



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIOS, RUBRO SALÓN SPA -
CALLERÍA, 2019**

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

AUTORA:

BACH. LÓPEZ ISMIÑO, MELISSA ANDREA

ORCID: 0000-0003-3466-0456

ASESOR:

MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro salón spa - Callería, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

López Ismiño Melissa Andrea

ORCID: 0000-0003-3466-0456

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

Grandes García, Geider

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Sáenz Villaverde Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID: 0000-0002-9012-2241

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

-

Mgtr. Marleni F. Sáenz V.

Mgtr. José W. Mozombite A.

Miembro

Miembro

ORCID ID 0000-0001-9818-7130

ORCID ID 0000-0002-9012-2241

Dr. Geider Grandes García

Presidente

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

ORCID: 0000-0002-6167-9323

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por darme las fuerzas en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

A mis padres, Teddy López y Marcelina Ismiño, por su apoyo incondicional durante todo este tiempo como estudiante, brindándome lo que necesito para llegar a realizarme como profesional.

A mi asesor MBA. Crysber Valdiviezo Saravia, por brindarme el alcance necesario en sus conocimientos a lo largo de mi preparación y quien me ha guiado con su paciencia en el desarrollo de la presente tesis.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, mi casa superior de estudios, que me acogió para culminar mi carrera universitaria, que hoy en día es mi alma mater.

DEDICATORIA

Con mucho amor, la presente investigación fue posible, gracias a la fuerza motivadora de mis padres Teddy y Marcelina, quienes con sus ejemplos me enseñaron y me dejan la mejor herencia de la buena educación, como la herramienta poderosa para seguir escalando en lo profesional, gracias a ellos puedo compartir este logro en mi vida.

A mis queridos hermanos Adriana y Fabricio, por sus apoyo y respaldo constante para continuar mis estudios y no rendirme.

A tí, Josué Reátegui, por tu cariño y comprensión, porque me incentivas a seguir adelante y me das seguridad y confianza en todo momento.

RESUMEN

La investigación ha tenido por objetivo determinar la relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019. Como problemática se planteó la falta de implementación de procesos administrativos que afecta la gestión de las microempresas de este rubro. La investigación se justifica, porque permitió conocer las características de la gestión de los salones spa del distrito de Callería y sus esfuerzos por lograr un cliente satisfecho de los servicios que brindan. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, tiene soporte de procesos administrativos eficaces? La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, descriptiva. El instrumento con 25 preguntas permitió obtener los siguientes resultados: los microempresarios son en mayoría del sexo femenino y cuenta con estudios técnicos. De la gestión de calidad: están enfocados en la mejora continua, conocen las necesidades de sus clientes. Solo el 28,6% utiliza herramientas de gestión; aplican el benchmarking como práctica para implementar buenas prácticas de gestión. De los procesos administrativos: sólo el 28,6% planifica adecuadamente sus operaciones, pero solo el 21,4% lo cumple. No utilizan organigrama, por lo tanto, la organización es informal. Los microempresarios indican que poseen habilidades directivas, pero no aplican técnicas para la toma de decisiones. Finalmente, los microempresarios consideran que se debe mejorar el nivel de implementación y aplicación de los procesos administrativos para ser eficaces a la gestión del negocio.

Palabras clave: gestión de calidad, procesos administrativos, mypes, spa.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between quality management and administrative processes in the service sector mypes, Callería district spa salon item, 2019. The lack of implementation of administrative processes that affect the management of microenterprises in this area was raised as a problem. The investigation is justified, because it allowed to know the characteristics of the management of the spa halls of the district of Callería and its efforts to obtain a satisfied client of the services that they offer. For this reason, the following statement was proposed: Does quality management in the service sector mypes, Callería district spa salon item, have the support of effective administrative processes? The methodology was characterized by being quantitative, descriptive-correlational level and non-experimental, transverse, descriptive design. The instrument with 25 questions allowed to obtain the following results: the microentrepreneurs are mostly female and have technical studies. Quality management: they are focused on continuous improvement, they know their clients' needs. Only 28.6% use management tools; they apply benchmarking as a practice to implement good management practices. Of the administrative processes: only 28.6% plan their operations properly, but only 21.4% comply. They do not use organization charts, therefore, the organization is informal. Micro-entrepreneurs indicate that they have managerial skills, but do not apply decision making techniques. Finally, microentrepreneurs consider that the level of implementation and application of administrative processes must be improved in order to be effective in business management.

Keywords: quality management, administrative processes, mypes, spa.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	3
1.1.1 Caracterización del problema	3
1.1.2 Enunciado del problema	5
1.2 Objetivos de la investigación	5
1.2.1 Objetivo general	5
1.2.2 Objetivos específicos	5
1.3 Justificación de la investigación	6
1.3.1 Justificación teórica	6
1.3.2 Justificación metodológica	6
1.3.3 Justificación práctica	6
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA	7
2.1 Antecedentes	7
2.1.1 Antecedentes internacionales	7
2.1.2 Antecedentes nacionales	9
2.1.3 Antecedentes regionales	13
2.1.4 Antecedentes locales	14
2.2 Bases teóricas de la investigación	15
2.2.1 Sistema de gestión.	15
2.2.1.1 Sistema de gestión de la calidad.	16
2.2.1.2 Herramientas básicas de la calidad	18

2.2.2	Gestión total de la calidad.	18
2.2.2.1	Calidad de servicio	19
2.2.2.2	Satisfacción del cliente	19
2.2.3	Benchmarking	21
2.2.4	Gestión por procesos	21
2.2.5	Mapa de procesos	25
2.2.6	Herramientas para la mejora continua	27
2.2.7	La administración	29
2.2.7.1	Principios de la administración	29
2.2.7.2	Funciones básicas de la administración.	31
2.2.7.2.1	Planificación:	31
2.2.7.2.2	Organización:	32
2.2.7.2.3	Dirección	33
2.2.7.2.4	Control	34
2.3	Marco conceptual	35
2.3.1	Glosario de términos	35
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS		38
3.1	Hipótesis general	38
3.2	Hipótesis específicas	38
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		39
4.1	Diseño de investigación	39
4.1.1	Tipo de investigación	39
4.1.2	Nivel de investigación	39
4.2	Población y muestra	40
4.2.1	Población	40
4.2.2	Muestra	42
4.3	Definición y operacionalización de las variables	43
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
4.4.1	Técnicas	47
4.4.2	Instrumentos	47
4.5	Plan de análisis	47
4.6	Matriz de consistencia	48
4.7	Principios éticos	53

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	55
5.1 Resultados	55
A. Del microempresario:	55
B. De la gestión de calidad:	58
C. De los procesos administrativos:	67
5.2 Análisis de resultados	80
5.3 Prueba de hipótesis	85
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	87
6.1 Conclusiones	87
6.2 Recomendaciones	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
ANEXOS	93
1.- Prueba de fiabilidad	93
2.- Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%	94
3.- Coeficiente de correlación de Pearson:	96
4.- Cronograma	102
5.- Presupuesto	103
6.- Instrumento	104
7.- Evidencias de trabajo de campo.	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diferencias entre Gestión por Funciones y Gestión por Procesos.....	24
Tabla 2: Población de mypes del rubro salón spa en distrito de Callería.	41
Tabla 3: Muestra de mypes del rubro salón spa seleccionados.	42
Tabla 4 : Definición y operacionalización de las variables	43
Tabla 5: Matriz de consistencia de la investigación	48
Tabla: 6 ¿Cuál es la edad del microempresario?	55
Tabla 7: ¿Cuál es el género del microempresario?	56
Tabla 8: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	57
Tabla 9: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	58
Tabla 10: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	59
Tabla 11: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	60
Tabla 12: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? 61	
Tabla 13: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	62
Tabla 14: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	63
Tabla 15:¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	64
Tabla 16: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?.....	65
Tabla 17: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?.....	66

Tabla 18: ¿Se planifica las actividades de la empresa?	67
Tabla 19: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	68
Tabla 20: ¿Utiliza herramientas de planeación?	69
Tabla 21: ¿Se da la división del trabajo en su empresa?	70
Tabla 22: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	71
Tabla 23: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	72
Tabla 24: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?.....	73
Tabla 25: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?.....	74
Tabla 26: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?.....	75
Tabla 27: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?	76
Tabla 28: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	77
Tabla 29: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?.....	78
Tabla 30: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es:	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estrategia de Calidad de Servicio.....	4
Figura 2 : Ciclo de gestión por proceso	25
Figura 3: Ciclo de Deming.....	26
Figura 4: Guía de servicios SPA.....	36
Figura 5: ¿Cuál es la edad del microempresario?	55
Figura 6: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	56
Figura 7: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	57
Figura 8 : ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	58
Figura 9: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	59
Figura 10: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	60
Figura 11: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?.....	61
Figura 12: ¿Hace uso de herramientas de calidad?.....	62
Figura 13: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	63
Figura 14: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	64
Figura 15: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas de su empresa?.....	65
Figura 16: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	66
Figura 17: ¿Se planifica las actividades de la empresa?	67
Figura 18: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	68

Figura 19: ¿Utiliza herramientas de planeación?.....	69
Figura 20: ¿Se da la división del trabajo en su empresa?	70
Figura 21: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	71
Figura 22: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?.....	72
Figura 23: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	73
Figura 24: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	74
Figura 25: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	75
Figura 26: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?.....	76
Figura 27: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	77
Figura 28: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?	78
Figura 29: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es:	79

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Los salones spa son establecimientos comerciales que brindan servicios de salud, estética y tratamientos de belleza como terapias o sistemas de relajación, utilizando principalmente agua y otros insumos de calidad seleccionados.

La misión de estos negocios es también brindar servicios en asesoría de belleza integral, bajo un nuevo concepto estando siempre a la vanguardia con las últimas tendencias internacionales de la moda, glamour y arte; para ello cuentan con profesionales de la belleza enfocados en el nivel de servicio.

Estos tratamientos de belleza están pensados en el cliente, los cuales son accesibles gracias al nivel económico que los peruanos disfrutamos respecto a otros países de Sudamérica, lo que se traduce en un mayor gasto de los consumidores en un contexto donde el concepto de imagen física ha sufrido una evolución importante, adoptando desde hace unos años una dimensión más amplia que engloba tanto aspectos estéticos como de salud y de bienestar físico y mental. Representan una solución para atenuar el ritmo de vida acelerado que caracteriza a las sociedades de hoy, que es causa de elevados niveles de estrés y de ansiedad que padece gran parte de la población y que considera aumentar su esperanza de vida y el interés por retrasar los signos del envejecimiento.

En el distrito de Callería, en el transcurso de los últimos años, el número de estos negocios se han incrementado para satisfacer la demanda cada vez más recurrente de sus servicios, sin embargo la problemática que existe es que son dirigidas sin la aplicación de herramientas de gestión de calidad y la mejora de implementación de procesos administrativos, por esta razón nuestra investigación se

enfocó en determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro salón spa en el distrito de Callería.

La investigación se justifica, porque permitió conocer las características de la gestión de los salones spa del distrito de Callería y sus esfuerzos por lograr un cliente satisfecho de los servicios que brindan. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, tiene soporte de procesos administrativos eficaces? La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, descriptiva. El instrumento utilizado contó con 25 preguntas permitieron obtener los siguientes resultados: los microempresarios son en mayoría del sexo femenino y cuenta con estudios técnicos. De la gestión de calidad: están enfocados en la mejora continua, conocen las necesidades de sus clientes. Solo el 28,6% utiliza herramientas de gestión; aplican el benchmarking como práctica para implementar buenas prácticas de gestión. De los procesos administrativos: sólo el 28,6% planifica adecuadamente sus operaciones, pero solo el 21,4% lo cumple. No utilizan organigrama, por lo tanto, la organización es informal. Los microempresarios indican que poseen habilidades directivas, pero no aplican técnicas para la toma de decisiones.

La investigación finalmente determina que las mypes del rubro salón spa deben mejorar el nivel de implementación y aplicación de los procesos administrativos para ser eficaces a la gestión del negocio (64,3%), así mismo, existe relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos

evidenciados en las pruebas de correlación de Pearson en las que se obtuvo índices de correlación positiva.

1.1 Planteamiento del problema

Las empresas del mañana deben ser desde hoy organizaciones modernas en las cuales debe existir la implementación de sistemas de gestión de calidad enfocadas en su cliente. Para lograrlo es importante que hoy desarrollen una gestión eficaz con procesos administrativos también eficaces.

Sin embargo, el contexto cultural de nuestra población también se manifiesta en sus actividades cotidianas; para nuestra investigación la problemática que identificamos se refiere a que encontramos que la gestión de las mypes en estudio aún son administradas informalmente, con ausencia de la aplicación de las fases principales de una administración: planificar, organizar, dirigir y controlar. La sola ausencia de una de ellas limita al desarrollo de las otras fases o procesos.

Esta investigación se desarrolla en el propósito de despertar el interés del microempresario del rubro salón spa en el hecho de que una administración moderna y apropiadamente dirigida, contribuirá al desarrollo del negocio.

1.1.1 Caracterización del problema

Las mypes del rubro salón spa se caracterizan por ubicarse en las principales calles del distrito, pero hay que destacar que las últimas se han apostado en calles fuera del centro de la ciudad, con menor tránsito, reduciendo el ruido callejero.

Como todo emprendimiento, la mayoría de los representantes de los salones spa son personas naturales, contratan personal a los cuales se enfatiza el propósito de un servicio de buena calidad para satisfacer a los clientes.

Figura 1: Estrategia de Calidad de Servicio



Fuente: Pucp, Escuela de Calidad

Pero estos nuevos microempresarios que se caracterizan por la instalación de modernos establecimientos, no se enfocan en la adecuada administración, situación que desencadena en mala gestión como baja productividad, errores de atención al cliente, rotura de stock de materiales e insumos, malas prácticas por incumplimiento o ausencia de procedimientos, desorganización y finalmente pérdida de clientes.

No se tiene conocimiento si emplean, o no las técnicas modernas de la administración que les permita gestionarse con eficacia para ser competitivas y permanecer en el mercado.

Existe todavía resistencia del micro empresariado a adoptar una administración que lo ayude a ordenar la gestión del negocio, para lo cual necesita de una profesional en administración como aliado a desarrollar su negocio. Es por ello que nuestra investigación se permite determinar el siguiente enunciado.

1.1.2 Enunciado del problema

¿La gestión de calidad en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, requieren del soporte de procesos administrativos eficaces?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica (dirección, liderazgo) en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.
- Establecer la relación entre la dimensión gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.

1.3 Justificación de la investigación

La investigación se desarrolló en el marco de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Administración con la finalidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante la vida universitaria.

1.3.1 Justificación teórica

La gestión de calidad es la estrategia para contar con mejores empresas enfocadas en el cliente y en el desarrollo de la comunidad. Para la investigación se realizó consulta de diversas bibliografías de autores con el fin de generar nuevo conocimiento.

1.3.2 Justificación metodológica

La investigación se desarrolló en el marco de cumplimiento de la metodología científica del tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y descriptivo.

1.3.3 Justificación práctica

La investigación busca mejorar el nivel de gestión de las micro y pequeñas empresas del distrito de Callería, en tal sentido con la presente investigación se identifica y aporta las mejores prácticas que permitan una administración eficaz.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Villalva, F. (2018). En su tesis. “Propuesta de procedimiento para el control interno en el libro de Ingresos y Egresos del Centro Estético y Cosmetólogo “Elizabeth” 2017”, para la obtención del título de Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología – Ecuador. La investigación se propuso como objetivo principal proponer procedimientos en el control interno para el registro de ingresos y gastos, mediante la aplicación de la normativa contable y tributaria para establecer la rentabilidad del Centro Cosmetólogo y Estético “Elizabeth”. El tipo de investigación fue descriptiva – explicativa – correlacional. Se concluye que se investigó detalladamente las teorías de control de ingresos, egresos y gastos del centro estético y cosmetólogo “Elizabeth”, para fundamentar el presente proyecto de investigación.

Ortiz, C. (2017). En su tesis “Plan de Negocios para la creación del Salón de Belleza y Spa Azul” de la Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia. La investigación se propuso como objetivo general desarrollar plan de negocio con el propósito de establecer la viabilidad de implementar centro de belleza y estética con espacios diseñados con temática vanguardista, con un portafolio que se adapte a las necesidades del cliente y contar con espacios para alquilar a bajos costos a los profesionales de belleza, donde puedan desarrollar su labor generando valor agregado a sus propios clientes con una experiencia diferente. El tipo de investigación es descriptiva – no experimental. Se concluye que las consultas se

realizaron teniendo en cuenta entidades como la Cámara de Comercio que vienen trabajando en temas de emprendimiento a nivel de los diferentes sectores que vienen creciendo en la economía del país como es el de belleza y salud.

Meza, M. (2016). En su tesis “Investigación de la incidencia en la calidad del servicio en el sector turístico del cantón baños de agua santa y propuesta de mejora basada en ciclos de servicio” para la obtención del título de Ingeniera Comercial de la Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolqui, Ecuador. El objetivo general fue diseñar un modelo de ciclo de servicio de las operaciones en el sector turístico del cantón baños de agua santa con la finalidad de mejorar el aspecto socioeconómico de comunidad, permitiendo el desarrollo y manejo sostenible de la actividad turística del cantón. La metodología que se utilizó fue descriptiva – exploratoria - no experimental. Finalmente, se concluye que el presente proyecto de investigación se basó en tres puntos de análisis orientados a determinar los factores del crecimiento turístico de baños para mejorando la calidad en el servicio, establecer la estructura en el destino turístico y las dinámicas de su entorno en desarrollo.

Macías, P. (2016). En su tesis. “Plan de marketing para posicionar el Spa Natural Primavera en la ciudad de Babahoyo” para la obtención del título de Ingeniera en Empresas y Administración de negocios de la Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes, Babahoyo, Ecuador. Tuvo como objetivo general diseñar un Plan de Marketing para posicionar el Spa Natural Primavera en la ciudad de Babahoyo. La metodología que se utilizó fue descriptiva - transversal – no experimental. Como resultado del estudio de investigación, se concluyó que dentro del estudio realizado se pudo comprobar que existe la necesidad de un servicio completo, cómodo, moderno y accesible.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Alejo, F. (2019). En su tesis “Gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro salones de belleza y spa en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.” para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de la calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro salón de belleza y spa en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote 2017. El tipo de investigación fue cuantitativa – descriptiva – no experimental. Se concluye que la gestión de calidad es de importancia para la gestión de los negocios; la mayoría absoluta de representantes afirma conocer alguna técnica administrativa. Se realizan actividades de capacitación, algunas mypes indican que la capacitación es una inversión y participan de seminarios como atención al cliente cuyos aprendizajes proporcionan beneficios y mejora del desempeño.

Gómez, B. (2019). En su tesis “La calidad de servicio y el marketing en las mypes del sector servicio rubro salón de belleza - Spa, del centro de Sullana año 2019” para optar el título de Licenciada en Administración de empresas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación se propuso como objetivo principal determinar las características de la calidad de servicio y el marketing en las mypes del sector servicio rubro salón de belleza-spa, del centro de Sullana año 2019. El tipo de investigación es cuantitativa – descriptiva – no experimental. Como resultado del estudio de investigación, se concluye que la calidad de servicio se mide a través de cinco principales dimensiones encontradas en el modelo SERVQUAL establecido por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Dentro de

las mypes del rubro Salón de belleza – spa, la dimensión fiabilidad se está cumpliendo gracias a que se proporciona el servicio en el momento en que se promete realizarlo y si hay problemas, por parte de la empresa existe interés por resolverlo. Asimismo, se comprobó que se están cometiendo errores en la variable tangibilidad ya que, pese a que las instalaciones de los salones de belleza son atractivos, los empresarios no le están dando la debida importancia al mantenimiento de los equipos y calidad de materiales que se utilizan, en perjuicio de la satisfacción del cliente.

Sánchez, C. (2019). En su tesis “Gestión de calidad y rentabilidad en las mypes del sector servicio-rubro peluquerías, del centro comercial El Virrey, distrito de Trujillo, La Libertad, 2018” para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación se planteó como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y rentabilidad de las mype del sector servicio-rubro peluquerías, del centro comercial el Virrey, distrito de Trujillo, La Libertad 2018. El tipo de investigación fue cuantitativa - descriptiva – no experimental. Los resultados evidenciaron que la mayoría de las mypes tienen su servicio enfocado a la satisfacción del cliente, definen sus metas de calidad, determinan sus procesos, evalúan su cumplimiento y establecen controles para reducir y prevenir fallas.

Huamán, E. (2019). En su tesis “Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector servicio – rubro salón de belleza, urbanización Santo Domingo, distrito de Carabayllo, Lima 2018” para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo general fue determinar la influencia de la gestión de calidad en

los beneficios de las mypes del sector servicio– rubro salón de belleza, de urbanización Santo Domingo, distrito de Carabaylo, Lima, 2018. El tipo de investigación fue cuantitativa - descriptiva - no experimental. La investigación finaliza que la gestión de calidad alcanza a solo el 37% de la muestra encuestada, casi siempre planifica sus procesos de acuerdo a los requisitos del cliente; el 35% siempre implementa procesos en su salón de belleza; el 28% de la muestra muy pocas veces realiza seguimiento y medición de los procesos respecto a políticas, objetivos y requisitos del producto y el 36%, algunas veces actúa y toma acciones para mejorar el desempeño.

Lovaton, J. (2019). En su tesis “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector servicio – rubro salón de belleza, de Urbanización Canto Rey, del distrito San Juan de Lurigancho, Lima 2018” para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación se propuso como objetivo general determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las mypes del sector servicio – rubro salón de belleza, de Urbanización Canto Rey, del distrito San Juan de Lurigancho, Lima 2018. El tipo de investigación es cuantitativa – descriptiva – no experimental. La investigación concluye con respecto a la gestión de calidad, que existe un alto porcentaje de las mypes encuestadas que si establecen sus objetivos y políticas en sus organizaciones, así como también se preocupan en planificar sus metas a efectuar y el clima laboral de sus colaboradores, toda vez que, ellos son pieza fundamental en la organización para obtener rentabilidad. Sin embargo, también existe un alto porcentaje de las mypes encuestadas que no se rigen a las políticas

establecidas y no evalúan la gestión de calidad de los servicios que brindan, no generando así una buena gestión de calidad en sus servicios.

Gonzales, S. (2018). En su investigación “Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y Spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.” para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo principal determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y Spa del Jirón Manuel Ruíz, distrito de Chimbote, 2016. La metodología que se utilizó fue descriptiva – cuantitativa – no experimental. Se concluye que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas, si realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio, realiza capacitaciones a sus empleados solo en peinados, hace de la observación y la evaluación como técnica para medir el rendimiento de su personal, sus trabajadores si contribuyen a la mejora del rendimiento de su negocio, si realiza un proceso de selección de su personal, utiliza avisos como medio para su selección de personal, toma en cuenta al momento de seleccionar al personal la experiencia laboral, aplica la entrevista laboral como prueba de selección de personal, su personal seleccionado si desempeña sus labores según las expectativas del representante, cuenta con que su personal si permite a que la empresa sea eficiente y logre un posicionamiento en el mercado.

2.1.3 Antecedentes regionales

Coronel, X. (2018). En su tesis “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro salón spa, distrito de Iquitos, año 2018” para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo general fue investigar la práctica de gestión de calidad y su impacto en la atención al cliente, en las mypes del sector comercial, rubro spa, distrito de Iquitos, año 2018. El tipo de investigación fue cuantitativa – descriptiva – no experimental. Teniendo como conclusiones que las mypes del sector servicios, rubro spa, distrito de Iquitos, año 2018, se gestionan con calidad ya que evidencian el uso de técnicas de administración y herramientas de calidad.

Flores, M. (2018). En su tesis “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018” para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación se propuso como objetivo general determinar la gestión y adopción de planes de atención al cliente de las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018. El estudio se realizó bajo la metodología de investigación – descriptiva – transversal – no experimental. Finalmente, se concluye que en las mypes se práctica un enfoque en el cliente, el cual es reforzado por la evaluación a su personal respecto a actitud de servicio y la retroalimentación que reciben de evaluar el nivel de satisfacción de sus clientes.

2.1.4 Antecedentes locales

Domínguez, M. (2018). En su tesis “Gestión bajo el enfoque de marketing en las mypes del sector servicios, salón barber shop, distrito de Callería, año 2018” para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar si las mypes del sector servicios, rubro Barber-Shop, distrito de Callería, año 2018, realizan su posicionamiento en el mercado con gestión de calidad y estrategias de marketing. La metodología empleada fue descriptiva -mixta – correlacional – transversal - no experimental. Se concluye que las mypes del rubro barber-shop ubicadas en el distrito de Callería, son iniciativas que responden a una tendencia de la moda masculina y que requieren del marketing para posicionarse y atender los requerimientos del cliente, pero cuyos microempresarios no se soportan en una gestión con calidad y en cambio se guía de sus propias percepciones para la toma de decisiones aplicando un marketing empírico que han logrado desarrollar a través de un enfoque en el cliente el cual con una dosis de innovación satisfacen a sus necesidades.

Delgado, J. (2017). En su tesis “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro salón spa, del distrito de Callería, año 2017” para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar si las mypes del sector comercio, rubro salón spa del distrito de Callería año 2017, aplican una gestión bajo el enfoque de atención al cliente. Se desarrolló una investigación cuantitativa – descriptiva – no experimental. Tiene como conclusión que la atención al cliente tiene mejoras, ya que en la actualidad las mypes

capacitan con mayor frecuencia a su personal en diferentes rubros tales como técnicas en ventas, calidad en atención al cliente y excelencia en el servicio; esto quiere decir que las mypes ponen mayor énfasis en lo que es la formación del personal, esto nos da luces que se encuentran mejor preparados para la atención y los servicios que ofrecen. Dichas mejoras repercuten significativamente en los beneficios de éstas; esto nos demuestra que se debe invertir constantemente en capacitaciones al personal, ya que hoy en día los clientes son muy exigentes y se requiere estar en permanente capacitación para tener una atención de calidad y se puede lograr fidelizar a los clientes por el servicio que se presta.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Sistema de gestión.

Según **Gallego (2013)** menciona en su libro “*Gestión integral*” que.... “un sistema de gestión es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos.”

Asimismo, Fontalvo:

“Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental. Las empresas de servicios se ven enfrentadas a necesidades crecientes de cambio y adecuación de sus sistemas de gestión, producto de las aperturas de nuevos mercados, la creciente integración a la economía mundial, la intensificación de la competencia y el acelerado desarrollo tecnológico. Estas condiciones han enfatizado la necesidad de definir estrategias y acciones eficientes para el mejoramiento continuo de la

calidad como uno de los factores fundamentales de la competitividad y productividad.” (Fontalvo, H. T. J. 2005, p 61).

2.2.1.1 Sistema de gestión de la calidad.

Compone una serie de actividades empresariales planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr calidad.

Los elementos que conforman el sistema de gestión de la calidad son:

- **Estructura organizacional**

Es la forma en la que la empresa organiza a su plantilla, según unas funciones y tareas, concretando así el papel que cada uno desempeña en la misma. En definitiva, sería el organigrama que establece la empresa para alcanzar sus objetivos.

- **La planificación (estrategia)**

La planificación supone las actividades que permiten a la empresa diseñar un plan para lograr los objetivos que se ha planteado. Disponiendo de una correcta planificación, se deben responder las siguientes cuestiones en una organización: ¿Dónde se desea llegar? ¿Qué se va a hacer para lograrlo? ¿Cómo se va a hacer? ¿Qué se va a necesitar?

- **Recursos**

El recurso constituye todo aquello que será necesario para conseguir materializar los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).

- **Procesos**

Son el conjunto de actividades que convierten elementos de entradas en productos y servicios. Todas las organizaciones desarrollan procesos, aunque no

siempre están identificados. Los procesos requieren recursos, procedimientos, planificación y las actividades, así como sus responsables.

- **Procedimientos**

Los procedimientos:

“constituyen el modo de llevar a cabo un proceso. Serían el conjunto de pasos precisados para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio.” (Velasco, 2017 p 229).

En la actualidad, la alta dirección de las empresas considera la tarea de mejorar la calidad de los productos y servicios como la prioridad número uno. En el futuro la mayor parte de los clientes no aceptarán o tolerarán productos de calidad media. A las empresas no les queda otra opción que aceptar la Gestión Total de la Calidad (GTC) si quieren competir de forma rentable.

Un sistema de gestión de calidad correctamente implantado asegura que todas las actividades de la empresa van dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo organizacional

Según Velasco (2017):

“La base de un sistema de calidad se compone de tres documentos, denominados manuales de aseguramiento de la calidad, manual de procedimiento y documentos operativos:

- **Manual de aseguramiento de la calidad:** Está compuesto por el manual de calidad. Define por un lado el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos genéricos que una organización establece para llevar a cabo la gestión de la calidad y nos dice ¿Qué? y ¿Quién?

- **Manual de procedimientos:** Define y especifica todos los procedimientos que aseguren la calidad del producto final, y nos dice el ¿Cómo? y ¿Cuándo?
- **Documentos operativos:** Conjunto de documentos que reflejan la actuación diaria de la empresa.” (Velasco, 2017, p. 227).

2.2.1.2 Herramientas básicas de la calidad

La implantación de la calidad y su mejora puede llevarse a cabo con la ayuda de las denominadas siete herramientas básicas:

- Diagrama de Pareto.
- Diagrama Causa-Efecto o de Ishikawa.
- Histograma.
- Gráfico de Control.
- Diagrama de Correlación o Dispersión.
- Hoja de Recogida de Datos.
- Estratificación de datos.

2.2.2 Gestión total de la calidad.

Para Velasco (2017):

“La aplicación de las Normas de Calidad ISO 9000 constituye para las empresas, una vía de reducir costos y mejorar sus procesos de producción tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitividad en cualquier mercado.”

Estas normas aportan las reglas básicas para desarrollar un Sistema de Calidad siendo totalmente independientes del fin de la empresa o del producto o

servicio que proporcione. Son aceptadas en todo el mundo como un lenguaje común que garantiza la calidad (continua) de todo aquello que una organización ofrece.

En las empresas la alta dirección debe considerar mejorar la calidad de los productos y/o servicios como la prioridad número uno. Ya conocemos que los clientes han evolucionado y no aceptarán o tolerarán productos de calidad media. A las empresas no les queda otra opción que aceptar la Gestión de la Calidad si quieren competir de forma rentable.

2.2.2.1 Calidad de servicio

En términos de Ruíz (2001), “Son las características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto o servicio; es por eso que hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista en un producto o en un servicio.” (Ruíz, 2001, p.16).

2.2.2.2 Satisfacción del cliente

Como indica Kotler,

“Hoy para lograr la plena "satisfacción del cliente", hay que “ganarse” un lugar en la "mente" de los clientes y, en consecuencia, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de una empresa exitosa.”

“En consecuencia, resulta de importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo

definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada “satisfacción del cliente”. (Kotler, 2006, p.412).

Beneficios de satisfacción del cliente

Se pueden enumerar muchos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, y para facilidad de nuestra investigación, se resumirá en tres grandes beneficios que brindan una idea bastante clara acerca de la importancia de lograr la “satisfacción del cliente”.

Primer beneficio: “El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar, Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro”.

Segundo beneficio: “El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos”.

Tercer beneficio: “El cliente satisfecho deja de lado a la competencia, Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado”.

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios:

- La lealtad del cliente (futuras ventas).

- Difusión gratuita (nuevos clientes).
- Una determinada participación en el mercado.

A la Satisfacción del Cliente lo define como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler, 2006, p.426).

2.2.3 Benchmarking

En términos de Luna:

“Es un proceso sistemático que se utiliza para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones reconocidas como representantes de las prácticas más sobresalientes, con el propósito de realizar mejoras en la empresa que lo lleva a cabo.” (p.464).

Para su aplicación es necesario el apoyo de la gerencia, para determinar con claridad las medidas que pueden reflejar mejoras en la aplicación de los procesos de la empresa.

2.2.4 Gestión por procesos

La mayoría de las empresas presentan una Gestión por Funciones o áreas de trabajo que generan rivalidades y competencias entre ellas. La comunicación y el manejo de información es limitada, ya que cada área trabaja de manera independiente y todo esto repercute negativamente, originando ineficiencias en la empresa. Según el consultor español Mario Fernández: “En la gestión tradicional cada persona concentra su esfuerzo en la tarea que tiene asignada, tratando de hacerla conforme las instrucciones o especificaciones recibidas, pero con poca información en relación al resultado final de su trabajo”.

Es así como en una organización tradicional, las personas se agrupan por áreas o departamentos, comandados por un jefe del área quien concentra su atención en el buen funcionamiento de su departamento de trabajo, olvidándose del objetivo común de la empresa. Por otro lado, la globalización y los cambios tecnológicos presentan un cliente cada vez más exigente. Es por ello que las empresas se adaptan a dichos cambios y una manera de romper con el esquema tradicional es la Gestión por Procesos o Business Process Management.

Para Mario Fernández, la Gestión por Procesos consiste en: “concentrar la atención en el resultado de cada una de las transacciones o procesos que realiza la empresa, cada persona que interviene en él lo hace teniendo como referencia el resultado final de la operación; realiza su aportación sin perder de vista el resultado esperado que es la satisfacción del cliente y de la empresa”.

Se define un proceso como una serie de actividades realizadas por diferentes departamentos de una organización, que añaden valor y ofrecen un servicio al cliente. Este cliente puede ser “interno” como “externo”. La Gestión por Procesos da un enfoque total al cliente sobre las actividades de la organización, considerando que sus procesos son gestionados de manera estructurada; aportando una visión en común (cliente) y herramientas que permitan mejorar y rediseñar el flujo de trabajo. Las características que presenta una Gestión por Procesos son:

- Analizar las limitaciones de la organización funcional vertical para mejorar la competitividad de la Empresa.
- Reconocer la existencia de los procesos internos.
- Identificar los procesos relacionados con los factores críticos que proporcionan ventaja competitiva.

- Medir la actuación de los procesos para poner en relación con el valor percibido por el cliente.
- Identificar las necesidades del cliente externo, orientando a la empresa a su satisfacción.
- Entender las diferencias de alcance entre la mejora orientada a procesos y la mejora orientada a departamentos.
- Asignar un responsable a cada proceso.
- Establecer en cada proceso objetivos e indicadores.
- Evaluar la capacidad del proceso.
- Mantener bajo control, reducir la variabilidad y dependencia de causas no aleatorias.
- Medir el grado de satisfacción del cliente interno y externo, para la mejora continua del proceso.

Esto implica que la Gestión por Procesos supone un cambio radical en la organización y por tanto su implantación sería compleja, ya que la cultura organizacional establecida anteriormente se resistiría al cambio, pasando de una estructura funcional a una estructura más flexible enfocada en procesos. Las diferencias entre la Gestión por Funciones y la Gestión por Procesos se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 1: Diferencias entre Gestión por Funciones y Gestión por Procesos

Gestión por Funciones	Gestión por Procesos
<ul style="list-style-type: none"> - Departamentos y jefes especializados. - Orientación interna hacia el producto. - Jerarquización y control. - Autoridad jerárquica funcional. - Directivos controladores. - Personal controlado. - Departamentos especializados. - Indicadores de desempeño. - Forma de organizar por departamentos. - Mejoras de alcance limitado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos y clientes. - Orientación externa hacia el cliente. - Responsables de los procesos. - Flexibilidad, cambio e innovación. - Información compartida. - Empowerment. - Indicadores de resultados. - Participación y apoyo. - Forma natural de organizar el trabajo. - Alcance amplio, transfuncional.

Fuente: Elaboración propia

De las cuales se puede señalar que los procesos pasan de ser complejos a simples, los indicadores de desempeño se convierten en indicadores de resultados y los directivos ya no son unos entes controladores sino líderes. Entre las principales ventajas que ofrece una Gestión por Procesos son:

- Reduce los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado)
- Reduce los tiempos de ciclo (acorta plazos de entrega)
- Mejora la calidad y el valor percibido por los clientes.
- Incorpora actividades adicionales al servicio de bajo costo, que pueda ser fácil de percibir para el cliente. Ejemplo: Counter para el cliente.

Finalmente, la Gestión por Procesos está orientada a realizar procesos competitivos, capaces de reaccionar ante los cambios mediante mecanismos como capacidad de cada proceso, mejora continua, flexibilidad estructural y orientación de actividades hacia la satisfacción del cliente; logrando la empresa altos niveles de eficiencia.

2.2.5 Mapa de procesos

El mapa de procesos es una representación gráfica, de manera ordenada y secuencial que identifica todos los procesos que presenta una empresa (Figura 2).

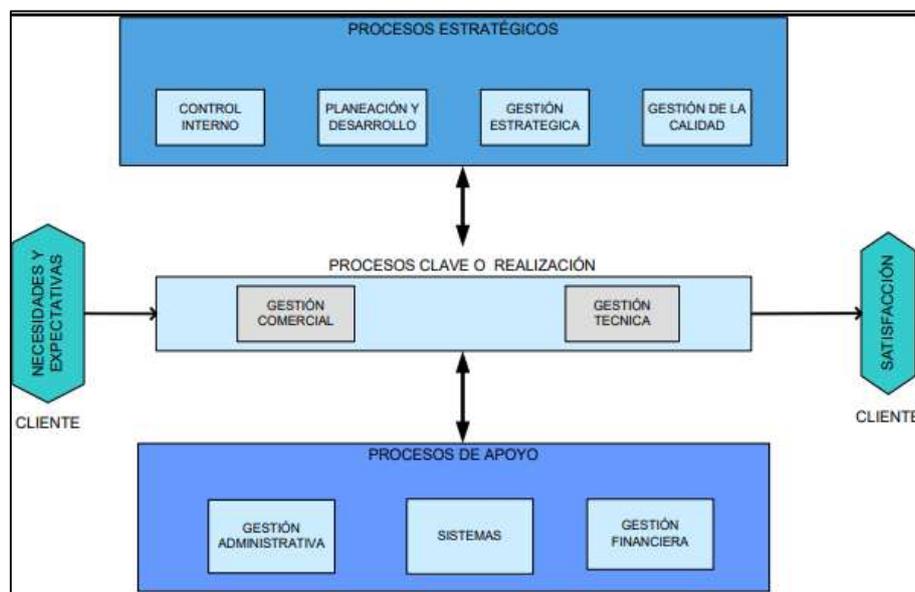
Estos procesos se agrupan en tres grupos:

Procesos estratégicos: son aquellos procesos responsables de analizar las necesidades del mercado y asegurar la satisfacción del cliente.

Procesos claves: son los procesos que tienen contacto directo con el cliente, llamados también procesos netamente operativos y necesarios para la realización del producto/servicio.

Procesos de soporte: son los procesos encargados de suministrar a la empresa todos los recursos necesarios (personas, maquinaria, materia prima) y facilitan la elaboración de los productos/servicios.

Figura 2 : Ciclo de gestión por proceso



Fuente: Elaboración propia

La aplicación del ciclo de gestión de procesos, también conocido como ciclo de Deming, permite a las empresas a aumentar su productividad aplicando la mejora continua lo cual permite la reducción de costos y el aumento de sus utilidades.

Figura 3: Ciclo de Deming



Fuente: Elaboración propia

El ciclo empieza con el planeamiento donde se busca las posibles mejoras que se podría hacer en el proceso, se define los objetivos, las políticas, indicadores, métodos, entre otros. Se sigue con el realizar todo lo acordado en el paso anterior, haciendo énfasis en la importancia de la comunicación entre los involucrados y es muy recomendable realizar pruebas piloto de la mejora para verificar su desempeño. Luego, una vez realizada la mejora se tiene un periodo de prueba y se compara los resultados con los objetivos planteados, en caso no cumplan, se plantea posibles soluciones. Por último, se toman las acciones de mejora, se analiza y se sigue buscando nuevas mejoras que se podría tomar. Es indispensable el compromiso de la dirección y de los involucrados, para poder tener solidas mejoras y poder aumentar

su productividad y crecimiento. Las empresas son tan eficientes como lo son sus procesos.

2.2.6 Herramientas para la mejora continua

Para una buena gestión de procesos se tiene distintas herramientas que se pueden utilizar, cada una tiene su funcionalidad y sus ventajas. Además, distintas técnicas que nos ayuda a representar gráficamente los procesos y el flujo de trabajo.

Herramienta 1: Diagrama de Pareto. Esta se basa en tomar decisiones en base a las prioridades, basado en el principio de «El 80% de los problemas se pueden solucionar, si se eliminan el 20% de las causas que los originan», dicho por Wilfredo Pareto. Es utilizado para conocer los principales problemas o las principales causas para poder decidir el objeto de mejora.

Herramienta 2: Diagrama Causa-Efecto. Es una herramienta de análisis que permite identificar las causas de un problema determinado. Mayormente las causas se dividen en materiales, personal, métodos y maquinaria y entorno; es útil y dinámica para aplicar ya que se suele utilizar lluvia de ideas o sesiones de creatividad para realizar un óptimo resultado, es decir, la solución del problema analizado.

Herramienta 3: Mapa de procesos. Es una representación gráfica que define y muestra los procesos de una organización, su relación y estructura. Ayuda a tener una visión completa del estado del sistema de gestión actual, además se relacionan los procesos con el propósito de la organización. El modelo de mapa de proceso puede definirse mediante dos tipos de modelos, el cual la organización defina. Evidencia cuales son los roles, la relación entre áreas, tareas paso a paso y los responsables.

Herramienta 4: Diagrama SIPOC. Esta herramienta es un complemento del mapa de procesos que nos permite identificar los problemas de un proceso. En este,

se adhiere la participación de los clientes, proveedores, inputs y outputs del proceso. Es decir, es el resumen de un flujograma. Además, nos permite identificar como el proceso ayudar a cumplir los requerimientos que solicita el cliente.

Herramienta 5: Diagrama de flujo. Esta herramienta nos permite representar paso a paso el flujo de trabajo a través de una serie de acciones que se definen dentro de un área, puesto de trabajo o proceso de forma coherente. En este se evidencia como las actividades fluyen entre los recursos y sus condiciones, permitiendo la rápida comprensión de las mismas y relación entre ellas.

Ventajas de la mejora continúa

Gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos significa enfocarse en las actividades que producen los resultados en lugar de limitarse a los resultados finales. Por lo que su aplicación genera ventajas para la organización que aplique esta gestión.

Uno de los beneficios es que se elimina las actividades que no agregar valor a la empresa por lo que la reducción de costos es percibida, además de que permite reducir los plazos de entrega. Se pone énfasis en los procesos críticos para la calidad de sus productos, por lo que alguna tarea innecesaria que se realice pasa a ser eliminada. La satisfacción del cliente ya sea interno o externo es la prioridad en este enfoque, es por eso que su evaluación es constante para compararse con el desempeño de los colaboradores y así ver el grado de satisfacción. Es indispensable identificar las necesidades para orientar a la organización al aumento de este grado con mejores resultados organizacionales. El trabajo en equipo es esencial, se deja de lado la individualidad, aumentando la comunicación y el trato horizontal entre las

áreas de una empresa, además la eficacia de los procesos es medida con una visión integradora en lugar de parcial.

Por otro lado, cada proceso posee un responsable, el cual se encarga de velar por la eficiencia de este. Además, vela por dirigir a su grupo hacia los resultados y no, hacia las tareas que se tenga. Se establece para todos los procesos, indicadores de funcionamiento y objetivos de mejora para poder tenerlos bajo control y reducir la inestabilidad que se pueda ocasionar.

2.2.7 La administración

Torres (2013), define que la administración es el proceso de planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos disponibles para alcanzar los objetivos trazados.

2.2.7.1 Principios de la administración

A continuación, se describen los principios administrativos:

- 1. Autoridad y responsabilidad.** Fayol señaló que la autoridad y la responsabilidad deben estar relacionadas entre sí, y que la segunda debe desprenderse de la primera.
- 2. Unidad de mando.** Esto significa que los empleados deben recibir órdenes de un solo superior.
- 3. Cadena Escalar (Jerarquía).** Fayol concebía a esta como una “cadena de superiores”, desde el rango más alto al más bajo, la cual siempre y cuando no fuera ignorada innecesariamente, debía eliminarse en caso de que su escrupuloso seguimiento fuera perjudicial.

4. **Espíritu de Cuerpo.** Este es el principio de que “la unión hace la fuerza”, así como una prolongación de principio de unidad de mando con particular insistencia en la necesidad del trabajo en equipo y en la importancia de este en la comunicación.
5. **División del trabajo.** El trabajo está separado en sus tareas elementales y divididas entre los trabajadores, equipo o grupos de trabajo que puede especializarse, en funciones específicas dando por resultado la especialización en el trabajo.
6. **Disciplina.** Es la aplicación de un castigo por dejar actuar de acuerdo con los deseos de los que poseen la autoridad legítima en la empresa.
7. **Subordinación de los intereses particulares al interés general.** Los intereses de cualquier empleado, equipo o grupo de empleados no deberán preceder a los de su organización en conjunto.
8. **Remuneración.** Los trabajadores deben de obtener un salario justo por el de sus servicios.
9. **Centralización:** Se refiere al grado en que los colaboradores están involucrados en la toma de decisiones. El que una decisión sea centralizada (Administración) o descentralizada (a colaboradores) es cuestión de una adecuada proporción.
10. **Orden:** Las personas y los materiales deben estar en lugar correcto en el momento preciso.
11. **Equidad:** Los administradores deben ser benevolentes y justos con sus colaboradores.

- 12. Estabilidad del personal:** Un alto cambio de empleados es ineficiente. La administración debe proporcionar una planeación ordenada del personal y asegurar que existan sustitutos disponibles para cubrir vacantes.
- 13. Iniciativa:** Los empleados a los que se permita crear y llevar a cabo planes, ejercerán alto grado de esfuerzo.
- 14. Unidad de dirección:** Cada grupo de actividades organizacionales con el mismo objetivo, deberá ser dirigido por un administrador utilizando un plan.

2.2.7.2 Funciones básicas de la administración.

2.2.7.2.1 Planificación:

Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. (Stoner, 2014, pág. 13).

Es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio. La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros.

Importancia de la planificación en las organizaciones.

La planificación es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Sin planes los gerentes no pueden saber cómo organizar su personal ni sus recursos debidamente. Quizás incluso ni siquiera tengan una idea clara de que deben organizar, sin un plan no pueden dirigir con confianza ni esperar

que los demás le sigan. Sin un plan, los gerentes y sus seguidores no tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas ni de saber cuándo ni dónde se desvían del camino.

El control se convierte en un ejercicio fútil. Con mucha frecuencia los planes eficientes afectan el futuro de toda la organización.

La planificación es fundamental, ya que esta:

- Permite que la empresa esté orientada al futuro
- Facilita la coordinación de decisiones
- Resalta los objetivos organizacionales
- Se determina anticipadamente qué recursos se van a necesitar para que la empresa opere eficientemente.
- Permite diseñar métodos y procedimientos de operación.
- Evita operaciones inútiles y se logran mejores sistemas de trabajo.
- La planeación es la etapa básica del proceso administrativo: precede a la organización, dirección y control, y es su fundamento.
- Establece un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las corazonadas o empirismo.
- Facilita el control la permitir medir la eficiencia de la empresa.

2.2.7.2.2 Organización:

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización . (Stoner, 2014, pág.: 14).

Acciones importantes de la organización.

- Subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos)

- Agrupar las obligaciones operativas en puestos
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas
- Aclarar los requisitos del puesto
- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado
- Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la administración
- Proporcionar facilidades personales y otros recursos
- Ajustar la organización a la luz de los resultados del control
- La organización, por ser el elemento final del aspecto teórico, recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la planeación ha señalado respecto a cómo debe ser una empresa
- Nivel jerárquico: las unidades deben ordenarse en el organigrama de acuerdo con los diferentes niveles jerárquicos de la organización, los cuales varían según su naturaleza, función, sector, ámbito, contenido y presentación

2.2.7.2.3 Dirección

La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión son la tarea de la dirección.

Actividades importantes de la Dirección

Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión:

- Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo
- Motivar a los miembros
- Comunicar con efectividad

- Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial
- Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho
- Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo
- Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control
- Estas actividades propias de la etapa de dirección le garantizan al Gerente guiar las acciones hacia el logro de los objetivos además de mantener buenas relaciones y un ambiente fraterno dentro de la organización reduciendo al mínimo el conflicto

2.2.7.2.4 Control

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. Para Robbins (2016) el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. (Robbins, 2016 p.654).

Sin embargo, Stoner (2014) lo define de la siguiente manera: El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. Mientras que para Fayol, citado por Melinkoff (2015), el control "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos...Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición". (Stoner, 2014, p.610).

Elementos del Control

Analizando todas las definiciones citadas se puede notar que el control posee ciertos elementos que son básicos o esenciales:

En primer lugar, se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas.

En segundo lugar, deben existir estándares o patrones establecidos para determinar posibles desviaciones de los resultados.

En un tercer lugar, el control permite la corrección de errores, de posibles desviaciones en los resultados o en las actividades realizadas.

Y en último lugar, a través del proceso de control planificar las actividades y objetivos a realizar, después de haber hecho las correcciones necesarias.

2.3 Marco conceptual

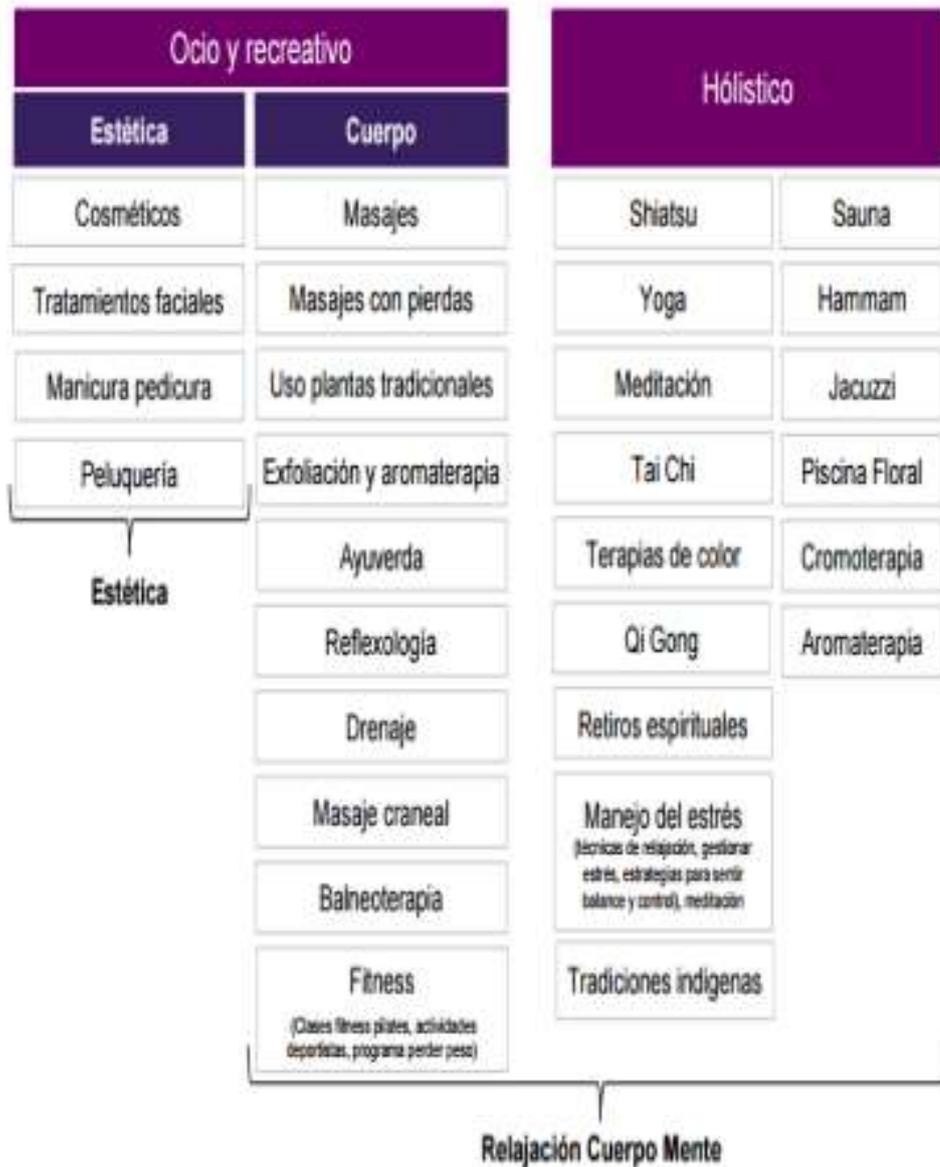
Salón Spa

Son lugares donde las personas acuden para buscar tratamiento relajante y experiencias que le ayuden a vivir bien. Se enfocan a la relajación o curación del cuerpo usando tratamientos secos (masajes) o húmedos (tratamiento de balneoterapia).

Beneficios

- Relajación muscular
- Eliminación de estrés y dolores corporales
- Superar inconvenientes físicos
- Aportan efectos antiinflamatorios y sedantes
- Mejorar problemas de la piel bajo
- efectos estéticos

Figura 4: Guía de servicios SPA



Organización

La organización de los salones spa pueden estar constituidas por:

- Gerente o Administrador: Es el encargado de administrar toda la organización del salón spa y ver el rendimiento en cada área como financiera, logística y

las técnicas, el que tiene que estar pendiente de la cartera de clientes y evaluando al personal de la empresa.

- Estilistas: Son los especializados en el tratamiento del cabello de un género específico, masculino o femenino, en todo lo que se refiere a moda y es el principal en un spa.
- Cosmiatra: Se preocupa por darle solución a los problemas cutáneos y del cuerpo buscando mejorar y corregir defectos de una forma más ligera con diferentes tipos de tratamientos de acuerdo al estado de la piel de los clientes.
- Masajista: Realiza el tratamiento mediante masaje en sus diferentes modalidades.
- Manicurista: Tiene por ocupación el cuidado y embellecimiento de las manos y pies en especial, el cuidado y pintura de las uñas. sin contar con muchas otras ocupaciones propias del área.
- Limpieza: El encargado de realizar el aseo del área laboral.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.

3.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.

Existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica (dirección, liderazgo) en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.

Existe relación entre la dimensión gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

Está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Descriptiva:** Porque solo describió las partes más importantes y relevantes de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.1.1 Tipo de investigación

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

4.1.2 Nivel de investigación

Su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

El nivel de la presente investigación es descriptiva-correlacional.

Nivel descriptivo:

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

Nivel correlacional:

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

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población está conformada por 52 mypes del sector servicios, rubro salón spa, ubicados en el distrito de Callería.

Las fuentes de información elegidas fueron:

- Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

El detalle de estas mypes, se detallan en la tabla 1:

Tabla 2: Población de mypes del rubro salón spa en distrito de Callería.

	Nombre comercial	Razón social	Dirección
1	ANGIE SALON SPA	RAMIREZ RAMIREZ, LIVIA ANGELICA	JR SALAVERRY. 750 Mz: 70 Lt: 5
2	AVI STYLOS	IPUSHIMA SILVANO, LETTY LIZ	JR. LIBERTAD. 825 Mz: 65 Lt: 10
3	BIOCOSMETICA INTEGRAL	PEREZ URTEAGA, VICTOR HUMBERTO	JR. PROGRESO 367 Mz: 75 Lt: 13
4	CENTRO ESTETICA UNISEX KATY	SALVADOR COTRINA, CATALINA	JR. TNTE. LUIS GARCIA 124
5	CLAUDIA SALON SPA & BOUTIQUE	AGENCIA DE VIAJES Y DESTINOS TURISTICOS CLAU	JR. SUCRE 809 Mz: 48 Lt: 10
6	CLUB SALON	SALINAS MUÑA'UZ, JOAQUIN LUCIO	JR. 7 DE JUNIO. 940 Mz: 18 Lt: 7B
7	COLOR & MIEL SPA	VASQUEZ PEZO DE PLANAS , CIARA GIANNINA	JR. MARISCAL CACERES 331
8	DÁ LORGIA ESTETICA LASER	SANTANA JESUS, PEDRO PABLO	JR. SALAVERRY. 520 Mz: 72 Lt: 09
9	DAMARIS SALON & SPA	MURAYARI TINA , EMELI DAMARIS	JR. 7 DE JUNIO. 1014 Mz: 4 Lt: 16C
10	DANYS STILOS SPA	REATEGUI DE VALDEZ, DANY MARISSA	JR. INMACULADA 308
11	DARLING SPA	ACOSTA VILLACORTA, ROCIO DARLIN	JR. UNION 125 Mz: 260 Lt: 07
12	DAVID'S SPA -PELUQUERIA UNIXEX Y OTR	RIOS GOMEZ, MARITZA	JR. INMACULADA 324 Mz: 124A Lt: 01
13	DIOSAS PROFESSIONAL	HURTADO ESCOBAR, CESAR DANYELO	AV. LLOQUE YUPANQUI 667
14	ELEGANTISSIMA SPA	FACHIN GONZALES, KATTIA TRINIDAD	JR. INMACULADA 456 Mz: 109 Lt: 07
15	EMA MARIN SPA & SALON	MARIN PEREZ, EMA	AV. UNION 1211 Mz: K Lt: 10
16	ERIKA IMAGEN SALON SPA	GARCIA RIVAS, ERIKA	AV. UNION 784 Mz: A Lt: 16
17	ESTETICA SPA SIEMPRE BELLA	GARGATE BARTOLOME, EDITH MEDALITH	JR. LIBERTAD. 704 Mz: 67 Lt: 12C
18	ESTILOS UNISEX SPA ANHIELA	SOTO DURAN, CLARIZA	JR. LOS FRUTALES S/N Mz: G Lt: 02
19	EVOLUTION HAND & FOOT SPA	EVOLUTION SPA EIRL.	JR. TACNA 546 Mz: 46A Lt: 1
20	EVOLUTION KATY SPA	MURO BRITO, GEMINIS KATIUSCA	JR AUGUSTO B. LEGUIA 897
21	FEMME SPA	GARCIA SAENZ, ANA MARIA	JR. TARAPACA 410 Mz: 62 Lt: 1C
22	FRANCHE'S SALON SPA	MARQUEZ LUNA , SILVIA MARINA	PRG SAN MARTIN. 157 Mz: M Lt: 01
23	GANEY SALÃ'N Y SPA	SAAVEDRA VELA, XIOMARA	AV. UNION 994 Mz: D Lt: 19
24	GLAMIL SALON SPA	LOZANO DA VILA, GLADYS MILCA	CA. 16 796 Mz: C Lt: 7
25	GLAMOUR SALON & SPA	RIGACCI ARRUNATEGUI, FLOR DE MARIA	JR. PROGRESO 395 Mz: 75 Lt: 7A JR. TNTE. LUIS GARCIA 150 Mz: 58 Lt: 7
26	GLAMOURE SPA	GUERRERO PEREZ, ROSA ELYS	
27	GLOW SALON SPA	DEL AGUILA SALAS, ADOLFO	JR. JOSE GALVEZ 698 Mz: 267 Lt: 21
28	HELLEN SPA	GARCIA DE VIGO, ELENA	JR UNION 120 Mz: 276-A Lt: 2
29	HUGOÁ'S PA	RUIZ PEREZ, HUGO HERNAN	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 376
30	IMAGEN SALON SPA	HENDERSON VACALLA, LLULIANA ESTHER	JR EDUARDO DEL AGUILA 251-A
31	INNOVA SALON & SPA	RUIZ SIVERIO, FERNANDO PETER	AV. SAN MARTIN 622 Mz: 51 Lt: 1E
32	ISABELLA PELUQUERIA & SPA	MENENDEZ VILLANUEVA , ISABELL CRISTINA	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 647
33	JAZMYN NAILS & SPA	GARATE GUERRA, NELLY SADITH	JR SALAVERRY. 628 Mz: 71 Lt: 8-A
34	KOKETA FASHION SALON Y SPA	REVILLA RIVAS, VICTOR	JR. TACNA 628 Mz: 32 Lt: 8
35	MERY SALON SPA	FONSECA VASQUEZ, ROSMERY	JR. TACNA 628 Mz: 32 Lt: 08
36	MILKA SPA	MONTES PANDURO, MILKA SONIA	JR ANTONIO MAYA DE BRITO 360
37	OPHIR ESTETICA INTEGRAL & SPA	RODRIGUEZ GRANDEZ, OFFIR VANESSA	JR. RIO SANTIAGO 210
38	PELUQUERIA SALON SPA SUCRE	MURGADO SANTILLAN , BERTHA EUGENIA	JR. SUCRE 303
39	PELUQUERIA SPA LIZ UNISEX	GONZALES HERRERA, FLORINDA	AV SAENZ PEÑA 1000 Mz: 156 Lt: 19A
40	PETER'S COIFFIURE SPA	MEJIA PEREYRA, PETER GUIDO	JR UCAYALI. 642 Mz: 31 Lt: 07
41	PRADA SALON Y SPA	PRADA MORRIS, PAOLA YESENIA	AV. TUPAC AMARU. 109 Mz: L Lt: 3
42	SALON SPA JIREH	SALDAÑA DE VARGAS, DORIS	AV. SAENZ PEÑA 1040 Mz: 156 Lt: 14
43	SALON SPA SOL & KATY	RUIZ LAULATE , EDITH	JR. TACNA 628 Mz: 32 Lt: 8
44	SAM Y SPA	SANDOVAL RUIZ, RITER	JR. LIBERTAD. 357 Mz: 97A Lt: 7A
45	SPA & SALON SONY FREY	FREYRE FALCON, SONIA MESALINA	JR GUILLERMO SISLEY MEDINA 576
46	SPA AVRIL	CARDENAS RODRIGUEZ , ELSA	JR TARAPACA 251 Mz: 73 Lt: 31
47	SPA PELUQUERIA CLAUDIA	AGENCIA DE VIAJES Y DESTINOS TURISTICOS CLAU	JR TACNA 522 Mz: 46-A Lt: 01
48	SPA RELAJATE	FLORES DANTAS, MIRTHA AURORA	JR. YURIMAGUAS 238 Mz: 160 Lt: 11
49	UNIKÁ'S SALON & SPA	VARGAS MEDINA , VICKY MANUELA	AV. MANCO CAPAC 111 Mz: B Lt: 6-C
50	VALENTINA Á'Z SALON Y SPA	CURINUQUI GONZALES, MARIELA	JR. UNION 700 Mz: B Lt: 19
51	VALENTINA SPA LACEADOS	ORDOÁ'EZ HERNANDEZ, FIORELLA FRANCESCA	JR. AMAZONAS 894 Mz: 224 Lt: 10-11
52	WERLENG SPA	DIAZ EGOAVIL, LAURA ESTHER	PRG. UCAYALI 155 Mz: 164 Lt: 13-14

Fuente: registros de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

4.2.2 Muestra

Para factibilizar la realización de la investigación se decidió tomar por conveniencia la muestra de 14 mypes de la población total, seleccionadas según los criterios de posicionamiento en el mercado, trayectoria y su ubicación dada en las principales vías del distrito de Callería, según se detalla en la tabla 2:

Tabla 3: Muestra de mypes del rubro salón spa seleccionados.

	Nombre comercial	Razón social	Dirección
1	BIOCOSMETICA INTEGRAL	PEREZ URTEAGA, VICTOR HUMBERTO	JR. PROGRESO 367 Mz: 75 Lt: 13
2	DARLING SPA	ACOSTA VILLACORTA, ROCIO DARLIN	JR. UNION 125 Mz: 260 Lt: 07
3	ERIKA IMAGEN SALON SPA	GARCIA RIVAS, ERIKA	AV. UNION 784 Mz: A Lt: 16
4	EVOLUTION HAND & FOOT SPA	EVOLUTION SPA EIRL.	JR. TACNA 546 Mz: 46A Lt: 1
5	FEMME SPA	GARCIA SAENZ, ANA MARIA	JR. TARAPACA 410 Mz: 62 Lt: 1C
6	GLOW SALON SPA	DEL AGUILA SALAS, ADOLFO	JR. JOSE GALVEZ 698 Mz: 267 Lt: 21
7	HELLEN SPA	GARCIA DE VIGO, ELENA	JR UNION 120 Mz: 276-A Lt: 2
8	IMAGEN SALON SPA	HENDERSON VACALLA, LLULIANA ESTHER	JR EDUARDO DEL AGUILA 251-A
9	INNOVA SALON & SPA	RUIZ SIVERIO, FERNANDO PETER	AV. SAN MARTIN 622 Mz: 51 Lt: 1E
10	OPHIR ESTETICA INTEGRAL & SPA	RODRIGUEZ GRANDEZ, OFFIR VANESSA	JR. RIO SANTIAGO 210
11	RICHARD SALON SPA	RICHARD SALON SPA EIRL	AV. SAENZ PEÑA 627
12	SALON SPA SOL & KATTY	RUIZ LAULATE, EDITH	JR. TACNA 628 Mz: 32 Lt: 8
13	SPA & SALON SONY FREY	FREYRE FALCON, SONIA MESALINA	JR GUILLERMO SISLEY MEDINA 576
14	VALENTINA SALON Y SPA	CURINUQUI GONZALES, MARIELA	JR. UNION 700 Mz: B Lt: 19

Fuente: elaborado por Melissa López Ismiño

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 4 : Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión de calidad	Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre calidad. Autor: Philip Crosby (2014)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad. Autor: Benzaquen, B. (2019).	Enfoque en el cliente	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Nominal
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Nominal
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Nominal
			Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Nominal
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	Nominal

			Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	Nominal
				Gestión de información	¿Se motiva la comunicación interna para implementar buenas prácticas en su empresa?	Nominal
				Benchmarking	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	Nominal
			Gestión de Proveedores	Selección	¿Aplica un protocolo en base a calidad y precio?	Nominal

Procesos administrativos	Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de objetivos. Autor: Luna Gonzales, Alfredo (2016).	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. Autor: Luna, A. (2013)	Administración Mecánica	Planificación	¿Se planifica las actividades de la empresa?	Nominal
					¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	Nominal
					¿Utiliza herramientas de planeación?	Nominal
				Organización	¿Se da la división del trabajo en su empresa?	Nominal
					¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Nominal
					¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	Nominal
			Administración	Dirección	¿Considera que la	Nominal

			Dinámica		gerencia tiene habilidades directivas?	
					¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	Nominal
					¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	Nominal
				Control	¿Existen mecanismos de control en su empresa?	Nominal
					¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	Nominal
					¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?	Nominal

Fuente: elaborado por Melissa López Ismiño

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación. (p.125)

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta.

4.4.2 Instrumentos

Para llevar adelante la investigación se hizo uso como instrumento de un cuestionario estructurado de 25 preguntas, el cual está contenido en una encuesta y se adjunta en el presente informe.

4.5 Plan de análisis

En términos de Briones, en su libro Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales:

“Para el análisis descriptivo se tratarán los resultados que encontramos en las tabulaciones, tablas de frecuencias, representaciones gráficas, base de datos Excel, etc.” (Briones, 2002, p. 28).

Con esta referencia, el plan está compuesto por los siguientes pasos:

- La información que se obtenga de la investigación debió ser ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel.
- Para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación.
- Finalmente, los resultados fueron tratados bajo el análisis descriptivo.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 5: Matriz de consistencia de la investigación

<i>ENUNCIADO</i>								
<i>TÍTULO</i>	<i>DEL</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPÓTESIS</i>	<i>VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>METODOLOGÍA</i>	
<i>PROBLEMA</i>								
	<i>Formulación</i>	<i>General</i>	<i>General</i>				<i>Tipo</i>	<i>Población</i>
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro salón spa - Callería, 2019.	¿La gestión de calidad en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, requieren del soporte de procesos administrativos eficaces?	Determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.	Gestión de Calidad	Enfoque en el cliente	Mejora continua	Cuantitativa	La población está conformada por 52 mypes del sector servicios, rubro salón spa - Callería, 2019, ubicados en el distrito de Callería.
						Satisfacción		
						Retroalimentación		
					Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos		
						Herramientas de calidad		
					Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación		
						Gestión de información		
						Benchmarking		

					Gestión de proveedores	Selección	<p>Las fuentes de información elegidas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. - Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.
--	--	--	--	--	---------------------------	-----------	---

		<i>Objetivos específicos</i>	<i>Hipótesis específicas</i>				<i>Nivel</i>	<i>Muestra</i>
		Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de	Existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector servicios, rubro salón	Procesos administrativos	Administración Mecánica	Planificación	Descriptiva Correlacional	La muestra por conveniencia de la investigación lo conforman 14 mypes seleccionadas bajo criterios de posicionamiento e infraestructura.
						Organización	<i>Diseño</i> La investigación tiene como	<i>Técnicas</i> - Entrevista

		gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.	Existe relación entre la dimensión gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.					tabulados con el uso del software IBM SPSS STATISTICS versión 25.
--	--	---	--	--	--	--	--	---

Fuente: elaborado por Melissa López Ismiño

4.7 Principios éticos

En el desarrollo del informe de investigación se aplicó los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica¹, entre ellos tenemos:

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

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

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

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

¹ Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

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 consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

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

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

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

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

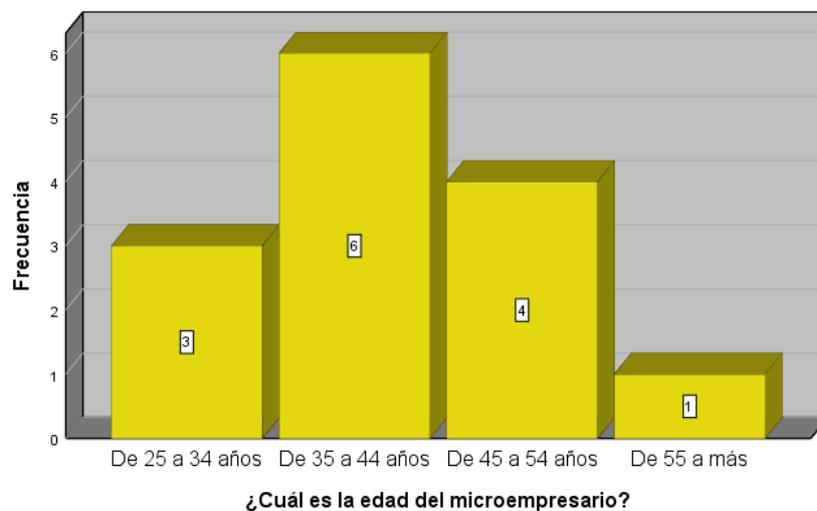
A. Del microempresario:

Tabla: 6 ¿Cuál es la edad del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 25 a 34 años	3	21,4	21,4	21,4
	De 35 a 44 años	6	42,9	42,9	64,3
	De 45 a 54 años	4	28,6	28,6	92,9
	De 55 a más	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro sector servicios seleccionados.

Figura 5: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 6

DESCRIPCIÓN:

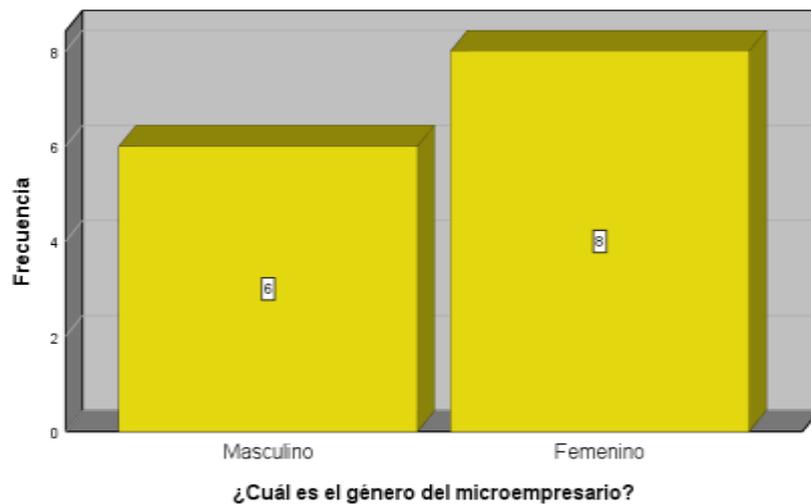
Los microempresarios del sector en estudio se sitúan en los siguientes rangos: edad adulta de “35 a 44 años”, 42,9%; de “45 a 54 años”, 28,6%; de “25 a 34 años”, 21,4% y de “55 a más años”, 7,1% respectivamente.

Tabla 7: ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	6	42,9	42,9	42,9
	Femenino	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro sector servicios seleccionados.

Figura 6: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 7

DESCRIPCIÓN:

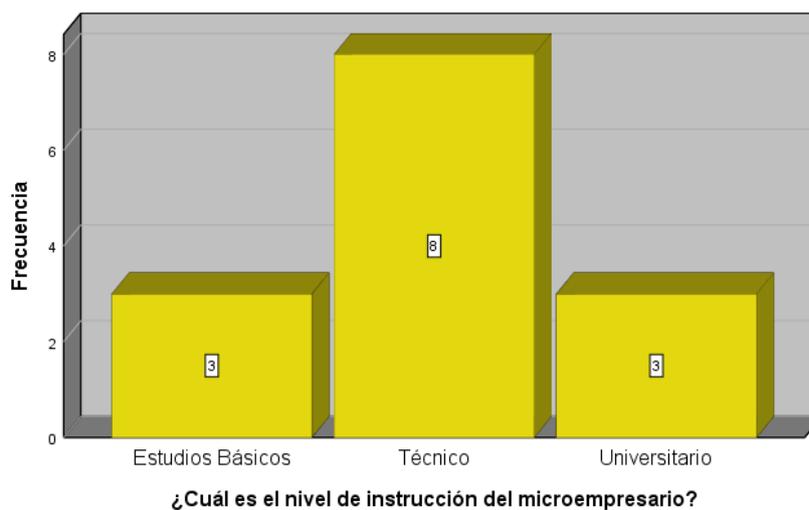
Según los resultados obtenidos de la investigación, los microempresarios de las mypes del sector servicios, rubro spa en mayoría son del género femenino (57,1%).

Tabla 8: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	3	21,4	21,4	21,4
	Técnico	8	57,1	57,1	78,6
	Universitario	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro sector servicios seleccionados.

Figura 7: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?



Fuente: Tabla 8

DESCRIPCIÓN:

De acuerdo a la información recogida en la investigación, el 57,1% son técnicos; el 21,4% tienen instrucción universitaria y 21,4% de los microempresarios tienen solo “estudios básicos”.

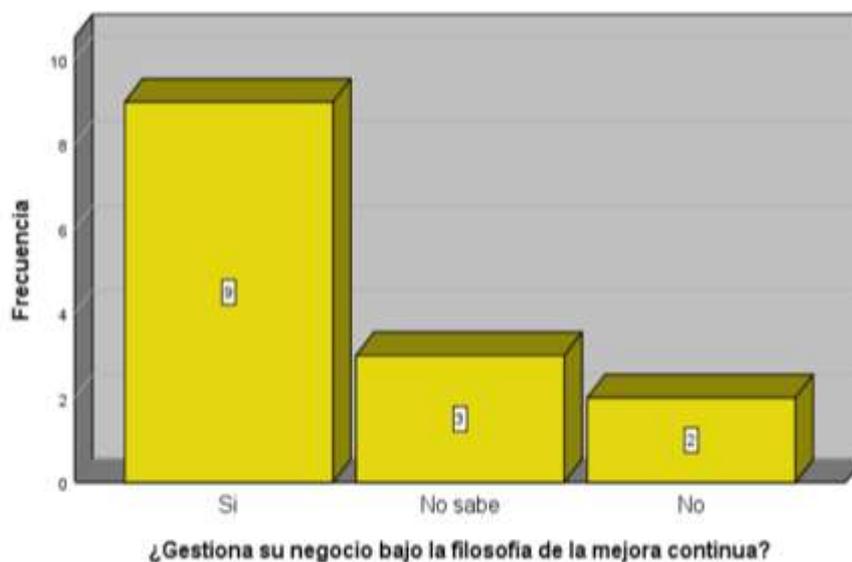
B. De la gestión de calidad:

Tabla 9: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	64,3	64,3	64,3
	No sabe	3	21,4	21,4	85,7
	No	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro sector servicios seleccionados.

Figura 8 : ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



Fuente: Tabla 9

DESCRIPCIÓN:

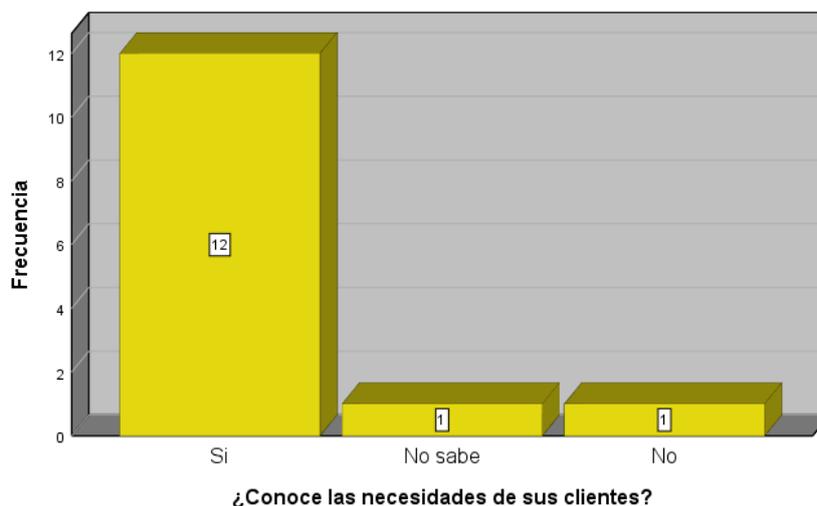
En las encuestas se evidenció que el 64,3% de las mypes del sector en estudio gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua; un 21,4% “no sabe” aplicar esta buena práctica y el 14,3% no conoce.

Tabla 10: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	85,7	85,7	85,7
	No sabe	1	7,1	7,1	92,9
	No	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro repuestos automotrices seleccionados.

Figura 9: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?



Fuente: Tabla 10

DESCRIPCIÓN:

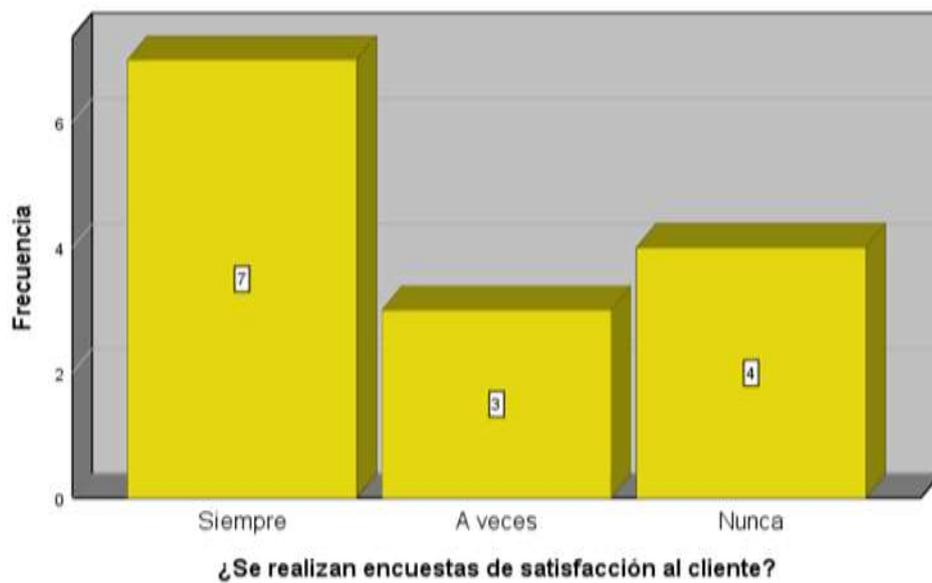
Según los resultados recogidos de las mypes encuestadas, el 85,7% indica que conoce las necesidades de sus clientes, a diferencia de aquellos que indicaron que “no sabe” y “no”, ambos 7,1% respectivamente.

Tabla 11: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	50,0	50,0	50,0
	A veces	3	21,4	21,4	71,4
	Nunca	4	28,6	28,6	100,0
Total		14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 10: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?



Fuente: Tabla 11

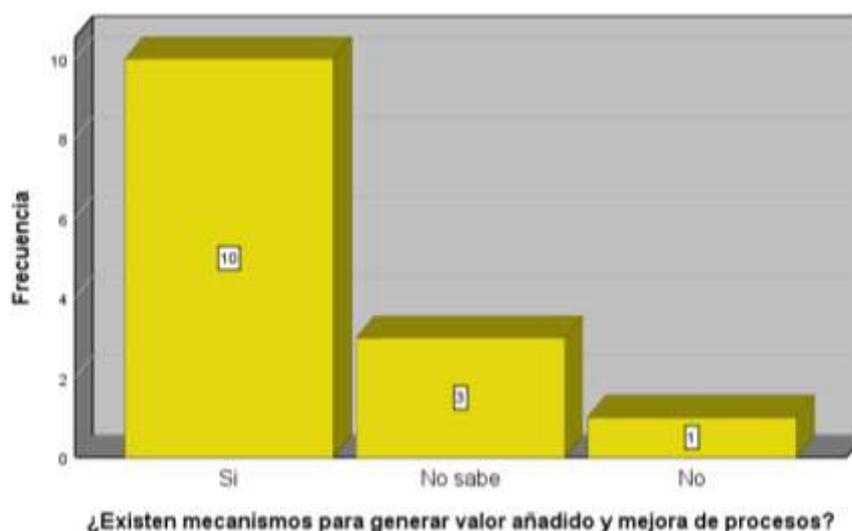
DESCRIPCIÓN:

De la investigación realizada a las mypes del sector servicios, rubro spa del distrito de Callería se halla que el 50,0% “siempre” realizó encuestas de satisfacción al cliente, un 28,6% indicó “nunca” y un 21,4% lo realiza “a veces”.

Tabla 12: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	71,4	71,4	71,4
	No sabe	3	21,4	21,4	92,9
	No	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Figura 11: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?



Fuente: Tabla 12

DESCRIPCIÓN:

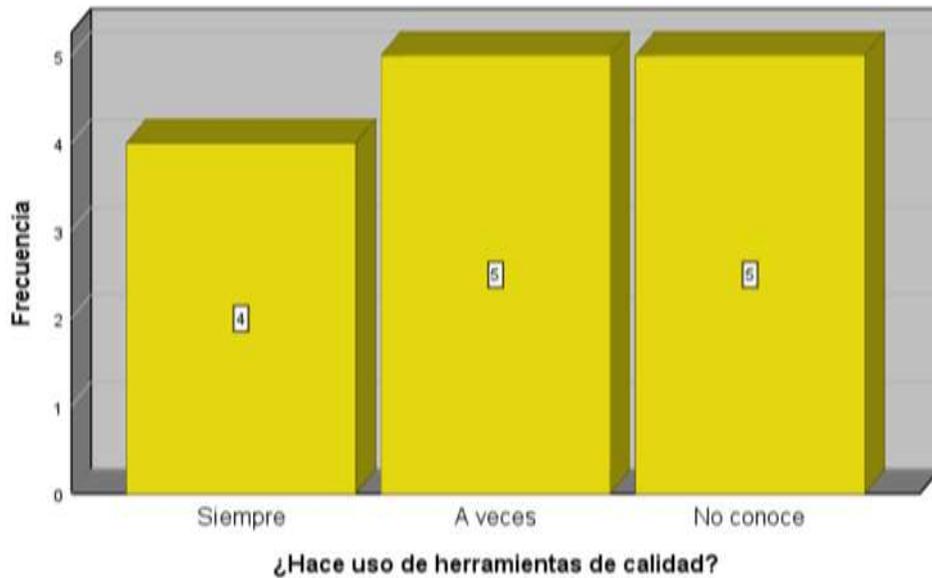
Como se observa en la tabla 12, la mayoría (71,4%) aplicó un mecanismo para generar valor añadido o mejora de sus procesos; 21,4% “no sabe” y el 7,1% “no” realiza la práctica.

Tabla 13: ¿Hace uso de herramientas de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	28,6	28,6	28,6
	A veces	5	35,7	35,7	64,3
	No conoce	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 12: ¿Hace uso de herramientas de calidad?



Fuente: Tabla 13

DESCRIPCIÓN:

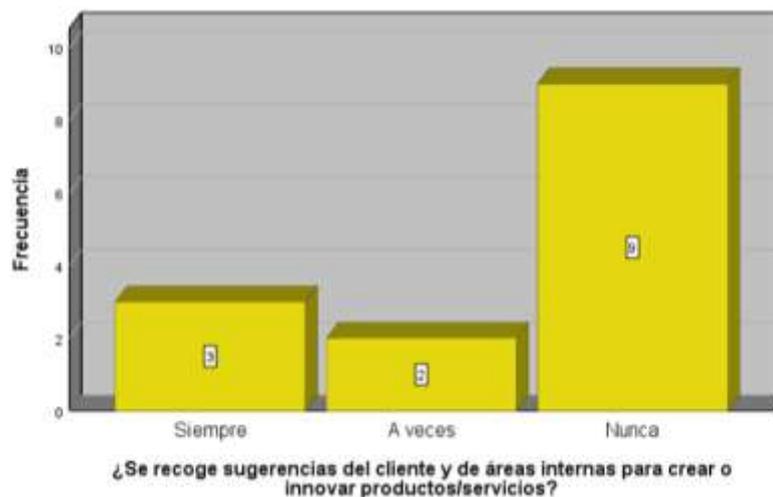
Según las encuestas realizadas a las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 35,7% indica que “a veces” hace uso de herramientas de calidad; un 35,7% indica que “no conoce” y sólo el 28,6 % indica que “siempre” se utilizan en la gestión.

Tabla 14: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	21,4	21,4	21,4
	A veces	2	14,3	14,3	35,7
	Nunca	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 13: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?



Fuente: Tabla 14

DESCRIPCIÓN:

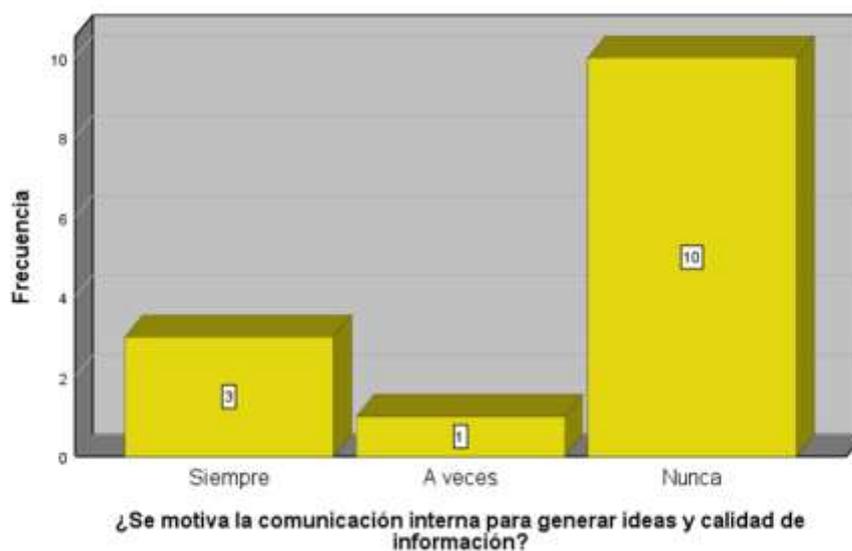
En la tabla 14, se observa que la mayoría 64,3% “nunca” recogió sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar servicios, el 21,4% indica “siempre”, y 14,3% de las mypes “a veces”.

Tabla 15: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	21,4	21,4	21,4
	A veces	1	7,1	7,1	28,6
	Nunca	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mYPES del rubro spa seleccionados.

Figura 14: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?



Fuente: Tabla 15

DESCRIPCIÓN:

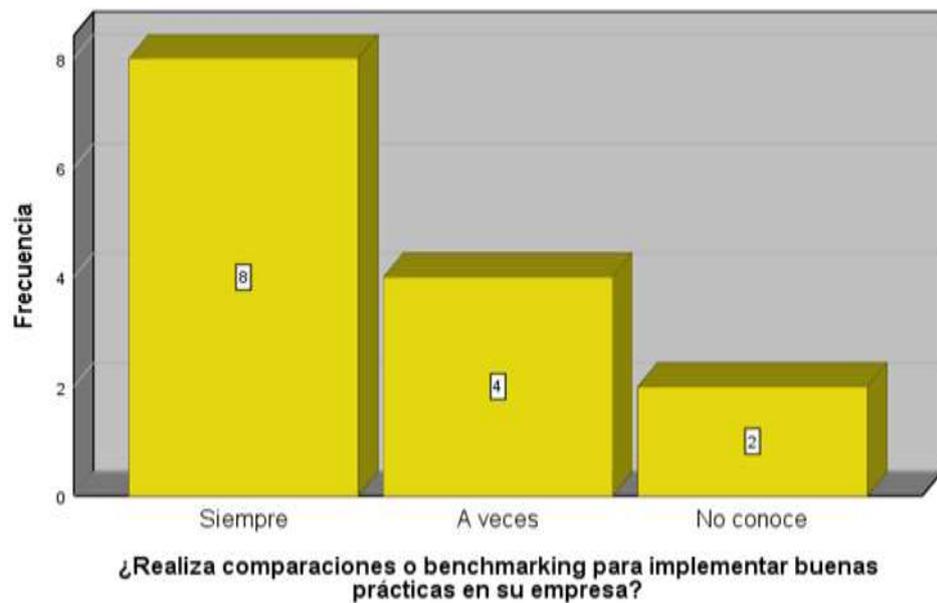
Según la investigación realizada a los encuestados, el 71,4% “nunca” motiva la comunicación interna para genera ideas y calidad de información. En cambio, 21,4% de los encuestados indica “siempre” y el 7,1 % solo “a veces”.

Tabla 16: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	57,1	57,1	57,1
	A veces	4	28,6	28,6	85,7
	No conoce	2	14,3	14,3	100,0
Total		14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 15: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas de su empresa?



Fuente: Tabla 16

DESCRIPCIÓN:

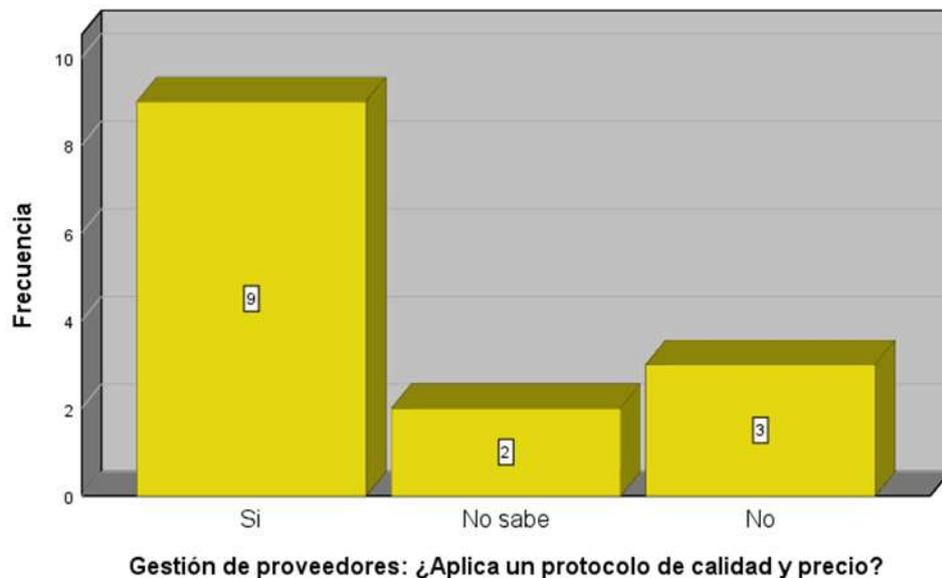
De acuerdo con la investigación, el 57,1% de los microempresarios “siempre” realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas respecto a otras empresas; para el 28,6% es una práctica frecuente “a veces” y existe un sector conformado por el 14,3% que “no conoce” que es el benchmarking.

Tabla 17: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	64,3	64,3	64,3
	No sabe	2	14,3	14,3	78,6
	No	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 16: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?



Fuente: Tabla 17

DESCRIPCIÓN:

Según la investigación, los microempresarios de las mypes del sector servicios, rubro spa de Callería, en 64,3% precisan que si cuenta con un protocolo basado en calidad y precio en su relación comercial con sus proveedores. 21,4% “no” lo ha tomado en cuenta y el 14,3% “no sabe”.

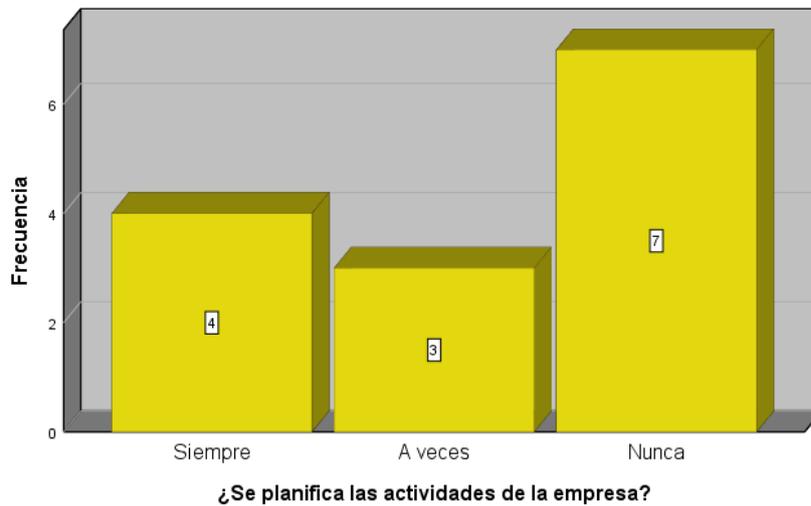
C. De los procesos administrativos:

Tabla 18: ¿Se planifica las actividades de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	28,6	28,6	28,6
	A veces	3	21,4	21,4	50,0
	Nunca	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 17: ¿Se planifica las actividades de la empresa?



Fuente: Tabla 18

DESCRIPCIÓN:

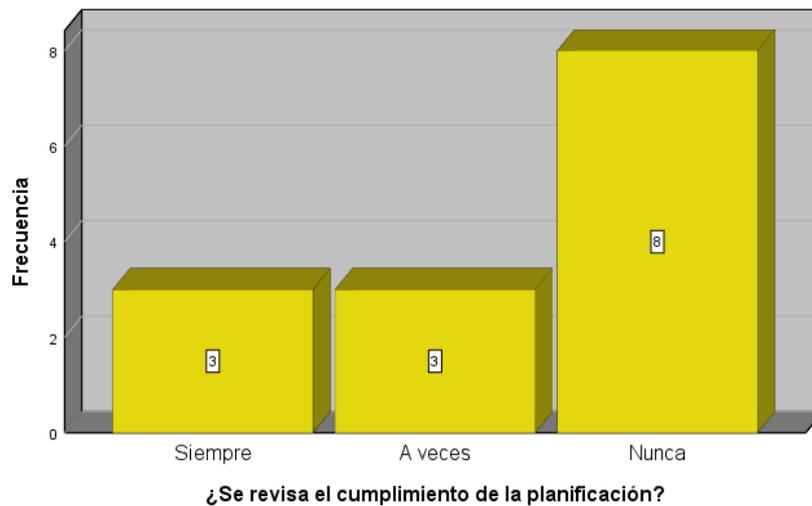
Los microempresarios del rubro indicaron que si realizan este importante proceso en sus actividades. Se refleja en el resultado de 50,0%: “nunca”, “siempre”, 28.6% y “a veces”, 21,4%.

Tabla 19: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	21,4	21,4	21,4
	A veces	3	21,4	21,4	42,9
	Nunca	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 18: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?



Fuente: Tabla 19

DESCRIPCIÓN:

El análisis de los resultados de la investigación, indican que en estas mypes “nunca” (57,1%) llevan la práctica de revisar el cumplimiento de lo planeado.

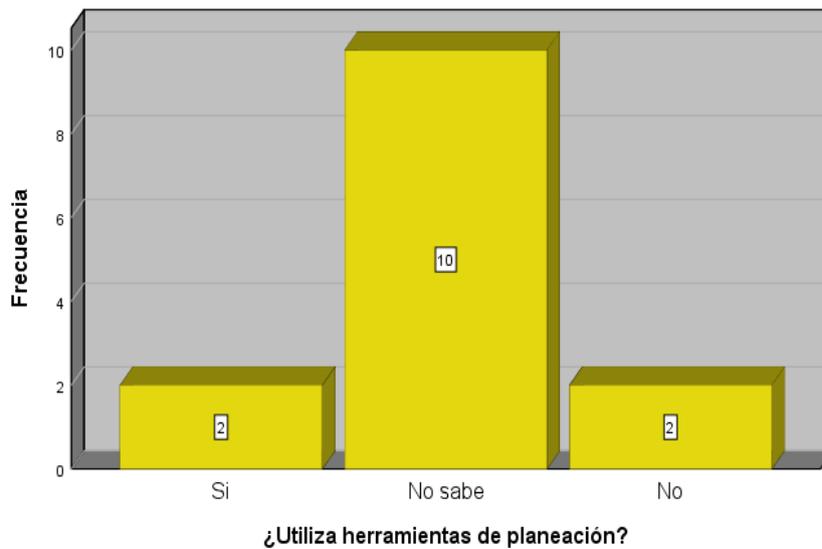
“A veces”, 21,4% y “siempre”, 21,4% de la muestra encuesta.

Tabla 20: ¿Utiliza herramientas de planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	14,3	14,3	14,3
	No sabe	10	71,4	71,4	85,7
	No	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 19: ¿Utiliza herramientas de planeación?



Fuente: Tabla 20

DESCRIPCIÓN:

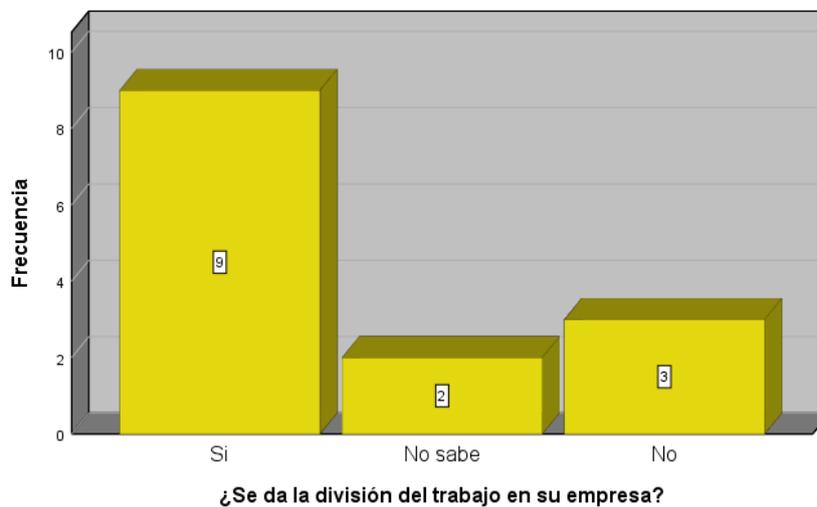
Los microempresarios encuestados indican que si utilizan herramientas de planeación (14,3%). Sin embargo, 71,4% indica que “no sabe” y 14,3% no utilizó.

Tabla 21: ¿Se da la división del trabajo en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	64,3	64,3	64,3
	No sabe	2	14,3	14,3	78,6
	No	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 20: ¿Se da la división del trabajo en su empresa?



Fuente: Tabla 21

DESCRIPCIÓN:

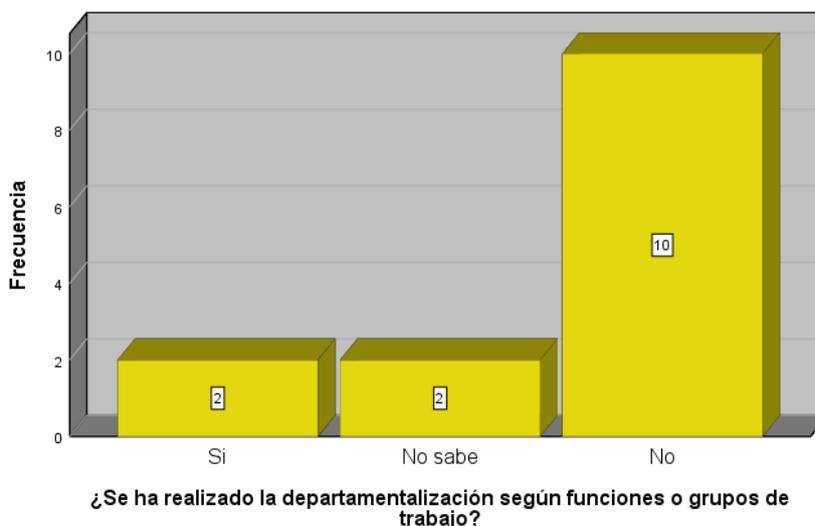
En la investigación se halla que el 64,3% de la muestra de mypes encuestadas que existe la división de trabajo como estrategia organizacional en las empresas. “No sabe” 14,3% y “no” 21,4%, estos últimos resultados sustentados en el desconocimiento de esta herramienta empresarial.

Tabla 22: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	14,3	14,3	14,3
	No sabe	2	14,3	14,3	28,6
	No	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 21: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?



Fuente: Tabla 22

DESCRIPCIÓN:

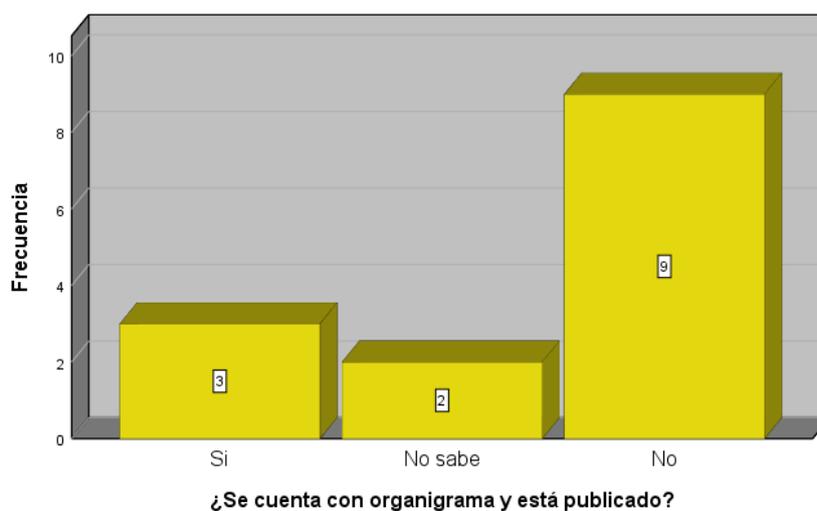
Como se aprecia en la tabla 22, los resultados de las encuestas resuelven que 71,4% “No” ha realizado la departamentalización de funciones; “No sabe”, 14,3%. Solo el 14,3% si lo realizó.

Tabla 23: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	21,4	21,4	21,4
	No sabe	2	14,3	14,3	35,7
	No	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 22: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?



Fuente: Tabla 22

DESCRIPCIÓN:

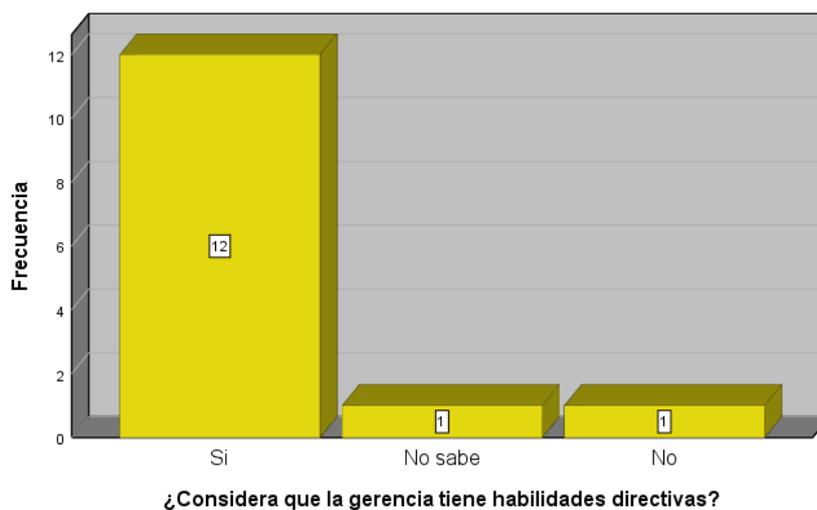
La investigación halla que solo el 21,4% de las mypes de la muestra cuentan con un organigrama. “No sabe” de esta herramienta organizacional 14,3% y carece o “no” lo tiene 64,3%.

Tabla 24: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	85,7	85,7	85,7
	No sabe	1	7,1	7,1	92,9
	No	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 23: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?



Fuente: Tabla 23

DESCRIPCIÓN:

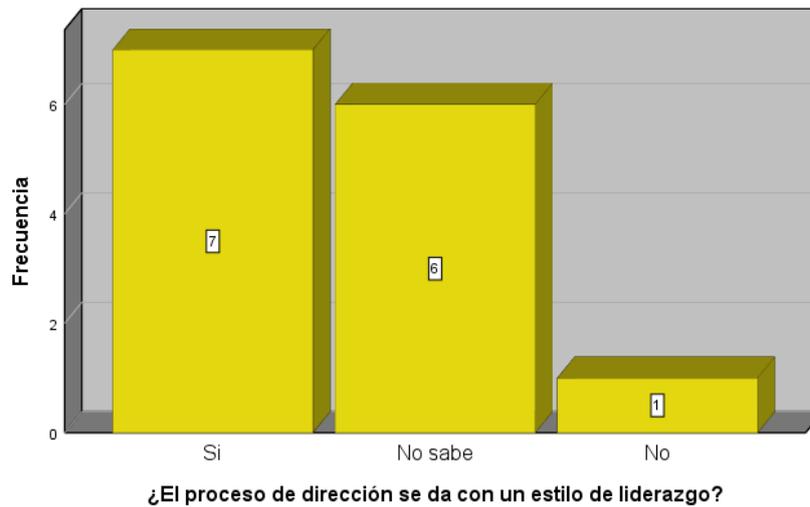
Respecto a la pregunta, los microempresarios en un 85,7% de la muestra indican que, si cuentan con habilidades directivas, situación que les facilita un mejor desempeño en la dirección del negocio.

Tabla 25: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	50,0	50,0	50,0
	No sabe	6	42,9	42,9	92,9
	No	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 24: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?



Fuente: Tabla 25

DESCRIPCIÓN:

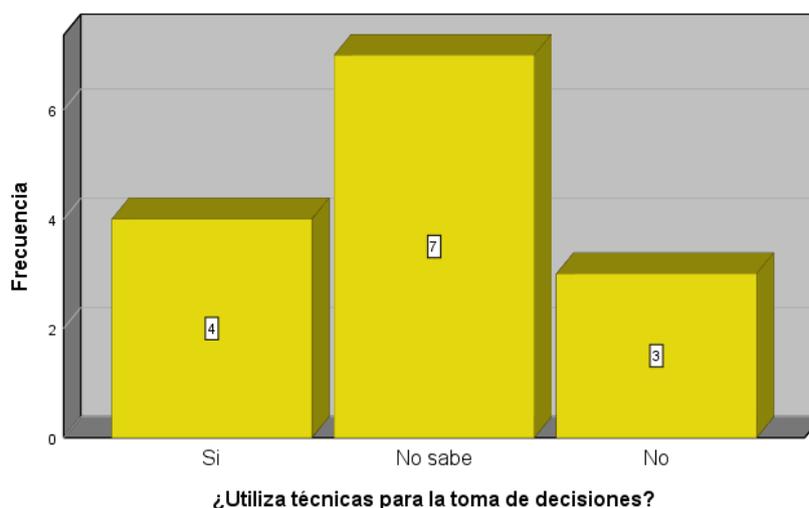
Respecto a la pregunta, el 50,0% de los microempresarios encuestados indican que lideran aplicando un liderazgo o estilo definido, es decir consciente. Un importante hallazgo es que el 42,9% responde “no sabe” conocer estilo alguno y 7,1% “no” tiene interés.

Tabla 26: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	28,6	28,6	28,6
	No sabe	7	50,0	50,0	78,6
	No	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 25: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?



Fuente: Tabla 26

DESCRIPCIÓN:

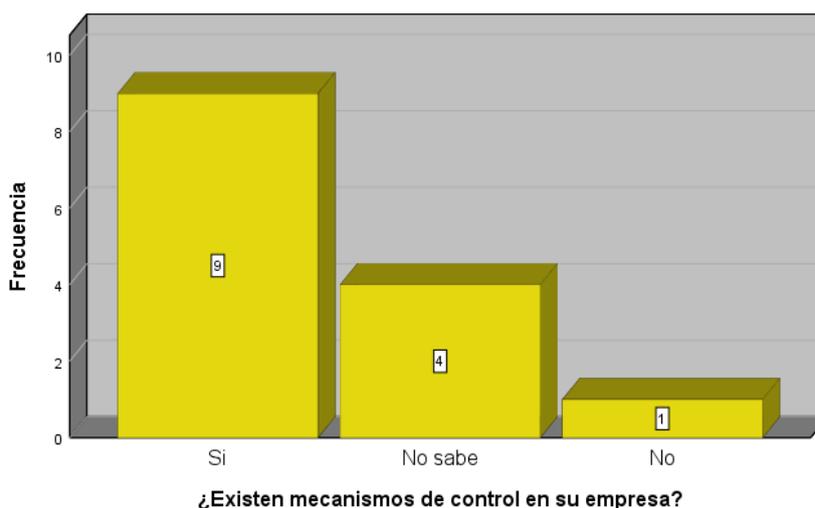
La investigación halla para esta pregunta importantes hallazgos: “No sabe” respecto a técnicas para toma de decisiones 50,0% de los microempresarios. Prefiere “no” utilizar alguna técnica 21,4% y si hace uso de técnicas, solo el 28,6%.

Tabla 27: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	64,3	64,3	64,3
	No sabe	4	28,6	28,6	92,9
	No	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 26: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?



Fuente: Tabla 27

DESCRIPCIÓN:

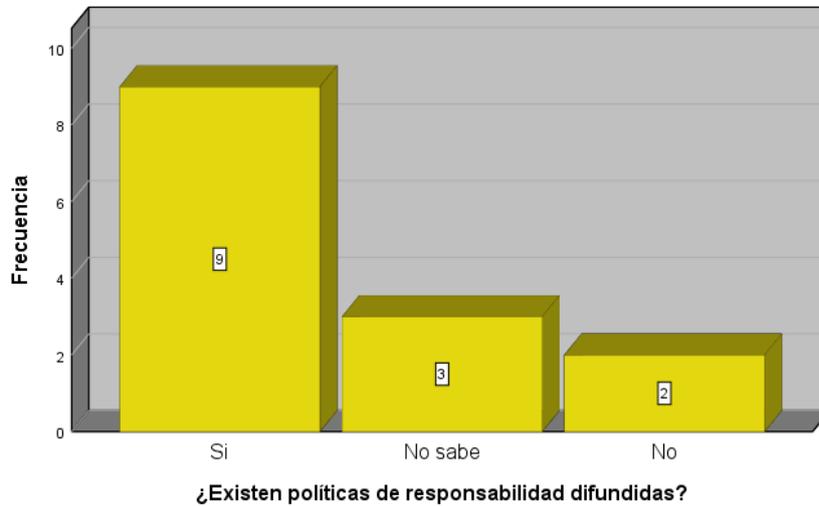
En la tabla 27 se aprecia que el 64,3% de las mypes de la muestra siguen determinados mecanismos de control del negocio. El hallazgo importante es que 28,6% “no sabe” y un 7,1% contestó que definitivamente “no” tiene alguno.

Tabla 28: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	64,3	64,3	64,3
	No sabe	3	21,4	21,4	85,7
	No	2	14,3	14,3	100,0
Total		14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 27: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?



Fuente: Tabla 28

DESCRIPCIÓN:

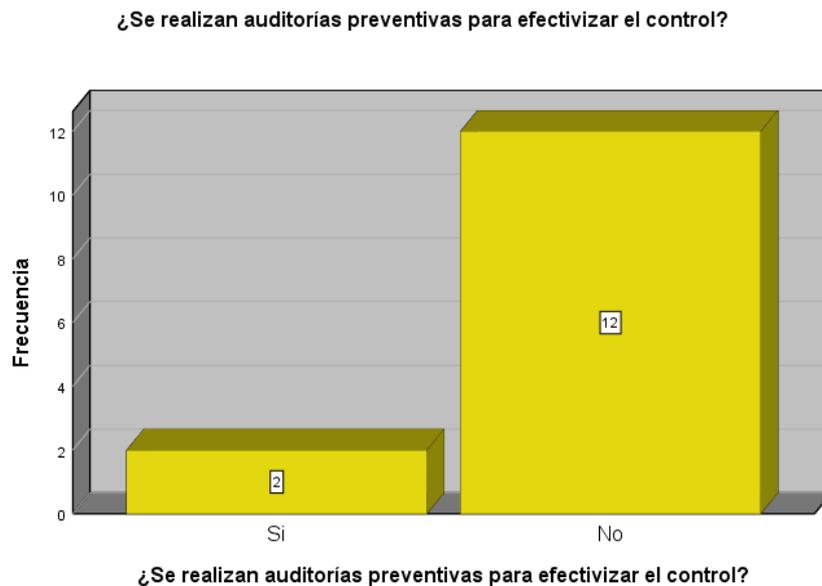
Respecto a la pregunta, el 64,3% aplican políticas de responsabilidad en su personal, es decir la responsabilidad es clara. En otras empresas, respondieron “no sabe” 21,4% y “no” 14,3%; este resultado se traduce en una debilidad porque la responsabilidad es todavía informal.

Tabla 29: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	14,3	14,3	14,3
	No	12	85,7	85,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 28: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?



Fuente: Tabla 29

DESCRIPCIÓN:

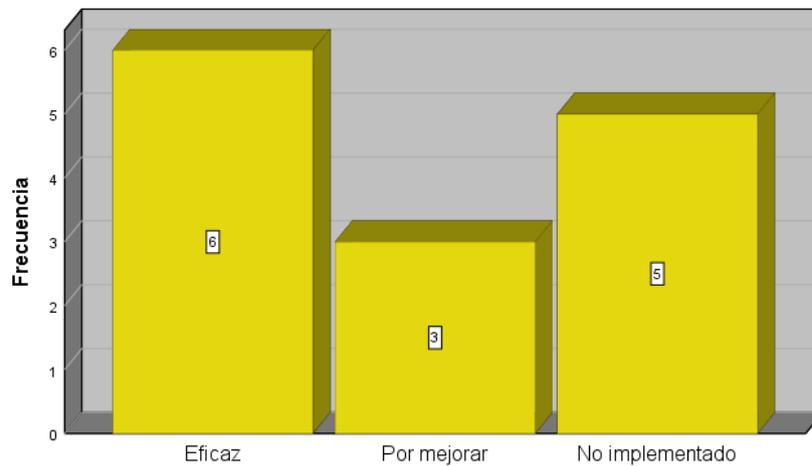
La investigación indica que en la mayoría (85,7%) de las mypes del rubro salón spa realizan las auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control. Sin embargo, es una debilidad en el 14,3%, por diversas razones.

Tabla 30: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	6	42,9	42,9	42,9
	Por mejorar	3	21,4	21,4	64,3
	No implementado	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a mypes del rubro spa seleccionados.

Figura 29: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es:



En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es:

Fuente: Tabla 30

DESCRIPCIÓN:

Respecto a esta interrogante, los microempresarios opinan que en sus mypes el soporte de los procesos administrativos es eficaz 42,9%. Para el 21,4% debe mejorar y para el 35,7% de la muestra, no está implementado.

5.2 Análisis de resultados

La información que se obtuvo de la investigación se procedió a tabularla, graficarla y confrontarla con la revisión de literatura citada en la presente investigación, para determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería. Para tal fin se realizó la contratación de la hipótesis general mediante la prueba T, en el SPSS V25, obteniendo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000.

El resultado obtenido es menor al nivel de significancia de 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad en sus respectivas dimensiones que conforman los objetivos específicos. Este resultado es congruente con la investigación de **Huamán, E. (2019)** que realizó en la tesis “Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector servicio – rubro salón de belleza, urbanización Santo Domingo, distrito de Carabayllo, Lima 2018” en la cual halla que la gestión de calidad está relacionada a acciones como la planificación de los procesos de acuerdo a los requisitos del cliente; en su investigación el 35% siempre implementa procesos en su salón de belleza; el 28% muy pocas veces realiza seguimiento y medición de los procesos respecto a políticas, objetivos y requisitos del producto y el 36%, algunas veces actúa y toma acciones para mejorar el desempeño.

En relación al objetivo específico 1:

Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.

Los resultados que se indican en las siguientes tablas, evidencian un importante número de mypes que son dirigidas gracias al liderazgo y dirección de sus propietarios bajo la filosofía de la mejora continua.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	64,3	64,3	64,3
	No sabe	3	21,4	21,4	85,7
	No	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	85,7	85,7	85,7
	No sabe	1	7,1	7,1	92,9
	No	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

En las pruebas de correlación con el coeficiente de Pearson, se obtuvo una como resultado una correlación 0,787**, que significa una correlación positiva considerable. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

Citamos la investigación de **Meza, M. (2016)**: “Investigación de la incidencia en la calidad del servicio en el sector turístico del cantón baños de agua santa y propuesta de mejora basada en ciclos de servicio” en la que concluye la influencia de la identificación de las necesidades de los clientes, en el factor de calidad en el servicio y su efectividad en la gestión.

También, citamos la investigación de **Gómez, B. (2019)** sobre “La calidad de servicio y el marketing en las mypes del sector servicio rubro salón de belleza - Spa, del centro de Sullana año 2019”, destacando como herramienta el modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio y el impacto de los errores que comenten los microempresarios cuando no brindan la debida importancia al mantenimiento de equipos y calidad de los materiales que se utilizan en sus servicios, en perjuicio de la satisfacción del cliente.

En relación al objetivo específico 2:

Determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica (dirección, liderazgo) en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.

Los resultados que se indican en las tablas a continuación evidencian un importante número de mypes que particularmente han identificado las necesidades de sus clientes gracias a la visión y liderazgo de sus microempresarios.

Como hallazgo, el 42,9% de los microempresarios dirigen sus negocios sin un estilo de liderazgo en particular, lo que podría generar eventos de contingencias laborales.

¿Conoce las necesidades de sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	85,7	85,7	85,7
	No sabe	1	7,1	7,1	92,9
	No	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	50,0	50,0	50,0
	No sabe	6	42,9	42,9	92,9
	No	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

En las pruebas de correlación con el coeficiente de Pearson, se obtuvo una como resultado una correlación 0,676**, que significa una correlación positiva media. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

Al respecto citamos la investigación de **Ortiz, C. (2017)** “Plan de Negocios para la creación del Salón de Belleza y Spa Azul” donde destaca el propósito de establecer mecanismos que recojan los requerimientos y necesidades del cliente e involucrar a sus profesionales para generar valor agregado a los propios clientes con una experiencia diferente.

En relación al objetivo específico 3:

Establecer la relación entre la dimensión gestión de procesos (mejora de procesos) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.

Las siguientes tablas evidencian las características de operación de estos negocios, donde la innovación y mejora de sus procesos son una constante para satisfacer las expectativas de sus clientes y su relación con el control del rendimiento de sus materiales de trabajo.

¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	71,4	71,4	71,4
	No sabe	3	21,4	21,4	92,9
	No	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

¿Existen mecanismos de control en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	64,3	64,3	64,3
	No sabe	4	28,6	28,6	92,9
	No	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

En las pruebas de correlación se obtuvo valor de 0,725**, que representa una correlación positiva considerable.

Villalva, F. (2018). En su tesis, “Propuesta de procedimiento para el control interno en el libro de Ingresos y Egresos del Centro Estético y Cosmetólogo “Elizabeth” 2017”, concluye la importancia del proceso de control en las empresas, como la implementación de control de ingresos, egresos y gastos del centro estético y cosmetólogo “Elizabeth”, para fundamentar la rentabilidad del negocio.

Finalmente, citamos a **Alejo, F. (2019)**, que en su tesis “Gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro salones de belleza y spa en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.” se reafirma

la importancia en la gestión de los negocios el conocimiento de las técnicas administrativas. Las ventajas son la atención al cliente y mejora del desempeño.

5.3 Prueba de hipótesis

Finalmente, se comprueba la hipótesis planteada: la gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.

Para su determinación, citamos los supuestos de la prueba de hipótesis:

La muestra para la investigación está compuesta por 14 mypes seleccionadas por conveniencia del rubro salón spa del distrito de Callería, 2019.

- La hipótesis nula H_0 es la negación a la relación existente entre la variable independiente (Procesos Administrativos) y la variable dependiente (Gestión de Calidad), y la hipótesis alternativa H_a es la afirmación.
- Se aplicó el 95% del nivel de confiabilidad y 5% del nivel de significancia.
- Se acepta la hipótesis nula si el Valor de Sig (Bilateral) es mayor al nivel de significancia, caso contrario se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a .

Lo descrito con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen algún tipo de relación, asociación.

Aplicación del SPSS, para pruebas estadísticas:

Prueba T para una muestra única.

Tal como se muestra en el Anexo 2, se aplicó mediante el uso del software SPSS v25 la prueba T, obteniendo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000.

El resultado obtenido es menor al nivel de significancia de 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos

administrativos y la gestión de calidad en sus respectivas dimensiones que conforman también sus objetivos específicos.

Coefficiente de correlación de Pearson

Asimismo, también con el uso de software SPSS v25, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, comprobando que existe correlación entre las variables de gestión de calidad y procesos administrativos, al hallar valores de significancia de 0.05 y 0.01 en la comparación de las variables mediante sus respectivas dimensiones, por lo tanto, son aceptables las hipótesis específicas.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En relación al objetivo general, se establece que existe relación entre las variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, año 2019, según la prueba T realizada.

Con respecto al primer objetivo específico se concluye que existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019. La correlación que se obtuvo es de 0,787**, correlación positiva considerable.

En el segundo objetivo específico, concluimos que existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión administración dinámica (dirección, liderazgo) en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019, de acuerdo al coeficiente de correlación de 0,676**: correlación positiva media.

Y, en el mismo sentido, respecto al tercer objetivo específico se concluye que existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora de procesos) y la dimensión administración dinámica (control) en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, 2019, según el coeficiente de Pearson alcanzado de 0,725**, correlación positiva considerable.

- **Aportes del investigador:**

La consistencia que existe de la eficacia de los procesos administrativos para una gestión empresarial efectiva en pro de alcanzar el desarrollo y crecimiento del negocio y satisfacción al cliente.

- **Valor agregado al usuario final:**

Conocimiento del alcance que constituye una administración moderna para el sostenimiento del negocio en un mercado competitivo.

6.2 Recomendaciones

- Se sugiere que el micro empresariado del rubro salón spa, implemente los procesos administrativos como soporte para una gestión empresarial sostenible.
- La gerencia debe considerar adquirir conocimientos técnicos para mejorar la toma de decisiones.
- Efectivizar un plan de mejora relacionado al proceso de control, a fin de asegurar la apropiada aplicación de procedimientos y uso de insumos en el servicio a los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejo, F. (2019). Gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro salones de belleza y spa en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, año 2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Benzaquen, J. (2019). La dirección de la calidad y la administración. Lima: editorial Cengage.
- Briones (2002). Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales. Bogotá: Arfo Editores.
- Código de ética para la investigación. Versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica de fecha 16 de agosto del 2019.
- Coronel, X. (2018). Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro salón spa, distrito de Iquitos, año 2018”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Crosby, P. (2014). Gestión de calidad.
- Delgado, J. (2017). Gestión bajo el enfoque de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro salón SPA, del distrito de Callería, año 2017”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Domínguez, M. (2018). Gestión bajo el enfoque de marketing en las mypes del sector servicios, Salón Barber Shop, distrito de Callería, año 2018”. (Tesis

inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Callería, Pucallpa, Perú.

Fernández, M. (2003). El control, fundamento de la gestión por procesos. España:Esic

Flores, M. (2018). Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Iquitos, Perú.

Fontalvo, J. (2006). La gestión avanzada de la calidad. Asesores del 2000.

Gallego, T. (2013). Gestión Integral. UJI - DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia48>

Gómez, B. (2019). La calidad de servicio y el marketing en las mypes del sector servicio rubro salón de belleza – spa, del centro de Sullana año 2019”. (Tesis inédita de pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Gonzales, S. (2018). Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición.* Retrieved from www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com

- Huamán, E. (2019). Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector servicio – rubro salón de belleza, urbanización santo domingo, distrito de Carabaylo, Lima 2018”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles, Lima, Perú.
- Kotler, P. (2006). Dirección de marketing. Duodécima edición. México. Pearson.
- Lovaton, J. (2019). La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector servicio – rubro salón de belleza, de Urbanización Canto Rey, del distrito San Juan de Lurigancho, Lima 2018”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Luna. A. (2013). Proceso Administrativo. México: Grupo editorial Patria SA.
- Macías, P. (2016). Plan de marketing para posicionar el SPA natural primavera en la Ciudad de Babahoyo. (Tesis inédita de Pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Babahoyo, Ecuador.
- Meza, M. (2016). Investigación de la incidencia en la calidad del servicio en el sector turístico del cantón baños de agua santa y propuesta de mejora basada en ciclos de servicio. (Tesis inédita pregrado). Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolqui, Ecuador.
- Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013). Técnicas e instrumentos de medición. Madrid: Pearson Educación.
- Ortiz, C. (2017). Plan de Negocios para la creación del salón de belleza y spa Azul. (Tesis inédita pregrado). Universidad Santo Tomas, Bogotá Colombia.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2016). *La Administración*. México: Pearson educación.

- Ruiz (2011). Gestión de la calidad de servicio a través de indicadores externos. España:Aeca.
- Sánchez, C. (2019). Gestión de calidad y rentabilidad en las mype del sector servicio-rubro peluquerías, del centro comercial el Virrey, distrito de Trujillo, La Libertad 2018. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Stoner J. (1996). Administración. 6ta. Edición México:Prentice Hall.
- Torres, Z. (2013). Teoría General de la Administración. México: Grupo Editorial Patria.
- Velasco, J. (2017). Gestión de la Calidad. España:Pirámide
- Villalva, F. (2018). Propuesta de procedimiento para el control interno en el libro de Ingresos y Egresos Del Centro Estético y Cosmetólogo “Elizabeth” 2017. (Tesis inédita de Pregrado). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Ecuador.

ANEXOS

1.- Prueba de fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	25

Fuente: SPSS IBM V25

El coeficiente de Alfa de Cronbach alcanzado es de 0,860 que representa una investigación confiable.

2.- Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%.

Prueba para una muestra

	t	gl	Sig. (bilateral)	Valor de prueba = 0		
				Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior	
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	7,389	13	,000	1,50000	1,0614	1,9386
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	7,848	13	,000	1,21429	,8800	1,5486
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	7,486	13	,000	1,78571	1,2704	2,3011
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	8,018	13	,000	1,35714	,9915	1,7228
¿Hace uso de herramientas de calidad?	9,352	13	,000	2,07143	1,5929	2,5499
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	10,670	13	,000	2,42857	1,9369	2,9203
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	10,942	13	,000	2,50000	2,0064	2,9936
¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?	7,778	13	,000	1,57143	1,1350	2,0079
Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	6,904	13	,000	1,57143	1,0797	2,0631
¿Se planifica las actividades de la empresa?	9,282	13	,000	2,21429	1,6989	2,7296

¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	10,476	13	,000	2,35714	1,8710	2,8432
¿Utiliza herramientas de planeación?	13,491	13	,000	2,00000	1,6797	2,3203
¿Se da la división del trabajo en su empresa?	6,904	13	,000	1,57143	1,0797	2,0631
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	12,728	13	,000	2,57143	2,1350	3,0079
¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	10,670	13	,000	2,42857	1,9369	2,9203
¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	7,848	13	,000	1,21429	,8800	1,5486
¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	9,099	13	,000	1,57143	1,1983	1,9445
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	9,884	13	,000	1,92857	1,5071	2,3501
¿Existen mecanismos de control en su empresa?	8,272	13	,000	1,42857	1,0555	1,8017
¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	7,389	13	,000	1,50000	1,0614	1,9386
¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?	13,984	13	,000	2,71429	2,2949	3,1336

Sig (bilateral) = 0.000

Fuente: SPSS IBM V25

3.- Coeficiente de correlación de Pearson:

Para evaluar nivel de significancia entre las variables al 99%.

	¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	¿Conoce las necesidades de sus clientes?	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	¿Hace uso de herramientas de calidad?	¿Se recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	¿Se motiva a la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?	Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	¿Se planifican las actividades de la empresa?	¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	¿Utiliza herramientas de planeación?	¿Se da la división del trabajo en su empresa?	¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	¿Existen mecanismos de control en su empresa?	¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?	
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Correlación de Pearson	1	0.437	0.057	,720*	0.306	0.119	-0.296	0.000	,832*	0.397	0.180	,548*	0.357	0.268	0.119	,787*	,784**	0.347	0.470	0.333	0.279
	Sig. (bilateral)		0.118	0.847	0.004	0.288	0.686	0.304	1.000	0.000	0.160	0.537	0.043	0.211	0.354	0.686	0.001	0.001	0.224	0.090	0.244	0.334
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Correlación de Pearson	0.437	1	0.245	,614*	0.447	0.267	0.233	,753**	0.357	0.202	-0.011	0.240	0.357	0.226	0.267	,770*	,676**	0.403	,558*	0.437	0.157
	Sig. (bilateral)	0.118		0.399	0.019	0.109	0.355	0.422	0.002	0.211	0.489	0.969	0.409	0.211	0.437	0.355	0.001	0.008	0.153	0.038	0.118	0.592

	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Correlación de Pearson	0.057	0.245	1	0.282	0.126	-0.376	0.151	0.309	0.275	0.062	0.007	0.000	-0.231	-0.147	-0.173	0.245	0.229	0.447	0.171	0.057	0.373
	Sig. (bilateral)	0.847	0.399		0.329	0.667	0.185	0.606	0.282	0.342	0.833	0.980	1.000	0.426	0.617	0.553	0.399	0.432	0.109	0.558	0.847	0.189
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Correlación de Pearson	.720**	.614*	0.282	1	0.094	-0.020	0.071	0.184	.591*	0.262	0.031	.657*	0.306	0.184	0.265	.614*	.779**	0.392	.725*	.560*	0.239
	Sig. (bilateral)	0.004	0.019	0.329		0.749	0.945	0.809	0.530	0.026	0.365	0.916	0.011	0.288	0.530	0.360	0.019	0.001	0.165	0.003	0.037	0.411
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Hace uso de herramientas de calidad?	Correlación de Pearson	0.306	0.447	0.126	0.094	1	-0.156	0.054	0.298	0.374	0.290	0.071	0.000	0.047	0.175	-0.047	0.447	0.205	0.263	0.082	0.061	0.292
	Sig. (bilateral)	0.288	0.109	0.667	0.749		0.595	0.854	0.300	0.188	0.315	0.810	1.000	0.874	0.549	0.874	0.109	0.482	0.363	0.780	0.836	0.311
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear	Correlación de Pearson	0.119	0.267	-0.376	-0.020	-0.156	1	0.000	0.188	0.167	0.173	-0.015	0.000	0.273	0.188	0.152	0.267	0.220	0.053	0.339	0.476	-0.284
	Sig. (bilateral)	0.686	0.355	0.185	0.945	0.595		1.000	0.520	0.569	0.553	0.959	1.000	0.345	0.520	0.605	0.355	0.451	0.857	0.235	0.086	0.325
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14

¿Innovar productos/servicios?	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	Correlación de Pearson	-0.296	0.233	0.151	0.071	0.054	0.000	1	0.357	-0.211	0.252	0.160	0.162	-0.211	-0.119	-0.211	-0.078	0.000	0.308	-0.139	0.178	-0.248
	Sig. (bilateral)	0.304	0.422	0.606	0.809	0.854	1.000		0.210	0.468	0.385	0.584	0.580	0.468	0.685	0.468	0.792	1.000	0.284	0.635	0.543	0.393
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?	Correlación de Pearson	0.000	,753*	0.309	0.184	0.298	0.188	0.357	1	-0.068	0.033	-0.104	-0.183	-0.068	-0.212	0.307	0.402	0.382	0.358	0.090	0.000	0.320
	Sig. (bilateral)	1.000	0.002	0.282	0.530	0.300	0.520	0.210		0.817	0.912	0.724	0.530	0.817	0.468	0.285	0.154	0.177	0.208	0.760	1.000	0.264
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	Correlación de Pearson	,832**	0.357	0.275	,591*	0.374	0.167	-0.211	-0.068	1	0.332	0.015	0.326	0.152	0.171	0.061	,669*	,619*	0.318	0.499	0.476	0.284
	Sig. (bilateral)	0.000	0.211	0.342	0.026	0.188	0.569	0.468	0.817		0.245	0.959	0.256	0.605	0.560	0.837	0.009	0.018	0.268	0.069	0.086	0.325
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Se planifica	Correlación de Pearson	0.397	0.202	0.062	0.262	0.290	0.173	0.252	0.033	0.332	1	0.197	0.466	0.434	0.375	-0.029	0.351	0.438	,734*	-0.038	0.284	0.102

las actividades de la empresa?	ón de Pears on																					
	Sig. (bilateral)	0.160	0.489	0.833	0.365	0.315	0.553	0.385	0.912	0.245	0.499	0.093	0.121	0.187	0.922	0.219	0.117	0.003	0.897	0.326	0.729	
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	Correlación de Pears on	0.180	-0.011	0.007	0.031	0.071	-0.015	0.160	-0.104	0.015	0.197	0.659*	0.123	0.259	-0.552*	0.304	0.020	0.295	0.020	-0.180	-0.072	
	Sig. (bilateral)	0.537	0.969	0.980	0.916	0.810	0.959	0.584	0.724	0.959	0.499	0.010	0.676	0.371	0.041	0.290	0.945	0.306	0.945	0.537	0.807	
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	
¿Utiliza herramientas de planeación?	Correlación de Pears on	0.548*	0.240	0.000	0.657*	0.000	0.000	0.162	-0.183	0.326	0.466	0.659*	0.489	0.367	-0.163	0.479	0.429	0.380	0.429	0.365	0.000	
	Sig. (bilateral)	0.043	0.409	1.000	0.011	1.000	1.000	0.580	0.530	0.256	0.093	0.010	0.076	0.197	0.578	0.083	0.126	0.180	0.126	0.199	1.000	
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	
¿Se da la división del trabajo en su empresa?	Correlación de Pears on	0.357	0.357	-0.231	0.306	0.047	0.273	-0.211	-0.068	0.152	0.434	0.123	0.489	0.410	0.273	0.513	0.200	0.071	0.359	0.476	-0.213	
	Sig. (bilateral)	0.211	0.211	0.426	0.288	0.874	0.345	0.468	0.817	0.605	0.121	0.676	0.076	0.146	0.345	0.061	0.494	0.810	0.207	0.086	0.464	
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	
¿Se ha realizado la	Correlación de	0.268	0.226	-0.147	0.184	0.175	0.188	-0.119	-0.212	0.171	0.375	0.259	0.367	0.410	-0.410	0.226	0.382	0.358	0.247	0.134	-0.240	

departamentación según funciones o grupos de trabajo?	Pearson																						
	Sig. (bilateral)	0.354	0.437	0.617	0.530	0.549	0.520	0.685	0.468	0.560	0.187	0.371	0.197	0.146	0.146	0.437	0.177	0.208	0.394	0.648	0.408		
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	
¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	Correlación de Pearson	0.119	0.267	-0.173	0.265	-0.047	0.152	-0.211	0.307	0.061	-0.029	-,552*	-0.163	0.273	-0.410	1	0.111	0.080	-0.071	0.200	0.238	0.213	
	Sig. (bilateral)	0.686	0.355	0.553	0.360	0.874	0.605	0.468	0.285	0.837	0.922	0.041	0.578	0.345	0.146		0.704	0.786	0.810	0.494	0.413	0.464	
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	
¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	Correlación de Pearson	,787**	,770*	0.245	,614*	0.447	0.267	-0.078	0.402	,669*	0.351	0.304	0.479	0.513	0.226	0.111	1	,676**	0.403	,558*	0.437	0.157	
	Sig. (bilateral)	0.001	0.001	0.399	0.019	0.109	0.355	0.792	0.154	0.009	0.219	0.290	0.083	0.061	0.437	0.704		0.008	0.153	0.038	0.118	0.592	
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	
¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	Correlación de Pearson	,784**	,676*	0.229	,779*	0.205	0.220	0.000	0.382	,619*	0.438	0.020	0.429	0.200	0.382	0.080	1	,676*	,582*	0.474	0.313	0.375	
	Sig. (bilateral)	0.001	0.008	0.432	0.001	0.482	0.451	1.000	0.177	0.018	0.117	0.945	0.126	0.494	0.177	0.786	0.008		0.029	0.087	0.275	0.187	
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	
¿Utiliza técnicas para la	Correlación de	0.347	0.403	0.447	0.392	0.263	0.053	0.308	0.358	0.318	,734*	0.295	0.380	0.071	0.358	-0.071	1	0.403	,582*	1	0.070	0.069	0.249

toma de decisiones?	Pears on																					
	Sig. (bilateral)	0.224	0.153	0.109	0.165	0.363	0.857	0.284	0.208	0.268	0.003	0.306	0.180	0.810	0.208	0.810	0.153	0.029		0.812	0.814	0.391
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Existen mecanismos de control en su empresa?	Correlación de Pears on	0.470	,558*	0.171	,725*	0.082	0.339	-0.139	0.090	0.499	-0.038	-0.020	0.429	0.359	0.247	0.200	,558*	0.474	0.070	1	,784**	-0.047
	Sig. (bilateral)	0.090	0.038	0.558	0.003	0.780	0.235	0.635	0.760	0.069	0.897	0.945	0.126	0.207	0.394	0.494	0.038	0.087	0.812		0.001	0.874
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	Correlación de Pears on	0.333	0.437	0.057	,560*	0.061	0.476	0.178	0.000	0.476	0.284	-0.180	0.365	0.476	0.134	0.238	0.437	0.313	0.069	,784**	1	-0.279
	Sig. (bilateral)	0.244	0.118	0.847	0.037	0.836	0.086	0.543	1.000	0.086	0.326	0.537	0.199	0.086	0.648	0.413	0.118	0.275	0.814	0.001		0.334
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?	Correlación de Pears on	0.279	0.157	0.373	0.239	0.292	-0.284	-0.248	0.320	0.284	0.102	-0.072	0.000	-0.213	-0.240	0.213	0.157	0.375	0.249	-0.047	-0.279	1
	Sig. (bilateral)	0.334	0.592	0.189	0.411	0.311	0.325	0.393	0.264	0.325	0.729	0.807	1.000	0.464	0.408	0.464	0.592	0.187	0.391	0.874	0.334	
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14

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

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

4.- Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2019															
		AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elección del tema de investigación	■															
2	Elaboración del proyecto		■	■	■	■											
3	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.					■	■										
4	Revisión de DTI					■	■										
5	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					■	■										
6	Redacción de la revisión de la literatura.					■	■										
7	Mejora de marco teórico						■	■									
8	Ejecución de la metodología							■	■								
9	Resultados de la investigación							■	■	■							
10	Conclusiones y recomendaciones										■						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											■					
12	Revisión de DTI											■	■				
13	Redacción del informe final												■				
14	Pre Banca													■			
15	Levantamiento de observaciones															■	
16	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															■	
17	Redacción de artículo científico															■	
18	Presentación de ponencia en sustentación																■

Fuente: elaborado por Melissa López Ismiño

5.- Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Folder (docena)	10	1	10.00
· Fotocopias	0.1	912	91.20
· Empastado	65	1	65.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	13	2	26.00
· Anillados	12	5	60.00
· Lapiceros	3.5	4	14.00
· USB	28	1	28.00
Servicios			
· Internet (horas)	1	24	24.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
· Taller de titulación	3100	1	3100.00
Sub total			3,518.20
Gastos de viaje			
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	8	14	112.00
Sub total			112.00
Total de presupuesto desembolsable			3,630.20
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			4,282.20

Fuente: elaborado por Melissa López Ismiño

6.- Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones: Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro salón spa - Callería, 2019.”

Encuestado:

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

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es su edad?

De 25 a 35 años () De 35 a 44 años () De 45 a 54 años () De 55 a más ()

2. ¿Cuál es su género?

a) Masculino b) Femenino

3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

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

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Gestiona la entidad bajo la filosofía de la mejora continua?

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

5. **¿Conoce las necesidades de sus clientes?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
6. **¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
7. **¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
8. **¿Hace uso de herramientas de calidad?**
a) Siempre () A veces () No conoce ()
9. **¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
10. **¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
11. **¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?**
a) Siempre () A veces () No conoce ()
12. **¿Aplica un protocolo de calidad y precio?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**
13. **¿Se planifica las actividades de la empresa?**
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
14. **¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?**
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

15. **¿Utiliza herramientas de planeación?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
16. **¿Se da la división del trabajo en la empresa?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
17. **¿Se ha realizado la departamentalización según funciones?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
18. **¿Se cuenta con organigrama y está publicado?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
19. **¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
20. **¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
21. **¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
22. **¿Existen mecanismos de control en la empresa?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
23. **¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
24. **¿Se realiza auditorías preventivas para efectivizar el control?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
25. **En su opinión: ¿el soporte de los procesos administrativos a la gestión es?**
a) Eficaz () b) Ineficaz () c) No es necesario ()

Pucallpa, setiembre del 2019

7.- Evidencias de trabajo de campo.

Foto 1: Glow Spa



Foto 2: Richard Salón Spa

