



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 DE LAS MYPES DEL
SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍAS-
SATIPO, 2019**

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

AUTOR:

GASPAR RODRIGUEZ, ROLANDO NICEFORO
ORCID: 0000-0003-1445-6116

ASESOR:

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER
ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Gaspar Rodríguez, Rolando Niceforo

ORCID: 0000-0003-1445-6116

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

Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

Pinchi Guerrero, Edward

ORCID: 0000-0003-2727-0513

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgr. Meza Salina, José Luis
Miembro

Mgr. Pinchi Guerrero, Edwar
Miembro

Mgr. Lozano Ruíz, Roger
Presidente

Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme cuidado durante todo este tiempo y haberme dado las fuerzas para terminar mis metas y objetivos.

A mis maestros que contribuyeron a mi formación profesional, con su gran sabiduría y dedicación he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis.

A la Universidad Los Ángeles de Chimbote por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de ser un profesional en la carrera que tanto amo.

A cada una de las personas que hicieron posible que mi camino a ser un profesional haya sido tan gratificante, de igual forma a mi asesor MBA Crysber Valdiviezo Saravia, por haberme brindado su conocimiento y sabiduría para poder cumplir con el desarrollo de esta investigación.

DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros alcanzados se lo deben a ellos. me formaron con reglas y valores y sobre todo me motivaron constantemente alcanzar mis anhelos.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue establecer la relación entre gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías-Satipo, 2019, siendo el principal problema si el posicionamiento y éxito de estos negocios se debe a la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos, por lo que el trabajo toma como propósito dar respuesta a este problema. La metodología fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivo-correlacional. El instrumento para recolectar información fue un cuestionario 17 preguntas y la entrevista a los propietarios, en donde la muestra estaba conformada por 10 mypes del sector comercio, rubro ferreterías. Los resultados arrojaron diversos puntos a destacar en los que se puede destacar que en las mypes es mayor predominante los hombres de una edad aproximada entre 51 años a más con una instrucción técnica, mientras que en lo que respecta a la gestión de calidad, una gran parte de mypes no ha enfocado su gestión en la mejora continua, al cliente y que no presentan establecido sus valores, visión, misión y objetivos, mientras que en los procesos administrativos se puede ver que existen ciertos problemas en la planeación, organización, dirección y control. La investigación concluye que las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro ferreterías tienen ciertas deficiencias en sus procesos administrativos y gestión de calidad, los cuales deben ser atendidos para mejorar las actividades y operaciones de estos negocios.

Palabras clave: Comercio, ferreterías, gestión de calidad, procesos administrativos.

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between quality management and efficiency in the administrative processes in the mypes of the commercial sector, item hardware stores-Satipo, 2019, being the main problem if the positioning and success of these businesses is due to the management of quality and efficiency in the administrative processes, so the work takes as purpose to give answer to this problem. The methodology was quantitative, descriptive-correlational level and non-experimental design-transverse-retrospective-descriptive-correlational. The instrument to collect information was a questionnaire of 17 questions and the interview to the owners, where the sample was conformed by 10 mypes of the commercial sector, hardware stores. The results showed several points to highlight, in which it can be seen that in the mypes is more predominant the men of an approximate age between 51 years to more with a technical instruction, while with regard to the quality management, a great part of mypes has not focused its management in the continuous improvement, to the client and that they do not present established its values, vision, mission and objectives, while in the administrative processes it can be seen that certain problems exist in the planning, organization, direction and control. The investigation concludes that the micro and small businesses in the commerce sector and the hardware industry have certain deficiencies in their administrative processes and quality management, which must be addressed to improve the activities and operations of these businesses.

Keywords: Administrative processes, hardware stores, quality management, trade.

CONTENIDO

1.	Título de la tesis.....	i
2.	Equipo de trabajo.....	ii
3.	Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4.	Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5.	Hoja de resumen y abstract.....	vi
6.	Contenido.....	viii
7.	Índice de gráficos y tablas.....	x
I.	INTRODUCCIÓN	12
II.	REVISIÓN DE LA LITERATURA	20
III.	HIPÓTESIS.....	54
IV.	METODOLOGÍA	55
4.1	Diseño de la investigación	55
4.2	Población y muestra.....	55
4.3	Definición y operacionalización de variables	57
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
4.5	Plan de análisis.....	59
4.6	Matriz de consistencia.....	60
4.7	Principios éticos	61
V.	RESULTADOS.....	63
5.1	Resultados	63
5.2	Contrastación de la hipótesis.....	79
5.3	Análisis de resultados.....	80
5.4	Propuesta de mejora	85

VI. CONCLUSIONES	89
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
ANEXOS	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Elementos de un proceso.	36
Figura 2. Espiral de mejora continua.	40
Figura 3. ¿Cuál es la edad del microempresario?	63
Figura 4. ¿Cuál es el género del microempresario?	64
Figura 5. ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	65
Figura 6. ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?.....	66
Figura 7. ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?	67
Figura 8. ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	68
Figura 9. ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	69
Figura 10. ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	70
Figura 11. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	71
Figura 12. ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?.....	72
Figura 13. ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?....	73
Figura 14. ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?.....	74
Figura 15. ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	75
Figura 16. ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	76
Figura 17. ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	77
Figura 18. ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativos?.....	78
Figura 19. ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra de ferreterías	56
Tabla 2. Juicio de expertos.	58
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento.	59
Tabla 4. ¿Cuál es la edad del microempresario?	63
Tabla 5. ¿Cuál es el género del microempresario?	64
Tabla 6. ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	65
Tabla 7. ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?.....	66
Tabla 8. ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?.....	67
Tabla 9. ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	68
Tabla 10. ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?.....	69
Tabla 11. ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?.....	70
Tabla 12. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	71
Tabla 13. ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	72
Tabla 14. ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	73
Tabla 15. ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	74
Tabla 16. ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	75
Tabla 17. ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	76
Tabla 18. ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?.....	77
Tabla 19. ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?.....	78
Tabla 20. ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	79

I. INTRODUCCIÓN

Desde tiempo muy lejanos, se ha visto al comercio como una de las actividades más practicadas a nivel mundial, la cual ha causado una inmensa proliferación de negocios especializados en esta área, además que convirtió al hombre en alguien perspicaz, analizador, pragmático y un visionario en lo que respecta a los objetivos y propósitos por el cual una persona decide dedicarse al comercio de cierto tipo de producto, a lo cual debemos añadir que la gran cantidad de objetos obtenidos por la madre naturaleza y obtenidos por el hombre que han ofrecido variedad en función de las necesidades de las personas que para requerir dicho producto (Schwartz, 2001). Por otro lado, es de mencionar que las micro y pequeñas empresas en el mundo han representado un cambio significativo en la economía de cada país, ya que cada uno de negocios ofrecía diferentes planes de negocios, productos, métodos y herramientas que hacían posible que negocio pueda crecer y establecerse de manera sólida, empezando como un pequeño negocio que podrá ir creciendo, hasta convertirse en un negocio grande el cual pueda expandirse y continuar ofreciendo sus servicios al cliente, es por esto que el área del comercio es explotada, porque genera un gran impacto económico y mantiene una versatilidad en la gama de productos y servicios que se obtiene de ellos.

Por lo anterior mencionado, podemos destacar que el sector comercio y las mypes representan en distintas partes del mundo una forma en la cual se puede emprender de manera “sencilla”, con una buena planificación e inversión apropiada, se puede llegar a producir un impacto positivo para cada una de las partes que integran e integran este negocio, pero es de tener en cuenta que al presentarse como una de las maneras más representativas de plan de negocios más utilizados, traerá consigo una

gran competencia por delante, modelos de negocios innovadores, productos de alta calidad a precios accesibles, preparaciones cada vez más profesionales, etc. por lo tanto, optar por ellos daría paso a conocer diferentes aspectos que hacen posible que esto tenga un resultado positivo o ser parte del conjunto de emprendedores que fallaron intentándolo (Bernilla, 2006). Barraza (2006) y Avolio, Mesones, & Roca (2011), indican que especialmente en Perú, el impacto que han tenido las mypes en el desarrollo económico y social del país ha sido y será uno de los puntos clave en los que respecta creación de puestos laborales, propuestas nuevas de negocios, exploración y adaptabilidad hacia el mercado nacional e internacional, etc. Pero, también manifiestan que, para poder ofrecer el máximo beneficio de estos negocios, implicaría que se respete cada una de las normas y reglas que imponen para su creación, antes y después de sus actividades, añadiendo que debe existir un compromiso que pueda asegurar la constante mejora de sus actividades, tanto en relaciones humanas, como en el ámbito laboral de manera directa o indirecta.

La presente investigación determino la relación que existe entre las variables de gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos, siendo desarrollada enfocándola en un rubro y sector en específico, con la finalidad de conocer la existencia o no de relación entre ambas, además de poder determinar ciertas características que serán develadas mediante el instrumento de recolección de datos y orientándolo en una metodología de investigación que permita conocer y manejar el desarrollo de la investigación a la par de los objetivos e hipótesis que se han planteado en sus respectivas áreas.

Las mypes que fueron elegidas para esta investigación, muy aparte del sector y rubro que trabajan, fueron escogidas porque se desea conocer el impacto que tienen

en ellas las variables de gestión de calidad y eficacia en procesos administrativos, además que estos negocios muestran un grado fidelidad por parte de los clientes al haber adquirido una trayectoria que asegura calidad en sus productos y buen servicio, destacando que sus precios son accesibles y no suben al alza. Es de tener en cuenta que no todas las mypes cumplen con las cosas anterior dichos, además que carecen o mantienen un plan de negocio que no está adecuado correctamente, que no controle o haya sido preparado para las tareas que se realizan en dicho establecimiento, causando problemas en las diferentes áreas de trabajo, ralentizando dichas actividades.

Se debe enfocar los esfuerzos de las mypes en buscar el desarrollo correcto de sus actividades y procesos mediante una correcta administración porque esto constituye una gran parte del éxito que pueda tener la empresa a corto, media y largo plazo, además, que cada una de las mypes que emprende o tienen buen tiempo de haberse constituido, deben buscar de manera inmediata posicionarse y estar al tanto de los cambios y evolución del mercado cómo también de la práctica administrativa, con el objetivo de poder obtener el máximo provecho de cada una de las operaciones y entregar al público consumidor productos de alta calidad y de estándares cuidados que puedan suplir cada una de sus necesidades y poder crear una fidelización por la buena atención que recibió de la empresa. El desarrollo de las mypes frente al mercado actual busca que la empresa este al tanto de las necesidades de los consumidores y de los cambios constantes que se suscitan en la práctica, sin olvidar que deben cuidar y velar por proteger su visión y misión frente a cada una de las actividades que realizan, de igual forma el compromiso que tienen con los clientes al ofrecer productos de precios accesibles y competitivos, de mantener un personal constantemente capacitado y adecuado para el rol y tarea que debe cumplir, evaluar de manera constante cada una

de sus áreas y departamentos que hacen posible que sus actividades se han posibles, velar por la calidad de atención y estar regidos bajo las normas y reglas impuestas por ley.

De manera general podemos decir que cada empresa o negocio siempre va tener como principal problema la poca e insuficiente experiencia para poder competir o avanzar de manera adecuada en este entorno, en el cual, si uno se queda atrás, es por culpa de falta de criterio y falta de responsabilidad con su propio establecimiento al causar tan ruin fin al camino que ha ido construyendo a punto de esfuerzo, por otro lado, están de considerar que no es únicamente responsabilidad de la persona que maneja la empresa, aunque este tenga un mayor grado en las operaciones que se realizan, pero todo esto funciona bajo un grupo o estructura que debe trabajar en coordinación y estabilidad para ofrecer a los clientes lo que ellos buscan y necesitan (Kourdi, 2008). Ahora consideraremos datos reales y certeros acerca de lo que se experimenta en el desarrollo de las actividades de las micro y pequeñas empresas.

Tomando como primer expone lo que menciona el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018), que bajo la Encuesta Nacional de Empresas (ENE), realizada en 2015 se obtuvo que un total de 19,204 de mypes que se especializan o trabajan en las distintas áreas y sectores consideraban que existe una gran informalidad por parte de las mypes que trabajan junto a ellas, además que se hace hecho bastante notable que toman en consideración el financiamiento que se les otorgan desde diferentes bancos u otras instituciones que en algunos de los casos les niega o no les permite optar por un financiamiento grande, perdiendo así la oportunidad de crecer, sin embargo hace énfasis en gracias a la disposición de las mypes en el mercado actual, se han abierto distintos puestos de trabajo que ofrecen un sustento para las familias

peruanas que ven en las mypes una apuesta segura. Por su parte, el Ministerio de la Producción (2017), mencionan que gran parte de las mypes que se han establecido en Perú a lo largo de los años desarrollan actividades referentes al comercio y actividades estrechamente relacionadas a ellas, esto es gracias a que existe una proliferación de mypes a nivel nacional, pero no todas optan por la formalidad como un requisito principal de desarrollo, sino que lo atrasan o no lo desean practicar en sus negocios, causando un mercado de informalidad el cual se trata de disminuir por este mismo ministerio en conjunto con SUNAT.

El Instituto Nacional de Calidad (2017), indica que; “75,54% de estas empresas saben que la calidad es fundamental”, está más decir que cada empresa o negocio debe asegurar la calidad en los productos y servicios que son ofrecidos a los clientes que frecuentan el establecimiento o público que busca ellos suplir sus necesidades de consumismo.

Las ferreterías forman parte del gran rubro de comercio que existe alrededor del mundo y presentan una gran competencia respecto a diferentes aspectos que pueden ir desde la calidad de los productos o servicio, el precio que es uno de los principales motivos por el cual los clientes frecuentan estos lugares, el plan de negocio y el cumplimiento de todos los requisitos, normas y demás formalidad que hacen que sus actividades se realicen sin ningún problema. Según Avolio, Mesones, & Roca (2011), refiere que; “los problemas administrativos se centran en la estructura organizacional y en la habilidad para obtener y desarrollar los recursos necesarios, e incluyen temas relacionados con el personal, las finanzas y la gerencia del negocio”.

Destacando la problemática observada y estudiada de las ferreterías de Satipo que participan del estudio, podemos decir que muchas de ellas flaquean o enfocan

todos sus esfuerzos en una sola área de trabajo, provocando un descuido y desequilibrio en las operaciones que se realizan en dichos establecimiento, a esto añadirle que muchas veces son los mismos representantes del negocio los cuales son responsables directos de que el negocio no avance o pierda fidelidad a lo largo de los años, quedando estancando ante otros establecimientos que tienen una apuesta a que aferrase, asegurando de alguna mejor una mayor rentabilidad una con otra. Sin embargo y poniéndonos desde la perspectiva que los dueños de estas mypes ven, se podría decir que los métodos desactualizados, la falta y corrección de mejoras de cada una de las áreas intervinientes del negocio, deficiente capacitación del personal para diferentes tareas y responsabilidad frente a los clientes y el negocio, un diagnóstico preciso y confiable acerca de problemas subyacentes producidos por esta mala práctica. Por todo lo anterior mencionado tuvimos que plantear la siguiente pregunta: ¿La ausencia de procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo podría comprometer el éxito de su gestión? De igual forma para el desarrollo de la investigación se planteó objetivos, siendo el general el de establecer la relación entre gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías-Satipo, 2019 y los específicos, que son; determinar el nivel de gestión de las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo, conocer la implementación de procesos administrativos mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo y determinar qué acciones se ejecutan en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo.

La presente investigación reconoció que durante todo el tiempo en el cual las operaciones de las mypes del sector comercio y rubro ferreterías han estado activas,

han podido caer en prácticas poco eficaces en relación a la manera como han gestionado su negocio o el proceso administrativo que han seguido, sin embargo, Se busco que este trabajo sirva como modelo para continuar trabajando con diferentes sectores y rubros del distrito de Satipo, lo que causaría un impacto positivo para todos los propietarios de estos negocios y que a su vez pueda motivar a futuras investigaciones que puedan solucionar este y demás problemas que existen cuando se quiere emprender en un negocio. Los siguientes criterios justifican el desarrollo del presente trabajo;

Por lo practico; con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se espera poder encontrar la relación entre ambas variables y darles respuesta a los objetivos específicos de la investigación, con el fin de ofrecer un sustento teórico y práctico.

Por lo teórico; el emprendimiento de un negocio, no es únicamente apostar a un área que resulte bastante rentable o que a largo plazo pueda generar un impacto positivo, sino que es un conglomerado de procesos formales y de su importancia que hace posible que un negocio salga adelante, por más pequeño que sea, debe existir y basarse en correctas prácticas que puedan asegurar el futuro del mismo, sin olvidar que las personas que las dirigen deben ser personas con la suficiente capacidad, conocimiento y ganas de salir adelante para poder trabajar en pro de su negocio. Stoner, Freeman, & Gilbert (1996), refieren que la administración busca darles un sentido y propósito a las organizaciones para poder alcanzar y desarrollar sus metas.

Por lo metodológico; las investigaciones que buscan encontrar las relaciones entre una o más variables, ofrecen en el desarrollo de esta tarea poder responder a sus

incógnitas, objetivos e hipótesis mediante una estructura que cumpla con lo requerido y expuesto.

Se finaliza el capítulo con que podemos destacar los resultado más resultantes del trabajo, en donde se observó que si existe una relación entre la gestión de calidad y la eficacia en los procesos administrativos luego de haber pasado por un análisis estadístico que demuestra lo obtenido, pero esto no indicaría del todo que sus operaciones y actividades que se realizan en dichas mypes aseguren su éxito del todo, ya que muchas de ellas cumplen con lo anterior mencionado, aun les falta muchas cosas que poder aplicar y mejorar para poder explotar de mejor manera sus negocios, además que la falta de información e innovación se hace presente frente ante nuevas propuestas de negocios que pueden alcanzar el éxito mucho más rápido, dejándolos atrás y perdiendo ante una mejor administración y gestión. Además, frente a la gestión de calidad podemos mencionar que estas mypes orientar sus esfuerzos al trabajo en equipo, pero que no todas tienen al cliente como un factor determinante en sus operaciones fuera de que ellos consumen lo que ellos ofrecen, por otro lado, los procesos administrativos deben ser correctamente practicados, teniendo en cuenta la teoría que hay detrás de cada uno de ellos y el impacto que representa en el negocio cuando estos se encuentran bien o mal constituidos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Erazo, A. (2020), presento una investigación con el título: Gestión administrativa de la ferretería El Ahorro para optar por el grado de bachiller en la Universidad Técnica de Babahoyo en Ecuador. La cual tuvo como objetivo de comprender los problemas de índole administrativo que presenta la ferretería “El Ahorro”. La metodología de la investigación fue cualitativa-deductiva, en la cual se aplicó una entrevista para poder conocer los problemas que se suscitaban en dicho establecimiento. En la cual se pudo obtener información bastante relevante, como que la gestión administrativa de ese lugar se encuentra deteriorada, al no mantener un personal correctamente calificado, el dueño del establecimiento no cuenta con el conocimiento necesario para poder realizar decisiones que puedan cambiar el rumbo de su negocio, el producto y servicio que ofrecen no es correctamente presentado u ofrecido al cliente, además que no se atienden del todo las quejas de los mismo. se concluye que en la ferretería el ahorro durante el tiempo que lleva funcionando, no ha realizado ningún tipo de estrategia de marketing, de tal modo que el ritmo de venta va disminuyendo.

Erazo, G. (2019), presento una investigación con el título; Estrategia de marketing para la captación de clientes para la ferretería "FERRIERAZO" en el Cantón Babahoyo en el periodo 2019, para optar por el grado de bachiller en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología en Ecuador. La cual tuvo como objetivo aplicar una estrategia de marketing para la captación de clientes en la ferretería “FERRIERAZO” del Cantón Babahoyo, esta investigación se hará porque

se han presentado un 30% de disminución de las ventas anuales y fidelización de clientes, por lo cual se implementaran estrategias de crecimiento y desarrollo de mercado, las variables de investigación son las estrategias de marketing y captación de clientes. La realidad de FERRIERAZO es de iniciar aplicando estrategias de marketing que ayuden a captar más clientes en la compra de los productos que comercializa. Los tipos de investigación a utilizar son la investigación explicativa, descriptiva y correlacional, en cuanto a los métodos a utilizar son enfoque cuantitativo y cualitativo, para la recolección de información de las falencias que tiene la organización se utilizara la técnica encuesta. El proyecto concluye que es factible realizar debido a que mediante este se podrán mejorar los procesos de la ferretería y crecer en el mercado.

Gómez, D. (2018), realizaron una investigación la cual lleva por título; “Estrategias de publicidad y el posicionamiento de mercado de las ferreterías de la ciudad de Latacunga” para optar el grado de bachiller en la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador. La cual tuvo como objetivo Investigar las estrategias de publicidad y el posicionamiento de mercado de las empresas ferreteras del cantón Latacunga. La metodología de estudio fue de tipo cualitativo con un diseño sistemático, donde la muestra será conformada por un total de 189 clientes de las diferentes ferreterías que hay en dicho lugar; El presente proyecto de investigación se ha enfocado en realizar un análisis del entorno interno y externo de estas empresas, con el fin de establecer un plan que permita lograr un adecuado posicionamiento de mercado y aplicar estrategias de publicidad que influyan a que los potenciales clientes realicen sus compras con más frecuencia y los proveedores también se identifiquen con las empresas. La investigación concluye que; los factores que influyen para que el

cliente adquiera productos ferreteros, se relacionan con el precio y los productos ofrecidos por las empresas, además, las promociones y tipos de calidad que existen dentro del mercado de materiales de ferretería es suficientemente alta, las ferreterías no cuentan con una planificación adecuada para la aplicación de estrategias y tener la satisfacción completa del cliente, las ferreterías del cantón Latacunga, logran satisfacer las necesidades que el cliente tiene en cuanto a stock de productos se refiere, pero no cuenta con estrategias de comercialización y publicidad, es por lo que no logra tener un tráfico de clientes con frecuencia y no incrementan sus ventas.

Villalva, R. & Gómez, D. (2018), realizaron una investigación la cual lleva por nombre; Estrategias de publicidad y el posicionamiento de mercado de las ferreterías de la ciudad de Latacunga para optar por el grado de licenciado en la universidad de Universidad Técnica de Ambato en Ecuador. El cual tuvo como objetivo Investigar las estrategias de publicidad y el posicionamiento de mercado de las empresas ferreteras del cantón Latacunga. La metodología de estudio fue de tipo cualitativo con un diseño sistemático, donde la muestra será conformada por un total de 189 clientes de las diferentes ferreterías que hay en dicho lugar; El presente proyecto de investigación se ha enfocado en realizar un análisis del entorno interno y externo de estas empresas, con el fin de establecer un plan que permita lograr un adecuado posicionamiento de mercado y aplicar estrategias de publicidad que influyan a que los potenciales clientes realicen sus compras con más frecuencia y los proveedores también se identifiquen con las empresas. La investigación concluye que; los factores que influyen para que el cliente adquiera productos ferreteros, se relacionan con el precio y los productos ofrecidos por las empresas, además, las promociones y tipos de calidad que existen dentro del mercado de materiales de ferretería es suficientemente alta, las ferreterías

no cuentan con una planificación adecuada para la aplicación de estrategias y tener la satisfacción completa del cliente, las ferreterías del cantón Latacunga, logran satisfacer las necesidades que el cliente tiene en cuanto a stock de productos se refiere, pero no cuenta con estrategias de comercialización y publicidad, es por lo que no logra tener un tráfico de clientes con frecuencia y no incrementan sus ventas.

Gómez, L. (2017), realizó una investigación la cual lleva por título; Propuesta de un sistema de control contable de inventario en la ferretería «Disensa» para optar por el título de tecnólogo en contabilidad y auditoría en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología en Guayaquil. La cual tuvo como objetivo el diseño de un sistema de control contable de inventario para el eficiente manejo de efectivo en la ferretería “Disensa”. En la metodología se utilizó los tipos de investigación descriptivo, explicativo y correlacional. Mediante la aplicación de la técnica de análisis documental; se pudo recopilar la información relevante que se necesitaba para la investigación. La conclusión más relevante a la que se llegó fue que no se tiene un eficiente manejo de efectivo por la falta de un control contable de inventario. Se propuso como propuesta de mejora el diseño de un sistema de control contable de inventario en la ferretería “Disensa”, los beneficiarios del presente estudio son los clientes y los empleados de la empresa. En el cual se concluye que no existe un sistema de control contable de inventario para el eficiente manejo de efectivo en la ferretería “Disensa” y Desorganización de los inventarios donde no se lleva un registro contable, por lo cual no se cuenta con información contable fiable.

Romero, Y. (2015), realizó una investigación la cual lleva por título; Estrategias e innovación, a prueba de acero en las empresas del sector ferretero para optar el título de especialista en gerencia en comercio internacional en la Universidad

Militar Nueva Granada en Bogotá. La cual tiene como objetivo evaluar las estrategias competitivas de la Ferretería Blandón Moreno, en la ciudad de Estela, con el fin de mejorar las fortalezas y debilidades en cuanto a su gestión competitiva. Con una metodología de tipo cuantitativo-descriptivo y se tomó como muestra a la Sumatec S.A. En el cual se concluyó que En un entorno que continuamente está cambiando con diferentes enfoques, conducen a generar nuevas proyecciones para que las empresas implementen herramientas estratégicas para mantener su supervivencia en su nicho de mercado, por ende, se hace necesario que dichas empresas generen actividades empresariales que les permitan ser innovadoras, estratégicas y sostenibles en el tiempo. La mayoría de las empresas del sector ferretero, se preocupan por trabajar con valores, mediante el cual incrementan su capital social a través del apoyo con respecto a la cultura de sus colaboradores, aplican un código ético interno.

Antecedentes nacionales

Lilcan, A. (2019), realizó una investigación la cual lleva por título; La gestión administrativa en las Mypes del sector ferretero de la provincia de Pacasmayo, 2019 para obtener el título de licenciada en administración en la Universidad César Vallejo. Cuyo objetivo principal es describir la gestión administrativa en las Mypes del sector ferretero de la Provincia de Pacasmayo y como objetivos específicos busca conocer la gestión administrativa en cada una de sus dimensiones: planeación, organización, dirección y control. La investigación fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental, se trabajó con una población muestral de 42 Mypes del sector ferretero, a las cuales se aplicó el instrumento de encuesta dicotómicas, además, se realizaron entrevistas con el fin de reforzar la interpretación de datos. La validez de contenido fue realizada por el juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante

el estadístico KR20, utilizando un análisis rápido de los datos donde se utilizó el software SPSS. Los resultados indican que alrededor del 50% de las Mypes realizan la función de planeación, dirección y control, sin embargo, solo el 26% de las Mypes tienen una estructura organizacional definida. Se concluye de acuerdo a los resultados que existe muchos puntos débiles en la gestión administrativa de las Mypes ferreteras de la provincia de Pacasmayo, 2019. La gestión administrativa es aplicada empíricamente por los dueños o administradores dentro de las Mypes, por tal motivo se establecieron recomendaciones para mejorar dicha gestión de manera que conlleve al crecimiento del sector en el mercado.

Justo, J. & Herrera, G. (2019), realizaron una investigación la cual lleva por título; Propuesta de estrategias de marketing para Incrementar el volumen de ventas de la ferretería el Zorzal del distrito de la Joya, Arequipa-2019, en la Universidad Autónoma San Francisco, la cual tuvo como objetivo proponer estrategias de marketing para mejorar el desarrollo comercial en la Ferretería El Zorzal del distrito de La Joya, Arequipa. La metodología de la investigación fue de tipo proyecto de investigación aplicada, de nivel explicativo-descriptivo con un modelo de comportamiento; la muestra será conformado por 373 habitantes, mientras que para la recolección de datos se hará uso de cuestionarios, registros y datos de la empresa para conocer si la Aplicación de Estrategias de Marketing se convierte en algo fundamental para conocer las necesidades de los consumidores y como tal tomar las decisiones más convenientes para poder cumplir con los objetivos y metas estratégicas, gracias al apoyo y trabajo conjunto de todos los integrantes de la empresa.

Chipana, V. (2018), realizó una investigación la cual lleva por nombre; Caracterización del control interno en las ferreterías del Perú caso: Empresa ferretera

Las Mercedes de la Provincia de Azángaro periodo 2017, para optar por el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general, describir y determinar las características del control interno en las empresas comerciales de ferretería del Perú y en la Empresa Ferretera Las Mercedes de Provincia de Azángaro, 2017 Para dar el cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método descriptivo, con diseño no experimental. La población está conformada por las empresas comerciales de ferretería en nuestra región de puno, de la cual se eligió como muestra a la Empresa Ferretera Las Mercedes. A cual se aplicó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, observación directa y la entrevista; aplicada al gerente de empresa en general, encontrando los siguientes resultados: el control interno nos facilita y para nuestro conocimiento como empresarios hace la referencias y afrente para todas empresas ferreterías comerciales que se dedican a rubro comercio, que permite prevenirnos; nuestros malos manejos, fraudes y la falta de una estrategia administrativa y una adecuada capacitación actualizada para los personales encargados. Y así tener un resultado con una eficiente y eficaz para minimizar los riesgos lo que nos permite mejorar en nuestro comercio y de lograr nuestra rentabilidad y competitividad frente a empresas internacionales. Por lo tanto, implementar un adecuado control interno es una pieza clave en toda organización ya que permite obtener procesos eficientes.

Agurto, N. (2017), presento su tesis: Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica de la empresa ferretería Kong S.A.C., distrito de la Esperanza, año 2016, para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo; cuyo objetivo fue determinar en qué medida la implementación de un sistema de control interno incide en la gestión económica de la

empresa ferretería Kong S.A.C., distrito de la Esperanza. Según la investigación, el estudio realizado empleó el método inductivo y analítico; porque permite a llegar a conocer la situación, hechos y características que presenta este problema. Conclusiones, se ha podido determinar la situación actual del sistema de control interno en la empresa ferretería Kong S.A.C., mediante la aplicación de control interno de entrevista al gerente y cuestionario de control interno de la empresa presentando falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la empresa que genera duplicidad de funciones. Cabe resaltar el capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas. Por otro lado, la propuesta de implementación de un sistema de control interno planteado en el presente trabajo permite obtener un mejor objetivo en la situación económica y financiera de la empresa.

Zelada, L. (2016), realizó una investigación la cual lleva por nombre; Atención al cliente y su influencia en el nivel de ventas de la Ferretería Solano E.I.R.L. en el primer semestre del 2016 del distrito de Trujillo, el cual tuvo como objetivo determinar la atención al cliente y su influencia en el nivel de ventas en la Ferretería Solano E.I.R.L en el primer semestre del 2016 del distrito de Trujillo. Se utilizó el diseño de investigación de tipo transaccional; causal, de corte transversal, utilizando una muestra representativa de 333 clientes quienes evaluaron la calidad de atención al cliente brindado por el personal de la Ferretería Solano E.I.R.L Así mismo se trabajó con una población muestral de 10 trabajadores para determinar los factores que influyen en la atención del cliente. El instrumento utilizado fue el cuestionario aplicado a ambas muestras. Entre los resultados más relevantes se establece que la atención al cliente en

el área de despacho esta entre regular y mala y el factor que influye en dichos resultados es la falta de capacitación orientada al cliente por lo que mediante la presente investigación se está proponiendo un protocolo de atención al cliente que permitirá a la empresa incrementar sus ventas y por ende la fidelización de sus clientes.

Antecedentes regionales

Del Águila, S. (2019), realizo una investigación bajo el título; Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes el sector comercial, centro ferreteros, Juanjuí, 2019. El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros en el distrito de Juanjuí, año 2019, cuyo planteamiento de problema se enfocó en la débil gestión que afectaría a sus clientes, por no reconocer la necesidad de una gestión formal con el soporte de procesos administrativos como la adecuada planificación, organización, dirección y control. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas en la que se desarrolló la entrevista a los propietarios del sector en estudio, donde indicaron que en su mayoría se encuentran en el rango de edad de “41 a 50 años” representados por el sexo masculino. Asimismo, respecto a la gestión de calidad, se encontró que el 100.0% de las mypes gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua, y se enfoca en el cliente; esto sucede porque hay fortalecimiento de trabajo en equipo. En los procesos administrativos, el 66,7% muestra autoridad al momento de realizar un proceso de dirección en su mype, el 55,6% tiene implementado la “supervisión en el mecanismo de control”. Finalmente, las mypes del sector

comercial, centros ferreteros indican que “nunca” dan prioridad al nivel de calidad en los procesos administrativos.

Poma, N. (2017), realizó una investigación la cual lleva por nombre; Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de Leoncio Prado Tingo María período 2015-2016, para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo por objetivo general, “describir principales características de la “Gestión de Calidad y Formalización de las mypes del sector rubro ferreterías de la Provincia de Leoncio Prado Tingo María periodo 2015. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 12 ferreterías de una población total de 24, a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas dirigido a los representantes legales de las mypes ferreteras, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: De los datos generales de la mypes. El 58% de los representantes legales de las mypes ferreteras tienen edad de 20 a 35 años una edad sumamente joven para dirigir las empresas esto conlleva cierto riesgo por la edad por la falta de experiencia. Y en el género un 50% para hombre y un 50% para mujeres se entiende cada vez más la presencia de la mujer en las empresas, el grado de instrucción, la mayor parte de los representantes de las mypes en un 58% tienen la preparación universitaria culminada, también podemos deducir que cada vez los profesionales que egresan de diversas universidades tienen la mentalidad de hacer empresa. De la Gestión de Calidad de las mypes, si su producto que comercializa es fabricado mediante procesos de estandarización, el 92% indican que sus productos sí son estandarizados, esto da a

entender que todos los productos que adquieren provienen de fábricas autorizadas. Así mismo en los documentos de gestión el 67% utilizan el plan de trabajo se entiende que existen un programa planificado para llevar a cabo el comercio ferretero. Respecto a las normas ISO, contestaron de manera equitativa un 50% indica conocer y el otro porcentaje indica no conocer, se entiende que existe cierto desconocimiento de las normas internacionales. A la pregunta de que, si en su empresa implementaron servicios pro y posventa con ayuda de las redes sociales, encontramos cierta sorpresa toda vez que un 67% no aplica este tipo de servicio; gran parte de las mypes no aprovechan las redes sociales. A la pregunta de, cuantas veces al año capacita a su personal que labora en su empresa, un 75% indica que capacita a su personal por lo menos 2 a más veces por año, gran parte de las mypes mantiene preparado a sus trabajadores y esto ayuda a la buena atención. La actualización de los modelos de los productos según el gusto de los clientes, existe un porcentaje del 100% que indica que sí innova su producto al gusto del cliente. Y las TIC un 83% indica que no lo usa, esto da entender que el sistema informático no se está siendo implementando en las mypes, ello conlleva a una mala atención respecto a un servicio, el cual se puede determinar cómo deficiente e inoportuno. De la formalización: La encuesta realizada sobre la formalidad de las mypes indica que un 100% es formal, es un indicador que refleja las labores de fiscalización por parte de las Instituciones estatales, cómo también se puede deducir que los empresarios cada vez son conscientes de los deberes que tienen con la contribución (cultura tributaria). También se le preguntó qué beneficios se obtiene con la formalización, un 80% indica que es el incremento de las ventas, la formalización permite tener acceso a créditos financieros, participar en licitaciones y otros beneficios que el estado concede a las mypes. Respecto a asesoría por entidades del estado o

privadas un 58% indica que sí. La formalización aumenta los costos laborales para la empresa el 100% indicó que sí. La pregunta de que si el estado concedería beneficios tu empresa se formalizaría, un 83% indica que sí, claro es deducir que si bajaran los impuestos tendríamos más empresas formales. De igual manera se preguntó si la formalización de las MYPES contribuye a la expansión en la comercialización. Una empresa formal puede participar en licitaciones y al ganar la buena pro incrementaría sus ventas, pero una empresa informal no puede hacer esto al contrario está sujeto a ser intervenido y denunciado por omisión a las leyes.

Antecedentes locales

Saavedra, M. (2020), realizo una investigación bajo el título; Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industria, rubro aserraderos - Manantay, 2019. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro aserraderos del distrito de Manantay, 2019”, para lo cual se trabajó con un estudio de tipo cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se aplicó un cuestionario de 18 preguntas a los propietarios o representantes de 15 aserraderos para obtener los datos sobre las variables en estudio. La data obtenida fue procesada con el programa estadístico SPSS V24 y se obtuvieron estos resultados: los empresarios son hombres de más de 40 años con estudios de primaria y secundaria; las empresas tienen de 6 a más años funcionando y tienen más de 10 colaboradores. En las empresas se diseña y aplica un plan de negocios el cual se cumple parcialmente, se monitorea semanal y mensualmente y es revisado por los gerentes (80%). Cuentan con un organigrama y organiza al personal por áreas y departamentos. El 93% considera que su proceso

administrativo es eficaz. Se concluye que la gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia de los procesos administrativos.

Shupingahua, J. (2019), realizó una investigación llamada; Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, centros ferreteros, distrito de Manantay, año 2019. El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros en el distrito de Manantay, año 2019, cuyo planteamiento de problema se enfocó en el incumplimiento de sus obligaciones, rotación de personal, aumento de precios y lo más serio pérdida de clientes, por no reconocer la necesidad de una gestión formal y el establecimiento de procesos administrativos como soporte de mejora continua. La metodología de investigación fue de naturaleza mixta y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas en la que se desarrolló la entrevista a los propietarios del sector en estudio, donde indicaron que en su mayoría se encuentran en el rango de edad de “41 a 50 años” representados por el sexo masculino. Asimismo, respecto a la gestión de calidad, se encontró que el 100.0% de las mypes gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua, y se enfoca en el cliente; esto sucede porque hay fortalecimiento de trabajo en equipo. En los procesos administrativos, el 66,7% muestra autoridad al momento de realizar un proceso de dirección en su mype, el 55,6% tiene implementado la “supervisión en el mecanismo de control”. Finalmente, las mypes del sector comercial, centros ferreteros indican que “nunca” dan prioridad al nivel de calidad en los procesos administrativos.

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

Picón, R. (2017), en su trabajo de investigación; Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Manantay, año 2017, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tiene como objetivo determinar si las mypes del sector comercial rubro ferreterías, evidencian un plan de gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el distrito de Manantay, permitiendo así lograr un mejor posicionamiento en el mercado. En el presente estudio se aplicó el método de investigación cuantitativa, porque para la recolección de datos y presentación de los

resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Entre sus conclusiones, se manifiesta que desconocen la administración con gestión de calidad, y esto limita a identificar oportunidades de mejora en análisis de procesos que no realizan. Por otro lado, las mypes del sector en estudio, son negocios que no aplican el marketing por desconocimiento y falta de interés, por no realizar acciones de análisis del mercado. Finalmente, las mypes del sector ferreterías del distrito de Manantay, aplican un marketing empírico, sin técnica, pero buscan alcanzar un posicionamiento del mercado, sin identificar correctamente el segmento para el cual se dirigen.

2.2 Bases teóricas y conceptuales

2.2.1 Gestión de proceso

Gestión está comprendido como una actividad en la cual se busca organizar y controlar cada una de las áreas intervinientes en un establecimiento el cual establece las reglas, normas y diferentes lineamientos para su correcta operación, tanto de manera general como de manera específica para cada uno de los trabajadores que desempeñan alguna función en la organización. Según Janes (2007), la gestión es utilizada para evitar y prevenir problemas que puedan perjudicar a la organización o los departamentos que la conforman, con la finalidad de que el personal pueda realizar sus tareas sin mayores complicaciones; causando de esta manera que la organización pueda sacar el mayor provecho y beneficio, generando a su vez una buena imagen dentro y fuera del mismo.

Centrándonos ahora que es un proceso, la Real Academia Española (2020), define y relaciona al proceso como una actividad de continua y constante, además que su contexto puede dirigirse al ámbito penal y administrativo, tomando únicamente el contexto administrativo, lo define como una serie de tareas o actividades que desarrollan en conjunto. Por su parte, encontramos que Carrasco (2001), sugiere una definición un poco más orientada y específica, la cual resulta como aquella unidad que busca cumplir con desarrollar un producto con los recursos brutos que son obtenidos, y poder ofrecerlo a un público que presente una carencia que se pueda solucionar con el producto creado para esta falta.

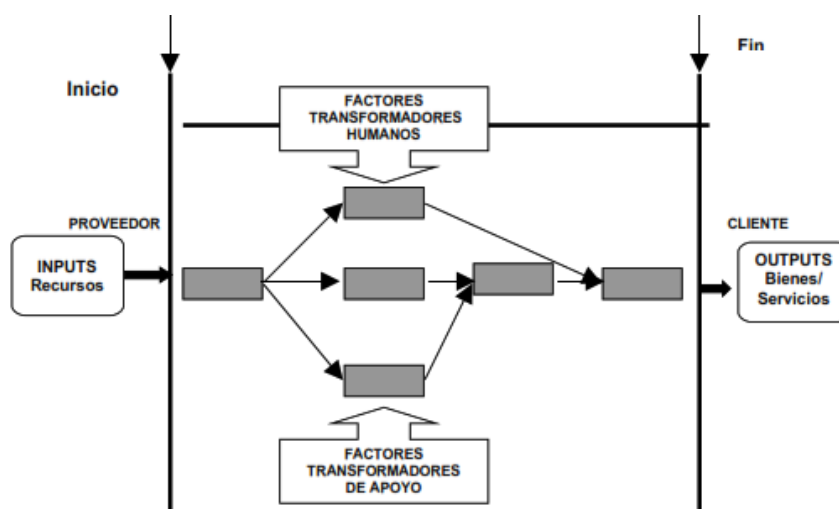
Ramírez, Ramírez, & Calderón (2017), indica la importancia de la existencia de una gestión por procesos, añadiendo que cada uno de los procesos administrativos que hacen posibles que las operaciones de una empresa puedan realizarse, deben tener

un correcto manejo en la toma de decisiones y acciones que se toman para cumplir con los objetivos de la empresa en relación a cada uno de los procesos (Planificación, organización, dirección y coordinación) que intervienen en esta actividad. Cada uno de estos procesos deben trabajar de manera conjunta y correctamente establecidos para ofrecer una desarrollo constante en la empresa que está sometida al cumplimiento de cada uno de estos procesos administrativos para poder empezar con sus operaciones.

a) Elementos del proceso

Un proceso es una serie de actividad las cuales definen un producto o servicio mediante la investigación, evaluación, desarrollo y producción del mismo, los cuales en el desarrollo de esta actividad se convertirán en una entra y salida, que generan un producto que será ofrecido al público junto a valor añadido el cual podrá ser importa o exportado a diferentes partes del globo, sin embargo debe partirse e ir enfocado de las necesidades del cliente y como poder suplirla mediante una investigación en las áreas correspondientes que estudian el impacto esperado que se puede obtener del mismo (Mallar, 2010). Los elementos de un proceso son los siguientes;

Figura 1. *Elementos de un proceso.*



1. Inputs (entrada): Son todos aquellos recursos que se encuentran en el ambiente inmediato, los cuales pueden ser representados como materiales, personal, información, etc. Los cuales mediante alguna actividad se piensa sacar un producto final de ellos para poder ser ofrecido a los clientes que buscan o necesitan de este producto, además consigue una cuota en el mercado lo que generara ganancias a la empresa.
2. Transformación: Etapa en la cual el recurso/material obtenido de las entradas se trabaja para poder conseguir un producto de ellos, esta actividad se divide en dos, siendo;
 - 1) Factores humanos: El personal que estará encargado de supervisar el desarrollo del producto, además que serán responsables de que este obtenga el valor que se desea ofrecer en el mercado.
 - 2) Factores de apoyo: Se considera como todo aquel apoyo mecánico, tecnológico o estrategia que permita que el producto que se está desarrollando pueda concluir de manera satisfactoria.
3. Flujo real de transformación: Es el producto que se estuvo desarrollando que muy pronto será ofrecido al público objetivo o general, por el cual se estuvo trabajando en desarrollarlo.
4. Outputs (salida): Es el producto final, en este punto el producto ya ha pasado por diferentes procesos que han hecho posible su realización y ya puede ser ofrecido al público el cual por su propio juicio tendrá que elegir este producto en el mercado que está trabajando. La salida se divide en dos categorías;

- 1) Bienes: Todo aquel producto que se tienen una manifestación física y real en el mundo exterior, los cuales pueden ser observados y calificados por el público.
- 2) Servicios: Es un producto que no se puede percibir a simple vista, pero que obtiene un valor real cuando este es requerido por el cliente.

b) Beneficios de la gestión por procesos

Una gestión por procesos permite el desarrollo por áreas, organizando y focalizando el esfuerzo de cada trabajador en cumplir su rol en la empresa y en el área que está laburando, además que cada uno de los integrantes de este establecimiento saben y conocen el propósito y objetivo de su razón por la cual deben estar ahí, enfocándose en realizar sus actividades bajo un tiempo y uso de recursos determinados, con la finalidad de aprovechar de mejor manera lo que ofrece la empresa y lo que se piensa ofrecer al público, gracias a que existe una examinación y diagnóstico de cada área que permite trabajar de manera adecuada al conocer si existe o no problemas en cada una de las áreas que serán resueltas lo más antes posible para asegurar la continuidad de sus actividades sin la necesidad de retrasos o pérdidas exponenciales.

Al decidir trabajar mediante procesos, se mejora la relación que existe entre los departamentos y áreas que integran la organización, existiendo una mayor comunicación entre estos departamentos produciendo una tarea en conjunto que refleja una buena coordinación y manejo de diferentes aspectos adyacentes en la empresa que reflejan el compromiso que tiene la empresa en ofrecer productos y servicios de calidad, además que los integrantes del mismo, podrán encontrarse en un ambiente de

trabajo ideal y que pueda manejar de manera apropiada los problemas para no perjudicar las actividades de los demás. (Mallar, 2010)

c) Rediseño de un proceso

Respecto a lo que señala Bravo (2011), se debe respetar los intereses que demuestran los clientes, bajo el examen que realiza la empresa para evaluar la mejor manera de poder encaminar esta manifestación, siendo estas;

- Las actividades de la empresa deben responder a las necesidades percibidas por los cliente, es decir, los productos y servicios que la empresa ofrezca deben pasar por un estándar de calidad que indique la su producción ha pasado por diferentes áreas que aseguran que cumple con el propósito con el que fue creado, además de que el precio que se le añade debe ser objetivo para que luego el cliente sea el que emita un juicio acerca de este producto y considere si es o no apto para lo que necesita.
- La empresa debe respetar el compromiso que tiene con la sociedad y el medio ambiente, se deben practicar proyectos de responsabilidad social, los cuales vayan orientados a buscar desarrollar los valores de la empresa en función a prácticas que puedan tener un impacto positivo.
- Se debe respetar la visión, misión y valores que la empresa protege y manifiesta practicar en cada una de sus áreas, departamentos e integrantes que lo conforman.

2.2.2 Mejora continua de procesos

Para que exista una mejora continua de procesos en una empresa se debe tener con sideración que debe haber y practicarse los siguientes puntos que harán posible que exista o no una mejora continua;

Figura 2. *Espiral de mejora continua.*



Respecto a este tema, se considera lo que Garcia, Quispe, & Ráez (2003), expresan en el cual se establece que la existencia de estas cuatro actividades, podrán causar un impacto positivo en la empresa, ya que cada una de ellas cumple una tarea importante en relación a la búsqueda de la mejora continúa enfocada a los procesos, empezando con;

- Planificar: Como comprende su propio nombre, tiene la tarea de planificar cada una de las actividades que se realizaran en la empresa desde los distintos procesos que intervienen en ella, además que debe evaluar que la planificación que esté realizando debe cumplir con los requerimientos de los clientes y la propia empresa.
- Hacer: Una vez planificado las actividades que se van a realizar, se debe pasar a la práctica de esta planeación, donde luego de distinguir los diferentes problemas o dificultades que se hayan ido presentando a lo largo del desarrollo de esta actividad se procederá a realizar el informe respectivo para conocer el impacto que ha tenido en la empresa.
- Verificar: Con la información otorgado durante el desarrollo de las actividades de planificación y acción que han precedido este punto, se valorara de manera objetiva y con los datos obtenidos una mejor propuesta que pueda cumplir con

satisfacer y acabar con los problemas que han ido afectado el desarrollo de esta actividad.

- Actuar: Como parte final de este proceso circular, este apartado pone en práctica la mejora continua en los procesos, gracias a la información recolectada y la evaluación que se ha tenido para identificar los errores y problemas durante su realización. Sin embargo, esto no acaba acá, ya que debe continuar realizándose el desarrollo de esta espiral cuando se hayan identificado otros problemas en alguna de las áreas o departamentos de la empresa.

El sistema de gestión de calidad trabaja en conjunto con los procesos administrativos que hacen posible el funcionamiento de la organización en las diferentes actividades que estos realizan, por lo tanto, los procesos deben estar correctamente constituidos, propiciando que exista una gestión de calidad bajo las reglas y normas que establece para considerarse de calidad.

2.2.3 Herramientas para el análisis de la mejora

Como parte del desarrollo del análisis y evaluación de la mejora continua en una empresa, se debe utilizar diferentes tipos de técnicas e instrumentos o herramientas que permitan plasmar la información;

Diagrama causa-efecto

Se desarrolla de manera sencilla expresando bajo cuadros los detalles de diversos motivos y causas que producen un fenómeno, problema o declive frente a la organización. Este diagrama se puede presentar bajo la forma de un “Pez” en el cual cada uno de sus ejes contemplan la descripción de los diferentes problemas que protagonizan este diagrama en las espinas del pez, en donde frente a cada problema se

debe expresar las posibles soluciones o causas por las cuales el problema ha ido creciendo o aumentando. (Teruel, 2019)

Diagrama de Pareto

Este diagrama se basa en la idea de Pareto, V., el cual expresa de manera concisa y explícita que el 80% de los problemas que aquejan a la organización se pueden solucionar si se elimina o descarta el 20% de las causas del porque se cree que se originó el problema en primer lugar. Este diagrama se expresa bajo gráficos de barra y permite desarrollar la mejora continua analizando y evaluando diferentes puntos que hacen posible que este se pueda dar de manera de correcta. Su propósito es simple, lo que lo hace uno de los más utilizados por la sencillez de trabajo y porque permite jerarquizar y organizar las causas y factores que se evaluarán. (Teruel, 2019)

Diagrama SIPOC

Este es un diagrama especialmente trabajado para conocer el desarrollo del proceso desde diferentes perspectivas y áreas las cuales todas en conjunto hacen posible que el proceso pueda culminarse y presentarse al público que se le ofrecerá en un futuro.

- Supplier; Aquella entidad que otorga los recursos suficientes para poder ser trabajados y producidos de acuerdo al fin que les parezca convincentes o que ya haya sido determinado.
- Inputs; Todos los recursos que ingresan y serán trabajados con la finalidad de convertirlos o transfórmalos en el producto final o destino.
- Process; Es el progreso del desarrollo desde la entrada de los recursos, hasta la salida del mismo como el producto solicitado.

- Outputs; Se puede simplificar como el producto que se convierte en lo solicitado por la empresa en relación a las necesidades de los clientes.
- Costumer; Aquella entidad que recibirá el producto o servicio.

Diagrama de Flujo

Es uno de los diagramas en los cuales su principal característica es presentar de manera gráfica cada uno de los procesos y actividades que se llevan en la empresa, focalizando además las ideas o aportes principales para que su exposición sea clara y no atiborre información que es relleno y no presenta un mayor interés técnico. Este grafico esta realizado bajo una secuencia cronológica de desarrollo de alguna actividad, en la cual se coloca cada uno de los hechos más importantes dentro de él. (Teruel, 2019)

a) Ventajas de la mejora continua

Una empresa cuando inicia sus operaciones en el mercado suele tener problemas en relación a la gestión o procesos que se realizan en sus primeros años de creación, por lo que esto puede acotar el impacto que podría tener ante la competencia que por su misma naturaleza de obtener mayores beneficios está en un constante cambio y desarrollo para mejorar en cada una de sus actividades, con la finalidad de ser la empresa que represente un estándar de calidad alto, tanto en los productos y servicios que ofrecen, como su compromiso con los clientes respecto a la atención y los precios competitivos que maneja. La mejora continua establece que la empresa tenga conciencia acerca de los problemas que manifiestan, y buscar la manera de poder solucionarlos de manera gradual o permanente, además de evaluar cada uno de los aspectos que consiguen que las operaciones y actividades que se desarrollan en dicho establecimiento sigan las reglas y normas por las cual se rigen, sin embargo esto

también ofrece una perspectiva fuera del contexto general de la empresa, dividiendo en cada estación, los recursos relevantes y necesarios para poder solucionar los problemas que puedan estar originando ciertas dificultades en la práctica empresarial. Contempla la opinión de cada integrante que trabaja ahí y de los clientes que dan su apreciación acerca de lo que se lo ofrece, con la finalidad de poder actuar frente a lo expuesto y conseguir de esta manera lograr en cada actividad y proceso obtenga un valor de responsabilidad grupal que puedan cumplir con el compromiso que tiene la empresa, como se señaló al inicio. (Galloway, 2002)

2.2.4 Eficacia en los procesos administrativos

Luna (2014), indica que la práctica administrativa cuando es planteada desde una perspectiva teórica establece que para que pueda existir una correcta administración en la empresa debe conseguir poder desarrollar y mantener un correcto control de cada uno de los procesos intervinientes, para conseguir que la empresa pueda salir adelante, consiga una desarrollo constante y pueda considerarse como una competencia directa en el mercado en el cual se haya especializado, tomándolo como ejemplo para otros microempresarios que deseen emprender gracias a lo que han podido observar. Sin embargo, la eficiencia de estos procesos en la práctica indicaría un panorama distinto, ya que no todos cuentan con la suficiente experiencia, capacitación y conocimiento para poder construir una estructura o base a la cual poder aferrarse para minimizar los daños o problemas que siempre pueden surgir. Por su parte, la práctica eficaz de estos procesos significa de uno u otra manera una mejora continua y la productividad en las distintas áreas que conforman este emprendimiento.

2.2.5 Gestión de calidad

La calidad se puede percibir o contextualizar como una expresión que indique excelencia, responsabilidad y atención a los detalles que producen una crítica objetiva de lo que representa y de lo que puede representar para los demás. Según Chiavenato (2001), señala a la calidad como productividad la cual puede ser alta o deficiente, indicando de manera cuantificada que si no existe calidad en los productos o servicios que se ofrecen al público, se reflejara en pérdidas.

González (2012), en su obra “Introducción a la gestión de calidad”, demostraría que a lo largo de los años lo que conocemos por calidad ha ido cambiado respecto a diferentes épocas que han determinado lo que es en realidad la calidad, ofreciendo una vistazo historio del cambio que ha tenido entregar un servicio o producto de calidad, el cual paso desde una serie de observaciones netamente superficiales a ser lo que conocemos hoy en día, una serie de formalidades, requisitos y cumplimiento de diferentes aspectos que demuestren en verdad que existe o no calidad. Todo esto hace referencia a una serie de cambios que se han suscitado gracias al avance propio del hombre, pasar de ideas tan rudimentarias a algo tan complejo.

Torres (2010), expresa que la calidad va orientada a cumplir con las expectativas del consumidor, ofreciéndole un producto que cumpla con los requerimientos personales o técnicos por el cual el cliente decida llevarse u obtenerlo porque a su propio juicio considera que cumple con sus necesidades, y por lo tanto es perfecto para él.

a) Enfoques de la calidad

González (2012), hace referencia al trabajo de Garvin, D. (1988), el cual divide a la calidad en diferentes enfoques, siendo;

Basado en la trascendencia: Ofrece una perspectiva que va más allá del producto o servicio en sí, en el cual este debe cumplir su objetivo con el público donde debe resaltar tanto su calidad a través del tiempo y la innovación que representa en compromiso con los consumidores.

Basado al producto: El producto que se ofrece al cliente debe la calidad en producción antes, durante y después de haberse ofrecido al cliente, el cual debe ser justo en valorar la calidad del mismo y dar su propia opinión respecto al mismo, si es que ha cumplido con sus expectativas o las cosas que se deben mejorar para ser mucho mejor.

Basado al cliente: Toma en consideración que el cliente tiene necesidades específicas y que cada uno de ellos tiene diferentes tipos de interés o perspectivas que fungen en la empresa u organización, que debe trabajar en estudiar a sus clientes para poder crear y desarrollar diferentes productos que cumplan con los requerimientos actuales y que respete lo que el cliente necesita.

Basado a la producción: Se enfoca en el área del desarrollo del producto, desde los recursos y tiempo que necesitan para cumplir con los estándares de calidad en relación a desarrollo y producción, los cuales serán evaluados bajo la misma empresa y luego por los clientes.

Basado al valor: El producto una vez en el mercado debe contar con un valor objetivo en el cual se pueda recuperar las pérdidas de producción, y que además cumpla con su objetivo con el cliente.

b) Principios de gestión de calidad

Sirvent, Gisbert, & Pérez (2017), basándose en la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001, destacan los siguientes principios, que se hacen requisitos para poder

realizar una correcta gestión en cada una de las empresas, es de reiterar, que estos principios son fundamentales para la correcta realización de las actividades internas y externas de la empresa. Se destacan las siguientes:

- **Enfoque al cliente:** La empresa tiene como principal motivo de sus operaciones cumplir con las necesidades del cliente, evaluando e investigando acerca de lo que el necesita y produciendo diferentes propuestas las cuales deben poner a prueba para conocer su eficiencia cuando esta sea presentada como aquel producto que debe cumplir con satisfacerlo. Las empresas grandes realizan estudios distintos para conocer y acercarse cada vez más a su público objetivo, con la finalidad de prepararse para poder ofrecerles lo que ellos buscan pero que aún no saben que es lo que quieren.
- **Liderazgo:** Esta ocupación que es otorgada por parte de un mando superior o por un grupo de personas que cree que “x” persona es apto para poder liderar el grupo, porque sus capacidades y habilidades han demostrado que al momento de realizar alguna operación junto a su grupo de trabajo, pueden sacar el mejor provecho gracias a la motivación, apoyo y comunicación que existe entre los compañeros, además que no se cree alguien superior a los demás, sino que es parte del mismo grupo y no debe ocupar el poder que se le otorgo en su propio beneficio.
- **Participación:** La relación que existe entre las diferentes áreas que componen una organización o empresa son fundamentales para poder llevar un clima laboral bueno, en donde la comunicación se ha el principal medio de transferencia en donde cada integrante debe participar para buscar ofrecer a la empresa u organización el mejor desempeño posible.

- **Toma de decisiones:** Como parte de las actividades de una empresa, la toma de decisiones es muy importante y decisiva en el futuro de la empresa, por el cual se debe evaluar de manera cuidadosa los escenarios de esta acción.

2.2.6 Funciones básicas de la administración

La administración es uno de los procesos más importantes de una empresa, ya que su práctica implica el desarrollo y diseño de un entorno en el cual el grupo de trabajadores cumplan de manera satisfactoria sus actividades, objetivos y metas. Surge a partir del desarrollo social, como un organismo que depende del correcto control y manejo de sus actividades para cumplir diferentes propósitos, con el fin de lograr el éxito que puede ser reflejado en ingresos económicos, gran productividad, desarrollo constante y progresivo, adaptación y crecimiento exponencial y desarrollo de cada uno de los elementos que hacen posible esta actividad. (Chiavenato, 2001)

a) Planificación

Según lo que refiere Stoner, Freeman, & Gilbert (1996); planificar implica presentar de manera ordenada cada uno de los objetivos y metas a conseguir, además de los diferentes procedimientos, evaluaciones y posibles resultados que puede conseguirse de esta actividad. Toda actividad humana necesita ser planificada para conocer de mejor manera como se puede actuar buscando el mayor beneficio y mejor penalización o pérdida, por lo que realizar una planificación se vuelve vital, considerando que para que se pueda desarrollar una, se debe contar con la suficiente información que pueda sustentar cada uno de los movimientos que se piensan realizar, evaluar los problemas o soluciones que se pueden brindar y especialmente prevenir eventos desastrosos que impidan el correcto desarrollo de las actividades, mediante

pronósticos que puedan servir de guías para actuar frente a ellos y esperar resultados favorables.

Destacando el contexto administrativo referente a la correcta planificación, se puede destacar que su importancia recae en permitir a la empresa poder especificar y determinar los objetivos de la planificación, realizar pronósticos y posibles eventos que pueden resultar de ellos a medida de precaución, establecer los roles, tareas y responsabilidades a cada uno de los participantes y lo más importante establecer el plan de acción mediante instrucciones detalladas y explícitas.

b) Organización

Chiavenato (2001), refiere que la organización es el compromiso que existe entre un grupo de personas para poder alcanzar las metas y objetivos de la empresa. La organización puede ser descrita como la manera en la que una persona distribuye y asigna actividades, funciones y responsabilidades siguiendo una serie de criterios personales o de la empresa en los cuales se busca que las acciones que se piensen realizar durante el periodo de función de cada una puedan cumplir de manera satisfactoria lo que se le ha encargado. Se comprende además como una de las funciones administrativas primarias, ya que identifica y ordena las actividades que se requieren realizar de manera inmediata buscando siempre que la utilización de recursos humanos y materiales pueda ser el adecuado para la tarea que se debe realizar. (Ramírez, Ramírez, & Calderón, 2017)

Una correcta dirección debe establecer y organizar los trabajos para las diferentes áreas y departamentos que conforman la empresa y de igual manera debe encomendar a cada uno de sus integrantes obligaciones dependiendo del rol y

capacidades que este sujeto mantenga, sin olvidar que cada uno de ellos responde a la empresa y cada acción repercuten en ella.

c) Dirección

La dirección implica que exista una correcta relación entre el personal que trabaja en la empresa con los responsables de cada área o departamento, con la finalidad de alcanzar la misión de la empresa, cubriendo además las necesidades y responsabilidades que tiene una persona con el personal que está a su cargo, el cual debe impulsarlos a cada día ser mejores y evaluar de manera objetiva si su eficiencia es la correcta o no. La dirección toma como factores importantes para su desarrollo la práctica de conducir y motivar a los trabajadores a mejorar y manifestar su verdadero potencial con recompensas y racionamientos que aseguren satisfacerlos para continuar que ellos sigan demostrando su compromiso con la empresa y ellos mismos. (Chiavenato, 2001)

d) Control

Es la función que evalúa las actividades que se realizan en la empresa de manera periódica, con el fin de poder compararlas tomando en cuenta diferentes evaluaciones que manifiestan si existe algún cambio a mejor o continua con el mismo nivel. Al ser la última etapa de los procesos administrativos, debe evaluar de manera objetiva el cumplimiento de los demás procesos y comunicar los resultados de estas mediciones, transfiriendo los detalles de una manera en la que se pueda observar y manifestar que las acciones que se han realizado no han tenido el impacto esperado, por lo que proponer nuevas acciones para corregirlas se vuelve indispensable. (Ramírez, Ramírez, & Calderón, 2017)

2.2.7 Micro y pequeñas empresas

Representan una de las mayores fuentes de ingresos y puestos de trabajos a nivel nacional y ha sido adaptada al mercado laboral en diferentes países en los cuales su apogeo y proliferación hay traído grandes ingresos económicos, de la misma manera acá en Perú, el desarrollo de sus actividades ha sido y será uno de los impactos económicos más representativos de los últimos años. Las mypes se han adaptado a las necesidades del mercado y cada una de ellas aporta de alguna manera innovación y distintas formas de operaciones que pueden funcionar para unas, y para otras no. Por otro lado, debemos considerar que las mypes han ido creciendo en los últimos años, pero que esto no asegura que el emprendimiento de una mype pueda ser a largo plazo, ya que se ha ido documentando que muchos de estos negocios desaparecen antes de cumplir menos de 1 a 3 años en el mercado, por diferentes factores que intervienen tanto en su propuesta, como en el desarrollo de sus actividades (Bernilla, 2006). Desde otra perspectiva, el Congreso de la República (2003), presento a las micro y pequeñas empresas con la ley N°28015, en la cual hace explicito que las mypes promueven el crecimiento del PBI y que crea diferentes puestos de trabajos para los ciudadanos peruanos desde diferentes sectores y rubros, pero que deben cumplir con las normas y reglas que suscitan su creación y desarrolla, destacando que se debe buscar la formalización y contribución del mercado interno y externo.

Su viabilidad y versatilidad en el mercado ha hecho posible que las mypes puedan posicionarse como uno de los principales motivos de desarrollo económico en el área demográfica en el cual se encuentre, pero, que para su correcto desarrollo de actividades esta debe pasar por diferentes etapas que permitan constatar que su emprendimiento pueda tener un resultado esperado y no extinguirse en un periodo

determinado de tiempo, en el cual no se pueda obtener la inversión realizada o no se pueda asegurar el futuro del mismo. (Herrera, 2011)

a) Relevancia de las micro y pequeñas empresas

Las mypes según lo que refiere y expresa Sánchez (2014), representan poco más del 80% de los puestos de trabajo a nivel nacional y un aproximado del 40% del producto bruto interno nacional. Cada una de las mypes independientemente del sector o rubro en el cual se desempeñen, genera una estabilidad económica para las personas que la emprendieron, como también las personas que laboran en estos lugares, por otro lado, las mypes también representan un beneficio para cada uno de sus trabajadores en remuneraciones, vacaciones, una jornada de trabajo que no sobrepasa las 48 horas semanales y seguro integral de salud, pensiones, etc. Está claro que las mypes tienen un impacto positivo en el país.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Glosario

- Actividad/Tarea: Son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado.
- Eficacia: Es el alcance de los objetivos o metas trazados por la empresa o persona.
- Eficiencia: Es el aprovechamiento al máximo del uso de los recursos
- Ferreterías: Establecimiento comercial en el cual se ofrecen productos que se especializan en construcción civil.
- Gestión: Obtención, dirección y control de recursos y actividades, integradas a través del proceso de planeación, encaminadas a satisfacer una o más necesidades.

- Mejora continua: Es la actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina.
- Organizar: Es el acto de acopiar e integrar dinámica y racionalmente los recursos de una organización o plan, para alcanzar resultados previstos mediante la operación.
- Planificación: Es un proceso racional y sistémico de prever, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados.
- Proceso: Es el método de acción acotado por un inicio (entrada) y un fin (salida); conjunto de fases progresivas, continuas, integradas y dirigidas hacia la construcción de una Empresa o propósito.

III. HIPÓTESIS

Hipótesis general

El posicionamiento y éxito comercial de las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo, son propias de la gestión de calidad y practica eficaz de los procesos administrativos.

Hipótesis específicas

- Existe un nivel de gestión alcanzado por las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo.
- Existe procesos administrativos mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo.
- Existen acciones que se ejecutan en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo, para la eficacia de los sus procesos administrativos.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Se desarrollo bajo el enfoque cuantitativo por qué; “nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de éstos. Asimismo, nos brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). El diseño de la investigación no experimental de corte transversal, retrospectivo, descriptivo y correlacional, porque al no haber un contactor directo con el fenómeno o variable, el control del mismo será mínimo y la intervención del investigador no será más allá de la observación de la variable, teniendo además en consideración que esto sucederá en un solo momento y lugar, luego de haber indago acerca de los hechos relevantes y destacables para realizar esta investigación.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Está conformada por las micro y pequeñas empresas que se especializa en el sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Satipo, las cuales han sido localizadas por encontrarse dentro del rango céntrico de la ciudad.

4.2.2 Muestra

La muestra fue no probabilística y bajo criterios del investigador, del cual se obtuvo un total de 10 micro y pequeñas empresas que se especializa en el sector comercio, rubro ferreterías del distrito provincia de Satipo.

Tabla 1. Muestra de ferreterías

NOMBRE	RUC
FERRETERIA E INVERSIONES SAN PEDRO E.I.R.L.	20601198691
FERRETERIA SATIPO	10209835741
"SAN ISIDRO FIAL S.R.L."	20600655613
FERRETERIA STANLEY	10432713593
FERRETERIA CANCHANYA	x
FERRETERIA RAMOS	x
FERRETERIA DAYRO	x
FERRETERIA KARECA	x
FERRETERIA QUISPE	x
FERRETERIA KASSANDRA	10413279840

a) Criterios de inclusión

Todas las mypes que hayan aceptado el consentimiento informado para ser parte de la muestra de la investigación, además que acepten realizar el instrumento de recolección de datos y tengan disponibilidad y tiempo.

b) Criterios de exclusión

Las mypes que no hayan aceptado el consentimiento informado para participar como muestra del estudio, además que no cuenten con disponibilidad o tiempo para poder trabajar en conjunto.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad es un conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporando por tanto al proceso de gestión, que trabaja junto a la dirección, gobierno y coordinación de actividades. (Durán, 1992)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	
			Principios de la calidad de gestión	Enfoque en la mejora continua	¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?	
				Enfoque en el cliente	¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	
Procesos administrativos	Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de objetivos. (Luna, 2014)	Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.	Administración Mecánica	Planificación	¿Se da el proceso de planeación en la empresa? ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
				Organización	¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa? ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	
			Administración Dinámica	Dirección	¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa? ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	
				Control	¿Cómo se da el proceso de control en la empresa? ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	
					¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativos? ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Para esta investigación se hizo uso de una encuesta. La encuesta tiene un punto medio entre lo que respecta a la observación y a la experimentación, por medio de la encuesta se puede registrar situaciones observadas, que pueden ser recreadas en la ausencia del investigador cuando se le cuestiona al participante sobre eso. La encuesta es un método descriptivo en el cual se puede reconocer ideas, necesidades, preferencias, hábitos, etc. (Torres, Salazar, & Paz, 2019)

4.4.2 Instrumentos

Se hizo uso de un cuestionario de 17 preguntas que ha sido utilizado para recopilar información acerca de estas variables de este estudio. Supo (2013), menciona que los cuestionarios como un instrumento de recolección de datos, deben recoger información relevante y puntuable, la cual pueda ser analizada e interpretada con la finalidad de justificar su utilización en el medio que sea requerido y necesario.

Validez y confiabilidad del instrumento

Para realizar la validación del instrumento se sometió bajo juicio de tres expertos, los cuales han calificado de la siguiente manera al instrumento:

Tabla 2. *Juicio de expertos.*

Expertos	Resultado
Dr. Grandes García, Geider	Aplicable
Mgtr. CPCC. Pérez Arévalo, Romel	Aplicable
Mgtr. Montoya Torres, Silvia Virginia	Aplicable

Por lo que, al obtener una calificación positiva por parte de cada uno de los expertos, el instrumento se hace valido para su ejecución.

Mientras que la confiabilidad del instrumento fue hallada mediante el uso del Alfa de Cronbach, teniendo como resultado una fiabilidad alta.

Tabla 3. *Confiabilidad del instrumento.*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.750	0.768	17

4.5 Plan de análisis

El tratamiento de los datos que se recolectaron de la investigación será ordenado en una hoja Excel, la cual nos permita apreciar cada uno de los ítems trabajos en la encuesta, para luego por medio del programa IBM SPSS 25 trabajar el apartado estadístico y finalmente tratar los resultados bajo un análisis descriptivo utilizando tablas y figuras que serán diseñados bajo el programa Excel 2019.

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿La ausencia de procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo podría comprometer el éxito de su gestión?	Objetivo general	Hipótesis general		Estrategia de calidad	
	Establecer la relación entre gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías-Satipo, 2019	El posicionamiento y éxito comercial de las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo, son propias de la gestión de calidad y practica eficaz de los procesos administrativos.	Gestión de calidad		Tipo de investigación Cuantitativa
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Principios de la calidad de gestión	Nivel de la investigación Descriptivo – correlacional
	Determinar el nivel de gestión de las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo.	Existe un nivel de gestión alcanzado por las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo.		Administración Mecánica	Diseño de la investigación no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivo-correlacional.
	Conocer la implementación de procesos administrativos mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo.	Existe procesos administrativos mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo.	Procesos administrativos		Población Las mypes del sector comercio, rubro ferreterías-Satipo
	Determinar qué acciones se ejecutan en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo	Existen acciones que se ejecutan en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo, para la eficacia de los sus procesos administrativos.		Administración Dinámica	Muestra 10 mypes del sector comercio, rubro ferreterías-Satipo
					Instrumento de recolección de datos Encuesta de 17 preguntas

4.7 Principios éticos

Comité Institucional de Ética de la Investigación (2016) de la universidad Uladech Católica, muestra los siguientes principios éticos que se deben respetar en todo momento;

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 obtengan un beneficio.

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

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

Libre participación y derecho a estar informado. -Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y

específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

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

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

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. RESULTADOS

5.1 Resultados

a. Datos del microempresario

Tabla 4. ¿Cuál es la edad del microempresario?

¿Cuál es la edad del microempresario?	fi	%
De 21 a 30 años	2	20
De 31 a 40 años	1	10
De 41 a 50 años	3	30
De 51 a más	4	40
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

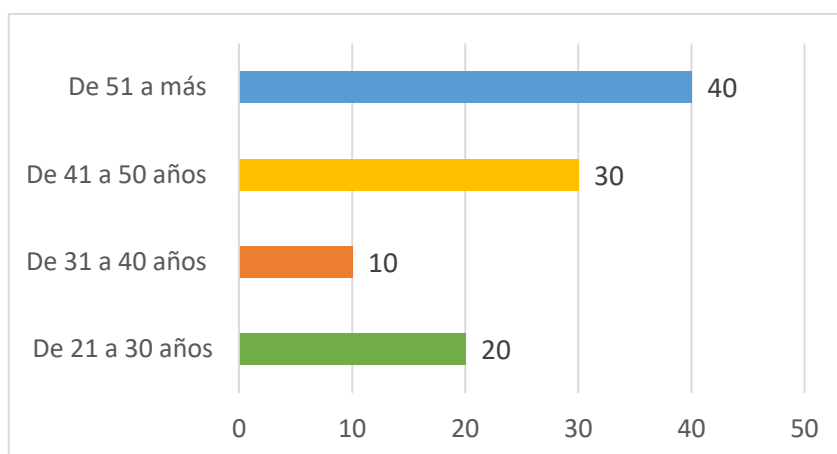


Figura 3. Gráfico de barras de ¿Cuál es la edad del microempresario?

En la tabla 2 y figura 3; se puede observar que un 40% de los microempresarios tienen un promedio de edad de 51 a más años, un 30% de entre 41 a 50 años, un 20% de 21 a 30 años y 10% de 31 a 40 años.

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

¿Cuál es el género del microempresario?	fi	%
Masculino	9	90
Femenino	1	10
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

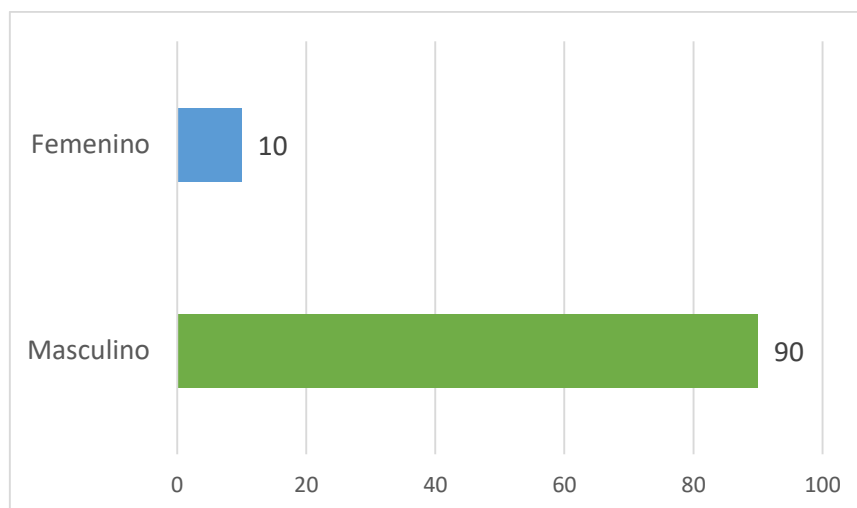


Figura 4. *Gráfico de barras de ¿Cuál es el género del microempresario?*

En la tabla 3 y figura 4; se puede observar que un 90% de los propietarios de las micro y pequeñas empresas son personas de sexo masculino y solo un 10% del sexo femenino.

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

¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	fi	%
Estudios básicos	3	30
Técnico	5	50
Universitario	2	20
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

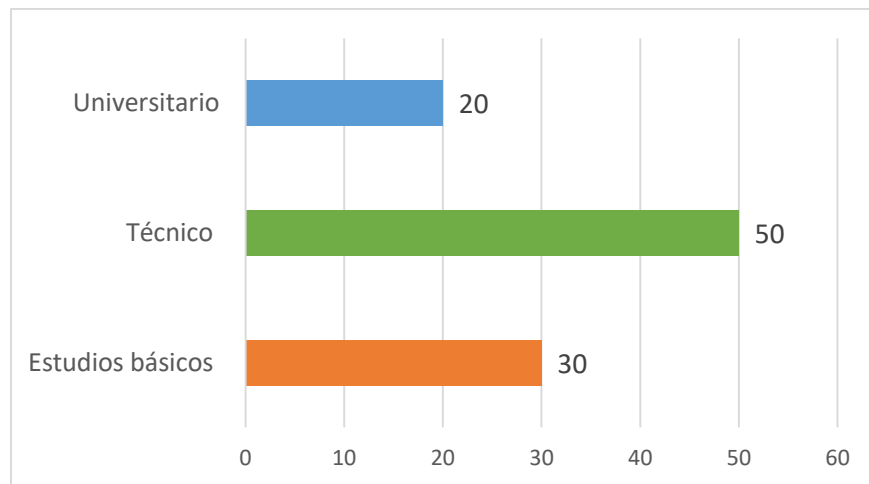


Figura 5. Gráfico de barras de ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

En la tabla 4 y figura 5; se puede observar que un 50% de los microempresarios, tienen un grado de instrucción técnico, un 30% estudios básicos y un 20% instrucción universitaria.

b. Gestión de calidad

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

<i>¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?</i>	fi	%
Si	3	30
No sabe	1	10
No	6	60
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

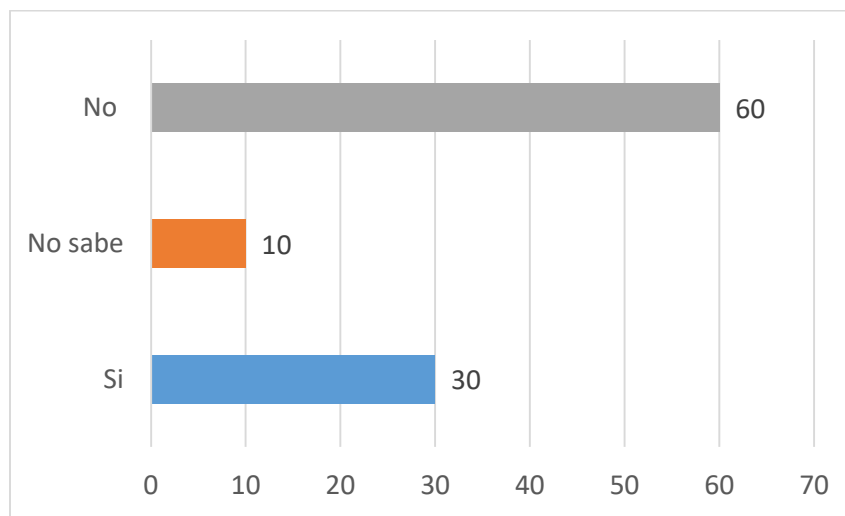


Figura 6. *Gráfico de barras de ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?*

En la tabla 5 y figura 6; se puede observar que un 60% de las micro y pequeñas empresas no han establecido aún su misión, visión, valores y objetivos, mientras que un 30% si lo has planteando y un 10% no lo sabe.

Tabla 8. *¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?*

<i>¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?</i>	fi	%
Si	6	60
No	40	40
Total	10	100

Fuente: *Base de datos Excel 2019.*

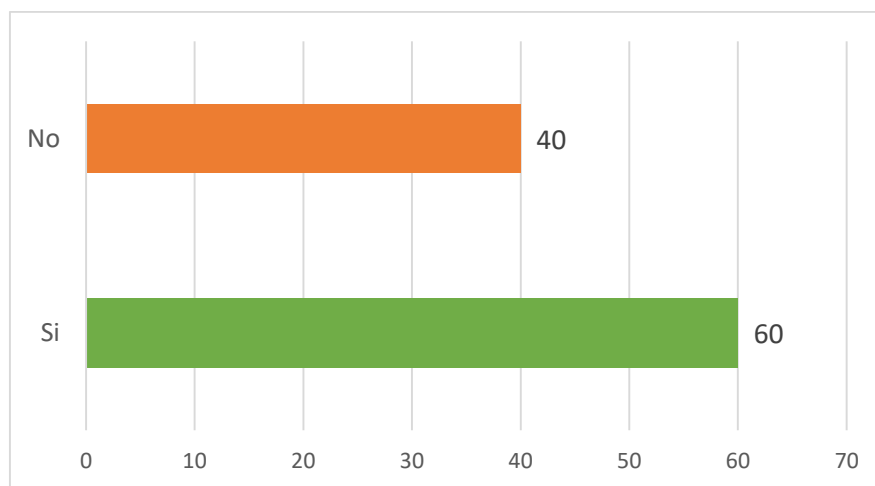


Figura 7. *Gráfico de barras de ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?*

En la tabla 6 y figura 7; se puede observar que un 60% de las micro y pequeñas empresas gestionan su negocio bajo una mejora continua, mientras que un 40% refiere que no lo hace.

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

¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	fi	%
Si	3	30
No	7	70
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

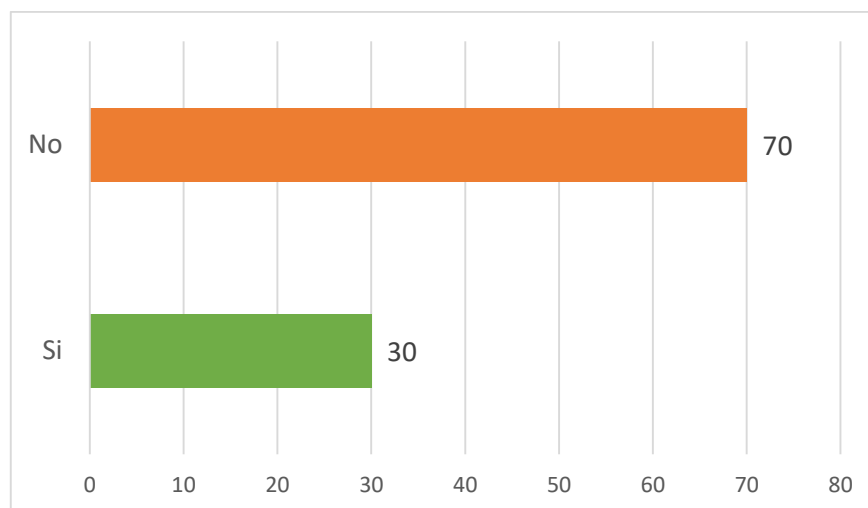


Figura 8. *Gráfico de barras de ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?*

En la tabla 7 y figura 8; se puede observar que un 70% de las micro y pequeñas empresas no gestionan su negocio bajo un enfoque basado en el cliente, mientras que un 30% refiere que si lo realiza.

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

¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	fi	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

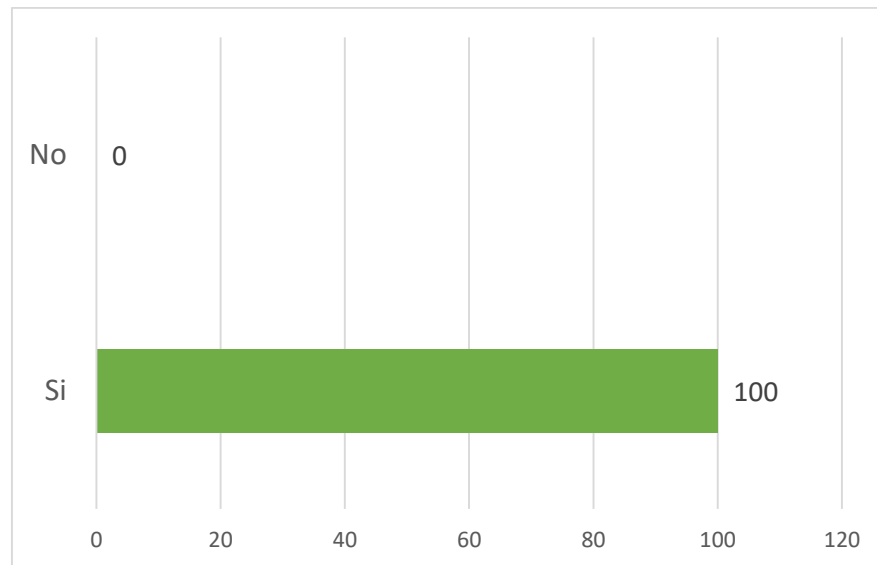


Figura 9. *Gráfico de barras de ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?*

En la tabla 8 y figura 9; se puede observar que un 100% de las micro y pequeñas empresas gestionan sus negocios fortaleciendo el trabajo en equipo.

c. Procesos administrativos

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

<i>¿Se da el proceso de planeación en la empresa?</i>	fi	%
Siempre	1	10
A veces	7	70
Nunca	2	20
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

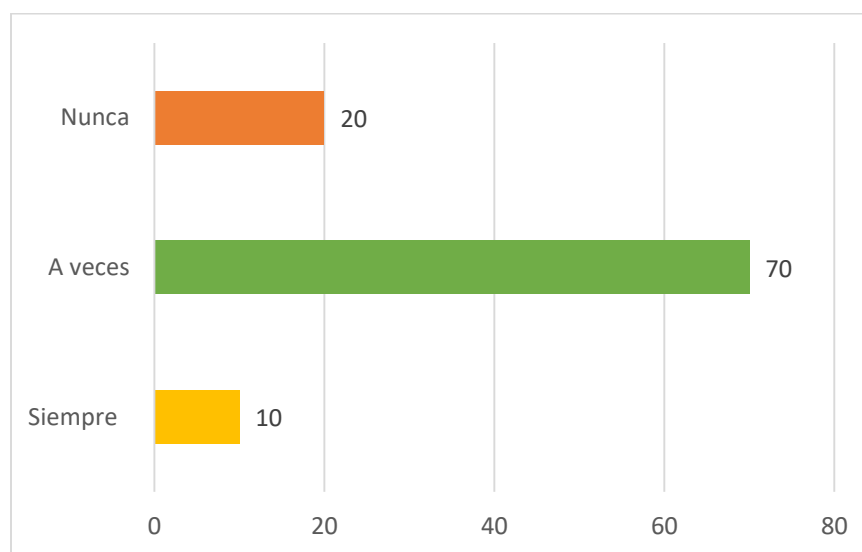


Figura 10. *Gráfico de barras de ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?*

En la tabla 9 y figura 10; se puede observar que un 70% de las micro y pequeñas empresas a veces se da el proceso de planeación, mientras que un 20% nunca lo realiza y solo un 10% lo hace siempre.

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

¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	fi	%
Siempre	1	10
A veces	9	90
Nunca	0	0
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

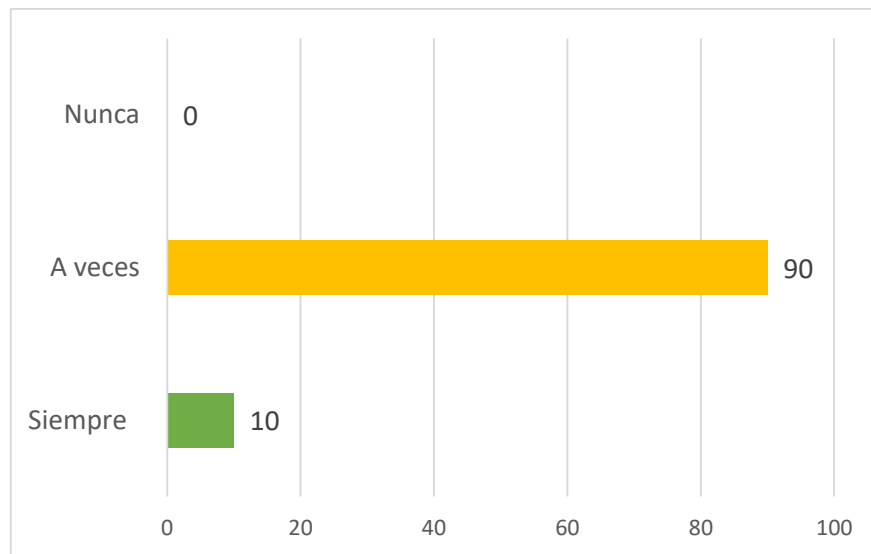


Figura 11. *Gráfico de barras ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?*

En la tabla 10 y figura 11; se puede observar que un 90% de las micro y pequeñas empresas revisan a veces el cumplimiento de la planeación y solo un 10% lo realiza siempre.

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

¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	fi	%
Manual de organización y funciones	2	20
Es verbal, informal	7	70
No existe	1	10
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

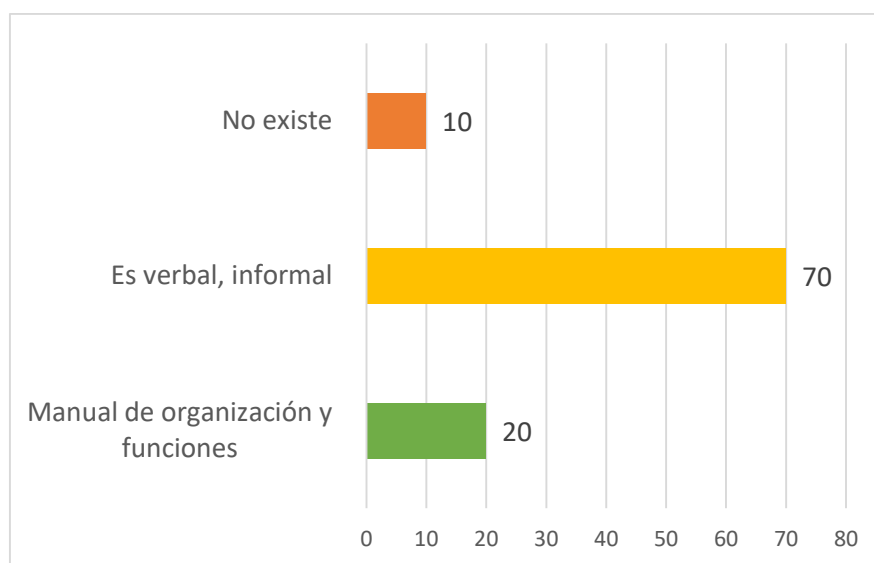


Figura 12. *Gráfico de barras ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?*

En la tabla 11 y figura 12; se puede observar que un 70% de las micro y pequeñas empresas el proceso de organización se da de manera verbal (informal), mientras que un 20% obedece un manual de organización y funciones, por último, solo un 10% refiere que existe una organización.

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

¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	fi	%
Si	0	0
No sabe	8	80
No	2	20
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

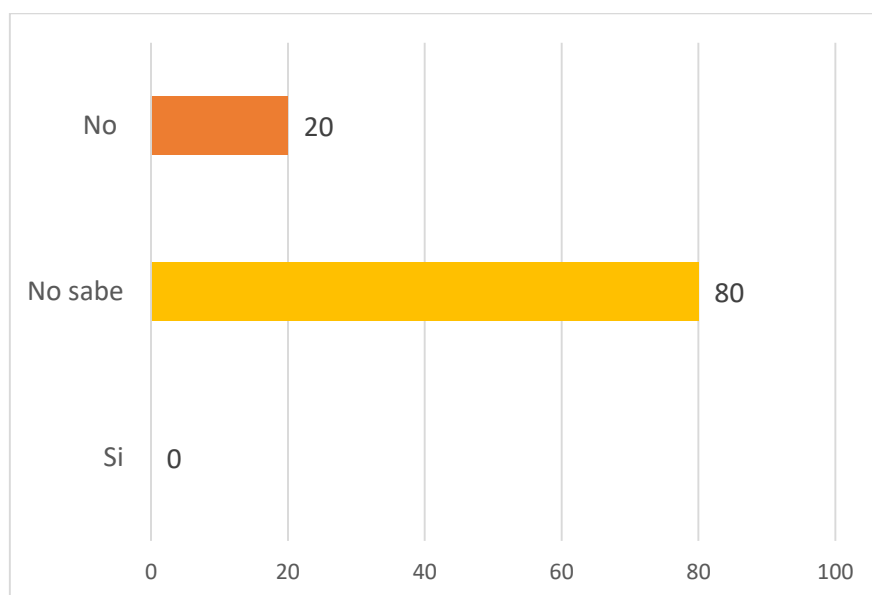


Figura 13. *Gráfico de barras ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?*

En la tabla 12 y figura 13; se puede observar que un 80% de las micro y pequeñas empresas no saben o conocen la publicación de algún organigrama en su negocio, mientras que un 20% refiere que no cuenta con uno.

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

¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	fi	%
Liderazgo	6	60
Sometimiento	0	0
Sin supervisión	4	40
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

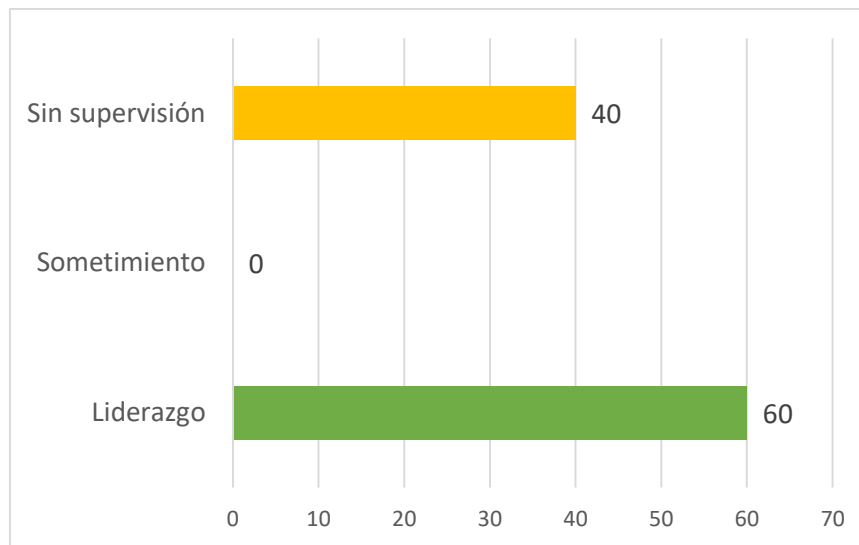


Figura 14. *Gráfico de barras ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?*

En la tabla 13 y figura 14; se puede observar que un 60% de las micro y pequeñas empresas tienen una dirección basada en liderazgo, por otro lado, un 40% restante tiene una dirección sin supervisión.

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

¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	f _i	%
Análisis	3	30
A veces	5	50
Nunca	2	20
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

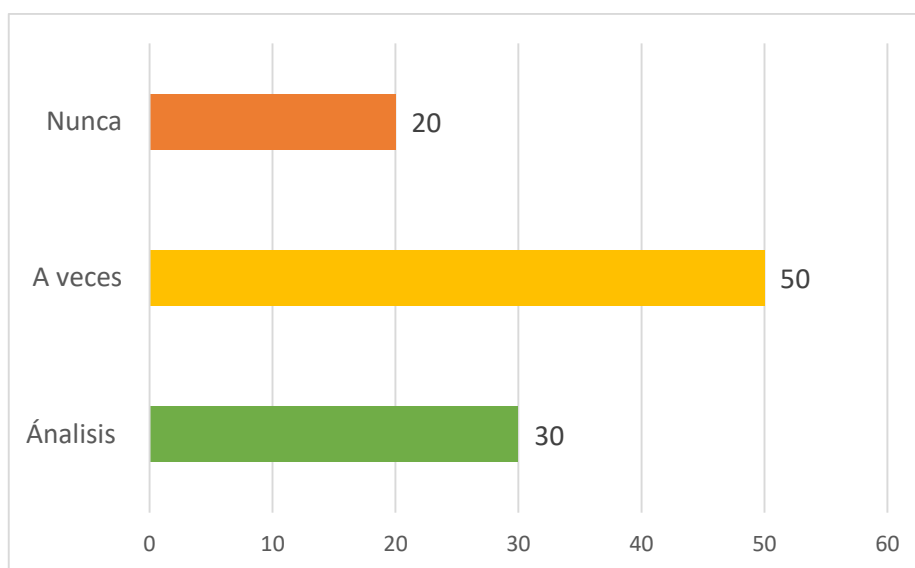


Figura 15. *Gráfico de barras ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?*

En la tabla 14 y figura 15; se puede observar que un 50% de las micro y pequeñas empresas a veces han tomado decisiones acerca de la dirección de su empresa, mientras que un 30% refiere realizarlo bajo análisis y solo 20% refiere nunca haberlo realizado.

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

¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	fi	%
Desempeño	10	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

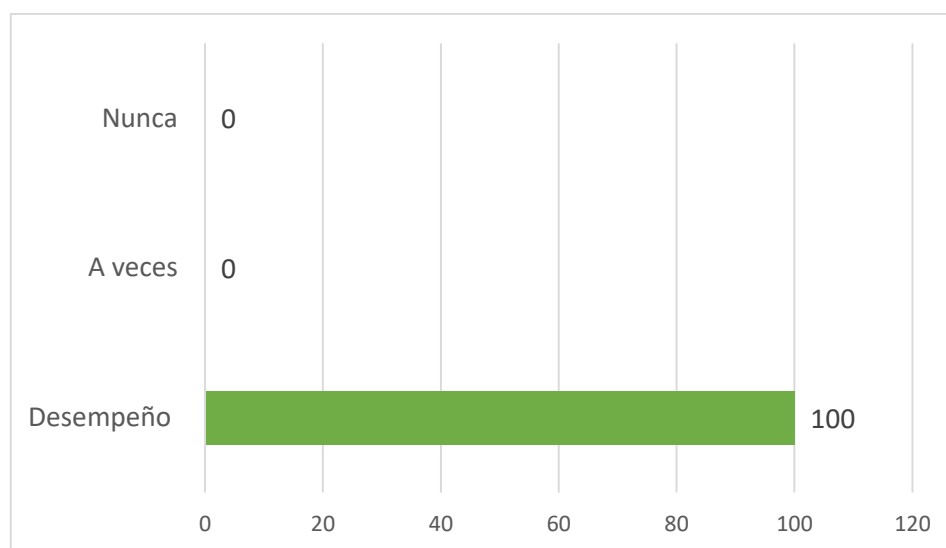


Figura 16. *Gráfico de barras ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?*

En la tabla 15 y figura 16; se puede observar que un 100% de las micro y pequeñas empresas realizan un control de la empresa mediante el desempeño de cada uno de los trabajadores.

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

¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	fi	%
Indicadores de gestión	0	0
Inventarios	10	100
Ninguno	0	0
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

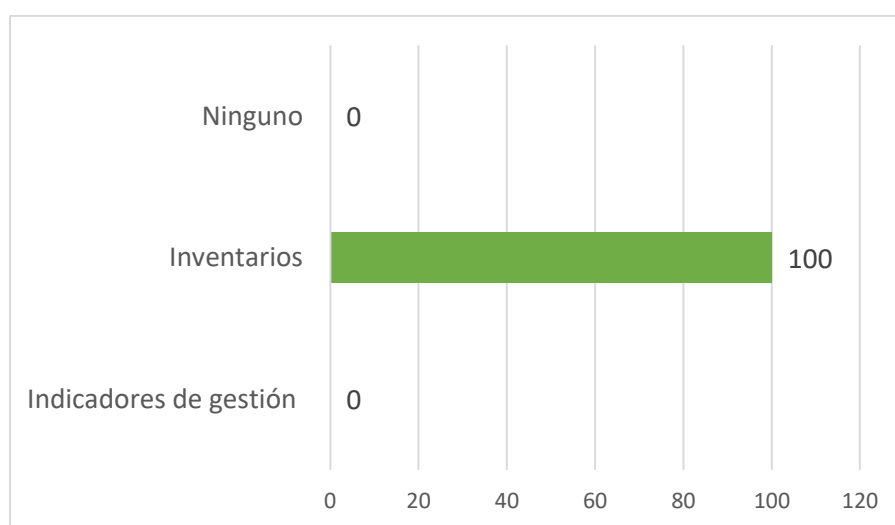


Figura 17. *Gráfico de barras ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?*

En la tabla 16 y figura 17; se puede observar que un 100% de las micro y pequeñas empresas han implementado un mecanismo de control basado en inventarios.

Tabla 19. *¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?*

¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?	fi	%
Siempre	9	90
A veces	1	10
Nunca	0	0
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

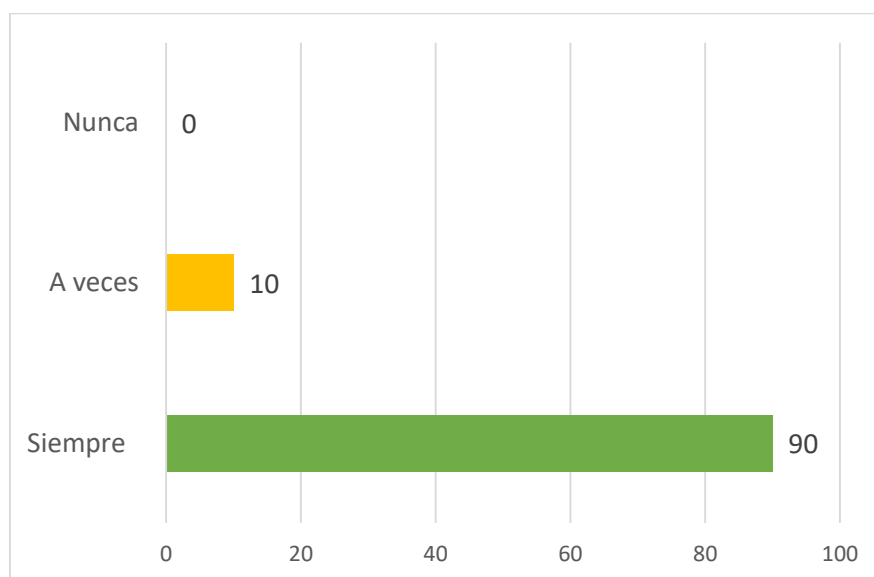


Figura 18. *Gráfico de barras ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativos?*

En la tabla 17 y figura 18; se puede observar que un 90% de las micro y pequeñas empresas priorizan el nivel de calidad del proceso administrativo siempre, mientras que solo un 10% lo realiza a veces.

Tabla 20. *¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?*

¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	fi	%
Eficaz	7	70
Ineficaz	1	10
Incipiente	2	20
Total	10	100

Fuente: Base de datos Excel 2019.

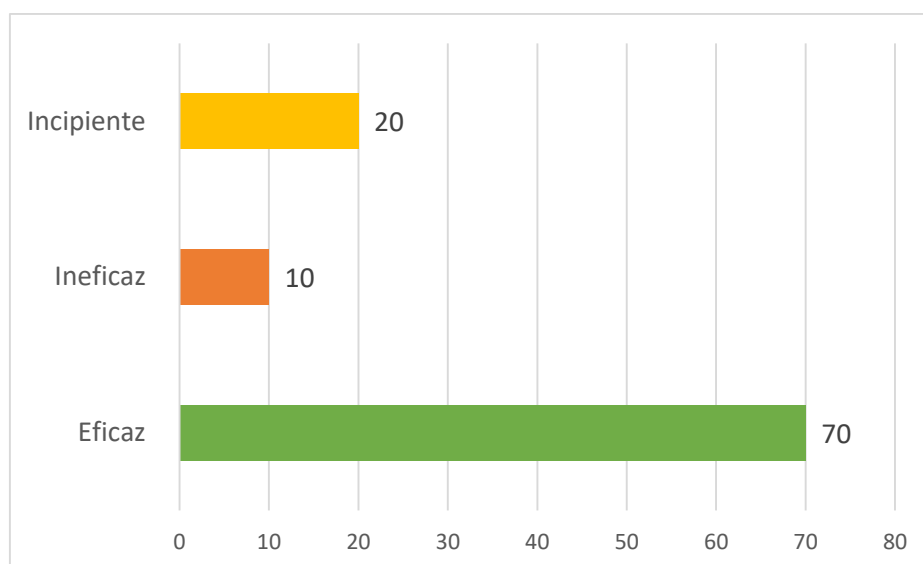


Figura 19. *Gráfico de barras ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?*

En la tabla 18 y figura 19; se puede observar que un 70% de las micro y pequeñas empresas considera que el soporte del proceso administrativo en su empresa es eficaz, un 20% considera que es incipiente y solo un 10% considera que es ineficaz.

5.2 Contrastación de la hipótesis

Para probar la hipótesis de la investigación, la cual dicta de la siguiente manera; La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito provincia de Satipo.

Para realizar esta operación estamos tomando en cuenta la información que nos han brindado cada una de las micro y pequeñas empresas que han participado en esta investigación, siendo un total de 10 mypes del sector comercio, rubro ferreterías. Asimismo, tenemos en cuenta la hipótesis nula de la investigación, la cual niega la existencia de una relación entre las variables, siendo la hipótesis del investigador la cual confirme la existencia de una relación entre estas variables.

Prueba T para una muestra

Esta prueba fue realizada mediante el software SPSS 25, la cual mediante el proceso de la información que se ha rellenado en su base de datos se ha obtenido que, si existe significancia, ya que $0.000(p < 0,05)$. Por lo que se tiene que aceptar la hipótesis del investigador, por lo que se puede exponer que si existe una relación entre procesos administrativos y la gestión de calidad.

Coefficiente de correlación de Pearson

De igual forma con el software SPSS 25, se realizó la prueba de coeficiente de correlación de Pearson, para comprobar si existe correlación entre las variables de gestión de calidad y procesos administrativos. Para hallar los valores de significancia de 0.05 y 0.01 en la comparación de las variables mediante sus respectivas dimensiones, así que se puede aceptar las hipótesis específicas.

5.3 Análisis de resultados

Gracias a los datos obtenidos por cada una de las micro y pequeñas empresas que han participado de la investigación, a las cuales se les aplico el cuestionario para recolectar la información necesaria para conocer acerca de su gestión de calidad y sus procesos administrativos, en los cuales hemos podido identificar qué; los propietarios de las mypes son personas adultas en su gran parte los cuales han ido predominando

los hombres, pero también se ha podido observar que no todos han tenido una instrucción universitaria, ya que se muestra que algunos solo tienen estudios básicos y la mitad estudios técnicos, lo cual podría ser uno de los factores por los cuales sus negocios no optan por un cambio favorable el cual se adapte tanto a su propia capacidad en la dirección, planificación, organización y control, siendo estos los pilares de cualquier negocio o empresa, ya que cada uno cumple ciertas características que permiten crecer y ver el crecimiento de sus negocios, ya que si no se toma en cuenta cada uno de estos aspectos fundamentales, se estaría trabajando bajo una administración empírica, la cual no arrojará resultados favorables y mucho menos poder hacerse notar entre otros negocios que si utilizan correctamente su gestión, por ende tendrán mejor aceptación en el mercado, llevándose consigo a potenciales clientes y otras ofertas que harán que crezca y sea reconocida en el área y sector de trabajo. Aunque se obtuvo datos que muestran que no todas las mypes realizan el correcto trabajo en sus operaciones, se pudo observar que toman conciencia de su mala práctica y optan por realizar los cambios necesarios que permitan mejorar tanto su gestión, como las tareas u/o actividades en sus procesos administrativos.

Por otro lado, en lo que concierne a la gestión de calidad se pudo observar que solo un 30% de todas las mypes han evidenciado la existencia de su misión, valores, visión y objetivos, siendo menos de la mitad los cuales reconocen la existencia del mismo. Sin embargo, también es de destacar que un 80% de las mypes refiere que no practica una gestión bajo la mejora continua en sus operaciones, esto se podrá ver reflejado en sus pobres actividades u otras áreas indispensables, al igual que solo un 30% manifestó que trabaja bajo gestión con enfoque al cliente. Pero, también manifiestan que un 100% de las trabajan en equipo, aunque esto no se puede asegurar,

es verdad que al contar con trabajadores los cuales han tenido un tiempo bastante amplio en el lugar donde laboran, se puede distinguir que probablemente las mypes tengan mucho en cuenta el trabajo y apoyo mutuo entre cada uno de sus trabajadores. Zelada (2016), realizó una investigación la cual lleva por nombre; “Atención al cliente y su influencia en el nivel de ventas de la Ferretería Solano E.I.R.L. en el primer semestre del 2016 del distrito de Trujillo”, en su trabajo, manifestó que tanto la atención y el trabajo en equipo, son imprescindibles para cualquier negocio, por lo que descuidar alguna de estas áreas sería la ruina del propia negocio, además de que similar a los resultados obtenidos por las ferreterías de Satipo, se puede mencionar que los trabajadores de estas mypes no tienen la suficiente capacitación ni la correcta capacidad para orientar y apoyar a los clientes de manera correcta cuando estos recurren en su ayuda para hacerse con algún producto o servicio que brindan, ya que al no saber responder de manera apropiada, recurren a llamar al propietario u otra persona a cargo que tenga capacidad de poder brindar la ayuda necesaria al cliente, esto puede resultar en una mala experiencia para el cliente, el cual podría no regresar y hasta darle mala publicidad a su conocidos acerca del negocio, lo que le haría perder la fidelización de futuros clientes por no tener una correcta preparación.

En cuanto a los procesos administrativos, un 70% de las mypes han referido que solo a veces han tomado en cuenta la planificación en la empresa, un 90% ha reconocido que a veces revisa el cumplimiento de la planeación que se realizan, esto considerando si se realizaron o no; Villalva & Gómez (2018), realizaron una investigación la cual lleva por nombre; “Estrategias de publicidad y el posicionamiento de mercado de las ferreterías de la ciudad de Latacunga”, en la consideran a la planificación como uno de los pasos importantes para obtener la satisfacción completa

de los clientes y cumplir con las metas u objetivos de la empresa. Ahora, respecto a la organización, un 70% de las mypes refirieron que todo se realiza de manera verbal, siendo el medio informal la manera en cómo ellos organizan y planifican sus actividades, además de que un 80% no sabe acerca de la existencia o no de un organigrama en su negocio, Romero (2015), realizó una investigación la cual lleva por nombre; “Estrategias e innovación, a prueba de acero en las empresas del sector ferretero”, en la cual manifiesta que la correcta organización de un negocio puede ser el punto clave para el éxito de un negocio, ya que por medio de este apartado se hace conocer los objetivos, responsabilidad, jerarquías, etc. la cual además, vela que cada actividad en el área que se desempeñe el negocio sea realizado con eficacia e eficiencia. Ahora, respecto a la dirección, un 60% de las mypes manifestó que realiza la dirección mediante el liderazgo, pero, aun así, solo un 10% manifestó que las decisiones en la dirección de la empresa se realizan mediante un análisis; además, según refiere Justo & Herrera (2019), los cuales realizaron una investigación la cual lleva por nombre; “Propuesta de estrategias de marketing para Incrementar el volumen de ventas de la ferretería el Zorzal del distrito de la Joya, Arequipa-2019”, manifestando que conocer las necesidades de los consumidores y como tal tomar las decisiones más convenientes para poder cumplir con los objetivos y metas estratégicas, gracias al apoyo y trabajo conjunto de todos los integrantes de la empresa, siendo que una correcta dirección de un negocio o empresa puede ser uno de los puntos claves para determinar el éxito del mismo. Finalmente, en lo que concierne al control, un 100% de las mypes manifestaron que el control se realizar bajo el desempeño de cada uno de los integrantes del mismo, además un 100% de ellos realiza un control por medio de la utilización de un inventario los cuales le permiten conocer y manejar

correctamente el stock e items que puede contar en su negocio, asimismo Chipana (2018), en su trabajo denominado; “Caracterización del control interno en las ferreterías del Perú caso: Empresa ferretera Las Mercedes de la Provincia de Azangaro periodo 2017”, manifestó que el control interno nos facilita y para nuestro conocimiento como empresarios hace la referencias y afrente para todas empresas ferreterías comerciales que se dedican a rubro comercio, que permite prevenirnos; nuestros malos manejos, fraudes y la falta de una estrategia administrativa y una adecuada capacitación actualizada para los personales encargados. Y así tener un resultado con una eficiente y eficaz para minimizar los riesgos lo que nos permite mejorar en nuestro comercio y de lograr nuestra rentabilidad y competitividad frente a empresas internacionales. Por lo tanto, implementar un adecuado control interno es una pieza clave en toda organización ya que permite obtener procesos eficientes.

Es de tener en consideración que aunque los procesos administrativos, tienen claras falencias y deficiencia en la correcta operación de cada una de estas cuatro áreas, estas pueden ser atendidas y solucionadas con el tiempo si se decide cambiar y mejorar cada una de estas áreas, optando por un sistema de trabajo innovador el cual permita el control y dirección de cada una de sus operaciones y actividades, así como también la correcta planificación y organización de todo lo que respecta a la microempresa, ya que una gran parte de estas está trabajando mediante una administración empirista, la cual no las hace notar en el mercado, a diferencia de su competencia directa como pueden ser los grandes centros comerciales u otros negocios que tiene estas cuatro áreas supervisadas y evaluadas constantemente para conocer si existe algún problema que dificulte o no permita la correcta operación de sus actividades. Además, debe existir una correcta preparación para el personal que labora en estos establecimientos,

porque ellos son los que dan cara por el negocio y son ellos los que deben lograr juntos a los servicios y productos la fidelización de los clientes y la generación de buena publicidad por la atención recibida.

5.4 Propuesta de mejora

Para la hipótesis general:

Por lo antes expuesto, puedo decir que las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías han obtenido un posicionamiento y éxito, gracias a la gestión de calidad y eficaz practica de los procesos administrativos, pero, aun tienen muchas cosas que mejorar en especial al optar por una gestión que se base en la mejora continua, en el cliente y además que busquen solucionar los problemas que tienen tanto en dirección, control, organización y planificación. Además, deben mostrar que su negocio trabaja bajo una misión, visión y objetivos los cuales demuestren su compromiso con los clientes y con vele por su crecimiento y por las buenas prácticas. Se deben efectuar la creación de un plan estratégico que les permita evaluar posibles malas decisiones y considerar opciones que permitan continuar con el correcto desarrollo de sus actividades, ya que durante el tiempo en las cuales sus operaciones iniciaron tuvieron un buen impacto ante los clientes, pero que con el tiempo con la creación de nuevas mypes con propuestas renovadas, obtuvieron mejores beneficios que las que ya estaban establecidas, quedando atrás de la competencia que gracias a sus actividades los podrán colocar en una mejor posición tanto en el servicio y productos que ofrecen, como la confianza y fidelidad por parte de sus clientes, los cuales por motivos más que evidentes preferirán un negocio el cual cumpla con sus expectativas y necesidades. Como prueba evidente de lo que se manifiesta es más que verdad, podemos señalar el trabajo de Lilcan, A. (2019), realizo una investigación la

cual lleva por título; La gestión administrativa en las Mypes del sector ferretero de la provincia de Pacasmayo, 2019, en el cual luego de analizar e interpretar los datos respecto a la gestión administrativa en su población muestral, pudo concluir que muchas de estas mypes mantienen una gestión empírica que ha impedido de una u otra manera alcanzar el crecimiento y desarrollo que se planeaba en estos negocios, ahora, teniendo en cuenta esta evidencia y lo que hemos podido observar en este trabajo esto no representaría la extinción de estas mypes, pero deben tener presente que la competencia que existen entre estos negocios siempre buscara beneficiar en mayor medida aquel que mantenga una buena practica en cada una de sus operaciones logísticas dentro y fuera del establecimiento, y que una correcta gestión y procesos administrativos es la clave para cumplir con todas las metas y objetivos que un negocio buscan alcanzar.

Para las hipótesis específicas

La primera hipótesis específica enmarca que si existe o no un nivel de gestión, por lo que luego de analizar los datos respecto a cada una de las mypes, podemos considerar que si existe un nivel de gestión en las mypes, pero que este no es más adecuado para las operaciones o actividades que realizan hoy en día, por lo que una de las posibles soluciones que se le puede dar a las mypes, es ofrecerles que se trabaje mediante la metodología de Kaizen o también llamada la espiral PHVA, ya que Garcia, Quispe, & Ráez (2003), menciona que esta metodología puede orientar de manera adecuada las acciones que se pueden realizar para mejorar ciertas áreas las cuales han tenido un evaluación negativa o que presentan problemas bastante notables que producen en el negocio una perdida considerable en los recursos humanos como materiales, entonces esta metodología respondería de manera adecuada a atender

dichas dificultades para poder alcanzar de manera satisfactoria un ambiente que es capaz de poder solucionar estas adversidades y permitir que las operaciones que se realizan puedan continuar sin complicaciones. Además, según el trabajo presentado por Del Águila, S. (2019), con el título; Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes el sector comercial, centro ferreteros, Juanjuí, 2019, concluye que debe haber una correcta integración de una gestión calidad y procesos administrativos para poder mejorar las falencias que cada uno mantiene.

Para la segunda hipótesis específica, se observó que, si existen procesos administrativos mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo, pero que estos no están del todo bien practicados o planificados, ya que como se pudo conocer en la planificación, organización y dirección existen cosas que se deben mejorar para poder llevar un correcto proceso administrativo que cumpla con una administración eficaz. Cada uno de ellos debe encontrarse en un correcto nivel para que permita lograr cada uno de los objetivos y metas que tiene la empresa, además poder asegurar su continuidad, a su vez que se tome en cuenta las ideas, críticas, opiniones de cada uno de los colaboradores, con el fin de que exista un ambiente laboral que permita el trabajo de manera eficiente. Según la investigación de Erazo, A. (2020), denominado: Gestión administrativa de la ferretería El Ahorro, que mantener un personal que no esta preparado correctamente, puede conseguir que el rumbo del negocio tenga deficiencias bastantes enmarcadas en las operaciones que esta realizar, y por lo tanto todo esto se podrá expresar en perdidas de recursos, clientes y credibilidad como un negocio que pretende ser la competencia entre demás mypes de su mismo sector y rubro.

En la última hipótesis específica, se observó que, si existen acciones que se ejecutan en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo, para la eficacia de los sus procesos administrativos, pero, de igual forma su correcta implementación no está del todo practicada u orientada de manera correcta, se debe implementar un organigrama en la cual se pueda mostrar la jerarquía de cada uno de las personas que laburan en este sitio, y, además, que demuestre las actividades que deben efectuar en el negocio para poder conocer de mejor si se cumple o no la dirección o planificación que se esta presentando en el negocio, en el caso de que no se haya cumplido lo anterior mencionado, los resultados a largo plazo no pueden ser del todo favorables. Puesto que, la planificación y dirección según Chiavenato (2001) y Stoner, Freeman, & Gilbert (1996), representan uno de los pilares más importantes en la administración respecto a la manera en como un negocio tiene en cuenta los eventos pasados, presentes y actuales para poder responder de manera adecuada a cada uno de ellos en pro maximizar los beneficios y minimizar adversidades y problemas relacionados, y a su vez una correcta dirección pueda concretar de manera solida los roles que cada integrante de este negocio tienen que realizar con responsabilidad y compromiso con el mismo.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

Luego de haber analizado, interpretado y discutido cada uno de los objetivos e hipótesis de la investigación, podemos llegar a las siguientes conclusiones respecto a este trabajo. Se ha encontrado que existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia en los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro ferreterías de Satipo, pero a su vez se ha encontrado que existen ciertas deficiencias y problemas relacionados a ambas variables, en los cuales se hace evidente que la práctica administrativa que han llevado durante todo este año no ha resultado de la mejor manera en el desarrollo, crecimiento y avance de sus negocios, además que la gestión de calidad que han ido llevando predomina el trabajo en equipo, pero no mantiene un orientación enfocada al cliente, por lo que no recoge todas las críticas y recomendaciones que estos ofrecen para poder mejorar en la atención que ellos reciben por parte del negocio.

Se observó que el conocimiento limitado y las practicas empiristas han producido consecuencias para nada favorables desde el punto de vista administrativo en cada una de las mypes, ya que, aunque tengan una cantidad de clientes que le son leales por su productos u atención, debe considerarse que mientras ellos se quedan atrás, otros negocios están emprendiendo y colocándose en un lugar más alto en el mercado, por lo que es cuestión de tiempo para que a costa de esto se refleje una pérdida. Otro punto a destacar, es que las mypes del sector comercio, rubro ferreterías de Satipo, no organizan bien el rol de cada uno de las personas que laboran ahí, no tienen una actividad o función específica en las áreas de trabajo en la cual se les ha asignado, además de que su falta de preparación y capacitación, merma su desempeño, sin

olvidar que deben trabajar en practicar de manera correcta los procesos administrativos de manera eficiente.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

- Se debe trabajar en mejorar cada una de las áreas implicadas en la gestión de calidad y los procesos administrativos (planificación, organización y dirección), con el fin de cumplir con sus metas y objetivos.
- Se debe considerar la creación de un organigrama, el cual muestre de manera clara cada una de las funciones, actividades, cargos y actividades que debe realizar cada uno de los colaboradores de la mype, con el propósito de que exista una mayor organización y dirección respecto a los roles que tiene cada uno de los trabajadores en el negocio.
- Debe tomarse en cuenta que tanto un correcto liderazgo y la correcta capacitación/preparación del personal, dará resultados bastantes favorables para el negocio en relación a que esta preparación significa una mayor comprensión acerca de como debe funcionar de manera correcta cada uno de los factores determinantes del crecimiento de un negocio.
- Debe evaluarse el desempeño de cada una de las personas que trabajan en el negocio para poder actuar en respuesta a lo que se ha evidenciado, para poder realizar cambios que beneficien al negocio según se requiera.
- Debe considerarse que existen estrategias y sistemas que pueden mejorar la eficacia y eficiencia de muchos de los procesos que actualmente han sido sistematizados y son un gran apoyo para las mypes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto, N. (2017). *Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica de la empresa ferretería Kong S.A.C., distrito de la Esperanza, año 2016*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2011). *Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES)*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Barraza, J. (2006). *Las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*. Perú: Quipukamayoc.
- Bernilla, M. (2006). *Manual práctica para formar MYPEs*. Lima: Editorial Edigraber.
- Bravo, J. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Carrasco, J. (2001). *Gestión de Procesos*. Santiago: Evolución S. A.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración - Proceso Administrativo*. Editorial McGraw-Hill.
- Chipana, V. (2018). *Caracterización del control interno en las ferreterías del Perú caso: Empresa ferretera Las Mercedes de la Provincia de Azangaro periodo 2017*. Juliaca: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2798?show=full>
- Comité Institucional de Ética de la Investigación. (2016). *Código de ética para la investigación*. Chimbote: ULADECH-RECTORADO
- Congreso de la República. (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Lima.
www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf

- Del aguila, S. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes el sector comercial, centro ferreteros, Juanjuí, 2019*. Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Durán, M. (1992). *Gestión de calidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Erazo, A. (2020). *Gestión administrativa de la ferretería "El Ahorro"*. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Erazo, G. (2019). *Estrategia de marketing para la captación de clientes para la ferretería "FERRIERAZO" en el Cantón Babahoyo en el periodo 2019*. Guayaquil: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2191>
- Galloway, D. (2002). *Mejora continua de procesos*. Gestión 2000.
- García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gómez, D. (2018). *Estrategias de publicidad y el posicionamiento de mercado de las ferreterías de la ciudad de Latacunga*. Ecuador: Marketing y Gestión de Negocios. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27984>
- Gómez, L. (2017). *Propuesta de un sistema de control contable de inventario en la ferretería "Disensa"*. Guayaquil: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/158>
- González, J. (2012). *Introducción a la gestión de calidad*. Delta Publicaciones.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Herrera, B. (2011). *Análisis estructural de las MYPEs y PYMEs*. Lima: UNMSM. O
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/370>
6
- Instituto Nacional de Calidad. (2017). *Primera Encuesta Nacional de Calidad a la Micro y Pequeñas Empresas del Sector Manufacturero 2017*. Perú: INEI.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Encuesta Nacional de Empresas*. Perú: Encuestas a Empresas y Establecimientos. Obtenido de
https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/653
- Izquierdo, F. (2018). *Gestión bajo el enfoque de marketing en las mypes del sector comercial, ferreterías, distrito de Manantay, año 2018*. Pucalloa: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Janes, E. (2007). *El Diccionario Enciclopédico Plaza & Janes*. Mexico: Hispano America.
- Justo, J., & Herrera, G. (2019). *Propuesta de estrategias de marketing para Incrementar el volumen de ventas de la ferretería el Zorzal del distrito de la Joya, Arequipa-2019*. Arequipa: Universidad Autónoma San Francisco. Obtenido de <http://repositorio.uasf.edu.pe/handle/UASF/310>
- Kourdi, J. (2008). *strategia: Claves para tomar decisiones en los negocios*. Cuatro Media.
- Lilcan, A. (2019). *La gestión administrativa en las Mypes del sector ferretero de la provincia de Pacasmayo, 2019*. La Libertad: Universidad César Vallejo.
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. México: Editorial Patria.
- Mallar, M. (2010). *La gestión de procesos: Un enfoque de Gestión eficiente*. Argentina: Universidad Nacional de Misiones.

- Ministerio de la Producción. (2017). *Estadística MIPYME*. Perú. Obtenido de <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme#url>
- Picón, R. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Manantay, año 2017*. Pucallpa: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Poma, N. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de Leoncio Prado Tingo María período 2015-2016*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1030?show=full>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Revista Contribuciones a la Economía.
- Real Academia Española . (19 de Agosto de 2020). *Proceso*. Obtenido de <https://dle.rae.es/proceso>
- Romero, Y. (2015). *Estrategias e innovación, a prueba de acero en las empresas del sector ferretero*. Madrid: Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14040>
- Saavedra, M. (2020). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industria, rubro aserraderos - Manantay, 2019*. Pucallpa: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Sánchez, B. (2014). *Las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>

- Schwartz, P. (2001). *El comercio internacional en la historia del pensamiento económico*. Documento de trabajo.
- Shupingahua, J. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, centros ferreteros, distrito de Manantay, año 2019*. Pucallpa: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). *Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001*. 3C Empresa.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *La administración*. Mexico: Pearson education.
- SUNAT. (29 de Marzo de 2019). *Características de las micro y pequeñas empresas*. <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Teruel, S. (21 de Enero de 2019). *Gestión basada en procesos*. Obtenido de 5 herramientas para la mejora de procesos: <https://www.captio.net/blog/5-herramientas-para-la-mejora-de-procesos>
- Torres, C. (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. Ideaspropias Editorial SL.
- Torres, M., Salazar, F., & Paz, K. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. Universidad Rafael Landívar.
- Zelada, L. (2016). *Atención al cliente y su influencia en el nivel de ventas de la Ferretería Solano E.I.R.L. en el primer semestre del 2016 del distrito de Trujillo*. Trujillo: Universidad de Trujillo. <http://www.dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5296>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta



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

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito provincia de Satipo 2019”.

Encuestado:

(a):..... Fecha:...../...../2020

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

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

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Masculino b) Femenino

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

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

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

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

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

5. ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?

- a) Si () b) No ()

6. ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

- a) Si () b) No ()

7. ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

- a) Si () b) No ()

C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

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

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

9. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo 2. Validación de los expertos

CONFIABILIDAD Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

1. Título de la investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍAS-SATIPO,
2019

2. Nombre del autor:

- GASPAR RODRIGUEZ, ROLANDO NICEFORO

3. Objetivos de la investigación:

General

- Establecer la relación entre gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías-Satipo, 2019

Específicos

- Determinar el nivel de gestión de las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo.
- Conocer la implementación de procesos administrativos mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo.
- Determinar qué acciones se ejecutan en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Satipo

4. Tipo de investigación:

- Cuantitativo

5. Diseño de la investigación:

- No experimental-transversal-retrospectivo-descriptivo-correlacional

6. Nombre(s) del (de los) instrumento(s):

- **Instrumento 1:** Cuestionario gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos.

7. Evaluación de los instrumentos:

NOMBRE DE EVALUADOR(A): Mg. CPC. AUGUSTO PÉREZ ROMOZ

FIRMA: *Augusto Pérez Romo*
Mg. Contador Público Colegiado Certificado

a. Pertinencia de los reactivos en función de los objetivos:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	X		

b. Pertinencia de los reactivos en función de la variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	X		

c. Pertinencia de los reactivos en función de las dimensiones:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	X		

d. Pertinencia de los reactivos en función de los indicadores:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	X		

e. Comprensión de los reactivos:

Instrumento	Clara	Confusa
Instrumento 1	X	

f. Cobertura temática del instrumento:

Instrumento	Total	Parcial
Instrumento 1	X	

g. Corrección de los reactivos:

Instrumento	Correctos	Incorrectos
Instrumento 1	X	

h. Precisión de los reactivos:

Instrumento	Precisos	No precisos
Instrumento 1	X	

i. Pertinencia de las categorías u opciones de respuesta:

Instrumento	Pertinentes	No pertinentes
Instrumento 1	X	

j. Número de reactivos:

Instrumento	Pertinente	No pertinente
Instrumento 1	X	

OBSERVACIONES: _____

7. Evaluación de los instrumentos:

NOMBRE DE EVALUADOR(A): Mg. Belvia Virginia Montoya Torres

FIRMA: 

a. Pertinencia de los reactivos en función de los objetivos:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	✓		

b. Pertinencia de los reactivos en función de la variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	✓		

c. Pertinencia de los reactivos en función de las dimensiones:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	✓		

d. Pertinencia de los reactivos en función de los indicadores:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	✓		

e. Comprensión de los reactivos:

Instrumento	Clara	Confusa
Instrumento 1	✓	

f. Cobertura temática del instrumento:

Instrumento	Total	Parcial
Instrumento 1	✓	

g. Corrección de los reactivos:

Instrumento	Correctos	Incorrectos
Instrumento 1	✓	

h. Precisión de los reactivos:

Instrumento	Precisos	No precisos
Instrumento 1	✓	

i. Pertinencia de las categorías u opciones de respuesta:

Instrumento	Pertinentes	No pertinentes
Instrumento 1	✓	

j. Número de reactivos:

Instrumento	Pertinente	No pertinente
Instrumento 1	✓	

OBSERVACIONES: _____

7. Evaluación de los instrumentos:

NOMBRE DE EVALUADOR(A): DOCTOR, Geider Grandes García

FIRMA: 

a. Pertinencia de los reactivos en función de los objetivos:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	X		

b. Pertinencia de los reactivos en función de la variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	X		

c. Pertinencia de los reactivos en función de las dimensiones:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	X		

d. Pertinencia de los reactivos en función de los indicadores:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	X		

e. Comprensión de los reactivos:

Instrumento	Clara	Confusa
Instrumento 1	X	

f. Cobertura temática del instrumento:

Instrumento	Total	Parcial
Instrumento 1	X	

g. Corrección de los reactivos:

Instrumento	Correctos	Incorrectos
Instrumento 1	X	

h. Precisión de los reactivos:

Instrumento	Precisos	No precisos
Instrumento 1	X	

i. Pertinencia de las categorías u opciones de respuesta:

Instrumento	Pertinentes	No pertinentes
Instrumento 1	X	

j. Número de reactivos:

Instrumento	Pertinente	No pertinente
Instrumento 1	X	

OBSERVACIONES: Se verificó la evaluación con un instrumento suficiente clara coherente.

Anexo 3. Prueba de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.750	0.768	17

Anexo 4. Prueba T

Prueba para una muestra						
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
P1	7.660	9	0.000	2.900	2.04	3.76
P2	4.867	9	0.001	2.300	1.23	3.37
P3	8.143	9	0.000	3.800	2.74	4.86
P4	4.472	9	0.002	2.000	0.99	3.01
P5	6.091	9	0.000	2.600	1.63	3.57
P6	3.363	9	0.008	2.300	0.75	3.85
P7	7.746	9	0.000	4.000	2.83	5.17
P8	7.746	9	0.000	2.000	1.42	2.58
P9	10.585	9	0.000	3.800	2.99	4.61
P10	11.699	9	0.000	2.100	1.69	2.51
P11	4.000	9	0.003	1.600	0.70	2.50
P12	6.736	9	0.000	2.200	1.46	2.94
P13	6.708	9	0.000	1.500	0.99	2.01
P14	20.821	9	0.000	3.400	3.03	3.77
P15	9.798	9	0.000	3.200	2.46	3.94
P16	21.000	9	0.000	3.500	3.12	3.88
P17	9.000	9	0.000	4.800	3.59	6.01

Anexo 5. Coeficiente de correlación de Pearson

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
P1	Correlación de Pearson	1	-0.230	-0.516	-0.197	-0.371	0.013	-0.341	-0.588	-0.507	0.016	-0.176	0.288	-0.328	-0.647	0.467	-0.264	-0.176
	Sig. (bilateral)		0.523	0.127	0.586	0.291	0.972	0.335	0.087	0.135	0.964	0.627	0.420	0.355	0.043	0.173	0.461	0.627
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P2	Correlación de Pearson	-0.230	1	-0.071	-0.053	-0.209	0.038	-0.182	-0.091	-0.092	-0.039	-0.282	0.317	-0.158	0.259	-0.259	-0.353	-0.106
	Sig. (bilateral)	0.523		0.846	0.885	0.562	0.917	0.615	0.802	0.801	0.914	0.430	0.373	0.663	0.470	0.470	0.318	0.771
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P3	Correlación de Pearson	-0.516	-0.071	1	.745	.736	.648	0.369	0.553	0.504	0.557	.786	0.175	0.106	0.408	-0.117	-0.143	0.071
	Sig. (bilateral)	0.127	0.846		0.013	0.015	0.043	0.294	0.087	0.137	0.094	0.007	0.629	0.770	0.242	0.748	0.694	0.845
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P4	Correlación de Pearson	-0.197	-0.053	.745	1	.698	0.400	0.000	0.577	0.554	0.554	.745	.658	0.222	-0.152	-0.304	-0.298	-0.186
	Sig. (bilateral)	0.586	0.885	0.013		0.025	0.253	1.000	0.081	0.097	0.097	0.013	0.039	0.537	0.675	0.393	0.403	0.606
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P5	Correlación de Pearson	-0.371	-0.209	.736	.698	1	0.540	.745	.806	.667	.783	.937	0.383	0.582	0.255	-0.255	0.156	0.156
	Sig. (bilateral)	0.291	0.562	0.015	0.025		0.107	0.013	0.005	0.035	0.007	0.000	0.275	0.078	0.477	0.477	0.667	0.667
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P6	Correlación de Pearson	0.013	0.038	.648	0.400	0.540	1	0.503	0.063	-0.063	0.606	.658	0.517	-0.036	0.279	0.219	-0.341	0.171
	Sig. (bilateral)	0.972	0.917	0.043	0.253	0.107		0.138	0.863	0.862	0.063	0.039	0.126	0.921	0.436	0.544	0.335	0.638
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P7	Correlación de Pearson	-0.341	-0.182	0.369	0.000	.745	0.503	1	0.333	-0.240	0.240	0.323	0.264	0.385	0.527	0.264	0.258	0.484
	Sig. (bilateral)	0.335	0.615	0.294	1.000	0.013	0.138		0.347	0.505	0.505	0.363	0.462	0.272	0.117	0.462	0.471	0.156
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P8	Correlación de Pearson	-0.568	-0.091	0.553	0.577	.806	0.063	0.333	1	.719	0.479	.645	0.264	.770	0.264	-0.264	0.258	0.000
	Sig. (bilateral)	0.087	0.802	0.097	0.081	0.005	0.863	0.347		0.019	0.161	0.044	0.462	0.009	0.462	0.462	0.471	1.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P9	Correlación de Pearson	-0.507	-0.092	0.504	0.554	.867	-0.063	-0.240	.719	1	0.379	0.557	-0.152	0.415	0.152	-0.531	0.186	-0.139
	Sig. (bilateral)	0.135	0.801	0.137	0.097	0.035	0.862	0.505	0.019		0.280	0.094	0.676	0.233	0.676	0.115	0.608	0.701
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P10	Correlación de Pearson	0.016	-0.039	0.557	0.554	.783	0.606	0.240	0.479	0.379	1	.836	0.531	0.138	0.227	-0.227	0.186	0.371
	Sig. (bilateral)	0.964	0.914	0.094	0.097	0.007	0.063	0.505	0.161	0.280		0.003	0.115	0.703	0.527	0.527	0.608	0.291
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P11	Correlación de Pearson	-0.176	-0.282	.786	.745	.937	.658	0.323	.645	0.557	.836	1	0.408	0.373	0.102	-0.102	0.000	0.063
	Sig. (bilateral)	0.627	0.430	0.007	0.013	0.000	0.039	0.363	0.044	0.094	0.003		0.242	0.289	0.779	0.779	1.000	0.864
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P12	Correlación de Pearson	0.288	0.317	0.175	.658	0.383	0.517	0.264	0.264	-0.152	0.531	0.408	1	0.304	-0.167	0.167	-0.408	-0.102
	Sig. (bilateral)	0.420	0.373	0.629	0.039	0.275	0.126	0.462	0.462	0.676	0.115	0.242		0.393	0.645	0.645	0.242	0.779
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P13	Correlación de Pearson	-0.328	-0.158	0.106	0.222	0.582	-0.036	0.385	.770	0.415	0.138	0.373	0.304	1	.658	0.000	0.149	-0.186
	Sig. (bilateral)	0.355	0.663	0.770	0.537	0.078	0.921	0.272	0.009	0.233	0.703	0.289	0.393		0.039	1.000	0.681	0.606
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P14	Correlación de Pearson	-.647	0.259	0.408	-0.152	0.255	0.279	0.527	0.264	0.152	0.227	0.102	-0.167	.658	1	-0.167	0.408	0.612
	Sig. (bilateral)	0.043	0.470	0.242	0.675	0.477	0.436	0.117	0.462	0.676	0.527	0.779	0.645	0.039		0.645	0.242	0.060
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P15	Correlación de Pearson	0.467	-0.259	-0.117	-0.304	-0.255	0.219	0.264	-0.264	-0.531	-0.227	-0.102	0.167	0.000	-0.167	1	-0.408	-0.357
	Sig. (bilateral)	0.173	0.470	0.748	0.393	0.477	0.544	0.462	0.462	0.115	0.527	0.779	0.645	1.000	0.645		0.242	0.311
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P16	Correlación de Pearson	-0.264	-0.353	-0.143	-0.298	0.156	-0.341	0.258	0.258	0.186	0.186	0.000	-0.408	0.149	0.408	-0.408	1	.750
	Sig. (bilateral)	0.461	0.318	0.694	0.403	0.667	0.335	0.471	0.471	0.608	0.608	1.000	0.242	0.681	0.242	0.242		0.012
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
P17	Correlación de Pearson	-0.176	-0.106	0.071	-0.186	0.156	0.171	0.484	0.000	-0.139	0.371	0.063	-0.102	-0.186	0.612	-0.357	.750	1
	Sig. (bilateral)	0.627	0.771	0.845	0.606	0.667	0.638	0.156	1.000	0.701	0.291	0.864	0.779	0.606	0.060	0.311	0.012	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

Anexo 6. Fotografías





Anexo 7. Reporte de turnitin

INFORME FINAL

por ROLANDO NICEFORO GASPAR RODRIGUEZ

INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo