



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,  
RUBRO POLLERÍAS-CALLERÍA, PUCALLPA, 2019  
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

HUAMÁN VALENCIA, HAYDEÉ

ORCID: 0000-0003-4942-6574

**ASESOR**

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

**PUCALLPA – PERÚ 2020**

## **TÍTULO DE TESIS**

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micros y pequeñas del sector comercio, rubro pollerías-Callería, Pucallpa, 2019.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Huamán Valencia, Haydeé

ORCID: 0000-0003-4942-6574

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

### **ASESOR**

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

### **JURADO**

Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

Miembro

-----  
Mgtr. Meza Salinas, José Luis

Miembro

-----  
Mgt.. Pinchi Guerrero, Edwar

Presidente

-----  
Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

Asesor

## AGRADECIMIENTO

Mi gratitud, principalmente está dirigida a Dios Todopoderoso por haberme dado la existencia y permitido llegar a culminar mi carrera profesional.

A mi madre Haydeé y a mí querido esposo Jesús, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por ser soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Por último, a mis compañeros de tesis porque en esta armonía grupal lo hemos logrado, y a mi profesor y asesor de tesis quién nos ayudó en todo momento.

## **DEDICATORIA**

La concepción de esta tesis está dedicada a mi madre Haydeé por su amor y apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

A mi esposo Jesús como ejemplo y muestra de constante superación.

Pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir culminar mi carrera profesional

## RESUMEN

La investigación que se presenta tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. Como problemática se planteó deficiencias en los procesos administrativos que afectan la gestión de estas microempresas. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro pollerías del distrito de Callería, tiene soporte de procesos administrativos eficaces?. La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, correlacional. El instrumento contó con 26 preguntas y permitió conocer que los microempresarios son en mayoría del sexo masculino, adultos y cuentan con estudios técnicos. De la gestión de calidad: se halla que 83.3% no realiza encuestas de satisfacción al cliente; 50,0% no ha realizado acciones de mejora concretos. Asimismo, se evidencia la necesidad de reforzar el uso de herramientas de gestión e indicadores. Por otra parte, respecto a los procesos administrativos, en la investigación se halla que son débiles ya que son informales y no se encuentran formalmente manuales o normas. Finalmente, respecto al objetivo general, la relación existente entre las variables gestión y procesos administrativos es débil, según la prueba paramétrica de Rho de Spearman con el valor de 0.487\*.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, procesos administrativos, pollerías.

## ABSTRACT

The main objective of the research presented was to determine the relationship between quality management and the efficiency of administrative processes in the commercial sector, poultry farms in the district of Callería, Pucallpa, 2019. As a problem, deficiencies in the administrative processes that affect the management of these microenterprises were raised. For this reason the following statement was raised: Does the quality management in the mypes of the commercial sector, poultry farms of the district of Calleria, has support of effective administrative processes? The methodology was characterized by being quantitative, descriptive-correlational level and non-experimental, transversal, correlational design. The instrument had 26 questions and showed that the microentrepreneurs are mostly men, adults and have technical studies. Regarding quality management: it was found that 83.3% do not carry out client satisfaction surveys; 50.0% have not carried out specific improvement actions. Likewise, there is evidence of the need to reinforce the use of management tools and indicators. On the other hand, with respect to administrative processes, in the investigation it is found that they are weak since they are informal and there are no formal manuals or standards. Finally, with respect to the general objective, the relationship between management variables and administrative processes is weak, according to Spearman's Rho parametric test with a value of 0.487\*.

**Keywords:** Quality management, administrative processes, poultry farms.



## CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
CONTENIDO .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	4
III. HIPÓTESIS.....	30
IV. METODOLOGÍA.....	31
4.1 Diseño de investigación .....	31
4.2 Población y muestra .....	34
4.3 Definición y operacionalización de variables .....	40
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
4.5 Plan de análisis .....	43
4.6 Matriz de consistencia.....	45
4.7 Principios éticos .....	51
V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN .....	53
5.1 Resultados .....	53
5.2 Contrastación de la hipótesis.....	61

5.3 Análisis de resultados.....	62
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	67
ANEXOS .....	69
1. Instrumento de recolección de datos.....	70
2. Presupuesto .....	73
3. Fiabilidad del instrumento .....	75
4. Cronograma.....	76
5. Tabulaciones y figuras .....	78
6. Consentimiento informado.....	108
7. Prueba turnitin.....	109

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra seleccionada de micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías – Callería, Pucallpa. ....	36
Tabla 2: Definición y operacionalización de variables .....	38
Tabla 3: Matriz de consistencia .....	41
Tabla 4: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. ....	48
Tabla 5: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. ....	49
Tabla 6: Identificar las características de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. ....	50
Tabla 7: Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión. ....	52
Tabla 8: Correlaciones de las dimensiones de las variables .....	54
Tabla 9: Correlación de Rho de Spearman .....	55
Tabla 10: Edad del trabajador .....	70
Tabla 11: Genero del trabajador .....	71
Tabla 12: Grado de instrucción .....	72
Tabla 13: Cargo que desempeña .....	73
Tabla 14: Tiempo que desempeña su cargo .....	74

Tabla 15: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro .....	75
Tabla 16: Número de trabajadores .....	76
Tabla 17: Tipo de constitución de la empresa .....	77
Tabla 18: Tipo de régimen tributario .....	77
Tabla 19: La filosofía de la mejora continua guía su trabajo .....	79
Tabla 20: Se realizan encuestas de satisfacción al cliente .....	79
Tabla 21: Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes .....	81
Tabla 22: Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos .....	82
Tabla 23: Se hace uso herramientas de calidad .....	83
Tabla 24: Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño .....	84
Tabla 25: Se conoce la política de gestión .....	85
Tabla 26: Se conoce la misión y visión .....	86
Tabla 27: Se guían por un plan de negocio .....	87
Tabla 28: Se planifica las operaciones de la empresa .....	88
Tabla 29: Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado .....	89
Tabla 30: Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente .....	90
Tabla 31: Existe organigrama y es difundido .....	91
Tabla 32: Existen habilidades directivas .....	92
Tabla 33: Se utilizan técnica para la toma de decisiones .....	93
Tabla 34: Existen mecanismos oportunos de control .....	94
Tabla 35: Existe auditorias preventivas .....	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad del trabajador .....	70
Figura 2: Genero del trabajador .....	71
Figura 3: Grado de instrucción .....	72
Figura 4: Cargo que desempeña .....	73
Figura 5: Tiempo que desempeña su cargo .....	74
Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro .....	75
Figura 7: Número de trabajadores .....	76
Figura 8: tipo de constitución de la empresa .....	77
Figura 9: Tipo de régimen tributario .....	78
Figura 10: La filosofía de la mejora continua guía su trabajo .....	79
Figura 11: Se realizan encuestas de satisfacción al cliente .....	80
Figura 12: Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes .....	81
Figura 13: Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos .....	82
Figura 14: Se hace uso de herramientas de calidad .....	83
Figura 15: Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño .....	84
Figura 16: Se conoce la política de gestión .....	85
Figura 17: Se conoce la misión y visión .....	86
Figura 18: Se guían por un plan de negocio .....	87
Figura 19: Se planifica las operaciones de la empresa .....	88
Figura 20: Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado .....	89

Figura 21: Existe distribución de la carga de trabajo organización .....	90
Figura 22: Existe organigrama y es difundido .....	91
Figura 23: Existen habilidades directas .....	92
figura 24: Se utilizan técnicas para la toma de decisiones .....	93
Figura 25: Existen mecanismos oportunos de control .....	94
Figura 26: Existen auditorías preventivas .....	95

## I. INTRODUCCIÓN

Karl Albrecht, es un consultor de primera línea, un referente en calidad de servicio (Albrecht, 2006), sostiene que el mundo ya no está en la era industrial. Es cierto. Ahora estamos en la era del servicio y tenemos escenarios tan diversos donde los clientes están empoderados gracias a las comunicaciones y la tecnología de información desde la palma de su mano, en donde reciben sin número de informaciones tan frescas que decidir ya es un tema muy fácil, eligiendo la mejor opción de calidad que puedan percibir en estos mensajes.

Soria (2009) señala que “la gestión de calidad es conveniente, porque promueve, planifica y ejecuta las políticas de excelencia de forma constante con el fin de emplazar sus actividades y procesos hacia niveles expectantes y elevados, para lograr y conservar el nivel de calidad del producto o servicio” (Soria, 2009, como se citó en Pascual, 2018).

La problemática está en que los microempresarios deben conocer que el servicio es el valor agregado e invisible que conlleva un producto. Esto generará una experiencia favorable y positiva en el cliente, al cual muchas empresas ingenian como jalar su atención y fidelidad, pero con métodos informales o artesanales.

Las microempresas deben adoptar una gestión basada en procesos, los procesos básicos que deben habilitar son los procesos administrativos (Zaratiegui, 2012), que son ignorados en su composición pero que no son onerosos, todo lo contrario, es un tema de organización.

Por esta razón nuestro interés en llevar adelante la investigación sobre un rubro de microempresa muy cercano a nuestras vidas cotidianas: las micro y pequeñas

empresas del rubro pollerías, que están en todos los barrios de nuestra ciudad de Pucallpa y también en el centro del distrito de Callería, Pucallpa, a fin de conocer las características de la gestión de calidad y su relación con los procesos administrativos.

Se partió de la problemática relacionada al nivel de implicancia que tienen los procesos administrativos en la gestión de calidad, por este motivo se planteó como objetivo general conocer cuál es la relación entre ambas variables.

Tener la visión de una idea de negocio es un gran paso para un emprendimiento, luego lo es la ejecución del proyecto de negocio, a la cual el microempresario debe brindar toda atención para que comience los primeros pasos (Evans & Lindsay, 2015). Sin embargo, a esta línea de experiencia empresarial, los novatos emprendedores y luego microempresarios, descuidan la administración del negocio, situación tan grave como “olvidar la llave de su casa en la cerradura”.

Parte de este estilo de administración descrito, se refleja en muchos negocios de pollerías. Si bien, cualquier pollería ya tiene una imagen ganada porque preparan un plato tradicional de la gastronomía peruana. Las ventas no son esquivas, porque los clientes acuden a satisfacer la necesidad de degustar un agradable pollo a la brasa. Sin embargo, la experiencia de servicio no es satisfactoria, porque en determinados partes del proceso de atención se suceden “errores” que limitan o socaban el servicio al cliente ofrecido.

Detrás de equivocaciones en el servicio, se identifica la ausencia de una administración formal, es decir falta de planificación, organización, dirección y control (Luna, 2013), que el empresario no advierte, y que seguro solo serán visibles cuando el reclamo de los clientes por falta de calidad en el servicio, sea una fácil evidencia. Entonces, los procesos administrativos son la principal herramienta que deben utilizar



las administraciones de pollería para garantizar una gestión de calidad, situación que se verificó en el desarrollo de la presente tesis de investigación. Entonces, en este orden de ideas, ¿la administración de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 se sostienen en una gestión basada en la calidad y soporte eficaz de sus procesos administrativos?. Como objetivo general se planteó Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y objetivos específicos:

- a) Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019;
- b) Enumerar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019;
- c) Identificar las características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019;
- d) Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión;
- e) Identificar la relación entre las dimensiones de las variables en estudio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

La metodología que se utilizó fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño: no experimental, transversal, descriptivo correlacional y como es propio en las investigaciones de la Universidad Uladech, se hizo cumplimiento de los principios del Código de Ética de la universidad.

Esta tesis que se presenta tiene carácter de importante porque atiende la problemática administrativa que ocurre al interior de las microempresas generadas por la omisión de la implementación de una administración formal para buscar un cambio

de punto de vista respecto al estilo de dirigir sus negocios, para hacerlos sostenibles en mercados competitivos y en beneficio de cliente.

Como principales resultados, se identifica que existe una importante participación de jóvenes emprendedores (16.7%) en la conformación de negocios del rubro pollerías nuevos. Cuentan con estudios técnicos y algunas pollerías son producto de nuevas inversiones de sus propietarios. Las pollerías son iniciativas de emprendedores comunes (persona natural, 83.3%), generan empleo y contribuyen a la economía y turismo.

Asimismo, se concluye que respecto a la gestión de las pollerías, gobierna una administración informal por falta de conocimiento en dirección de empresas y poco interés de sus propietarios por implementar su modernización, esto también se extiende a los procesos administrativos que de acuerdo a los resultados revisados son débiles y no contribuyen a un desarrollo empresarial en el nivel esperado, lo cual exige una decisión de la gerencia para revertir por un modelo de administración.

Finalmente, respecto al objetivo general, la relación existente entre las variables gestión y procesos administrativos es débil, según la prueba paramétrica de Rho de Spearman con el valor de 0.487\*.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

En el ámbito internacional:

Briones, E. & Larrea, D. (2019), en su informe de tesis: “Plan de negocios para distribuir productos del segmento bebidas refrescantes en el cantón Playas, al 2019”, para la obtención del grado de Ingeniero en Administración de Ventas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador. Tuvo como objetivo general elaborar un plan de negocios que determine el nuevo modelo comercial para la empresa Distribuidora Dalarno, que asegure el cumplimiento de las metas de ventas asignadas al cantón Playas. El tipo de investigación fue descriptiva – no experimental – transversal. Finalmente, se concluye que el modelo de negocio de la distribuidora de bebidas gaseosas y refrescantes, basado en el análisis respectivo, permite usar la estrategia de penetración de mercado, puesto que la empresa actualmente existe, sin embargo, no ha podido abarcar todo el mercado del cantón Playas. Se aprovechará que el actual distribuidor de la zona no mantiene una eficiente cobertura (mapeo y rutas de operación), para que, a través de la innovación en los canales de venta de la empresa, y recursos humanos capacitados en ventas se logre satisfacer la demanda.

Navarro et. al. (2019) en su trabajo de investigación: Desarrollo de un sistema de gestión de calidad ISO-9001:2015 para una microempresa comercializadora de pigmentos en México, para optar el título de Ingeniero Químico la Universidad Nacional Autónoma de México. El objetivo de esta investigación fue: Explicar y desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para una microempresa de pigmentos y masterbatch en México. Respecto a la metodología aplicada; la investigación fue documental y aplicada, es documental porque tiene el fin de resolver un problema práctico y aplicado. Finalmente se concluye lo siguiente: Hoy en día contar con un sistema de gestión de calidad es de suma importancia para el desarrollo de una organización, ya que ayuda a estructurar los procesos de la misma

identificando los errores y mejoras continuas, el desarrollo de cada uno de los documentos dentro de pigmentos de México S.A, de C.V permitió: a) Conocer la estructura organizacional de una microempresa la cual identificamos como la columna vertebral para lograr los objetivos de la misma, ya que con ella se tienen identificados los roles y responsabilidades de cada integrante de la organización, lo cual permite el buen funcionamiento de los procesos que en ella se realizan teniendo como resultado la calidad en el servicio, productos y satisfacción del cliente. b) Al formar parte de la planeación y desarrollo de los documentos de la norma ISO-9001:2015 se consiguió aplicarla de manera real desde el momento de generar cada uno de los formatos, procedimiento e instrucciones de trabajo.

Muñoz, G. (2017). En su tesis “Análisis de la calidad del servicio del hotel perla verde de la ciudad de Esmeraldas”, para optar el título profesional de Magister en Administración de Empresas, Universidad Católica de Ecuador. Objetivos, analizar la calidad del servicio que brinda el personal del hotel perla verde, identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la gestión de calidad y explicar un plan de mejora para fortalecer el servicio en el hotel. Metodología, esta investigación se desarrolló bajo el carácter cuanti-cualitativa, fruto de la interrelación humana. En el transcurso de la misma se efectuó la investigación bibliográfica, así como la revisión de documentos y archivos históricos, también se mantuvo un paradigma cualitativo, la cual se fundamentó en conocer la realidad de la gestión y en el estudio se conoció el escenario en el que se desarrolla la práctica de control de calidad. Se concluye que la falta de capacitación al personal del hotel, la inexistencia de manuales de procedimientos y la prestación de servicios carece de valor agregado, la aplicación de la herramienta de medición de la calidad del servicio Servqual,

evidenció que las variables dieron resultados positivos. Sin embargo, algunas variables prestaron variaciones negativas. En los resultados de forma general nos muestra una gran deficiencia en el servicio brindado, ya que esto hace que se tome en consideración las variables resultantes negativas.

Velázquez (2017) en su trabajo de investigación: *Metodología e implementación de un sistema de gestión de calidad para una empresa distribuidora*, para optar el Grado de Maestro en Administración Industrial en la Universidad Nacional Autónoma de México. El objetivo de esta investigación fue satisfacer al cliente según las expectativas de los productos, y una mayor presencia en el mercado y mejor opinión de nuestros los clientes. El tipo de metodología que se aplicó en esta investigación es cuantitativa y cualitativa. Se obtuvo el siguiente resultado: al final del quinto periodo auditado se disminuyó hasta en 83% de las pérdidas generadas por reclamaciones de este producto con respecto al inicio de las auditorías. Finalmente se concluye que: a) Se crea un firme precedente de un sistema de gestión de calidad además brinda una base para desarrollar un sistema de gestión de calidad adecuado y funcional para una certificación oficial ISO 9001:2015. b) Se creará una política de calidad con la finalidad de cumplir con los objetivos establecidos, donde se agregará valor a los productos y servicios que suministra DINASA, donde la distribuidora logrará satisfacer las expectativas de sus clientes y con ello desarrollar y mantener una ventaja competitiva que los diferencie de sus competidores. c) La organización adoptó el sistema de forma correcta, de no tener como evaluar ninguna de las características de sus productos y de absorber todas las reclamaciones por parte de sus clientes y distribuidores a tener una metodología, procesos y procedimientos que controlan la calidad de los productos que distribuye. d) Se tuvo un control estándar en la calidad de

todos los productos que suministra la organización hasta el día que concluyo este proyecto.

Clavijo (2016) en su trabajo de investigación: *Propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76*, para optar el título de Administrador de Empresas en la Universidad Francisco de Paula Santander. La investigación tuvo como objetivo general: presentar una propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76, para el mejoramiento de su sostenibilidad económica. Se aplicó la metodología descriptiva, la población objeto de estudio corresponde a los 100 clientes actuales del restaurante Colombia 76 y también hará parte de la población los 4 empleados que integran la empresa. Finalmente se concluyó que: a) En Colombia 76 se vio la necesidad de presentar una herramienta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76, diseñando herramientas que promuevan el desarrollo de la empresa, logrando de esta manera el reconocimiento y posicionamiento de la imagen corporativa en la región de Ocaña. b) Con el fin de proponer una herramienta de apoyo organizacional, estableciendo un sistema de trabajo que han de desarrollar los integrantes del restaurante para desempeñarse eficientemente, se diseñó la estructura organizacional para Colombia 76. c) En aras de mantener una comunicación efectiva con el cliente, logrando su fidelización mediante la implementación de estrategias relacionadas con el producto, el precio, la publicidad y la plaza o canales de distribución de la empresa, se planteó un plan de marketing de acuerdo a la situación actual del mercado. d) Finalmente, se presenta ante los socios de la empresa la propuesta de fortalecimiento organizacional y de marketing, como herramienta de apoyo en la toma de decisiones encaminadas al éxito organizacional.

En el ámbito nacional:

Palacios (2020) en su trabajo de investigación “*Gestión de Calidad y Clima Organizacional en las mype rubro restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, provincia Ayabaca, año 2020*”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Uladech Católica, el cual tuvo como objetivo general identificar las características de la gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, año 2020, en el cual se aplicó la metodología de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo con diseño no experimental. En la se encontró que la población fue infinita, para la variable gestión de calidad y finita para el variable clima organizacional; donde la muestra estuvo conformada por 120 clientes y 15 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados obtenidos para la dimensión Objetivos de la gestión de calidad, se plasma en sus servicios y productos de calidad; y además una proyección de imagen adecuada; para la dimensión Ventajas de la gestión de calidad, se evidencia en la satisfacción de las expectativas por el servicio; y un nivel alto de compromiso; en la dimensión Factores del clima organizacional, se demuestra en la actitud del trabajador para la realización de sus funciones; y una cultura de trabajo adecuado; para la dimensión Estrategias del clima organizacional, se plasma en ambientes de trabajo adecuados; y el goce de autonomía en los trabajadores. Con los resultados ya mencionas se puede concluir que los productos y sus servicios son de calidad; y proyectan una imagen adecuada; un aprovechamiento máximo de los recursos; la mejora de los procesos; la satisfacción del cliente; y el cumplimiento de requerimientos de funcionamiento; La dimensión de las ventajas de la gestión de calidad de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, se evidencia en la satisfacción de las expectativas por el servicio; un nivel alto

de compromiso; organización adecuada para brindar el servicio; eficiencia en los recursos; rendimiento de los trabajadores. Por otro lado, no existen planes de contingencia; - La dimensión de factores del clima organizacional de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, se demuestra en la actitud del trabajador para la realización en sus funciones; una cultura de trabajo adecuado; la dirección de las MYPE se involucra con los factores externos; se cuenta con instalaciones confortables y cómodas; la existencia de un liderazgo adecuado; disponibilidad de equipos y recursos para trabajadores. Por otro lado, es necesario políticas de carrera en la estructura organizacional; y políticas de incentivo. La dimensión de estrategias del clima organizacional de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, se plasma en ambientes de trabajo adecuados; gozar de autonomía en los trabajadores; contar con momentos de dispersión laboral; mayor flexibilidad en pro de los profesionales y personal; y mayor reconocimiento laboral. Por otro lado, hace falta capacitación por la propia MYPE.

Jaramillo (2020) en su trabajo de investigación: *La gestión de calidad y el uso del marketing en la micro y pequeñas empresas del rubro pollerías del distrito de Sullana, año 2018*, para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías del distrito de Sullana, año 2018. La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva – No Experimental – Cuantitativa, la población estuvo conformada por 68 clientes de las Pollerías del Distrito de Sullana, a quienes se les aplicó un cuestionario utilizando la técnica de la encuesta donde dicho cuestionario estuvo formulado por los



objetivos de la investigación. Se obtuvo los siguientes resultados: respecto a gestión de calidad; el 66% manifestaron que la pollería siempre se esfuerza en sobrepasar sus expectativas y el 88% mencionó que siempre las pollerías logran brindar un buen servicio de calidad. Respecto al Marketing; el 59% manifestaron que siempre visualiza que el personal de las pollerías utiliza estrategias para atraer más clientes, el 59% mencionó que siempre reciben publicidad sobre las pollerías en el periódico. Finalmente se concluye que las pollerías siempre se esfuerzan en sobrepasar las expectativas de sus clientes y esto conlleva a que estos confíen en la calidad del servicio que les brindan, las pollerías del distrito de Sullana siempre evalúan su entorno para aplicar estrategias de modo tal que los clientes visualizan que el personal las utiliza para atraer a muchos más clientes a sus pollerías.

Fabián (2019) en su trabajo de investigación *“El Marketing Mix y la Gestión de Calidad del Restaurant Pollería el Viajero EIRL. Amarilis - Huánuco, 2019”*, para optar el título Profesional de Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general Determinar qué relación existe entre el Marketing Mix y la Gestión de Calidad de la Pollería el Viajero EIRL. Amarilis - Huánuco, 2019, aplicando la metodología del tipo cuantitativa – descriptiva – No experimental, con el cual se obtuvo los siguientes resultados: que el 88,2% de los clientes encuestados considera que la empresa siempre cuenta con un personal capacitado, además el 79,4% considera que el servicio ofrecido casi siempre es rápido, así mismo, 88,2% considera que la publicidad emitida por el restaurante – pollería El Viajero siempre es la indicada. Con los resultados encontrados en la investigación se pudo concluir que: se pudo identificar que el Marketing Mix aplicado por el restaurant-pollería El Viajero EIRL influye en los elementos del sistema de gestión de calidad;

también se pueden describir tres requisitos que de calidad los cuales son: Capacidad de respuesta, al ofrecer el producto que buscaban los clientes y ofrecer un servicio rápido; así mismo otro requisito es el de mostrar cortesía, al ofrecer un trato y una actitud adecuada; y finalmente muestra credibilidad; se pudo identificar que si aplica estrategias de marketing mix, resaltando las estrategias de promoción, en los cuales hace mención de que emplean una publicidad adecuada.

Apolinario (2018) en su trabajo de *“Caracterización de la Gestión de Calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas – Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – Rubro Restaurantes (Pollerías) del distrito de Huaraz, 2016”*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Uladech Católica, el cual tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016, aplicando un metodología de tipo descriptiva no experimental-transversal o transaccional, se identificó una población de 26 restaurantes pollerías a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 21 preguntas cerradas, referido a la variable e indicadores de la investigación a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 53% de los gerentes son propietarios del restaurante pollería, el 69,23% llevan en el cargo de 5 a más años, el 26,92% tienen estudios universitarios completo y el 69,23% ha recibido capacitación sobre las buenas prácticas de manipulación, por otra parte el 42,31% de los gerentes no están seguros de conocer la norma sobre la elaboración y expendio de alimentos y bebidas Decreto Supremo (DS) 007-98, el 53,85% nunca tiene un registro para el

chequeo médico del personal, el 50% a veces establece programas de limpieza y desinfección de áreas y programas de control de plagas. Y se concluyó que los gerentes muestran poco interés para emplear la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas según el DS 007-98, porque en la mayoría relativa de las MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS hay un incumplimiento de los requisitos mínimos de higiene y sanidad que exige la ley para garantizar la calidad de los alimentos y bebidas. En relación a las principales características de los gerentes de las MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS del rubro restaurante pollería; la mayoría relativamente se caracteriza por ser propietario del restaurante pollería, por tener experiencia como gerente, por llevar en el cargo de 5 a más años, por haber recibido capacitación sobre las BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y por tener estudios universitario completo.

Medina (2018) en su trabajo de investigación: *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las mype rubro pollería del distrito de Vice – Sechura año 2018*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. La investigación tuvo como objetivo general: conocer qué características tiene la gestión de calidad y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas rubro Pollería, distrito de Vice – Sechura, año 2018. Se aplicó el método del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Para la recolección de datos se seleccionó como técnica el cuestionario y de instrumento la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 75% de los trabajadores sostuvieron que consideran que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente, el 75% de los trabajadores encuestados afirman que utilizan en la empresa recursos tecnológicos orientados a servir al cliente, el 50%

de los trabajadores manifiestan que tienen una buena relación entre sus compañeros, el 58% de los empleados se sienten comprometidos con la prestación del servicio al cliente, el 58% de los trabajadores manifestaron que a veces se toman en cuenta las quejas de los clientes, el 50% de los trabajadores afirmaron que a veces realizan el trabajo en forma conjunta al realizar las actividades para brindar el servicio. Por lo que se concluyó que: a) En los trabajadores, así como los clientes debe existir una estrecha relación en el producto ofrecido y servicio brindado, y la gestión de los recursos utilizados. b) Respecto a las prácticas de mejora continua, la mayoría de las micro y pequeñas empresas no tiene manuales de atención, la productividad se mide a medias a los trabajadores. c) Respeto a la atención al cliente, los clientes algunas veces reciben un trato preferencial, además cabe resaltar que la mayoría de los clientes si frecuentaran el lugar por los precios brindados, por lo que se destaca la fidelización y la valoración de clientes.

En el ámbito regional:

Macahuachi (2019) en su trabajo de investigación: Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2019, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2019. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta (cuantitativa y cualitativa) además tiene el nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva, que permitió conocer detalles de la gestión. Con la aplicación de la técnica

de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que en su mayoría están representados por el sexo masculino (70%), con estudios superiores “técnicos”. Respecto a la gestión de calidad: las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restobar, carece de misión, visión y valores, y no gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua. En los procesos administrativos; el 50% de las micro y pequeñas empresas nunca revisa la planeación de su empresa, pero el 100.0% tiene un organigrama donde detalla todas sus funciones. El 70.0% van mejorando su desempeño, mediante el proceso de control en la empresa y utilizan inventarios para el buen mecanismo de control dentro de su organización. Finalmente se concluyó que: a) La gestión tiene deficiencias por falta del soporte en sus procesos administrativos, que no se han desarrollado. b) La falta de procesos administrativos induce a que las gerencias de las micro y pequeñas empresas tomen decisiones sin argumentos técnicos, no se utilizan informaciones de fuentes formales. c) La gestión que desarrollan las micro y pequeñas empresas está enfocada en el cliente, los microempresarios han implementado el negocio para satisfacer sus expectativas. d) La gestión tiene orientación a las operaciones comerciales, sin advertir la necesidad de soporte en procedimientos estandarizados.

Reátegui (2019) en su trabajo de investigación: Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la micro y pequeñas empresas del sector servicios, restaurant de comida rápida-Callería, Pucallpa, 2019, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, restaurant de comida rápida, distrito de Callería,

Pucallpa, año 2019. La metodología que se utilizó fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, transversal, descriptivocorrelacional; se aplicó un instrumento de 25 preguntas a 9 micro y pequeñas empresas como muestra con la técnica de encuesta. Como principales resultados se halló que existe participación de microempresarios de ambos sexos; existe la presencia de jóvenes y con nivel de instrucción técnico y universitario. Estos negocios son dirigidos con la aplicación de herramientas de gestión como la mejora continua y enfoque en el cliente, sin embargo, deben mejorar en el uso de herramientas de calidad. Asimismo, se debe mejorar en el uso de técnica para la toma de decisiones y mecanismos de control. Finalmente, se concluye que la gestión tiene relación con sus procesos administrativos, comprobados con la prueba de coeficiente de Pearson.

Actuari (2019) en su trabajo de investigación: *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del clúster de restaurantes turísticos, distrito de Yarinacocha, año 2019*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración. El trabajo de tesis tiene por objetivo determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurant turístico, en el distrito de Yarinacocha, año 2019. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta; nivel descriptivo y cualitativo, con diseño no experimental, transversal y descriptiva. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de diecisiete (17) preguntas, que respondieron los microempresarios, identificándose que existe en su mayoría propietarios con nivel de instrucción básica (77,8%). Se destaca que la gestión carece de misión y visión. Los microempresarios gerencian sus negocios según su experiencia, algunos con un enfoque en la mejora de la filosofía

continua, pero si enfocados al cliente, como razón de ser del negocio. Respecto a los procesos administrativos estos se realizan de manera informal, iniciándose con la planeación, pero es débil respecto a la organización, situación que genera descoordinaciones en las operaciones. Carecen de organigrama y las responsabilidades se dan de manera verbal. La dirección se ejerce bajo un liderazgo “autoritario”. El control, es un proceso que se realiza intermitentemente, o al suceso de eventos que requieren atención. Finalmente, sin procesos administrativos implementados la dirección no obtiene información suficiente para la toma de decisiones. Finalmente, los restaurantes turísticos, ubicados en el distrito de Yarinacocha consideran que es necesario brindar atención y mejorar la gestión con sus procesos administrativos, pero a futuro.

Guzmán (2019) en su trabajo de investigación: *Gestión Administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería, Pucallpa 2019*, para optar el Título profesional de Contador Público en la Universidad Privada de Pucallpa. El objetivo de esta investigación fue: determinar la Gestión Administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector restaurantes del Jr. Salaverry Cuadras 1-5, Callería, Pucallpa 2019; el tipo de estudio fue de investigación no experimental, diseño de investigación Descriptivo Simple, la muestra fue muestreo por conveniencia por lo que la muestra y la población son de 22 dueños o administradores de los restaurantes del Jr. Salaverry Cuadras 1-5, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario consistente en 17 ítems y 04 dimensiones. Los resultados que se alcanzaron fueron: el 50% de los dueños o administradores de los restaurantes de (Chifas, brosterías, pollo a la brasa, caldo de gallina), ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, Pucallpa,

respondieron que a veces cuentan con un Plan Estratégico que ayuda a analizar factores internos y externos para el cumplimiento de objetivos, el 40.9% contestó que nunca cuentan con un Plan Estratégico y solo el 9% siempre cuenta con el Plan Estratégico. EL 68% de los dueños o administradores de los restaurantes de ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, Pucallpa, respondieron que nunca cuentan con un plan táctico que ayuda a sobrellevar una crisis que surge de manera inesperada, el 27% contestó que a veces cuentan con un plan táctico y solo el 5% siempre cuentan con un plan táctico. El 55% de los dueños o administradores de los restaurantes de ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, Pucallpa, respondieron que a veces cuentan con un plan operativo que ayuda con la organización de los recursos y del personal para la solución de problemas, el 36% contestó que nunca cuentan con el plan operativo y solo el 9% siempre cuentan con un plan operativo. El 55% de los dueños o administradores de los restaurantes de, ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, Pucallpa, respondieron que a veces cuentan con un Plan Normativo el cual contiene reglas y normas que ayudan al correcto funcionamiento, el 41% contestó que nunca cuentan con el plan normativo y solo el 4% siempre cuentan con un plan normativo. Finalmente se concluyó lo siguiente: a) Con referencia a la dimensión planificación: los administradores o dueños no asisten a charlas, capacitaciones, programas sobre gestión el cual los ayude a elaborar planes estratégicos, planes tácticos, planes operativos, planes normativos y planes interactivos. b) Con referencia a la dimensión organización: los encuestados no tienen una noción del cómo realizar el organigrama donde se detalle la estructura del restaurante detallando los puestos con los que se encuentra conformada, el cual deba encontrarse en un lugar visible. c) Con referencia



a la dimensión ejecución: los encuestados no saben realizar un plan de trabajo para que se conozca como ejecutar las labores a desempeñar. d) Con referencia a la dimensión control estos no realizan controles de gestión que ayuden a evaluar las actividades las cuales se realizan en el proceso de ventas. e) Con referencia a gestión administrativa: los encuestados no saben utilizar de manera secuencial sus 04 dimensiones: planificación, organización, ejecución y control; y por ende genera un desequilibrio en las funciones que estos realizan, generando así un problema existente en él.

Panduro (2018) en su trabajo de investigación “Gestión administrativa en la competitividad empresarial de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de ropa femenina en el centro comercial el huequito, distrito de Callería, Pucallpa – Pucallpa, año 2018”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Privada de Pucallpa. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la competitividad empresarial de las micro y pequeñas empresas comercializadoras venta de ropa femenina en el centro comercial el huequito, distrito de Callería, Pucallpa –Pucallpa, año 2018, el tipo de estudio fue de investigación no experimental y diseño descriptivo correlacional seguido de método deductivo, la muestra de muestreo conveniencia fue de 30 de una población de 65 trabajadores del Centro comercial el Huequito, la técnica utilizada fue encuesta y de instrumento se formuló un cuestionario el cual contenía 17 ítems y 4 dimensiones de la variable gestión administrativa y la variable competitividad con 10 ítems y 2 dimensiones. Los resultados obtenidos del 100% de encuestados refiere que el 86.67% de encuestados perciben la gestión administrativa en nivel buena seguido de 13.33% nivel regular y 73.33% de encuestados perciben la variable competitividad en nivel alta seguido de 26.67% en nivel mediana. Luego de aplicar el estadístico Chi

Cuadrado, se obtuvo ( $P = 0.00 < 0.01$ ), es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con nivel de significación del 1%. Se concluye que la gestión administrativa influye en la competitividad empresarial de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de ropa femenina en el centro comercial el huequito, distrito de Callería, Pucallpa, año 2018.

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

### ***Variable: Gestión de calidad***

Pola (2009) afirma que la gestión de calidad es “el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa. Esta tarea consta principalmente en definir las políticas de calidad de la empresa, en relación con los principios empresariales y a la naturaleza del negocio, establecer objetivos claramente definidos, acordes con las políticas de la empresa, entre otros” (p. 23).

### **Principios de gestión de calidad**

Evans (2014) “Los principios son el cimiento de la filosofía que ayudan a gerentes y trabajadores a hacer que las prácticas de mejora resulten efectivas. Todas son importantes para lograr una calidad eminente y la excelencia en el desempeño” (p. 66).

En términos del autor antes mencionado nos los principios de calidad sirven como guía a los directivos y colaboradores de las empresas para lograr que los productos y servicios que la compañía ofrezca sean de buena calidad, esto a su vez permite a la organización crecer, consolidarse y tener éxito en sus planes futuros. Cuando una organización empresarial hace practica de estos principios mejora su

imagen ante sus clientes porque les garantiza la adquisición de un producto confiable.

### **Principios de gestión de calidad**

**Enfoque en el cliente.** - “Las organizaciones estar en manos de sus clientes y, por tanto, deben pensar en sus necesidades actuales y las futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse por superar sus expectativas” (Albrecht, 2006).

Esta afirmación sugiere que para que las empresas se mantengan en el mercado, independientemente de cuál sea el sector o rubro al cual pertenecen, deberán tener conocimiento de cuáles son las necesidades que sus clientes tienen en la actualidad, así como también saber las expectativas que los mismos tienen de un determinado producto o servicio. De acuerdo a estos aspectos las organizaciones aran sus proyecciones y planes administrativos si lo que buscan es tener éxito y aceptación por parte de sus clientes.

**Liderazgo.** - “Los líderes forman la unidad de propósito y el rumbo de la organización. Deben establecer y mantener el ambiente interno en el que la gente pueda participar por completo en la obtención de los objetivos de la compañía” (D’Alessio, 2017).

**Participación de las personas.** – “los individuos en todos los niveles son la esencia de una empresa y su participación plena accede utilizar sus capacidades en beneficio de la organización” (D’Alessio, 2017).

Si bien lo que hace que una empresa u organización tenga éxito y obtenga la aprobación por parte del mercado está relacionado directamente con los productos o servicios innovadores que ofrece al mercado, con la planeación estratégica, entre otros aspectos que favorecen el cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la dicha

organización. Se debe tener bien en claro que sin la participación, compromiso y habilidades de los colaboradores nada de esto sería posible, es por ello que las organizaciones deberán enfocarse en utilizar esas capacidades del recurso humano para beneficio.

**Método de procesos.** – “Un resultado deseado se consigue en forma más eficaz cuando las acciones y recursos afines con ellas se tratan como un proceso” (Velasco, 2017).

**Enfoque de sistemas para la administración.** - “Identificar, entender y administrar procesos interrelacionados como un sistema en sí ayuda a que la organización alcance de forma segura y eficaz sus objetivos” (Velasco, 2017).

**Mejoramiento continuo.** – “El mejoramiento continuo del desempeño general de la organización debe ser un objetivo permanente”, (Evans & Lindsay, 2015). Emplear este principio genera como resultado la mejora continua en los productos o servicios que una determinada organización brinda. Por otra parte, este principio dota a todos los colaboradores involucrados de conocimientos con respecto a las herramientas y métodos que se utilizan para lograr la mejora continua.

**Método de toma de decisiones basados en hechos-** para que las decisiones que se tomen dentro de la organización sean acertadas y efectivas, las mismas de deberán basarse en el análisis de datos e información, y con la información que se disponga en el momento ya que esta puede ser de fuentes no confiables.

**Relaciones bilateralmente beneficiosas con el proveedor.** – “Una organización y sus proveedores tienen una relación mutua que potencia la capacidad de ambos para generar valor”, (Koontz & Weihrich, n.d.). Establecer buenas

relaciones con nuestros proveedores, resulta ser muy beneficioso tanto para la organización, para los propietarios, para los ejecutivos, para los colaboradores para los clientes y para la sociedad en general. Uno de los muchos beneficios de este principio es que en se puede acordar la forma de pago que sea más conveniente para la organización.

### **Herramientas de calidad.**

Como López (2016) las herramientas de calidad son muy útiles por que permiten solucionar problemas, siendo un elemento que motiva a los trabajadores, quienes mediante su labor son partícipes del proceso de transformar dichas herramientas en una parte integral para solucionar diversos problemas que se presentan en las operaciones de cada organización.

### **Instrumentos**

#### **Hoja de comprobación.**

López (2016) “Son formatos especialmente diseñados para la recogida de datos. Habitualmente tienen formato de tabla o de lista. Se utilizan para simplificar y facilitar el proceso de toma de datos por parte de los operarios a quienes se les asigne esa tarea” (p. 48).

#### **Gráfico de control**

López (2016) es “Un proceso con menor variabilidad, y por lo tanto más estable, genera productos de mayor calidad, de forma más eficiente y eficaz”.

Existen dos tipos de gráficos de control:

Datos por variables. – “Se utilizan para estudiar procesos caracterizados con valores numéricos: peso, dimensiones, temperatura, presión, coste, tiempo...”

Datos por atributos. – “Cuando no se puede medir o no es económicamente rentable hacerlo, las características del proceso se emplean para controlarlo, es decir características cualitativas, que no se pueden cuantificar numéricamente”

### **Histograma**

López (2016) “Un histograma es una de las representaciones gráficas de datos más utilizadas y permite representar en forma de rectángulos verticales u horizontales un grupo de datos agrupados en rangos de valores. La superficie de cada rectángulo es directamente proporcional a la frecuencia absoluta de los valores que representa” (p. 63).

### **Diagrama de causa efecto**

López (2016) “El fin es considerar que un problema puede estar ocasionado por múltiples causas. Esto permite comenzar un plan de acción más eficaz para solucionar el problema, al identificar varias posibles causas, en lugar de focalizar todos los recursos en una sola” (p. 78).

### **Diagrama de Pareto**

López (2016) “Consiste en una representación gráfica, similar al histograma, de las posibles causas de un problema ordenada según frecuencias (de menor a mayor), que permite identificar y priorizar las que tienen mayor probabilidad de haber ocurrido y descartar las que tienen menos probabilidades de haber sido las causas reales” (p. 83)

## **Diagrama de dispersión**

López (2016) “Un ejemplo de dos variables que están íntimamente relacionadas son el peso y la altura de un individuo. La representación gráfica de la relación entre las variables se denomina diagrama de dispersión y la línea que se ajusta a ellos de forma óptima, se denomina recta de regresión” (p. 90).

## **Estratificación**

López (2016) “un método de clasificación de datos por grupos de características similares. El análisis por estratificación suele utilizarse conjuntamente con el resto de las herramientas ya vistas en este capítulo, como el histograma, el diagrama de dispersión o los gráficos de control” (p. 98).

## **Misión**

D’Alessio (2008) “La misión es el impulsor de la organización hacia la situación futura deseada. Es el catalizador que permite que esta trayectoria de cambio sea alcanzada por la organización la misión responde a la interrogante: ¿Cuál es nuestro negocio? y es lo que debe hacer bien la organización para tener éxito.” (p. 63). Para saber la misión de una organización, se define lo que es la organización, como pretende servir a la sociedad, así mismo cuando alguien lea la misión de esta, lo que deberá generar es fiabilidad y credibilidad. Así pues, una buena misión deberá despertar emociones y sentimientos positivos en las personas. Debe ser motivadora e inspiradora algo que incite a quienes lo lean a entrar en acción.

## **Visión**

“La visión de una organización es la definición deseada de su futuro, responde a la pregunta que ¿Qué queremos llegar a ser? Implica un enfoque de largo plazo basado en una precisa evaluación de la situación actual y futura de la industria, así como del estado actual de y futuro de la organización bajo análisis” (D’Alessio, 2017, p.61)

Para una organización crear su visión implica conocer la naturaleza de su negocio, luego establecer un futuro, esto le va a servir como fuente de motivación e inspiración tanto a la alta gerencia como a sus colaboradores, quienes trabajaran con empeño, dedicación, compromiso y entusiasmo para que se cumplir la visión que se ha fijado a futuro.

## **Valores**

“Los valores de una organización pueden ser considerados como las políticas directrices más importantes: norman, encausan en desempeño de sus funcionarios, y constituyen el patrón de que guía el proceso de toma de decisiones. Los valores establecen la filosofía de la organización a presentar claramente sus creencias, actitudes, tradiciones y su personalidad” (D’Alessio, 2018, p.68).

Los valores dentro de una organización están relacionados con la cultura organizacional que se hace practica en la misma, estos valores guían la conducta y el comportamiento de todos los colaborados. Se debe saber que no en todas las empresas se practican los mismos valores, estos son diferentes y en muchos casos quienes los estableces son los directivos. Así pues, cuando hay nuevos colaboradores deberán adaptarse y hacer practica de los valores que se practiquen en dicha organización empresarial.”



### ***Variable :Proceso administrativo***

Según Gamonal (2020) quien citó a Gonzales (2015) “El proceso administrativo es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. Entonces La administración consiste en la aplicación del proceso administrativo con eficacia y eficiencia, integrado por la planeación, organización, dirección y control”. (p. 22).

### **Planificación**

Bernal, et al. (2007), nos menciona que es un proceso cuya función principal o fundamental es la toma de decisiones en el presente para lograr ciertos objetivos orientados hacia el futuro. Así mismo recalca que en los últimos años se le ha visualizado como una estrategia dirigida a la elaboración y la estructuración del futuro. Porque describe diferentes perspectivas y escenarios posibles en la estructuración del futuro de las personas, organizaciones, los países y el mundo entero. (p. 86)

### **Tipo de planeación**

Para Bernal, et al. (2007) hay dos tipos de planeación:

**Planeación tradicional.** - es la planeación que plantea los objetivos sin el respetivo análisis riguroso de su entorno externo o interno de la organización (p. 88).

**Planeación estratégica.** - este tipo de planeamiento es un proceso sistemático fundamentado en un conocimiento riguroso del entorno exterior e interior, que ayudara a una adecuada formulación de los objetivos y estrategias que permita a la organización cumplir con los objetivos (p. 88)

## **Organización**

Bernal, et al. (2007) nos resalta un punto muy importante con respecto a la palabra organización en el ámbito empresarial tiene varios tipos de significados así tenemos a la organización como la entidad (empresa, compañía, etc.), pero también como función que hace parte de los procesos administrativos que se menciona al acto de organizar, es decir, se dar un orden, establecer estructuras administrativas donde se define y establece las estructuras y responsabilidades de los colaboradores y la asignación de recursos. (p.195)

## **Dirección**

Bernal, et al. (2007), nos indica “que dado que en el proceso administración, la dirección es uno de los procesos más complejos de desarrollar por de los administrativos de la empresa, que involucra la relaciones con las personas que trabajan en ellas” (p. 250).

## **Control**

Bernal, et al. (2007) nos indica “que consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la empresa para que coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes” (p. 379).

## **Marco conceptual**

## **Atención al cliente**

Martínez (2007), se define el proceso de gestión de la atención al cliente como un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacerlas llegado el momento oportuno.

## **Satisfacción del Cliente**

Para obtener la "satisfacción del cliente" es una de las estrategias que a condición esencial para acceder un lugar en la "mente" de los usuarios.

Cuya finalidad es de tener complacido a cada beneficiario a cruzado los límites del departamento de mercadotecnia para establecerse en uno de los propósitos de todas las áreas que están en función de la organización exitosas.

Por ello resulta fundamental que mercadólogos y todos los colaboradores que desempeña en una entidad entiendan las ventajas de conseguir satisfacción. (Bengoechea, 2002).

## **Micro y pequeñas empresas**

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (SUNAT, 2018).

## **Ventas**

Artal (2010), define las ventas son el motor de toda organización, los ingresos producidos por estas son los que permitirán que la empresa realice las actividades programadas en otras áreas, puesto que una organización sin una correcta dirección de ventas no podrá sobrevivir en el tiempo (p. 7).

## **III. HIPÓTESIS**

### **Hipótesis General:**

- **Ha:** Existe relación entre la gestión y los procesos administrativos en la micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías-Callería, Pucallpa, 2019.

- **Ho:** No existe relación entre la gestión y los procesos administrativos en la micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías-Callería, Pucallpa, 2019.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de investigación**

Con motivo del fin que se persigue, la investigación es de tipo cuantitativa, en tanto que se apoyó de hechos parte de un contexto específico materia de análisis bajo el diseño no experimental, transversal. Según su carácter es una investigación descriptiva correlacional, pues se fijan correlaciones entre las variables en estudio y paralelos que

se establecerán en la población que integra la muestra. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Se recopilaron los datos conforme a los instrumentos que fueron sometidos a validación y confiabilidad, para luego determinar la relación entre las variables, también se realizó la confrontación o contraste con la fundamentación teórica, lo que sirvió al momento de realizar la prueba de la hipótesis.

Este estudio es cuantitativo también porque se enmarca en aspectos observables y susceptibles de cuantificarse, usando metodología investigativa analítica y centrada en las pruebas estadísticas para el estudio, análisis e interpretación de la base de datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

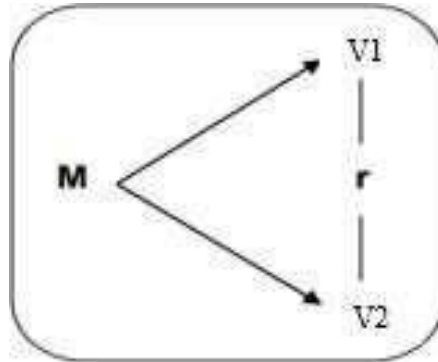
Por otra parte, es transversal, porque las variables son medidas en una sola ocasión.

El diseño de una investigación se traduce en la estrategia para realizar la ejecución de obtención de información. En ese sentido, el diseño está conformado por las siguientes características:

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

- **Correlacional:** Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Tiene como fuentes de información las bases de datos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Se planteó el siguiente esquema:



Dónde:

**M** = Muestra de docentes de educación inicial.

**V1** = Variable 1: Gestión de calidad.

**V2** = Variable 2: Eficacia de los procesos administrativos.

**r** = Relación de las variables de estudio.

#### 4.1.1 Tipo de investigación

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

#### 4.1.2 Nivel de investigación

El nivel de la presente investigación es descriptiva-correlacional.

**Nivel descriptivo:**

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

**Nivel correlacional:**

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

**4.2 Población y muestra****4.2.1 Área geográfica del estudio**

La investigación se enfoca en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías ubicados en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali.

**4.2.2 Población**

La población está representada por las micro y pequeñas empresas del sector comercio, pollería, ubicados en el distrito de Callería, que para fines de cuantificar su tamaño se realizó consulta a las autoridades relacionadas a su regulación como son.

- Municipalidad Provincial de Coronel Portillo
- Dirección Regional de Turismo y Comercio Exterior

Como resultado, se obtuvo información de que son 59 pollerías registradas.

**4.2.3 Muestra**



Para determinar la muestra se aplicó el siguiente instrumento estadístico:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

**Dónde:**

<b>N</b>	<b>Población</b>	
<b>Z</b>	Nivel de confianza	95% (1.96)
<b>E</b>	Margen de error	5% (0.05)
<b>P</b>	probabilidad de éxito	0.5
<b>Q</b>	probabilidad de fracaso	0.5
<b>ε</b>	épsilon	1-0.95

Fuente: Elaboración propia

Aplicando la fórmula, tenemos una muestra de 51 microempresas del rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa.

Para efectos de factibilizar la investigación por el tamaño de la muestra, se tomó a 18 microempresas del rubro pollerías ubicados en las principales vías del distrito de Callería. Ver tabla 1, pág. 50.

**Tabla 1:** Muestra seleccionada de micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías – Callería, Pucallpa.

NOMBRE COMERCIAL	RAZON SOCIAL	DIRECCION
EL CARBON BRASA	VITOR RICALDI , CARMEN	AV. SAENZ PEÑA 595 Mz: 168 Lt: 10
EL PECHUGON POLLOS A LA BRASA	MIRANDA RUIZ, CARLOS ROGER	JR UNION 765 Mz: C Lt: 22
EL POLLO LISO POLLERIA	LUDOVICO INVERSIONES S.A.C.	JR INMACULADA 780 Mz: 78 Lt: 01
GOLDEN CHICKEN POLLERIA & RESTAURANT	ALFARO VDA.DE CHUQUIMANTARI, FANNY DOMITILA	JR VICTOR MONTALVO 146 Mz: 249 Lt: 7B
GRAN POLLERIA ORIENTAL	ESCARCENA BURGA, GIOVANNE ROCIO	PJE. RAFAEL DE SOUZA 251 Mz: 72 Lt: 1A
HAPPY CHICKEN	CARDENAS ZUMAETA, MIRIANA	JR SALAVERRY. 488 Mz: 73 Lt: 2 Y 3
KOKILOS BRASA	MACAY VALLES, ELIZABETH	JR SALAVERRY. 589 Mz: 61 Lt: 9A
LAS GARZAS MEDITERRANEO "POLLOS A LA BRASA RESTAURANT"	ZUÑIGA SEGURA DE AZPUR, HORTENCIA FLORA	JR INMACULADA 625 Mz: 50 Lt: 1;5;3A
MEGA CHICKEN	TENORIO NUÑEZ, EDWIN RAMON	JR SALVADOR ALLENDE. 601 Mz: Q Lt: 11
POLLERIA "EL BUEN SABOR"	VARGAS DIAZ, JORGE LUIS	JR. INMACULADA 662 Mz: 88 Lt: 5-A
POLLERIA ORIENTAL	SOTO BARDALES, YESSICA	AV. SALVADOR ALLENDE. 157 Mz: O Lt: 09
POLLOS A LA BRASA CHEBAS CHIKENÁ'S	TALAVERA ESCARCENA, RAUL JOSE	JR A. RAYMONDI 201 Mz: 23 Lt: 10
POLLOS Y PARRILLAS LA HACIENDA	INVERSIONES CHEBAS EIRL.	AV. UNION S/N Mz: B Lt: 4
PUCALLPA FRIED CHICKEN	RAMOS LAOS , JUAN DAVID	JR INDEPENDENCIA 206 Mz: 98 Lt: 5 FRACC
RESTAURANT POLLERIA BEN HUR	ALCEDO PANDURO, DEIVY GERMAN	JR. URUBAMBA 347 Mz: 214 Lt: 06
RESTAURANT POLLERIA EL POLLON	GUZMAN CONTRERAS, ZOILA VICTORIA	AV. CENTENARIO. 1010 Mz: 387 Lt: 20-E
RESTAURANT POLLERIA MI RICO POLLO M Y F	REYES SIMON, OLDER	AV. MICAELA BASTIDAS 351 Mz: 03 Lt: 04
RESTAURANT POLLERIA MI RICO POLLO M Y F ECHEVARRIA HUANAY, GUSTAVO JOHNY		AV. SALVADOR ALLENDE. 440 Mz: P Lt: 07

Fuente: Municipalidad Provincial de Coronel Portillo



**Criterios de inclusión**

- Micro y pequeñas empresas del rubro pollerías que están activas en el distrito de Callería.
- Micro y pequeñas empresas del rubro pollerías formalizados.

**Criterios de exclusión**

- Micro y pequeñas empresas del rubro pollerías informales.



### 4.3 Definición y operacionalización de variables

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

<b>TÍTULO:</b> Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, pollería - Callería, Pucallpa, 2019.						
<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Fuente</b>
<b>Gestión de calidad</b>	Son una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. Benzaquén, J. (2019)	Principios de gestión de calidad	Principios de la gestión de calidad: Benzaquén, J. (2019) sostiene que son aquellos que están enfocados en el cliente. (p.5)	Mejora continua  Enfoque en el cliente  Trabajo en equipo	Likert	Representante
		Herramientas de calidad	Herramientas de calidad: Benzaquén, J. (2019) son los instrumentos para estandarizar los procesos operativos de la empresa. (p.19).	Estandarización  Instrumentos  Indicadores	Likert	Representante
		Estrategia de calidad	Estrategia de calidad: Benzaquén, J. (2019), son las tácticas que aplica la gestión para dirigirse a lograr la calidad. (p. 10)	Desempeño  Misión, visión  Plan	Likert	Representante

<b>Procesos administrativos</b>	El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Luna (2013).	Administración mecánica	Administración mecánica: Luna, A. (2013), es la definición de lo que debe hacerse en la empresa. (p.36).	Planificación  Organización	Likert	Representante
		Administración Dinámica	Administración dinámica: Luna, A. (2013), es la ejecución de lo planificado, el cómo llegar al objetivo. (p. 36).	Dirección  Control	Likert	Representante

Fuente: elaborado por Haydee Huamán Valencia





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

### **4.4.1 Técnicas**

Para Hernández, R. (2014), las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación.

Para el recojo de información se aplicó la técnica de encuesta. Esta es una herramienta habitual en los procesos de recolección de datos en forma individual. La información es obtenida a través de un dialogo y se plasmó en un documento llamado entrevista estructurada.

### **4.4.2 Instrumentos**

Para la recopilación de información el instrumento empleado fue el cuestionario relativo a las variables de la investigación: Gestión de calidad y Procesos administrativos cuyo contenido es de 26 ítems en sus dimensiones trabajadas utilizando la escala de Likert. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

## **4.5 Plan de análisis**

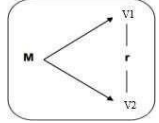
El análisis fue desarrollado mediante una sucesión de pasos, siendo el primero la fase de recojo de datos en la que se diseñaron dos bases de datos para registrar y organizar la información obtenida de ambas variables. En la fase descriptiva iniciada a partir de

cada base de datos y de acuerdo con las escalas de medición y los niveles y rangos establecidos en la operacionalización de la variable, se organizó la información procediéndose a su análisis e interpretación. Los resultados obtenidos en la investigación se presentaron en tablas de frecuencias y figuras estadísticas que facilitaron su observación objetiva en función de la naturaleza y volumen de la información.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Tabla 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b></p> <p>¿La administración de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa tiene el soporte eficaz de procesos administrativos?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías del distrito de</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio,</p>	<p><b>Variable 1 Independiente</b></p> <p>e</p>	Principios de gestión de calidad	- Mejora continua - Enfoque en el cliente - Trabajo en equipo	<p><b>Tipo de estudio:</b> El tipo de investigación es cuantitativa</p> <p><b>El nivel experimental:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> El diseño es no experimental, transversal.</p>
			Gestión de calidad	Herramientas de calidad	- Estandarización - Instrumentos - Indicadores	
				Estrategia de calidad	- Desempeño - Misión, visión - Plan	
				Administración mecánica	Planificación	

	<p>Callería, Pucallpa.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>- Determinar las características de los representantes de las micro y</p>	<p>rubro Pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p>	<p><b>Variable 2 Dependiente</b></p>		<p>Organización</p>	<p>Se tiene como fórmula:</p>  <p><b>Donde:</b></p> <p><b>M</b> = Muestra de mypes del rubro pollerías.</p>
--	---	--	--	--	---------------------	--



	<p>de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p> <p>- Identificar las características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de</p>					<p><b>Población:</b> Se determinó a 59 mypes del rubro Pollerías del distrito de Callería, Pucallpa.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra fue conformada por 18 mypes del rubro Pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, seleccionadas.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>-Técnica: Entrevista</p>
--	---	--	--	--	--	--

	<p>Callería, Pucallpa, 2019.</p> <p>- Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión.</p>					<p>- Instrumento: cuestionario</p> <p><b>Plan de análisis</b> Aplicación de análisis cuantitativa. Estadística descriptiva de frecuencias.</p>
--	--	--	--	--	--	--

	<p>- Identificar la relación entre las dimensiones de las variables en estudio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaborado por Haydeén Huamán Valencia



#### **4.7 Principios éticos**

Los principios éticos se refieren a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas. El informe final que se presenta toma los principios éticos emanados del Reglamento de Ética de la Universidad Católica Uladech, los cuales se citan a continuación:

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

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

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

***Libre participación y derecho a estar informado.*** - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los

propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

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

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

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

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

## V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

En relación al **Objetivo específico 1**: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

**Tabla 4:** Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

<b>Edad del representante</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
de 22 a 29 años	0	0
de 30 a 39 años	3	16.7
De 40 a 49 años	4	22.2
De 50 a más	11	61.1
Total	18	100.0
<b>Género del representante</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Masculino	11	83.3
Femenino	7	16.7
Total	18	100.0
<b>Grado de instrucción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Estudios básicos	6	33.3
Técnico	8	44.4
Universitario	4	22.2
Total	18	99.9
<b>Cargo que desempeña</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Gerente	4	22.2
Administrador	3	16.7
Propietario	11	61.1
Total	18	100.0
<b>Tiempo que desempeña su cargo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 1 a 2 años	6	33.3
De 3 a 6 años	3	16.7
De 7 a mas años	9	50.0
Total	18	100.0

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

El 83.3% de los representantes pertenecen al género masculino; destaca la participación de jóvenes emprendedores (16.7%); estudios técnicos(44.4%) y la experiencia en el rubro es variada..

En relación al **Objetivo específico 2:** Enumerar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

**Tabla 5:** Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 1 a 2 años	4	22.2
De 3 a 6 años	6	33.3
De 7 a más	8	44.4
Total	18	99.9
<b>Número de trabajadores</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 1 a 4	5	27.8
De 5 a 8	9	50.0
De 9 a más	4	22.2
Total	18	100.0
<b>Tipo de constitución de la empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Persona Natural	15	83.3
EIRL	3	16.7
SAC	0	0
Total	18	100.0
<b>Régimen tributario</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Régimen General	3	16.7
Régimen Especial	6	33.3
Mype Tributario	3	16.7
Amazonia	2	11.1
RUS	4	22.2
Total	18	100.0

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Destaca como principal característica de las microempresas del rubro pollería que son constituidas como persona natural (83.3%) y están afectas a distintos regímenes tributarios. Emplean a variado número de personas según el tamaño de sus operaciones.

En relación al

**Objetivo específico 3:** Identificar las características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

**Tabla 6:** Identificar las características de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

<b>La filosofía de la mejora continua guía su trabajo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy pocas veces	2	11.1
Algunas veces	9	50.0
Casi siempre	3	16.7
Siempre	4	22.2
Total	18	100.0
<b>Se realizan encuestas de satisfacción al cliente</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	7	38.9
Muy pocas veces	4	22.2
Algunas veces	4	22.2
Casi siempre	2	11.1
Siempre	1	5.6
Total	18	100.0
<b>Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy pocas veces	4	22.2
Algunas veces	9	50.0
Casi siempre	2	11.1
Siempre	3	16.7
Total	18	100.0
<b>Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	2	11.1
Muy pocas veces	4	22.2
Algunas veces	6	33.3
Casi siempre	2	11.1
Siempre	4	22.2
Total	18	99.9
<b>Se hace uso de herramientas de calidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	4	22.2
Muy pocas veces	4	22.2
Algunas veces	5	27.8
Casi siempre	2	11.1
Siempre	3	16.7
Total	18	100.0

Fuente: Elaboración propia

///...

Continúa

Identificar las características de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

<b>Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	4	22.2
Muy pocas veces	4	22.2
Algunas veces	5	27.8
Casi siempre	3	16.7
Siempre	2	11.1
Total	18	100.0
<b>Se conoce la políticas de gestión</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	2	11.1
Muy pocas veces	5	27.8
Algunas veces	7	38.9
Casi siempre	3	16.7
Siempre	1	5.6
Total	18	100.1
<b>Se conoce la misión y visión</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	1	5.6
Muy pocas veces	5	27.8
Algunas veces	7	38.9
Casi siempre	3	16.7
Siempre	2	11.1
Total	18	100.1
<b>Se guían por un plan de negocio</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Algunas veces	10	55.6
Casi siempre	5	27.8
Siempre	3	16.7
Total	18	100.1

Fuente: Elaboración propia

**Objetivo específico 4:** Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión.

En relación al

**Tabla 7:** Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión.

<b>Planificación</b>		
<b>Se planifica las operaciones de la empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	3	16.7
Casi siempre	8	44.4
Siempre	7	38.9
Total	18	100.0
<b>Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy pocas veces	1	5.6
Algunas veces	4	22.2
Casi siempre	5	27.8
Siempre	8	44.4
Total	18	100.0
<b>Organización</b>		
<b>Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy pocas veces	2	11.1
Algunas veces	9	50
Casi siempre	4	22.2
Siempre	3	16.7
Total	18	100.0
<b>Existe organigrama y es difundido</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy pocas veces	2	11.1
Algunas veces	10	55.6
Casi siempre	3	16.7
Siempre	3	16.7
Total	18	100.1

Fuente: Elaboración propia

///...



Continúa

<b>Dirección</b>		
<b>Existe habilidades directivas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Algunas veces	2	11.1
Casi siempre	7	38.9
Siempre	9	50
Total	18	100.0
<b>Se utilizan técnicas para la toma decisiones</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	3	16.7
Muy pocas veces	2	11.1
Algunas veces	8	44.4
Casi siempre	1	5.6
Siempre	4	22.2
Total	18	100.0
<b>Control</b>		
<b>Existen mecanismos oportunos de control</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	1	5.6
Muy pocas veces	2	11.1
Algunas veces	6	33.3
Casi siempre	4	22.2
Siempre	5	27.8
Total	18	100.0
<b>Existen auditorías preventivas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0
Muy pocas veces	2	11.1
Algunas veces	9	50.0
Casi siempre	3	16.7
Siempre	4	22.2
Total	16	100.0

Fuente: Elaboración propia

**Objetivo específico 5:** Identificar la relación entre las

En relación al

dimensiones de las variables en estudio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

**Tabla 8: Correlaciones de las dimensiones de las variables**

			Proceso administrativo				
			Se hace uso de herramientas de calidad	Se guían por un plan de negocio	Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	
Gestión de calidad	Rho de Spearman	La filosofía de la mejora continua guía su trabajo		,701**			
				0.001			
				18			
	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes			,713**			
				0.001			
				18			
	Se guían por un plan de negocio					-,585*	
						0.011	
						18	
	Se planifica las operaciones de la empresa						,634**
							0.005
							18

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

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

**Análisis:** Los resultados que se exponen evidencian niveles de correlación entre las dimensiones de las variables. Se observan niveles de correlación media en el proceso de planificación (0.634\*\*) respecto a la distribución del trabajo, sin embargo, no ocurre lo mismo con el seguimiento a lo planificado pues se halla una correlación negativa (-0.585\*). Con correlación considerable está la relación compuesta entre la guía de negocio y el seguimiento a la filosofía de la mejora continua. Es un claro ejemplo de que cuando a temas económicos se trata, la coordinación de la dirección está mejor orientada a resultados.

## 5.2 Contrastación de la hipótesis

### Hipótesis General:

- **Ha:** La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.
- **Ho:** La gestión de calidad no se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

**Tabla 9: Correlación de Rho de Spearman**

#### Correlaciones

			Gestión de calidad	Procesos administrativos
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,487*
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	18	18
	Procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,487*	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	18	18

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

**Análisis:** con los resultados obtenidos se puede interpretar que existe correlación, prueba de ello se obtuvo un coeficiente de la prueba Rho de Spearman de 0.487\* que representa correlación positiva débil. En el ejercicio resulta el nivel de significancia de 0,040 , que es menor a 0.051. En consecuencia, se acepta Ha y se rechaza Ho.

### 5.3 Análisis de resultados

En el análisis de la tabla 4, relacionada al primer objetivo específico, la investigación identifica que el 83.3% de los representantes de las mypes de pollerías son del género masculino; también recalca la participación de jóvenes emprendedores (16.7%) en la conformación de negocios del rubro pollerías nuevos. Asimismo, indica que el 44,4% cuenta con estudios técnicos y la experiencia en el rubro es variada, porque el ingreso al rubro no limita a ningún empresario a participar, por ejemplo, las pollerías son producto de nuevas inversiones de sus propietarios, es decir las pollerías son un segundo negocio. Estos resultados, se relacionan con investigaciones realizadas en otras partes del país como por ejemplo Medina (2018) en Sechura, Piura y

Apolinario (2018) en Huaráz y locales como Guzmán (2019) y Actuari (2019).

En el análisis de la tabla 5, relacionada al segundo objetivo específico, las características de las microempresas del rubro pollería es que son iniciativas de emprendedores comunes, es decir están constituidas como persona natural (83.3%) y están afectas a distintos regímenes tributarios, según el movimiento comercial que registran. Estos negocios, promueven el turismo y el consumo del plato bandera, el cual es considerado el pollo a la brasa. Lo importante, es que generan empleo y contribuyen a la economía de las familias del distrito. Características parecidas se encuentran en la revisión de la investigación de Palacios (2020), en su investigación a las pollerías del distrito de Ayabaca en Piura que concluye la importancia de la constitución de los negocios de pollerías y por otra parte se amparan en el D.Leg.28015 (Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa).

En el análisis de la tabla 6 y anexo, relacionadas al tercer objetivo específico, las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías evidencian que son negocios donde el interés comercial se superpone al de servicio al cliente. Así se demuestra en resultados como que el 61.1%, no practica la filosofía de la mejora continua y tampoco ejecutan un mecanismo para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes respecto a sus servicios, asimismo, el interés de una administración que analice y mejore los procesos no se da en ninguna de las 12 pollerías encuestadas, existe un letargo administrativo. Situación que es más perceptible si se pregunta por algún tipo de herramienta administrativa en uso, pues el 44.4% la desconoce y 27.8% alguna vez la uso, en referencia a indicadores de gestión. La existencia de una misión y visión no ha calado en la mayoría de la mypes en estudio, solo el 38.9% alguna vez oyó de ellas. Sin embargo, al preguntar como orientan el negocio, indican que es a través de un plan de negocio, donde el 55.6% alguna vez lo consultó, pero el 44.5% si tiene referencia de la dirección a tomar. Estos resultados se relacionan con la investigación de Guzmán (2019) que obtiene resultados similares por falta de conocimiento en dirección de empresas y poco interés de sus propietarios por mejorar la gestión de las empresas. Por otra parte, contrastan con la investigación de Reátegui (2019) que concluye que la gestión puede mejorar con el diseño y uso de indicadores de gestión que sirven para la mejor toma de decisiones y mecanismos de control.

En el análisis de la tabla 7 y anexo, relacionadas al objetivo específico 4, la investigación, identifica que los procesos administrativos no están implementados formalmente, se realizan en la práctica como procesos que van desde la planificación de la demanda (ventas, proveedores), elaboración propia del pollo (producción) y atención al cliente. En general, las ordenes se dan verbalmente, que en un sentido claro,

la administración es informal. Es consecuente que el 83.3% de las mypes indiquen que planifican sus operaciones desde la venta, que recoge la venta real de las últimas semanas y con este insumo realizan la respectiva proyección, pero sin herramientas tecnológicas como el uso de las TIC's,. La distribución del trabajo al ser dada de manera informal, roza con el incumplimiento y el personal conoce muy poco del organigrama de la empresa. Respecto a la Dirección, el liderazgo es ejercido por el propietario, quien tiene conocimiento limitado de técnicas de administración y motivación al personal, por lo logra el desempeño deseado y genera, por el contrario, rotación de personal. En los controles también existen debilidades ya que no existe normas que rijan el control como política de administración, hecho que se junta con la falta de capacitación y limitado criterio. En conclusión, los procesos administrativos son débiles y la relación que tiene con la gestión no esta en el nivel esperado, lo cual exige una decisión de la gerencia para revertir por un modelo de administración. Los resultados se relacionan con la investigación de Macahuachi (2019), que concluye que la falta de procesos administrativos limita el desempeño positivo de la gestión. También encuentra relación con la investigación de Actuari (2019), donde se concluye que la ausencia de herramientas administrativas en la gestión impide tomar correctas decisiones a las gerencias.

Finalmente, en el análisis de la tabla 8 relacionada al objetivo específico 5, los resultados obtenidos permiten interpretar que existe correlación, consistencia de ello se obtuvo un coeficiente de la prueba Rho de Spearman de 0.487\* que representa correlación positiva débil. En el ejercicio resulta el nivel de significancia de 0,040 , que es menor a 0.051. En consecuencia, se acepta  $H_a$  y se rechaza  $H_o$ .

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

Se concluye que existe una importante participación de jóvenes emprendedores (16.7%) en la conformación de negocios del rubro pollerías nuevos. Cuentan con estudios técnicos y algunas pollerías son producto de nuevas inversiones de sus propietarios. Las pollerías son iniciativas de emprendedores comunes (persona natural, 83.3%), generan empleo y contribuyen a la economía y turismo.

Respecto a la gestión de las pollerías, se concluye que gobierna una administración informal por falta de conocimiento en dirección de empresas y poco interés de sus propietarios por implementar su modernización, esto también se extiende a los procesos administrativos que de acuerdo a los resultados revisados son débiles y no contribuyen a un desarrollo empresarial en el nivel esperado, lo cual exige una decisión de la gerencia para revertir por un modelo de administración.

Finalmente, respecto al objetivo general, la relación existente entre las variables gestión y procesos administrativos es débil, según la prueba paramétrica de Rho de Spearman con el valor de 0.487\*.

#### **Aporte del investigador:**

Las prácticas administrativas formales, se basan en normas y procedimientos escritos.

#### **Beneficio al cliente:**

Los procesos administrativos garantizan el nivel de servicio al cliente.

## **6.2 Recomendaciones**

- La dirección debe asumir el liderazgo de establecer los parámetros o políticas de gestión de las pollerías.
- Establecer normas y procedimientos escritos. Difundirlos y asegurar su comprensión y aplicación.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Actuari (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del clúster de restaurantes turísticos, distrito de Yarinacocha, año 2019*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ucayali. Perú.
- Albrecht, K. (2006). *La Revolución del Servicio* (Primera). Bogotá.
- Apolinario (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas – Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – Rubro Restaurantes (Pollerías) del distrito de Huaraz, 2016*”. (tesis inédita de pregrado).Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Briones, E. & Larrea, D. (2019). *Plan de negocios para distribuir productos del segmento bebidas refrescantes en el cantón Playas, al 2019*. (Tesis inédita de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador). Guayaquil. Ecuador.
- Clavijo (2016). *Propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Francisco de Paula Santander. Colombia.
- Código de Ética Uladech (2019). Código de ética para la investigación versión 001. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- D’Alessio, F. (2017). *Liderazgo y atributos gerenciales* (Segunda; Pearson, Ed.).
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2015). *Administración y control de la calidad* (Novena; L. Cengage, Ed.). Mexico.
- Jaramillo
- Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición*. Retrieved from [www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com](http://www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com)

- Jaramillo (2020). *La gestión de calidad y el uso del marketing en la micro y pequeñas empresas del rubro pollerías del distrito de Sullana, año 2018*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Perú.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (n.d.). *Elementos de administración. Un enfoque internacional y de innovación*.
- reateguiLuna, A. (2013). *Proceso Administrativo* (Segunda; Grupo Editorial Patria, Ed.). Mexico.
- Macahuachi (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2019*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Ucayali. Perú.
- Medina (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las mype rubro pollería del distrito de Vice – Sechura año 2018*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Perú.
- Muñoz, G. (2017). *Análisis de la calidad del servicio del hotel perla verde de la ciudad de Esmeraldas*. (Tesis inédita de posgrado). Universidad Católica de Ecuador. Ecuador.
- Navarro et. al. (2019). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad ISO9001:2015 para una microempresa comercializadora de pigmentos en México*. (Tesis inédita de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México). Mexico.
- Palacios (2020). *Gestión de Calidad y Clima Organizacional en las mype rubro restaurantes – pollerías del distrito de Paimas, provincia Ayabaca, año 2020*. (tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Panduro (2018). *Gestión administrativa en la competitividad empresarial de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de ropa femenina en el centro comercial el huequito, distrito de Callería, Pucallpa – Pucallpa, año 2018*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Privada de Pucallpa. Ucayali. Perú.
- Pola Maseda, Á. (2009). *Gestión de la calidad*. Marcombo.

<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/45847>

Reátegui (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la micro y pequeñas empresas del sector servicios, restaurant de comida rápida* Callería, Pucallpa, 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Ucayali. Perú.

Sunat (2018). Micro y Pequeña Empresa - MYPE | Comprobantes de Pago Electrónicos.

Velázquez (2017). *Metodología e implementación de un sistema de gestión de calidad para una empresa distribuidora*. (Tesis inédita de posgrado). Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Velasco, J. (2017). *Gestión de la Calidad* (Segunda; E. Piramide, Ed.). Madrid.

Zaratiegui, J. R. (2012). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.02.034>

## **ANEXOS**

## 1. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

#### ENCUESTA

##### Instrucciones:

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías -Callería, Pucallpa, 2019.”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

##### Encuestado:

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

#### I. Datos generales

##### 1.1. Referente a las características del microempresario

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

De 22 a 29 años ( ) De 30 a 39 años ( ) De 40 a 49 años ( ) De 50 a más ( )

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

a) Masculino    b) Femenino

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

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

**4. Cargo que desempeña**

- a) Propietario b) Administrador c) Coordinador c) Empleado administrativo

**5. Tiempo que desempeña**

- a) De 1 a 2 años ( ) b) De 3 a 6 años ( ) c) de 7 a más años ( )

**1.2. Referente a las características de la microempresa**

**6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

- a) De 1 a 2 años ( ) b) De 3 a 6 años ( ) c) de 7 a más años ( )

**7. Número de trabajadores**

- a) De 1 a 4 ( ) b) De 5 a 8 ( ) c) De 9 a más ( )

**8). Tipo de constitución de la empresa**

- a) Persona Natural  
b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)  
c) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)  
d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)  
e) Sociedad Anónima (S.A.) **9).**

**Tipo de régimen tributario**

- a) Régimen General  
b) Régimen Especial  
c) Régimen Único Simplificado  
d) Mype Tributario

e) Amazonía

<b>Nunca</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>

Nro.	GESTIÓN DE CALIDAD		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
10	Principios de calidad	Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua					
11		Se realizan encuestas de satisfacción al cliente					
12		Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes					
13	Herramientas de calidad	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos					
14		Se hace uso de herramientas de calidad					
15		Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño					
16	Estrategias de calidad	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes					
17		Se conoce la misión y visión					
18		Se guían por un plan de negocio					

Nro.	PROCESOS ADMINISTRATIVOS		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
19	Administración mecánica	Se planifica las operaciones de la empresa					
20		Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado					
21		Existe distribución de la carga de trabajo en la institución					
22		Existe organigrama y es conocido					
23	Administración dinámica	Existen habilidades directivas					
24		Se utilizan técnicas para la toma de decisiones					
25		Existen mecanismos oportunos de control					
26		Existen auditorías preventivas					

Callería, setiembre del 2020

Fuente: Elaborado por Haydee Huamán Valencia.

## 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable y no desembolsable(Estudiante)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	Desemb. Total (s/.)
<b>Suministros (*)</b>				
· Impresiones	1/2 millar	60	0.50	30.00
· Fotocopias	1 millar	778	0.15	116.70
· Empastado	Unidad	70	1.00	70.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	24	2.00	48.00
· Engrapador	Unidad	1	30.00	30.00
· Perforador	Unidad	1	26.00	26.00
· Lapiceros	Docena	3	5.00	15.00
· Internet	Horas	1	489.00	489.00
<b>Sub total</b>				<b>824.70</b>
<b>Servicios</b>				
· Uso de Turnitin	Tarea	100	1.00	100.00
· Taller co-curricular / Taller de titulación	Actividad	1	3000.00	3000.00
<b>Sub total</b>				<b>3100.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>				
· Pasajes para recolectar información	Persona	24	10.00	240.00
· Alimentación	Persona	12	10.00	120.00
<b>Sub total</b>				<b>360.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>				<b>4284.70</b>
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	No desemb. Total (s/.)
<b>Servicios</b>				
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30	4.00	<b>120.00</b>
· Búsqueda de información en base de datos		35	2.00	<b>70.00</b>
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40	4.00	<b>160.00</b>
· Publicación de artículo en repositorio institucional		50	1.00	<b>50.00</b>
<b>Sub total</b>				<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>				
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)		63	4.00	<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>				<b>652.00</b>

Total (S/.)				<b>4936.70</b>
-------------	--	--	--	----------------

Fuente: Haydee Huamán Valencia



### 3. Fiabilidad del instrumento

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	18	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	26

Fuente: IBM SPSS, Statistics v.25

#### 4. Cronograma

CRONOGRAMA DE AVANCE	2020															
	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
SEMANTAS >>>																
Inicio de clases		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Determinación del sector y rubro a estudiar.		X														
Título del proyecto de investigación.		X	X													
Elaboración de planteamiento de la investigación.			X	X	X											
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X	X	X										
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X	X										
Presentación de Proyectos de Investigación.				X	X	X	X									
Envío para revisión del Jurado							X	X								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.								X	X	X						
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.								X	X	X	X					
Revisión de referencias bibliográficas, APA.				X	X	X	X	X	X	X	X					
Presentación del informe final de investigación.									X	X	X					
Revisión turnitin.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
Elaboración de artículo científico y diapositivas.												X	X		X	
Prebanca														18-oct		
Levantamiento observaciones Jurado														25-oct		
Sustentación del informe final.															26-oct	
Entrega de Empastado y Acta																30-oct
Cierre de Taller																31-oct

Fuente: Elaborado por Haydee Huamán Valencia



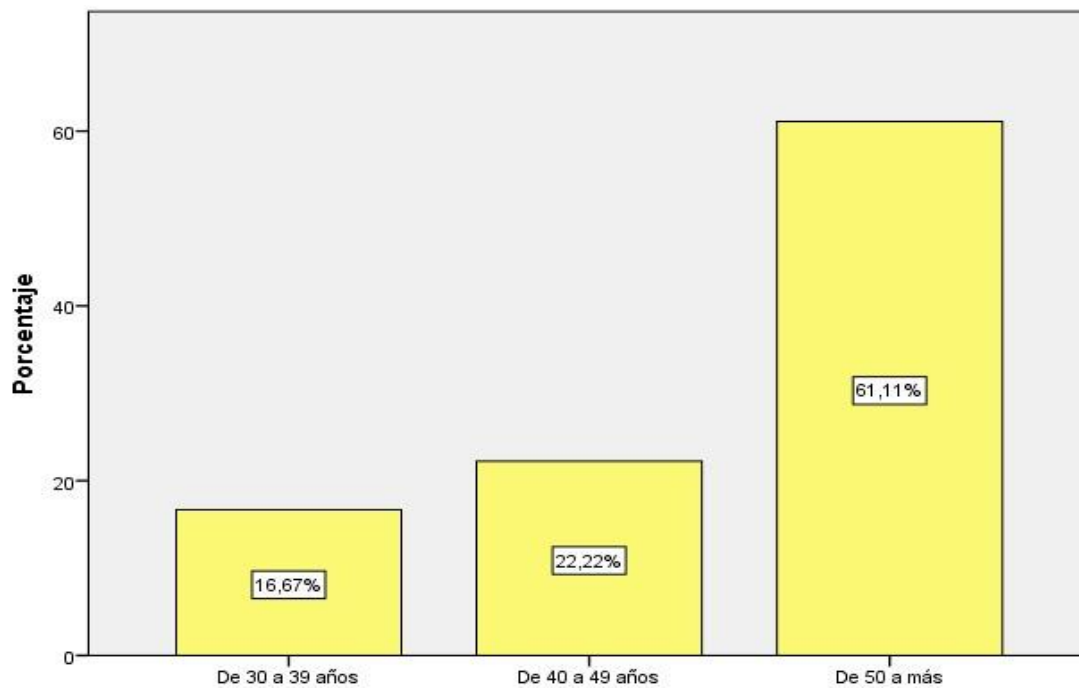
## 5. Tabulaciones y figuras

### Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de pollerías del distrito de Callería, Pucallpa.

**Tabla 10:** Edad del trabajador

		Edad del trabajador			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 30 a 39 años	3	16,7	16,7	16,7
	De 40 a 49 años	4	22,2	22,2	38,9
	De 50 a más	11	61,1	61,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 1:** Edad del trabajador

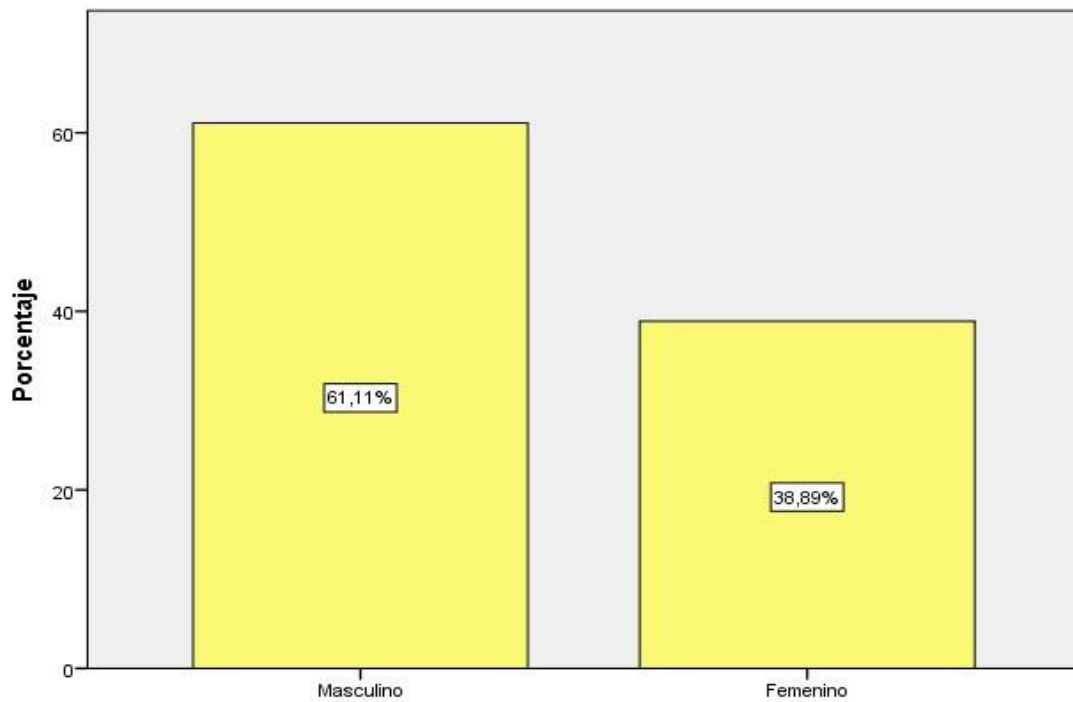
**Interpretación:** Del 100.0% de los trabajadores encuestados: el 61.1% están de 50 a más años; el 22.2% están de 40 a 49 años y el 16.7% están de 30 a

39 años.

**Tabla 11:** Genero del trabajador

		<b>Género del trabajador</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	11	61,1	61,1	61,1
	Femenino	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 2:** Genero del trabajador

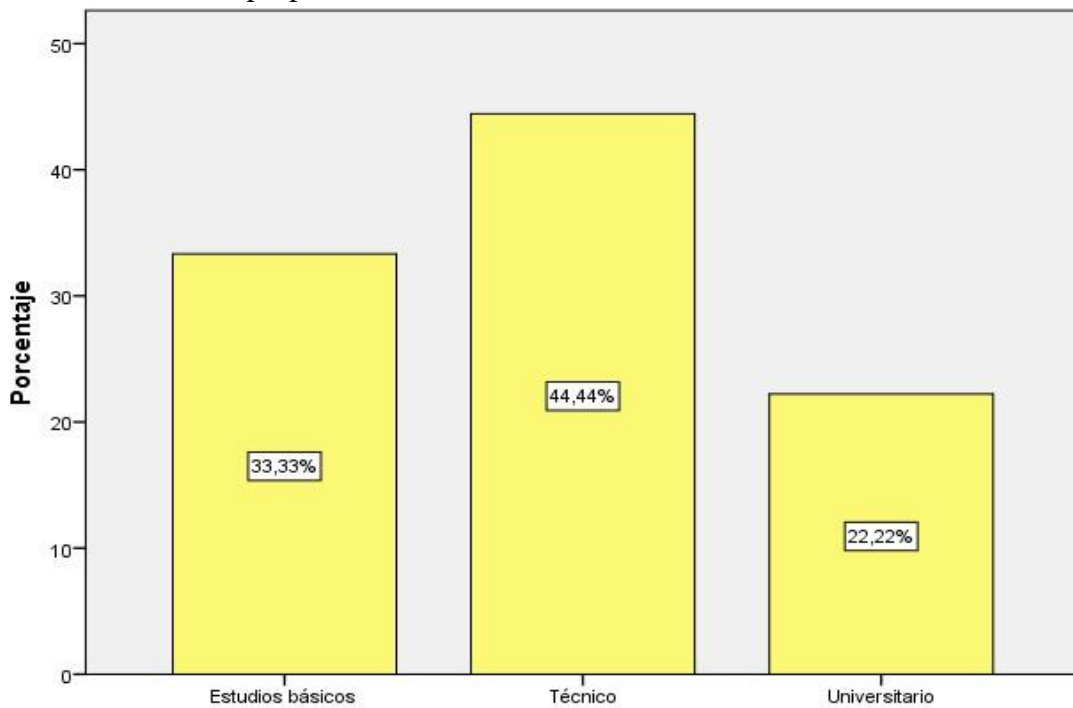
**Interpretación:** Del 100.0% de los encuestados, el 61.1% son del género masculino y 38.9% de género femenino.

**Tabla :**

**12 Grado de instrucción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	6	33,3	33,3	33,3
	Técnico	8	44,4	44,4	77,8
	Universitario	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 3:** Grado de instrucción

**Interpretación:** Del 100.0% de los encuestados, el 44.4% cuenta con instrucción técnica; el 33.3% con estudios básicos y el 22.2% con estudios universitarios.

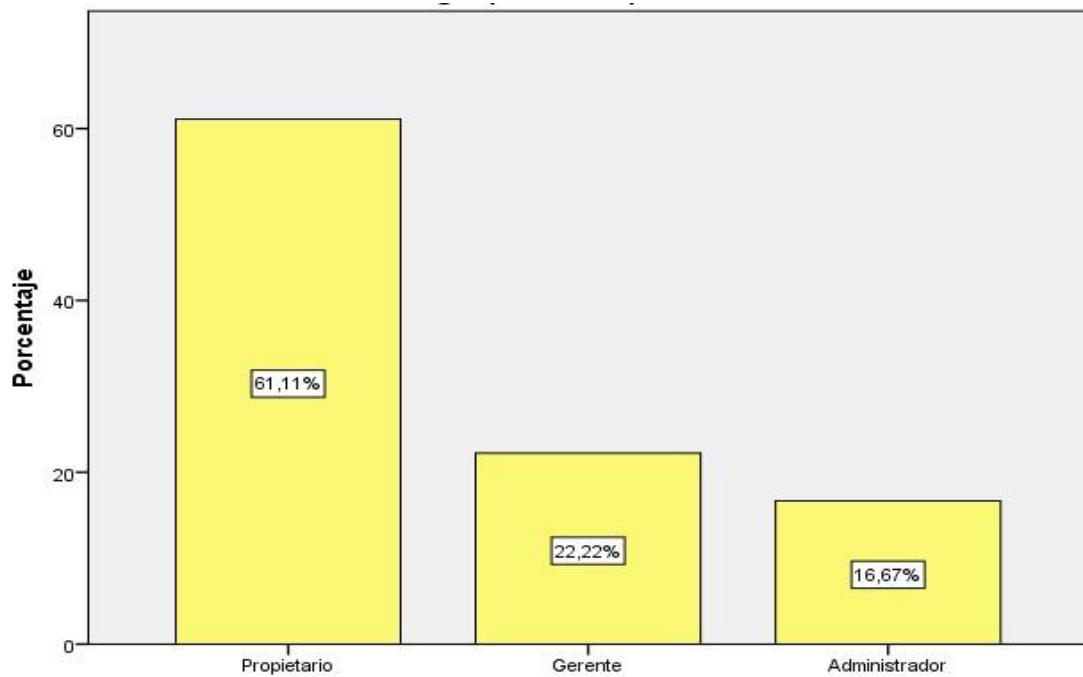


Tabla :

### 13 Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Propietario	11	61,1	61,1	61,1
	Gerente	4	22,2	22,2	83,3
	Administrador	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4:** Cargo que desempeña

**Interpretación:** Del 100.0% de trabajadores encuestados, el 61.1% tiene el cargo de propietario; el 22.2% tiene el cargo de gerente y el 16.7% el cargo de administrador

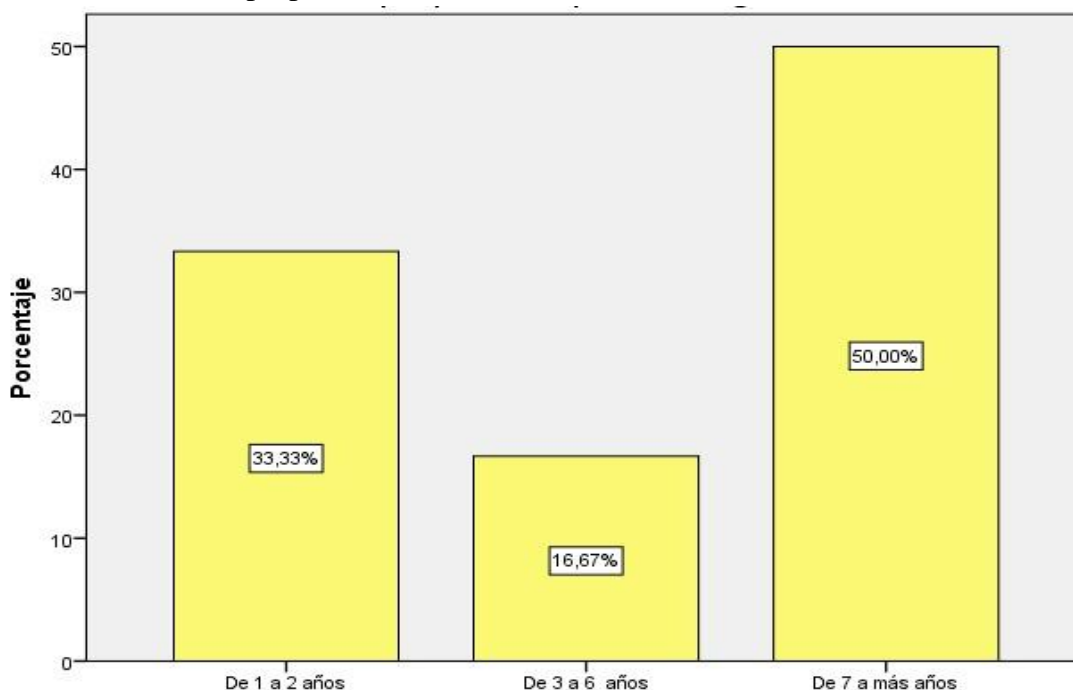
### 14 Tiempo que desempeña su cargo



### Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	6	33,3	33,3	33,3
	De 3 a 6 años	3	16,7	16,7	50,0
	De 7 a más años	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5:** Tiempo que desempeña su cargo

**Interpretación:** Del 100.0% de los encuestados, el 50.0% han desempeñado su cargo de 7 a más años; el 33.3% de 1 a 2 años y el 16.7% han permanecido de 3 a 6 años.

**Características de las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa.**

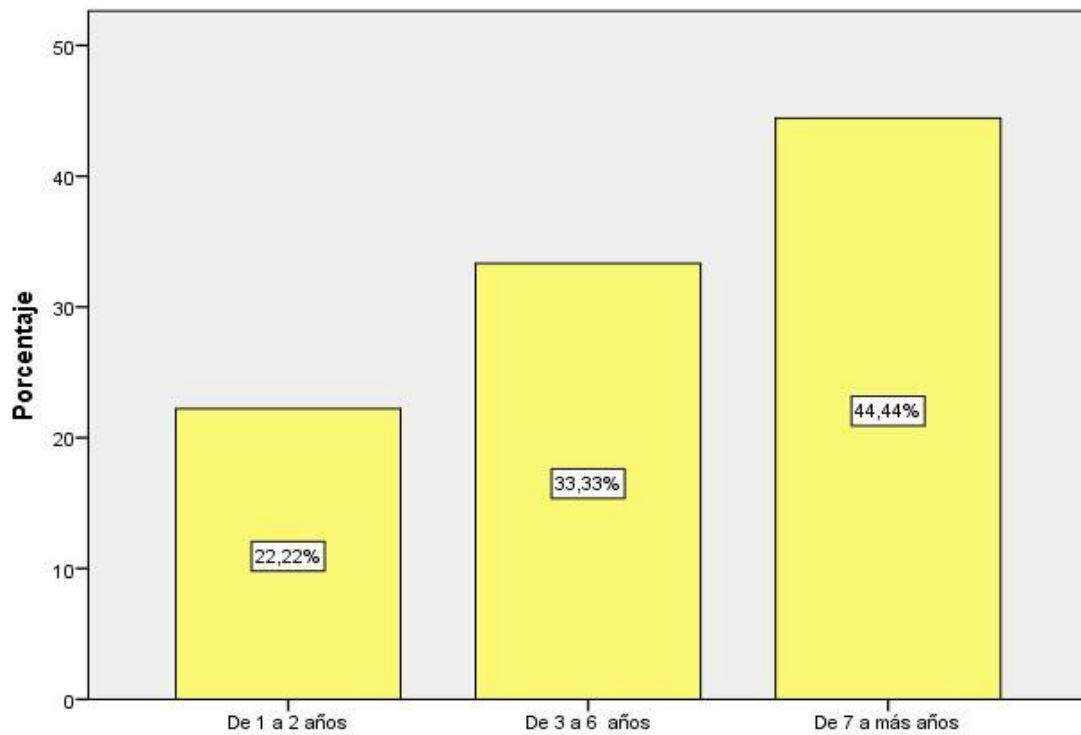
Tabla :

**Tabla 15:** Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

**Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	4	22,2	22,2	22,2
	De 3 a 6 años	6	33,3	33,3	55,6
	De 7 a más años	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



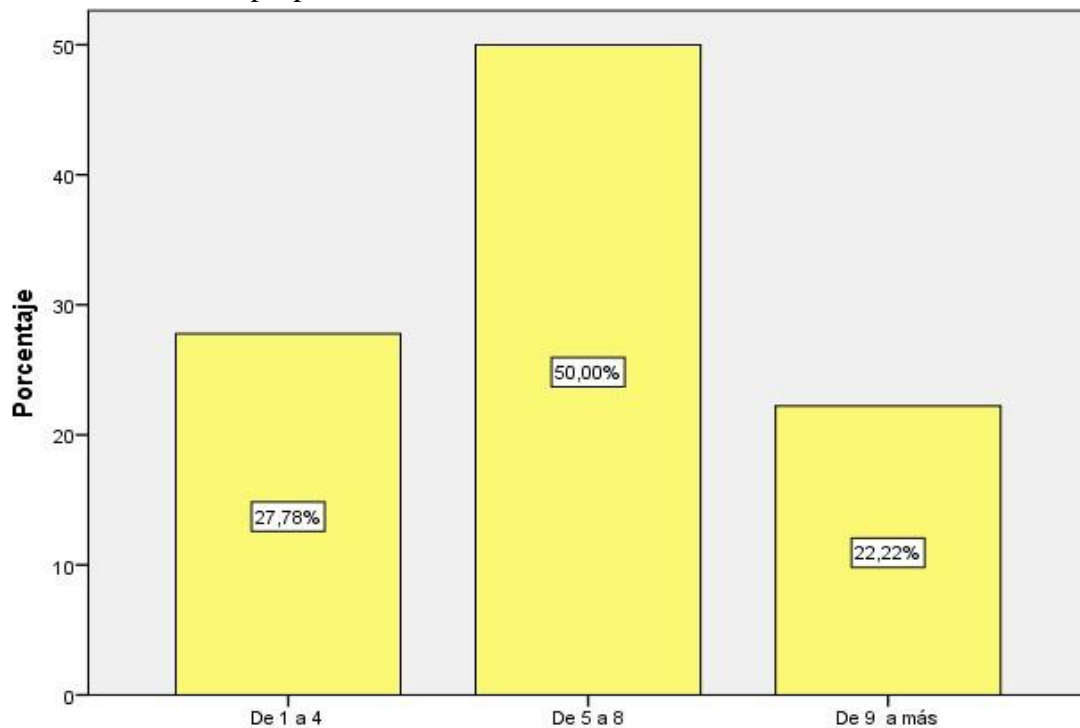
**Figura 6:** Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

**Interpretación:** Del 100.0% de las empresas encuestadas, el 44.4% han permanecido de 7 a años; el 33.3% han permanecido de 3 a 6 años y el 22.2% han permanecido de 1 a 2 años.

**Tabla 16:** Número de trabajadores

		<b>Número de trabajadores</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	5	27,8	27,8	27,8
	De 5 a 8	9	50,0	50,0	77,8
	De 9 a más	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



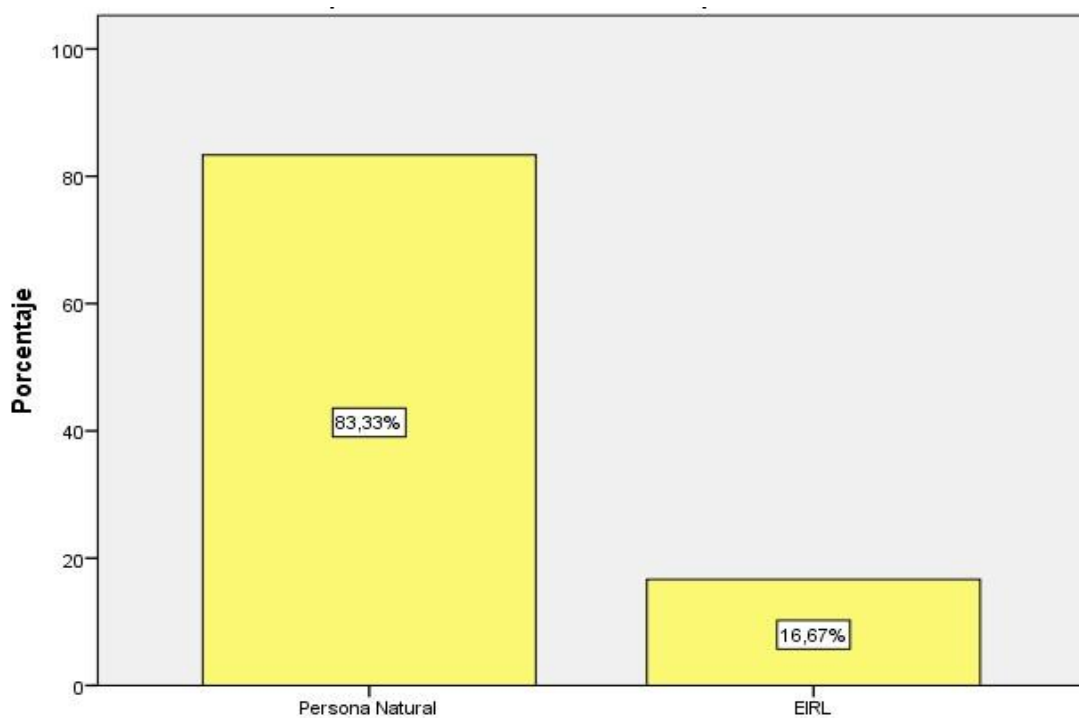
**Figura 7:** Número de trabajadores

**Interpretación:** Del 100.00% de las empresas encuestadas; el 50.0% tienen de 5 a 8 trabajadores; el 27.8% de 1 a 2 trabajadores y 22.2% de 9 a más trabajadores.

**Tabla 17:** Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	15	83,3	83,3	83,3
	EIRL	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



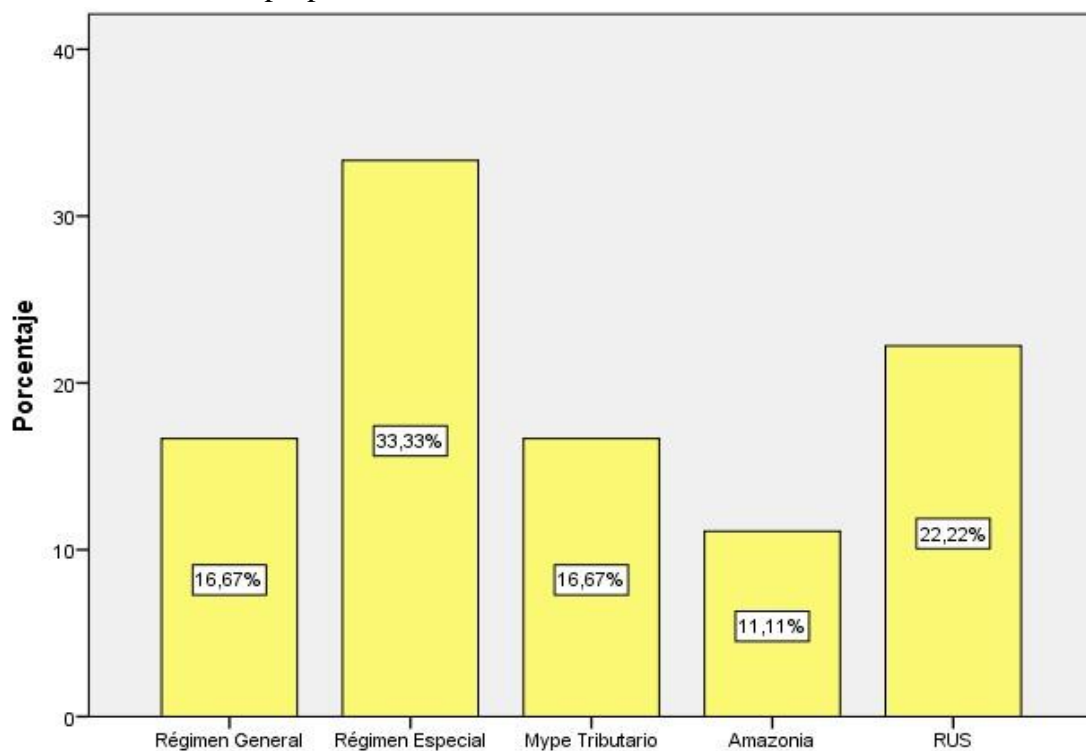
**Figura 8:** tipo de constitución de la empresa

**Interpretación:** Del 100.0% de las empresas encuestadas: el 83.3% de las empresas están constituidas como persona natural y el 16.7% están constituidas como E.I.R.L.

**Tabla 18:** Tipo de régimen tributario

		<b>Tipo de régimen tributario</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen General	3	16,7	16,7	16,7
	Régimen Especial	6	33,3	33,3	50,0
	Mype Tributario	3	16,7	16,7	66,7
	Amazonia	2	11,1	11,1	77,8
	RUS	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 9:** Tipo de régimen tributario

**Interpretación:** El 100.0% de las microempresas encuestadas indican que el tipo de régimen tributario al que están afectados es 33.3% al régimen especial; 22.2% a RUS; 16.7% al régimen especial; 16.7% a la mype tributaria y 11.1% a amazonia.

## Variable Gestión de Calidad

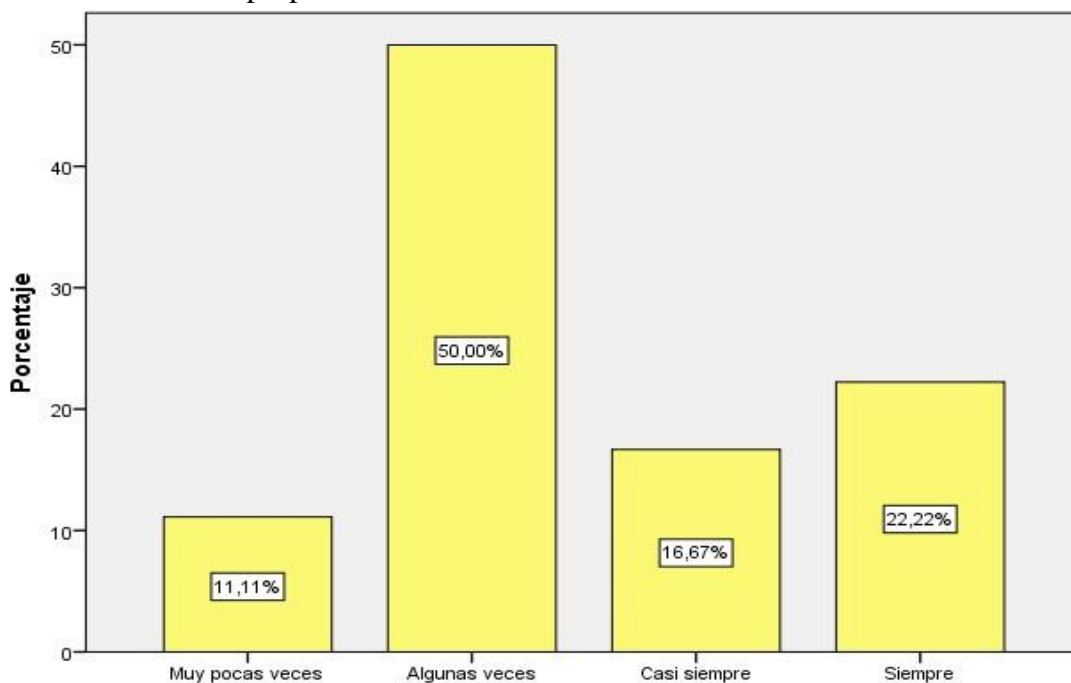
### Dimensión 1: Enfoque en el Cliente

**Tabla 19:** La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

**La filosofía de la mejora continua guía su trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	9	50,0	50,0	61,1
	Casi siempre	3	16,7	16,7	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 10:** La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

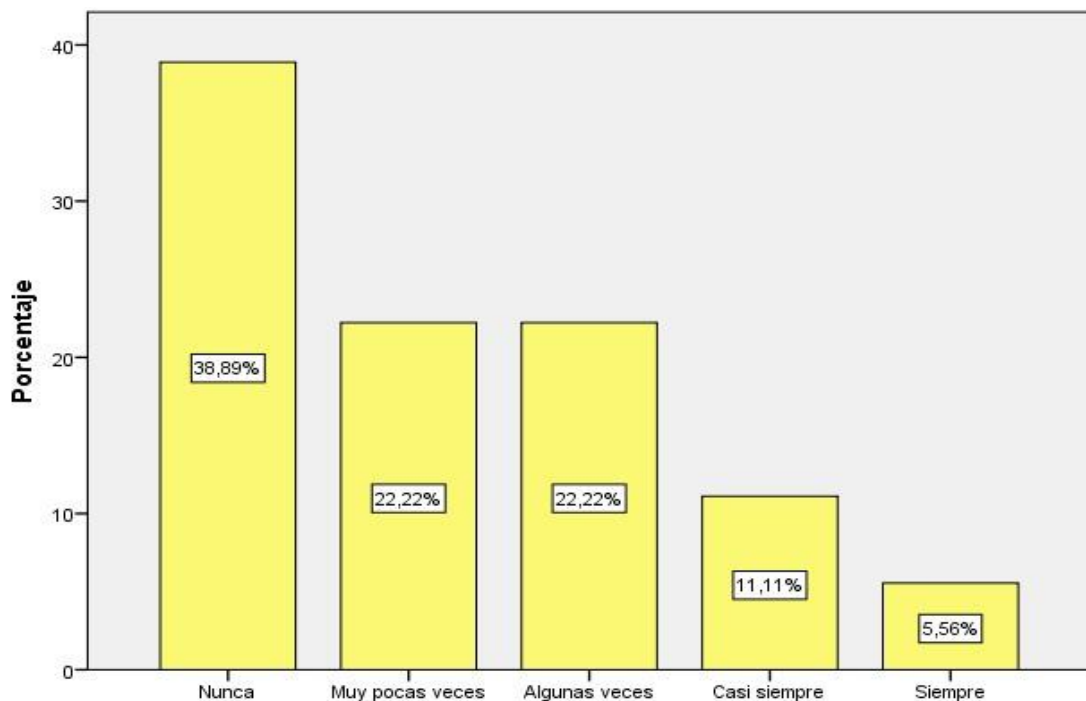
**Interpretación:** Del 100.0% de los encuestados que indican que si la filosofía de la mejora continua guía su trabajo: el 50.0% indican que algunas veces; el 22.2% indican que siempre; el 16.7% indican casi siempre y el 11.1% indican que muy pocas veces.

**Tabla 20:** Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

**Se realizan encuestas de satisfacción al cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	38,9	38,9	38,9
	Muy pocas veces	4	22,2	22,2	61,1
	Algunas veces	4	22,2	22,2	83,3
	Casi siempre	2	11,1	11,1	94,4
	Siempre	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 11:** Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

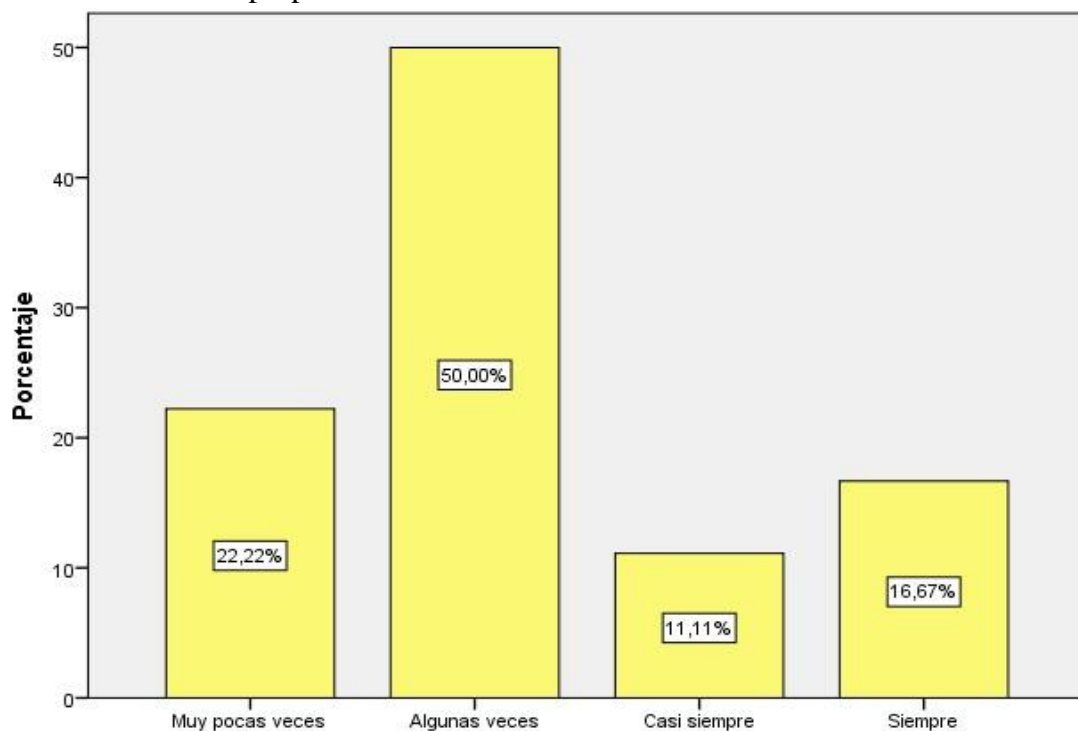
**Interpretación:** Del 100.0% de los encuestados que indican que si realizan encuestas de satisfacción al cliente el 38.9% indican que algunas nunca; el 22.2% indican que muy pocas veces; el 22.2% indican algunas veces; el 11.1% casi siempre y el 5.6 aplica las encuestas de satisfacción al cliente.

**Tabla 21:** Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

**Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	22,2	22,2	22,2
	Algunas veces	9	50,0	50,0	72,2
	Casi siempre	2	11,1	11,1	83,3
	Siempre	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia





**Figura 12:** Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

**Interpretación:** Del 100.0% de los encuestados que indica que si se motiva el desempeño para generar ideas y aportes tenemos el 50.0% indica que algunas veces; el 22.2% indica que muy pocas veces; el 16.7% indican siempre y el 11.1% que casi siempre.

**Dimensión 2: Herramientas de gestión**

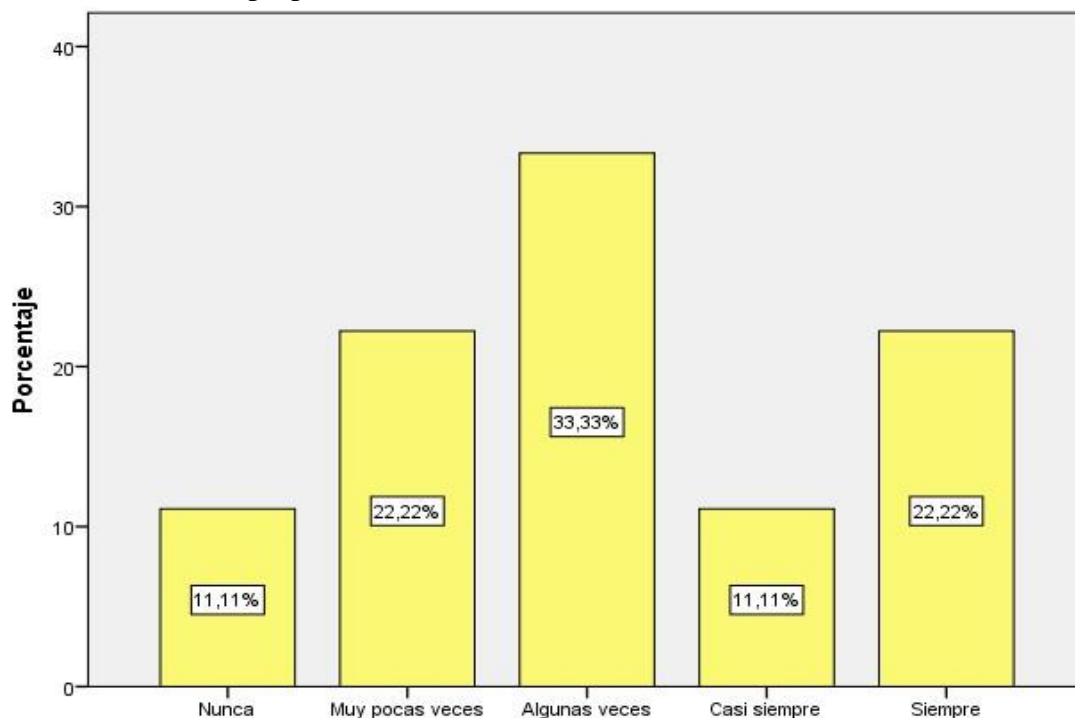
Tabla :

22 Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

**Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Muy pocas veces	4	22,2	22,2	33,3
	Algunas veces	6	33,3	33,3	66,7
	Casi siempre	2	11,1	11,1	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total		18	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Figura 13:** Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

**Interpretación:** Del 100.0% de los encuestados indican que existen mecanismo dirigidos a estandarizar los procesos, el 33.3% indican que algunas veces;

**Tabla :**

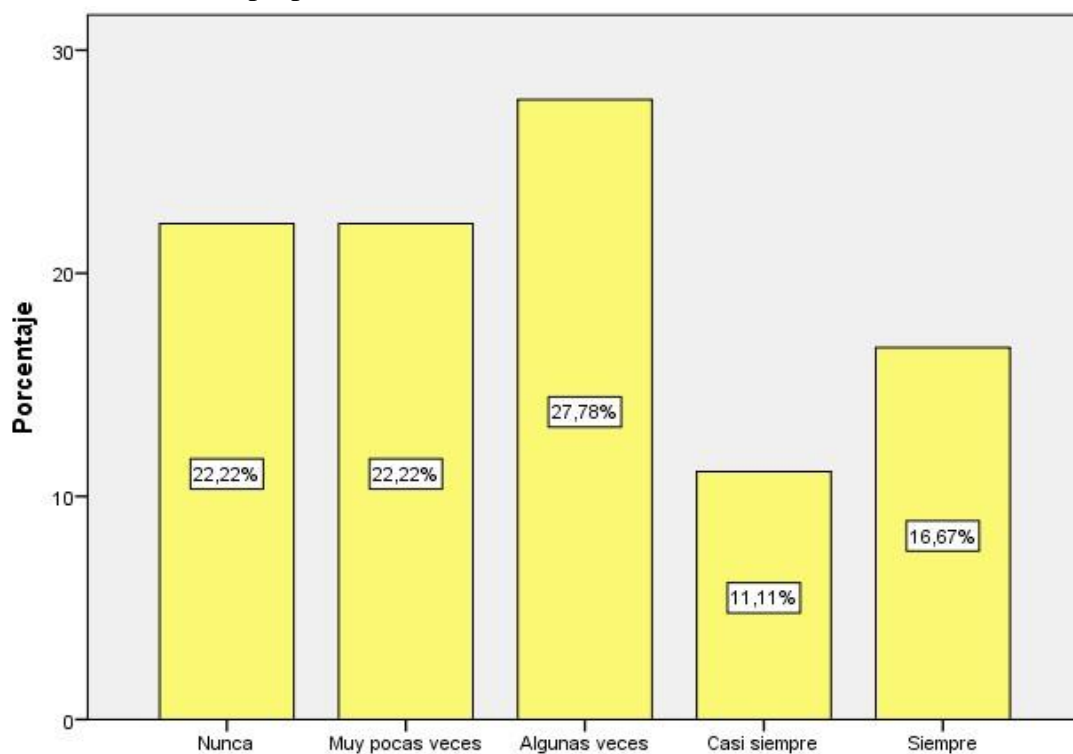
el 22.2% indican que siempre y algunas veces; el 11.1% indico que casi siempre y nunca respectivamente.

**23 Se hace uso herramientas de calidad**

**Se hace uso de herramientas de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	22,2	22,2	22,2
	Muy pocas veces	4	22,2	22,2	44,4
	Algunas veces	5	27,8	27,8	72,2
	Casi siempre	2	11,1	11,1	83,3
	Siempre	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Tabla :**

**Figura 14:** Se hace uso de herramientas de calidad

**Interpretación:** Del 100.0% de las encuestas indicando que se hace uso de herramientas de calidad se obtuvo que: el 27.8% indican que algunas veces; que el 22.2% indican que nunca y muy pocas veces; que el 16.7% indican que siempre y el 11.1% indicaron casi siempre.

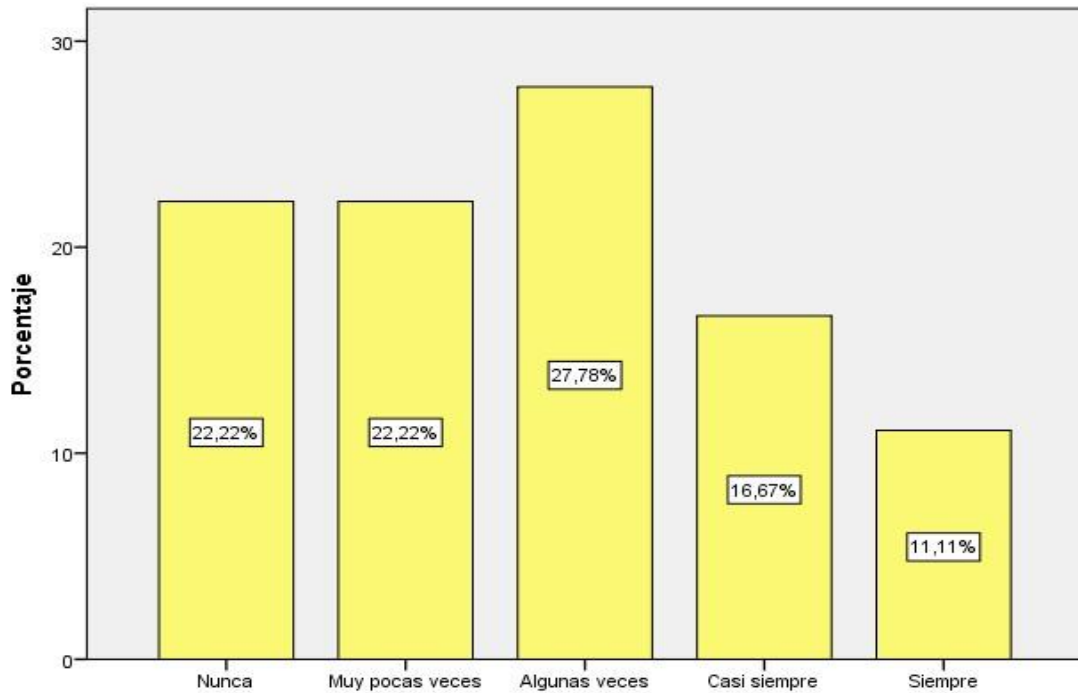
**24** Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

**Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	22,2	22,2	22,2
	Muy pocas veces	4	22,2	22,2	44,4
	Algunas veces	5	27,8	27,8	72,2
	Casi siempre	3	16,7	16,7	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total		18	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Tabla :**



**Figura 15:** Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

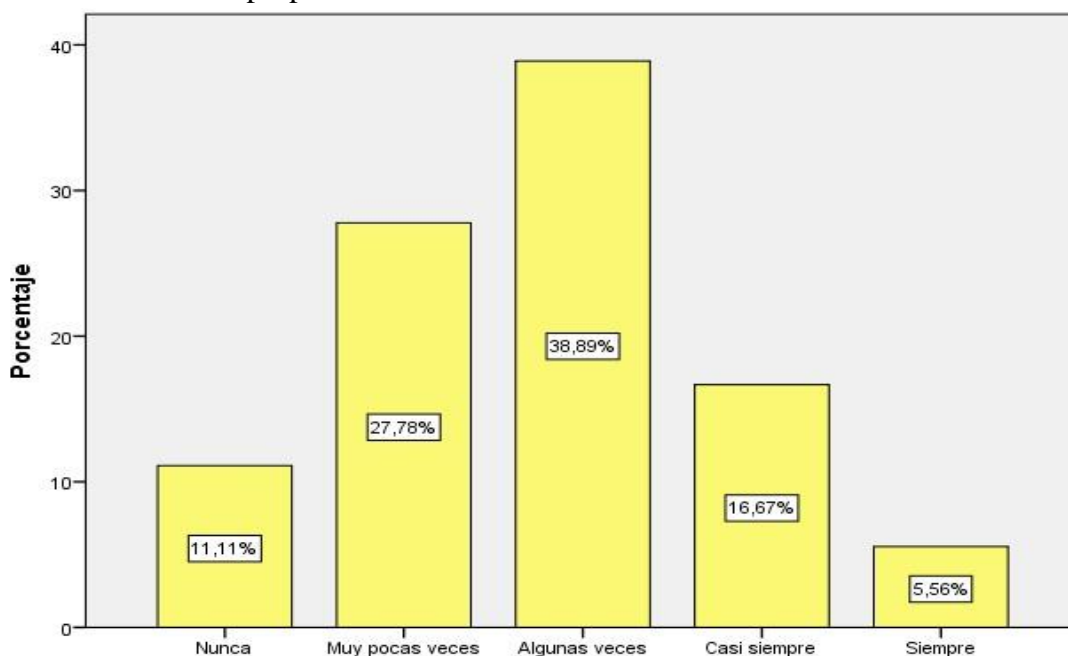
**Interpretación:** del 100.0% de las encuestas donde se indican que si se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño se obtuvo: que el 27.8% indicaron que algunas veces; que el 22.2% indicaron que nunca y muy pocas veces; que el 16.7% indicaron casi siempre y solo el 11.1% indicaron siempre.

### Dimensión 3: Estrategias de Calidad

**Tabla 25:** Se conoce la política de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Muy pocas veces	5	27,8	27,8	38,9
	Algunas veces	7	38,9	38,9	77,8
	Casi siempre	3	16,7	16,7	94,4
	Siempre	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



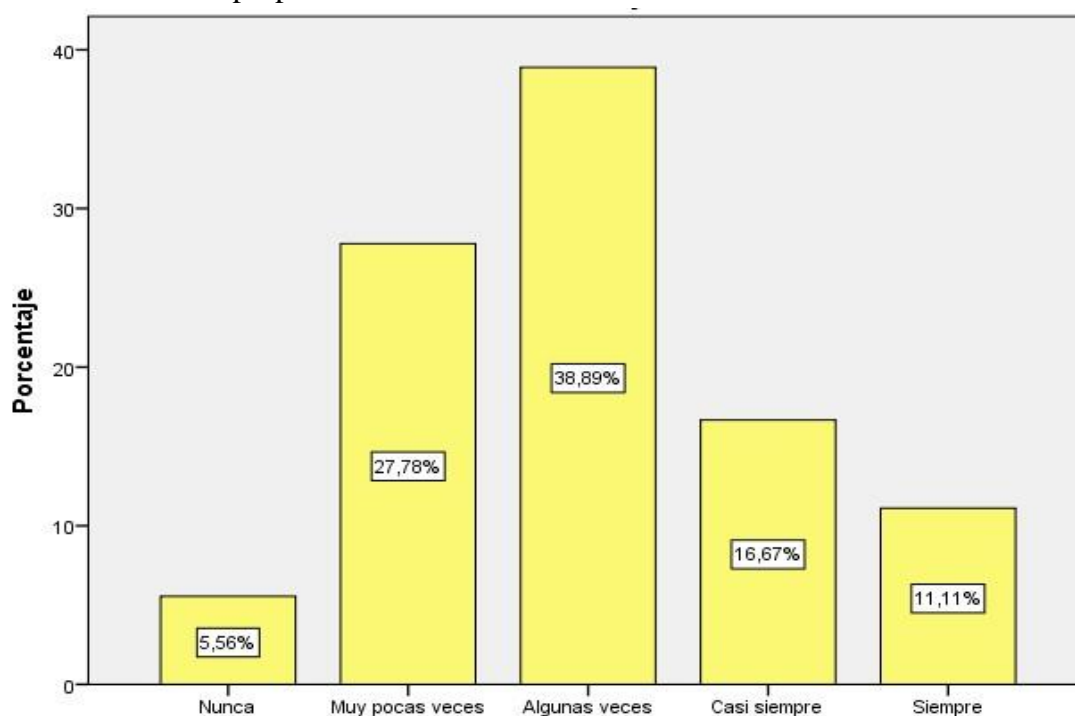
**Figura 16:** Se conoce la política de gestión

**Interpretación:** Del 100.0% de las encuestas donde se indica que si se conoce la política de gestión se obtuvo: que el 38.9% indican que algunas veces; que el 27.8% indican que muy pocas veces; que el 16.7% indican que casi siempre; que el 11.1% nunca y solo el 5.6% siempre.

**Tabla 26:** Se conoce la misión y visión

		<b>Se conoce la misión y visión</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Muy pocas veces	5	27,8	27,8	33,3
	Algunas veces	7	38,9	38,9	72,2
	Casi siempre	3	16,7	16,7	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



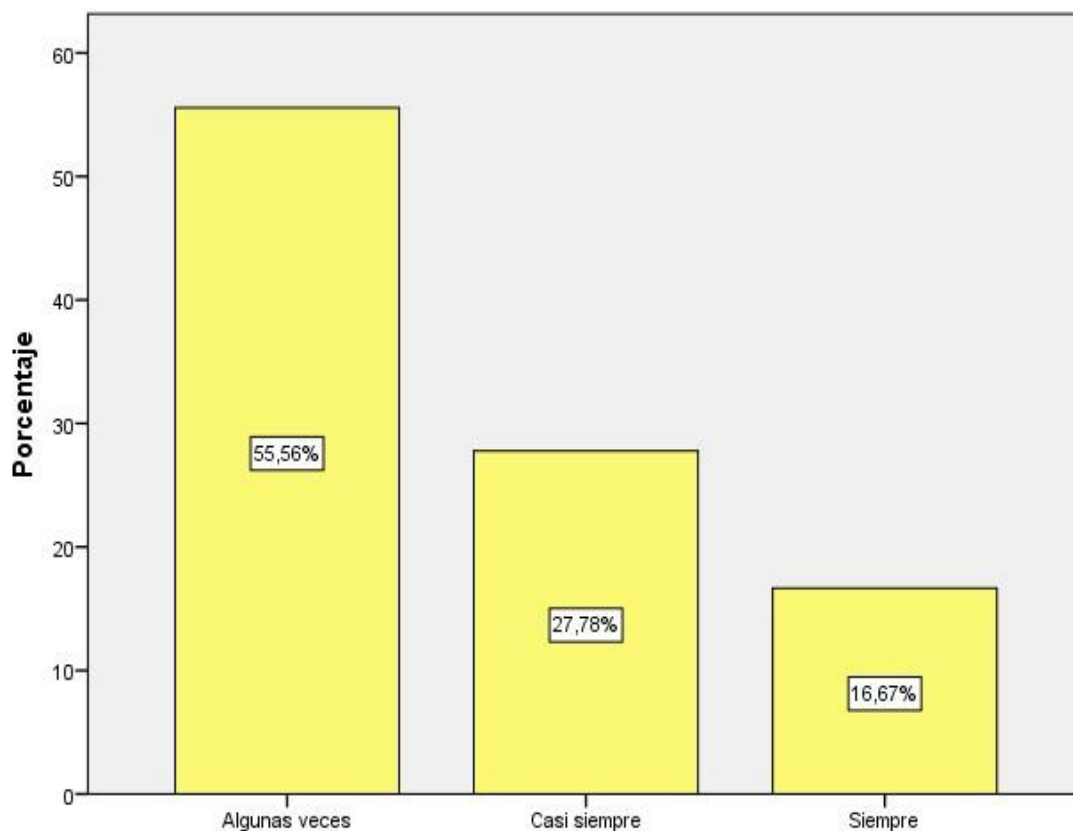
**Figura 17:** Se conoce la misión y visión

**Interpretación:** Del 100.0% de las encuestas indicando que si se conoce la misión y visión de la empresa se obtuvo: que el 38.9% indicaron que algunas veces; que el 27.8% indicaron que muy pocas veces; que el 16.7% indicaron que siempre; el siempre 11.1% y solo 11.1% indico nunca.

**Tabla 27:** Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	10	55,6	55,6	55,6
	Casi siempre	5	27,8	27,8	83,3
	Siempre	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 18:** Se guían por un plan de negocio

**Interpretación:** del 100.0% de los encuestados indicaron que se guían por un plan de negocio: algunas veces el 55.6%; casi siempre el 27.8% y siempre 16.7%.



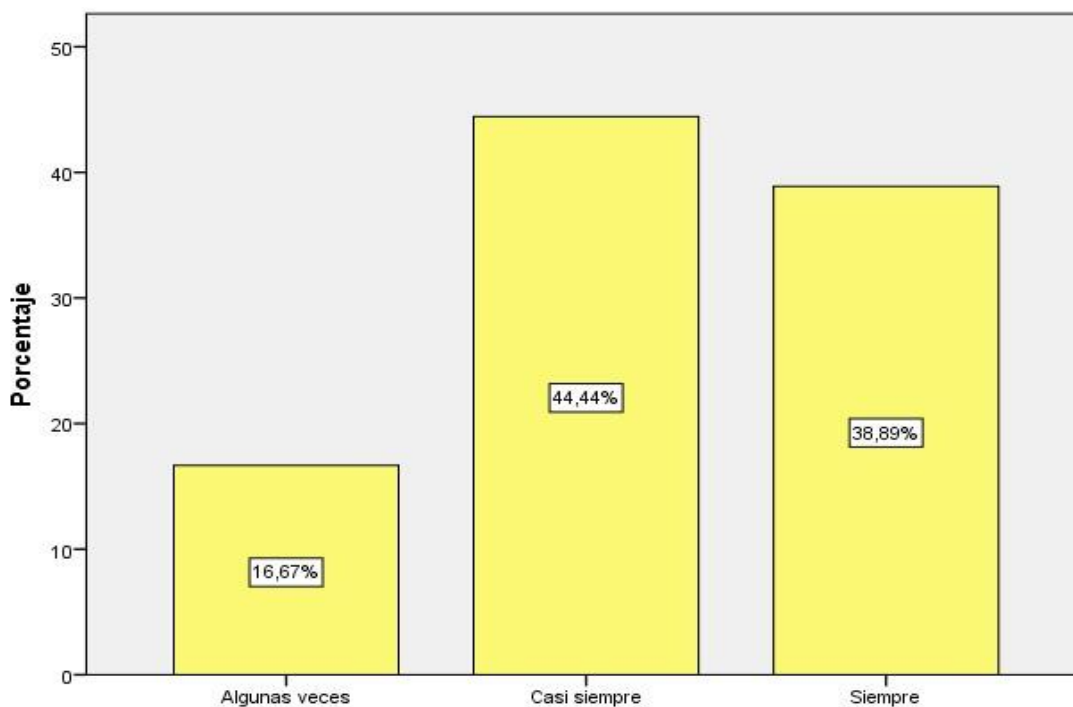
**Variable: Procesos administrativos**

**Dimensión 1: Administración mecánica**

**Tabla 28:** Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	8	44,4	44,4	61,1
	Siempre	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 19:** Se planifica las operaciones de la empresa

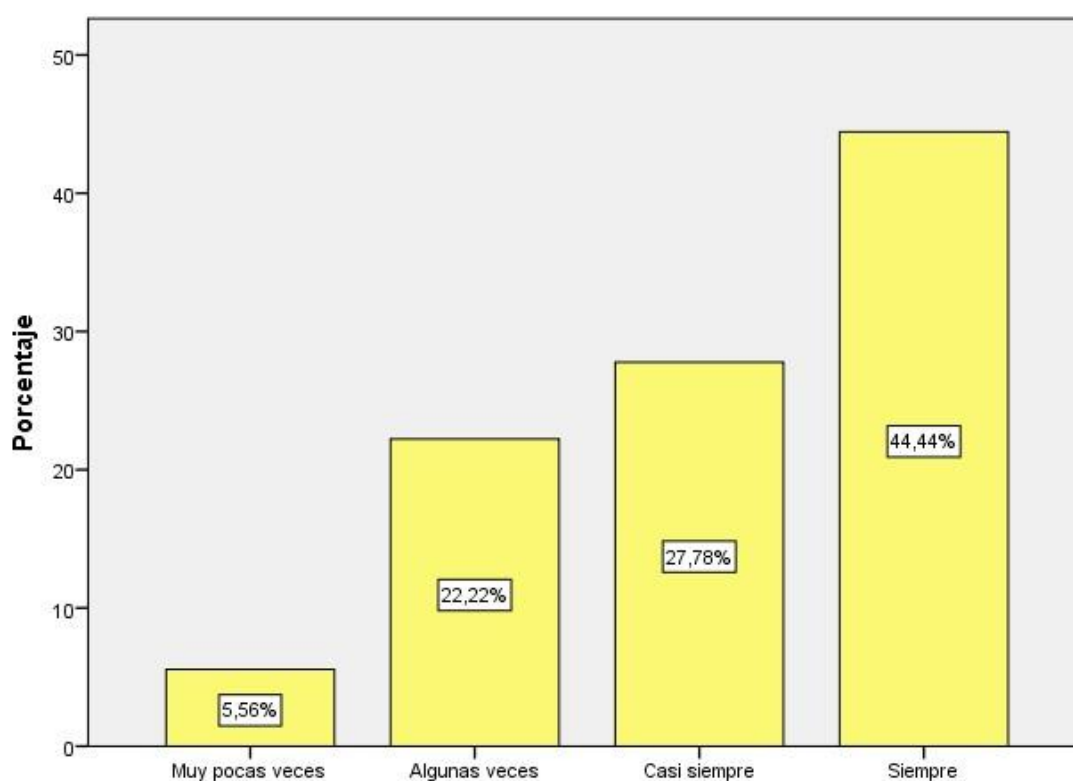
**Interpretación:** Del 100.0% de los encuestados indicaron que se planifica las operaciones de la empresa: casi siempre el 44.4%; casi siempre el 38.9%; siempre; y el 16.7% algunas veces.

**Tabla 29:** Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

**Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	5,6	5,6	5,6
	Algunas veces	4	22,2	22,2	27,8
	Casi siempre	5	27,8	27,8	55,6
	Siempre	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 20:** Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

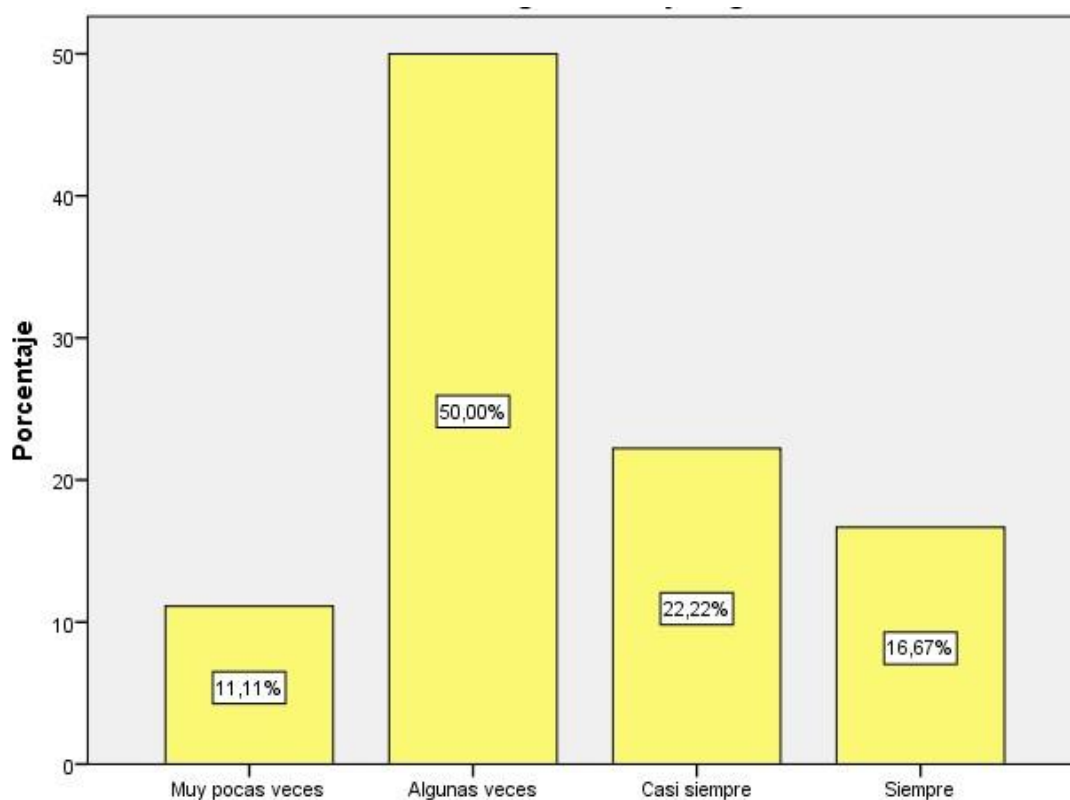
**Interpretación:** Del 100.0% de las encuestas indicando que se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado se obtuvo la siguiente: casi siempre, 44.4%; siempre, 27.8%; casi siempre, 22.2% algunas veces y muy pocas veces el 5.6%.

**Tabla 30:** Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

**Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	9	50,0	50,0	61,1
	Casi siempre	4	22,2	22,2	83,3
	Siempre	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



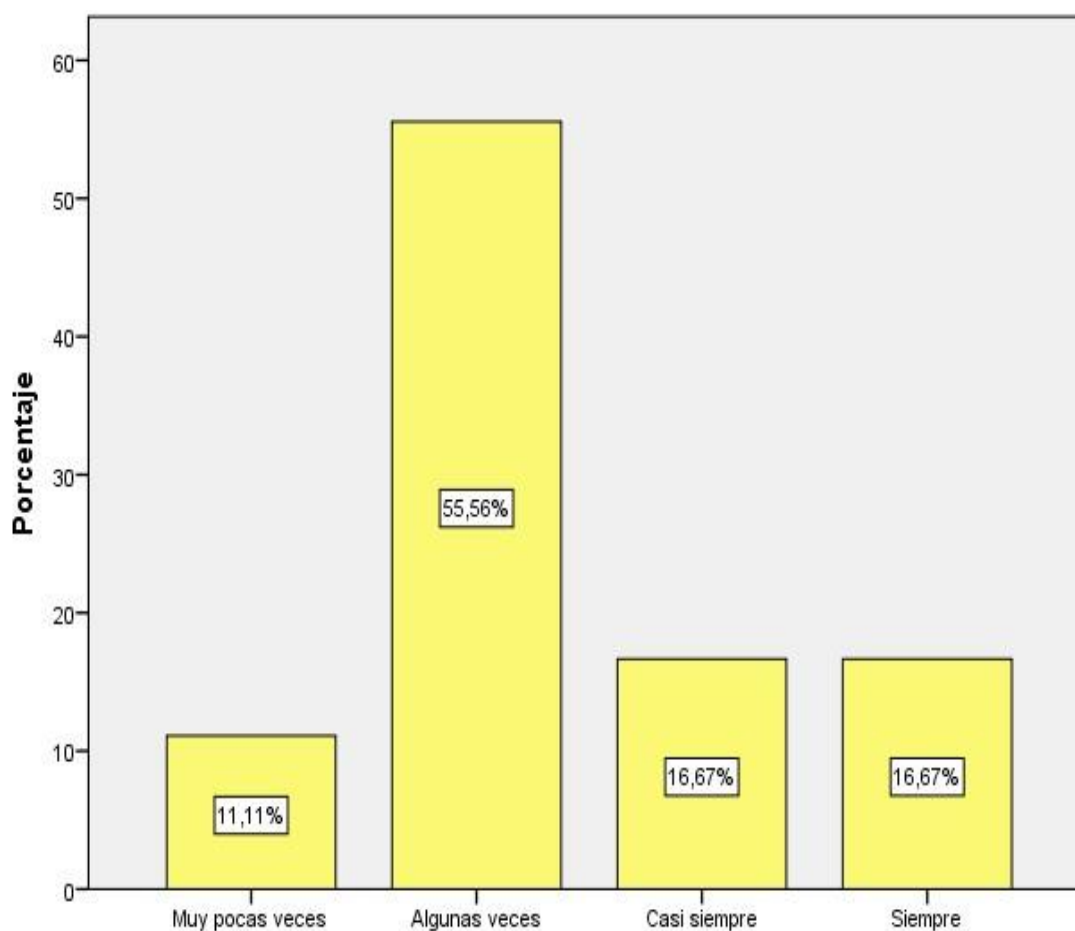
**Figura 21:** Existe distribución de la carga de trabajo organización

**Interpretación:** Del 100.0% de las encuestas indicando que existe distribución de la carga de trabajo organizadamente se obtuvo lo siguiente: algunas veces, 50.0%; casi siempre, 22.2%; siempre 16.7% y muy pocas veces 11.1%.

**Tabla 31:** Existe organigrama y es difundido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	10	55,6	55,6	66,7
	Casi siempre	3	16,7	16,7	83,3
	Siempre	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 22:** Existe organigrama y es difundido

**Interpretación:** Del 100.0% de las encuestas indican que existe un organigrama y es difundido se obtuvo lo siguiente: algunas veces, 55.6%%; casi siempre y siempre,

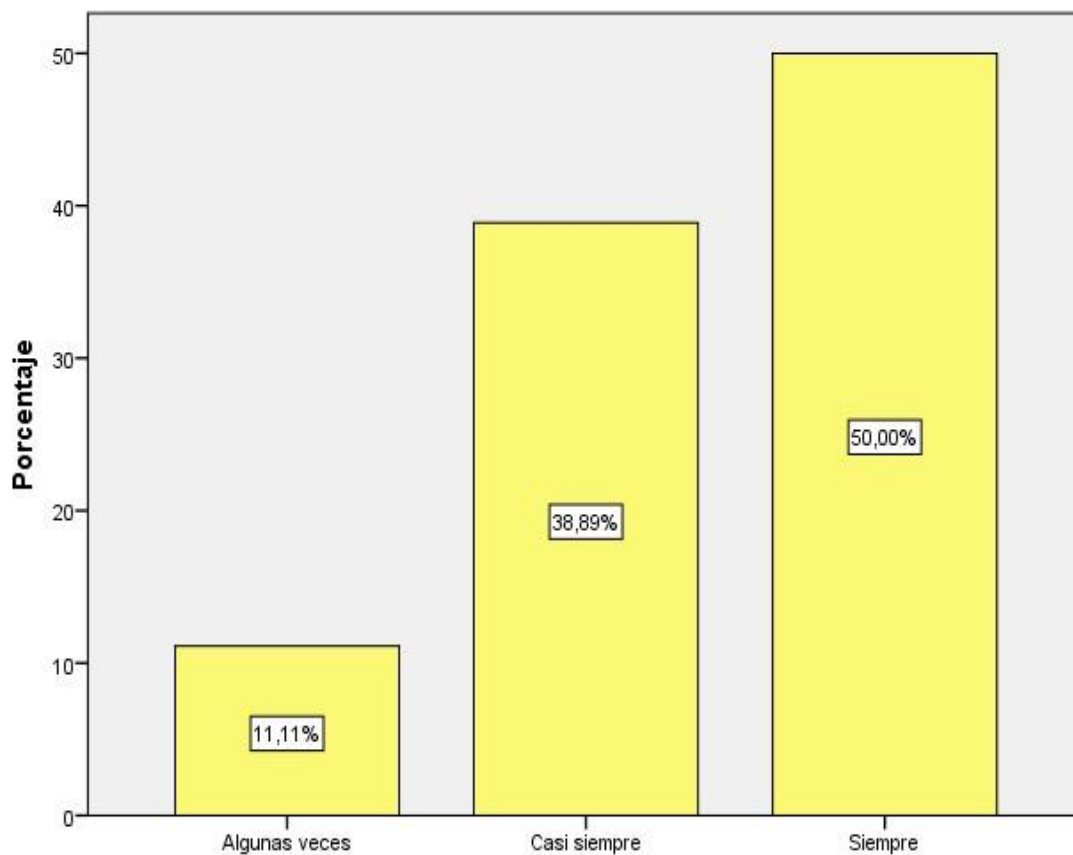
16.7%; muy pocas veces 11.1%.

## Dimensión 2: Administración dinámica

Tabla 32: Existen habilidades directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	11,1	11,1	11,1
	Casi siempre	7	38,9	38,9	50,0
	Siempre	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 23:** Existen habilidades directas

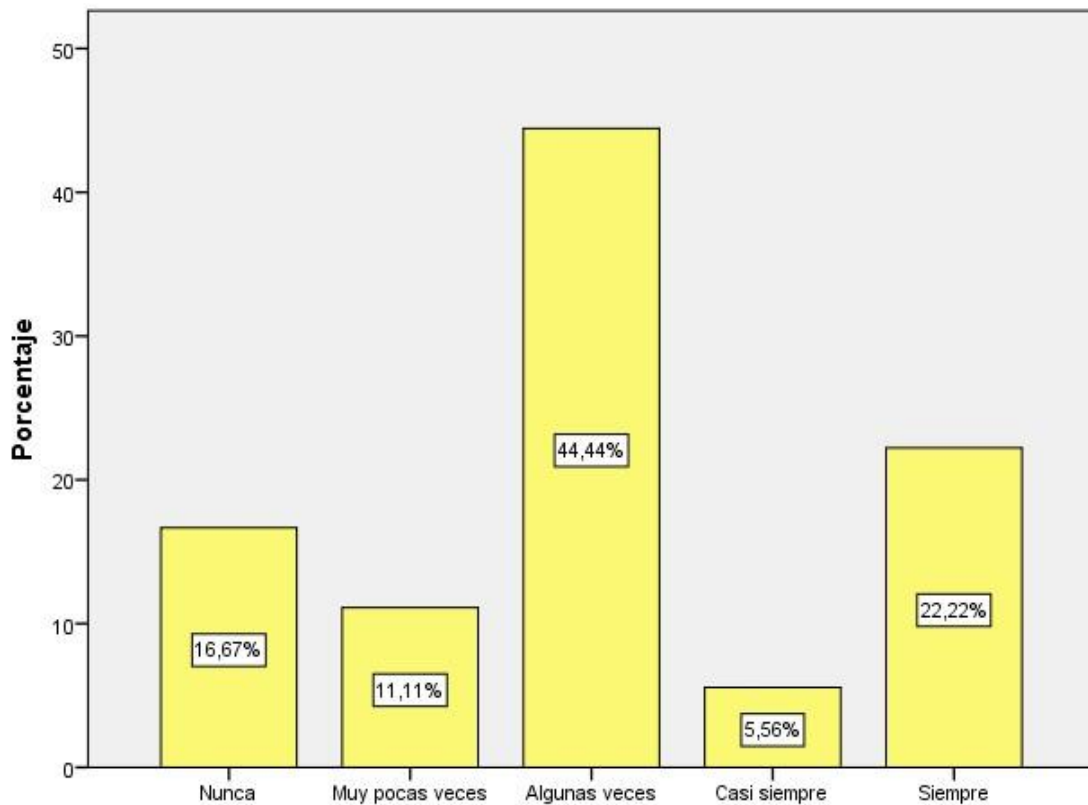
**Interpretación:** Del 100.0% de las encuestas indicando que existe habilidades directivas se obtuvo lo siguiente: casi siempre, 50.0%; casi siempre 38.9% y algunas veces 11.1%.

**Tabla 33:** Se utilizan técnica para la toma de decisiones

**Se utilizan técnicas para la toma de decisiones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	16,7	16,7	16,7
	Muy pocas veces	2	11,1	11,1	27,8
	Algunas veces	8	44,4	44,4	72,2
	Casi siempre	1	5,6	5,6	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total		18	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



**figura 24:** Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

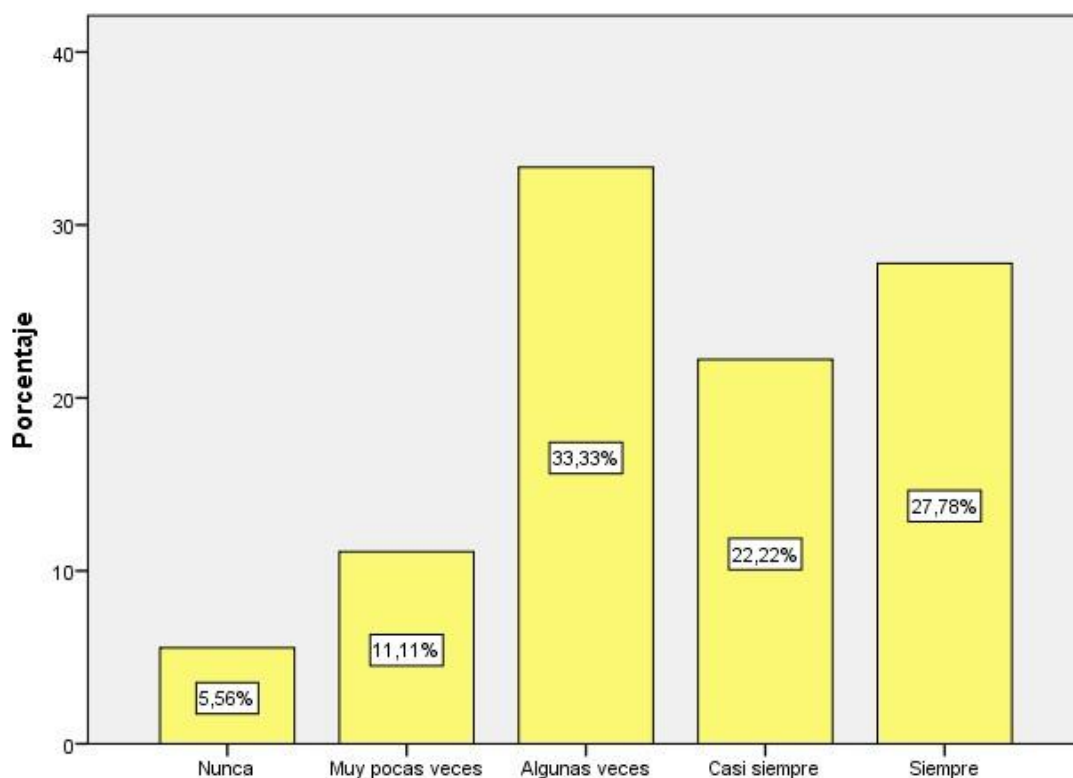
*interpretación:* Del 100.0% de las encuestas indicando que se utilizan técnicas para la toma de decisiones se obtuvo lo siguiente: algunas veces, 44.4%; siempre 22.2%; nunca 16.7%; muy pocas veces 11.1% y casi siempre 5.6%.

**Tabla 34:** Existen mecanismos oportunos de control

**Existen mecanismos oportunos de control**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Muy pocas veces	2	11,1	11,1	16,7
	Algunas veces	6	33,3	33,3	50,0
	Casi siempre	4	22,2	22,2	72,2
	Siempre	5	27,8	27,8	100,0
	Total		18	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



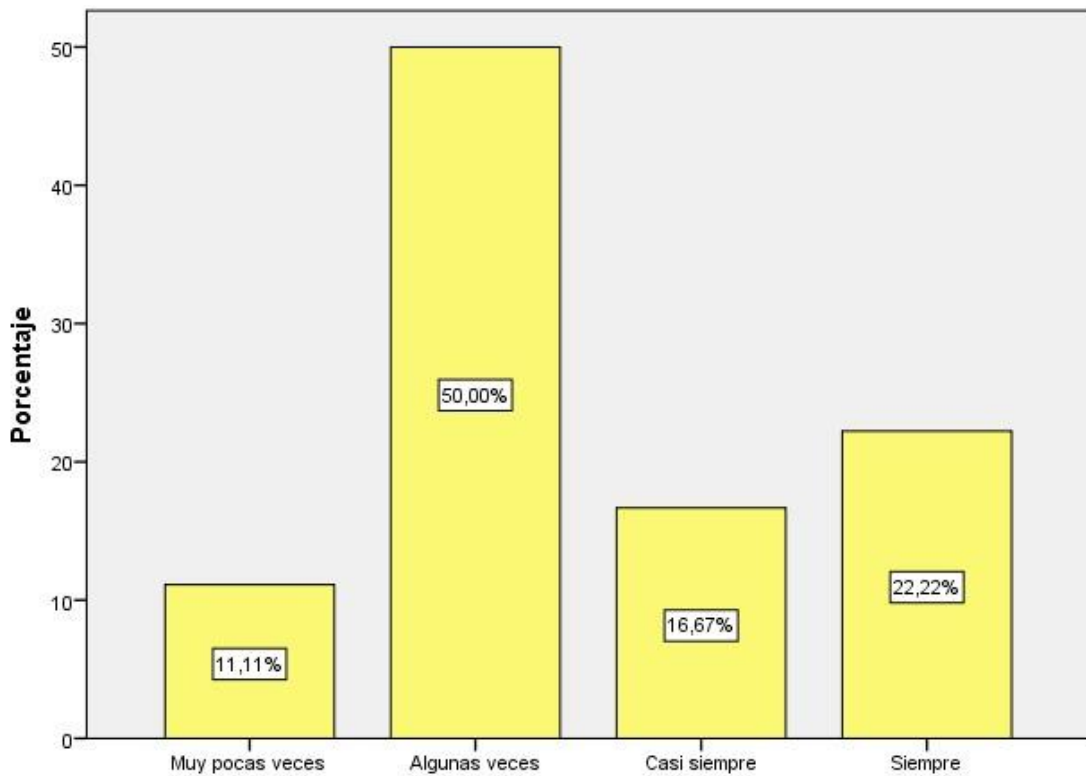
**Figura 25:** Existen mecanismos oportunos de control

**Interpretación:** Del 100.0% de las encuestas indicando que existe mecanismos oportunos de control se obtuvo lo siguiente: algunas veces, 33.3%; siempre, 27.8%; casi siempre, 22.2%; muy pocas veces, 11.1% y nunca 5.6%.

**Tabla 35:** Existe auditorías preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	9	50,0	50,0	61,1
	Casi siempre	3	16,7	16,7	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia






**Figura 26:** Existen auditorías preventivas

**Interpretación:** Del 100.0% de las encuestas indicando que si existe auditorias preventivas se obtuvo lo siguiente: algunas veces, 50.0%; siempre, 22.2%; casi siempre 16.7% y 11.1% muy pocas veces.

## 6. Consentimiento informado

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
de CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO, POLLERÍAS-CALLERÍA, 2019** y es dirigido por **Haamán Valencia, Haydee**, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las agencias de viajes y turismo, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [3903122064@uladechi.pe](mailto:3903122064@uladechi.pe) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

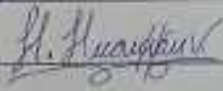
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Gloria Ramirez del Aguila

Fecha: 20 de Septiembre 2020

Correo electrónico: gloria.ramirez@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

## 7. Prueba turnitin

