lo tanto se da cumplimiento con la hipótesis alterna planteada, donde podemos observar que el nivel de significancia tiene un valor de 0.000, y esto es menor a 0.05, y existe una correlación directa porque el valor de la correlación de Pearson es de 0.648, se aproxima más a uno, y esto nos indica que mientras mejor se maneje la administración por objetivos en la empresa Exotic Chocolatier S.A.C., mejor será la gestión organizacional en la empresa. La relación que tiene la investigación es con la gestión de calidad y su influencia en el desarrollo de las mypes y la eficiencia en los procesos administrativos.

2.1.4. Antecedentes locales

Barbarán, A. (2019), en su tesis “Gestión de Calidad y eficacia de los Procesos Administrativos en las mypes del sector Servicios, rubro Catering en el Distrito de Callería, año 2019” para optar el título en licenciado en administración, su objetivo fue identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, su metodología de investigación fue mixta – no experimental, su

población estaba conformada 7 micro empresas y la muestra fue el 100%, llegando a la conclusión: las mypes de este sector no cuentan con procesos administrativos adecuados.

Salirrosas, R. (2019), en su tesis “Gestión de Calidad y eficacia de los Procesos Administrativos en las mypes del sector Comercial, rubro tiendas de ventas de calzados para damas en el Distrito de Callería, año 2019” para optar el título en licenciado en administración, tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos en las mypes, su metodología de investigación fue transversal, no experimental, su población estaba representada por 71 mypes y se tomó una muestra de 15 mypes por criterio, llegando a la conclusión: las mypes de este sector no utilizan los procesos administrativos eficazmente.

Machoa, D & Picón, D. (2017) en su tesis “La gestión y la calidad de servicio del departamento de medicina general del Hospital II Es salud - Pucallpa - 2016” para optar el título profesional de Licenciado en Administración con objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión y la calidad de servicio del departamento de medicina general del Hospital II Es salud – Pucallpa, 2016, su metodología de investigación fue descriptiva, no experimental transversal, con una población y muestra del 100% de los trabajadores, llegando a la conclusión: existe una relación en la gestión y la calidad de los servicios en el departamento de medicina general del Hospital II Es salud.

Maciel, J., Martín, J., & Vela, C. (2018) en su tesis “Relación de gestión administrativa y gestión de abastecimiento en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, 2017” para optar el título profesional de Contador Público, con su objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y gestión de abastecimiento de la Corte

Superior de Justicia de Ucayali, 2017, su metodología de investigación descriptivo – no experimental, su población está representada por 424 trabajadores obteniendo una muestra de 62 trabajadores con la fórmula que aplicaron, llegaron a la siguiente conclusión existe una relación moderna entre la gestión administrativa y la gestión de abastecimiento en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Procesos administrativos

Según **Cano, C. (2017)** en su libro “La Administrativa y el proceso administrativo” es la gestión de la administración, orientada al cumplimiento de la misión y el logro de los objetivos, a través del uso razonable de los recursos.

En la historia se observa una administración primitiva, así como todos los avances y procesos para llegar a una buena toma de decisiones, con las investigaciones relacionadas al funcionamiento, manejo y desarrollo de una empresa y organización.

2.1.1.1. Importancia de la planeación

Según **Torres, Z. (2014)** en su libro “Administración estratégica” es el proceso administrativo que ayuda en la prevención, adelantarse a acontecimientos inciertos ayuda a cumplir los objetivos, por las cuales las empresas tienen que visionar ciertas acciones que pueden suceder en el proceso de desarrollo para tomar decisiones acorde a la circunstancia.

Para lograr tener una buena planeación se tiene tener las informaciones necesarias y

la experiencia para visualizar futuros acontecimientos, siempre teniendo en cuenta la utilización de algunos parámetros como la visión, misión, políticas y objetivos.

2.2.2. Planeación estratégica

Cano, C. (2017) define la importancia de la planeación como la importancia general dentro de las organizaciones, por que ayuda a la toma de decisiones y a prevenir acontecimientos que no favorecen al crecimiento de la empresa, teniendo lineamientos y secuencias para ayudar a tener una visión de las consecuencias futuras.

Desarrolla acciones que se deben tomar durante el proceso que se utiliza para lograr los objetivos, estructurando actividades dentro de la organización direccionando los esfuerzos hacia una misma meta.

2.1.1.1.Importancia de la planeación

Según **Cano P. (2017)** en los tiempos donde la información, la tecnología y las tendencias, son dinámicas y cambiantes, es muy difícil predecir cuales serían los acontecimientos que sucederían en el futuro, lo cual la planeación trata de prevenir cualquier imprevisto o acontecimiento para dar un plan de mejora o un plan de acción, anticipando el futuro y poder lograr los objetivos planteados.

Algunos de las importancias del planeamiento se puede decir lo siguiente:

- Se puede planear cómo manejar mejor los recursos con eficiencias y eficacia.
- Se puede planificar las decisiones que tiene que tomar las organizaciones como una ruta para alcanzar los objetivos.
- Se planea reducir las dudas o incertidumbres para la toma de decisiones cuando se quiere conseguir un objetivo.

- Se planea como controlar las variables inesperadas durante las etapas para conseguir los objetivos planeados.
- Se planea las políticas internas y los lineamientos para lograr los objetivos planteados.

2.2.3. Organización

Según es la gráfica donde se ubican todas las escalas de la empresa como son departamentos, gerencias, áreas y sub áreas, los niveles jerárquicos y funcionales, los límites del área de autoridad y las responsabilidades de cada agente de la empresa (**Cano, 2017**).

a. Elementos de la Organización

Robbins y Coulter, definen como elementos de organización:

- **Especialización del trabajo:** Consiste en dividir las actividades laborales en tareas separadas. Cada empleado se especializa en hacer una parte de una actividad en lugar de hacerla toda, para aumentar los resultados. También se le conoce como división del trabajo.
- **Departmentalización:** Es la forma en que se agrupan los puestos.
- **Cadena de mando:** Es la línea de autoridad que se extiende de los niveles más altos de la organización hacia los más bajos, lo cual especifica quién le reporta a quién.
- **Tramo de Control:** Determinar el tramo de control es importante debido a que, en gran medida, éste determina el número de niveles y gerentes de una organización; una consideración importante sobre qué tan eficiente será una empresa.

- **Centralización y Descentralización:** La centralización es el grado en que la toma de decisiones se da en los niveles superiores de la organización. Por otra parte, cuanto más información proporcionan los empleados de niveles inferiores o de hecho tomen decisiones, más descentralizada está.
- **Formalización:** Se refiere a qué tan estandarizados están los trabajos de una organización y hasta qué grado las reglas y procedimientos guían el comportamiento de los empleados.
- Existen instrumentos de gestión que brindan un mayor grado formalización a una organización, siendo estos: ROF (Reglamento de Organización y Funciones), MOF (Manual de Organización y Funciones), CAP (Cuadro de Asignación de Personal), RIT (Reglamento Interno de Trabajo) y Estatuto de la Organización.

2.2.4. Dirección

Según Córdova L. (2015) en su libro “Procesos Administrativos” se entiende por dirección como el camino a cumplir los objetivos, la dirección es la parte más compleja de los procesos administrativos porque se tiene que trabajar con el factor persona y cada persona es un ser complejo para el mundo, entonces se puede llegar a la conclusión que la dirección es el liderazgo que encamina a cada persona dentro de la organización a cumplir sus objetivo enfocándose en el entorno interno de las organizaciones, utilizando diferentes estrategias, desarrollando programas de motivación, utilizando cualquier estrategias para cumplir los objetivos.

2.2.4.1. Direccionamiento

Según Córdova L. (2015) en su libro “Procesos Administrativos” es el elemento importante del direccionamiento o liderazgo empresarial, la cual se puede definir como la elección correcta entre varias alternativas, con la finalidad de llegar a un objetivo concreto y deseado, en la administración se le conoce como planeación.

2.2.4.2. Función de la dirección y cambio en las organizaciones

Según Cano, C. (2017) es influir en las personas para la integración a la organización y puedan ser proactivos para lograr la competitividad.

En la actualidad los entornos organizacionales y empresariales sufren cambios constantes, el estrés de competitividad aumenta, lo cual la dirección de las empresas tiene que tener ciertos perfiles o requisitos para poder afrontar estos cambios constantes, así lograr que las personas sean más proactivas, es decir adaptarse a los cambios.

2.2.4.3. Motivación en la organización

Según Córdova L. (2017) el recurso humano en las empresas u organización en los últimos tiempos fue tomando mucha importancia, anteriormente sus términos fueron cambiando como mano de obra, recursos humanos y actualmente se habla de personas, motivación, creatividad, etc. Por qué los empleados son factores claves para éxito de las empresas.

Debido a la importancia que ha tomado la motivación en las empresas que ha llevado a cabo diversos estudios más efectivos que debe ser utilizado en los empleados.

Muchos podrían comprender que uno de los motivadores es el dinero, lo cual es algo totalmente erróneo ya que la mayoría de los empleados no son abandonados por cuestiones salariales, sino más bien por razones y/o situaciones que creen un ambiente de trabajo poco agradable.

b. Teoría de la motivación en la organización

Es el impulso que motiva a una persona a elegir y realizar una acción que se presenta en una determinada situación.

En la empresa se tiene que comprender los recursos humanos porque, son importantes conocer las causas de las conductas.

La motivación son los factores capaces de mantener, dirigir y provocan la conducta hacia una acción u objetivo.

Se pueden clasificar en los siguientes:

- Teoría de contenido: son todas las teorías que pueden modificar a las personas.
- Teoría de proceso: son todas las teorías que estudia las formas o procesos en que las personas llegan a la motivación.

2.2.4.4. Liderazgo en las organizaciones

Según Flores, S. (2015) el liderazgo forma parte de los más importantes factores centrales para el logro de las metas que se deduce alcanzar en las organizaciones, es por ello necesario que se conozcan las habilidades que son imprescindible para el buen desempeño laboral.

La Dirección de grupos de personas dentro de una organización es una responsabilidad bastante compleja, y esto requiere específicamente de un constante análisis y herramientas que son necesarias para que sea facilitada otras labores que forman parte de una sociedad cambiante.

Un equipo de trabajo organizado y coordinado, con carácter de unidad puede enfrentarse exitosamente al buen desempeño de sus funciones, por lo que es importante el clima de trabajo, lo que se determina satisfactoriamente por las personas que lo integren.

a. Tipos de líderes por su influencia en sus seguidores

Cada una de las definiciones hace énfasis en algunos de los elementos que conforman el concepto de liderazgo, estos son: convencimiento, desarrollo, habilidad, unión de grupo, motivación de grupo, comunicación, capacidad, proceso, guía, influencia, objetivos, y división de trabajo en la organización. Asimismo, se afirma que la organización es donde el liderazgo aplica los elementos, y reconoce al hombre a partir del conocimiento sus comportamientos, habilidades e interacciones con los otros hombres y con su escenario, con la finalidad de lograr la visión, la meta u objetivo en la organización.

b. Teoría generales sobre liderazgos en las organizaciones

Teorías que sustentan la relación líderes-seguidores

En el campo gerencial, presenta esta influencia líder - seguidor en su teoría, en la cual describió dos formas de dirección a los cuales denominó teoría X y teoría Y. El autor parte del supuesto que un estilo de dirección genera un estilo de comportamiento en los subordinados.

c. Inteligencia emocional en el liderazgo

La inteligencia de las emociones demuestra que tiene un buen control de las habilidades del líder que tiene control de sí mismo, se puede automotivar, siente empatía y cuenta con muchas destrezas.

Según Flores, S. (2015) el liderazgo se manifiesta mejor en aquellas personas que tienen un alto grado de inteligencia emocional. Dado que tener control de sus emociones ayuda a que sus habilidades como líder sean la mejor, esto implican que inspiren aquellos que están a su alrededor.

Las emociones y humor que tenga los líderes afectan a los que están a su alrededor, los líderes autorregulan y se autocontrolan para cumplir su papel. Los líderes con alto nivel de inteligencia emocional, tienen la destreza de controlar sus emociones y actuar de la mejor manera.

2.2.5. Control

Según Flores, S. (2015) en su tesis “Proceso Administrativo y gestión empresarial” el control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento y un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

Cuando hablamos de la labor administrativa, se nos hace obligatorio tocar el tema del control. El control es una función administrativa, es decir es una labor gerencial básica, que puede ser considerada como una de las más importantes para una óptima labor gerencial.

2.2.5.1. Enfoque sobre el control administrativo

Según Flores, S. (2015) son tres pasos separados y diferentes, es muy importante que la planificación anteceda al control debido a que en una planeación, se establecen los estándares para el trabajo en un proyecto y el control se hace dependiendo de unos estándares de rendimiento anteriormente especificadas por la empresa.

Estos tres pasos son:

- **Medición:** se necesita tener información sobre el proyecto para determinar el rendimiento real. Los gerentes usan con frecuencia cuatro fuentes ordinarias de información para medir el rendimiento real.

Estos son: la observación personal, los informes estadísticos, los informes verbales y los informes escritos. El método de observación personal provee información que no se ha filtrado por los demás, lo malo de la observación personal es que puede ser muy subjetiva y no todo gerente pueda serlo. Los informes estadísticos pueden hacerse por medio de computadores, de gráficas, de barras,...etc., lo malo de los informes estadísticos es que dan una información limitada. Los informes verbales como conferencias, reuniones, diálogos o llamadas telefónicas, lo malo es que esto no se puede documentar aunque ahora la tecnología lo puede llegar a lograr. Los informes escritos se hacen a mano o escribiendo a computador, son lentos y más formales.

- **Comparación:** se trata principalmente de comparar el grado de variación entre el rendimiento real y estándar. Si el grado de variación es demasiado alto, el gerente tiene la obligación de buscar la forma para que el rendimiento que se está dando,

llegue a ser parecido o igual al rendimiento deseado y estandarizado.

- **Acción Administrativa:** la tercera y última etapa del proceso de control es poner en marcha una acción administrativa. Cuando el gerente vea que tiene que tomar una acción, puede hacer tres cosas: no hacer nada, corregir el rendimiento real o revisar los estándares. Si la acción es revisar estándares, toca buscar unos estándares más realistas que los anteriores para que puedan ser conseguidos los objetivos esperados.

2.2.5.2. Elementos básicos del proceso de control administrativo

- a. Claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales
- b. Establecimiento de Estrategias
- c. Medición de resultados
- d. Comparación de los resultados con los estándares
- e. Evaluación de resultados y toma de decisiones
- f. Retroalimentación y reinicio del proceso de control

2.2.6. Gestión de calidad

Según **Evans, J. (2015)** la definición de calidad evoluciona mientras se va desarrollando la competitividad entre las organizaciones, eso quiere decir que va evolucionando mientras la profesión de calidad crece. Tan importante es la calidad ya que se desarrolla en cada parte de la organización y se puede decir que se define de 6 perspectivas diferentes: producto, usuario, valor, manufactura, cliente y trascendente.

2.2.6.1. Enfoque al cliente

Según Tarí, J. (2014) las organizaciones dependen de sus clientes, deben entender las necesidades actuales y futuras, deben saber cuáles son sus preferencias y cuáles son sus expectativas. La organización tiene un enfoque hacia los clientes, cuando los empleados conocen a sus clientes internos y externos, se puede deducir cuales son las necesidades que se tiene que satisfacer.

2.2.6.2. Gestión de calidad total

Según Aenor, (2015) es una estrategia desarrollada por las industrias japonesas conocida como círculos de Deming. Está orientada a crear una conciencia de calidad en cada proceso de la organización y ser implementada en todos los sectores. Su denominación total es por que concierne a todas las áreas de la organización y las personas que trabajan dentro de ella.

Principios fundamentales de la calidad total

La calidad total es la recopilación de las mejores prácticas en la gestión de calidad.

A estos se les atribuye 8 principios de calidad total:

1. Orientación hacia los resultados.
2. Orientación al cliente.
3. Liderazgo y coherencia en los objetivos.
4. Gestión por procesos y hechos.
5. Desarrollo e implicación de las personas.
6. Aprendizaje, motivación y mejora continua.
7. Desarrollo de alianzas.

8. Responsabilidad social.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Artículos de limpieza

Son materiales que se usan para la limpieza en el interior y exteriores de las casas, oficinas con la finalidad de contribuir a la higiene, desinfección y cuidado, existe materiales o artículos de limpieza de diferentes formas, componentes activos.

Se puede decir que son aquellos artículos que ayudan a eliminar la suciedad, dentro de ellos están el detergente, el lavavajilla, el amoníaco y el jabón; los utensilios de limpieza por otra parte son las herramientas y utensilios que ayudan a limpiar las superficies entre ellos están las escobas, esponja, cepillos entre otros.

2.3.2. Mypes

Según **Yamakawa, P.; Del Castillo, C.; Baldeón, J. y otros, (2014)** la micro y pequeña Empresa es 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.

Según **Bárcena, A.; Prado, A.; Cemolli, M. & Perez, R. (2016)** las pymes en la unión europea desarrolla la economía y se incrementa exponencialmente, haciendo el crecimiento de empleo en América Latina y Europa. Actualmente en el Perú se desarrolla bajo política de estado con la formalización y promoción de las mypes.

2.3.3. Glosario de términos

- **Procesos administrativos:** Lineamientos administrativos que se desarrollan para cumplir los objetivos dentro de las organizaciones.
- **Planeación:** Es el proceso administrativo que se encarga de desarrollar los diagnósticos de los posibles sucesos para llegar a los objetivos y poder tomar la decisión correcta.
- **Organización:** Es la estructura o división de las responsabilidades o jerarquización del personal que laboran dentro de la organización.
- **Dirección:** Es el encaminamiento o liderazgo para dirigir a personas al cumplimiento de objetivos.
- **Control:** Es el desarrollo de sistemas de evaluación para poder medir el desempeño o cumplimientos de objetivo y metas.
- **Mypes:** Órgano empresarial que desarrolla actividades dentro de un territorio, con responsabilidades y función económicas limitadas.
- **Gestión:** Es la acción para cumplir un mandato y teniendo visión al cumplimiento de los objetivos.
- **Calidad:** Son estándares que se deben cumplir para llegar a la excelencia o ser reconocido por tener cero fallas en sus procesos.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

Es la suposición que tiene base en lo que podría acontecer, el cual da proceso al pensamiento de investigar y desarrollar ciertos lineamientos para llegar a un resultado.

3.1. Hipótesis general

- Las características de los procesos administrativos producen efecto en la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019.

3.2. Hipótesis Específicas

- Las características de la planeación estratégica, produce efecto en la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019.
- Las características de la organización, producen efectos en la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019.
- Las características del direccionamiento, produce efecto en la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019.
- Las características del control, produce efecto en la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de la investigación

No se manipulo las variables y solo se observó para la recolección de datos es de tipo no experimenta.

Transversal porque se hizo un diagnóstico de la relación de las dos variables.

M → O

Nota:

M → es la muestra

O → las variables que se observan, procesos administrativos y gestión de calidad.

- **No experimental:** Se observó las variables, sin manipularlas.
- **Descriptiva:** Se puntualizó en las características de la población que se investigó.
- **Transversal:** Se realizó un diagnóstico del comportamiento de las variables en un determinado tiempo.

4.1.1. Tipo de investigación

Es la determinación del método que se utilizó para la recolección de información, siempre teniendo un lineamiento al método científico, por ello esta investigación es de tipo cuantitativo.

4.1.2. Nivel de investigación

Descriptiva, ya que existen variables que se desarrolló sus caracterizaciones y diagnóstico para determinar su relación.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Es el conjunto o la totalidad de los elementos que se quiere investigar, es decir estará constituida por 8 mypes del sector comercial, artículos de limpieza, para la determinación de la población acudimos a algunas fuentes como las municipalidades, La Superintendencia Nacional De Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT y Ministerios.

4.2.2. Muestra

Es una parte de la población que se utilizara para el estudio de la investigación para ello se utiliza una fórmula matemática.

Se determinó la utilización del 100% de la población de las empresas que desarrollen actividad comercial en artículos de limpieza, ya que la muestra con el resultado de la formula matemático con margen de error, nivel de confiabilidad y heterogeneidad.

N°	Nombre o Razón social	Dirección
1	PlastiCentro Gonzales	Jr. 7 de junio N° 464
2	Casa de la limpieza	Jr. Tarapacá N° 1028
3	Maranatha	Jr. 7 de junio N° 493
4	Servicios generales Rodrigo	Jr. 7 de junio N° 466
5	Distribuidora Michel	Av. Maya de Brito N° 200
6	Química y limpiadores Génesis	Plong. 7 de junio N° 177
7	JLV bienes y servicios	Plong. 7 de junio N° 179
8	Representaciones GEEM	Jr. 7 de junio N° 798

Fuente: Amayo Gonzales Julio Abel

4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 01: Definición de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión de calidad	Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F. (2017) Es la acción dentro de la organización para tener una mejora continua, utilizando un enfoque de eficiencia y eficacia, llegando al objetivo con cero fallas.	Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F. (2017) Es la acción de la utilización de las herramientas de gestión para lograr los objetivos óptimos en los procesos de producción.	Calidad Total	Herramientas de Calidad.	¿Tiene algún sistema de evaluación de calidad?	Nominal
			Mejora continua	Estandarización	¿Conoce cuáles son los procesos de estandarización?	Nominal
			Plan de calidad	Visión, Misión, valores y objetivos	¿Practica los valores en su empresa?	
Procesos administrativos	Flores, S. (2015) Son proceso que se desarrollan dentro de una	Flores, S. (2015) Son los procesos que dan los lineamientos	Planeación	Planeamiento estratégico	¿Elaboro su planeación estratégica dentro de su empresa?	Nominal

	organización para aprovechar los recursos eficientemente y lograr los objetivos satisfactoriamente.	administrativos para alcázar los objetivos y alcanzar la calidad de la gestión.	Organización	Organigrama funcional	¿Elaboro su organigrama en su empresa?	Nominal
			Dirección	Direccionamiento	¿Desarrollo algún tipo de direccionamiento al cumplimiento de objetivos?	Nominal
			Control	Evaluaciones	¿Tiene un sistema de control?	

Fuente: Amayo Gonzales Julio Abel

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

La técnica es la encuesta, entrevistando y observando a las mypes para la recolección de datos que servirán para encontrar la relación y características de las variables.

4.4.2. Instrumento

Documento estructurado con preguntas que la obtención de datos en relación a las variables y dimensiones para encontrar su relación y características en las mypes.

4.5. Plan de análisis

Cuando se tenga la información recolectada por el documento estructurado con preguntas, se procederá a ingresar a una base de datos Excel para su formulación y diagnóstico.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 02: Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA				
							Tipo	Población			
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza – Callería, 2019	Formulación	General	General	GESTIÓN DE CALIDAD	Herramientas de Calidad	Visión, misión	Cuantitativa	Determinada por la fuente de información que son 8 mypes.			
	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad para lograr la eficacia de los procesos administrativos?	<ul style="list-style-type: none"> Explicar las características de la gestión de calidad, a través del diagnóstico de la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> Las características de los procesos administrativos producen efecto en la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019. 						Calidad en los Procesos de producción	Calidad total	Nivel
								Descriptiva			Por conveniencia de la investigación se utilizó el

						100% de la población.	
	Específicas	Específicas				Diseño	Técnica
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las características del planeamiento estratégico, a través del diagnóstico de la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019... • Investigar las características de la organización, a través del diagnóstico de la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, 	<ul style="list-style-type: none"> • Las características de la planeación estratégica, produce efecto en la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019. • Las características de la organización, producen efectos en la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - 	PROCESOS ADMINSTRATIVOS	Planeación	Planeación estratégica	No Experimental	Encuesta
				Organización	Organigrama		Entrevista
					Estructura orgánica		Instrumento
							Cuestionario
				Dirección	Liderazgo		Análisis de datos
							Excel y programas estadísticos SSPS

	<p>artículos de limpieza - Callería, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar las características del direccionamiento, a través del diagnóstico de la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, <p>artículos de limpieza - Callería, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar las características del control, a través del diagnóstico de la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, <p>artículos de limpieza - Callería, 2019.</p>	<p>Callería, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las características del direccionamiento, produce efecto en la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, <p>artículos de limpieza - Callería, 2019.</p>				
			Control	Evaluación de resultados		

Fuente: Amayo Gonzales Julio Abel

4.7. Principios éticos

Las actividades de investigación que se realizan dentro de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote se rigen por los siguientes principios éticos.

4.7.1. Protección a la persona

Se tiene que respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio implica que las personas participen voluntariamente, dispongan de información adecuada y sobre todo el respeto a los derechos fundamentales.

4.7.2. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Las investigaciones tienen que prevenir no dañar el medio ambiente y los animales, deben tomar medidas para minimizar el impacto que pueda ser perjudicial para las plantas, animales y medio ambiente.

4.7.3. Libre participación y derecho a ser informado

Las personas que participen en las actividades de la investigación tienen el derecho de ser informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrollan, o en las que participan; así como libertar de elegir participar o formar parte de ella.

4.7.4. Beneficencia no maleficencia

Se debe de respetar el bienestar de las personas que apoyan en la investigación, por eso la conducta del investigador no debe de causar daño, maximizar los beneficios.

4.7.5. Justicia

El investigador tiene que juicio razonable y tomar acciones de precaución al realizar el censo. Reconociendo la equidad y la justicia otorgando a todas las personas

participantes al derecho de acceder a los resultados.

4.7.6. Integridad científica

El investigador debe regirse mediante la integridad y la rectitud, según sus actividades de enseñanza y su ejercicio profesional, esto resulta idóneo cuando se aplica las normas deontológicas de su profesión.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Resultado

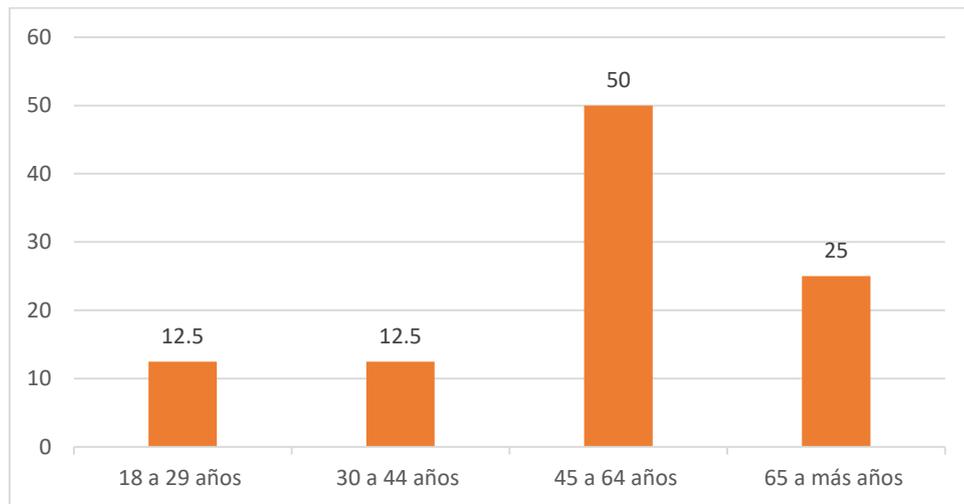
A. Generales

Tabla 03: ¿Qué edad tiene el entrevistado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 29 años	1	12.5	12.5
	30 a 44 años	1	12.5	25
	45 a 64 años	4	50	75
	65 a más años	2	25	100,0
	Total	8	100	100

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 01: ¿Qué edad tiene el entrevistado?



Fuente: Tabla N° 03

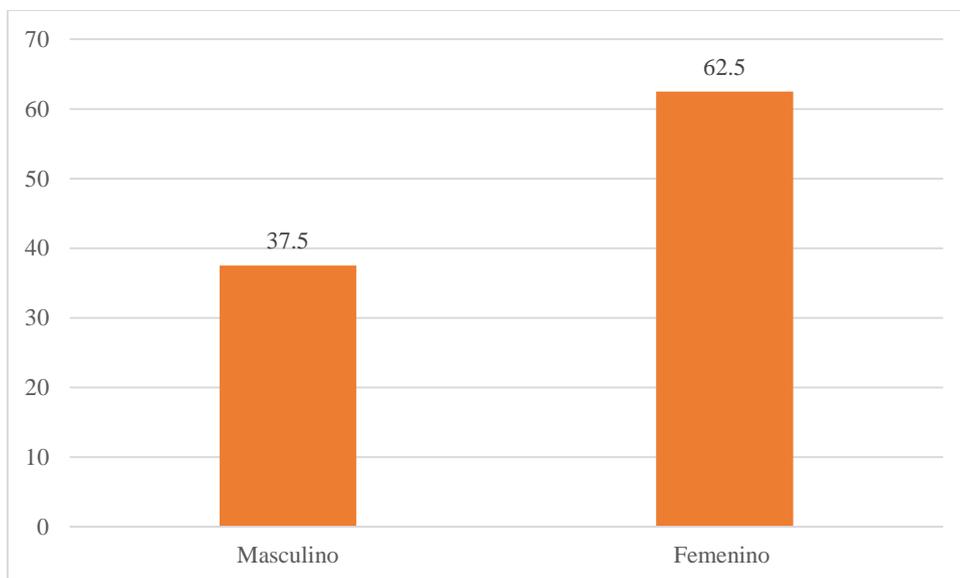
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 03, que el 50% de los entrevistados encuestadas tienen de 45 a 64 años, el 25% de los entrevistados encuestados tienen de 65 a más años, el 12.50% de los entrevistados encuestados tienen de 30 a 44 años y el 12.50% de los entrevistados encuestadas tienen de 18 a 29 años.

Tabla 04: ¿Sexo del entrevistado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	3	37.5	37.5	37.5
	Femenino	5	62.5	62.5	100
	Total	8	100	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 02: ¿Sexo del entrevistado?



Fuente: Tabla N° 04

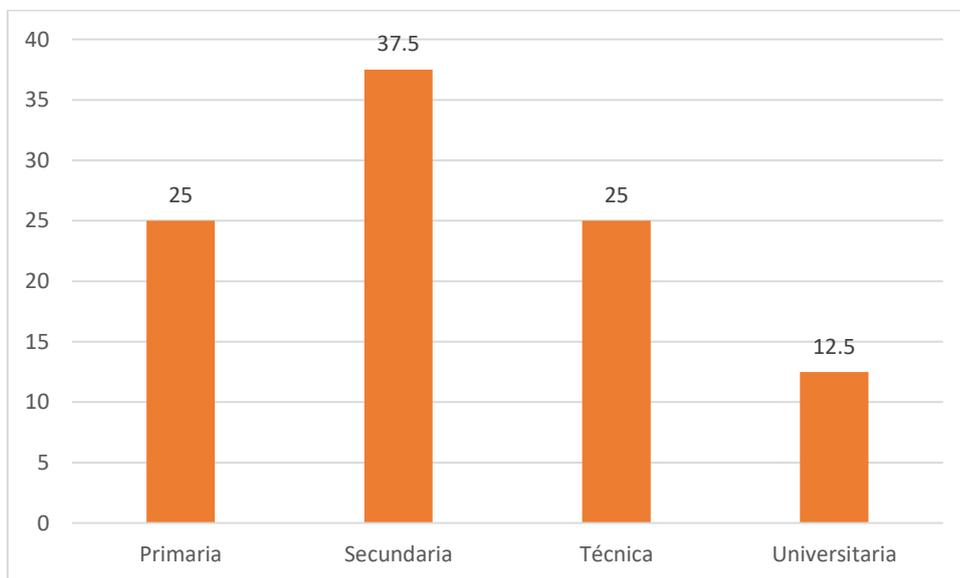
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 04, que el 62.50% de los entrevistados encuestados tienen sexo femenino, el 37.50% de los entrevistados encuestados tienen sexo masculino.

Tabla 05: ¿Nivel educativo del entrevistado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	2	25	25	25
	Secundaria	3	37.5	37.5	62.5
	Técnica	2	25	25	87.5
	Universitaria	1	12.5	12.5	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 03: ¿Nivel educativo del entrevistado?



Fuente: Tabla N° 05

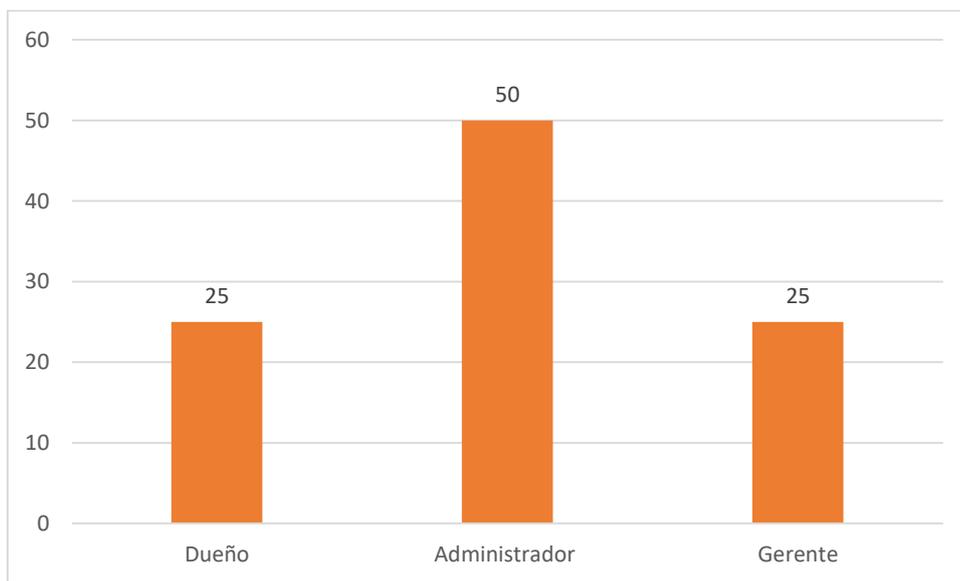
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 05, que el 37.50% de los entrevistados encuestados tienen secundaria, el 25% de los entrevistados encuestados tienen estudios técnicos, el 25% de los entrevistados encuestados tienen estudios primarios y el 12.50% de los entrevistados encuestados encuestadas tienen estudios universitarios.

Tabla 06: ¿Cómo define su cargo el entrevistado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	2	25	25	25
	Administrador	4	50	50	75
	Gerente	2	25	25	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 04: ¿Cómo define su cargo el entrevistado?



Fuente: Tabla N° 06

DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 06, que el 50% de los entrevistados encuestados define su cargo como administrador, el 25% de los entrevistados encuestados define su cargo como gerente, el 25% de los entrevistados encuestados define su cargo como dueño.

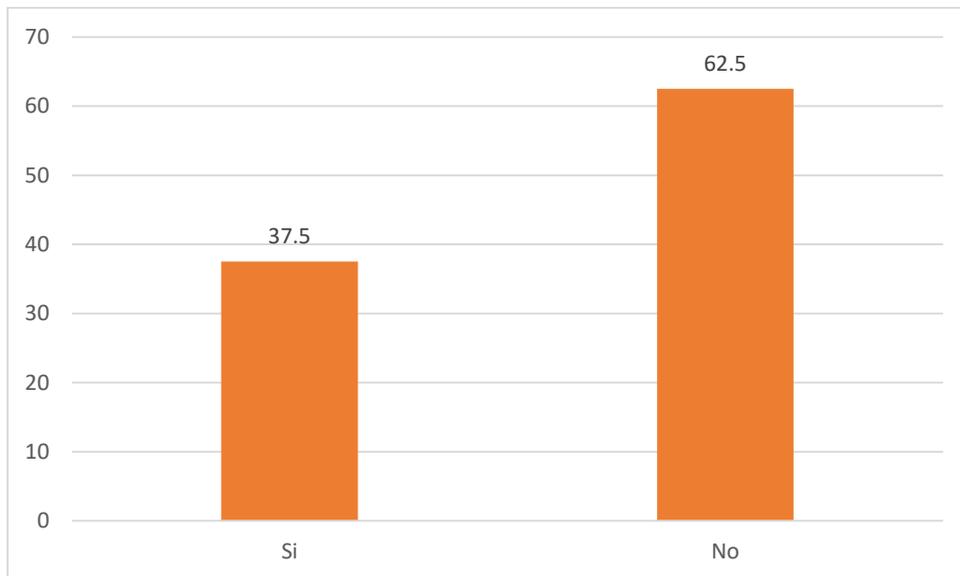
B. Gestión de calidad

Tabla 07: ¿Conoce los beneficios de la utilización de la gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	37.5	37.5	37.5
	No	5	62.5	62.5	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 05: ¿Conoce los beneficios de la utilización de la gestión de calidad?:



Fuente: Tabla N° 07

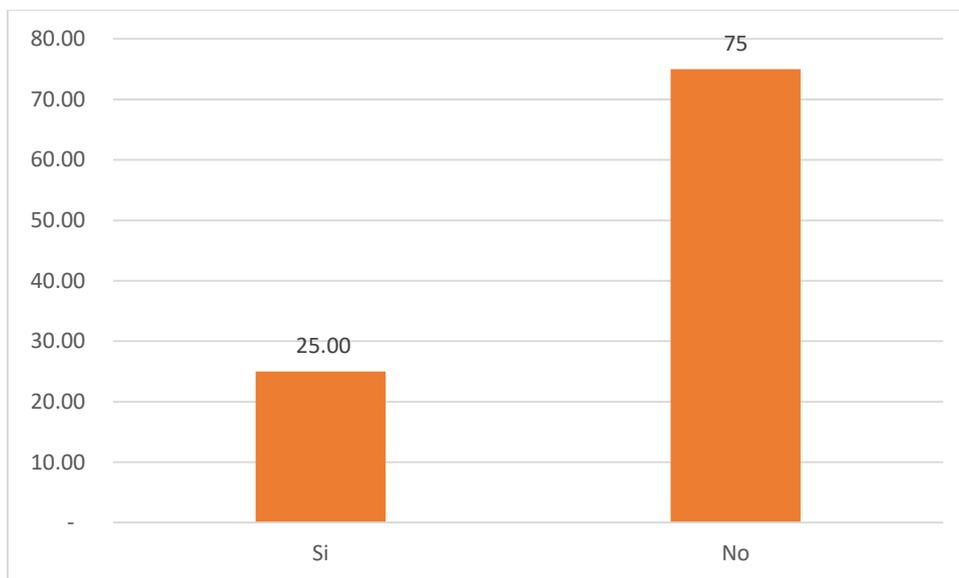
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 07, que el 62.50% de los entrevistados encuestados no conoce los beneficios de la utilización de la gestión de calidad y el 37.50% de los entrevistados encuestados conoce los beneficios de la utilización de la gestión de calidad.

Tabla 08: ¿Tiene un enfoque a la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	25.00	25	25
	No	6	75	75	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 06: ¿Tiene un enfoque a la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos?



Fuente: Tabla N° 08

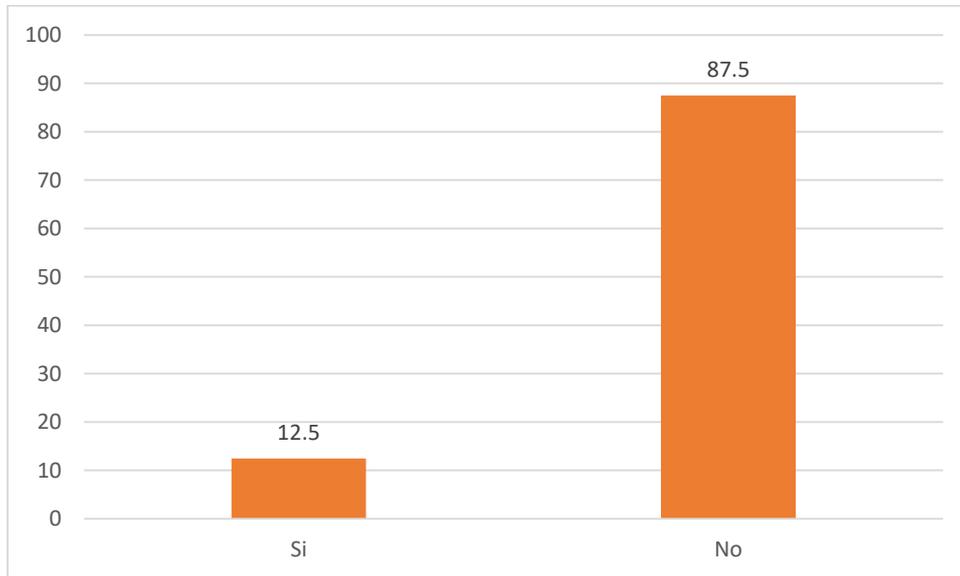
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 08, que el 75% de las mypes encuestadas no tiene un enfoque a la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, el 25% de las mypes encuestadas tiene un enfoque a la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos.

Tabla 09: ¿Cree que conocer las características de los procesos administrativos ayude a tener una gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	12.5	12.5	12.5
	No	7	87.5	87.5	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 07: ¿Cree que conocer las características de los procesos administrativos ayude a tener una gestión de calidad?



Fuente: Tabla N° 09

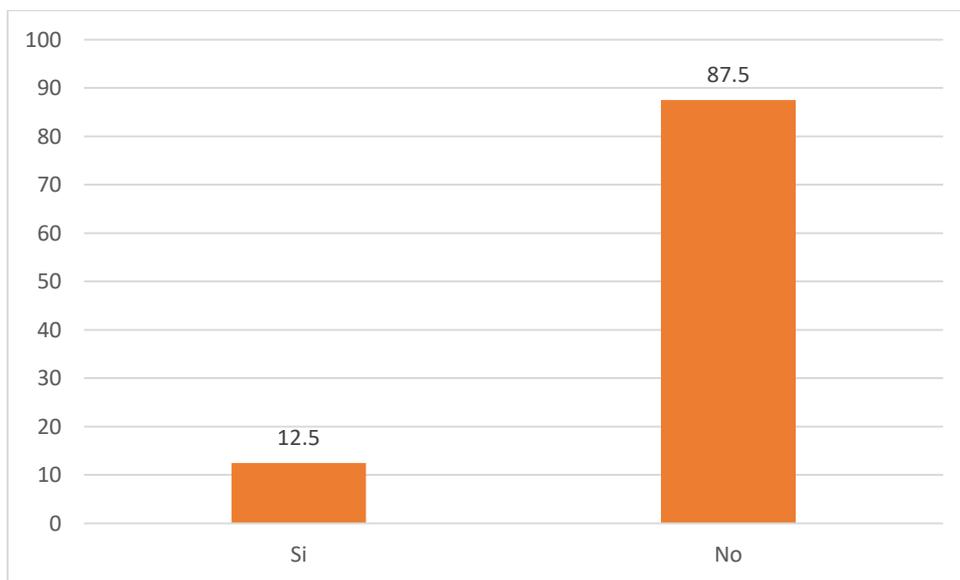
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 09, que el 87.50% de los entrevistados encuestados no conocer las características de los procesos administrativos ayude a tener una gestión de calidad, el 12.50% de los entrevistados encuestados conocer las características de los procesos administrativos ayude a tener una gestión de calidad.

Tabla 10: ¿Realiza fortalecimiento en el trabajo de equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	12.5	12.5	12.5
	No	7	87.5	87.5	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 08: ¿Realiza fortalecimiento en el trabajo de equipo?



Fuente: Tabla N° 10

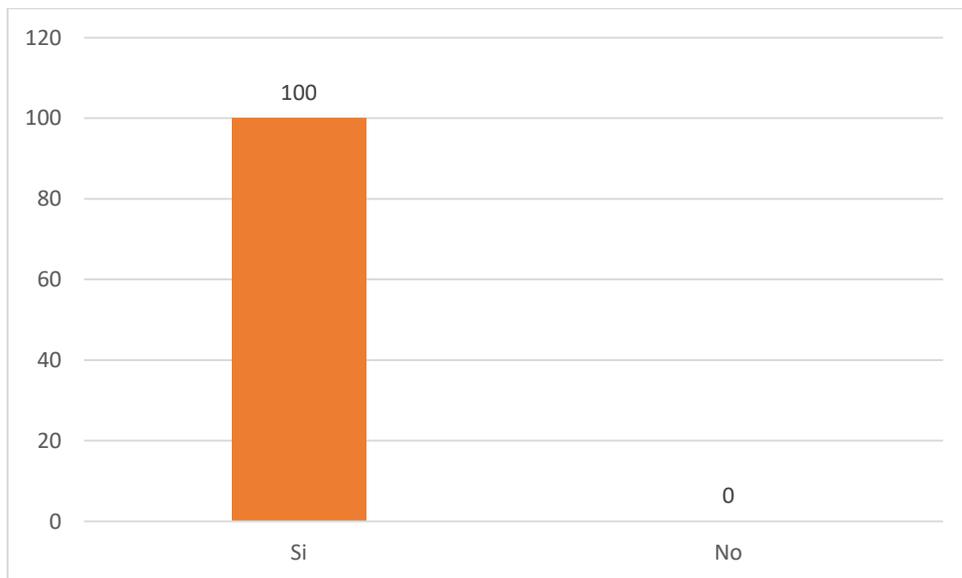
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 10, que el 87.5% de las mypes encuestadas no realiza fortalecimiento en el trabajo de equipo, el 12.50% de las mypes encuestadas realiza fortalecimiento en el trabajo de equipo.

Tabla 11: ¿Practican los valores en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	100	100	100
	No	0	0	0	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 09: ¿Practican los valores en su empresa?



Fuente: Tabla N° 11

DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 11, que el 100% de las mypes encuestadas practican los valores en su empresa, el 0% de las mypes encuestadas no practican los valores en su empresa.

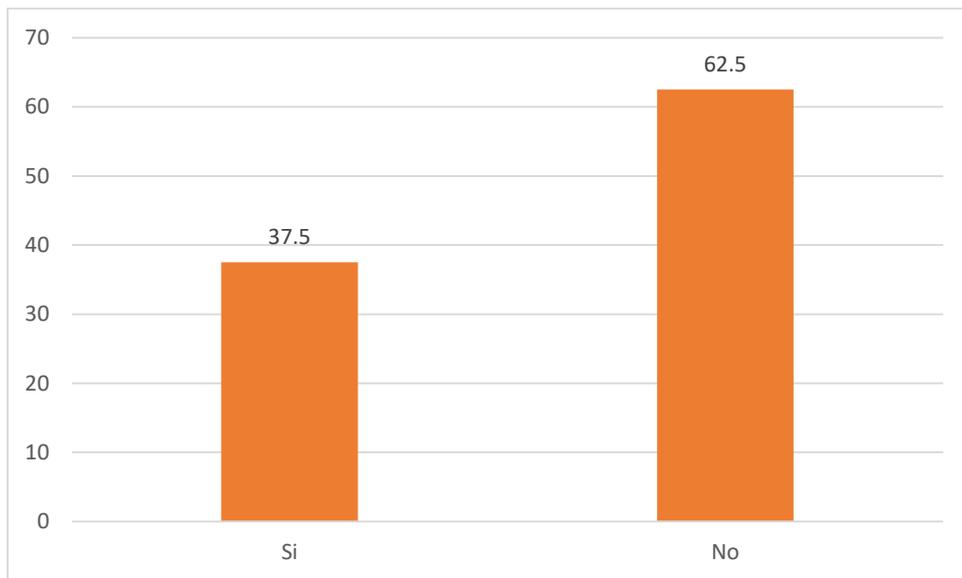
C. Procesos administrativos

Tabla 12: ¿Utiliza los procesos administrativos para lograr sus objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	37.5	37.5	37.5
	No	5	62.5	62.5	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 10: ¿Utiliza los procesos administrativos para lograr sus objetivos?



Fuente: Tabla N° 12

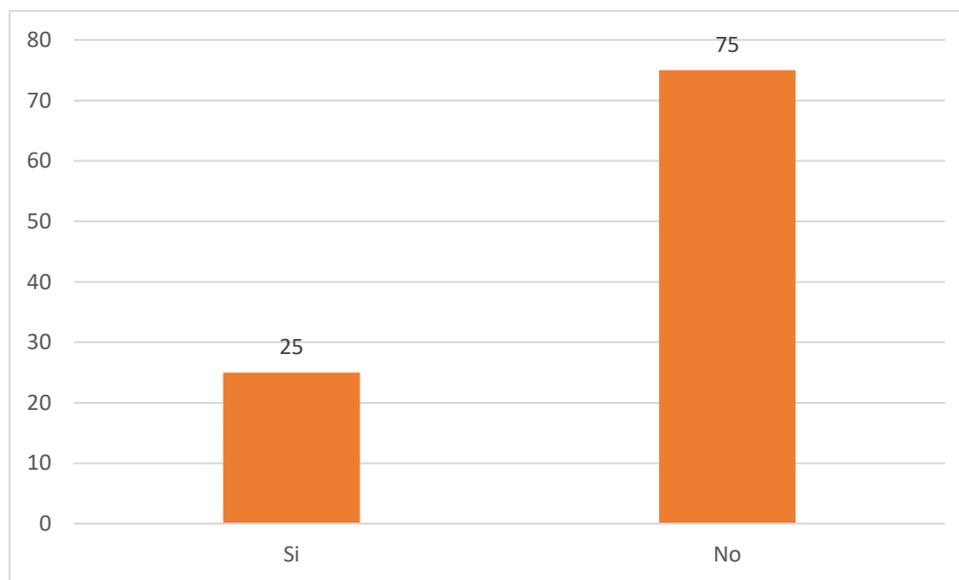
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 12, que el 62.50% de los entrevistados encuestados no utiliza los procesos administrativos para lograr sus objetivos, el 37.5% de los entrevistados encuestados utiliza los procesos administrativos para lograr sus objetivos.

Tabla 13: ¿Desarrolló un planeamiento estratégico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	25	25	25
	No	6	75	75	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 11: ¿Desarrolló un planeamiento estratégico?



Fuente: Tabla N° 13

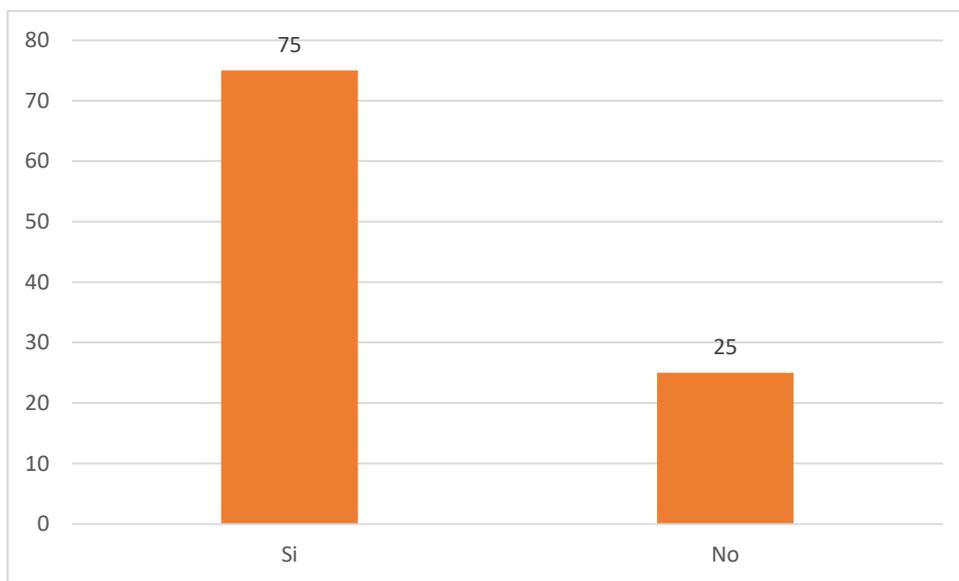
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 13, que el 75% de los entrevistados encuestados no desarrollo un planeamiento estratégico, el 25% de los entrevistados encuestados desarrollo un planeamiento estratégico.

Tabla 14: ¿Direcciona a su empresa al cumplimiento de los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	75	75	75
	No	2	25	25	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 12: ¿Direcciona a su empresa al cumplimiento de los objetivos?



Fuente: Tabla N° 14

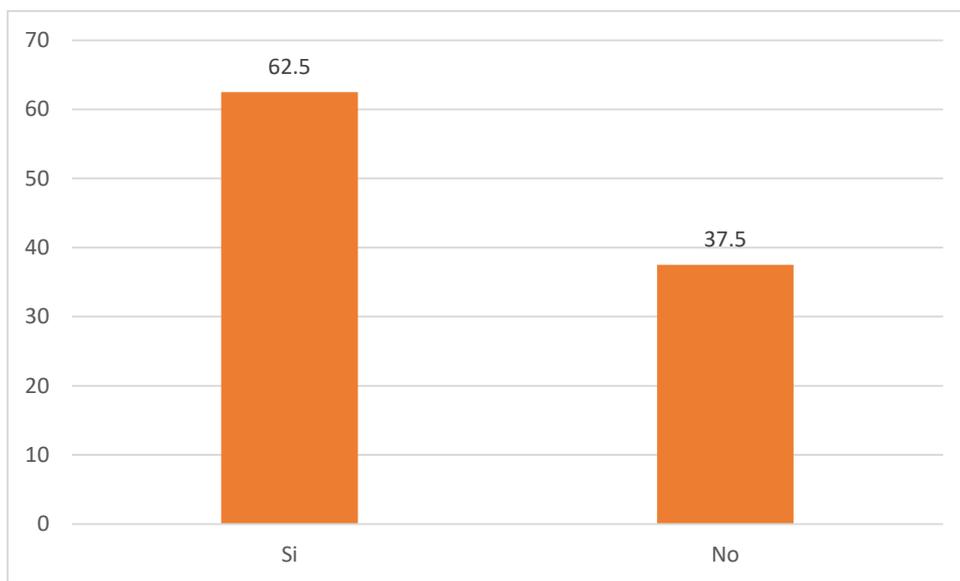
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 14, que el 75% de los entrevistados encuestados direcciona a su empresa al cumplimiento de los objetivos, el 25% de los entrevistados encuestados no direcciona a su empresa al cumplimiento de los objetivos.

Tabla 15: ¿Desarrolló su visión y misión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	62.5	62.5	62.5
	No	3	37.5	37.5	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 13: ¿Desarrolló su visión y misión?



Fuente: Tabla N° 15

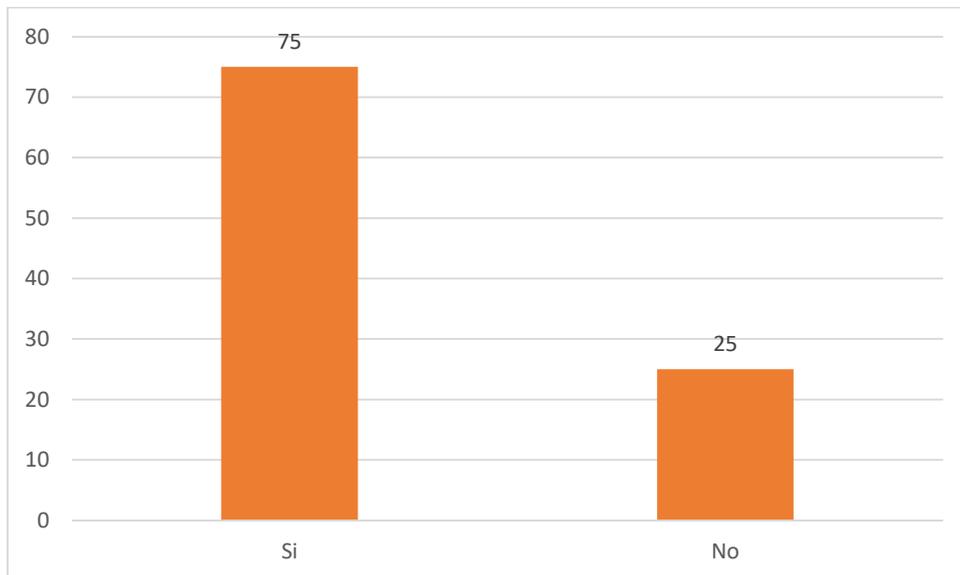
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 15, que el 62.50% de los entrevistados encuestados desarrolló su visión y misión y el 37.50% de los entrevistados encuestados no desarrolló su visión y misión.

Tabla 16: ¿Definió su organigrama?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	75	75	75
	No	2	25	25	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 14: ¿Definió su organigrama?:



Fuente: Tabla N° 16

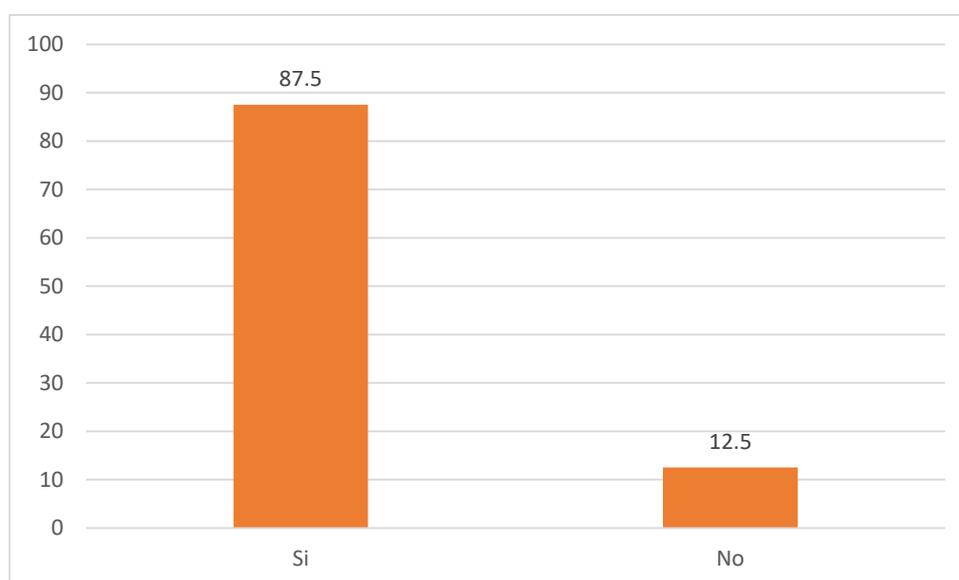
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 16, que el 75% de los entrevistados encuestados definió su organigrama y el 25% de los entrevistados encuestados no definió su organigrama.

Tabla 17: ¿Su empresa tiene definido los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	87.5	87.5	87.5
	No	1	12.5	12.5	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 15: ¿Su empresa tiene definido los objetivos?



Fuente: Tabla N° 17

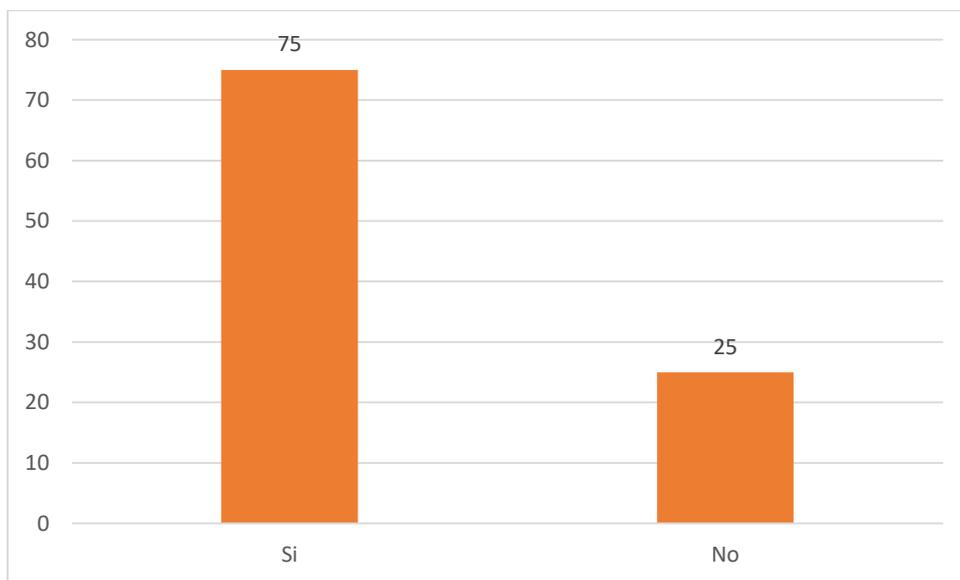
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 17, que el 87.50% de los entrevistados encuestados tiene definido los objetivos y el 12.50% de los entrevistados encuestados no tiene definido los objetivos.

Tabla 18: ¿Desarrolló su estructura orgánica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	75	75	75
	No	2	25	25	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 16: ¿Desarrollo su estructura orgánica?



Fuente: Tabla N° 18

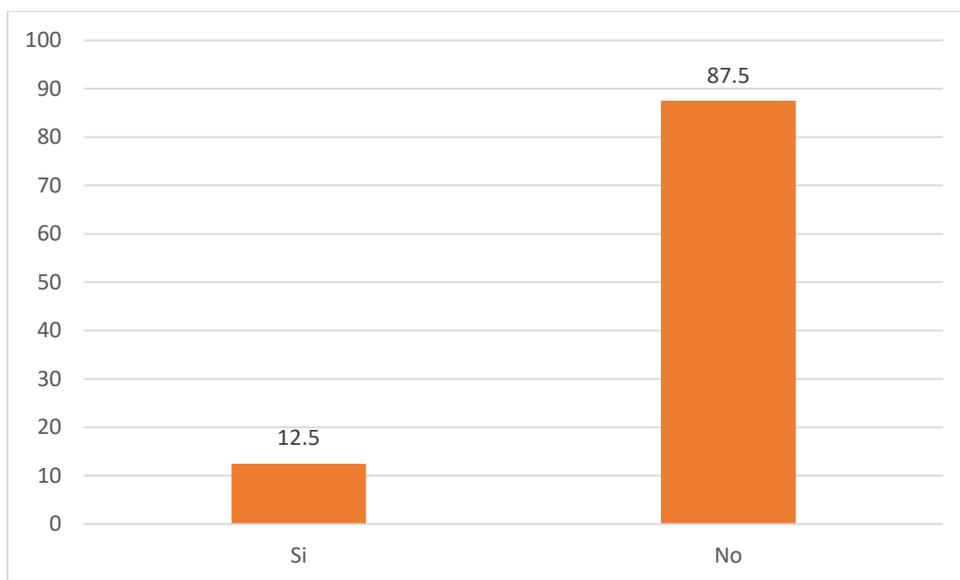
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 18, que el 75% de los entrevistados encuestados desarrollo su estructura orgánica, el 25% de los entrevistados encuestados no desarrollo su estructura orgánica.

Tabla 19: ¿Su empresa tiene definido su manual de operaciones y funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	12.5	12.5	12.5
	No	7	87.5	87.5	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 17: ¿Su empresa tiene definido su manual de operaciones y funciones?



Fuente: Tabla N° 19

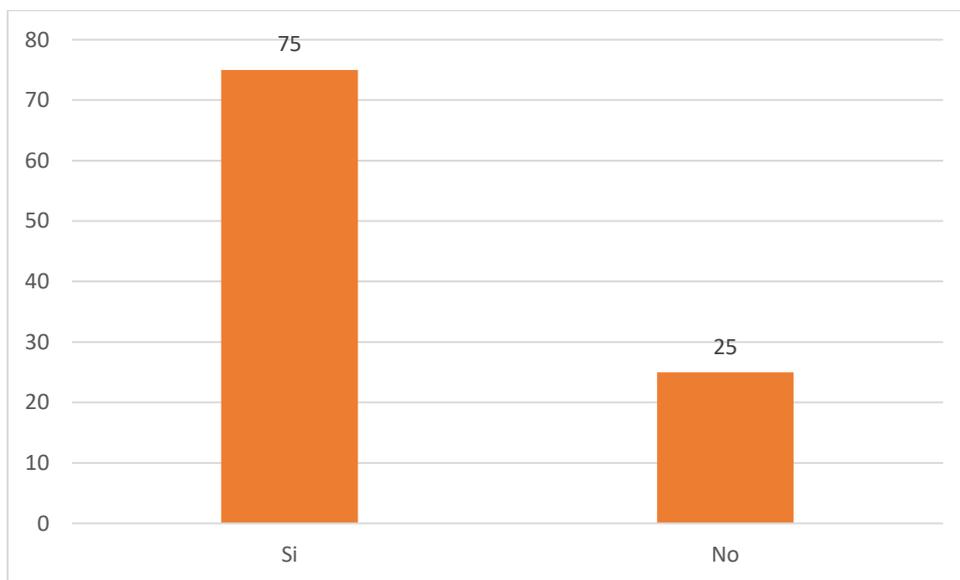
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 19, que el 87.50% de los entrevistados encuestados no tiene definido su manual de operaciones y funciones, el 12.50% de los entrevistados encuestados tiene definido su manual de operaciones y funciones.

Tabla 20: ¿Tiene establecido las áreas de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	75	75	75
	No	2	25	25	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 18: ¿Tiene establecido las áreas de trabajo?



Fuente: Tabla N° 20

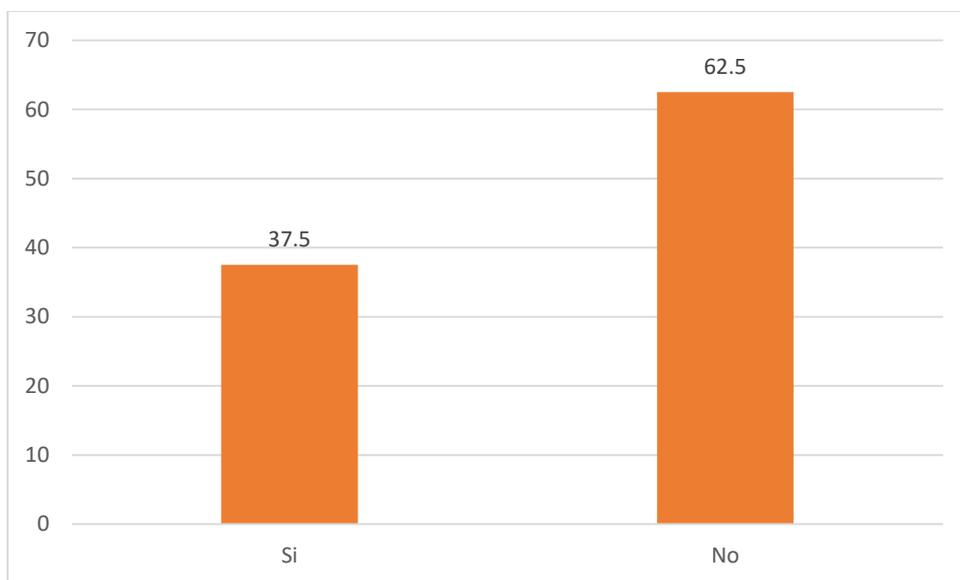
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 20, que el 75% de los entrevistados encuestados tiene establecido las áreas de trabajo, el 25% de los entrevistados no encuestados tiene establecido las áreas de trabajo.

Tabla 21: ¿Realiza algún tipo de motivación en su empresa para sus trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	37.5	37.5	37.5
	No	5	62.5	62.5	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 19: ¿Realiza algún tipo de motivación en su empresa para sus trabajadores?



Fuente: Tabla N° 21

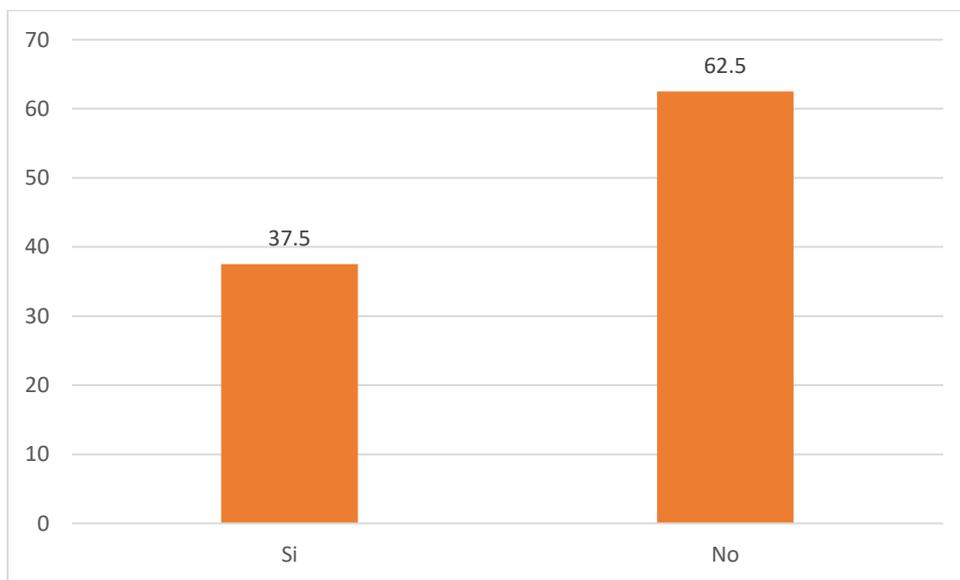
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 21, que el 62.50% de los entrevistados encuestados no realiza algún tipo de motivación en su empresa para sus trabajadores, el 37.50% de los entrevistados encuestados realiza algún tipo de motivación en su empresa para sus trabajadores.

Tabla 22: ¿Su empresa direcciona el liderazgo eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	37.5	37.5	37.5
	No	5	62.5	62.5	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 20: ¿Su empresa direcciona el liderazgo eficiente?



Fuente: Tabla N° 22

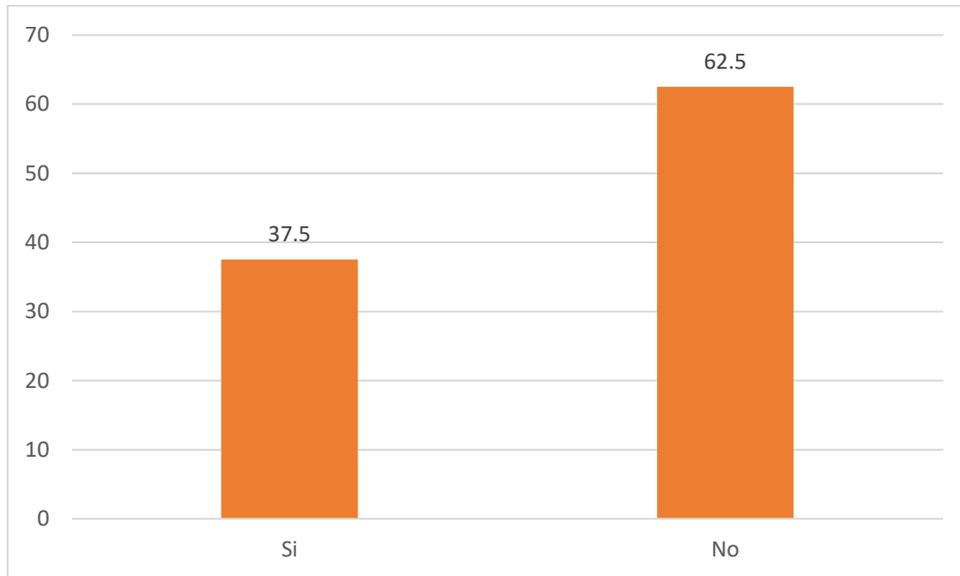
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 22, que el 62.50% de los entrevistados encuestados no direcciona el liderazgo eficiente, el 37.50% de los entrevistados encuestados direcciona el liderazgo eficiente.

Tabla 23: ¿Realiza evaluaciones de los procesos administrativos y de gestión de calidad en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	37.5	37.5	37.5
	No	5	62.5	62.5	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 21: ¿Realiza evaluaciones de los procesos administrativos y de gestión de calidad en su empresa?



Fuente: Tabla N° 23

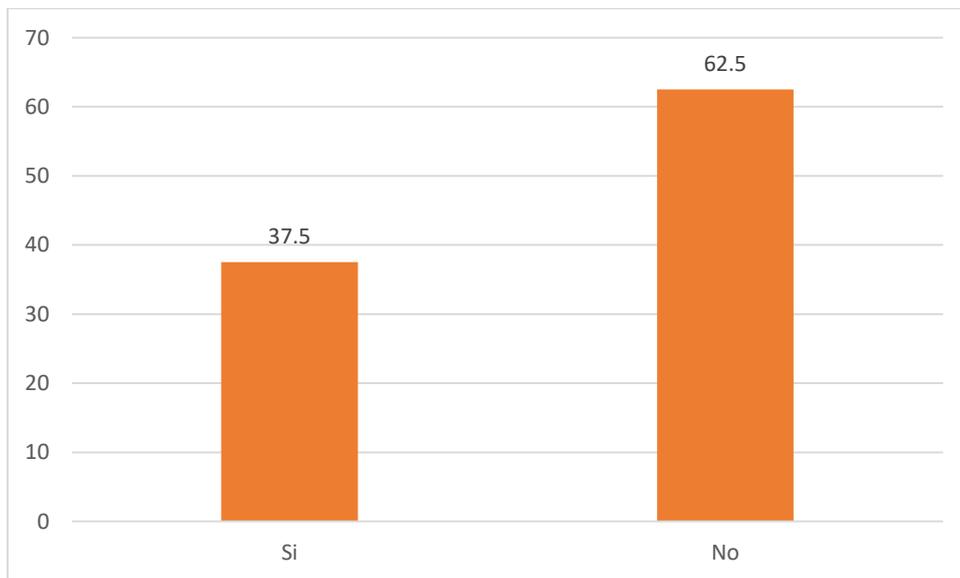
DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 23, que el 62.50% de los entrevistados encuestados no realiza evaluaciones de los procesos administrativos y de gestión de calidad en su empresa, el 37.50% de los entrevistados encuestados evaluaciones de los procesos administrativos y de gestión de calidad en su empresa.

Tabla 24: ¿Tiene algún sistema de control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	37.5	37.5	37.5
	No	5	62.5	62.5	100
	Total	8	100	100	

Fuente: encuesta a la muestra de mype seleccionada para la investigación

Ilustración 22: ¿Tiene algún sistema de control?



Fuente: Tabla N° 24

DESCRIPCIÓN: se destaca de la Tabla N° 24, que el 62.5% de los entrevistados encuestados no tiene algún sistema de control, el 37.5% de los entrevistados encuestados tiene algún sistema de control.

5.2. Análisis de resultado

De acuerdo a los resultados, la gestión de las mypes no realiza un proceso administrativo eficaz. Los emprendedores se enfocan a las ventas de sus productos, desarrollan algún proceso pero sin un sistema adecuado o sin un estudio previo, lo cual podemos decir que las mypes del sector comercial, artículos de limpieza están desarrollando una administración inmadura sin interés a la mejora continúa.

Una investigación muy importante que se cito fue del **Plaza, R. & Guzmán, J. (2018)** en su tesis “Diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2015 en la escuela Esteban Cordero Borrero (Fe y Alegría)” un sistema de Gestión de calidad basado en Normas ISO 9001:2015 a partir del diagnóstico operacional de la escuela Esteban Cordero Borrero Fe y Alegría para estandarizar los procesos administrativos y brindar un servicio de calidad a la comunidad, no tiene implementado sus procesos administrativos funcionales.

Las mypes del sector comercial rubro artículos de limpieza, no implementan una gestión de calidad, pero tratan de cumplir con los estándares de calidad y un eficaz proceso administrativo, los conocimientos son escasos sobre cada uno de estos procedimientos, pero se enfocan al cumplimiento de los objetivos.

Por su parte, **Salirrosas, R. (2019)**, que las mypes no tienen un eficaz proceso administrativo en su tesis “Gestión de Calidad y eficacia de los Procesos Administrativos en las mypes del sector Comercial, rubro tiendas de ventas de calzados para damas en el Distrito de Callería, año 2019” para optar el título en licenciado en administración, tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos en las mypes.

De acuerdo a nuestros objetivos, hipótesis y enunciado de problema la siguiente pregunta nos ayudó a contestar cada una de las interrogantes para poder llegar a las conclusiones y recomendaciones:

Objetivo general:

Explicar las características de la gestión de calidad, a través del diagnóstico de la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019.

Tabla N° 08: ¿Tiene un enfoque a la gestión de calidad y la eficacia de los proceso administrativos?, Donde el 75 % de los entrevistados encuestados no tiene un enfoque a la gestión de calidad y la eficacia de los proceso administrativos, el cual nos ayuda a responder los objetivos; las características de los procesos administrativos si producen efecto en la gestión de calidad del sector comercial, artículos de limpieza, 2019.

Hipótesis general:

Las características de los procesos administrativos producen efecto en la gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza - Callería, 2019.

Tabla N 09: ¿Cree que conocer las características de los procesos administrativos ayude a tener una gestión de calidad?, el 87.5% de los entrevistados encuestados no conocer las características de los procesos administrativos ayude a tener una gestión de calidad, quiere decir este sector no está caracterizando los procesos administrativos e involucra un efecto en la gestión de calidad del sector comercial, rubro artículos de limpieza.

Para tener una gestión de calidad efectiva con respecto a los procesos administrativos, tendríamos que realizar acciones eficaces de cada uno de los procesos entonces produce efecto en la gestión de calidad.

5.3. Propuesta de mejora

La implementación de una propuesta de mejora, se desarrolla por la idea de mejorar e implementar un proceso administrativo más eficiente enfocándose a la mejora continua, utilizando las herramientas adecuadas, metodologías y sobre todo estar en constante aprendizaje de los nuevos métodos de gestión.

Para tener claro cada uno de las acciones y seguir una ruta que está regulada al cumplimiento de objetivos, los micro empresarios tendrán que diseñar o desarrollar un planeamiento estratégico, siguiendo cada uno de los pasos, recolectando datos reales e históricos para que el documento de gestión tenga consigna la información de la empresa para poder tomar decisiones futuras.

Crear políticas internas para el desarrollo de las actividades para los trabajadores, creando visiones que ayuden a que cada uno de los trabajadores, clientes o proveedores a conocer dónde quiere llegar la empresa, con misiones enfocadas al cliente y la sociedad; y finalmente crear objetivos claros.

Aplicar una matriz FODA (Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza), para mejorar e implementar una gestión de calidad en las mypes del sector comercial, artículos de limpieza, tienen que conocer su entorno externo al igual que su entorno interno, con esto identificarán las falencias e ineficiencias que desarrollan en cada uno

de sus procesos, así podrán implementar las acciones correspondiente para mejorar su gestión.

Desarrollar un sistema de evaluación de la eficiencia y eficacia de cada uno de los procesos, en la mypes dedicadas a los artículos de limpieza es necesario, por el mismo motivo que tienen que minimizar los gastos de desecho de producto o caducidad.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Luego de analizar cada uno de los resultados e investigar los antecedentes se llegó a las siguientes conclusiones:

Las mypes del sector comercial, artículos de limpieza 2019, están utilizando un sistema de gestión de calidad empírico basado a información básica e informal, el cual les trae diferentes problemas en la gestión y deficientes procesos de gestión administrativa.

Su planificación al igual que su gestión de calidad es irregular, sin objetivos fijos, sin metas y sin visión, no llegan a conocer cuáles son sus deficiencias porque no tienen un análisis de su entorno, desconociendo las ventajas y oportunidades que tienen ante los demás mercados.

Tienen un organigrama no funcional, carecen de áreas que ayudaría a incrementar las ventas, no tienen implementado un manual donde resalte las funciones y operaciones de cada uno de los trabajadores.

Todo esto debido a un mal direccionamiento sin objetivos fijos, los administradores solo se interesan a la venta diaria y la recaudación del dinero, más no aplican estrategias de motivación y desarrollo del personal.

No existe algún tipo de control de calidad o evaluaciones que la aceptación de los productos a los clientes, su control está basado solo a las ventas diarias.

6.2. Recomendaciones

Para desarrollar un plan de mejora en la calidad, las mypes del sector comercial, artículos de limpieza, analizar cuáles son los lineamientos de una gestión de calidad y aplicarlo dentro de su empresa en forma general, utilizando los lineamientos y el alcance de sus productos en la sociedad, con esto tendrá una gestión más eficiente y minimizara el gasto de los recursos.

Al igual para tener una mejora continua las mypes artículos de limpieza, tiene que informarse sobre la eficacia de los procesos administrativos y como esta influye en la producción, el clima laboral y la motivación de los trabajadores, tendrían que aplicar eficientemente la planeación, organización, dirección y control.

Implementar un plan estratégico enfocado al crecimiento empresarial, desarrollando políticas, objetivos y haciendo un diagnostico interno y externo de la situación que se encuentra su empresa, para saber cómo los clientes consideran los productos que ofrecen, también tienen que tener en cuenta en implementar una visión y misión para que los trabajadores tengan un sentido de direccionamiento al cumplimiento de los objetivos.

Aplicar un liderazgo efectivo, motivando a los trabajadores y desarrollando sus habilidades, utilizando estrategias de direccionamiento al cumplimiento de objetivos eficiente.

Desarrollar un sistema de control y evaluación para conocer el nivel de satisfacción de los clientes, trabajadores y los procesos que realizan para llegar a la excelencia de los productos y servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arévalo, P. (2017). Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales 2017. Tarapoto - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Barbarán, A. (2019). Gestión de Calidad y eficacia de los Procesos Administrativos en las mypes del sector Servicios, rubro Catering en el Distrito de Callería, año 2019. Pucallpa - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Bárcena, A., Prado, A., Cemolli, M., & Pérez, R. (2016). *Como mejorar la competitividad de las pymes en la unión europea y américa latina y el caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas Cepal.
- Cano, C. A. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Bogotá: Universidad de bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Cañas, J. (2018). Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma Iso 9001 versión 2015 en la empresa Totality service S.A.S. Bogotá - Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Carrillo, D. & Chicaiza, J. (2016). *Proyecto de implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y productividad*. Tesis para optar el título de Magister en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la calidad y productividad, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas, Quito, Ecuador.
- Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F., & Alcívar, V. (2017). Gestión por Procesos un principio de la gestión de Calidad. Ecuador: Editorial Mar Abierto.

- Cordova, R. (2015). *Proceso Administrativo*. Estado de Mexico: Red Tercer Milenio S.C.
- Diestra, R., & Torres, A. (2017). *Administración por Objetivos (APO), Como Instrumento de Gestión Organizacional en la empresa Exotic Chocolatier S.A.C. en la Ciudad de Tarapoto Periodo 2014*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Fernández, A., & Polar, J. (2017). *Plan Estratégico para la empresa KELETEX SAC, Arequipa 2017*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Flores, S. (2015). *Proceso Administrativo y Gestión empresarial en coproabas, Jinetega*. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Gaviria, A. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2017*. Pucallpa - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Humani, E. (2018). *Control interno y gestión administrativa del personal administrativo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios 2018*. Madre de Dios - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Jijón, J. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad en servicios, basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo caso: almacén la Rebaja*. Quito - Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.
- Lázaro, C. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro*

- ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017. Pucallpa: Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote.
- Machoa, D, & Picón, D. (2017). La gestión y la calidad de servicio del departamento
de medicina general del Hospital II Es salud - Pucallpa - 2016. Pucallpa - Perú:
Universidad Nacional de Ucayali.
- Maciel, J., Martin, J., & Vela, C. (2018). Relación de gestión administrativa y gestión
de abastecimiento en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, 2017. Pucallpa
- Perú: Universidad Nacional de Ucayali.
- Martínez, J., & Silva, K. (2016). Plan Estratégico para mejorar la gestión de la empresa
celestial Touch - Chiclayo. Pimentel: Universidad señor de Sipán.
- Orozco, L., & Núñez, A. (2015). Análisis de los procesos Administrativos integrales
de la dirección de deporte y recreación del Gobierno Autónomo
descentralizado del Guayas y propuesta de mejora. Guayaquil - Ecuador:
Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.
- Panduro, K. (2018). Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector
construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018. Pucallpa: Universidad Católica
Los Ángeles de Chimbote.
- Paredes, M., & Reátegui, N. (2016). Capacidad empresarial y su incidencia en la
gestión administrativa de la empresa American Metal SAC del Distrito de
Callería – Pucallpa - 2016. Pucallpa: Universidad Privada de Pucallpa.
- Plaza, R., & Guzmán, J. (2018). Diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado
en las Normas ISO 9001:2015 en la escuela esteban cordero borrero (Fe y
Alegría). Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil.

- Rengifo, C. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016*. San Juan Bautista: Universidad Católica los ángeles de Chimbote.
- Ríos, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de Curriren Lima Metropolitano 2012 - 2013*. Lima - Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Rodríguez, J. G., Saldaña, T. V., Tunque, F. C., & Vela, J. C. (2017). *Planeamiento Estratégico de la Provincia de Coronel Portillo*. Arequipa: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Saavedra, T. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las mype rubro panaderías del centro de tambo grande año 2018*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Salirrosas, R. (2019). *Gestión de Calidad y eficacia de los Procesos Administrativos en las mypes del sector Comercial, rubro tiendas de ventas de calzados para damas en el Distrito de Callería, año 2019*. Pucallpa - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Sánchez, I. (2009-2017). *Estilo de dirección y liderazgo en las organizaciones: Propuesta de un modelo para su caracterización y análisis*. Colombia: Universidad del Valle.
- Villaruel, F. (2016). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 para empresas de tecnología y servicios industriales indoamericana*. Santiago: Universidad de Chile.
- Torres, Z. (2014). *Administración Estratégica*. México DF: Grupo Editorial Patria.

Villarroel, F. (2016). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 para empresas de tecnología y servicios industriales indoamericana.*

Santiago: Universidad de Chile.

Yamakawa, P., del Castillo, C., Baldeón, J., Espinoza, L. M., Granda, J. C., & Vega, L. (2014). *Modelo tecnológico de integración de servicios para la mype peruana.* Lima: Esan Ediciones.

ANEXOS

1. Cronograma

Tabla 25: Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
N°	Actividades	Año 2019								Año 2019									
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II					
		Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Elaboración del Proyecto	x																	
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación	x																	
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación		x	x															
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				x														
5	Mejora del marco teórico					x													
6	Redacción de la revisión de la literatura.						x												
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							x											
8	Ejecución de la metodología								x										
9	Resultados de la investigación								x	x									
10	Conclusiones y recomendaciones										x								
11	Redacción del pre informe de Investigación.											x							
12	Reacción del informe final												x						
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														x				
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															x			
15	Redacción de artículo científico																x	x	

2. Presupuesto

Para ayudar en la realización del presente informe final de investigación, se necesitó de un presupuesto que asciende a **S/.7254.00**

Tabla 26: Presupuesto

ITEM	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANT.	P/UNIT	TOTAL
1	Curso de Titulación	1	1	3,000.00	3,000.00
2	Servicio de anti plagio	1	1	100.00	100.00
3	Asesoramiento	1	1	2,000.00	2,000.00
MATERIALES DE ESCRITORIO					
1	Agenda	1	1	15.00	15.00
2	Lapiceros	2	2	3.00	6.00
3	Cuaderno grande	1	1	5.00	5.00
4	Folder Manila A4	4	4	0.50	2.00
5	Sobre Manila	6	6	0.50	3.00
6	Faster	1 caja	1	5.00	5.00
7	Archivador	1	1	12.00	12.00
8	Papel Bond	1 millar	1	22.00	22.00
EQUIPAMIENTO					
9	Computadora	1	1	1,500.00	1,500.00
10	USB 8 gigas	1	1	25.00	25.00
11	Impresora	1	1	250.00	250.00
12	Tintas para impresora	4	4	5.00	20.00
SERVICIOS					
13	Internet	1	55	1.00	55.00
14	Fotocopias	4 juegos	350	0.10	35.00
15	Impresiones	4 juegos	350	0.50	175.00
16	Encuadernación	4	4	6.00	24.00
TOTAL					7,254.00

Fuente: Amayo Gonzales Julio Abel

3. Encuesta



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las mypes para la obtención de datos para el trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad y eficacia de procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro artículos de limpieza - Callería, 2019”

ENCUESTA

“La información que usted nos proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece su valiosa colaboración”

Encuestado(a): _____

A. Datos generales

1. ¿Qué edad tiene el entrevistado?
 - a. 18 a 29 años
 - b. 30 a 44 años
 - c. 45 a 64 años
 - d. De 65 a más años
2. ¿Sexo del entrevistado?
 - a. Masculino
 - b. Femenino
3. ¿Nivel educativo del entrevistado?
 - a. Primaria
 - b. Secundaria
 - c. Técnica
 - d. Universitaria
4. ¿Cómo define su cargo el entrevistado?

- a. Si b. No
17. ¿Su empresa tiene implementado y bien desarrollado su organigrama?
- a. Si b. No
18. ¿Su empresa realizó su estructura orgánica?
- a. Si b. No
19. ¿Su empresa tiene definido su manual de operaciones y funciones?
- a. Si b. No
20. ¿Su empresa direcciona el liderazgo al cumplimiento de objetivos?
- a. Si b. No
21. ¿Qué tipo de liderazgo considera que utiliza en su empresa?
- a. Si b. No
22. ¿Su empresa utiliza la motivación para el cumplimiento de objetivos?
- a. Si b. No

4. Fotografías tomadas en el centro de la investigación

Encuestando administradora de empresa de artículos de limpieza



Establecimiento de ventas de artículos de limpieza

