



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO,
RUBRO OPERADORES LOGÍSTICOS- CALLERÍA,
PUCALLPA, 2019**

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

AUTORA:

ORDOÑEZ CAMPO, ABISAG

ORCID: 0000-0001-5301-4551

ASESOR

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2020

TÍTULO DE TESIS

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos- Callería, Pucallpa, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Ordoñez Campo, Abisag
ORCID: 0000-0001-5301-4551

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés
ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

Pinchi Guerrero, Edwar
ORCID: 0000-0003-2727-0513

Lozano Ruíz, Roger
ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis
ORCID: 0000-0003-2735-8259

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

Miembro

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

Miembro

Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

Presidente

Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

Asesor

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer a Dios por dame buena salud,

A mis padres y hermanos por sus buenos valores,

A mis colegas de la universidad por siempre estar ahí con sus palabras de motivación,

A mi amigo, Renzo Talavera Amador por sus palabras de aliento para continuar con mi carrera,

A mi querido hijo por ser mi motor encendido que me impulsa a largo de mi carrera, ¡gracias hijito Guillermo Randall Rengifo Ordoñez!

A mi docente tutor Crysber Valdiviezo Saravia, por su apoyo a seguir adelante.

DEDICATORIA

Este grado obtenido me dedico a mí, no fue fácil trabajar y estudiar desde la secundaria, pero como toda persona siempre soñé ser profesional y este grado me lo merezco por todo mi esfuerzo del día a día teniendo a mi lado mi mayor motivación mi hijo Guillermo Randall, Rengifo Ordoñez.

RESUMEN

La presente investigación científica “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019” tuvo por objetivo general Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. El propósito de analizar el comportamiento de las variables en estudio y su respectiva correlación justificaron la investigación porque es importante conocer el impacto que tienen los procesos administrativos en la gestión de las empresas. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional. La muestra fue conformada por 18 microempresas del rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, alcanzándose a sus representantes un instrumento conteniendo un cuestionario estructurado de preguntas relacionadas a las variables en investigación. Para el plan de análisis, se utilizó la estadística descriptiva para la interpretación de las variables. En las pruebas se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman para contrastar la hipótesis. Como conclusión general, el nivel de correlación entre las variables es positiva media, es decir los procesos administrativos no brindan un soporte eficaz a la gestión.

Palabras clave: gestión de calidad, operadores logísticos, procesos administrativos.

ABSTRACT

This scientific research "Quality management and efficiency of administrative processes in micro and small enterprises of the service sector, logistics operators category in the district of Calleria, Pucallpa, 2019" had the general objective of identifying the relationship between quality management and efficiency of administrative processes in micro and small enterprises of the service sector, logistics operators category in the district of Calleria, Pucallpa, 2019. The purpose of analyzing the behavior of the variables under study and their respective correlation justified the research because it is important to know the impact that administrative processes have on business management. The methodology followed was of the quantitative type, of non-experimental design, descriptive and correlational. The sample was conformed by 18 microcompanies of the heading logistic operators of the district of Callería, Pucallpa, reaching their representatives an instrument containing a structured questionnaire of questions related to the variables in investigation. For the analysis plan, the descriptive statistics were used for the interpretation of the variables. In the tests, Spearman's Rho coefficient was used to contrast the hypothesis. As a general conclusion, the level of correlation between the variables is positive on average, that is, the administrative processes do not provide an effective support to management.

Key words: quality management, logistic operators, administrative processes.

CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	3
III. HIPÓTESIS	29
IV. METODOLOGÍA	30
4.1 Diseño de investigación	30
4.1.1 Tipo de investigación	31
4.1.2 Nivel de investigación	31
4.2 Población y muestra	32
4.2.1 Área geográfica del estudio	32
4.2.2 Población	32
4.2.3 Muestra	32
4.3 Definición y operacionalización de variables	35
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.4.1 Técnicas	38
4.4.2 Instrumentos	38
4.5 Plan de análisis	38
4.6 Matriz de consistencia	40

4.7 Principios éticos.....	47
V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
5.1 Resultados.....	49
5.2 Contrastación de la hipótesis.....	57
5.3 Análisis de resultados.....	58
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
6.1 Conclusiones.....	62
6.2 Recomendaciones.....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	68
1. Instrumento de recolección de datos.....	68
2. Presupuesto.....	71
3. Fiabilidad del instrumento.....	72
4. Cronograma.....	74
5. Tabulaciones y figuras.....	76
6. Prueba turnitin.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra seleccionada de micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos – Callería, Pucallpa.	34
Tabla 2: Definición y operacionalización de variables y operacionalización de variables	35
Tabla 3: Matriz de consistencia	38
Tabla 4: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.	45
Tabla 5: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.	46
Tabla 6: Identificar las características de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.	47
Tabla 7: Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión.”	49
Tabla 8: Correlaciones de las dimensiones de las variables	51
Tabla 9: Correlación de Rho de Spearman: Gestión de Calidad y proceso administrativo	52
Tabla 10: Edad del trabajador	68
Tabla 11: Genero del trabajador	69
Tabla 12: Grado de instrucción	70
Tabla 13: Cargo que desempeña	71
Tabla 14: Tiempo que desempeña su cargo	72
Tabla 15: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	73
Tabla 16: Número de trabajadores	74
Tabla 17: Tipo de constitución de la empresa	75
Tabla 18: Tipo de régimen tributario	76
Tabla 19: La filosofía de la mejora continua guía su trabajo	77
Tabla 20: Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	78

Tabla 21: Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	79
Tabla 22: Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	80
Tabla 23: Se hace uso herramientas de calidad	81
Tabla 24: Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	82
Tabla 25: Se conoce la política de gestión.....	83
Tabla 26: Se conoce la misión y visión	84
Tabla 27: Se guían por un plan de negocio.....	85
Tabla 28: Se planifica las operaciones de la empresa	86
Tabla 29: Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	87
Tabla 30: Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	88
Tabla 31: Existe organigrama y es difundido	89
Tabla 32: Existen habilidades directivas	90
Tabla 33: Se utilizan técnica para la toma de decisiones	91
Tabla 34: Existen mecanismos oportunos de control.....	92
Tabla 35: Existe auditorias preventivas	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de porqué - porqué	19
Figura 2: Diagrama de relación o araña.	20
Figura 3: Diagrama Causa-Efecto	21
Figura 4. Esquema del proceso administrativo	22
Figura 5: Edad del trabajador	68
Figura 6: Genero del trabajador	69
Figura 7: Grado de instrucción	70
Figura 8: Cargo que desempeña	71
Figura 9: Tiempo que desempeña su cargo	72
Figura 10: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	73
Figura 11: Número de trabajadores	74
Figura 12: tipo de constitución de la empresa	75
Figura 13: Tipo de régimen tributario	76
Figura 14: La filosofía de la mejora continua guía su trabajo	77
Figura 15: Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	78
Figura 16: Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	79
Figura 17: Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	80
Figura 18: Se hace uso de herramientas de calidad	81
Figura 19: Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	82
Figura 20: Se conoce la política de gestión	83
Figura 21: Se conoce la misión y visión	84
Figura 22: Se guían por un plan de negocio	85
Figura 23: Se planifica las operaciones de la empresa	86

Figura 24: Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	87
Figura 25: Existe distribución de la carga de trabajo organización	88
Figura 26: Existe organigrama y es difundido	89
Figura 27: Existen habilidades directas	90
figura 28: Se utilizan técnicas para la toma de decisiones	91
Figura 29: Existen mecanismos oportunos de control	92
Figura 30: Existen auditorías preventivas	93

I. INTRODUCCIÓN

En la era de los servicios, la calidad se ha convertido en un valor indiscutible de las organizaciones, porque se mide la capacidad de responder a las diversas necesidades y expectativas de los clientes. Es por ello la necesidad que las empresas adopten sistemas de gestión de calidad (SGC), como por ejemplo la norma ISO 9001, (Rojas, 2018).

Un sector muy sensible lo conforman las microempresas del sector servicio, operadores logísticos, que transportan “gran volumen de todo tipo de carga en el distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa”, haciendo factible el comercio de mercancías y la conectividad con el resto de la región y país.

La calidad es un factor importante en el rubro porque se mide a través de la oportunidad y seguridad de lo transportado y que alcanza dos modalidades del transporte: el transporte terrestre y fluvial, que inclusive también combinan con el transporte aéreo, por la accesibilidad a algunas zonas del país (Type, Maldonado, Mercedes, & Rojas, 2020).

Por cuanto, las operaciones que ejecutan tienen un soporte administrativo el cual se desea conocer en sus características para garantizar una gestión logística sea eficaz. Sin embargo, al parecer ninguna se realiza en niveles óptimos, por lo que esta investigación se enfocó en determinar que dificulta la implementación y práctica de los procesos administrativos.

El problema se delimitó con la pregunta: ¿La administración de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa tiene el soporte eficaz de procesos administrativos?.

Como meta de la investigación se planteó como objetivo general Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y objetivos específicos: a) Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019; b) Enumerar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019; c) Identificar las características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019; d) Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión; e) Identificar la relación entre las dimensiones de las variables en estudio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Esta investigación es viable en su desarrollo porque es importante conocer las características de la gestión y la implementación de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos en el distrito de Callería, Pucallpa, negocios que realizan gran número de operaciones en el transporte de mercancías a otras empresas y clientes finales y necesitan mejorar su nivel de servicio, trayendo en consecuencia un importante impacto en el sector empresarial y beneficiando al cliente.

Como resultados de la investigación halla que los representantes se

caracterizan por su nivel de experiencia en el rubro, instrucción superior, edad adulta y en su mayoría del sexo masculino.

Son microempresas con personería jurídica, trayectoria en el mercado y fomentan el empleo.

La gestión está orientada a la mejora de sus procesos, trabajo en equipo y orientación al cliente, debe promover el uso de indicadores de gestión para medir la efectividad de sus procesos en concordancia con su misión y visión.

Los procesos administrativos son parte de la gestión, donde la planificación y el seguimiento son fortaleza, pero existen aspectos organizativos, dirección y control que se deben asegurar su ejecución con el fin de generar el soporte a la gestión.

Finalmente, en respuesta al objetivo general se concluye que si bien existe relación entre las variables gestión de calidad y proceso administrativo al obtener correlación positiva media en el valor de $r_s=0,578^*$, esta no es significativa, es decir los procesos administrativos no son eficaces para la gestión de las empresas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

En el ámbito internacional:

Valenzuela, M. A. (2018), en su trabajo de investigación: “Sistema de gestión web para una distribuidora de gas”, para optar el título profesional de Ingeniero de Ejecución en Informática, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile; tiene como objetivo general realizar un sistema de información automatizada de gestión interna y comercial para la empresa distribuidora de gas San Cristóbal. La metodología, empleada fue el modelo iterativo incremental, ya que provee una estrategia para controlar la complejidad y los riesgos, desarrollando una parte del producto software reservando el resto de aspectos para el futuro. Sus conclusiones, indica que los estudios realizados en el proceso de análisis demuestran la factibilidad de realizar el proyecto ya que existen las tecnologías y conocimientos propicios para esto. La documentación del análisis dado a conocer al cliente ha sido aceptada de buena manera, eso quiere decir que la metodología, junto con los objetivos planteados se está desarrollando de la mejor forma posible. Por último, a modo de aprendizaje se puede decir que la envergadura o tamaño del proyecto hace reflexionar sobre la forma de trabajo que se debe seguir, y que un sistema no es solo código y programación, sino que tiene una gran documentación por debajo, ya sea los diseños de requerimientos, manuales de usuario, pruebas, etc.

Molina (2018), en su trabajo “Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad para DHL y propuesta de mejora para los procesos de Inbound y Outbound”, en la Universidad Simón Bolívar, tuvo como objetivo general evaluar el cumplimiento del sistema de gestión de calidad actual de DSC Ecuador y proponer un diseño de mejora para los procesos principales de Ingreso y Despacho de mercadería. Nacional, y se

aplicó la metodología de tipo de investigación histórico – lógico ya que esto ayudará a mostrar la forma en que las empresas han estado aplicando la mejora continua en sus operaciones, y se concluyó que la corporación Deutsche Post DHL Group, que administra cuatro divisiones enfocadas a mercados estratégicos similares, con diferentes portafolios de servicios y con estructuras propias. El problema identificado es que para el caso de DHL Supply Chain Ecuador, debido a que tiene un bajo volumen de ventas, no tiene la capacidad para funcionar como una empresa independiente y debe operar bajo la entidad legal de una de las divisiones que es DHL Express, lo que genera que no se cuente con estrategias adecuadas para el segmento de clientes y servicios que ofrece esta división, a pesar de que cuenta con un presupuesto independiente, genera una falencia al momento de administrar estrategias globales para esta unidad de negocios. Para el análisis de esta investigación, afecta debido a que no existe una estructura interna que establezca o tome decisiones estratégicas enfocadas en este segmento de negocio.

Godoy, D. (2017), elaboró la tesis “Diseño de la gestión logística de la bodega del taller Tecniservicios A & J para el control y manejo de repuestos” con la finalidad de optar el título de Ingeniero Industrial de la Universidad Tecnológica “Indoamérica”, Quito – Ecuador. Tuvo como objetivo general analizar la gestión logística de la bodega del taller Tecniservicios A&J para el control y manejo de repuestos. La metodología que se utilizó fue descriptiva – transversal – no experimental. La investigación concluyó que todos los procesos del sistema logístico del taller Tecniservicios A&J de repuestos e insumos tienen en común la falta de procedimientos de operación y métodos de trabajo estandarizados, planeamiento de las operaciones, controles de avance de los procesos, y cálculo de operarios por proceso. En consecuencia, el manual de operaciones propuesto

está diseñado para el control y manejo adecuado de los procesos del área de la bodega y se enfoca en el mejoramiento específico de estos puntos críticos en los procesos del sistema logístico del Taller Tecniservicios A&J.

Roa, I. (2015), en su tesis: “Optimización de los procesos administrativos operacionales de Sonacol S.A.”, para optar el grado de Magister en Gestión y Dirección de Empresas, Universidad de Chile; tuvo como objetivo mejorar la eficiencia de los procesos administrativos operacionales de Sonacol, brindando a la vez un mejor servicio a los clientes mediante el uso de tecnologías en los procesos. Como metodología, se aplicó el levantamiento y modelación de situación actual, con la finalidad de identificar los flujos de información, los flujos físicos de documentos y las actividades secuenciales de cada subproceso. Sus conclusiones, manifiesta que existe una importante base tecnológica potencial para rediseñar los procesos de mediciones y a partir de ello rediseñar los procesos administrativos consecuenciales, produciendo beneficios en términos de recursos para Sonacol y para sus clientes, permitiendo además desarrollar importantes servicios de información que darán valor agregado a los procesos de transporte que brinda Sonacol. Asimismo, los proyectos resultantes a partir del rediseño propuesto (Medición en línea y aplicación web de movimiento de productos), tienen una rentabilidad que los hace autofinanciados y con los resultados económicos se dará un paso muy importante en el desarrollo tecnológico de Sonacol, lo que mantendrá a la empresa en la vanguardia del negocio y otorgará facilidades a clientes y usuarios para el desarrollo de sus sistemas de inventario y contabilización.

En el ámbito nacional:

De la Cruz (2019), en su trabajo de “Gestión municipal y procedimientos administrativos en el área de logística de la Municipalidad Distrital Pongo de Caynarachi, 2019”, para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, en la Universidad de César Vallejo. La cual tuvo como objetivo general establecer la relación entre la Gestión municipal y los procedimientos administrativos en el área de logística de la Municipalidad Distrital Pongo de Caynarachi, 2019, se aplicó la metodología tipo básica y diseño descriptivo correlacional, con una muestra que estuvo conformada por 32 colaboradores. Se utilizó la técnica de la encuesta y los principales resultados mostraron que el nivel de gestión municipal en el área de logística de la Municipalidad Distrital Pongo de Caynarachi, 2019, fue determinado como 63% “Bajo”, el 22% “Medio” y el 16% “Alto”. El nivel de los procedimientos administrativos en el área de logística de la Municipalidad Distrital Pongo de Caynarachi, 2019, fue determinado como 59% “Malo”, 28% “Regular” y 13% “Bueno”. La principal conclusión fue, que existe relación entre la gestión municipal y procedimientos administrativos en el área de logística de la Municipalidad Distrital Pongo de Caynarachi, 2019. Las variables están relacionadas mediante la prueba de Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,676, el cual demuestra una relación positiva considerable, permitiéndose aceptar la hipótesis de investigación (hi).

Yesán (2018), en su trabajo de investigación “La Calidad del servicio Courier y la satisfacción de los Clientes en Tumbes, 2015 Caso: Rosillo Tours SAC”, para optar el grado académico de magister en administración y gestión empresarial, en la Universidad Nacional de Tumbes, el cual tuvo como objetivo general determinar la calidad del servicio Courier y su influencia en la satisfacción de los clientes, aplicando una metodología de tipo aplicada – no experimental – transversal, con la cual se pudo

concluir que una alta calidad en los servicios que presta la empresa, implica una alta incidencia en la satisfacción de los clientes de alrededor del 71.7%. La calidad de los servicios prestado por la empresa Rosillo Tours SAC tienen una alta calidad entre sus clientes del orden del 60% en las dimensiones de precio, calidad, puntualidad y rapidez de la entrega. La satisfacción de los clientes de la empresa Rosillo Tours SAC presenta un alto nivel para las dimensiones de confiabilidad, empatía, receptividad, certeza y elementos tangibles.

De la Cruz, G. (2017), en la investigación de título “Caracterización del control interno de las empresas comerciales en general: caso empresa Multiservicios Shaloom SAC, Chimbote 2015”, tuvo como objetivo general determinar y describir las características del control interno en las empresas comerciales del Perú: Caso empresa Multiservicios Shaloom SAC – Chimbote 2015. La investigación fue no experimental – descriptiva – bibliográfica documental, el nivel de la investigación fue descriptiva y de caso, concluyendo que, el control interno es un plan de organización, información y control, que se desarrolla dentro de la organización por el interés de la administración, para proteger sus recursos, contar con exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de metas, así como estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

Rodríguez, M.S. (2016), en su trabajo de investigación: “Diseño de un sistema de gestión en base a la norma ISO 9001:2008 para una organización que realiza la distribución de gas natural por red de ductos en el Perú”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; cuyo objetivo principal es diseñar un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO

9001:2008 para una organización que realiza la distribución de gas natural por red de ductos en el Perú. La metodología a utilizar fue descriptiva y cuantitativa, ya que la información proporcionada por los responsables y el cálculo estimado para el consultor se determina de manera referencial por el grado de cumplimiento. Se concluye, que la actividad de distribución de gas natural por red de ductos está regularizada por el estado peruano, los cuales emiten requisitos que debe tener el servicio que brindan estas organizaciones, ello significa que el estado representa a los clientes respecto al cumplimiento de esos requisitos, esto debe ser considerado dentro del sistema de gestión de calidad. Por lo tanto, se ha propuesto un mapa de proceso para las organizaciones que realizan la distribución de gas natural por red de ductos, donde se muestra los procesos estratégicos de valor y los de apoyo. Asimismo, las organizaciones que realizan la distribución de gas natural por red, brindan un servicio público y por ello deben considerar como factor estratégico implementar un sistema de gestión de calidad que permita eficazmente cumplir y aumentar la satisfacción del cliente. Finalmente, este negocio de gas natural es rentable cuando se poseen grandes industrias dentro del área de concesión, por ello en los contratos de concesión con el estado peruano, existen metas para conectar a un año determinado una cantidad de clientes residenciales y comerciales, en ese sentido la organización debe incluir todos estos clientes dentro de su sistema de gestión de calidad.

Távora, M. (2016), en su tesis: “Diseño de un plan de aseguramiento de la calidad en la fabricación de tuberías de polietileno para distribución de gas natural en el Perú”, para optar el título profesional de Ingeniero en energía, Universidad Nacional del Callao; cuyo objetivo es diseñar un plan de aseguramiento de la calidad mediante un enfoque sistemático para lograr el cumplimiento de las normas técnicas en la

fabricación de tuberías de polietileno para distribución de gas natural en el Perú. La metodología utilizó el tipo de investigación aplicada, ya que podrá ser utilizada por cualquier empresa fabricante de tuberías de polietileno para distribución de gas natural. Entre sus conclusiones, indica que la calidad de las tuberías de polietileno depende del eficiente control establecido en los procedimientos de los procesos que influyen en el cumplimiento de las normas técnicas para la fabricación de tuberías de polietileno. Asimismo, elaborar un plan de calidad permitió establecer un instrumento de planificación, seguimiento y control que permitirá asegurar y lograr el cumplimiento de las normas técnicas en la fabricación de tuberías de polietileno para distribución de gas natural. Por último, se recomendó que definir un indicador de gestión para el control de calidad en la fabricación de tuberías de polietileno, permitirá medir los resultados de la implementación de los procedimientos y plan de calidad.

Benites V. (2015), en la investigación “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de Gas licuado de petróleo del departamento de Piura en el año 2014”, tuvo como objetivo general describir el control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura, periodo 2014. Para el desarrollo de la investigación aplico el método de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado. La investigación concluyó que las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura en los últimos años han experimentado un gran crecimiento económico debido a la globalización, por lo tanto deben contar con un buen sistema de control interno, esto aplicado a todas sus áreas, debido a que sus

actividades que realizan son muchas, de esta manera se vendrán obteniendo resultados que incidan positivamente en la gestión administrativa y que garantizarán el éxito de la empresa.

En el ámbito regional y local:

Inuma (2020), en su trabajo de investigación: *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro almacenes Iquitos, 2019*, para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. El objetivo de la investigación ha sido determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro almacenes -Iquitos, 2019. La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, correlacional. El instrumento contó con 25 preguntas y permitió hallar que los microempresarios son en mayoría del sexo masculino, adultos y cuentan con estudios universitarios. De la gestión de calidad: el 100% indica conocer las necesidades de sus clientes, pero 85% “nunca” realizó encuestas para saber el grado de satisfacción del cliente; 71% “nunca” motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información. El 64% de las mypes realiza acciones de benchmarking y poseen protocolos en base a calidad y precio con sus proveedores. De los procesos administrativos: el 71% “siempre” realizan la planeación de las actividades, pero solo 57% realiza el seguimiento de su cumplimiento; el 57 % realiza la departamentalización, pero carece de organigrama. Finalmente, el 36 % considera que sus procesos administrativos requieren un plan de mejora, pero los mejor implementados son los procesos de planificación y control. Se llegó a las siguientes conclusiones: a) Respecto al objetivo general, se establece que existe relación entre las

variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, año 2019, según la prueba estadística, prueba T, al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. B) Respecto al segundo objetivo específico concluimos que la relación entre la dimensión calidad de diseño (innovación) y la dimensión administración dinámica (dirección) es del tipo negativa en las mypes, pues se evidencia en que solo una mype promueve la innovación en sus procesos a través del liderazgo de sus propietarios.

Hidalgo, L. (2018), en su tesis: “La gestión de la calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María, año 2017.”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; cuyo objetivo general fue determinar la gestión de la calidad con el uso del marketing en las micros y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María, año 2017. La investigación es descriptiva de corte transversal, con estudio muestral de doce micro y pequeñas empresas. En conclusión: dan a conocer que la mayoría de las mypes del sector en estudio, utilizan técnicas en una magnitud significativa como el Benchmarking y el empoderamiento, pero su aprendizaje es lento con un indicador cercano; sin embargo, evalúan al personal a través de la observación, para gestores de estos negocios la implementación de la gestión de la calidad en términos de calidad y precio tiene doble impacto, como la generación de utilidades y la satisfacción del cliente.

Rodríguez (2018), en su trabajo de investigación: Gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el sector transporte urbano, rubro mototaxis del distrito de Iquitos, año 2016, para optar el título profesional de Licenciado en

Administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. La investigación tuvo como objetivo principal: determinar la gestión de calidad y formalización del Sector Transporte Urbano rubro mototaxis, distrito de Iquitos, año 2016. Este documento académico uso metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal – no experimental. Aplicó un cuestionario estructurado de 33 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo como resultados: Respecto al Emprendedor: predomina el sexo masculino (100%), Edad: adulto de 45 a más (40%), joven adulto 36 a 45 años (30%); el 40% cuenta con instrucción técnica, 30% superior, 19% nivel secundario y 9% con nivel primaria. Respecto a formalización: el 50% está en proceso de formalización y 30% está formalizados, el 19% no está formalizado. Al 50% la formalización le favorece para “obtención de créditos” (40%) y tributariamente están acogidos al Régimen General (30%). Respecto a Gestión de calidad: el 100% no dispone de un manual de calidad, el 90% no tiene implementado un programa de calidad. El 100% se adapta perfectamente a las necesidades del usuario; un 59% no posee una visión y misión, pero sus trabajadores no la conocen (50%); 90% no ha elaborado un plan estratégico; el 9% indica que sí. Respecto a beneficios que perciben de la gestión de calidad, 29% es favorable, no percibe ningún beneficio 30%; el 90% muestra nuevas ideas para mejorar los procesos y un 9% indica que no. Finalmente se concluye lo siguiente: a) En la mayoría de las mypes encuestadas no desarrollan diseños de procesos y que sólo se limitan a la revisión de sus unidades al inicio y final de sus actividades diarias. Estos datos nos indican que existe informalidad operativa en el desarrollo de sus funciones. B) La mitad de las mypes de las empresas de mototaxis que funcionan en el Distrito de Iquitos se encuentran en proceso de formalización. C) Los gestores entrevistados no

han elaborado un plan estratégico. D) Todas las mypes encuestadas desarrollan en sus servicios trato amable y consideración hacia el cliente, y que cuentan con mejores condiciones para adaptarse a las necesidades del cliente.

Lázaro, C. (2017), en su tesis: “Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017.”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; teniendo por objetivo general determinar los principales tipos de gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017. El tipo de investigación fue aplicada – cuantitativa. En sus conclusiones, se menciona que la mayoría de los empresarios de las mypes del sector comercio – rubro ferretería en la ciudad de Pucallpa, periodo 2017, conocen muy bien lo que es el término de gestión de calidad, es por ello que utilizan con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento, porque la mayoría de los empresarios si conocen las funciones administrativas, y las que más utilizan son la planificación y el control.

Díaz, H. (2016), en su trabajo de investigación: “Proyecto de instalación de una planta de gas licuado de petróleo en la ciudad de Tingo María”, para optar el título profesional de Ingeniero Mecánico Electricista, Universidad Nacional de Ingeniería; tuvo como objetivo general identificar y evaluar el impacto ambiental de la instalación de la planta envasadora de Gas Licuado de Petróleo y proponer las medidas de mitigación, control y seguimiento en sus etapas de pre-construcción, construcción, operación y abandono.

La metodología a aplicar consiste en la caracterización del ambiente físico, biótico, abiótico, social y económico. Entre sus conclusiones, se manifiesta que las operaciones de la planta envasadora de GLP no generarán impactos de consideración en la ciudad de Tingo María, tampoco promoverán el uso de este combustible en sustitución de la leña y el kerosene; asimismo las instalaciones estarán perfectamente equipadas para afrontar satisfactoriamente cualquier emergencia, como incendio o accidentes. Finalmente, el periodo de recuperación total según el análisis económico realizado es de 5 años cuando el 50% de la inversión es financiada.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Variable: Gestión de calidad

Partamos del significado del término calidad, *calidades* el de aptitud o adecuación al uso. Desde hace mucho, al hombre siempre le ha preocupado la calidad, la cual determinaba para efectivizar la acción a realizar.

En el devenir el tiempo, se han ido atendiendo la calidad al conocer los requerimientos que exige el cliente, en función a parámetros como la seguridad que confiere el producto, fiabilidad o capacidad del producto y lo más actual, nivel de servicio.

Gestión de calidad es asegurarse de que la calidad esté presente siempre, para ello la gestión se enfoca en el control, que asume la filosofía:

- Cero defectos
- Cero stocks
- Cero retrasos
- Cero papeles,
- Cero averías
- Cero sorpresas

En conclusión, la gestión de la calidad “es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa” (Pola Maseda,. 2009, p. 24).

Principios de gestión de calidad

Para enfocarnos en calidad, citaremos la filosofía TQM (Total, Quality Management) que coloca la calidad en el centro de todas las operaciones de la empresa y es el punto de inicio hacia la mejora continua en el sentido de una cultura de trabajo, misión y oportunidades de mejora. Estos principios se basan en la norma ISO 9000-2005:

- ***Enfoque en el cliente:*** una organización tiene enfoque en el cliente cuando está preocupada por conocer la percepción que tiene el cliente de sus servicios, por ello organiza actividades para conocer sus expectativas, que aspectos o atributos de calidad valoran y organiza a su personal sobre todo aquellos que tendrán trato directo con ellos. Entonces todo sistema de calidad de la empresa debe encargarse de medir la satisfacción del cliente (Balagué, N. y Saarti, J., 2014, p.24).
- ***Liderazgo:*** El liderazgo es el mecanismo para generar adecuada comunicación con los miembros de la organización. Es respaldar el compromiso de los directivos con los objetivos de la empresa proporcionando para ello los recursos necesarios cliente (Balagué, N. y Saarti, J., 2014, p.24).
- ***Participación del personal:*** Necesario para alcanzar el éxito de la empresa es reconocer la contribución de las personas. Se debe obtener el compromiso de cada uno de los integrantes. Se debe procurar un personal motivado, comprensión de la importancia de su contribución, autogestión (Balagué, N. y Saarti, J., 2014, p.24).
- ***Enfoque basado en proceso:*** Los procesos son actividades de la empresa que utilizan recursos para convertirlos en productos con valor agregado. Es

enfocarse en los métodos y materiales necesarios, revisar procesos actuales (Balagué, N. y Saarti, J., 2014, p.24).

- **Mejora continua:** Es identificar con innovación la mejor forma de hacer una actividad, haciendo el seguimiento y ajustando el proceso en sí (Balagué, N. y Saarti, J., 2014, p.24).
- **Toma de decisiones basado en hechos:** Relacionada a la toma de decisiones basada en la lectura previa de información de datos y hechos para que sea eficaz (Balagué, N. y Saarti, J., 2014, p.24).
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Esta interrelación tiene como propósito mejorar las capacidades de ambas partes para generar valor agregado.

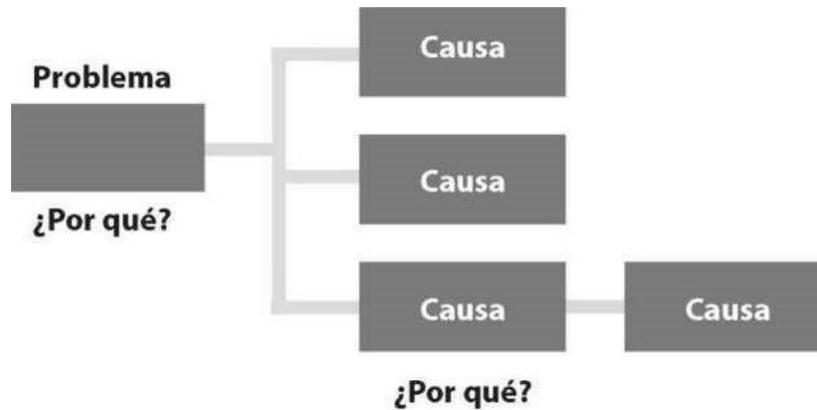
Herramientas básicas de la calidad

Para poder administrar la calidad y la calidad en el servicio, se hace necesario establecer soportes técnicos para el monitoreo de clientes (Aldana, L. y Vargas, M., 2014, p.207).

Las herramientas necesarias para este fin se clasifican en:

- **Herramientas del servicio**, son las relacionadas al ciclo del servicio:
 - El diagrama cómo-cómo ○
 - Matriz de medidas correctivas ○
 - Libreta de calificaciones ○ El
 - análisis del proceso del cliente ○ El
 - diagrama porqué-porqué.

Figura 1: Diagrama de porqué - porqué

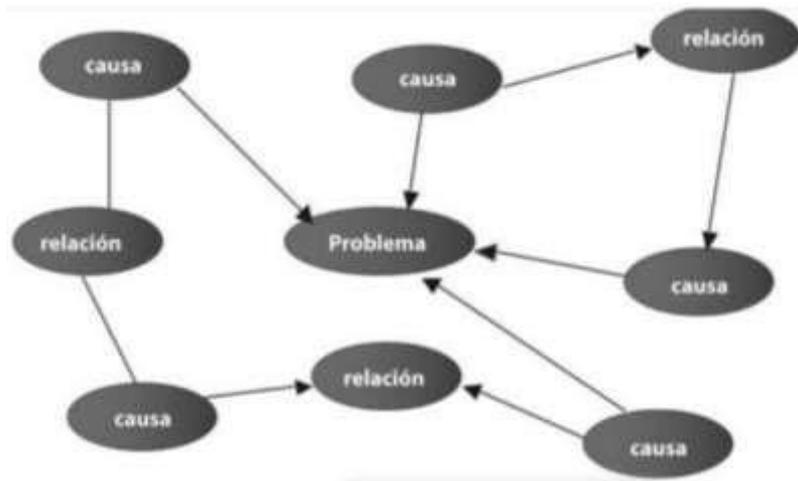


Fuente:

Albrecht, Karl, 1994

- **Herramientas administrativas**, el propósito es dar orientación y rumbo a la gestión.
 - o Diagrama de flujo
 - o Diagrama de afinidad
 - o Diagrama de relación
 - o Diagrama de árbol
 - o Cronograma de actividades
- **Herramientas técnicas**, el fin es brindar soporte desde la perspectiva de la calidad y mejoramiento continuo:
 - o Diagrama de Pareto
 - o Diagrama de relación o araña.
 - o Diagrama de dispersión
 - o Histograma
 - o Espina de pescado
 - o Diagrama matricial y gráficas de control.

Figura 2: Diagrama de relación o araña.



Fuente: Gutiérrez (1991)

Estrategia de calidad

Existen muchas estrategias, pero citaremos a las más importantes:

- Diagrama causa – efecto

Denominada “espina de pescado”, del Dr. Kaoru Ishikawa, para convertirse en una herramienta de trabajo para los círculos de calidad. Señala cuatro aspectos:

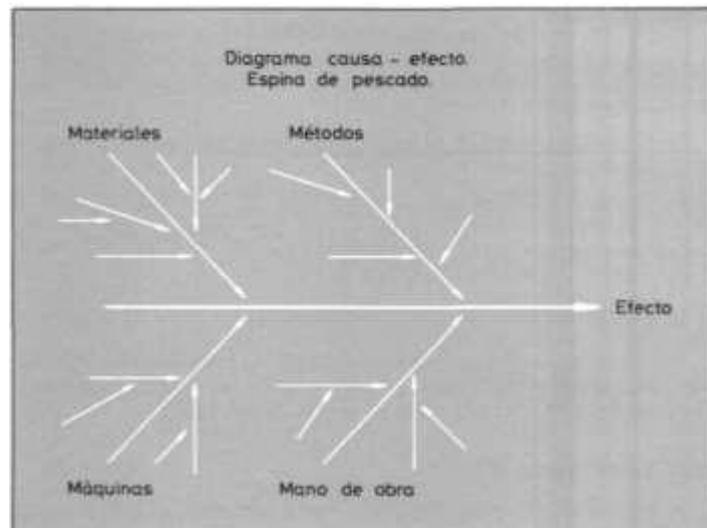
- Material ○
- Métodos ○
- Máquinas ○ Mano
- de obra.

En su versión más moderna, se denomina “Diagrama de las 6 M”, donde interviene dos aspectos más:

- Medio ambiente
- Mantenimiento

Figura 3: Diagrama

Causa-Efecto



Fuente: Pola Maseda, Á. (2009).

- **Brainstorming**

Es una técnica que estimula a los participantes a que con creatividad brinden ideas respecto a un tema de mejora y se concibe de que al final el aporte grupal es mucho más analítico que el aporte individual (Pola, 2009).

- **Análisis de Pareto:**

Esta técnica nace del economista italiano Pareto, que identifica que la atención al 20.0% de un problema, tiene impacto en el 80.0% (Pola, 2009).

- *Análisis modal de fallos y efectos (A.M.F.E.)*

Es una técnica analítica que apunta a identificar fallas en los procesos con la finalidad de elaborar un plan de acción para su atención. Tiene como fases las siguientes:

○ Ocurrencia ○

○ Detección ○

○ Gravedad

2.2.2 Variable: Proceso Administrativo

El propósito principal de la administración es alcanzar la competitividad, productividad y calidad en las operaciones de una organización empresarial, cual fuere su tamaño (Münch, 2015). Seneca dijo: “ningún viento es favorable para quien no conoce el puerto al que quiere arribar” (Münch, 2015).

El proceso administrativo está conformado por dos importantes etapas:

- Administración mecánica: parte intelectual y formal de la administración, constituye la fortaleza de la empresa: planeación y organización.
- Administración dinámica: parte de la ejecución, conformada por la dirección y control.

Figura 4. Esquema del proceso administrativo



Fuente: (Münch, 2015).

Planeación

Orientada a “la determinación de los escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la organización empresarial y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr la misión de la organización con una mayor probabilidad de éxito” (Münch, 2015, 27).

Importancia:

- Orienta mejor los esfuerzos y recursos.
- Reduce los horizontes de incertidumbre
- Permite la atención a las contingencias
- Permite tomar decisiones razonadas y no basadas en acorazonadas.
- Constituye la base para el control.

Etapas:

- Estratégicas
- Misión,
- Políticas,
- Propósitos,
- Visión.

Organización

Es el proceso que “consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como del establecimiento de métodos y aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo” (Münch, 2015, 27).

Importancia:

- Otorga las metodologías para un mejor desempeño.
- Su implementación permite la reducción de costos e incrementa la productividad.
- Se identifica y elimina la duplicidad de funciones.

Etapas:

- Análisis de puestos de trabajo
- Departamentalización de áreas
- Determinación de funciones de colaboradores
- Jerarquización de niveles de la organización

Dirección

Es el proceso que se relaciona con “la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción del factor humano y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa” (Münch, 2015, 27).

Importancia

- Se identifica, el comportamiento, actitudes y conductas adecuadas, necesarios para la dirección.
- Efectividad en la ejecución
- Capacidad de influir, guiar o dirigir a grupos de trabajo.
- Calidad en la toma de decisiones.

Etapas

- Nivel de comunicación
- Efectividad de liderazgo
- Capacidad de motivación
- Calidad en toma de decisiones.

Control

Este proceso se relaciona “con el establecimiento de los estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de comparar, corregir desviaciones, prevenirlas y mejorarlas continuamente” (Münch, 2015, 27).

Importancia

- Contribuye al aseguramiento de la calidad
- Apoya con medidas para advertir errores, reducir costos y tiempo.

- Permite verificar el nivel de efectividad de la gestión
- Se resguarda los activos.

Etapas

- Se identifica y se establecen estándares e indicadores
- Se establece la medición a todo nivel.
- Plan de corrección
- Acciones de retroalimentación para evitar reincidencias.

Marco conceptual

Operadores logísticos

Estas empresas se caracterizan por ser en esencia empresas logísticas. En general, para consumidores finales y sector empresarial, cumplen una labor de intermediarias entre los productores y los consumidores. Están relacionadas directamente a actividades como el traslado y almacenamiento de bienes y servicios, gestión de inventarios, transporte (aéreo, fluvial y terrestre), distribución, etc.

La misión principal es optimizar el flujo de material constante a través de redes de agentes y coordinar los recursos necesarios para que se haga efectiva la entrega de los productos a los clientes.

Para el sector empresarial especializado, las empresas logísticas llevan a cabo tres procesos básicos:

1. Proceso de abastecimiento

Se refiere a la gestión de los materiales primarios —también llamadas materias primas— entre los puntos de adquisición, cultivo o extracción y las plantas en las que se procesan y se reconvierten para generar nuevos productos.

2. Proceso de producción:

Las empresas logísticas se ocupan de proveer y suministrar todos los recursos necesarios para el funcionamiento de las plantas de producción.

3. Proceso de distribución de existencias:

Se trata de cubrir la demanda relacionada con la gestión eficaz de materiales, productos o servicios desde su lugar de fabricación, concepción y producción hasta los puntos de consumo, es decir, las tiendas o lugares en que los clientes las adquieren en función de una necesidad.

Glosario de términos

- ***Aseguramiento de la calidad:*** es el conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del sistema de calidad, que ha demostrado que son necesarias para dar confianza adecuada de que una entidad satisfará los requisitos para la calidad. (Stanton, et al. 2007)
- ***Calidad:*** es la totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas. (Stanton, et al. 2007)

- **Cliente:** es el destinatario de un producto provisto por la organización. El cliente puede ser, por ejemplo, el consumidor final, el usuario, el beneficiario o el comprador. (Stanton, et al. 2007)
- **Dirección General de Hidrocarburos:** es el órgano administrativo especializado responsable de proponer y evaluar la disposición del subsector de hidrocarburos. (Stanton, et al. 2007)
- **Gestión de la calidad:** es un conjunto de actividades de la función empresarial que determina la Política de la Calidad, los objetivos y las responsabilidades. (Stanton, et al. 2007)
- **Manual de calidad:** es un documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de la calidad de una organización. (Stanton, et al. 2007)
- **Política de la calidad:** son orientaciones y objetivos generales de una organización concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección. (Stanton, et al. 2007)
- **Procedimiento:** es el conjunto de elementos que describen la realización de una actividad. (Stanton, et al. 2007)
- **Sistema de calidad:** es la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad. (Stanton, et al. 2007)

III. HIPÓTESIS

Hipótesis General:

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

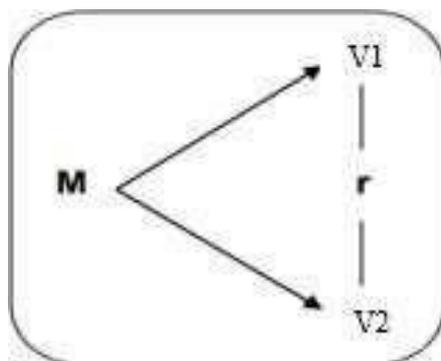
IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

Se plantearon las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

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

Se planteó el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra de docentes de educación inicial.

V1 = Variable 1: Gestión de calidad.

V2 = Variable 2: Eficacia de los procesos administrativos.

r = Relación de las variables de estudio.

4.1.1 Tipo de investigación

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

4.1.2 Nivel de investigación

El nivel de la presente investigación es descriptiva-correlacional.

Nivel descriptivo:

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

Nivel correlacional:

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

4.2 Población y muestra

4.2.1 Área geográfica del estudio

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

4.2.2 Población

La población está representada por las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, que para fines de cuantificar su tamaño se realizó consulta a las autoridades relacionadas a su regulación como son.

- Dirección Regional de Transporte de Ucayali
- Municipalidad Provincial de Coronel Portillo

Como resultado, se obtuvo información de que son 43 empresas.

4.2.3 Muestra

Para determinar la muestra se aplicó el siguiente instrumento estadístico:

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

Dónde:

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

Fuente: Elaboración propia

Aplicando la fórmula, tenemos una muestra de 38 microempresas del rubro operadores logísticos del distrito de Callería.

Para efectos de factibilizar la investigación por el tamaño de la muestra, se tomó a 18 microempresas del rubro operadores logísticos ubicados en las principales vías del distrito de Callería. Ver tabla 1, pág. 47

Criterios de inclusión

- Micro y pequeñas empresas del rubro operadores logísticos que están activas en el distrito de Callería.
- Micro y pequeñas empresas del rubro operadores logísticos formalizados que operan en el terminal terrestre.

Criterios de exclusión

- Micro y pequeñas empresas del rubro operadores logísticos informales.

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

NOMBRE COMERCIAL	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
LOGÍSTICA MADERERA SELVA S.R.L.	LOGÍSTICA MADERERA SELVA S.R.L.	JR. EL RADAR Mz: Lt:
LEVIK LOGISTICS S.A.C.	LEVIK LOGISTICS S.A.C.	JR LIBERTAD. 124 Mz: 109 Lt: 4A
LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTEGRAL SAJUTA E.I.R.L.	LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTEGRAL SAJUTA E.I.R.L.	JR 9 DE DICIEMBRE 557 Mz: 2 Lt: 5B
LOGÍSTICA PETROLERA DEL ORIENTE S.A.	LOGÍSTICA PERUANA DEL ORIENTE S.A.	JR 2 DE MAYO 150 Mz: 11 Lt: 05
LOGÍSTICA & SERVICIOS UCAYALI E.I.R.L.	LOGÍSTICA & SERVICIOS UCAYALI E.I.R.L.	AV COLONIZACIÓN 1155 Mz: 53 Lt: 13
ALMACENAMIENTO Y LOGÍSTICA DE LA SELVA E.I.R.L.	ALMACENAMIENTO Y LOGÍSTICA DE LA SELVA E.I.R.L.	JR UNION 439 Mz: 264 Lt:
SERVICIOS FLASH OPERADOR LOGÍSTICO S.R.L.	SERVICIOS FLASH OPERADOR LOGISTICO S.R.L.	JR TACNA 219 Mz: 62 Lt: 08
PITS LOGÍSTICA INTEGRAL	MHM INVERSIONES GLOBAL S.A.C.	JR JOSE DEL CARMEN CABREJOS 341 Mz: 112 Lt: 3C
LOGÍSTICA PERUANA DEL ORIENTE S.A.	LOGÍSTICA PERUANA DEL ORIENTE S.A.	JR. 2 DE MAYO 150 Mz: 11 Lt: 05
TRANSTOTAL LOGÍSTICA SELVA S.A.	TRANSTOTAL LOGÍSTICA SELVA S.A.	JR. 2 DE MAYO 226 Mz: 12 Lt: 07
LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTEGRAL SAJUTA E.I.R.L.	LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTEGRAL SAJUTA E.I.R.L.	JR. 9 DE DICIEMBRE 542 Mz: 05 Lt: 3-B
SERVICES LOGISTICS JJ E.I.R.L.	SERVICES LOGISTICS JJ E.I.R.L.	AV. EL RADAR 820 Mz: 15 Lt: 03
LUKADE LOGISTIC INTEGRALES SRL.	LUKADE LOGISTIC INTEGRALES SRL.	AV. SAENZ PEÑA 'A 937 Mz: 174-A Lt: 02
TRANSTOTAL LOGÍSTICA SELVA S.A.	TRANSTOTAL LOGÍSTICA SELVA S.A.	JR. 2 DE MAYO 226 Mz: 12 Lt: 07
SOLUCIONES LOGÍSTICAS CRISTINA	OLORTEGUI SHAHUANO, CELINA	JR. 7 DE JUNIO. 641. Mz: Lt:
TRANSTOTAL LOGÍSTICA SELVA S.A.	TRANSTOTAL LOGÍSTICA SELVA S.A.	JR. 2 DE MAYO 226 Mz: 12 Lt: 07
LOGÍSTICA Y SERVICIOS AQUAX E.I.R.L.	LOGÍSTICA Y SERVICIOS AQUAX E.I.R.L.	JR. ARICA 663 Mz: 42 Lt: 48
LOGÍSTICA PERUANA DEL ORIENTE S.A.	LOGÍSTICA PERUANA DEL ORIENTE S.A.	JR. 2 DE MAYO 150 Mz: 11 Lt: 05

Fuente: Municipalidad Provincial de Coronel Portillo

4.3 Definición y operacionalización de variables

Tabla 2: Definición y operacionalización de variables

TÍTULO: Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos-Callería, Pucallpa, 2019.						
Variables	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala	Fuente
Gestión de calidad	Son una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. Benzaquén, J. (2019)	Principios de gestión de calidad	Principios de la gestión de calidad: Benzaquén, J. (2018) sostiene que son aquellos que están enfocados en el cliente. (p.5)	Mejora continua Enfoque en el cliente Trabajo en equipo	Likert	Representante
		Herramientas de calidad	Herramientas de calidad: Benzaquén, J. (2018) son los instrumentos para estandarizar los procesos operativos de la empresa. (p.19).	Estandarización Instrumentos Indicadores	Likert	Representante

		Estrategia de calidad	Estrategia de calidad: Benzaquén, J. (2018), son las tácticas que aplica la gestión para dirigirse a lograr la calidad. (p. 10)	Desempeño Misión, visión Plan	Likert	Representante
Procesos administrativos	El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Luna (2013).	Administración mecánica	Administración mecánica: Luna, A. (2013), es la definición de lo que debe hacerse en la empresa. (p.36).	Planificación Organización	Likert	Representante
		Administración Dinámica	Administración dinámica: Luna, A. (2013), es la ejecución de lo planificado, el como llegar al objetivo.(p. 36).	Dirección Control	Likert	Representante

Fuente: elaborado por Abisag Ordoñez Campo

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Maya, E. (2014), indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación. (p.37)

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta.

4.4.2 Instrumentos

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

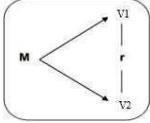
4.5 Plan de análisis

El análisis fue desarrollado mediante una sucesión de pasos, siendo el primero la fase de recojo de datos en la que se diseñaron dos bases de datos para registrar y organizar la información obtenida de ambas variables. En la fase descriptiva iniciada a partir de cada base de datos y de acuerdo con las escalas de medición y los niveles y rangos establecidos en la operacionalización de la variable, se organizó la información procediéndose a su análisis e interpretación. Los resultados obtenidos en la investigación se presentaron en tablas de frecuencias y figuras estadísticas que facilitaron su observación objetiva en función de la naturaleza y volumen de la información.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 3: Matriz de consistencia

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

	<p>distrito de Callería, Pucallpa.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>- Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p>	<p>logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p>	<p>Variable 2 Dependiente</p> <p>Procesos administrativos</p>		<p>Organización</p>	<p>Se tiene como fórmula:</p>  <p>Donde:</p> <p>M = Muestra de mypes del rubro operadores logísticos.</p> <p>V1 = Variable 1: Gestión de calidad.</p> <p>V2 = Variable 2: Procesos administrativos.</p> <p>r = Relación de las variables de estudio.</p> <p>Universo y Muestra</p> <p>Población:</p>
				<p>Administración dinámica</p>	<p>Control</p>	

--	--	--	--	--	--	--

	<p>- Enumerar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p> <p>- Identificar las características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro</p>				<p>Dirección</p>	<p>Se determinó a 43 mypes del rubro Operadores Logísticos del distrito de Callería, Pucallpa.</p> <p>Muestra La muestra fue conformada por 18 mypes del rubro Operadores Logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, seleccionadas.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>-Técnica: Entrevista</p> <p>- Instrumento: cuestionario</p>
--	--	--	--	--	------------------	---

--	--	--	--	--	--	--

	<p>operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p> <p>- Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y determinar su</p>					<p>Plan de análisis Aplicación de análisis cuantitativa. Estadística descriptiva de frecuencias.</p>
--	---	--	--	--	--	--

	<p>impacto en la gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación entre las dimensiones de las variables en estudio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. 					
--	---	--	--	--	--	--

Fuente: elaborado por Abisag Ordoñez Campo

4.7 Principios éticos

Para desarrollar esta investigación se tomó observancia de los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica¹:

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

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

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

¹ Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2020-cu-Uladech Católica de fecha 16 de agosto del 2020.

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

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

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

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

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

Integridad científica. La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan

y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

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

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

Edad del representante	N	%
de 22 a 29 años	2	11.1
de 30 a 39 años	3	16.7
De 40 a 49 años	5	27.8
De 50 a más	8	44.4
Total	18	100.0
Género del representante	N	%
Masculino	15	83.3
Femenino	3	16.7
Total	18	100.0
Grado de instrucción	N	%
Estudios básicos	3	16.6
Técnico	5	27.8
Universitario	10	55.6
Total	18	100.0
Cargo que desempeña	N	%
Gerente	12	66.6
Administrador	5	27.8
Coordinador	1	5.6
Total	18	100.0
Tiempo que desempeña su cargo	N	%
De 1 a 2 años	1	5.6
De 3 a 6 años	5	27.8
De 7 a mas años	12	66.6
Total	18	100.0

Interpretación:

El 72.2% de los representantes son mayores a 40 años, la mayoría son del género masculino; cuenta con estudios superiores, ocupan el máximo cargo en las empresas y tienen experiencia en las operaciones.

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

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

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	N	%
De 1 a 2 años	0	0
De 3 a 6 años	7	38.9
De 7 a más	11	61.1
Total	18	100.0
Número de trabajadores	N	%
De 1 a 4	0	0
De 5 a 8	5	27.8
De 9 a más	13	72.2
Total	18	100.0
Tipo de constitución de la empresa	N	%
Persona Natural	3	16.7
EIRL	8	44.4
SAC	7	38.9
Total	18	100.0
Régimen tributario	N	%
Régimen General	18	100
Régimen Especial	0	0
Mype Tributario	0	0
Amazonia	0	0
RUS	0	0
Total	18	100.0

Interpretación

El 83.3% de las microempresas del giro operadores logísticos son personas jurídicas con vasta trayectoria en el mercado; asimismo emplean a más de nueve trabajadores en sus planillas y están afectos al régimen general en términos tributarios.

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

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

La filosofía de la mejora continua guía su trabajo	N	%
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	2	11.1
Casi siempre	9	50
Siempre	7	38.9
Total	18	100.0
Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	N	%
Nunca	0	0
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	11	61.1
Casi siempre	5	27.8
Siempre	2	11.1
Total	18	100.0
Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	N	%
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	6	33.3
Casi siempre	10	55.6
Siempre	2	11.1
Total	18	100.0
Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	N	%
Nunca	3	16.7
Muy pocas veces	2	11.1
Algunas veces	3	16.7
Casi siempre	6	33.3
Siempre	4	22.2
Total	18	100.0
Se hace uso de herramientas de calidad	N	%
Nunca	0	0
Muy pocas veces	1	5.6
Algunas veces	7	38.9
Casi siempre	8	44.4
Siempre	2	11.1
Total	18	100.0

Fuente: Elaboración propia

En relación al

...///

///...

Continúa

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

Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	N	%
Nunca	0	0
Muy pocas veces	1	5.6
Algunas veces	9	50
Casi siempre	6	33.3
Siempre	2	11.1
Total	18	100.0
Se conoce la políticas de gestión	N	%
Nunca	0	0
Muy pocas veces	4	22.2
Algunas veces	9	50.0
Casi siempre	2	11.1
Siempre	3	16.7
Total	18	100.0
Se conoce la misión y visión	N	%
Nunca	0	0
Muy pocas veces	2	11.1
Algunas veces	7	38.9
Casi siempre	6	33.3
Siempre	3	16.7
Total	18	100.0
Se guían por un plan de negocio	N	%
Algunas veces	5	27.8
Casi siempre	8	44.4
Siempre	5	27.8
Total	18	100.0

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 4: Describir los procesos administrativos

de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión.

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

Planificación		
Se planifica las operaciones de la empresa	N	%
Muy pocas veces	2	11.1
Algunas veces	3	16.7
Casi siempre	7	38.9
Siempre	6	33.3
Total	18	100.0
Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	N	%
Muy pocas veces	1	5.6
Algunas veces	4	22.2
Casi siempre	8	44.4
Siempre	5	27.8
Total	18	100.0
Organización		
Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	N	%
Muy pocas veces	3	16.7
Algunas veces	3	16.7
Casi siempre	7	38.8
Siempre	5	27.8
Total	18	100.0
Existe organigrama y es difundido	N	%
Muy pocas veces	3	16.7
Algunas veces	8	44.4
Casi siempre	5	27.8
Siempre	2	11.1
Total	18	100.0

Fuente: Elaboración propia

///...

///...

Continúa

En relación al

Dirección		
Existe habilidades directivas	N	%
Algunas veces	3	16.6
Casi siempre	10	55.6
Siempre	5	27.8
Total	18	100.0
Se utilizan técnicas para la toma decisiones	N	%
Nunca	0	0
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	10	55.6
Casi siempre	6	33.3
Siempre	2	11.1
Total	18	100.0
Control		
Existen mecanismos oportunos de control	N	%
Nunca	0	0
Muy pocas veces	4	22.2
Algunas veces	5	27.8
Casi siempre	7	38.9
Siempre	2	11.1
Total	18	100.0
Existen auditorías preventivas	N	%
Nunca	2	11.1
Muy pocas veces	3	16.7
Algunas veces	8	44.4
Casi siempre	2	11.1
Siempre	3	16.7
Total	16	100.0

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 5: Identificar la relación entre las

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

Tabla 8: Correlaciones de las dimensiones de las variables

		Correlaciones					
		Se planifica las operaciones de la empresa	Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	Existen habilidades directivas	Se utilizan técnicas para la toma de decisiones	Existen mecanismos oportunos de control	Existen auditorías preventivas
Se hace uso de herramientas de calidad	Coefficiente de correlación	0.096	.618**	0.424	.843**	-0.021	.616**
	Sig. (bilateral)	0.705	0.006	0.080	0.000	0.934	0.007
	N	18	18	18	18	18	18
Se guían por un plan de negocio	Coefficiente de correlación	.681**	0.015	-0.432	0.258	.858**	0.227
	Sig. (bilateral)	0.002	0.952	0.073	0.301	0.000	0.365
	N	18	18	18	18	18	18
Se planifica las operaciones de la empresa	Coefficiente de correlación	1.000	-0.015	-0.320	0.029	.607**	0.338
	Sig. (bilateral)		0.953	0.196	0.908	0.008	0.171
	N	18	18	18	18	18	18

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

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

Los resultados que se presentan evidencian niveles de correlación positiva media, en razón que todavía los procesos administrativos requieren madurar en su implementación para representar un soporte eficaz a la gestión de las mypes del rubro operadores logísticos.

En relación al

5.2 Contrastación de la hipótesis

Hipótesis General:

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

Tabla 9: Correlación de Rho de Spearman: Gestión de Calidad y proceso administrativo

			Correlaciones	
			Gestión de calidad	Procesos administrativos
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,578*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	18	18
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,578*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	18	18

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

Fuente: IBM SPSS Statistics v.25

Análisis: al correlacionar las variables Gestión de calidad y Proceso administrativo se obtiene como resultado el valor de $r_s=0,578^*$, que se interpreta como *correlación positiva media* y significativo en el nivel de 0,012 que es mayor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la Ha (hipótesis nula y se rechaza Ho (hipótesis alterna).

5.3 Análisis de resultados

La investigación en sus resultados es consecuente porque se evidencia en la prueba de Rho de Spearman al correlacionar las variables en estudio: Gestión de calidad y Proceso administrativo donde se obtiene como resultado el valor de $r_s=0,578^*$, que representa una *correlación positiva media*. En palabras sencillas, significa que los procesos administrativos todavía requieren de mejor implementación y practica para brindar un adecuado soporte a la gestión de las mypes del rubro operadores logísticos. Asimismo, se obtuvo un valor de significancia del nivel de 0,012 que es mayor a 0.05 (95.0% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error), lo que genera que se acepta la H_a (hipótesis nula y se rechaza H_o (hipótesis alterna), es decir, que la gestión de calidad no se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

En relación al objetivo específico 1, la tabla 5 caracteriza al representante del rubro operadores logísticos del distrito de Callería en rangos de edad mayores a 40 años, el género masculino supera al femenino; cuentan con estudios superiores y ocupan el máximo cargo en las empresas como administrador y gerente y tienen experiencia en operaciones logísticas. Estos resultados se relacionan con la investigación de Rodríguez (2018) que, en rubros similares, los encargados de dirigir las operaciones y liderazgo superan los 40 años de edad, en razón a la experiencia y madurez.

Respecto al objetivo específico 2, la tabla 6 muestra información que caracteriza a las mypes del rubro operadores logísticos del distrito de Callería: el 83.3% tienen personería jurídica (EIRL y SAC) y 16.7% como persona natural; asimismo emplean a más de nueve trabajadores en sus planillas por la naturaleza de las

operaciones logísticas y en términos tributarios están afectos al régimen general. Estos resultados también se relacionan con la investigación de Rodríguez (2018) que se realizó al rubro transporte de la ciudad de Iquitos; estos resultados permiten concluir que son empresas que están formalizadas para brindar garantía de constitución a sus clientes.

Al analizar el tercer objetivo específico enfocado en identificar las características de la gestión de las mypes del rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019, hallamos que la gestión está orientada a la mejora continua (88.9%), es decir sus representantes orientan sus operaciones a mejorar la calidad de sus procesos (55.5%) e impactar en aspectos de tiempo y costo que favorece a sus clientes, sin embargo, los resultados indican que 61.1% “algunas veces” ha buscado conocer el nivel de satisfacción de los clientes, lo cual es un aspecto a mejorar. También se debe reforzar el uso de indicadores de gestión, lo cual tiene poca implementación (“algunas veces”, 50.0%), aspecto que ayuda a monitorear la efectividad de las operaciones. Como mejores prácticas destacan la misión y visión que 50.0% de las mypes ha diseñado y la guía de un plan de negocio, el cual se orienta a efectivizar los retos comerciales del negocio, pero que requiere la atención de calidad de los procesos para alcanzarlos. Estos resultados se relacionan con la investigación de Valenzuela (2018), quien enfatiza en la calidad que deben poseer los procesos logísticos, Por otra parte, contrasta con la investigación de Godoy (2017), que identifica la falta de métodos de trabajo que afectan la gestión.

El cuarto objetivo específico se relacionó a describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa, 2019, identificando que el 72.2% priorizan

el proceso de planificación y el respectivo seguimiento al cumplimiento críticos para cumplir con sus clientes, pero los aspectos organizativos son débiles en el 61.1%, porque existen falencias al contar con personal poco entrenado o eventual que no se integra al ritmo de las operaciones. En la dirección, destacan el liderazgo de los representantes, pero existen falencias en la toma de decisiones ya que algunas veces por el ritmo de las operaciones se omiten técnicas para el análisis de información. Asimismo, la investigación también halla aspectos de control que deben ser normalizados o estandarizados en razón a que no son de uso cotidiano en los procesos operativos, los que sugieren la programación de auditorías que a virtud de los resultados no son frecuentes en todas las mypes seleccionadas para la investigación. El quinto objetivo logra identificar la relación entre las dimensiones de las variables en estudio al realizar la prueba paramétrica de Rho de Spearman con el software SPSS v.25, que permitió conocer niveles de correlación positiva, pero a nivel medio, es decir los procesos administrativos no tienen el impacto en la gestión, lo cual podría suponer poco calado en la práctica.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En relación al rubro operadores logísticos del distrito de Callería, los representantes que dirigen las mypes se caracterizan por su nivel de experiencia en el rubro, instrucción superior, edad adulta y en su mayoría del sexo masculino.

Son microempresas con personería jurídica, trayectoria en el mercado y fomentan el empleo.

La gestión está orientada a la mejora de sus procesos, trabajo en equipo y orientación al cliente, debe promover el uso de indicadores de gestión para medir la efectividad de sus procesos en concordancia con su misión y visión.

Los procesos administrativos son parte de la gestión, donde la planificación y el seguimiento son fortaleza, pero existen aspectos organizativos, dirección y control que se deben asegurar su ejecución con el fin de generar el soporte a la gestión.

Finalmente, en respuesta al objetivo general se concluye que si bien existe relación entre las variables gestión de calidad y proceso administrativo al obtener correlación positiva media en el valor de $r_s=0,578^*$, esta no es significativa, es decir los procesos administrativos no son eficaces para la gestión de las empresas.

Aporte del investigador:

Los procesos administrativos son críticos en todos sus componentes para el éxito de la gestión.

Beneficio al cliente:

Valor de los atributos de tiempo y costo.

6.2 Recomendaciones

- Plan de supervisión que asegure el cumplimiento de los procesos administrativos.
- Enfoque en los atributos de valor del cliente: tiempo y costo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albrecht, K. (1994). Todo el poder al cliente. Barcelona Paidós. España.

- Aldana, L. y Vargas, M. (2014). Calidad y servicio: conceptos y herramientas (3a. ed.). Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/114317>
- Balagué, N. y Saarti, J. (2014). Gestión de la calidad en la biblioteca. Editorial UOC. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/57654?page=14>
- Benites V. (2015). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de Gas licuado de petróleo del departamento de Piura en el año 2014. (Tesis inédita de pregrado). Piura, Perú.
- Benzaquen, J. B. (2018). La administración de la calidad total en las empresas peruanas. Revista Universidad & Empresa. Volumen: 35. Recuperado de: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/6056/0>
- Código de ética para la investigación. Versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.
- De la Cruz (2019). *“Gestión municipal y procedimientos administrativos en el área de logística de la Municipalidad Distrital Pongo de Caynarachi, 2019”*, (Tesis inédita de posgrado). Universidad de César Vallejo. Perú.
- De la Cruz, G. (2017). *“Caracterización del control interno de las empresas comerciales en general: caso empresa Multiservicios Shaloom SAC, Chimbote 2015”*, (Tesis inédita de pregrado)
- Diaz, H. (2016). *“Proyecto de instalación de una planta de gas licuado de petróleo en la ciudad de Tingo María”*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de Ingeniería. Lima, Perú.

Godoy, D. (2017). *“Diseño de la gestión logística de la bodega del taller Tecniservicios A & J para el control y manejo de repuestos”*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Tecnológica “Indoamérica”. Quito, Ecuador.

Hidalgo, L. (2018). *“La gestión de la calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María, año 2017.”* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tingo María, Pucallpa.

Inuma (2020). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro almacenes Iquitos, 2019.* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Pucallpa, Perú.

Lázaro, C. (2017). *“Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017.”*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Pucallpa, Perú.

Luna, A. (2013). *Proceso Administrativo* (Grupo Editorial Patria (ed.); Segunda).

Molina (2018) *“Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad para DHL y propuesta de mejora para los procesos de Inbound y Outbound”*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Simón Bolívar, Ecuador.

Münch Galindo, L. (2015). *Manejo del proceso administrativo*. Pearson Educación.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/38000?page=15>

Pola Maseda, Á. (2009). *Gestión de la calidad*. Barcelona, Spain: Marcombo.

Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/45847?>

Rodríguez, M.S. (2016). *“Diseño de un sistema de gestión en base a la norma ISO 9001:2008 para una organización que realiza la distribución de gas natural por red de ductos en el Perú”*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Rodríguez (2018) *“Gestión de calidad y la formalización de las mypes en el sector transporte urbano, rubro mototaxis del distrito de Iquitos, año 2016”*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Pucallpa, Perú.

Rojas, O. (2018). *Gestion de inventarios y rentabilidad en el area de logistica de la empresa red salud del norte s.a.c. Huacho – Huaura, 2018*. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión i.

Roa, I. (2015). *“Optimización de los procesos administrativos operacionales de Sonacol S.A.”*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Chile.

Stanto, William J., Etzel, Michael J. & Walker, Bruce J. (2007). *Fundamentos del Marketing*. Editorial Mc Graw Hill Interamericana.

Távora, M. (2016). *“Diseño de un plan de aseguramiento de la calidad en la fabricación de tuberías de polietileno para distribución de gas natural en el Perú”*, (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.

Type, I., Maldonado, C., Mercedes, M., & Rojas, L. (2020). *Cultura organizacional y calidad de servicio en la empresa de transporte marítimo Maersk Line Perú*, en Lima, en el 2018.

Valenzuela, M. A. (2018). “*Sistema de gestión web para una distribuidora de gas*”.

(Tesis inédita de pregrado). Pontificia Universidad Católica de

Valparaíso, Chile;

Yesán (2018). “*La Calidad del servicio Courier y la satisfacción de los Clientes en*

Tumbes, 2015 Caso: Rosillo Tours SAC”, (Tesis inédita de posgrado).

Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes, Perú.

ANEXOS

1.
de
datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Instrumento
recolección de

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

ENCUESTA

Instrucciones:

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

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado:

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

I. Datos generales

1.1. Referente a las características del microempresario

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

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

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

- a) Masculino b) Femenino

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

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

4. Cargo que desempeña

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

5. Tiempo que desempeña

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

1.2. Referente a las características de la microempresa

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de trabajadores

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

8). Tipo de constitución de la empresa

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

9). Tipo de régimen tributario

Nunca	Muy pocas veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

a) Régimen General

b) Régimen Especial

c) Régimen Único Simplificado

d) Mype Tributario

e) Amazonía

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

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

Callería, setiembre del 2020

Fuente: Elaborado por Abisag Ordoñez Campo

2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable y no desembolsable(Estudiante)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	Desemb. Total (s/.)
Suministros (*)				
<input type="checkbox"/> Impresiones	1/2 millar	130	0.50	65.00
<input type="checkbox"/> Fotocopias	1 millar	885	0.15	132.75
<input type="checkbox"/> Empastado	Unidad	65	1.00	65.00
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	26	2.00	52.00
<input type="checkbox"/> Engrapador	Unidad	1	35.00	35.00
<input type="checkbox"/> Perforador	Unidad	1	28.00	28.00
<input type="checkbox"/> Lapiceros	Docena	3	4.00	12.00
<input type="checkbox"/> Internet	Horas	1	483.00	483.00
Sub total				872.75
Servicios				
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	Tarea	100	1.00	100.00
<input type="checkbox"/> Taller co-curricular / Taller de titulación	Actividad	1	3000.00	3000.00
Sub total				3100.00
Gastos de viaje				
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	Persona	28	10.00	280.00
<input type="checkbox"/> Alimentación	Persona	18	10.00	180.00
Sub total				460.00
Total de presupuesto desembolsable				4432.75
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	No desemb. Total (s/.)
Servicios				

<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30	4.00	120.00
<input type="checkbox"/> Búsqueda de información en base de datos		35	2.00	70.00
<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40	4.00	160.00
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional		50	1.00	50.00
Sub total				400.00
Recurso humano				
<input type="checkbox"/> Asesoría personalizada (5 horas por semana)		63	4.00	252.00
Total de presupuesto no desembolsable				652.00
Total (S/.)				5084.75

Fuente: Elaborado por Abisag Ordoñez Campo

3. Fiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	26

Fuente: IBM SPSS v.25

4. Cronograma

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

Fuente: Elaborado por Abisag Ordoñez Campo

5. Tabulaciones y figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa.

Tabla 10: Edad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 22 a 29 años	2	11,1	11,1	11,1
	De 30 a 39 años	3	16,7	16,7	27,8
	De 40 a 49 años	5	27,8	27,8	55,6
	De 50 a más	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

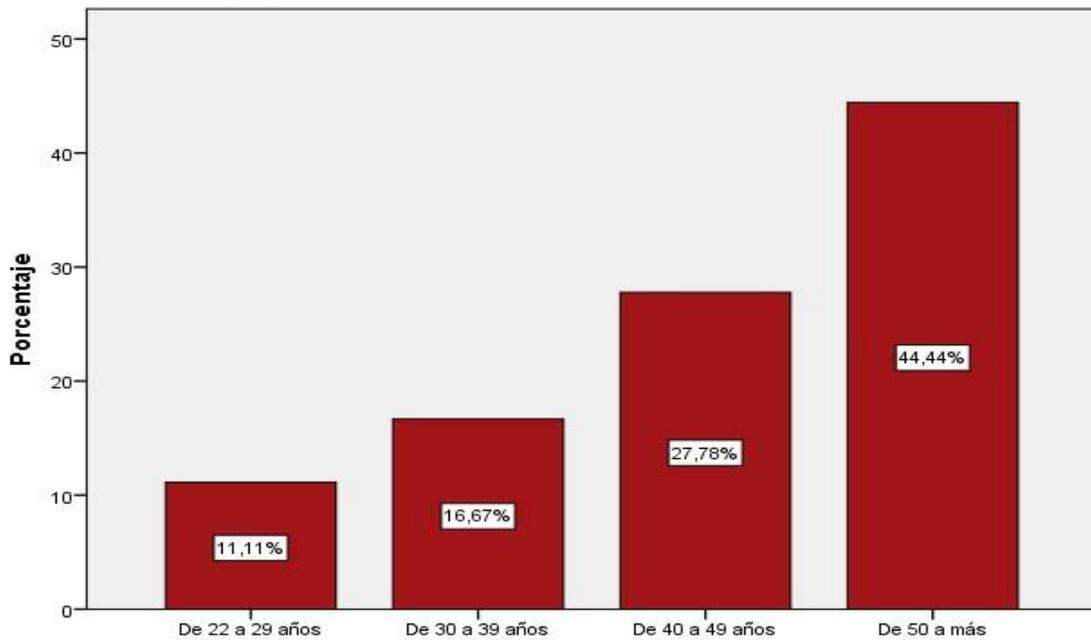


Figura 5: Edad del trabajador

Interpretación: Del 100.0% de los trabajadores encuestados: el 44.4% están de 50 a más años; el 27.8% están de 40 a 49 años; el 16.7% están de 30 a 39 años y el 11.1% están de 22 a 29 años.

Tabla 11: Genero del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	15	83,3	83,3	83,3
	Femenino	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

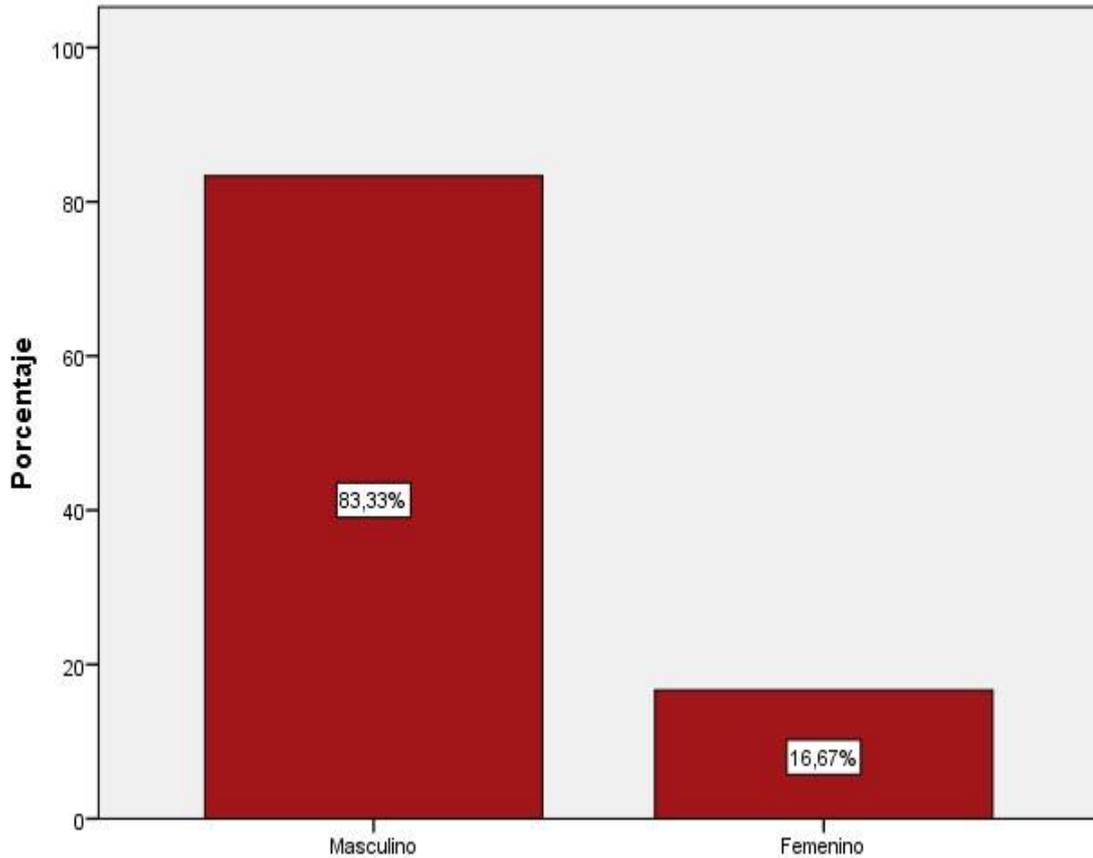


Figura 6: Genero del trabajador

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, el 83.3% son del género masculino y 16.7% de género femenino.

12 Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	3	16,7	16,7	16,7

Tabla :

Técnico	5	27,8	27,8	44,4
Universitario	10	55,6	55,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

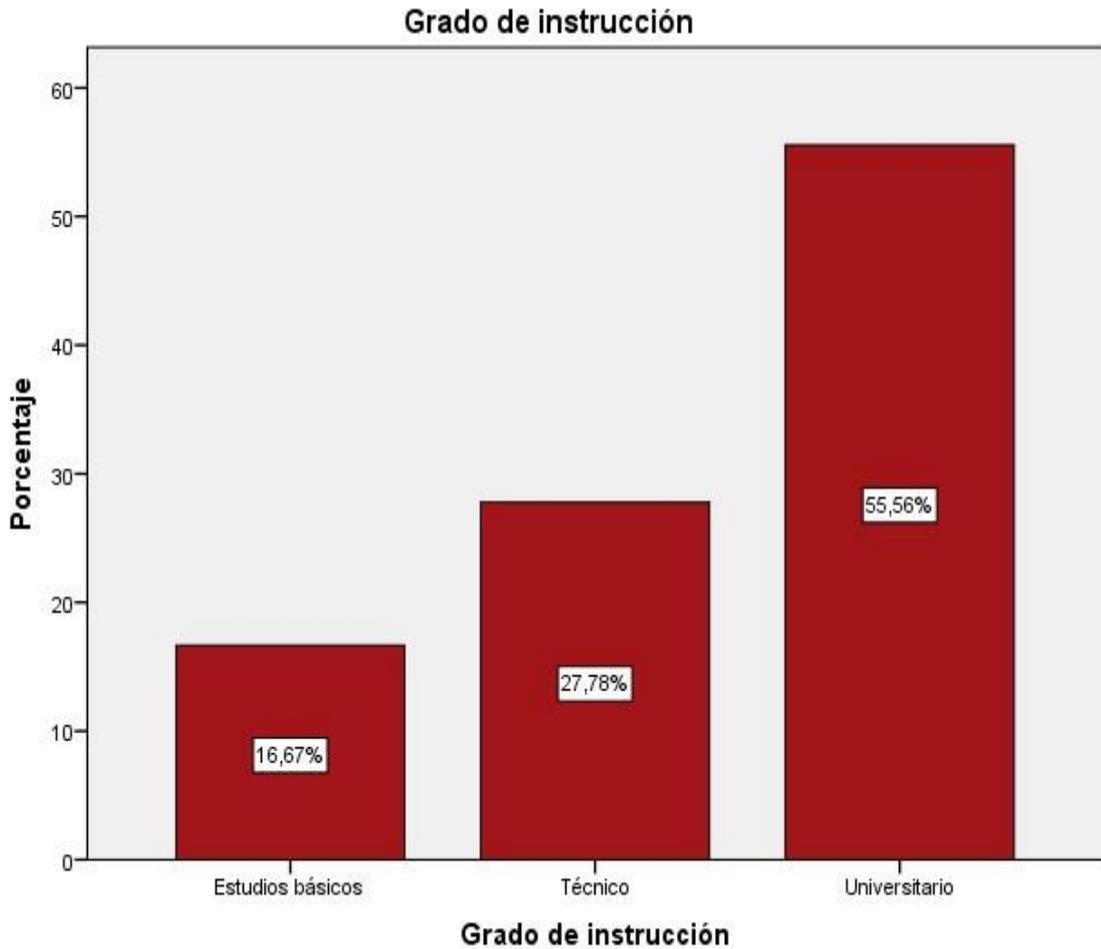


Figura 7: Grado de instrucción

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, el 55.6% cuenta con estudios universitarios; el 27.8% con instrucción técnica y el 16.7% con estudios básicos.

Tabla 13: Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	12	66,7	66,7	66,7

Administrador	5	27,8	27,8	94,4
Coordinador	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

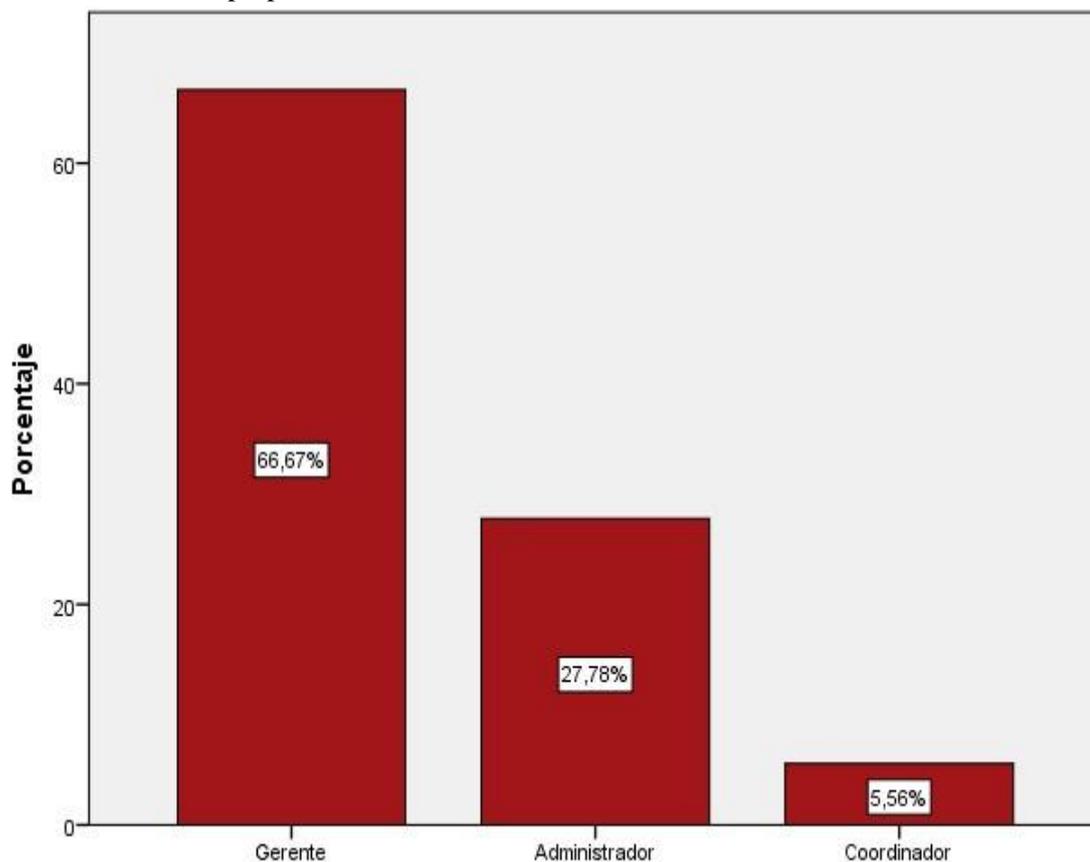


Figura 8: Cargo que desempeña

Interpretación: Del 100.0% de trabajadores encuestados, el 66.7% tiene el cargo de Gerente; el 27.8% tiene el cargo de Administrador y el 5.6% el cargo de coordinador.

14 Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	1	5,6	5,6	5,6
	De 3 a 6 años	5	27,8	27,8	33,3
	De 7 a más años	12	66,7	66,7	100,0

Tabla :

Total	18	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia

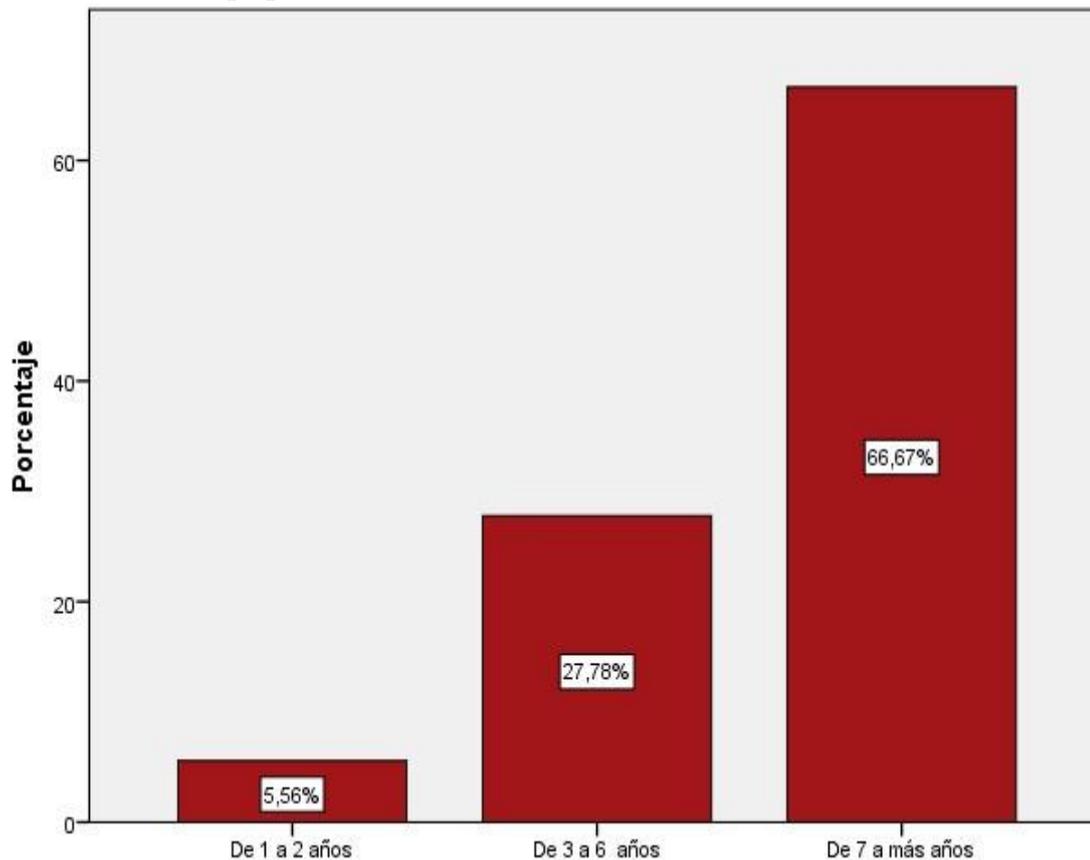


Figura 9: Tiempo que desempeña su cargo

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, el 66.67% han desempeñado su cargo de 7 a más años; el 27.8% de 3 a 6 años y el 5.6% han permanecido de 1 a 2 años.

Características de las micro y pequeñas empresas del rubro operadores logísticos del distrito de Callería, Pucallpa.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 3 a 6 años	7	38,9	38,9	38,9
De 7 a más años	11	61,1	61,1	100,0

Total	18	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración Propia

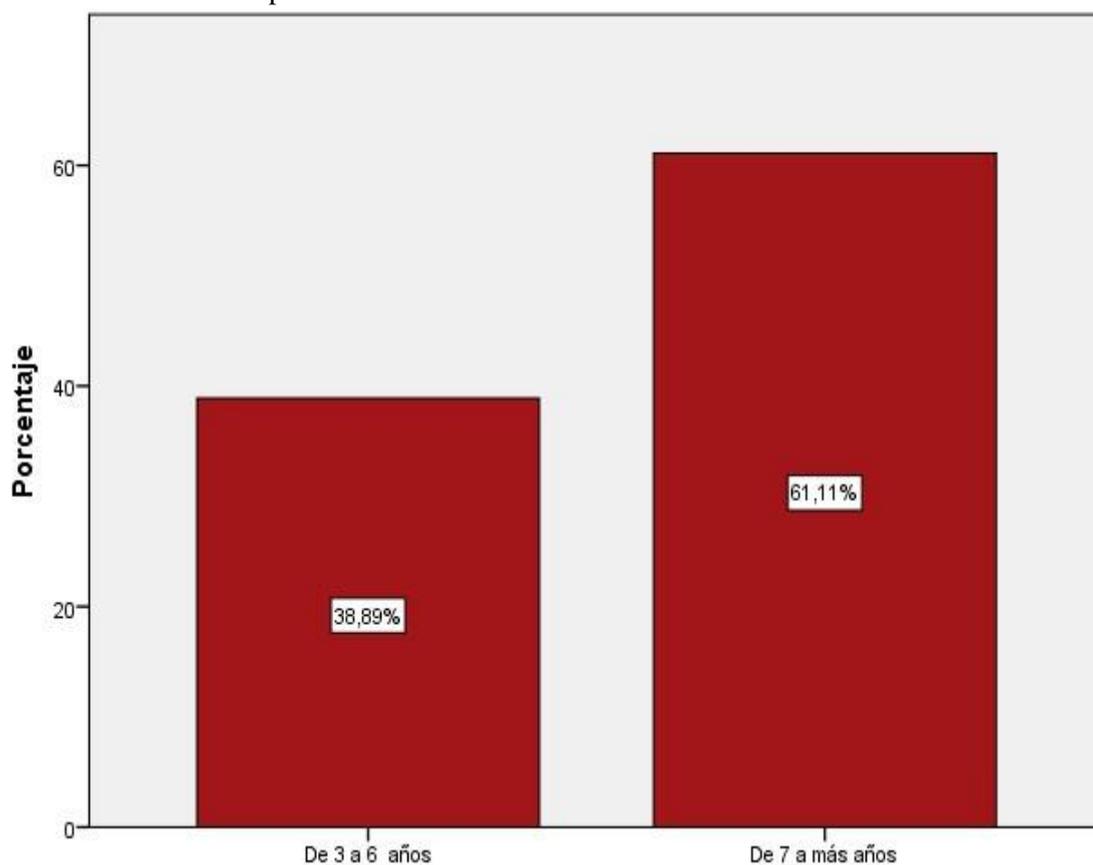


Figura 10: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Interpretación: Del 100.0% de las empresas encuestadas, el 61.1% han permanecido de 7 a años y el 38.9% han permanecido de 3 a 6 años.

16 Número de trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 5 a 8	5	27,8	27,8	27,8
De 9 a más	13	72,2	72,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla :

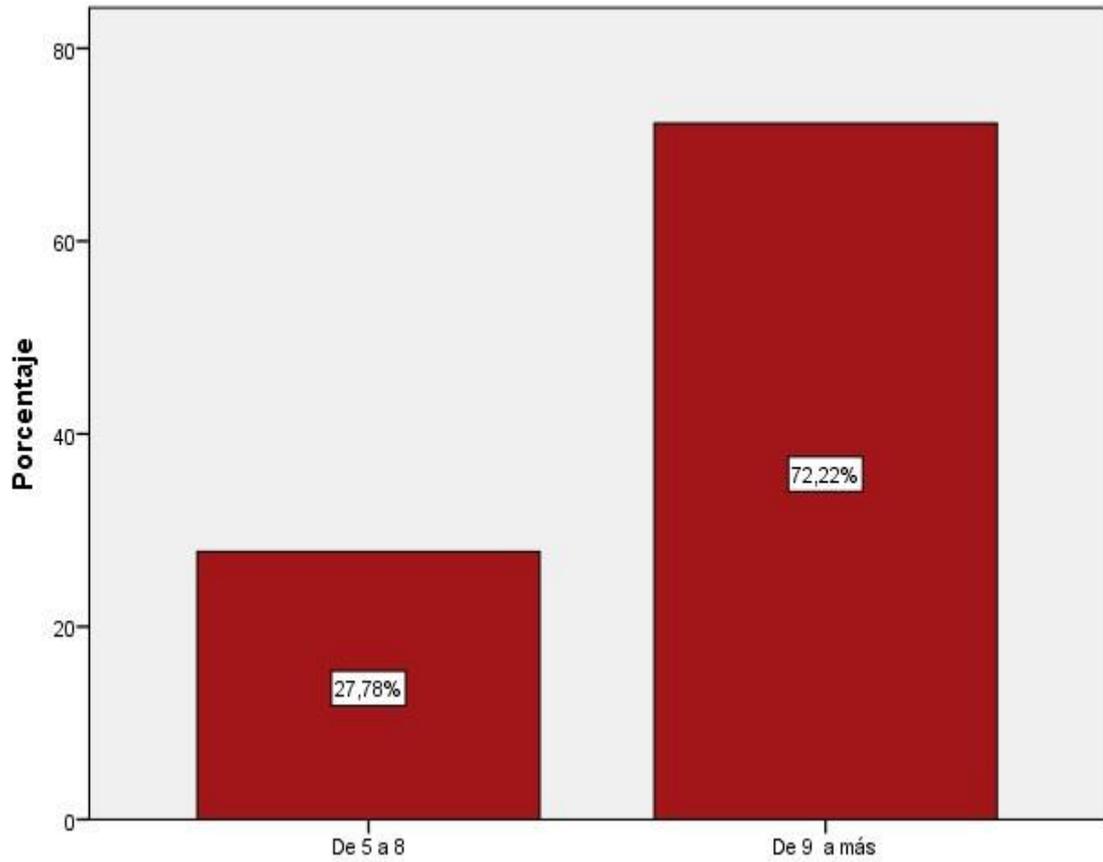


Figura 11: Número de trabajadores

Interpretación: Del 100.00% de las empresas encuestadas; el 72.2% tienen de 9 a más trabajadores y el 27.8% tienen de 5 a 8 trabajadores

Tabla :

17 Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	3	16,7	16,7	16,7
	EIRL	8	44,4	44,4	61,1
	S.A.C.	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

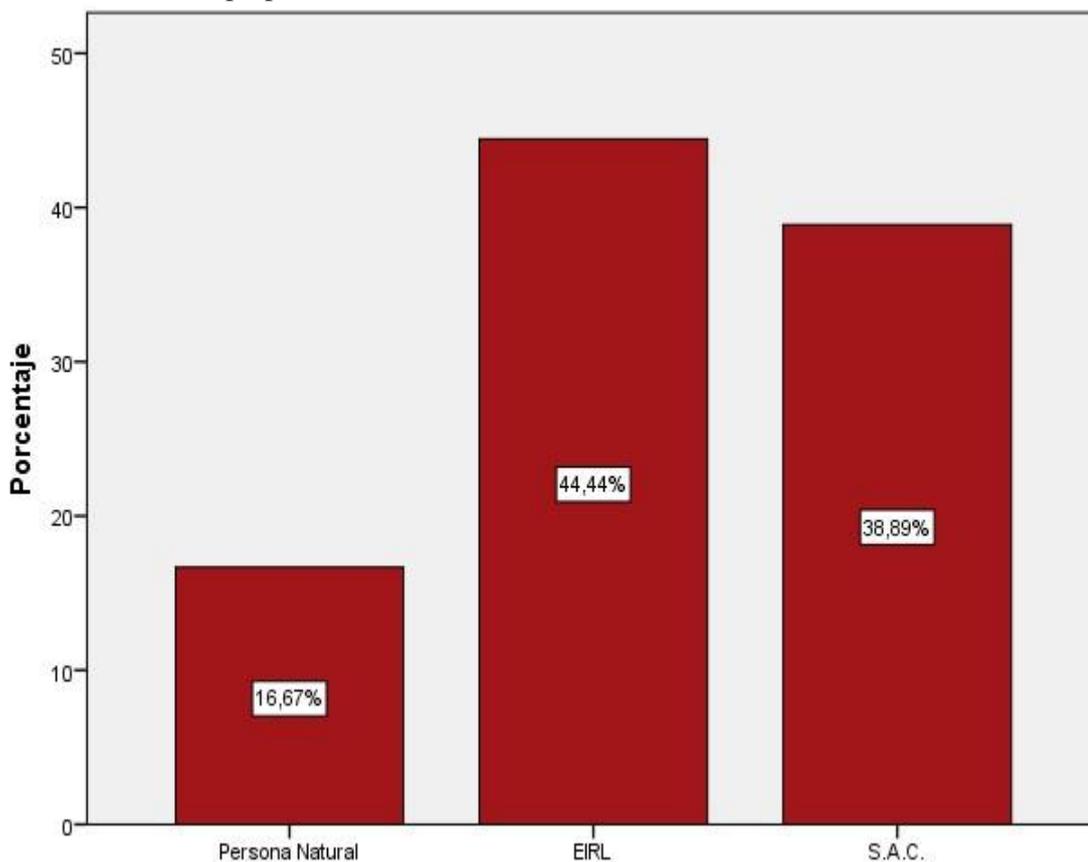


Figura 12: tipo de constitución de la empresa

Interpretación: Del 100.0% de las empresas encuestadas: el 44.4% de las empresas están constituidas en EIRL; el 38.9% están constituidas como S.A.C. y el 16.7% están constituidas como personal natural.

Tabla :

18 Tipo de régimen tributario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen General	18	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

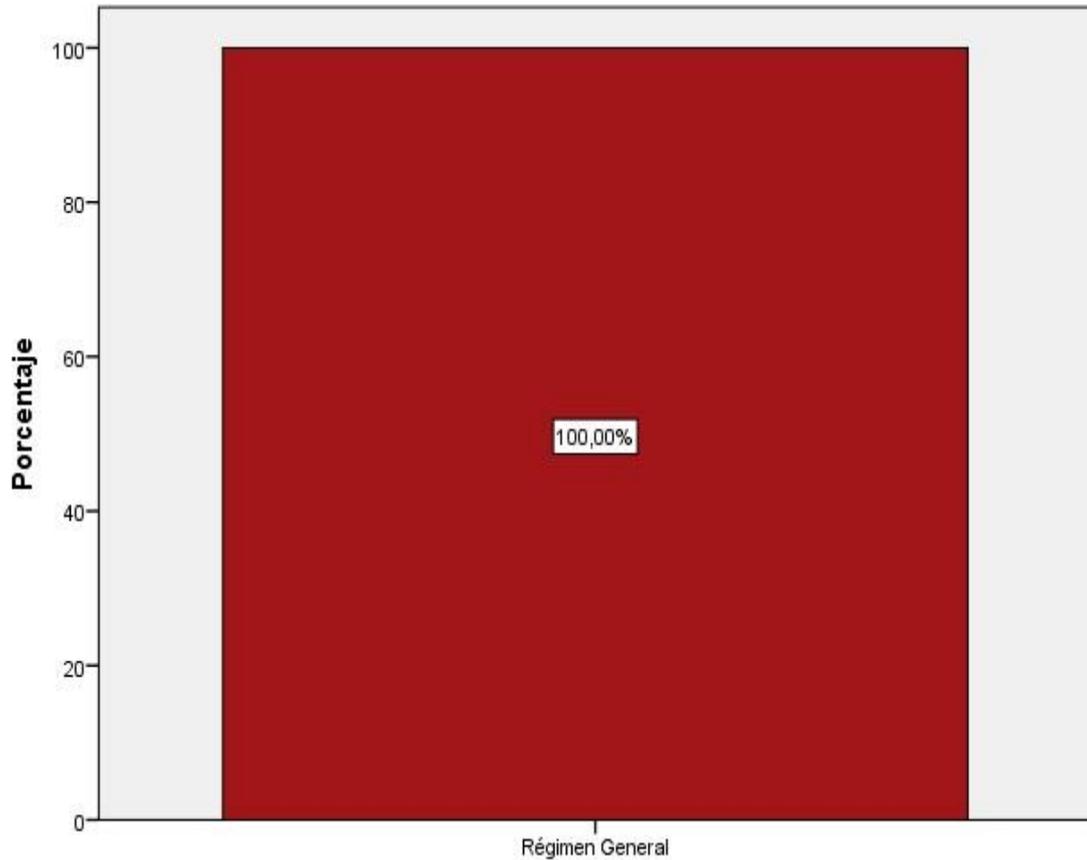


Figura 13: Tipo de régimen tributario

Interpretación: El 100.0% de las microempresas encuestadas indican que el tipo de régimen tributario al que están afectados es el Régimen General.

Variable Gestión de Calidad

Dimensión 1: Enfoque en el Cliente

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	11,1	11,1	11,1
	Casi siempre	9	50,0	50,0	61,1
	Siempre	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

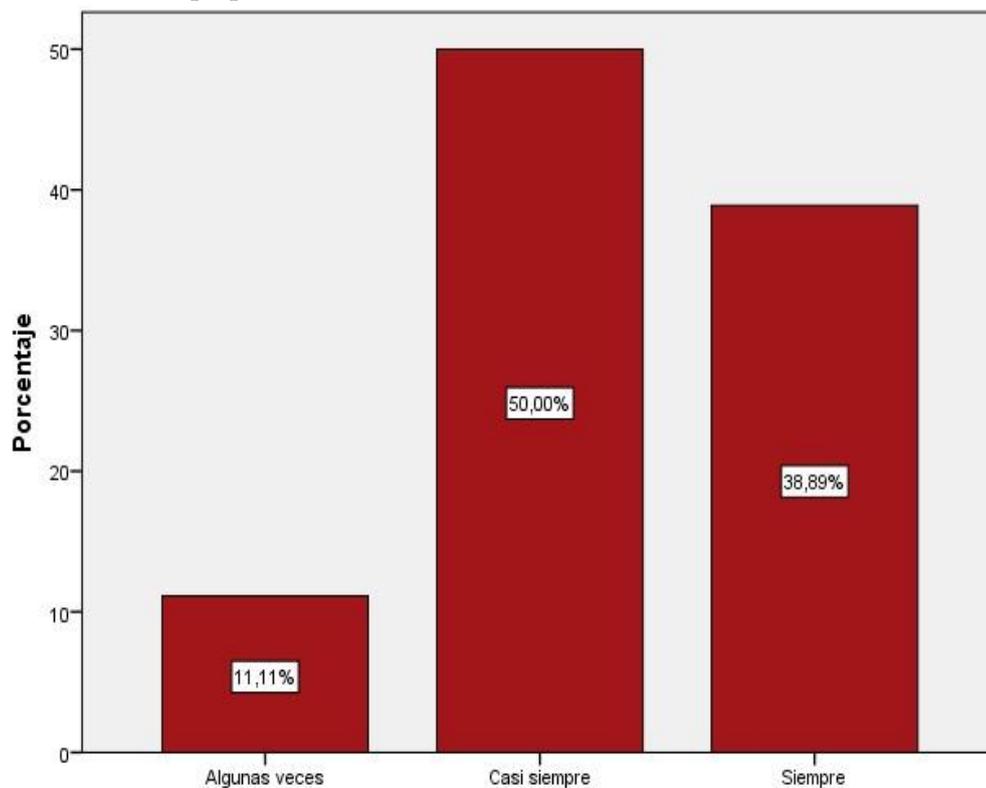


Figura 14: La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados que indican que si la filosofía de la mejora continua guía su trabajo: el 50.0% indican que casi siempre; el 38.9% indican que siempre y el 11.1% indican que algunas veces.

Tabla 20: Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	11	61,1	61,1	61,1
	Casi siempre	5	27,8	27,8	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

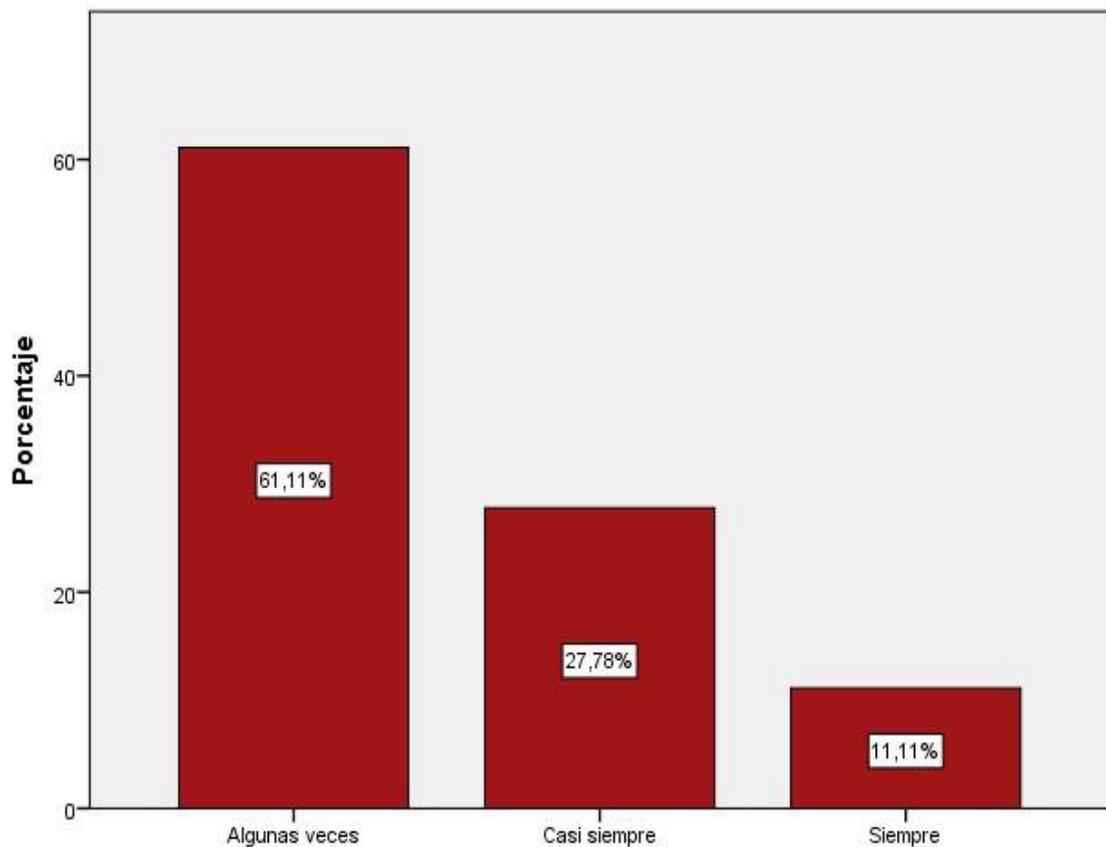


Figura 15: Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados que indican que si realizan encuestas de satisfacción al cliente el 61.1% indican que algunas veces; el 27.8% indican que casi siempre y el 11.1% siempre aplica las encuestas de satisfacción al cliente.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	10	55,6	55,6	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

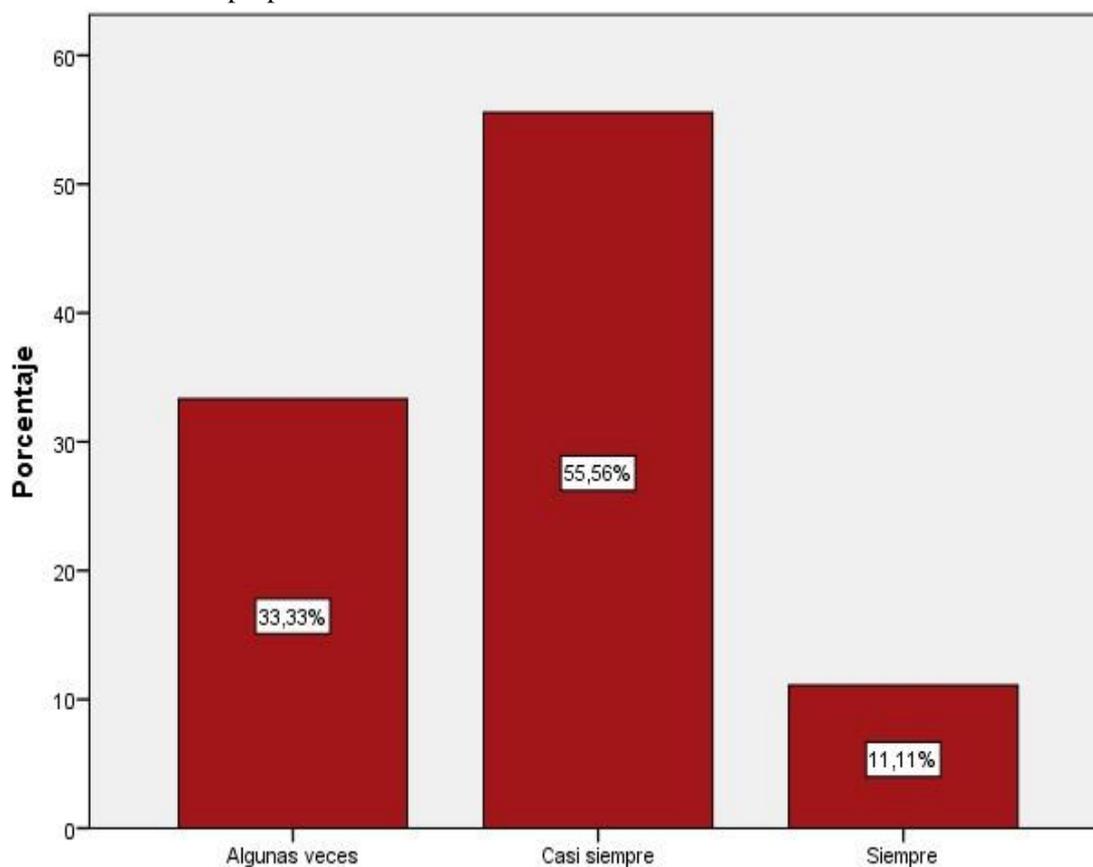


Figura 16: Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados que indica que si se motiva el desempeño para generar ideas y aportes tenemos el 55.7% indica que casi siempre; el 33.3% indica que algunas veces y el 11.1% que siempre.

Dimensión 2: Herramientas de gestión

Tabla 22: Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	16,7	16,7	16,7
	Muy pocas veces	2	11,1	11,1	27,8
	Algunas veces	3	16,7	16,7	44,4
	Casi siempre	6	33,3	33,3	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total		18	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

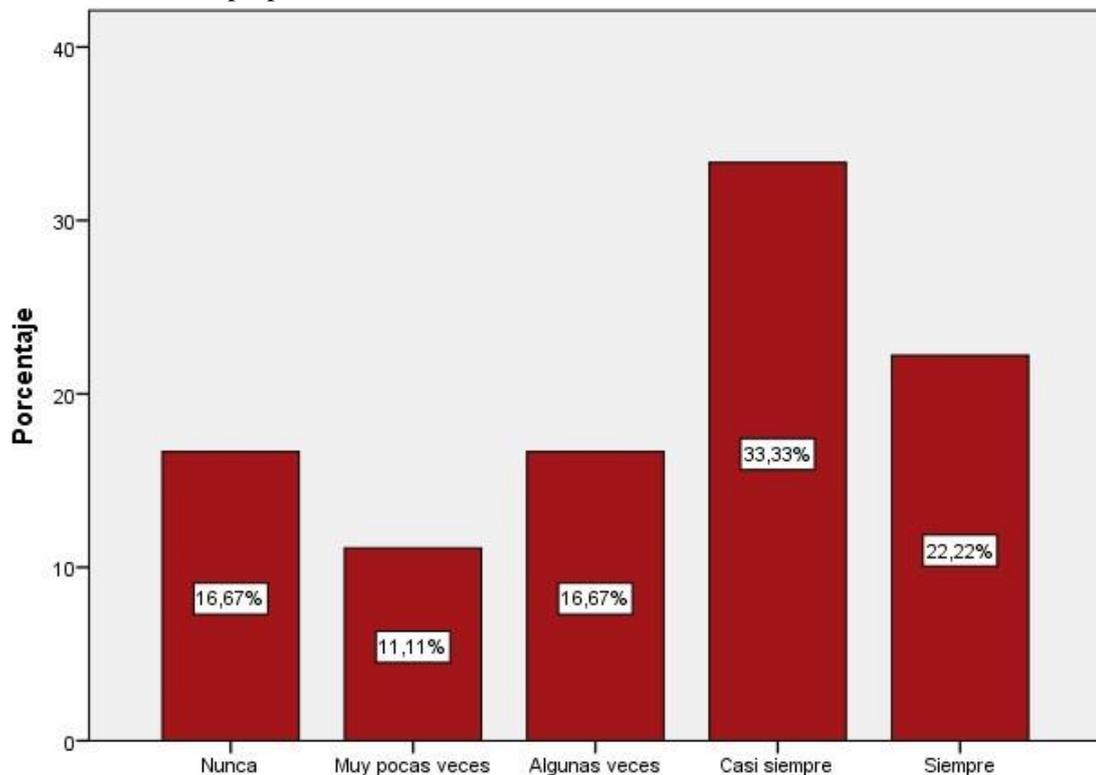


Figura 17: Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados indican que existen mecanismo dirigidos a estandarizar los procesos, el 33.3% indican que casi siempre; el 22.2% indican que siempre;

el 16.7% indico que algunas veces y nunca respectivamente y el 11.1% indican que muy pocas veces.

Tabla 23: Se hace uso herramientas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	5,6	5,6	5,6
	Algunas veces	7	38,9	38,9	44,4
	Casi siempre	8	44,4	44,4	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

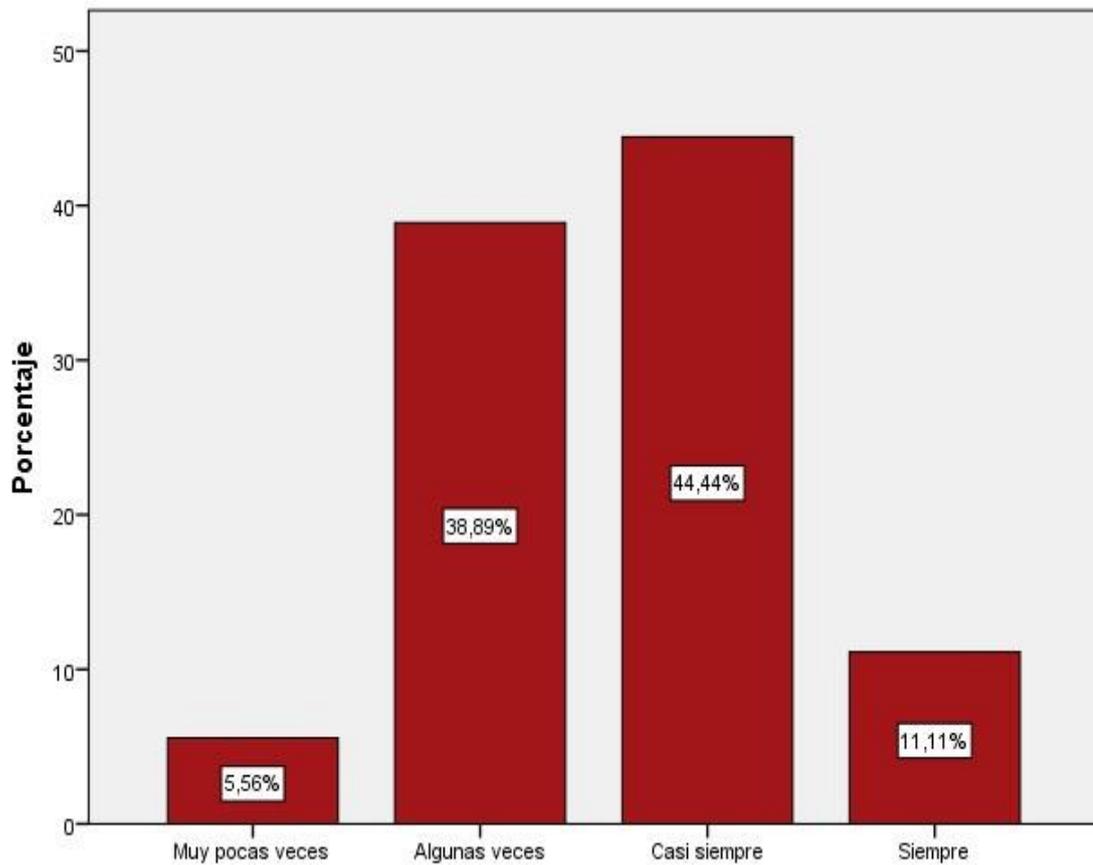


Figura 18: Se hace uso de herramientas de calidad

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que se hace uso de herramientas de calidad se obtuvo que: el 44.4% indican que casi siempre; que el 38.9% indican que algunas veces; que el 11.1% indican que siempre y el 5.6% indicaron que muy pocas veces.

Tabla 24: Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	5,6	5,6	5,6
	Algunas veces	9	50,0	50,0	55,6
	Casi siempre	6	33,3	33,3	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

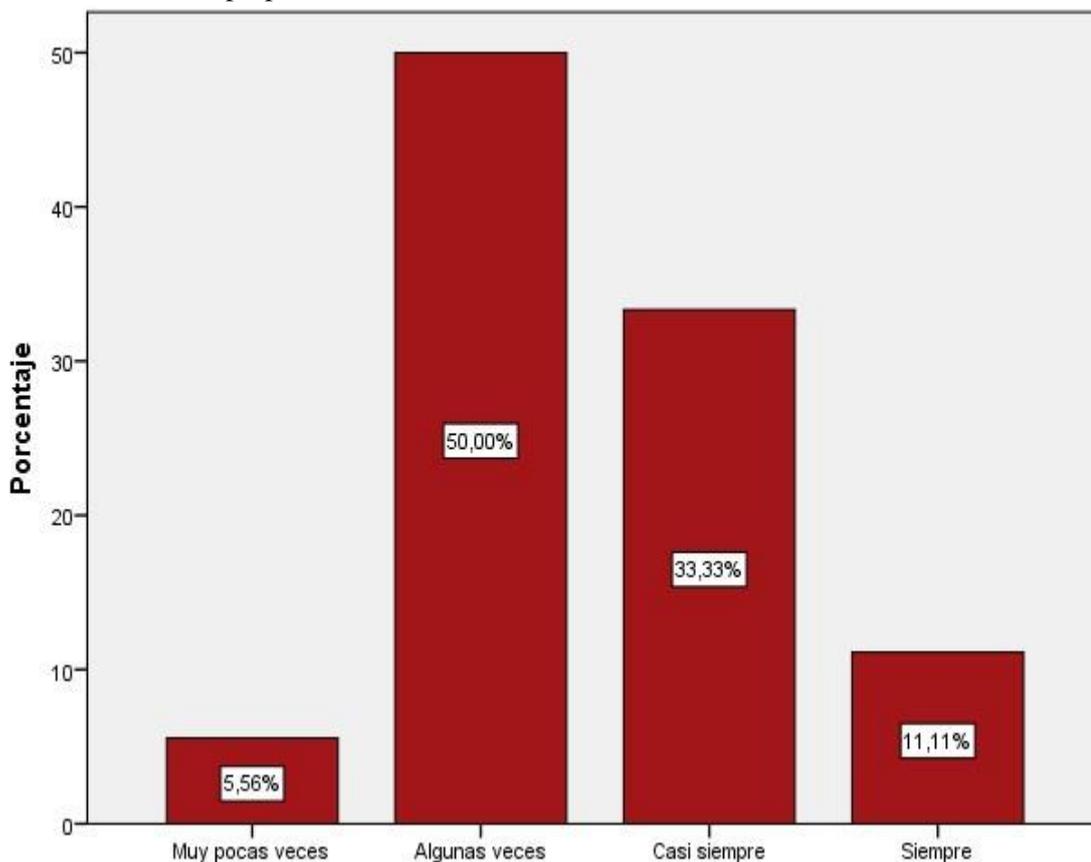


Figura 19: Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

Interpretación: del 100.0% de las encuestas donde se indican que si se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño se obtuvo: que el 50.0% indicaron que algunas veces; que el 33.3% indicaron que casi siempre; que el 11.1% indicaron siempre y solo el 5.6% indicaron que muy pocas veces.

Dimensión 3: Estrategias de Calidad

Tabla 25: Se conoce la política de gestión

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

Fuente: Elaboración propia

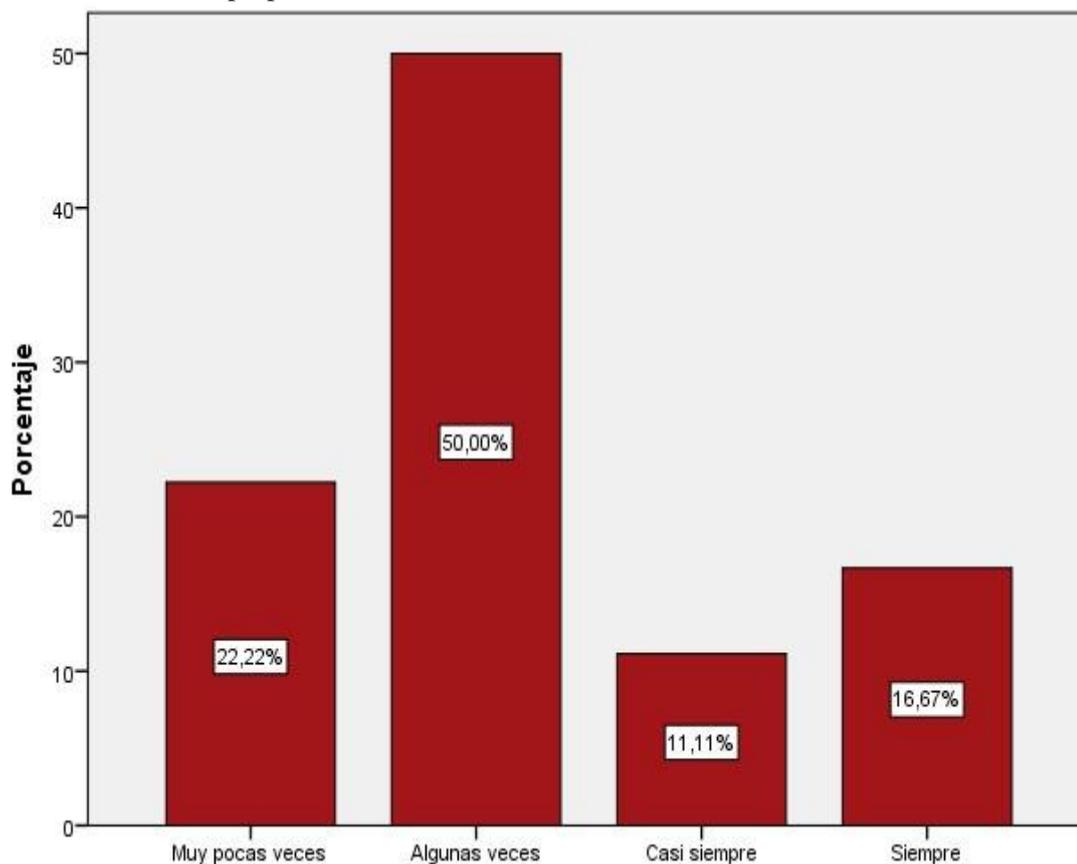


Figura 20: Se conoce la política de gestión

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas donde se indica que si se conoce la política de gestión se obtuvo: que el 50.0% indican que muy pocas veces; que el 22.2% indican que muy pocas veces: que el 16.7% indican que siempre y solo el 11.1% casi siempre.

Tabla 26: Se conoce la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	7	38,9	38,9	50,0
	Casi siempre	6	33,3	33,3	83,3
	Siempre	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

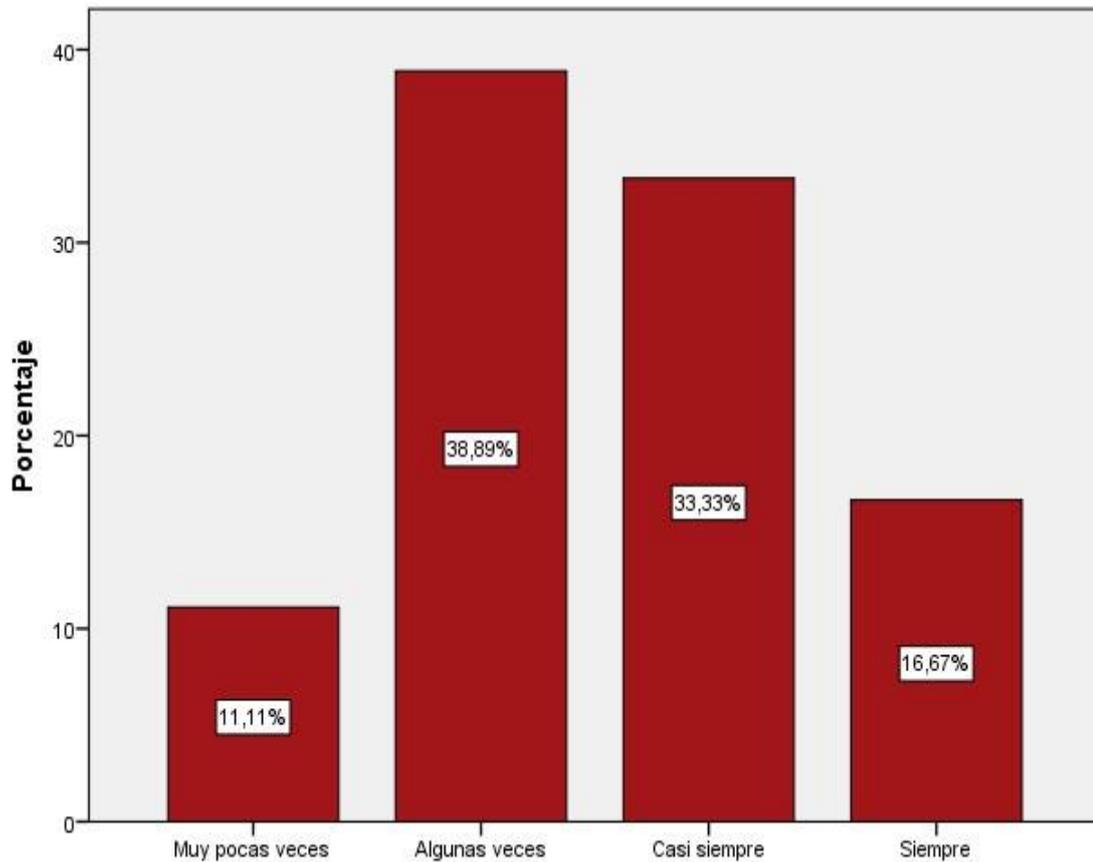


Figura 21: Se conoce la misión y visión

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que si se conoce la misión y visión de la empresa se obtuvo: que el 38.9% indicaron que algunas veces; que el 33.3% indicaron que casi siempre; que el 16.7% indicaron que siempre y solo 11.1% indico que muy pocas veces.

27: Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	27,8	27,8	27,8
	Casi siempre	8	44,4	44,4	72,2
	Siempre	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

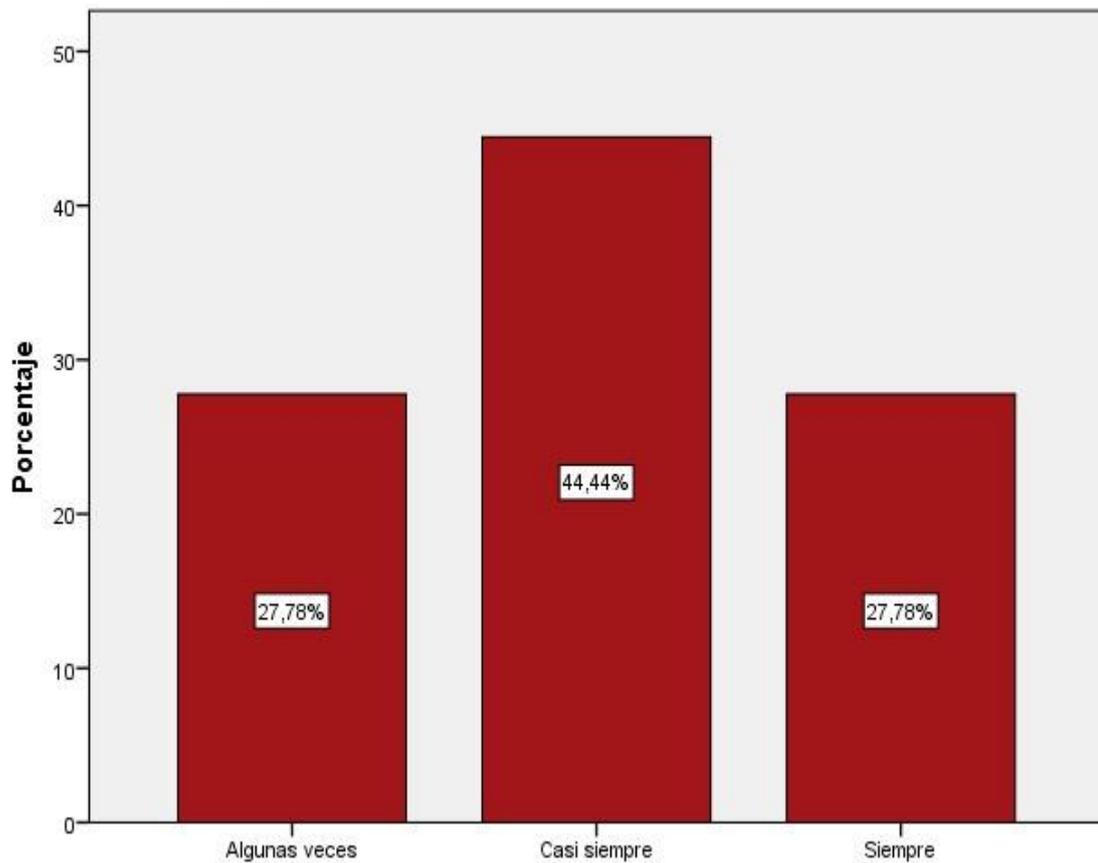


Figura 22: Se guían por un plan de negocio

Interpretación: del 100.0% de las encuestados indicaron que se guían por un plan de negocio: casi siempre el 44.4%; algunas veces y siempre el 27.8% respectivamente.

Tabla

Variable: Procesos administrativos

Dimensión 1: Administración mecánica

Tabla 28: Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	3	16,7	16,7	27,8
	Casi siempre	7	38,9	38,9	66,7
	Siempre	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

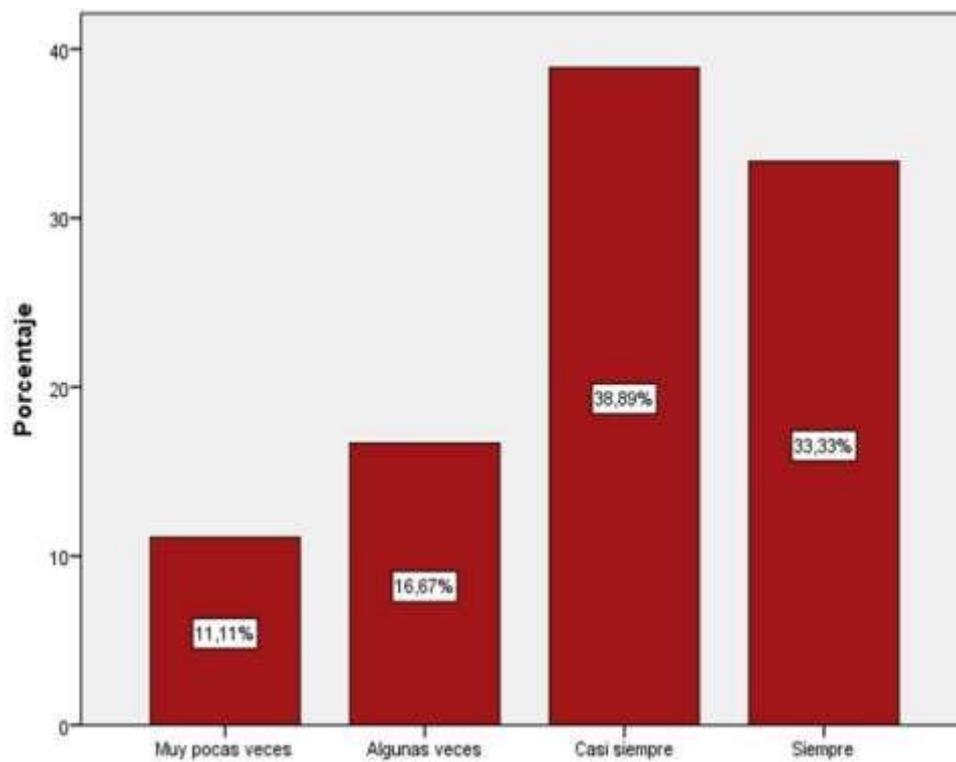


Figura 23: Se planifica las operaciones de la empresa

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados indicaron que se planifica las operaciones de la empresa: casi siempre el 38.9%; siempre el 33.3%; algunas veces el 16.7% y el 11.1% muy pocas veces.

29: Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

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

Fuente: Elaboración propia

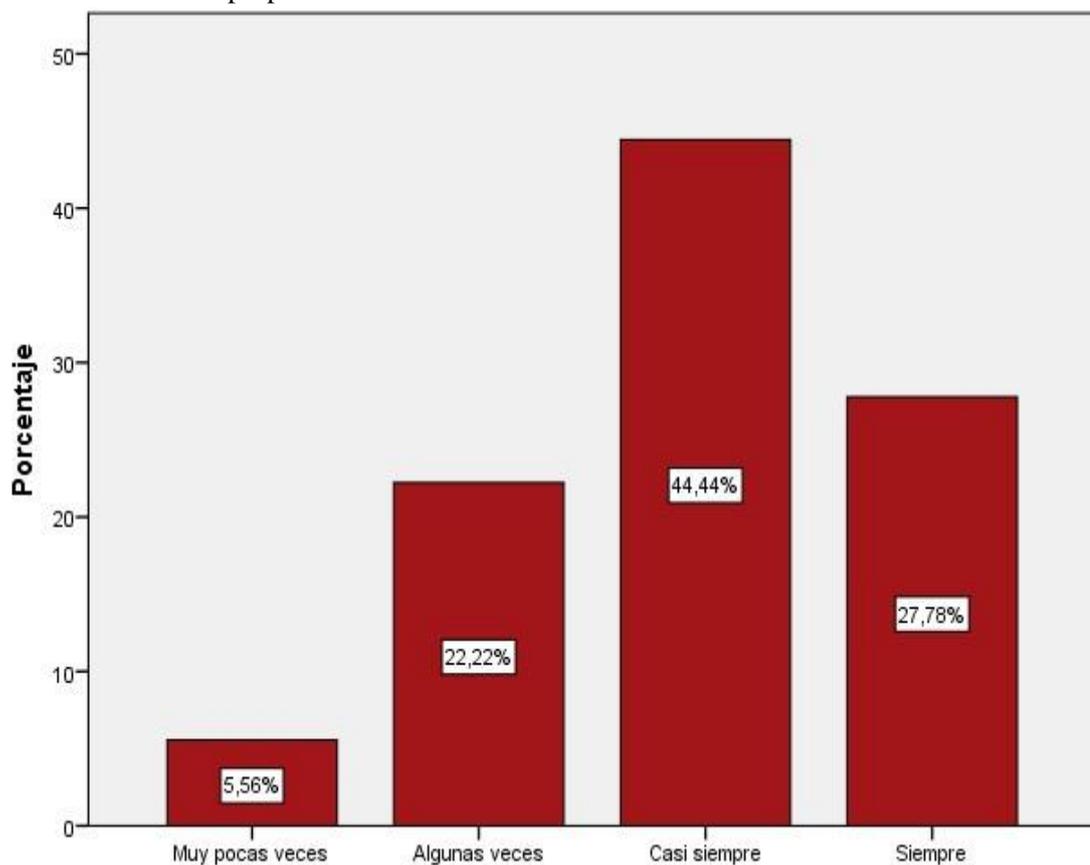


Figura 24: Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

Tabla

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

Tabla

30: Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	16,7	16,7	16,7
	Algunas veces	3	16,7	16,7	33,3
	Casi siempre	7	38,9	38,9	72,2
	Siempre	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

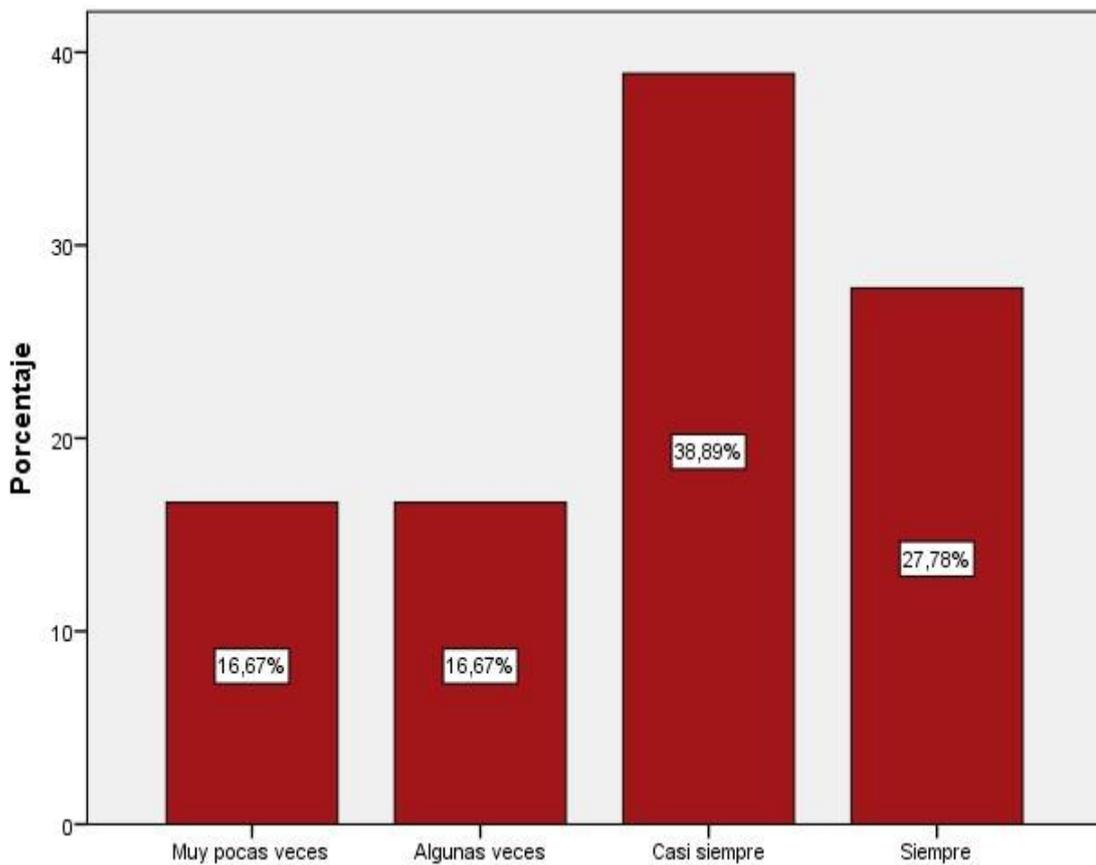


Figura 25: Existe distribución de la carga de trabajo organización

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que existe distribución de la carga de trabajo organizadamente se obtuvo lo siguiente: casi siempre, 38.9%; siempre 27.8%; muy pocas veces y algunas veces 16.7% respectivamente.

Tabla

31: Existe organigrama y es difundido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	16,7	16,7	16,7
	Algunas veces	8	44,4	44,4	61,1
	Casi siempre	5	27,8	27,8	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

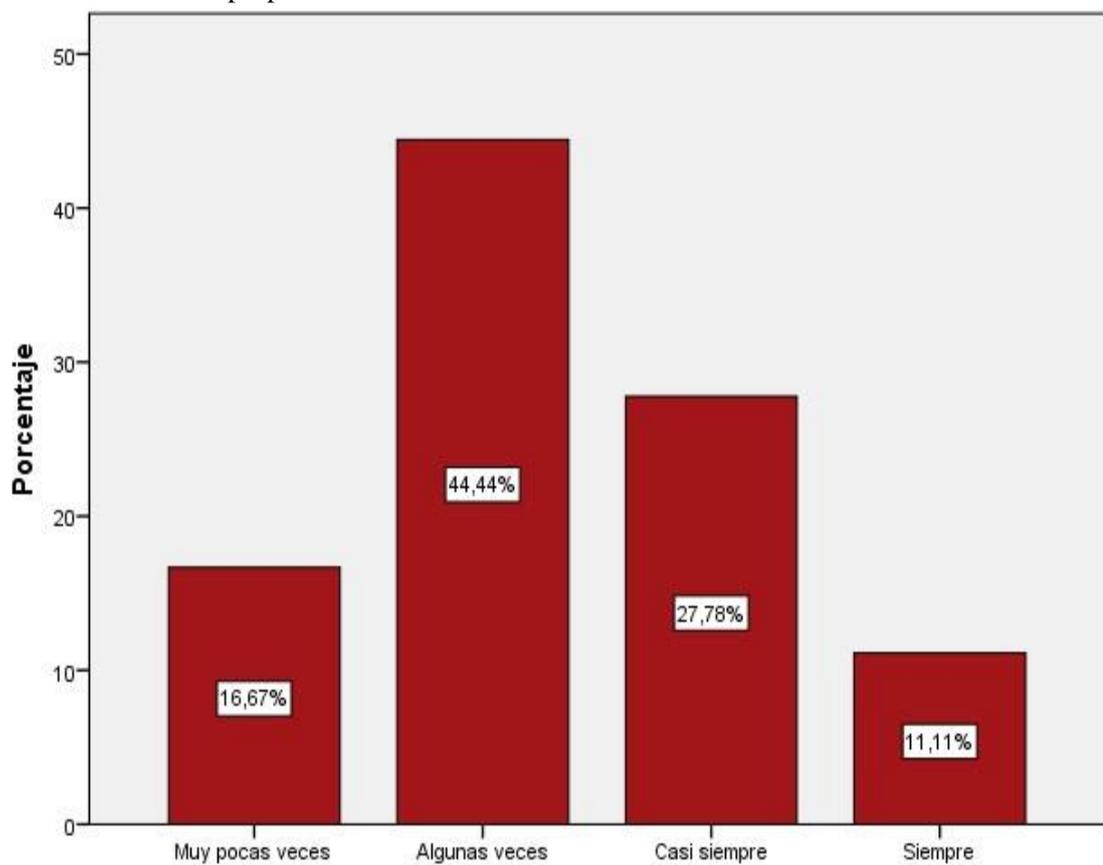


Figura 26: Existe organigrama y es difundido

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indican que existe un organigrama y es difundido se obtuvo lo siguiente: algunas veces, 44.4% %; casi siempre, 27.8%; muy pocas veces, 16.7% y 11.1%.

Dimensión 2: Administración dinámica

Tabla 32: Existen habilidades directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	10	55,6	55,6	72,2
	Siempre	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

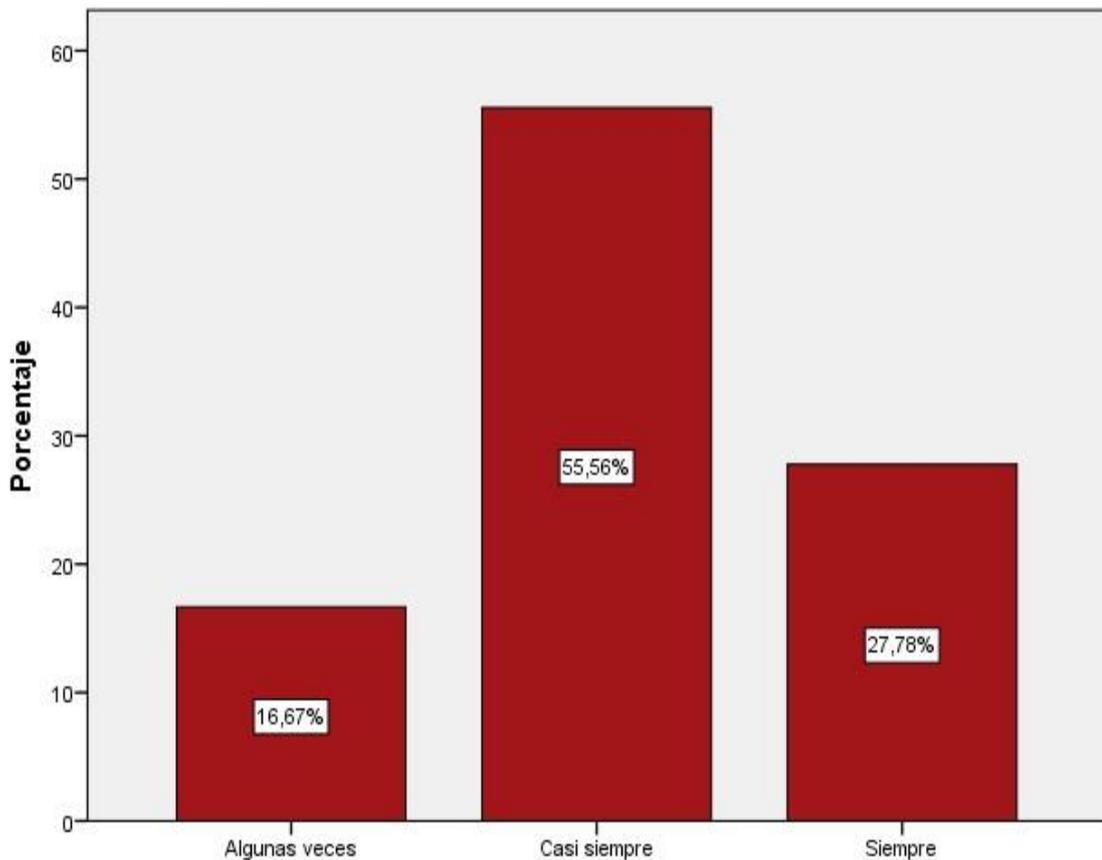


Figura 27: Existen habilidades directas

Tabla

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que existe habilidades directivas se obtuvo lo siguiente: casi siempre, 55.6%; siempre 27.8% y algunas veces 16.7%.

33: Se utilizan técnica para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	10	55,6	55,6	55,6
	Casi siempre	6	33,3	33,3	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

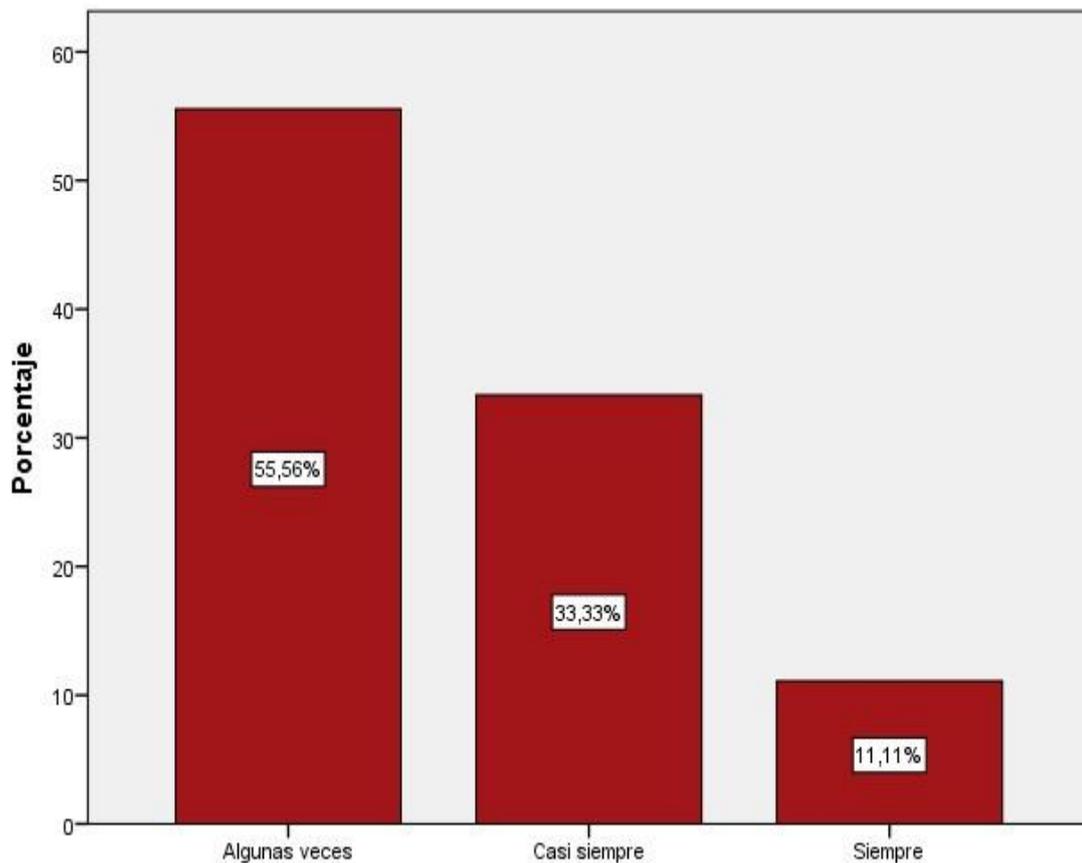


figura 28: Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que se utilizan técnicas para la toma de decisiones se obtuvo lo siguiente: algunas veces, 55.6%; casi siempre 33.3%; y siempre el 11.1%.

Tabla 34: Existen mecanismos oportunos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	22,2	22,2	22,2
	Algunas veces	5	27,8	27,8	50,0
	Casi siempre	7	38,9	38,9	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

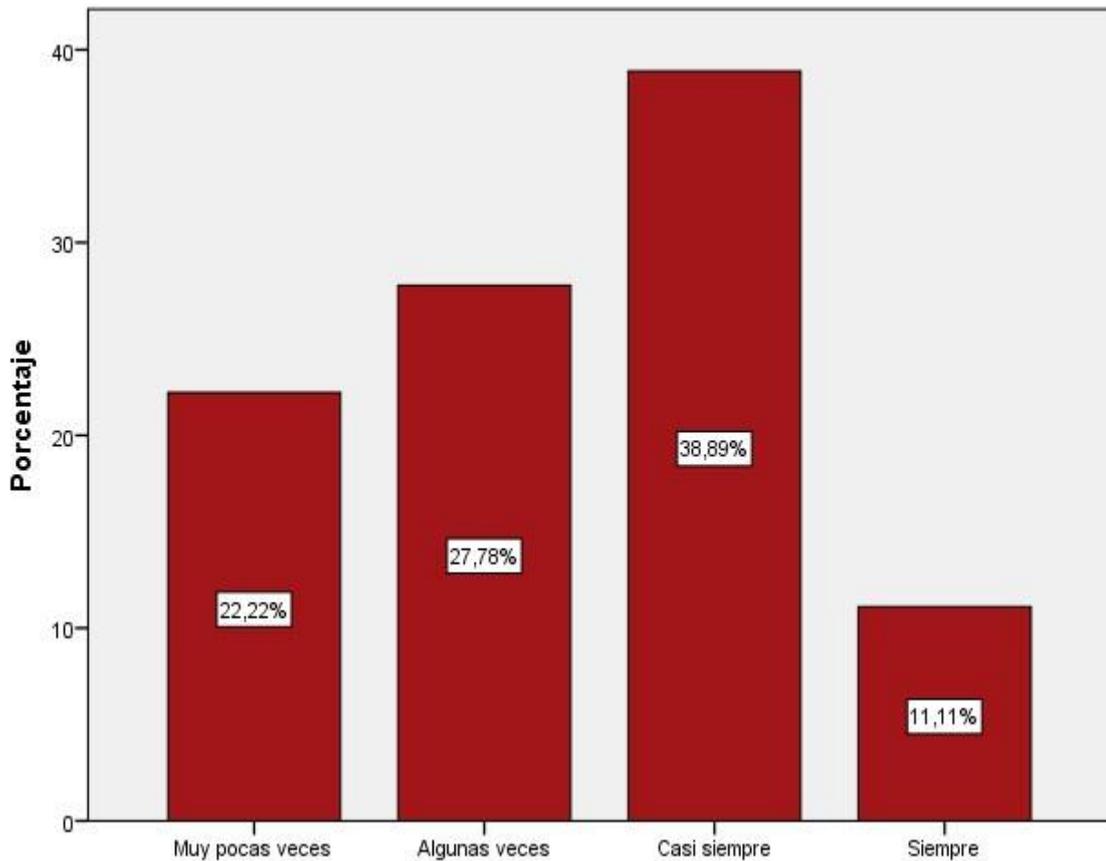


Figura 29: Existen mecanismos oportunos de control

Tabla

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que existe mecanismos oportunos de control se obtuvo lo siguiente: casi siempre, 38.9%; algunas veces, 27.8%; muy pocas veces, 22.2% y siempre, 11.1%.

Tabla 35: Existe auditorias preventivas

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

Fuente: Elaboración propio

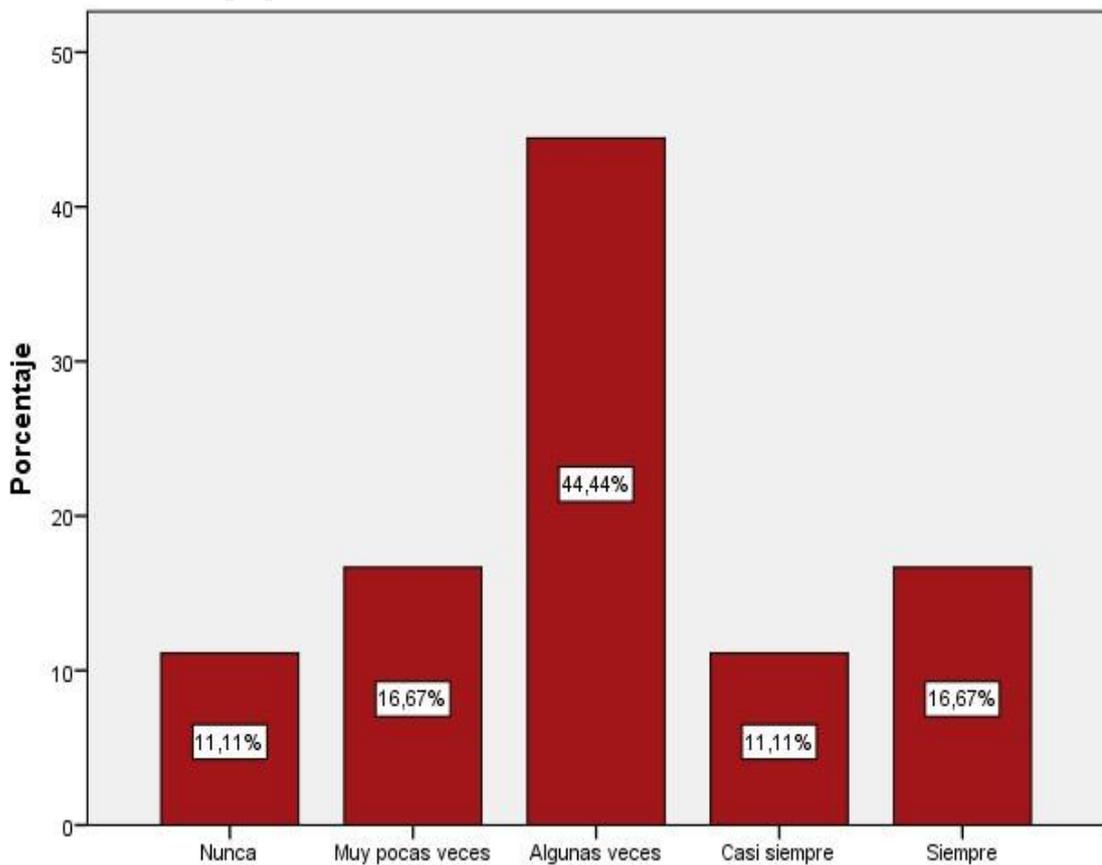


Figura 30: Existen auditorías preventivas

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que si existe auditorias preventivas se obtuvo lo siguiente: algunas veces, 44.4%; muy pocas veces y siempre, 23.1% respectivamente; casi siempre y nunca, 11.1% respectivamente.

6. Prueba turnitin





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, OPERADORES LOGÍSTICOS- CALLERÍA, 2020** y es dirigido por Ordoñez Campo, Abisag, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

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

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1611110016@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Frank Frederick Dominguez Ramirez

Fecha: 20 de setiembre del 2020

Correo electrónico: frederickdominguez@gmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador: [Firma manuscrita]