



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA  
PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS EN EL SECTOR COMERCIO DE VENTAS DE  
ABARROTES AL POR MENOR DEL DISTRITO DE RUPA  
RUPA, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2020.

**TESIS PARA OPTA R EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

HUARANGA ORIZANO, LUIS ENRIQUE ANDERSON  
**ORCID:** 0000-0003-0205-9105

**ASESOR**

GARCIA APAC JULIAN SPENCER  
**ORCID:** 0000-0002-3321-5820

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **1. Título de la tesis.**

Gestión de la calidad y procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

## **2. Equipo de Trabajo**

### **AUTOR**

Huaranga Orizano, Luis Enrique Anderson

ORCID: 0000-0003-0205-9105

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

### **ASESOR**

**García Apac Julián Spencer**

ORCID: *0000-0002-3321-5820*

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

### **JURADO**

Barrueta Salazar Luis Henry

ORCID: *0000-0002-9540-263X*

Davila Sanchez Eddie Jerry

ORCID: *0000-0003-4893-3283*

Miraval Rojas Yesica

ORCID: *0000-0001-5126-9868*

### 3. Hoja de firma del jurado y asesor

---

Presidente

DR: Barrueta Salazar Luis Henry

---

Miembro

DR: Davila Sánchez Eddie Jerry

---

Miembro

MG: Miraval Rojas Yesica

---

Asesor

MG: García Apac Julián Spencer

#### **4. Hoja de agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje.

A mis padres por apoyarme en todo momento por los valores que me inculcaron y por tener la oportunidad de una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial, Huánuco por ser parte de mi formación como profesional. A los docentes de la facultad de Administración por sus enseñanzas y orientaciones para formarme como una gran profesional y competente ante los cambios de la sociedad.

## 1. Resumen

El presente informe final de investigación, tuvo como enunciado ¿Cómo la gestión de la calidad influye los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020?; Tuvo por objetivo Determinar la gestión de la calidad y su influencia en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020; como metodología es no experimental, relacional, para una muestra de 30 Mypes, relacional y transversal. Los resultados nos muestran, la mejora continua en un 50%; hacen uso de las sugerencias del cliente en un 47%, motivación de la comunicación interna y calidad de información en un 50%; Realiza la planeación de las actividades de la empresa en un 50%. Se llegó a la siguiente conclusión. La gestión de la calidad tiene relación altamente significativa con los procesos administrativos, las Mypes en estudio aplican la gestión de la calidad y el proceso administrativos, que brinda calidad en los servicios y cumplimiento de objetivos con la finalidad de posicionarse en el mercado. La calidad de productos o servicios tiene relación significativamente con los procesos administrativos, se infiere que la Mypes en estudio cumple con las expectativas de sus clientes.

**Palabras claves:** Mypes, Gestión calidad, procesos administrativos

## **Abstrac**

This final research report, had as a statement How does quality management influence the administrative processes of micro and small companies in the commercial sector of retail grocery sales of the Rupa Rupa District, Leoncio Prado Province, 2020 ?; Its objective was to determine quality management and its influence on the administrative processes of micro and small companies in the retail grocery sales sector of the Rupa Rupa District, Leoncio Prado Province, 2020; as a methodology it is non-experimental, relational, for a sample of 30 MSEs, relational and transversal. The results show us, continuous improvement by 50%; They make use of customer suggestions in 47%, motivation of internal communication and quality of information in 50%; It carries out the planning of the company's activities by 50%. The following conclusion was reached. Quality management has a highly significant relationship with administrative processes, the MSEs under study apply quality management and administrative processes, which provide quality services and fulfillment of objectives in order to position themselves in the market. The quality of products or services is significantly related to administrative processes, it is inferred that the MSM under study meets the expectations of its customers.

**Keywords:** Mypes, Quality management, administrative processes

## 2. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de Trabajo.....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
4. Hoja de agradecimiento.....	v
5. Resumen.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura.....	4
III. Hipótesis.....	31
IV. Metodología.....	33
4.1. Diseño de la investigación.....	33
4.2. El universo y muestra.....	34
4.3. Definición y operacionalización de variables gestión de calidad.....	35
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
4.5. Plan de análisis.....	38
4.6. Matriz de consistencia.....	39
4.7. Principios éticos.....	41
V. Resultados.....	45
5.1. Resultados.....	59
5.2. Análisis de resultados.....	59
VI. Conclusión.....	68
Recomendaciones.....	68
Referencias Bibliográficas.....	70
Anexos.....	70

Anexos 1: Recoleccion de datos ordenados .....	70
Anexos 2: Recoleccion de datos .....	71
Anexos 3: Recolección de datos encuestados.....	72
Anexos 4: Recolección de datos validado-----	77

### 3. Índice de gráficos, tablas y cuadros

#### ÍNDICE DE TABLA

Tabla 01: Definición y operacionalización de variables gestión de calidad. ....	35
Definición y operacionalización de la variable, Procesos administrativos .....	35
Tabla 2: Matriz de consistencia: Gestión de la calidad y procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020. ....	39
Tabla 03: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	45
Tabla 4: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	46
Tabla 5: ¿Cuenta con las estrategias para la implementación de la mejora continua? .....	47
Tabla 06: ¿Hace uso de herramientas de calidad? .....	49
Tabla 7: ¿Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios?.....	50
Tabla 8: ¿Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	51
Tabla 9: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?.....	53
Tabla 10: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	54
Tabla 11: ¿Realiza la planeación de las actividades de la empresa?.....	55
Tabla 12: ¿Existe división del trabajo en su empresa? .....	56
Tabla 13: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?.....	57
Tabla 14: ¿Revisa (monitorea) el cumplimiento de la planeación? .....	58
Tabla 15: Confiabilidad de instrumentos .....	62
Tabla 16: Contrastación de la hipótesis general.....	63
Tabla 17: Contrastación de la hipótesis específico 1 .....	64

Tabla 18: Contrastación de la hipótesis específico 2 .....	65
Tabla 19: Contrastación de la hipótesis específico 3 .....	66
Tabla 20: Contrastación de la hipótesis específico 4 .....	67

### **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	45
Figura 2: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	46
Figura 3: ¿Cuenta con las estrategias para la implementación de la mejora continua? .....	47
Figura 04: ¿Hace uso de herramientas de calidad? .....	49
Figura 05: ¿Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios? .....	50
Figura 06: ¿Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	51
Figura 7: Comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas. ....	53
Figura 8: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	54
Figura 9: ¿Realiza la planeación de las actividades de la empresa? .....	55
Figura 10: ¿Existe división del trabajo en su empresa? .....	56
Figura 11: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?.....	57
Figura 12: ¿Revisa (monitorea) el cumplimiento de la planeación?.....	58

## **I. Introducción**

Las micro y pequeñas empresas (Mypes) juegan un rol muy importante, en el Perú país emprendedora y en favor de la economía nacional., mostramos datos relevantes de las Mypes, en relación al aporte del PBI, según la asociación de emprendedores del Perú (Asep), la contribución es aproximadamente, el 40% del PBI, además, ayudan a la generación de empleo las, Mypes tienen una participación decisiva en materia de generación de empleo. Según PQS (2020).

El presente informe final de investigación propone con el siguiente título: Gestión de la calidad y procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020. Teniendo como enunciado del problema ¿Cómo la gestión de la calidad influye los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020?; Teniendo como objetivo: Determinar la gestión de la calidad y su influencia en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020. Esta investigación se justifica por la relevancia del enfoque de gestión de la calidad y procesos administrativos, en las micro y pequeñas empresas, donde la gestión de calidad conforma el concepto de Mypes por su posición en el mercado. Asimismo, el proceso de gestión es técnicos que consigue las metas y objetivos para el desarrollo de estas micro organizaciones y les otorga cierto grado de

competitividad. En cuanto a metodología de esta investigación es no experimental, no explicativa, relacional y transversal. El tipo de investigación es cualitativa y cuantitativa, por lo que describe las características de las variables para su análisis y explicación cualitativamente. Es cuantitativa, En este estudio, las encuestas se utilizan como herramientas de investigación para adquirir información y evaluar cuantitativamente, es de nivel descriptiva correlacional, consiste en establecer la relación o asociación de una variable y medirla mediante modelos estadísticos que determinan el grado de relación o influencia de la variable, teniendo como resultado; de la muestra en estudio de 30 Mypes del rubro ventas de abarrotes al por menor, los resultados de los instrumentos relacionado: Aplican la mejora continua en un 50%; hacen uso de las sugerencias del cliente en un 47%, esto denota que las sugerencias del cliente tienen importancia en los emprendedores; motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información en un 50%; utilizan el benchmarking en un 40%; existe protocolo en base a calidad y precio en un 40%; Realiza la planeación de las actividades de la empresa en un 50%,consideran que no es necesario una planificación; los emprendedores afirman que existe una división coherente del trabajo en un 57%; Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa en un 67%; monitorean el cumplimiento de la planificación como parte del control en un 60%; Podemos deducir que monitorean sus actividades de acuerdo a lo planificado en su esquema mental, por su experiencia. La presente investigación llega a la siguiente conclusión; El enfoque al cliente tiene incidencia significativa con los procesos administrativos, se infiere que las

Mypes en estudio se preocupan de satisfacer a sus clientes en sus necesidades, es decir buscan fidelizar a los consumidores, para rentabilizar a la empresa y pensionarse en el mercado, por estas razones los procesos administrativos contribuyen para la consecución de objetivos propuestos. La gestión de proceso tiene alta incidencia con los procesos administrativos, es decir; que las Mypes en estudio persigue el mejoramiento continuo de perfeccionar sus procedimientos administrativos que satisfagan los requerimientos de su cliente; en relación a los procesos administrativos permite articular la satisfacción del cliente en sus necesidades en términos de calidad para obtener resultados en función a la gestión administrativa.

La calidad de productos y servicios tiene una bajo incidencia con los procesos administrativos, se infiere que la Mypes en estudio desarrollan inadecuadamente la calidad de productos y servicios en relación a sus consumidores, por lo cual la gestión administrativa articula los resultados de la organización.

La gestión de proveedores tiene baja incidencia con los procesos administrativos, es decir que las Mypes en mención, no desarrolla adecuadamente las relaciones con proveedores, en una búsqueda de protocolo de calidad y precio que necesitan en sus operaciones para el cumplimiento de sus objetivos.

## **II. Revisión de la literatura.**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

**1. González (2013)**, en su tesis titulado: "Procesos administrativos y gestión empresarial en Zinotegacoprovas en Coproabas, Jinotega 2013", su trabajo de investigación es descriptivo, transversal y tiene como objetivo: Análisis de procesos administrativos y de gestión el negocio de Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos EIRL para el período 2010-2013; Los resultados de la investigación son los siguientes. El proceso administrativo y de gestión empresarial de la cooperativa alimentaria básica EIRL se lleva a cabo en parte porque las funciones del proceso administrativo no se realizan correctamente. Se evaluaron los procesos administrativos y la gestión de la empresa para asegurar que se estuvieran plantando adecuadamente, llegando a la siguiente conclusión; Se realizó una valoración en cuanto a los procesos administrativo y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa, evaluamos el desempeño de gestión Administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de

manera eficiente sus labores.

**2. Chub I (2010)** en su investigación titulada: "Evaluación de Procesos Administrativos en la Administración Pública, 2009", Explicar la forma que se desarrolla el proceso administrativo en la dirección departamental de educación de alta Verapaz, durante el periodo 2010-2013; El estudio concluye de la siguiente manera: El Departamento de Educación no cuenta con una estrategia y plan operativo diseñado por el personal que trabaja en la institución educativa, y las metas, objetivos, visión y misión de DIDEDUC. El plan debe ser considerado como una de las herramientas de gestión para incrementar la productividad de la administración pública, y deben implementarse estrategias para lograr eficiencia y efectividad en la creación de servicios públicos. DIDEDUC no desarrolla una organización adecuada y adecuada para la realización de actividades y procedimientos que corresponden a los empleados del departamento de formación. El desconocimiento de la función, cómo se realiza y la ausencia de coordinación horizontal y vertical en la estructura organizacional son factores que determinan que no se haya desarrollado un tejido adecuado en la institución. La gestión como función de gestión no se desarrolla de forma estructurada. Esto se debe a que los empleados no pueden orientar, motivar y desarrollar el liderazgo porque no son conscientes de sus habilidades. El desarrollo de actividades y la ejecución de proyectos que se llevan a cabo en el proceso educativo no van acompañados de un proceso de acompañamiento, sino que se debe fortalecer la normativa, la estructura y el marco de actuación en la gestión pública. Eficiencia y eficacia. Máster en administración Pública. La evaluación y el control no se desarrollan de manera

planificada y sistemática durante el desarrollo de la gestión pública, por lo que no es posible formular nuevas estrategias y medir la incidencia que debe tener una institución en el proceso educativo. La evaluación es un método para establecer nuevos resultados si existen metas y objetivos, visiones y misiones previamente establecidos. En la unidad en estudio no se ha desarrollado una evaluación de procesos, resultados e impactos, por lo que no se puede establecer una mejora continua de las operaciones institucionales, en DIDEUC no se ha desarrollado un enfoque sistemático de los procesos de gestión para lograr los resultados interdependientes de las estructuras departamentales e institucionales en todos los niveles y factores externos para el avance y la productividad de la gestión pública. El factor causal es que no se ha fortalecido el marco normativo y estructural de la dependencia, por lo que el marco conductual revela el desarrollo funcional del empleado y la identidad de la institución. La interrelación de los procesos administrativos con las normativas, estructuras y marcos de acción son dos procesos fundamentales que deben fortalecerse en la administración pública para lograr una mayor productividad en los organismos estatales (en este caso, Secretaría de educación de Alta Verapaz, Secretaría de Educación). Sin embargo, este es un proceso muy frágil dentro de la institución pública bajo análisis, por lo que hay muy poca productividad en el desarrollo de la función, lo que tiene poco impacto en el proceso de formación. Para lograr una mayor tasa de incidencia, es necesario fortalecer la institución en este proceso y desarrollar un plan estratégico para lograr los resultados de beneficio social.

**3. Zúñiga S (2013)** en su investigación titulado: “La gestión de calidad y su

influencia en la competitividad alcanzada por las Pymes del cantón milagro”, en su trabajo de investigación fue descriptivo y transversal para un estudio muestral de 382 personas, teniendo como objetivo: Establecer la influencia de la gestión de calidad en la competitividad alcanzada por las MYPES del cantón Milagro, período 2012 – 2013; teniendo como resultado ; las Mypes del cantón Milagro operan bajo una gestión que no se caracteriza por la calidad, los productos y/o servicios que ofrecen carecen de diferenciación, aspecto que no les permite competir con empresas grandes de mayor capital y que basan su trabajo en la calidad. la logística no está basada en una planificación, se genera un desperdicio de tiempo y recursos, las ventas son satisfactorias, pero no crecen por la presencia de competidores de mayor tamaño y poder económico; el investigador llegó a la siguiente conclusión; Las investigaciones han demostrado que la gestión de la calidad es fundamental para ganar competitividad y fortalecer el mercado, especialmente cuando la liberalización económica conduce a la competencia entre las PYME y las grandes empresas. Las pymes no mantienen una estructura organizativa definida. Pierden tiempo y otros recursos físicos al cometer errores en la separación de tareas y procesos comerciales. Siempre a veces Indeciso a veces Nunca Pequeño Mediano. La logística no mantiene una secuencia lógica que afecte el almacenamiento de insumos y productos terminados y la adecuada distribución y comercialización de los productos. La cultura organizativa de las pymes apenas se ha reforzado. Se necesita un mayor vínculo entre los talentos humanos para enfrentar el constante cambio impulsado por el mercado. Las ventas a pymes de Milagro Cantón han permitido la supervivencia y sostenibilidad de muchas empresas de

este tamaño. Pero la existencia de competencia les está afectando.

#### **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

**4. Vásquez P (2019)** en su investigación titulado: “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercio, bazar de ropa y accesorios para damas, Distrito de Iquitos, año 2019”, en su trabajo de investigación fue descriptivo y transversal para un estudio muestral de 11 Mypes de bazar de ropa y accesorios para damas, teniendo como objetivo: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, año 2019; teniendo como resultado esta investigación nos dice que la gran mayoría son sexo femenino (81,8%), hallando que el 45.5% carece de misión, visión y valores; existe una orientación al cliente y mejora continua, pero no se ha desarrollado el trabajo en equipo. Según las apreciaciones de las microempresarias consideran que el soporte de los procesos administrativos es eficaz (45,5%) soportados en los procesos de control y dirección. Por otro lado, consideran que es ineficaz (27,3%) por los aspectos organizativos e incipientes por la falta de seguimiento al proceso de planificación y su respectiva retroalimentación (27,3%); el investigador llegó a la siguiente conclusión: que las Mypes de bazar de ropa y accesorios para damas del distrito de Iquitos, son gerenciados por sus microempresarios con un enfoque en la gestión comercial sin priorizar en la calidad de gestión con procesos administrativos, los mismos que no están apropiadamente organizados y en consecuencia carecen de eficacia. De

acuerdo a los objetivos específicos la gestión está enfocada en el cliente, pero es una gestión intuitiva, porque el microempresario no utiliza instrumentos de soporte administrativo gerencial. Respecto a los procesos administrativos, la planificación no tiene un sub-proceso de seguimiento al cumplimiento; la organización es informal, porque carece de organigrama y manual de organización y funciones; la dirección predomina el autoritarismo que no permite motivar el mejor desempeño de los integrantes de la organización y el control en la práctica es intermitente. Estos resultados evidencian que no existe un compromiso gerencial de priorizar la calidad de los procesos administrativos. Finalmente, se concluye que la gestión no tiene el soporte que los procesos administrativos podrían otorgar si los mismos fueran normalizados y en consecuencia eficaces para garantizar que el negocio permanezca en el mercado.

Panduro (2019), en su investigación titulado: “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, Región Ucayali, año 2019; proyecto de investigación para optar el título profesional de licenciado en administración; la metodología de investigación fue de naturaleza mixta y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva; tuvo como objetivo: Determinar si las Mypes, del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019, Mypes de hoteles ecológicos, están relacionados con la efectividad del proceso administrativo para asegurar el control de calidad y presencia en el mercado. Los hallazgos del estudio son los siguientes: En cuanto a los datos generales del sector servicios, los hoteles

ecológicos, pequeños emprendedores de la región Ucayali, son hombres y tienen una edad promedio (40 a 49 años) para liderar una organización tras experiencia. Resolverán conflictos, tomarán mejores decisiones, crearán empleos y contribuirán al desarrollo local de esta manera a través de estudios universitarios emprendedores. En lo que respecta al control de calidad, llevan más de 6 años en el mercado y se han ganado un nombre de empresa y están gestionando su negocio bajo la filosofía de mejora continua, gracias a lo cual realizan análisis FODA y PEST que seguirán posicionándose y entregando en el mercado. Un resumen de la situación actual de la organización. Al implementar un sistema de gestión de la calidad, puede crear una mayor eficiencia, una gestión de procesos mejorada, la satisfacción de los visitantes y un buen entorno de trabajo. En cuanto al proceso de gestión, la microempresa se adhiere plenamente al plan, haciéndolo factible y permanente en el mercado, aclarando la estructura de la microempresa y teniendo un organigrama dentro de la microempresa que ayude a lograr sus metas y objetivos. La función principal del proceso administrativo es resolver los 90 problemas que surgen de la gestión para garantizar que esté satisfecho con sus visitantes. Esto conducirá a una mayor rentabilidad y éxito.

**5. Pacaya A (2019)** en investigación titulado: “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, Distrito de Yarinacocha, año 2019”, en su trabajo de investigación fue descriptivo y transversal para un estudio muestral de 40 personas, teniendo como objetivo: Investigar el funcionamiento administrativo de las Mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del Distrito de

Yarinacocha con enfoque en gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos. La investigación concluye; Las Mypes de restaurant turístico en el distrito de Yarinacocha son dirigidas bajo una gestión simple, de corto plazo y enfocada en el cliente. No tienen ningún proceso administrativo implementado. El funcionamiento de las Mypes del rubro restaurant turístico recae en el liderazgo de sus propietarios, quienes consideran un costo implementar algún proceso administrativo y confía en su experiencia. Si bien, el microempresario tiene un estilo gerencial particular, explica que tiene interés por mejorar su gestión a futuro.

### **2.1.3. Antecedentes regionales**

**6. Falcón C (2018)** en su investigación titulado: “Gestión administrativa y la efectividad de los servicios brindados al cliente, en tienda comercial rivera rubro electrodomésticos en el Distrito, Provincia y Región Huánuco – 2018”, su estudio describió una muestra de estudio de 12 Mypes, Con el objetivo: determinar en qué medida la gestión de gestión contribuye a la efectividad de los servicios prestados a los clientes en las tiendas Comercial Rivera de electrodomésticos en los distritos, provincias y regiones de Huánuco-2018. Teniendo como resultado La Calidad en el Servicio del Cliente, una Ventaja Competitiva para las Empresas” Específicamente en los resultados de los cuestionarios aplicados a empresarios se observó que la razón de ser de las empresas es mantener clientes contentos, obtener utilidades y vender productos, lo que indica que no tienen bien definida la filosofía de su empresa, la población que ha señalado el 33.33%, totalmente de acuerdo, 66.67% De acuerdo, 0.00% En desacuerdo, y el 0.00% totalmente en desacuerdo, con la

pregunta planteada, el establecimiento de procedimientos y establecimiento de presupuestos, para la fijación del crédito en la tienda Comercial Rivera rubro electrodomésticos en el Distrito, Provincia y Región Huánuco, por lo que manifiestan que si es importante y de acuerdo con el proceso de la empresa con el 66.67%. y el total de la población que ha señalado el 25.00; el autor llego a la siguiente conclusión de la siguiente manera: la formulación de la encuesta propuesta de acuerdo con la formulación de los objetivos, el establecimiento de procedimientos y el establecimiento del presupuesto, la fijación de crédito de la tienda Comercial Rivera, electrodomésticos en el distrito, provincia y región de Huánuco, por lo que son el 66.67% de la empresa Dice que es importante según su proceso. De acuerdo con la formulación de la meta, la efectividad de la formulación de la encuesta propuesta es la distribución moderna y completa de productos eléctricos por parte de la organización social y técnica de las tiendas de electrodomésticos comercial Rivera en el Distrito, Provincia y Región de Huánuco. Importante según 75,00%; de acuerdo con la formulación de la meta, la efectividad de las encuestas, control de calidad y gestión estratégica de electrodomésticos en las tiendas Comercial Rivera, Distrito, Provincia y regiones de Huánuco es moderna y perfecta para aplicaciones de electrodomésticos; entonces dicen que importa y coincide con el 75,00%. En acuerdo con la formulación de las metas, la efectividad de la formulación de la propuesta de relevamiento, servicio y productos electrónicos de consumo en las tiendas, distritos, provincias y regiones de Comercial Rivera que no presentan reclamos son servicios acordados por el personal de servicio. Se dice que coincide con el 83,33% ya que está en el área de electrodomésticos. De

acuerdo con la formulación de los objetivos, el 83,33% coincide en la efectividad de la formulación de la encuesta propuesta, la profesionalidad de la calidad y servicio de los productos, la especialización de los colaboradores en el rubro de productos y electrodomésticos de Comercial Rivera 68 tiendas de electrónica de consumo de la provincia y comarca de Huánuco. De acuerdo con la formulación de la meta, el trato y tolerancia de los empleados del sector de electrodomésticos, quienes afirman que la efectividad de la formulación de la encuesta propuesta con el trato personal y la tolerancia de los empleados de las tiendas de electrodomésticos Comercial Rivera en el estado y regional distrito de Huánuco coincide con el 83,33%.

**7. Del Águila S (2018)** en su investigación titulado “Gestión administrativa y la efectividad de los servicios brindados al cliente, en tienda comercial rivera rubro electrodomésticos en el Distrito, Provincia y Región Huánuco – 2018”, en su trabajo de investigación fue descriptivo para un estudio muestral de 15 clientes, teniendo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del cliente en el restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco. 2018; En la investigación se concluye: Se determinó la relación de la gestión de calidad con la satisfacción del cliente en el restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.600, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre la gestión de calidad con la satisfacción del cliente. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de la calidad, se reflejará en la satisfacción de los clientes del restaurant Huapri, realizando esta acción dirigido hacia el enfoque al cliente, liderazgo y participación del personal. Se conoció la relación del

enfoque hacia el cliente con la satisfacción del cliente de los clientes del restaurant Huapri, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.650, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre la gestión de talento humano y la satisfacción del cliente. Teniendo en claro el enfoque basado en procesos y mejora continua. Se determinó la relación del liderazgo con la satisfacción del cliente del restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.750, lo que indica que existe una correlación positiva moderada. Los trabajadores tienen que contar con el establecimiento de metas en procesos y la mejora continua. Se conoció la relación de la participación del personal con la satisfacción del cliente del restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.890, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre la iniciativa y perspectiva del desarrollo profesional.

**8. Charlie C (2019)** en su tesis titulado “proceso administrativo y la calidad de servicio en la sub dirección de licencias de conducir de Huánuco – 2018” para optar el grado académico de: maestro en ciencias administrativas mención en Gestión Pública; tuvo como objetivo; establecer la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la sub dirección de licencias de conducir de Huánuco – 2018; el tipo de investigación es de tipo descriptivo, correlacional, no experimental; con una muestra de 304 usuarios que realizaron un trámite de licencias de conducir; el autor llegó a la siguiente conclusión; se ha comprobado que existe un nivel de correlación positiva considerable entre el proceso administrativo y la calidad de servicio, después de haberse aplicado la

prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.742 relacionada con los objetivos y obtención de resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis de la investigación de las encuestas realizadas a los usuarios en la sub dirección de licencias de conducir se puede concluir que los usuarios valoran los resultados obtenidos por sus trámites y el tiempo en que han sido atendidos, también se comprobó este resultado se debe a la inversión en tecnología que realizó la institución, como la compra de una impresora con sistema de retro transferencia, la compra de equipos de cómputo de última generación y uso del sistema de información que es proporcionado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así mismo con esto logró reducir considerablemente el tiempo de atención a los usuarios logrando resultados favorables para los usuarios que vienen a realizar sus trámites, lo que estaría pendiente es la implementación del área de atención al ciudadano para mejorar la información que se brinda a los usuarios sobre requisitos para los trámites de licencia de conducir e información sobre las infracciones al tránsito que podrían interrumpir el trámite de su Licencia de Conducir.

#### **2.1.4. Antecedentes locales**

**9. Soto G (2017)** en su investigación titulado: “La gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro acopiadoras de cacao en la Ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017”, en su trabajo de investigación fue descriptivo para un estudio muestral de 10 Mypes, teniendo como objetivo: Determinar las principales características de la gestión de la calidad con el uso de las Tics en las micro y pequeñas empresas del sector

comercio, rubro acopiadoras de cacao en la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017;teniendo como resultado nos dice que las Micro y Pequeña Empresa encuestadas el 70% de ellas conocen el termino gestión de calidad. Coincide por lo obtenido por Gamarra (2016) quien indica que el 72.2 % conocen el termino gestión de calidad, esto contrasta con lo señalado por Gavilán (2016) afirmando que el 80% no conocen el termino gestión de calidad. Según lo detallado la mayoría de representantes de estas MYPES conocen el término gestión de calidad ya que el acceso a información y el contar con un grado de instrucción considerable facilita adquirir conocimiento como lo señalado. Uso de la gestión de calidad: Las Micro y Pequeña Empresa encuestadas el 70% de ellas conocen el termino gestión de calidad. Coincide por lo obtenido por Gamarra (2016) quien indica que el 72.2 % conocen el termino gestión de calidad, según lo detallado la mayoría de representantes de estas MYPES usan la gestión de calidad ya que son conscientes que en todo rubro es muy importante aplicar la gestión de calidad para resultados positivos en toda la empresa; el autor llega a la conclusión de la siguiente manera: Resulta que la mayoría de los representantes del sector comercial Mypes-categoría de recolección de cacao son hombres, la mayoría de ellos tienen más de 31 años y tienen los niveles más educativos. 2da finalización. En todas las Mypes son oficiales, e igualmente la mayoría tienen una duración de 8 años o más. Asimismo, la mayoría está conformada por personas naturales con el propósito de generar utilidades, y la mayoría de ellas tienen entre 0 y 4 trabajadores. La gran mayoría de las Mypes tienen un ambiente organizacional agradable y muestran que la mayoría de los niveles de servicio son de calidad

de servicio. Asimismo, la contribución al negocio indica que se trata mayoritariamente de control de calidad relativo. Esta es la misma tasa que el aumento de ventas y, por otro lado, no hay aportación y la mayoría no usa ticks en el detalle de MYPES, pero en el ámbito de la administración se encuentra que la mayoría no usa ticks. Según los resultados obtenidos, la mayoría no usa tic internamente, y en la misma proporción, la mayoría no usa tic externamente.

**10. Panduro C (2017)** en su investigación titulado: “Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de prendas de vestir de la Ciudad de Tingo María, 2017”, en su trabajo de investigación fue descriptivo para un estudio muestral de 10 Mypes, teniendo como objetivo: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del marketing del sector comercial rubro ventas de prendas de vestir en la ciudad de Tingo María, 2017; Obteniéndose los siguientes resultados: La mayoría de las MYPES encuestadas son administradas por sus propios propietarios y todas las MYPES se crean con fines de monetización. Por la naturaleza de la gestión de la calidad, todas las Mypes conocen el término gestión de la calidad, pero no conocen las técnicas modernas de gestión, pero en su conjunto dicen que contribuye a mejorar la calidad de la empresa. Relacionados con el marketing: Mypes conoce el término marketing y a medida que utiliza el marketing, las ventas aumentan en su negocio, y los medios utilizados son carteles, y la mayoría de Mypes utilizan su propia estrategia de ventas como herramienta de marketing; llegando a la conclusión; La gran mayoría de las Mypes detallan que tienen un clima

organizacional agradable, estos también muestran que en una mayoría relativa su nivel de servicio es en calidad de servicio, así mismo se indica que la contribución a sus negocio la gestión de calidad en su mayoría relativa es de aumento de ventas y por otro lado, en el mismo porcentaje ninguna contribución y las Mypes detallan que en su mayoría no usan las tics, ahora bien en el ámbito administrativo sobre el uso de las tics en mayoría se muestra que no hacen el uso indicado, de acuerdo a lo obtenido en mayoría no hacen uso de las tic de forma interna y con el mismo porcentaje en su mayoría tampoco hacen uso de las tics de forma externa.

**11. Sabino T (2017)** en su investigación titulado “Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas de la Ciudad de Tingo María, año 2017”, su trabajo de investigación fue descriptivo para un estudio muestral de 12 Mypes, teniendo como objetivo: Determinar la gestión de la calidad con el uso de competitividad en micro y pequeñas empresas en las micro y pequeñas empresas del sector de comercio - rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año de 2017; teniendo como resultado; la conceptualización de la Gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas por parte de sus representantes, cree que tiene conocimiento sobre la gestión de la calidad en un 49%, utilizan otras técnicas no mencionadas en el listado de la encuesta, en un 42%, afirmando que su aprendizaje es lento, con el 42% y para medir el rendimiento productivo utilizan la observación; Los emprendedores entienden el significado de la competitividad en un 100%, creen que su negocio es competitivo en un 83%, afirman que conocen algunos de sus competidores en un 59%, con la misma

magnitud conocen a sus principales competidores y la forma de ser competitivo a través de la atención al cliente en un 58%; el autor llegó a la siguiente conclusión: Respecto a las características de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas. La mayoría de los emprendedores dirigen a las Micro y pequeñas empresas comprendido entre las edades de 31 y 50 años. Al igual que los hombres, en su conjunto, son dirigidos por sus dueños, la mitad tiene estudios secundarios y tiene experiencia entre los 4 y 6 años. Años para tomar decisiones en su negocio. Características de las micro y pequeñas empresas en la categoría de bodegas de la ciudad de Tingo María. Las pequeñas empresas y las pequeñas empresas de la categoría bodega en la ciudad de Tingo María ocupan un puesto dentro del período establecido entre 4 y 6 años con cerca de la mitad de la población encuestada, con un número total de trabajadores de 1 a 5, de origen familiar y rentables. Está hecho para ser. Control de calidad de micro y pequeñas empresas en el área de bodegas de la ciudad de Tingo María. Micro control de calidad y competitividad de la pequeña empresa del sector vitivinícola de la ciudad de Tingo María. La mayoría de los microempresarios tienen conocimientos de gestión de calidad, aplican evaluaciones comparativas, redes corporativas y habilidades de empoderamiento, aprenden lentamente y miden la productividad de los empleados a través de la observación. Las personas que dirigen estos negocios creen que tienen conocimiento de competitividad, dicen que su bodega es competitiva, a un ritmo alto, y expresan que apuntan al servicio al cliente como sinónimo de satisfacción del consumidor en relación a precios bajos competitivos y la calidad del producto.

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

### **2.2.1. Teoría de Gestión de calidad**

#### **2.2.2.1. Gestión de calidad**

**Pola A (1998)** la gestión de la calidad se centra en objetivos a largo plazo mediante la implementación de iniciativas a corto plazo. En esencia, la gestión de la calidad es una filosofía empresarial que mantiene la idea de que el éxito a largo plazo de una empresa que proviene de la satisfacción del cliente. Todos los interesados en el negocio deben trabajar juntos para mejorar el proceso, los productos, los servicios y la cultura de la empresa en sí.

**2.2.2.2. Herramientas para el análisis de la mejora.** Hay muchas herramientas diferentes que puede utilizar para una buena gestión de procesos, y cada una tiene características y beneficios. Además, una variedad de técnicas para ayudarlo a representar gráficamente sus procesos y flujos de trabajo.

**Herramienta 1: Diagrama de Pareto.** Esto se basa en priorizar decisiones basadas en el principio "si se eliminan el 20% de las causas del problema, el 80% de los problemas se pueden solucionar", dijo Wilfredo Pareto. Se utiliza para identificar problemas importantes o causas principales para determinar qué mejorar.

**Herramienta 2: Diagrama Causa-Efecto.** Es una herramienta de análisis que puede identificar la causa de un problema específico. Las causas principales se dividen en material, mano de obra, método y máquina y medio ambiente. Las sesiones de la creatividad se suelen utilizar para obtener resultados óptimos, es decir, soluciones a problemas analizados, por lo que es útil y dinámico de aplicar.

**Herramienta 3: Mapa de procesos.** Una representación gráfica que define y muestra los procesos, las relaciones y la estructura de una organización. Ayuda a tener una visión completa del estado del sistema de gestión actual, y el proceso está relacionado con el propósito de la organización. Los modelos de mapas de procesos se pueden definir como dos tipos de modelos definidos por su organización. Roles, relaciones entre áreas, trabajo paso a paso y evidencia de responsabilidad.

**Herramienta 4: Diagrama SIPOC.** Esta herramienta complementa el mapa de procesos, que le permite identificar problemas en el proceso. Esto asegura que se observe la participación de insumos y productos de clientes, proveedores y procesos. En otras palabras, es un resumen del diagrama de flujo. También puede ver cómo el proceso puede ayudarlo a cumplir con los requisitos solicitados por su cliente según (Betancourt, Diego 2017).

**Herramienta 5: Diagrama de flujo.** Esta herramienta le permite recorrer paso a paso un área, tarea o conjunto de tareas definidas de manera coherente dentro de un proceso. Muestra cómo las actividades fluyen entre los recursos y sus condiciones, lo que le permite comprender rápidamente las relaciones entre recursos y recursos.

**Ventajas de la mejora continua:** Gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos significa no limitarse al resultado final, sino centrarse en las actividades que generan resultados. Por tanto, la aplicación aporta una ventaja a las organizaciones que aplican esta gestión. Uno de los beneficios es que se eliminan las actividades que no agregan valor a la empresa, lo que no solo acorta los tiempos de entrega, sino que también reduce los costos. Elimine el

trabajo innecesario centrándose en los procesos críticos para la calidad del producto. En este enfoque, la satisfacción del cliente, ya sea interna o externa, es una máxima prioridad, por lo que se evalúa continuamente para verificar la satisfacción frente al desempeño de los colaboradores. Es importante identificar la necesidad de orientar a su organización para incrementar este grado con mejores resultados organizacionales. El trabajo en equipo es fundamental, individualidad al margen, aumenta la comunicación y el trato horizontal entre las áreas de la empresa, y la eficiencia del proceso se mide en una visión integrada, no en parte.

Por otro lado, cada proceso tiene una persona responsable de asegurar la eficiencia. Además, hace que su grupo se oriente a los resultados, no a las tareas que tiene. Está configurado para controlar todos los procesos, indicadores de desempeño y metas de mejora, y para reducir cualquier inestabilidad que pueda surgir.

### **2.2.2.3. Importancia de la calidad**

**Colunga (1995)** citado por (Soto Grandez 2017). La importancia de la calidad se entiende en términos de los beneficios que una empresa obtiene al mejorar sus procesos, por lo que algunos de estos beneficios son la satisfacción del cliente al satisfacer las necesidades de los clientes:

- Reducción de costos: Reprocesamiento reducido porque las piezas desechadas se utilizan para reducir costos, el tiempo y el personal dedicado a este proceso ahora se dedica a las actividades de producción, ahorrando el tiempo y los materiales utilizados para elaborar el producto a través del proceso de la producción.

- Reducción de precios: Reprocesamiento reducido porque las piezas desechadas se utilizan para ahorrar costos ahora el tiempo y la mano de obra dedicados a este proceso, se dedican a las actividades de producción, ahorrando el tiempo y los materiales utilizados para fabricar productos a través del proceso de producción. puede hacer.
- Permanencia en el mercado: Este es el resultado de los demás beneficios mencionados anteriormente.
- Creación de empleo: productos de calidad, buenos precios, presencia y permanencia en el mercado. La empresa está creciendo y ofrece más empleo, ya que es un lugar donde se necesita mucho más capital humano.

También podemos afirmar que el control de calidad garantiza productos y servicios de calidad superior. La calidad del producto se puede medir en términos de rendimiento, fiabilidad y durabilidad. La calidad es un parámetro importante que distingue a una organización de sus competidores. Las herramientas de gestión de la calidad garantizan cambios en los sistemas y procesos que, en última instancia, ofrecen productos y servicios de calidad.

Un objetivo común, como los métodos de control de calidad, es proporcionar productos de alta calidad. El control de calidad es esencial para crear productos de calidad superior que no solo satisfagan la satisfacción del cliente, sino que la superen. Los clientes deben estar contentos con la marca. Los especialistas en marketing empresarial solo tienen éxito cuando enfatizan la calidad sobre la cantidad. Los productos de alta calidad le permiten sobrevivir a la competencia con una sonrisa.

#### **2.2.2.4. Características de la gestión de calidad**

Según **Camisón, C, y González (2006)**, citado por (Soto Grandez 2017), La naturaleza de cualquier producto o servicio es un atributo que posee y se espera que satisfaga las necesidades y / o requisitos de nuestros clientes a través de él. Las características de un producto o servicio se establecen para el propósito para el que se fabricó el producto y para el propósito utilizado para la evaluación de la calidad.

Ahora bien, algunas de las características del control de calidad son.

- Cada miembro de la empresa, desde el empresario o propietario hasta el resultado final, se centra en la calidad del producto o servicio. Si la gerencia no está detrás del control de calidad, falla.
- Todos deben tener la formación necesaria y estar familiarizados con las habilidades necesarias.

Dado que los trabajadores comunes están más familiarizados con sus estaciones de trabajo que nadie, cualquiera puede sugerir áreas para mejorar, y las ideas valiosas para mejorar a nivel de la línea de producción pueden provenir principalmente de los trabajadores de línea.

Todos los departamentos deben enfocarse en mejorar la calidad y la productividad e implementar cambios en su área. Además, todos los departamentos interactúan entre sí para resolver problemas comunes con productos o procesos.

Las decisiones que toma se basan en la mejor solución, no en agendas ocultas o favoritismos.

La calidad pasa a formar parte del trabajo que gestiona y las decisiones que afectan a la calidad son rechazadas de inmediato, a pesar de que se detectan ahorros de costes.

### **2.2.3. Teoría de los procesos administrativos**

Según Sites (2002) un proceso administrativo es una función o elemento que se debe desarrollar en la administración o gerencia pública, a través del cual se desarrollan actividades que pueden producir resultados en el sistema educativo, para ello los organismos estatales deben realizar los siguientes procesos: A través de un proceso integral de factores como planificación, organización, dirección, seguimiento y evaluación, la formación puede producir resultados críticos que pueden generar bienes y servicios. Sin embargo, es necesario determinar la aplicación en la administración pública, teniendo en cuenta el enfoque de la administración dentro del marco teórico, y lo que se busca es que la dependencia permita al maestro de la administración estatal llevar a cabo la acción y que se logren dos propósitos principales: Eficiencia y eficacia.

El proceso de gestión consta de cuatro procesos: planificación, organización, dirección y control.

#### **Planificación**

Riquelme M (2019) Es el proceso de configurar un conjunto de pasos y parámetros que se deben seguir antes de comenzar un proyecto para obtener los mejores resultados.

Este es el primer paso en el proceso administrativos. Consiste en establecer los resultados (metas) que se esperan alcanzar objetivos y las acciones que se

deben tomar para lograrlos. En esta etapa, revisa los factores internos y externos que pueden afectar su empresa y toma una decisión para alcanzar el resultado deseado.

### **2.2.3.1.Niveles de planeación**

**Chiavenato (2006)** identifica como niveles de planeación:

**Planeación Estratégica:** Este es el plan más amplio de la organización. su

**Planificación táctica:** Planificación realizada por el departamento. Sus características son las siguientes: - proyectar esperar a medio plazo para entrenamientos anuales. -Implica tratar con cada departamento, tratar con recursos específicos y alcanzar los objetivos del departamento. -Definido en el nivel intermedio en cada departamento de la empresa.

**Planeación Operacional:** planeación de cada tarea o actividad. Sus características son las siguientes: -Esperadas a corto plazo. -Tratar cada tarea o actividad de forma individual y relacionarla con el logro de un objetivo específico. -Definido a nivel operativo para cada tarea o actividad.

### **2.2.3.2.Organización**

**Robbins C (2010)** las características organizativas determinan cómo se distribuyen y organizan las tareas de acuerdo con los objetivos de la organización. Este es un proceso importante mediante el cual los gerentes diseñan la estructura de una organización.

La organización consta de las actividades a realizar con la provisión o colocación de materiales y recursos humanos que se pueden utilizar para realizar negocios. En esta etapa, se presta especial atención a la distribución

del trabajo entre quienes estarán involucrados (recursos humanos). A medida que se dividen y asignan las tareas, se puede crear un entorno de trabajo adecuado y se pueden alcanzar los objetivos.

Las características organizativas determinan cómo se distribuyen y organizan las tareas de acuerdo con los objetivos de la organización. Este es un proceso importante mediante el cual los gerentes diseñan la estructura de una organización.

### **2.2.3.3. Elementos de la organización.**

**Especialización de trabajo:** Consiste en dividir las actividades laborales en tareas separadas. Cada empleado está especializado en realizar algunas de las actividades en lugar de hacer todo lo posible para aumentar los resultados. También se llama división del trabajo.

**Departamentalización:** Así se agrupan los puestos.

**Cadena de mando:** Es una línea de autoridad que se extiende desde el nivel más alto al más bajo de la organización, especificando quién informa a quién.

**Tramo del control:** Determinar el alcance del control que es importante porque determina el nivel de la organización, es una consideración importante para la eficiencia de su empresa.

**Centralización y descentralización:** La centralización es el grado en que se toman las decisiones en el nivel superior de una organización. Por otro lado, las decisiones más informativas o reales que toman los empleados de nivel inferior, más distribuidas están.

**Diseño organizacional,** según Stoner (1996), La organización del trabajo es un proceso de gestión permanente. Las estrategias se pueden modificar, el

entorno organizacional puede cambiar y la efectividad y eficiencia de las actividades organizacionales cambian constantemente a medida que evolucionan las actividades organizacionales.

#### **2.2.3.4. Dirección**

Según, **aliat (2012)** Este proceso proporciona la ejecución del plan, la motivación, la comunicación y la supervisión para lograr los objetivos de la organización.

La dirección consiste en llevar al equipo de trabajo a realizar el trabajo programado para lograr el resultado deseado. Esto incluye supervisar la actividad, motivar al equipo para que todos puedan contribuir de manera efectiva al objetivo y una comunicación adecuada para facilitar la actividad y evitar conflictos interpersonales.

#### **2.2.3.5. Control**

**Luna (2014)** Asegúrese de que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

El control incluye verificar el desempeño del grupo de trabajo durante o al final del proceso. Esta verificación se lleva a cabo teniendo en cuenta los planes iniciales y las decisiones sobre las acciones a realizar. Los controles muestran dos aspectos importantes. Si está siguiendo el plan y si funciona bien. Debe reasignar el trabajo fuera de control y tomar acciones correctivas que puedan llevar a su equipo a obtener resultados.

#### **2.2.4. Definiciones conceptuales**

**Micro y pequeñas empresas:** Las micro y pequeñas empresas son la extracción, transformación, producción, comercialización de bienes servicio.

**Sunat, (2020).**

- **Gestión**

**Arquinego (2014)** es el hecho de que dirige, gestiona y lidera dentro de la organización porque es una función profesional que emana de fijar metas y formas de trabajar.

- **Calidad**

**Deming (1989)**, La calidad traduce sus necesidades futuras en características medibles. Solo de esta manera se puede diseñar y fabricar un producto para brindar satisfacción a un precio que pagarán los clientes. La calidad solo se puede definir en el lado del agente.

Un predecible de uniformidad y confiabilidad para satisfacer las necesidades del mercado a bajo costo.

- **Gestión de calidad:** La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

- **Desarrollo empresarial:** El proceso de adquisición o mejora de habilidades y habilidades por parte de los empresarios y sus empleados, ayudando a administrar de manera eficiente y poderosa los recursos de la empresa e innovando productos y procesos para, ayudamos a la empresa a crecer de forma sostenible.

- **Productividad:** Producción por unidad de trabajo o grado de producción,

superficie de cultivo, equipamiento industrial, etc. Eficaz: una forma eficaz de marcar la diferencia en la competencia; de hecho, el servicio al cliente es una de las fortalezas de las pequeñas empresas, y si se usa bien, las pequeñas empresas pueden competir con empresas más grandes en condiciones de ofrecer más variedad y precios más bajos y otros beneficios adicionales. Las pequeñas empresas como usted no pueden pagarlo.

- **Competitividad:** Se define como la capacidad de establecer un precio para crear la mejor satisfacción del cliente y calidad para ofrecer un precio más bajo. Pensando de esta manera, se asume que si no existen fallas de mercado que impidan la competencia, las empresas más competitivas pueden asumir una mayor participación de mercado a costa de las menos competitivas.

- **Credibilidad:** La fiabilidad consta de dos dimensiones principales: confianza y conocimiento con componentes objetivos y subjetivos. En otras palabras, la capacidad de generar confianza es un juicio de valor realizado por el receptor en base a factores subjetivos como la afinidad ética, ideológica o estética.

- **Fiabilidad:** En lenguaje sencillo, la palabra fiabilidad se utiliza para significar que algo es fiable y siempre da el mismo resultado.

### **III. Hipótesis**

#### **3.1.Hipótesis general**

HG: La gestión de la calidad influye positivamente en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

#### **3.2.Hipótesis específicas**

**HE1:** El enfoque al cliente Influye positivamente en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

**HE2:** La gestión de procesos influye positivamente en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

**HE3:** La calidad de productos o servicios Influye positivamente en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

**HE4:** La gestión de proveedores influye positivamente en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

#### IV. Metodología.

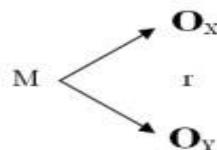
Se llama la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En ese sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación. Según el autor (Fabian, Coelho 2019).

El tipo de investigación es **cualitativa**: Describirá las características de las variables para su análisis y explicación cualitativamente. Es **cuantitativa**: En este estudio, las encuestas se utilizan como herramientas de investigación para adquirir información y evaluar cuantitativamente, utilizando un enfoque cuantitativo para el análisis estadístico posterior y validar la hipótesis. El **Nivel de la investigación, es descriptiva correlacional**: Consiste en establecer la relación o asociación de una variable y medirla mediante modelos estadísticos que determinan el grado de relación o influencia de la variable.

##### 4.1. Diseño de la investigación.

Este es un estudio transversal no experimental. No es experimental, descriptivo. Esto se debe a que los fenómenos solo se observan y luego se analizan en el entorno natural sin una manipulación deliberada de las variables. Es transversal porque su propósito es investigar la incidencia y el valor de una o más variables.

El modelo es lo siguiente:



M = Muestra conformada por las Mypes que comercializan abarrotes al por

menor.

Ox = Observación del comportamiento de la variable gestión de calidad.

Oy = Observación del comportamiento de la variable procesos administrativos.

r = Relación o asociación de las variables.

## **4.2 El universo y muestra.**

**4.2.1. Población**, está constituida por 30 Mypes del sector comercio de venta de abarrotes al por menor de la provincia de Leoncio Prado, distrito de Rupa Rupa, ciudad de Tingo María, del año 2020.

**4.2.2. Muestra, no probabilística**, por ser menor de 100 Mypes encuestado, fue constituido con el mismo número de la población, 30 Mypes del sector comercio de venta de abarrotes al por menor de la provincia de Leoncio Prado, distrito de Rupa Rupa, ciudad de Tingo María, del año 2020.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables gestión de calidad.

**Tabla 01:** Definición y operacionalización de variables gestión de calidad

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Gestión de calidad	La calidad es un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía, esto debe ser un modo de pensamiento, ya que influye en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones.	Mejorando la excelencia funcional de un producto o servicio se alcanza una alta calidad.  Autor: (Benzaquen, 2019)	Enfoque en el cliente	-Mejora continua	¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Likert
				-Satisfacción	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Likert
						Likert
			Gestión de procesos	-Gestión y mejora de procesos	¿Cuenta con las estrategias para la implementación de la mejora continua?	Likert
				-Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	Likert
			Calidad de producto/servicio	-Innovación	¿Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios?	Likert
				-Gestión de información	¿Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	Likert
			Gestión de proveedores	-Benchmarking	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	Likert
				-Selección	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	Likert

*Fuente: Elaborado propia*

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA</b>
------------------	----------------------------------	-----------------------------------	--------------------	--------------------	--------------	---------------

**Definición y operacionalización de la variable, Procesos administrativos**

Procesos administrativos	Es el conjunto de pasos o necesarias llevan a cabo los administradores gerentes realizar actividad alcanzar objetivo	El proceso administrativo se integra por etapas, fases, elementos que en el transcurso del tiempo se están aplicando sinérgicamente, es decir, no cabe el aislamiento. El dinamismo de la administración abarca todas sus partes que la forman y estas se dan como un proceso de mejora continua. Autor: (Luna, 2013)	Planificación	-Actividades	¿Realiza la planeación de las actividades de la empresa?	Likert
						Likert
						Likert
			Organización	-División del trabajo	¿Existe división del trabajo en su empresa?	Likert
			Likert			
			Dirección	-Liderazgo	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	Likert
					Likert	
			Control	-Mecanismo	¿Revisa (monitorea) el cumplimiento de la planeación?	Likert
					Likert	

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

##### 4.4.1. Técnicas

Las técnicas que se utilizan:

**-Entrevista:** Se realiza con el objetivo de recabar información de los emprendedores de Mypes.

**-Encuesta:** Recolectara datos, la herramienta es un cuestionario, compuesto

por 21 ítems, se investigará la gestión de calidad y los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio – rubro abarrotes ventas al por menor de la ciudad de Tingo María en 2020.

#### **4.4.2. Instrumento**

Se aplica un cuestionario estructurado que consta de 21 preguntas presentadas en la encuesta para recolectar los datos necesarios de la Mypes seleccionada para el estudio.

#### **4.5. Plan de análisis.**

Para el análisis de los datos se utilizaron técnicas estadísticas de inferencia, una tabla de distribuciones de frecuencia para las variables estudiadas. Esta información será procesada mediante análisis cuántico (SPSS versión 25) de encuestas realizadas para correlaciones tabulares y estadísticas utilizando Microsoft Word como procesador de textos y Microsoft Excel.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Tabla 2:** Matriz de consistencia: Gestión de la calidad y procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotos al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>PG:</b> ¿Cómo la gestión de la calidad influye los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotos al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020?	<b>OG:</b> Determinar la gestión de la calidad y su influencia en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotos al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.	<b>HG:</b> La gestión de la calidad influye positivamente en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotos al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.	Gestión de calidad	Enfoque en el cliente	-Mejora continua -Satisfacción
				Gestión de procesos	-Gestión y mejora de procesos -Herramientas de calidad
				Calidad de producto/servicio	-Innovación -Gestión de información
				Gestión de proveedores	-Benchmarking -Selección
<b>PROBLEMA ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICOS</b>			
<b>PE1:</b> ¿Cómo el enfoque al cliente influye en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotos al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020? <b>PE2:</b> ¿Cómo la gestión de procesos influye en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotos al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020? <b>PE3:</b> ¿Cómo la calidad de productos o servicios influye en los procesos administrativos de	<b>OG1:</b> Determinar el enfoque al cliente y su influencia en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotos al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020. <b>OG2:</b> Determinar la gestión de procesos y su influencia en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotos al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020. <b>OG3:</b> Determinar la calidad de productos o servicios y su	<b>HE1:</b> El enfoque al cliente influye positivamente en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotos al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020. <b>HE2:</b> La gestión de procesos influye positivamente en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotos al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020. <b>HE3:</b> La calidad de productos o servicios influye positivamente en los procesos administrativos de	Proceso Administrativos	Planificación	-Actividades
				Organización	-División del trabajo
				Dirección	-Liderazgo

<p>las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de leoncio Prado, 2020?.</p> <p><b>PE4:</b> ¿Cómo la gestión de proveedores influye en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de leoncio Prado, 2020?.</p>	<p>influencia en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de leoncio Prado, 2020.</p> <p><b>OG4:</b> Determinar la gestión de proveedores y su influencia en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de leoncio Prado, 2020.</p>	<p>las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de leoncio Prado, 2020.</p> <p><b>HE4:</b> La gestión de proveedores influye positivamente en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de leoncio Prado, 2020.</p>	<p>Control</p>	<p>-Mecanismo</p>
--	---	--	----------------	-------------------

**Fuente:** *Elaboración propia*

#### 4.7. Principios éticos

**INVESTIGACIÓN Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con  
Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16  
de agosto del 2019.**

##### **1. Principios que rigen la actividad investigadora**

✓ **Protección a las personas.** - La persona que participa en cualquier estudio es un fin, no un medio, por lo que se necesita cierto grado de protección, el cual viene determinado por los riesgos que surgen y la probabilidad de recibir beneficios.

Lo que la gente hace en el campo de la investigación es que se respete la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solo implicará que las personas en estudio participen voluntariamente en el estudio y cuenten con la información adecuada, incluirá el pleno respeto a sus derechos básicos, especialmente si se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad.

✓ **Beneficencia y no maleficencia.** - El bienestar de las personas

Participa en la investigación. En este sentido, el comportamiento del investigador

Responda a la siguiente regla general: no dañar, reducir el posible impacto.

Desventaja y maximiza las ganancias.

✓ **Justicia.** - Los investigadores deben utilizar juicios razonables y contemplativos y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus propios prejuicios y limitaciones de sus habilidades y conocimientos no conduzcan a prácticas desleales ni las toleren. Se sabe que la equidad y la

justicia otorgan a todos los que participan en el estudio el derecho a acceder a los resultados. Los investigadores también tienen el deber de tratar de manera justa a las personas que participan en los procesos, procedimientos y servicios relacionados con la investigación.

✓ **Integridad científica.** - La honestidad, o la honestidad, no solo debe dominar las actividades científicas de los investigadores, sino que debe extenderse a la enseñanza y la práctica profesional. La honestidad del investigador es particularmente relevante a la hora de evaluar y declarar posibles daños, riesgos y beneficios que puedan afectar a quienes participan en una investigación de acuerdo con los estándares éticos de la profesión. Asimismo, se debe mantener la integridad científica al declarar un conflicto de intereses que pueda afectar el proceso de investigación o la entrega de resultados.

✓ **Consentimiento informado y expreso.** - En toda investigación debe existir una expresión de voluntad informada, libre, clara y específica. Cuando las personas que son sujetos de investigación o titulares de datos aceptan el uso de la información para fines específicos establecidos en el proyecto.

## **2. Buenas prácticas de los investigadores**

Ninguno de los principios éticos exime a los investigadores de responsabilidades cívicas, éticas y obligatorias, por lo que deben aplicarse las siguientes mejores prácticas.

✓ Los investigadores deben ser conscientes de sus responsabilidades científicas y profesionales.

**Social.** En particular, es deber y responsabilidad individual del investigador

considerar cuidadosamente el impacto de la realización y difusión de la investigación en los participantes de la investigación y la sociedad en su conjunto. Estos deberes y responsabilidades no se pueden delegar en nadie más.

✓ Respecto a las publicaciones científicas, los investigadores deben asegurarse de que no existan errores obligatorios por inexactitudes como:

a) Falsificar o manipular la totalidad o parte de los datos.

b) Plagiar todo o parte del contenido publicado por otros autores.

c) incluir como autores que no hayan contribuido materialmente al diseño e implementación del trabajo y publicar los mismos resultados en forma reiterada.

✓ Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben estar debidamente citadas de acuerdo con los estándares APA o VANCOUVER. Respeto a los derechos de autor.

✓ Al publicar trabajos de investigación, se deben observar las regulaciones institucionales de propiedad intelectual y otras regulaciones de orden público relacionadas con los derechos de autor.

✓ Los investigadores deben, si corresponde, describir las salvaguardas para minimizar el riesgo final al realizar investigaciones.

✓ Toda investigación debe evitar comportamientos dañinos para la naturaleza y la biodiversidad.

✓ Los investigadores deben proceder con rigor científico, asegurando la validez, confiabilidad y confiabilidad de sus métodos, fuentes y datos.

Además, debe cumplir estrictamente con la precisión de la investigación en todas las etapas del proceso.

✓ Los investigadores deben difundir y presentar los resultados de las investigaciones realizadas en diversos entornos, como la ética, el pluralismo ideológico y la diversidad cultural, y comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades participantes.

✓ Los investigadores están obligados a mantener la confidencialidad adecuada de los datos de los involucrados en la investigación. En general, debe garantizar el anonimato de los participantes.

✓ Los investigadores deben establecer procesos transparentes en sus proyectos para identificar conflictos de interés relacionados con instituciones o investigadores.

### **Disposición general**

**Única:** Este Código de Ética se revisa anualmente o según sea necesario para el desarrollo científico y tecnológico. Si es necesario, es confirmado por el Vicepresidente de Investigación y mejorado o modificado por el Comité de Ética de Investigación Institucional revisado por el presidente.

## V. Resultados

### 5.1. Resultado

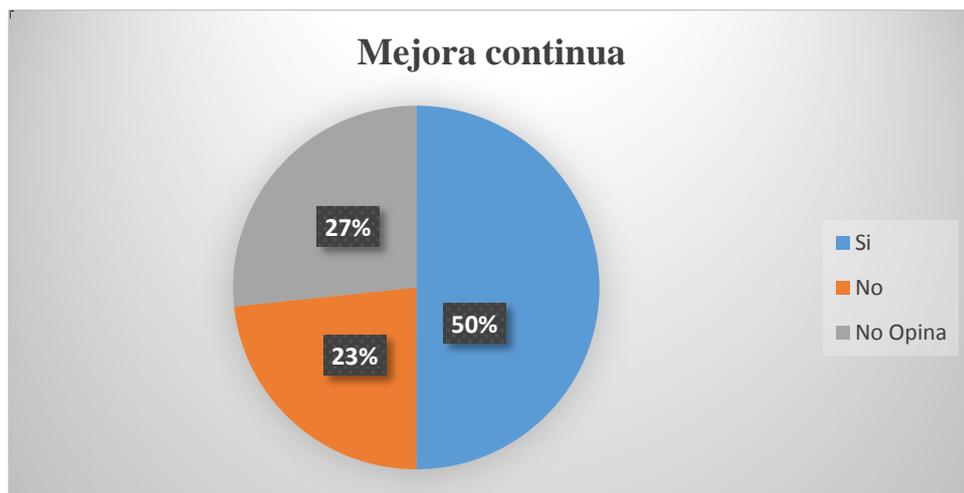
#### A. Gestión de calidad

**Tabla 03:** ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

Mejora continua	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	50%
No	7	23%
No Opina	8	27%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta realizada a las Mypes*

**Figura 1:** ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



*Fuente: Tabla 3*

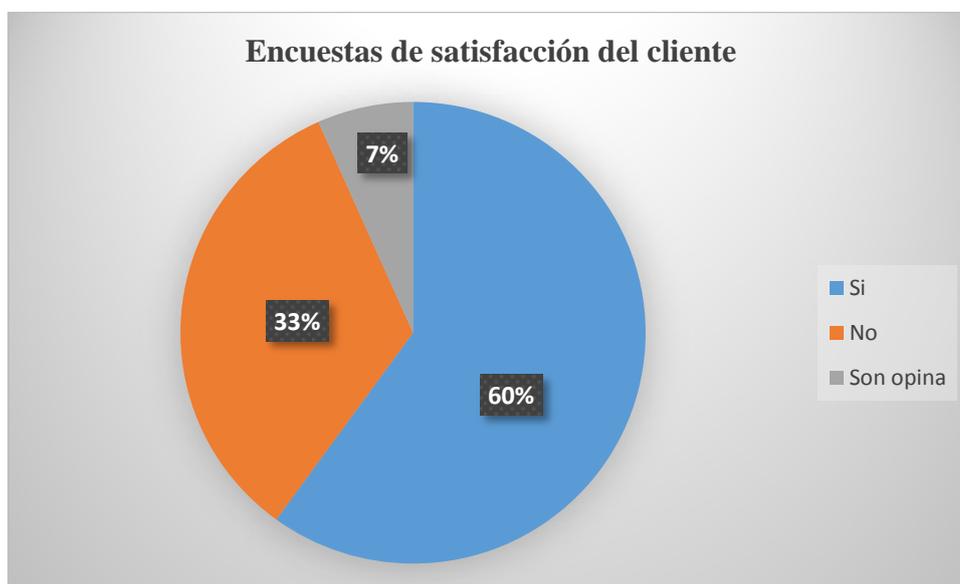
En la tabla 03 y gráfico 01, de 30 propietarios o representantes de las Mypes del rubro, ventas de abarrotes al por menor, se observa que sostuvieron, aplican como filosofía de negocio la mejora continua; denotando como “Si” en un 50%, “No opinan” con 27% y rotundamente con “No” 23%. En tal sentido la mitad de la muestra poblacional de las Mypes consideran que la Mejora Continua se traduce en la plena satisfacción de los clientes en relación a sus necesidades, por la calidad que brinda.

**Tabla 4:** ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

Encuestas de satisfacción del cliente	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	60%
No	10	33%
Son opina	2	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada a las Mypes*

**Figura 2:** ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?



*Fuente: Tabla 4*

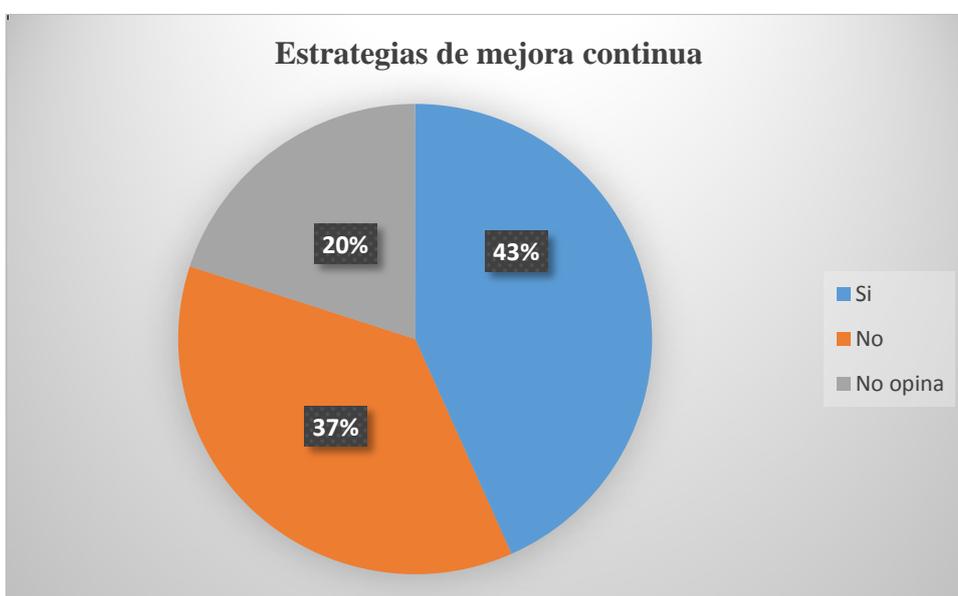
En la tabla 04 y gráfico 02, de 30 propietarios o representantes de las Mypes del rubro, ventas de abarroses al por menor, se observa que realizan encuestas de satisfacer al cliente; con un “Si” en 60%, son conscientes con un “No” 23% y “No opinan” en un 7%. Se infiere que la mayoría de las Mypes en estudio se preocupan en evaluar constantemente sus procedimientos para compatibilizarlos con las necesidades de sus clientes.

**Tabla 5:** ¿Cuenta con las estrategias para la implementación de la mejora continua?

Estrategias de mejora continua	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	43%
No	11	37%
No opina	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta realizada a las Mypes*

**Figura 3:** ¿Cuenta con las estrategias para la implementación de la mejora continua?



*Fuente: Tabla 5*

En la tabla 05 y gráfico 03, de 30 propietarios o representantes de las Mypes del rubro, ventas de abarrotes al por menor, se observa que manifiestan que utilizan estrategia de mejora continua; con un “Si” en 43%, con un “No” 37% y “No opinan” en un 20%. Se deduce que menos de la mitad de las Mypes en estudio configuran estrategias eficaces para la consecución de mejora continua, con el propósito de mejorar sus

procedimientos relacionados a la calidad y precios para satisfacer a sus clientes.

**Tabla 06:** ¿Hace uso de herramientas de calidad?

Herramientas de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	60%
No	9	33%
No opina	3	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada a las Mypes*

**Figura 04:** ¿Hace uso de herramientas de calidad?



*Fuente: Tabla 6*

En la tabla 06 y gráfico 04, de 30 propietarios o representantes de las Mypes del rubro, ventas de abarrotes al por menor, se observa que declaran que utilizan herramientas de calidad; con un “Si” en 60%, con un “No” 30% y “No opinan” en un 10%. Se deduce que la mayoría de las Mypes en estudio aplica en cierta forma algunas herramientas de calidad en relación al control de calidad, aplicado en estos tipos de negocios.

**Tabla 7:** ¿Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios?

Sugerencias de clientes	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	47%
No	7	23%
No opina	9	30%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta realizada a las Mypes*

**Figura 05:** ¿Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios?



*Fuente: Tabla 7*

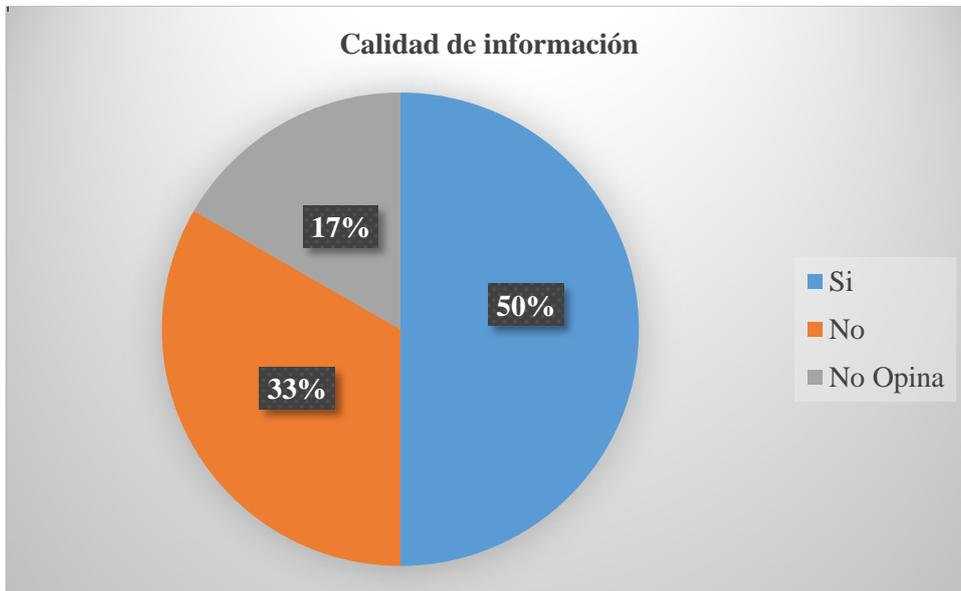
En la tabla 07 y gráfico 05, de 30 propietarios o representantes de las Mypes del rubro, ventas de abarrotes al por menor, expresan que tienen en cuenta las sugerencias de sus clientes; con un “Si” en 47%, “No opinan” en un 30% y con un “No” 23%. Podemos afirmar que estas Mypes, cercano a media, consideran sugerencias del cliente, con la finalidad de adaptarse para satisfacer a sus consumidores, logrando la fidelización.

**Tabla 8:** ¿Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?

Calidad de información	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	50%
No	10	33%
No Opina	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realizada a las Mypes

**Figura 06:** ¿Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?



*Fuente:* Tabla 8

En la tabla 08 y gráfico 06, de 30 propietarios o representantes de las Mypes del rubro, ventas de abarrotes al por menor, se observa que declaran que utilizan calidad de información; con un “Si” en 50%, con un “No” 33% y “No opinan” en un 17%. Eso quiere decir que la mitad de estas microempresas brindan calidad de información entre los integrantes, haciéndose de vital importancia la transmisión de información a sus

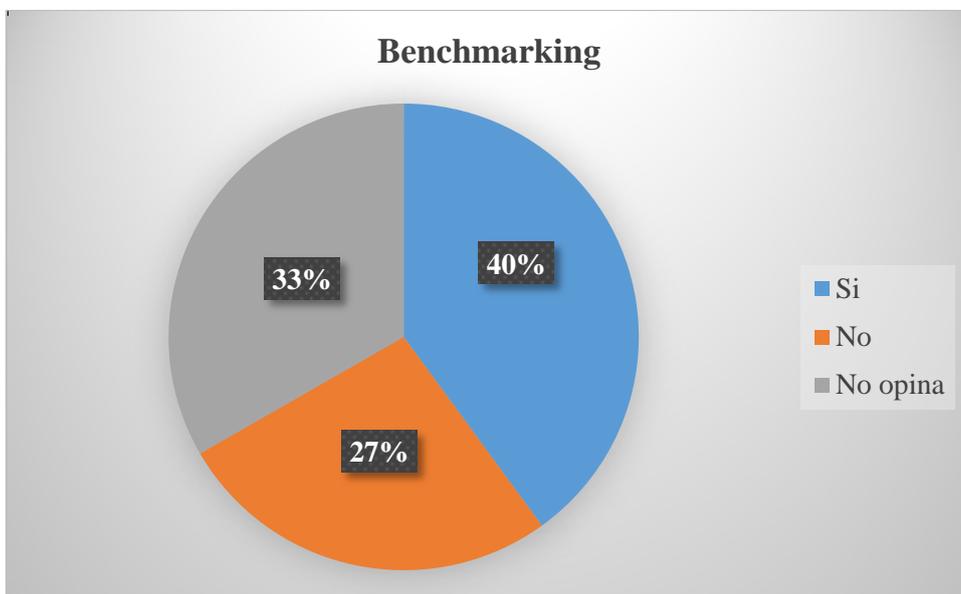
clientes, en relación a sus características y cualidades de un servicio o producto.

**Tabla 9:** ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?

Benchmarking	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	40%
No	8	27%
No opina	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realizada a las Mypes

**Figura 7:** Comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas.



*Fuente:* Tabla 9

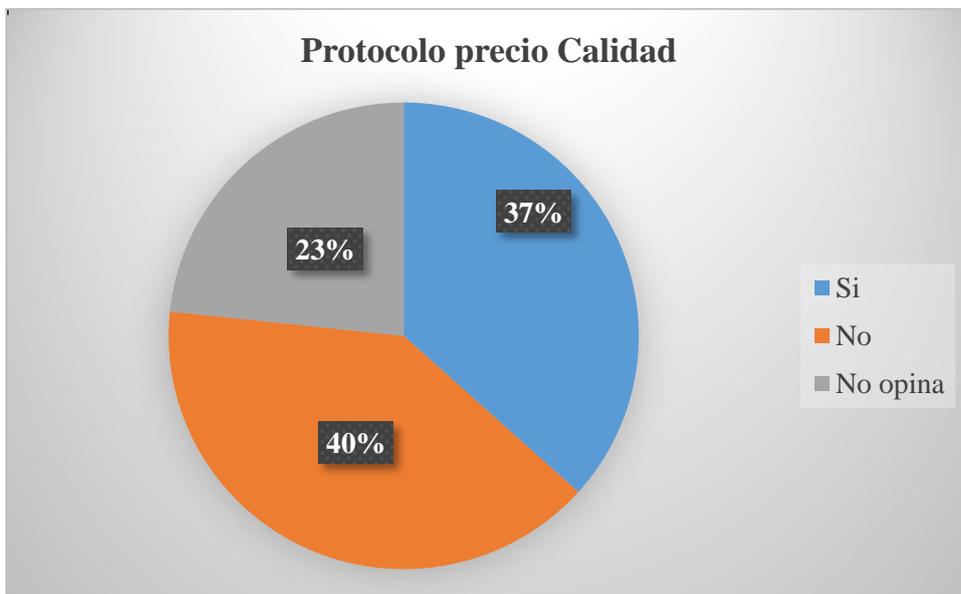
En la tabla 09 y gráfico 07, de 30 propietarios o representantes de las Mypes del rubro, ventas de abarrotes al por menor, se observa que el 40% “Si” utilizan Benchmarking; análogamente “No opinan” con 33% y “No” 27% no utilizan. Considera en una proporción menor que la media aritmética, estas Mypes, la importancia de imitar, igualar y superar a la competencia, en relación a la satisfacción del cliente, contribuyendo a la gestión de la calidad.

**Tabla 10:** ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?

<b>Protocolo precio Calidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	11	37%
No	12	40%
No opina	7	23%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realizada a las Mypes

**Figura 8:** ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?



*Fuente:* Tabla 10

En la tabla 10 y gráfico 8, de 30 propietarios o representantes de las Mypes del rubro, ventas de abarrotes al por menor, se observa, expresan que tienen un protocolo calidad precio; “No” en 40%, “Si” con 37% y “No opinan” con 27%. Se considera que las porcentualidades son relativamente similares, por lo cual estas Mypes se contradicen en la existencia de un protocolo en base a calidad y precio, podemos deducir que sus proveedores son los mismos, es decir no existe diferenciación para obtener sus productos de diferentes proveedores con ofertas ofertas.

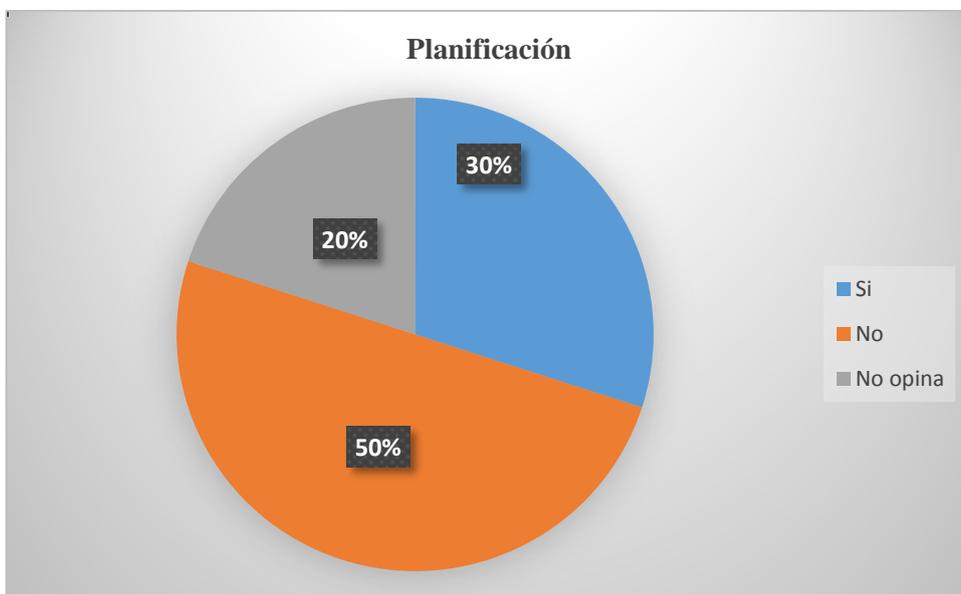
## B. Procesos administrativo

**Tabla 11:** ¿Realiza la planeación de las actividades de la empresa?

Planificación	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	30%
No	15	50%
No opina	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta realizada a las Mypes*

**Figura 9:** ¿Realiza la planeación de las actividades de la empresa?



*Fuente: Tabla 11*

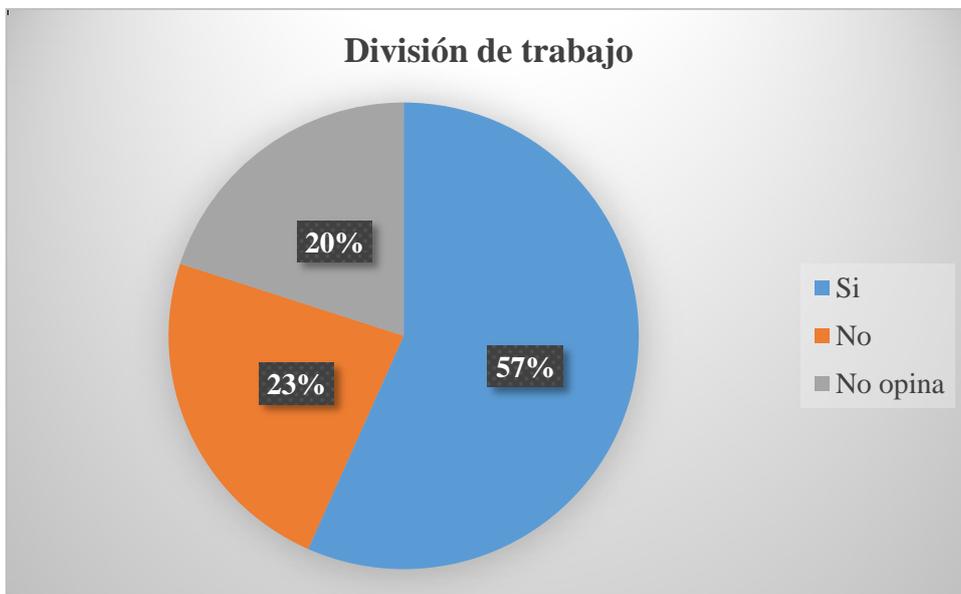
En la tabla 11 y gráfico 9, de 30 propietarios o representantes de las Mypes del rubro, ventas de abarrotes al por menor, se observa, expresan que planifican; “No” en 50%, “Si” con 30% y “No opinan” con 20%. Se observa que la mitad de estas Mypes no planifican coherentemente, es decir que vienen trabajando improvisadamente; por estas razones son las dificultades que atraviesan en la eficiencia empresarial.

**Tabla 12:** ¿Existe división del trabajo en su empresa?

División de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	57%
No	7	23%
No opina	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realizada a las Mypes

**Figura 10:** ¿Existe división del trabajo en su empresa?



*Fuente:* Tabla 12

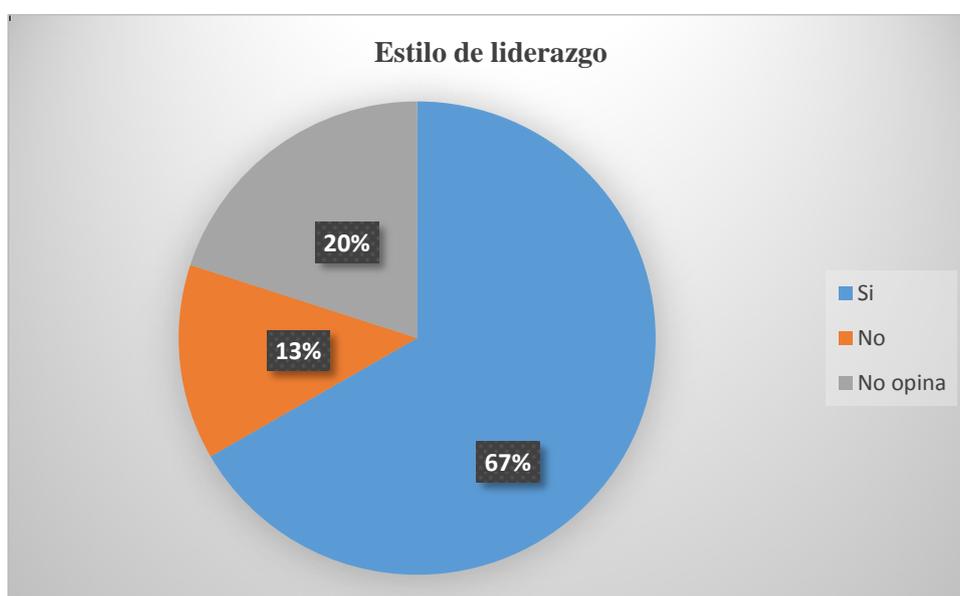
En la tabla 12 y gráfico 10, de 30 propietarios o representantes de las Mypes del rubro, ventas de abarrotes al por menor, se observa, expresan que existe coherentemente la división de trabajo; con “Si” en 57%, “No” con 23% y “No opinan” con 20%. Esto quiere decir, que en su mayoría afirma que realizan una distribución de trabajo en forma eficiente, es decir, cada trabajador se encuentra en el área requerida con la finalidad de optimizar el recurso humano.

**Tabla 13:** ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?

Estilo de liderazgo	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	67%
No	4	13%
No opina	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realizada a las Mypes

**Figura 11:** ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?



*Fuente:* Tabla 13

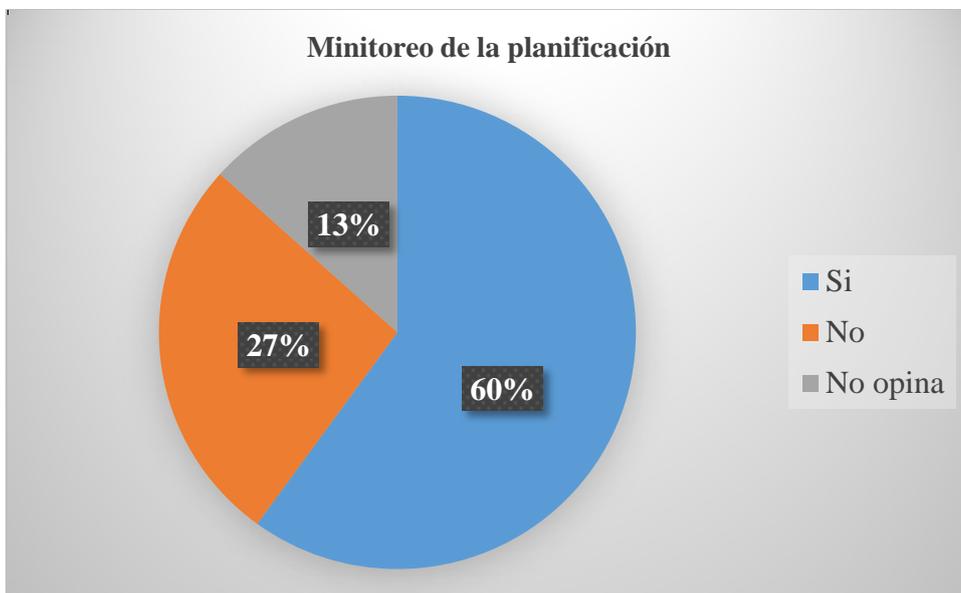
En la tabla 13 y gráfico 11, de 30 propietarios o representantes de las Mypes del rubro, ventas de abarrotes al por menor, se observa, expresan que aplican un estilo de liderazgo; “Si” en 67%, “No opinan” con 20% y “No” con 13%. En su mayoría cree que aplican un liderazgo carismático, esto con la finalidad de empatizar con sus trabajadores y mejorar la relación con la clientela.

**Tabla 14:** ¿Revisa (monitorea) el cumplimiento de la planeación?

Monitoreo de la planeación	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	60%
No	8	27%
No opina	4	13%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realizada a las Mypes

**Figura 12:** ¿Revisa (monitorea) el cumplimiento de la planeación?



*Fuente:* Tabla 14

En la tabla 14 y gráfico 12, de 30 propietarios o representantes de las Mypes del rubro, ventas de abarrotes al por menor, se observa, expresan que controlan monitoreando las actividades de la planeación; “Si” en 60%, “No” en un 27% y “No opinan” con 27%. Esto nos indica, que en cierta forma la mayoría de los emprendedores de esta Mypes realizan seguimientos o monitoreos como parte del control, con la finalidad de retroalimentar el sistema empresarial, para la consecución de metas y objetivos propuestos.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Respecto a la variable Gestión de calidad**

#### **Dimensión enfoque al cliente**

De la muestra en estudio de 30 Mypes del rubro ventas de abarrotes al por menor, los resultados de los instrumentos relacionado:

“Aplican como filosofía de negocio la mejora continua”, aplican la mejora continua en un 50%, en contraste a Vásquez (2019) con un 45% y de igual manera consideraron en nuestra investigación en un porcentaje menor con el 23%. Podemos inferir que la mejora continua tiene mediana importancia en nuestra investigación.

“Realizan encuestas de satisfacción al cliente”; denotando que lo realizan en un 60%, de forma similar relativamente superior con Falcón, (2018), en un 67% que están de acuerdo y opinan lo contrario según los resultados de nuestra investigación con un 23%. Podemos deducir con una magnitud porcentual superior a la media aritmética, satisfacer al cliente en sus necesidades es escucharlos a ellos, para brindar un mejor servicio.

### **5.2.2. Dimensión gestión y mejora de procesos**

“Cuenta con las estrategias para la implementación de la mejora continua”; utilizan estrategia de mejora continua en 43%, en comparación con Sabino (2017) con similar magnitud con relativa superioridad con el 49%, y a la vez es contradictorio con los resultados de la investigación con un 37%. Esto nos demuestra menos de la mitad hacen uso de las estrategias de la mejora continua como parte de la gestión de calidad.

“Hace uso de herramientas de calidad”; el uso de las herramientas de calidad en un 60%, esto contrasta con Zúñiga (2013) en su investigación sostiene que no utilizan las herramientas de calidad en un porcentaje significativo y a la vez coincide en nuestra investigación en una proporción al 30%. Por lo que se infiere que tiene una relativa significación del uso de esta herramienta por parte de los emprendedores en sus Pymes.

### **5.2.3. Dimensión calidad de productos o servicios**

“Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios”; hacen uso de las sugerencias del cliente en un 47% coincidiendo en una mayor porcentualidad Con Falcon (2018) en un 67% y a la vez contrario en un 23 % en relación a nuestra investigación. Esto denota que las sugerencias del cliente tienen importancia en los emprendedores para la aplicación en sus Pymes.

“Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información”; en la generación de calidad de información entre sus integrantes de estas Pymes lo realizan en un 50% esto concuerda con similar incidencia con del Águila (2018) y a la vez contradictorio en un 33%. Se deduce con una mediana significación utilizan la calidad de información en sus Mypes, luego para trasladarle al cliente en realización de una buena atención.

### **5.2.4. Dimensión gestión de proveedores**

“Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas”; utilizan el benchmarking en un 40% coincidiendo con Sabino (2018) con una porcentualidad superior equivalente al 59% y a la

vez contradictorio con el 27%. Podemos inferir que usan el benchmarking con relativa significancia, es decir consideran que imitar, igualar y superar no es muy importante para ser competitivos, lo importante es ser innovador en diferenciarse para desarrollarse empresarialmente.

“Existe protocolo en base a calidad y precio”, tener un protocolo de calidad y precio consideran no es necesario en un 40% este indicador es contradictorio con una relativa incidencia significativa con, Panduro (2017) que toma en consideración el protocolo de calidad - precio y a la vez es similar a esta consideración en una menor proporción a la en un 37%.

#### **5.2.5. Respecto a la variable procesos administrativo**

##### **5.2.6. Dimensión planificación**

“Realiza la planeación de las actividades de la empresa”; consideran que no es necesario una planificación en 50% con similar magnitud porcentual afirma Gonzales (2013) y a la vez contrasta con nuestro resultado con un 30%. Se infiere que los emprendedores de las Mypes relativizan la planificación; es decir anteponen su experiencia para el desarrollo empresarial.

##### **5.2.7. Dimensión organización**

“Existe división del trabajo en su empresa”; los emprendedores afirman que existe una división coherente del trabajo en un 57% con similar magnitud coincide Chub (2010) y a la vez contrariamente en nuestra investigación en un 23%. Se deduce que la división coherente del trabajo no tiene una significativa importancia.

### 5.2.8. Dimensión dirección

“Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa”; los administradores de las Mypes creen que poseen un estilo liderazgo efectivo en un 67% coincidiendo con similar indicador con Pacaya (2019) y esto a la vez contradice de acuerdo a los resultados de nuestra investigación en un 13%. Se infiere que los emprendedores poseen un liderazgo de acuerdo a su experiencia.

### 5.2.9. Dimensión control

“Revisa el cumplimiento de la planeación”; monitorean el cumplimiento de la planificación como parte del control en un 60% coincidiendo con una magnitud relativamente superior con Soto (2017) y a la vez es contradictorio en un 13% de acuerdo a nuestra investigación. Podemos deducir que monitorean sus actividades de acuerdo a lo planificado en su esquema mental, por su experiencia.

## 5.3. Contrastación de hipótesis

### Confiabilidad de instrumentos

**Tabla 15:** Confiabilidad

de instrumentos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	11

*Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25*

De acuerdo a la tabla 3, los resultados de Crombach procesado por el programa estadístico SPSS versión 25; muestra un valor aproximadamente 0.795; es decir

tiene buena confiabilidad los instrumentos de investigación por ser cercano a 0.8, considerando como buena.

### Contrastación de la hipótesis general

**Tabla 16:** Contrastación de la hipótesis general

		Gestión	Procesos
Gestión	Correlación de Pearson	1	0.626**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
Procesos	Correlación de Pearson	0.626**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

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

*Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25*

El valor de la correlación de Pearson es alto 0.626 y su respectivo coeficiente es 0.000.

**Interpretación:** La significación estadística coeficiente de Pearson es de  $0.000 < 0.05$ . Por lo tanto, aceptamos la hipótesis planteada: La gestión de la calidad influye positivamente en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

**Concluimos,** que existe una probabilidad del 95%. Por lo tanto, gestión de la

calidad tiene relación altamente significativa con los procesos administrativos.

### Contrastación de la hipótesis específico 1

**Tabla 17:** Contrastación de la hipótesis específico 1

		Correlaciones	
		Procesos	D1
Procesos	Correlación de Pearson	1	0.500**
	Sig. (bilateral)		0.005
	N	30	30
D1	Correlación de Pearson	0.500**	1
	Sig. (bilateral)	0.005	
	N	30	30

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

*Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25*

El valor de la correlación de Pearson, 0.500 y su respectivo coeficiente es 0.005.

**Interpretación:** La significación estadística coeficiente de Pearson es de  $0.005 < 0.05$ . Por lo tanto, aceptamos la hipótesis planteada: El enfoque al cliente influye positivamente en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

**Concluimos**, que existe una probabilidad del 95%. Por lo tanto, El enfoque al cliente tiene una relación de baja significación con los procesos administrativos.

### Contrastación de la hipótesis específico 2

**Tabla 18:** Contrastación de la hipótesis específico 2

		Correlaciones	
		Procesos	D2
Procesos	Correlación de Pearson	1	.0600**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
D2	Correlación de Pearson	0.600**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

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

*Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25*

El valor de la correlación de Pearson es alto 0.600 y su respectivo coeficiente es 0.000.

**Interpretación:** La significación estadística coeficiente de Pearson es de  $0.000 < 0.05$ . Por lo tanto, aceptamos la hipótesis planteada: La gestión de procesos influye positivamente en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor

del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

**Concluimos**, que existe una probabilidad del 95%. Por lo tanto, La gestión de procesos tiene relación altamente significativa con los procesos administrativos.

### Contrastación de la hipótesis específico 3

**Tabla 19:** Contrastación de la hipótesis específico 3

		Correlaciones	
		Procesos	D3
Procesos	Correlación de Pearson	1	0.411*
	Sig. (bilateral)		0.024
	N	30	30
D3	Correlación de Pearson	0.411*	1
	Sig. (bilateral)	0.024	
	N	30	30

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

*Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25*

El valor de la correlación de Pearson es alto 0.411 y su respectivo coeficiente es 0.024.

**Interpretación:** La significación estadística coeficiente de Pearson es de  $0.024 < 0.05$ . Por lo tanto, aceptamos la hipótesis planteada: La calidad de productos o servicios influye positivamente en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de

abarrotos al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

**Concluimos**, que existe una probabilidad del 95%. Por lo tanto, La calidad de productos o servicios tiene relación de baja significación con los procesos administrativos.

#### Contrastación de la hipótesis específico 4

**Tabla 20:** Contrastación de la hipótesis específico 4

		<b>Correlaciones</b>	
		Procesos	D4
Procesos	Correlación de Pearson	1	0.398*
	Sig. (bilateral)		0.029
	N	30	30
D4	Correlación de Pearson	0.398*	1
	Sig. (bilateral)	0.029	
	N	30	30

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

*Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25*

El valor de la correlación de Pearson es alto 0.398 y su respectivo coeficiente es 0.029.

**Interpretación:** La significación estadística coeficiente de Pearson es de  $0.029 < 0.05$ . Por lo tanto, aceptamos la hipótesis planteada: La gestión de proveedores influye positivamente en los procesos administrativos de las

micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

**Concluimos**, que existe una probabilidad del 95%. Por lo tanto, La gestión de proveedores tiene relación de baja significación con los procesos administrativos.

## **VI. Conclusión**

1. El enfoque al cliente tiene incidencia significativa con los procesos administrativos, se infiere que las Mypes en estudio se preocupan de satisfacer a sus clientes en sus necesidades, es decir buscan fidelizar a los consumidores, para rentabilizar a la empresa y pensionarse en el mercado, por estas razones los procesos administrativos contribuyen para la consecución de objetivos propuestos.
2. La gestión de proceso tiene alta incidencia con los procesos administrativos, es decir; que las Mypes en estudio persigue el mejoramiento continuo de perfeccionar sus procedimientos administrativos que satisfagan los requerimientos de su cliente; en relación a los procesos administrativos permite articular la satisfacción del cliente en sus necesidades en términos de calidad para obtener resultados en función a la gestión administrativa.
3. La calidad de productos y servicios tiene una bajo incidencia con los procesos administrativos, se infiere que la Mypes en estudio desarrollan inadecuadamente la calidad de productos y servicios en relación a sus

consumidores, por lo cual la gestión administrativa articula los resultados de la organización.

4. La gestión de proveedores tiene baja incidencia con los procesos administrativos, es decir que las Mypes en mención, no desarrolla adecuadamente las relaciones con proveedores, en una búsqueda de protocolo de calidad y precio que necesitan en sus operaciones para el cumplimiento de sus objetivos.

### **Recomendaciones**

- Enfatizar referente al enfoque al cliente relacionado a los procesos administrativos con la finalidad de innovar los productos y servicios a partir de las sugerencias del cliente.
- Enfatizar referente a la gestión de proceso relacionado a los procesos administrativos con el propósito de conseguir un aumento gradual de la calidad y la productividad dentro de las organizaciones.
- Reformular las estrategias de comercialización de productos y servicios relacionados a los procesos administrativos.
- Reformular la gestión de proveedores en relación con los procesos administrativos con la finalidad de mejorar las estrategias de protocolos de calidad y precio.

### Referencias Bibliográficas

- Alvarado Vergara, Kathiusca María. *Análisis de la gestión administrativa de las pymes las Pymes agroindustriales en Guayaquil*. Guayaquil: UG, 2013.
- Arquinego, L. *Etimología de Gestión*. Santiago: Summa, 2014.
- Betancourt, Diego. *ingenioempresa*. 26 de Octubre de 2017.  
<https://ingenioempresa.com/diagrama-sipoc/>.
- Canales Casavilca, Jessica Margarita, y Wilmer Eduardo Huahualuque Carrizales. *Gestión administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC. , en el período 2017*. Lima: Ulasamericas, 2017.
- Charlie Chesney, Bazan Bernuy. ; *proceso administrativo y la calidad de servicio en la sub dirección de licencias de conducir de Huánuco – 2018*. Huanuco: Universidad de Huánuco, 2019.
- Chavenato, I. *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw-Gill, 2013.
- Chiavenato, I. *Introducción a la teoría general de la administración*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana, 2006.
- Chub Ical, Maximiliano. *Evaluación del proceso administrativo en la gestión pública, año 2009: el caso de la dirección departamental de Educación de Alta Verapaz, Guatemala*. Guatemala: Inap, 2010.
- Del Águila Shupingahua, Mariela Mariset. *Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del cliente en el Restaurant Huapri de la Ciudad de Huánuco. 2018*. Huánuco: Uladech, 2018.
- Deming, William Edwards. *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos, 1989.

- Escuelaeuropeaexcelencia. *Escuelaeuropeaexcelencia*. 21 de Febrero de 2020.  
<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/02/15-errores-en-gestion-de-la-calidad-y-como-evitarlos/>.
- Fabian, Coelho. *significados*. 15 de Mayo de 2019.  
<https://www.significados.com/metodologia/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20Metodolog%C3%ADa%3A,alcanzar%20un%20resultado%20te%C3%B3ricamente%20v%C3%A1lido.>
- Falcón Campos, Arquimides. *Gestión administrativa y la efectividad de los servicios brindados al cliente, en tienda comercial rivera rubro electrodomésticos en el Distrito, Provincia y Región Huánuco – 2018*. Huánuco: Uladech, 2018.
- González Rodríguez, José Luis. *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coprobas, Jinotega*. Matagalpa: Unan-Farem, 2013.
- Grandez Bardales, Joel. *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, Ciudad de Pucallpa, año 2019*. Pucallpa: Uladech, 2019.
- Luna, G. A. *Proceso Administrativo*. México: Patria, 2014.
- Pacaya Armas, Bernith. *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, Distrito de Yarinacocha, año 2019*. Pucallpa: Uladech, 2019.
- Panduro Coz, Nestor Gonzalo. *Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de prendas de vestir de la Ciudad de Tingo Maria 2017*. Tingo María: Uladech, 2017.
- Panduro Lima, Josué Abraham. *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, Región Ucayali, año 2019*. Pucallpa: Uladech, 2019.
- Patricia Guadalupe Ruiz Gómez, Patricia Guadalupe. «aliat.»  
[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Direccion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf), 2012.
- Pola, A. *Gestión de la Calidad*. México D.F.: Alfaomega, 1998.
- PQS. *PQS*. 28 de Agosto de 2020. <https://www.pqs.pe/economia/Mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana>.
- proceso administrativo y la calidad de servicio en la sub dirección de licencias de conducir de Huánuco – 2018*. Huánuco: Huniversidad de Huánuco, 2019.
- QSP. *Lavozdelosemprendedores*. 29 de Mayo de 2019.  
<https://www.pqs.pe/actualidad/problemas-que-impiden-que-las-pymes-logren-el-exito>.
- Riquelme, Matías. *Web y empresas*. 15 de Julio de 2019.

- Robbins, S., y M. Coulter. *Administración*. México D.F.: Pearson Educación, 2010.
- Sabino Tucto, Lilia Cristina. *Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas de la Ciudad de Tingo María, año 2017*. Tingo María: Uladech, 2017.
- Sánchez Barajas, Genaro. *Eumed*. 28 de Agosto de 2020.  
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2009a/524/Principales%20problemas%20de%20las%20MYPES.htm>.
- Sigueñas Bravo, Diego Roly. *Gestión empresarial y la competitividad de las empresas comerciales en la Asociación de propietarios Acomerced, Huacho, 2019*. Huacho: Unjpsc, 2019.
- sites. *sites*. 05 de Marzo de 2002.  
<https://sites.google.com/site/admyrecdelacarter/proceso-administrativo/teoria-del-proceso-administrativo> (último acceso: 15 de Setiembre de 2020).
- Soto Grandez, Anthony. *La gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro acopiadoras de cacao en la Ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017*. Tingo María: Uladech, 2017.
- . *La gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro acopiadoras de cacao en la Ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017*. Tingo María: Uladech, 2017.
- Stoner, J. *Administración*. México, 1996.
- Sunat. *Sunat*. 28 de Agosto de 2020.  
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/Mypes/define-microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bienes%20o>.
- Vásquez Papa De Egoavil, Zuxa Julieth. *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, bazar de ropa y accesorios para damas, Distrito de Iquitos, año 2019*. Pucallpa: Uladech, 2019.
- Zúñiga Santillán, Xiomara Leticia. *La gestión de calidad y su influencia en la competitividad alcanzada por las Pymes del Cantón Milagro*. Cantón Milagro: Uteg, 2013.

**ANEXOS**

**Anexos 1: Recolección de datos ordenados**

**Recolección de datos  
ordenados**

**Datos**

Encuestados	Items 1	Items 2	Items 3	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items 10	Items 11	Items 12	Total
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
2	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	2	23
3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	16
4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
5	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	19
6	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	15
7	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	17
8	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	14
9	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	17
10	3	1	1	1	3	1	1	1	2	3	3	1	21
11	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	17
12	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	16
13	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	17
14	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	1	19
15	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	18
16	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	17
17	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	18
18	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	18
19	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	22
20	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	21
21	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	20
22	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	21
23	3	1	2	1	3	1	3	2	2	2	1	2	23
24	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	23
25	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	30
26	1	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	2	21
27	3	2	1	2	1	1	3	1	3	3	1	3	24
28	1	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	27
29	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	32
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
(Si) 1	15	18	13	18	14	15	12	11	9	17	20	18	
(No) 2	7	10	11	9	7	10	8	12	15	7	4	8	
(No opina) 3	8	2	6	3	9	5	10	7	6	6	6	4	
	<b>30</b>												

Encuestados	Items 1	Items 2	Items 3	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items 10	Items 11	Items 12	Total
1	1	2	1	3	1	2	2	1	3	3	1	1	21
2	3	1	2	1	2	2	1	3	2	1	3	2	23
3	3	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	1	22
4	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	18
5	3	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	20
6	1	2	3	2	1	1	2	3	2	3	1	1	22
7	1	1	2	2	1	1	3	1	3	1	2	1	19
8	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1	1	2	19
9	1	1	3	3	1	1	2	1	2	3	2	1	21
10	3	1	2	2	1	1	3	3	2	3	3	1	24
11	1	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	2	20
12	1	2	1	3	3	1	1	2	1	1	1	2	19
13	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	22
14	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	3	3	22
15	2	1	1	2	3	1	3	3	2	1	1	1	20
16	1	1	1	3	3	1	1	3	2	1	1	3	21
17	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	25
18	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	13
19	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	23
20	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
21	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	1	23
22	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	16
23	1	1	1	2	3	2	3	1	2	2	3	1	22
24	1	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	17
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
26	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	1	1	24
27	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	1	2	25
28	2	1	1	3	3	2	1	2	1	1	3	1	21
29	1	1	3	2	2	1	1	3	2	3	1	1	21
30	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	24

Anexo 2:  
Recolección de  
datos

(Si) 1	15	18	15	11	13	18	12	14	9	17	20	18
(No) 2	7	9	10	12	11	10	8	7	15	7	4	8
(No opina) 3	8	3	5	7	6	2	10	9	6	6	6	4
	<b>30</b>											



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL SECTOR COMERCIO DE VENTAS DE ABARROTÉS AL POR MENOR DEL DISTRITO DE RUPA RUPA, PROVINCIA DE LEÓN PRADO, 2020.**”

**ENCUESTA**

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

**Encuestado**

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

MYPES encuestada: .....

**GESTION DE CALIDAD**

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

- Sí
- No
- No Opina

2. ¿Hace uso de herramientas de calidad?

- Sí
- No

No Opina

3. ¿Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?

Sí

No

No Opina

4. ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?

Sí

No

No Opina

5. ¿Cuenta con las estrategias para la implementación de la mejora continua?

Sí

No

No Opina

6. ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

Sí

No

No Opina

7. ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?

Sí

No

No Opina

8. ¿Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios?

Sí

No

No Opina

## PROCESOS ADMINISTRATIVOS

9. ¿Realiza la planeación de las actividades de la empresa?

- Sí
- No
- No Opina

10. ¿Existe división del trabajo en su empresa?

- Sí
- No
- No Opina

11. ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?

- Sí
- No
- No Opina

12. ¿Revisa el cumplimiento de la planeación?

- Sí
- No
- No Opina

¡GRACIAS!

**Anexo 04:** Recolección de datos validado  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES CHIMBOTE

**VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.**

Título de la Investigación: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS NTCRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL SECTOR COBERCIO DE VENTAS DE ABARROTES AL POR MENOR DEL DISTRITO DE RUPA RUPA, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2020.

**DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR**

Apellidos y Nombres : ANGULO CACHIQUÉ NILSON  
 Cargo o Institución donde labora : DOCENTE  
 Nombre del Instrumento de Evaluación : CUESTIONARIO  
 Teléfono : 999030725  
 Lugar y fecha : TINGO MARIA - 30 DE SETIEMBRE DEL 2020  
 Autor del Instrumento : HUARANGA ORIZANO, LUIS ENRIQUE ANDERSON

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Indicadores	Criterios	Valoración	
			NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	X	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	X	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	X	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias,	X	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos.	X	
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	X	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	X	

**II. OPINION GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS: APLICAR EL INSTRUMENTO TAL COMO SE INDICA EN SU CONTENIDO**

**III. RECOMENDACIONES**

  
 -----  
 Mgtr. Nilson Angulo Cachique  
 CIAD. 0402-CPPe. 0460422  
 Firma del experto DNI 23015275

Huánuco, 30 DE SETIEMBRE de 2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL SECTOR COMERCIO DE VENTAS DE ABARROTÉS AL POR MENOR DEL DISTRITO DE RUPA RUPA, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2020.”**

**ENCUESTA**

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

**Encuestado**

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

MYPE encuestada: .....

**GESTION DE CALIDAD**

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

- Sí
- No
- No Opina

2. ¿Hace uso de herramientas de calidad?

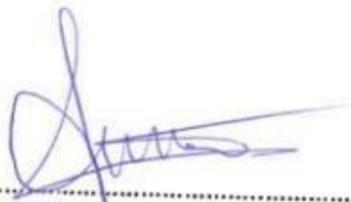
- Sí
- No
- No Opina

3. ¿Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?
- Sí
  - No
  - No Opina
4. ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?
- Sí
  - No
  - No Opina
5. ¿Cuenta con las estrategias para la implementación de la mejora continua?
- Sí
  - No
  - No Opina
6. ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?
- Sí
  - No
  - No Opina
7. ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?
- Sí
  - No
  - No Opina
8. ¿Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios?
- Sí
  - No
  - No Opina

## PROCESOS ADMINISTRATIVOS

9. ¿Realiza la planeación de las actividades de la empresa?
- Sí
  - No
  - No Opina
10. ¿Existe división del trabajo en su empresa?.
- Sí
  - No
  - No Opina
11. ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?
- Sí
  - No
  - No Opina
12. ¿Revisa el cumplimiento de la planeación?
- Sí
  - No
  - No Opina

¡GRACIAS!



---

Mgtr. Carlos Walter Mayta Molina  
CLAD 01327



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

## VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

Título de la Investigación: **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL SECTOR COMERCIO DE VENTAS DE ABARROTES AL POR MENOR DEL DISTRITO DE RUPA RUPA, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2020.**

### DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres : MAYTA MOLINA CARLOS WALTER  
Cargo o Institución donde labora : DOCENTE - UNAS  
Nombre del Instrumento de Evaluación : CUESTIONARIO  
Teléfono : 962992969  
Lugar y fecha : TINGO MARIA – 01 DE OCTUBRE DEL 2020  
Autor del Instrumento : HUARANGA ORIZANO, LUIS ENRIQUE ANDERSON

### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Valoración	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	X	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	X	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	X	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	X	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos.	X	
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	X	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	X	

II. **OPINION GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS:** APLICAR EL INSTRUMENTO TAL COMO SE INDICA EN SU CONTENIDO

III. **RECOMENDACIONES:** APLICAR EL CUESTIONARIO CON VERACIDAD Y DONDE SE ESTA EJECU INVESTIGACION QUE ES LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO Y EN EL RUBRO.

5/8

Huánuco, 01 DE OCTUBRE de 2020

  
Mgtr. Carlos Walter Mayta Molina  
CLAD 01327



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL SECTOR COMERCIO DE VENTAS DE ABARROTÉS AL POR MENOR DEL DISTRITO DE RUPA RUPA, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2020.”**

**ENCUESTA**

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

**Encuestado**

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

MYPE encuestada: .....

**GESTION DE CALIDAD**

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

- Sí
- No
- No Opina

2. ¿Hace uso de herramientas de calidad?

- Sí
- No
- No Opina

3. ¿Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?
- Sí
  - No
  - No Opina
4. ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?
- Sí
  - No
  - No Opina
5. ¿Cuenta con las estrategias para la implementación de la mejora continua?
- Sí
  - No
  - No Opina
6. ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?
- Sí
  - No
  - No Opina
7. ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?
- Sí
  - No
  - No Opina
8. ¿Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios?
- Sí
  - No
  - No Opina

## PROCESOS ADMINISTRATIVOS

9. ¿Realiza la planeación de las actividades de la empresa?

- Sí
- No
- No Opina

10. ¿Existe división del trabajo en su empresa?.

- Sí
- No
- No Opina

11. ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?

- Sí
- No
- No Opina

12. ¿Revisa el cumplimiento de la planeación?

- Sí
- No
- No Opina

  
-----  
Mgtr. Nilson Angulo Cachique  
CLAD. 0402-CPPe-0460422

¡GRACIAS!

