



---

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, TALLER DE MOTORES  
MARINOS- CALLERÍA, 2019**

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

**AUTORA:**

**BACH. LARA GÓMEZ, NAYRA THALYA**

**ORCID: 0000-0002-0437-8065**

**ASESOR:**

**MBA. VALDIVIEZO SARA VIA, 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, taller de motores marinos- Callería, 2019.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Lara Gómez, Nayra Thalya

ORCID: 0000-0002-0437-8065

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 – 0001-5070-4450

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
**Mgtr. José W. Mozombite A.**

**Secretario**

ORCID ID 0000 – 0001-5070-4450

-----  
**Mgtr. Marleni F. Sáenz V.**

**Miembro**

ORCID ID 0000-0001-9818-7130

-----  
**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

-----  
**MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

ORCID: 0000-0002-6167-9323

## **AGRADECIMIENTO**

A mis queridos padres.

## **DEDICATORIA**

A mi hijo.

## 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, taller de motores marinos 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 estas mypes en el 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, taller de motores marinos del distrito de Callería, tiene soporte de procesos administrativos eficaces? La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, correlacional. El instrumento 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, motores marinos.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between quality management and administrative processes in the service sector mypes, Callería district marine engine workshop, 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 these mypes in the district of Callería and their 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 mypes of the service sector, Callería district marine engine workshop, have the support of effective administrative processes? The methodology was characterized by being quantitative, descriptive-correlational level and non-experimental, transverse, correlational 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, marine engines.

# 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 .....	2
1.1.1 Caracterización del problema .....	2
1.2 Objetivos de la investigación.....	3
1.2.1 Objetivo general .....	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	3
1.3.1 Justificación teórica .....	4
1.3.2 Justificación metodológica .....	4
1.3.3 Justificación práctica .....	4
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	8
2.1.3 Antecedentes regionales .....	10
2.1.4 Antecedentes locales .....	12
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	13
2.2.1 Gestión de calidad .....	13
2.2.2 Planificación de la calidad .....	14
2.2.3 Manual de Calidad.....	14
2.2.4 La administración .....	15
2.2.4.1 Principios de la administración.....	15

2.2.4.2	Función de la administración .....	17
2.2.5	Planeación .....	17
2.2.5.1	Principios de la planeación .....	18
2.2.6	Organización .....	19
2.2.6.1	Principios de Organización.....	19
2.2.6.2	Fases de la Organización .....	20
2.2.7	Dirección .....	21
2.2.7.1	Importancia de la dirección .....	21
2.2.7.2	Principios de la dirección .....	22
2.2.8	Control.....	23
2.2.8.1	Importancia del Control.....	23
2.3	Marco conceptual .....	23
2.3.1	Términos de administración .....	23
CAPÍTULO III.	HIPÓTESIS .....	25
3.1	Hipótesis general .....	25
3.2	Hipótesis específicas .....	25
CAPÍTULO IV.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
4.1	Diseño de investigación.....	26
4.1.1	Tipo de investigación .....	27
4.1.2	Nivel de investigación .....	27
4.2	Población y muestra .....	27
4.2.1	Población.....	27
4.2.2	Muestra.....	28
4.3	Definición y operacionalización de las variables .....	30
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
4.4.1	Técnicas.....	33
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
4.4.1	Técnicas.....	33
4.4.2	Instrumentos .....	33
4.5	Plan de análisis .....	33
4.6	Matriz de consistencia .....	34
4.7	Principios éticos .....	41
CAPÍTULO V.	RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
5.1	Resultados .....	43

A. Del microempresario: .....	43
B. De la gestión de calidad:.....	46
C. De los procesos administrativos: .....	55
5.2 Análisis de resultados .....	68
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	70
6.1 Conclusiones .....	70
6.2 Recomendaciones.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	72
ANEXOS .....	76
1.- Prueba de fiabilidad.....	76
2.- Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%.....	77
3.- Coeficiente de correlación de Pearson:.....	79
4.- Cronograma.....	86
5.- Presupuesto .....	87
6.- Instrumento .....	88
7.- Evidencias de trabajo de campo. ....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y muestra de mypes de taller de motores marinos. ....	29
Tabla 4 : Definición y operacionalización de las variables .....	30
Tabla 5: Matriz de consistencia de la investigación .....	34
Tabla: 6 ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	43
Tabla 7: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	44
Tabla 8: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	45
Tabla 9: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	46
Tabla 10: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	47
Tabla 11: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	48
Tabla 12: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? 49	
Tabla 13: ¿Hace uso de herramientas de calidad? .....	50
Tabla 14: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	51
Tabla 15:¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	52
Tabla 16: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?.....	53
Tabla 17: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?.....	54
Tabla 18: ¿Se planifica las actividades de la empresa? .....	55
Tabla 19: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?.....	56
Tabla 20: ¿Utiliza herramientas de planeación? .....	57
Tabla 21:¿Se da la división del trabajo en su empresa? .....	58

Tabla 22: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	59
Tabla 23:¿Se cuenta con organigrama y está publicado? .....	60
Tabla 24: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?.....	61
Tabla 25: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?.....	62
Tabla 26: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?.....	63
Tabla 27: ¿Existen mecanismos de control en su empresa? .....	64
Tabla 28: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas? .....	65
Tabla 29: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?.....	66
Tabla 30: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es:	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cuestionamientos básicos de la administración .....	17
Figura 2: Fases de la organización.....	21
Figura 5: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	43
Figura 6: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	44
Figura 7: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	45
Figura 8 : ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	46
Figura 9: ¿Conoce las necesidades de sus clientes? .....	47
Figura 10: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	48
Figura 11: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? 49	
Figura 12: ¿Hace uso de herramientas de calidad?.....	50
Figura 13: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	51
Figura 14: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	52
Figura 15: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas de su empresa?.....	53
Figura 16: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio? .....	54
Figura 17: ¿Se planifica las actividades de la empresa? .....	55
Figura 18: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación? .....	56
Figura 19: ¿Utiliza herramientas de planeación?.....	57
Figura 20: ¿Se da la división del trabajo en su empresa? .....	58

Figura 21: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	59
Figura 22: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?.....	60
Figura 23: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas? .....	61
Figura 24: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?.....	62
Figura 25: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones? .....	63
Figura 26: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?.....	64
Figura 27: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?.....	65
Figura 28: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?.....	66
Figura 29: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es: .....	67

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

El transporte fluvial, es el medio más importante de transporte en la selva y con la tecnología los motores han evolucionado de manera progresiva, beneficiando incontablemente a muchas empresas y a sus clientes.

Es destacable mencionar que los motores marinos representan un sector comercial en el distrito de Callería, atrás quedó el primer medio de transporte a motor fluvialmente conocido como el motor Peke-Peke que dicho sea de paso hasta la actualidad siguen trabajando y operan con tranquilidad satisfaciendo necesidades de carga fluvial como por ejemplo transporte de plátano, papaya y distintas clases de verduras.

Este informe presenta la investigación respecto a la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicio, taller de motores marinos tan importante para el dinamismo del sector transporte fluvial.

Es deseable trasladar los beneficios y alcances que traería la aplicación de una buena gestión en estas empresas para su sostenimiento y mejor nivel de servicio.

La investigación encuentra que estos negocios se gestionan empíricamente, y para tal fin en su desarrollo se utilizó la metodología del tipo cuantitativa, el nivel descriptivo-correlacional y como diseño de investigación se caracterizó por ser no experimental, transversal y descriptivo correlacional.

Se empleó la técnica de encuesta y un instrumento de 25 preguntas a los microempresarios donde se confirmó que su gestión efectivamente carece de procesos administrativos.

## **1.1 Planteamiento del problema**

Las empresas del mañana deben ser desde hoy organizaciones modernas en las cuales deben 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 los otras fases o procesos.

Esta investigación se desarrolla en el propósito de despertar el interés del microempresario del taller de motores marinos 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 taller de motores marinos se caracterizan por ubicarse en las calles cercanas al puerto de Pucallpa, donde pueden estar cerca a donde se encuentran las naves o embarcaciones cuyos motores por su peso y dimensión no pueden trasladarse hasta el taller de mantenimiento fácilmente.

Sus propietarios son técnicos empíricos en su mayoría que tienen amplia experiencia en el tratamiento de estas máquinas, pero carecen de conocimientos de gestión que los limitan a gerenciar empresarialmente su negocio y mucho menos la organización que brindan los procesos administrativos.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿La gestión de calidad en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos 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, taller de motores marinos del distrito de Callería.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre las dimensiones enfoque al cliente (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos administrativos), en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del distrito de Callería, 2019.
- Establecer la relación entre las dimensiones gestión de procesos (gestión de calidad) y la administración mecánica/proceso organización (procesos administrativos), en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del distrito de Callería, 2019.
- Determinar la relación entre las dimensiones calidad de diseño de servicio (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos

administrativos), en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos 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 correlacional.

#### **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**

**Benavides, C. & Celis, O. (2016).** En su tesis: “Mejoramiento de los procesos logísticos ferretería la casita”, para optar el título de Ingenieros Industriales, Universidad Industrial de Santander; cuyo objetivo es mejorar los procesos logísticos de ferretería la casita para alcanzar mayores niveles de desempeño a nivel de servicio al cliente y eficiencia de las operaciones. En la metodología para el desarrollo del trabajo se utilizó el tipo aplicada. Sus conclusiones, indica que el crecimiento económico del sector constructor ha llevado un crecimiento proporcional del sector ferretero, lo cual se traduce un aumento en las ventas en una empresa posicionada como lo es la ferretería “La casita”. Sin embargo, el principal problema identificado en la ferretería la casita, es la carencia de un sistema de gestión de inventarios que permite “orquestrar” de manera efectiva el resto de las operaciones logísticas de la empresa, reducir el nivel de inventarios y mejorar la eficiencia de las operaciones de bodega. Por otro lado, durante el diagnóstico se identificó la falta de documentación en todas las actividades desarrolladas en ferretería la casita, para lo cual se proponen diferentes manuales y normas aplicados a cada proceso, con miras a su estandarización.

**Galván, F. (2015).** En su tesis: “Documentación, implementación y evaluación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008 para la empresa Procalco”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad

Industrial de Santander; cuyo objetivo es documentar, implementar y evaluar un sistema de gestión de calidad en Procalco, basado en los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008, con el fin de garantizar la fabricación de productos de alta calidad, la satisfacción total de sus clientes y el crecimiento de la empresa. En el presente estudio, se utilizó el método descriptivo. En sus conclusiones, se menciona que para un sistema de gestión de calidad pueda ser implementado correctamente es imprescindible el compromiso de la dirección, que en este proyecto, fue el mayor responsable del éxito del mismo, aportando en todo momento, no solo el capital para la consecución de los objetivos, también buenas ideas, una aptitud generosa y amigable, con el deseo profundo de superación, no solo de la empresa, sino también de sus trabajadores, contratistas, clientes y la comunidad. La integración e interrelación de los procesos de la empresa, fomenta también la integración entre todo el personal, generando un ambiente de participación, colaboración y compañerismo, que se refleja en una mejor comunicación entre los jefes y los empleados, con lo cual se crea un sentido de pertenencia y orientación a trabajar por los mismos objetivos.

**Bello, J.E. (2017)**, en su tesis, “Diseño de un plan estratégico para la empresa transportes Bema Limitada”, para optar el título de Ingeniero Civil Industrial, Universidad Austral de Chile; tiene como objetivo elaborar un plan estratégico para la empresa transportes Bema Limitada, con un horizonte de planificación de tres años, mediante herramientas de análisis externo e interno, además de un diagnóstico estratégico, con la finalidad de diferenciar la empresa de su competencia. En la presente investigación, se utilizó la recopilación de información externa e interna de la empresa transportes Bema Ltda. Se concluye, que el análisis situacional mostró que la empresa transportes Bema Limitada se desenvuelve en un entorno competitivo,

aunque presenta amenazas también ofrece oportunidades atractivas de crecimiento en Chile. Sin embargo, al analizar el proceso de servicio que realiza la empresa se identificó que las principales fuentes de ventajas competitivas se derivan de las actividades principales: “Personal de contacto” y “Prestación” de la cadena de valor, donde sus sub actividades permiten entregar valor agregado al servicio de transporte y logística del sector. Finalmente, con la incorporación de un plan de acción en este proyecto se pudo entregar a la organización una serie de actividades estratégicas a desarrollar.

**Ortega, E. (2014).** en su investigación sobre “Taller maestranza y la gestión en el mantenimiento eléctrico, electrónico mecánico de motores fuera de borda, Iquitos 2014”. Escuela Técnica de Ecuador.

El problema que se ha observado en la sección de Mantenimiento de Motores Fuera de Borda del Taller Maestranza, se refiere a las frecuentes demoras en la entrega de estos motores a los Repartos que solicitan este servicio, atrasándose también las actividades en estos Repartos Navales.

La causa principal por la cual están ocurriendo estas demoras, se deben a la obsolescencia de algunos activos como es el caso del puente grúa, la falta de recursos tecnológico para facilitar la manipulación y transporte de los motores fuera de borda, durante los trabajos de mantenimiento, tampoco se observan manuales de procedimientos que orienten los procesos del servicio de mantenimiento en el Taller Maestranza.

La investigación concluye en señalar las consecuencias de no entregar oportunamente los motores fuera de borda en buen estado a los repartos navales correspondientes, pueden ocasionar atrasos en las actividades de las diferentes áreas

de la Armada del Ecuador, es decir si el Comando de Guardacostas, no dispone de los motores fuera de borda en óptimas condiciones, no pueden movilizar las lanchas y tampoco podrá realizar los patrullajes en alta mar la Policía Marítima, menos aún cumplir con la labor comunitaria, afectando con ello a los pescadores de las comunidades locales, que requieren seguridad para ejercer su trabajo, tampoco se podrá servir a los enfermos o a las mujeres embarazadas, quienes requieren atención inmediata para evitar el agravamiento de su delicado estado de salud.

Por este motivo, será necesario identificar los procesos principales del mantenimiento de motores fuera de borda, a través del mapa y la gestión por procesos, con el fin de evaluar el desarrollo tecnológico de los mismos, caso contrario el Taller Maestranza reducirá su nivel de eficiencia en perjuicio directo de la ciudadanía y de los Repartos Navales correspondientes.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Narváez, C.P. (2018).** Tesis: “Diseño de un modelo de administración de procesos de negocio para mejorar la gestión del área de transportes de un operador logístico”, para obtener el grado académico de Magister en gestión de operaciones y transporte logísticos, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; tiene como objetivo presentar un modelo de administración de procesos de negocios para el área de transportes a fin de optimizar el tiempo de respuesta a requerimientos de los clientes. Como metodología, se utilizó el tipo de investigación aplicada, ya que se basa en el diseño de un modelo de administración de procesos de negocios. Entre sus conclusiones, se manifiesta que la administración de procesos de negocio es una herramienta fundamental en el área de transporte de Ransa Comercial, quién permitirá organizar la información y compartirla dinámicamente entre las sub áreas, teniendo

control sobre la información del área de transportes, sobre todo del continuo aprendizaje y crecimiento homogéneo entre las áreas de gestión de recursos, gestión de conductores y mantenimiento de flota. Por otro lado, la aplicación de un modelo de proceso de negocio para la administración, genera valor a Ransa Comercial haciendo uso de herramientas web, siendo esta una opción práctica y de bajo costo.

**Banda, L.; Cárdenas, J. & Zúñiga, J. (2016).** En su tesis: “Propuesta de uso del modo de transporte Hovercraft para la operación logística fluvial en la Amazonia Peruana”, para optar el grado académico de Magister de Supply Chain, Universidad del Pacífico. Su objetivo principal es validar la viabilidad de la incorporación del Hovercraft a esta red de transporte multimodal. La metodología empleada fue el tipo de investigación cuantitativa. Sus conclusiones, indica que la navegación fluvial en la amazonia se ve afectada por la estacionalidad de los ríos. De esta manera, se han identificado varios proyectos para mejorar la navegabilidad, pero todos ellos están centrados en la ejecución de dragados (limpieza del fondo de los ríos), aunque en la mayoría de los casos, el problema de navegabilidad se da por el bajo nivel de agua, pero por su condición de aerodeslizador, el Hovercraft se sostiene y se desplaza completamente en el aire, por lo que no genera daño al ecosistema e inclusive le permite operar en condiciones meteorológicas adversas, entorno muy frecuente en nuestra zona de influencia. Finalmente, el sector de transporte de carga fluvial presenta un parque naviero antiguo de veinte años de antigüedad en promedio, a diferencia de ello el Hovercraft es una nave de última generación, cuyo costo presenta una barrera de entrada muy alta para nuevos competidores.

**Huanay, F., Taboada, J. y Vasquez, R. (2015).** En su investigación sobre “operaciones logísticas en el puerto de Paita, Piura. La investigación tuvo por objetivo

señalar que la presencia de la logística ha pasado a tener una mayor relevancia al contemplarse como una característica estratégica de supervivencia de las empresas productoras desde la década de los años ochenta, de manera especial en Sudamérica. En el Perú, este interés despertó a principios de los noventas, pero se ha generalizado en la primera década del presente siglo.

“La logística es parte de la cadena de suministro que planea, implementa y controla el eficiente y efectivo flujo de almacenamiento de bienes y servicios, asimismo la información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente”. (Stock y Lambert, 2001: 57).

La logística es importante porque ayuda a crear valor reduciendo los costos y pasando el beneficio de ello a los consumidores, porque permite a las empresas encontrar maneras para diferenciarse de sus competidores, ofreciendo un mejor servicio al cliente y de esta manera penetrar en nuevos mercados o extender el mercado actual para aumentar las ventas y poder lograr el incremento de sus utilidades. Durante la gestión del transporte se presentan dos tareas imperativas, la primera de ellas es la elección del medio o los medios de transporte a utilizar y lo segundo es la programación de los movimientos a emplear.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Apolaya, D. (2016)**, en su tesis de investigación: “Gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector transportes fluviales rápidos del distrito de Iquitos, año 2016”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo determinar si las mypes están formalizadas y aplican la gestión de calidad en el sector de transportes

fluviales rápidos del distrito de Iquitos. Como metodología, se utilizó el tipo de investigación cuantitativo. Se llegó a la conclusión, que las mypes del sector transportes fluviales rápidos del distrito de Iquitos, son iniciativas mayormente de empresarios jóvenes “de 18 a 29 años” 42,9% y adultos de “30 a 44 años”; solo el 57,1% de las mypes están formalizadas, 42,9% se encuentra con el trámite inconcluso; asimismo son fuentes de empleo: entre 1 a 4 trabajadores 57,1%, pero no registran a sus trabajadores en planilla 42,9%; el 35,7% solo registran algunos y el 21,4% indica que si cumple. Por otro lado, el 64,3% no define ni exhibe su misión, visión y valores, 78,6% de las mypes de transportes fluviales si capacitan a su personal. Finalmente, el 78,6% de las mypes encuestadas indica que si está de acuerdo que la gestión de calidad es el medio para alcanzar sus metas.

**Morales, C. & Soplin, J. (2014)**, en su tesis de investigación: “El transporte fluvial y la navegabilidad de los ríos Huallaga, Marañón, Ucayali y Amazonas, 2014”, para optar el título profesional de Ingeniero Civil, Universidad Científica del Perú; tiene como objetivo evaluar el transporte fluvial y las condiciones de navegabilidad de los ríos Huallaga, Marañón, Ucayali y Amazonas al 2014. El presente estudio es una investigación del tipo descriptiva. Se concluye, que la transformación de los tramos navegables de los ríos Huallaga, Marañón, Ucayali y Amazonas en hidrobías es económicamente viable y podrían ser ambientalmente amigables con la naturaleza, si en el marco de la evaluación ambiental y social estratégica se elaboran los estudios de impacto ambiental correspondientes y, si además son aceptadas por las poblaciones indígenas y ribereñas; tomándose en cuenta que en las condiciones actuales de desarrollo de la tecnología naval, solamente dos tipos de embarcaciones fluviales se ha previsto para la hidrobía amazónica: las motonaves y los convoyes de empuje.

Asimismo, en la fase de evaluación de datos y procesamientos de la información se han contrastado las mediciones de distancias y pendientes de los tramos del eje principal y secundario. Finalmente, los problemas ambientales y sociales en cada tramo de los ríos de la hidrobía amazónica son diferentes, ya que la dinámica natural es proteger los ecosistemas acuáticos amazónicos para la conservación de la biodiversidad.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Roque, S.B. (2018).** En su tesis: “Gestión bajo el enfoque de outsourcing en las mypes del sector transporte fluvial de carga, distrito de Callería, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo determinar el nivel de gestión con enfoque en la tercerización o subcontratación (outsourcing) en las mypes del sector transporte fluvial de carga, del distrito de Callería, año 2018. La metodología que se empleó fue el tipo de investigación mixta (cuantitativa y cualitativa), con la finalidad que esté basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados. Se concluye, que las mypes del sector transporte fluvial de carga del distrito de Callería, son empresas que se caracterizan por gestionarse con la práctica de la filosofía de mejora continua, teniendo una visión y misión, a la vez haciendo uso de herramientas administrativas como soporte para una gestión eficaz en los transportes que brindan a sus clientes. Por otro lado, los motivos que impulsan a contratar transporte de outsourcing han sido especialización (50.0%), reducción de costos de operación (16,7%) y mejores tiempos de operación (33.3%). Finalmente, entre las principales ventajas que perciben los microempresarios es la reducción de carga laboral y bajas en beneficios sociales; pero lo más importante es

enfocarse en el core business de la empresa: generar más transporte y negocios para el logro de su crecimiento.

**Crisóstomo, M.T. (2015).** En su tesis: “Valoración económica del servicio de botes de transporte turístico de la laguna de Callería en el año 2015”, para optar el título profesional de Economista: Especialista en Negocios Internacionales, Universidad Nacional de Ucayali; tuvo como objetivo general determinar la valoración económica del servicio de botes de transporte turístico de la Laguna de Callería, año 2015. El método que se empleó es descriptivo, porque hay una escasa información de investigación científica de naturaleza económica de los medios de transportes turísticos. Sus conclusiones, indica que la información obtenida, con respecto a la valoración económica, son en su mayoría del sexo masculino con un 61% y femenino 39%, del total de turistas encuestados el 85% son de procedencia nacional de los cuales 40% son de la costa, 35% de la sierra y 25% de la selva. Asimismo, la mayoría de los que hicieron uso del servicio de botes manifestaron que temen por su seguridad, pero lo toman porque es la única alternativa para conocer la laguna; sin embargo, la belleza escénica calificó como socio cultural con un porcentaje del 70%, por la presencia de infraestructura turística en la laguna y alrededores. Por último, la Dirección de Comercio Exterior y Turismo-DIRCETUR, trabaja coordinadamente con el Gobierno Regional de Ucayali para promocionar la inversión privada en botes turísticos modernos y generar mayor inversión en Ucayali.

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

### **2.2.1 Gestión de calidad**

Según **Velasco, J. (2017)**. En su libro: “Gestión de la Calidad” define que el diseño y la implantación del sistema de gestión de la calidad de una organización, está

influenciado por los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

### **2.2.2 Planificación de la calidad**

La alta dirección deberá asegurar que los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad son identificados y planificados.

La planificación debe incluir:

- a) Los procesos del sistema de gestión de la calidad, considerando las exclusiones permitidas.
- b) Los recursos necesarios.
- c) La mejora continua del sistema de gestión de calidad.

### **2.2.3 Manual de Calidad**

El manual de calidad indica la actuación seguida en el desarrollo de las distintas funciones para asegurar y mejorar de manera continua la calidad de los productos y servicios ofrecidos al cliente, y ello a un coste óptimo para la empresa.

El manual de la calidad debe describir:

- La política de calidad de la empresa y los objetivos.
- La estructura de la empresa.
- Las misiones de los servicios operacionales y funcionales en materia de calidad y las responsabilidades correspondientes.
- El campo de aplicación del sistema de gestión de calidad, y justificación de cualquier exclusión.
- Una descripción de la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el sistema de gestión de calidad.
- Referencia de los procesos y procedimientos utilizados

## 2.2.4 La administración

**Torres, Z. (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.

### 2.2.4.1 Principios de la administración

Los principios administrativos son verdades fundamentales que proporcionan una base para el pensamiento o la acción, a continuación éstas se describen:

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 ésta 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 que 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

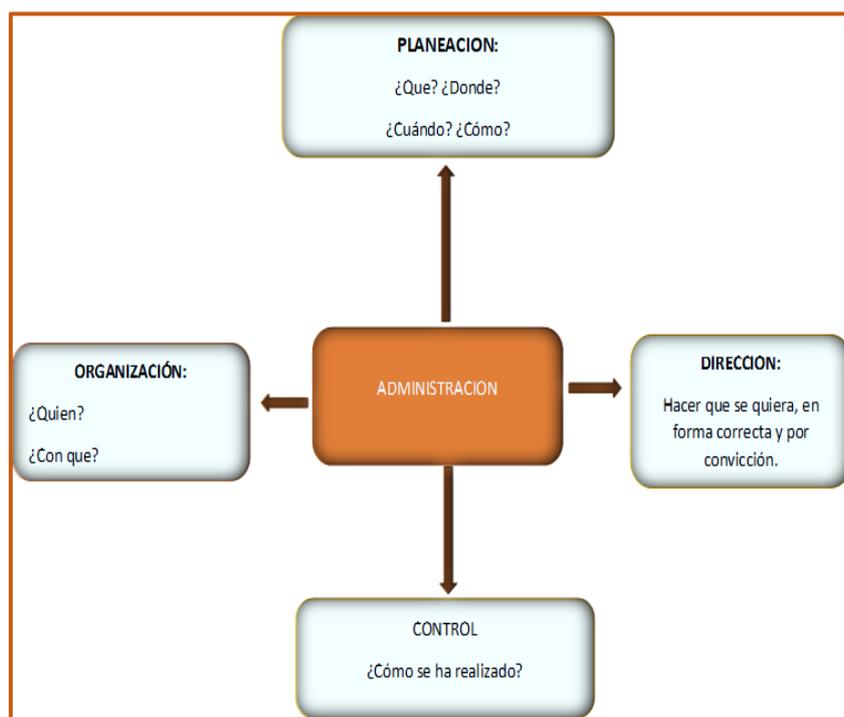
especializarse, en funciones específicas dando por resultado la especialización en el trabajo.

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.

#### 2.2.4.2 Función de la administración

Se cristaliza mediante el proceso administrativo. Un proceso es el conjunto de pasos o etapas para necesarias para realizar una actividad. La administración está integrada por etapas, fases y elementos, las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

**Figura 1: Cuestionamientos básicos de la administración**



**Fuente:** Lindall F. Uwick

#### 2.2.5 Planeación

**Según Terry. G (2013).** En su libro “Procesos Administrativos” define que la planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados.

### 2.2.5.1 Principios de la planeación

Asimismo, existen principios en la administración también se han definido para las otras fases del proceso.

Para llevar a cabo la planeación deben observarse los siguientes principios:

- **Objetividad y cuantificación.** Al planear es necesario tener como base información real, razonamientos precisos, y no basarse en situaciones subjetivas, especulaciones y datos sin base.
- **Factibilidad.** Lo que se defina como plan debe ser realizable, no es correcto elaborar planes ambiciosos y optimistas que no sean posibles de lograrse. La planeación no debe basarse en situaciones deseadas, es decir, no tener recursos para llevarla a cabo.
- **Flexibilidad.** Al terminar la planeación se recomienda dejar márgenes de holguera que permitirán incorporar los cambios o situaciones imprevistas que ajustan fácilmente las condiciones, es decir, contar con un colchón de seguridad.
- **Unidad.** Los planes deben englobarse en un todo para la empresa y encaminarse a los propósitos y objetivos generales con la consistencia necesaria para el equilibrio.
- **Del cambio de estrategias.** Los planes definidos a un plazo determinado en el desarrollo de los mismos es importante estar actualizados tanto interna como externamente para modificar aquellos que son necesarios y que de esta forma se logre correctamente al término de los periodos definidos.

## 2.2.6 Organización

La organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad -autoridad. Una de las responsabilidades de la administración es organizar los recursos de la empresa disponibles para realizar operaciones efectivas.

### 2.2.6.1 Principios de Organización

Los principios de la organización a observar y cumplir son:

- **Especialización.** Dividir y asignar el trabajo de acuerdo con la actitud de cada persona, es decir, tomando como base su perfil.
- **Unidad de mando.** Para cada función, actividad o trabajo habrá solo un jefe a quien se deberían de reportar los resultados.
- **Jerarquía.** Es importante definir el nivel jerárquico de autoridad para que de ahí se desprendan las ordenes necesarias para lograr los planes, de esta forma, la autoridad y la responsabilidad deben de seguir una línea clara desde el más alto ejecutivo hasta el nivel operativo.
- **Del objetivo.** Todas las funciones y actividades de la organización deben relacionarse sinérgicamente con los objetivos y propósitos del grupo social.
- **Paridad de autoridad y responsabilidad.** A toda autoridad le corresponde una responsabilidad para que se cumpla la misma.
- **Difusión.** Este principio nos dice que se debe aplicar en forma escrita, las obligaciones de cada puesto para que se cumpla la responsabilidad y autoridad.

- **Amplitud o tramo de control.** El tramo de control funcionará correctamente cuando además de integrar el curso humano a la empresa, debe de adiestrarlo, capacitarlo o actualizarlo según sea el caso y realizando esto se tendrá la certeza de que los colaboradores cumplirán en forma correcta su responsabilidad.
- **De la coordinación.** La coordinación de las partes de una organización debe estar equilibrada en su departamentalización de sus recursos para cumplir con los objetivos.

#### 2.2.6.2 Fases de la Organización

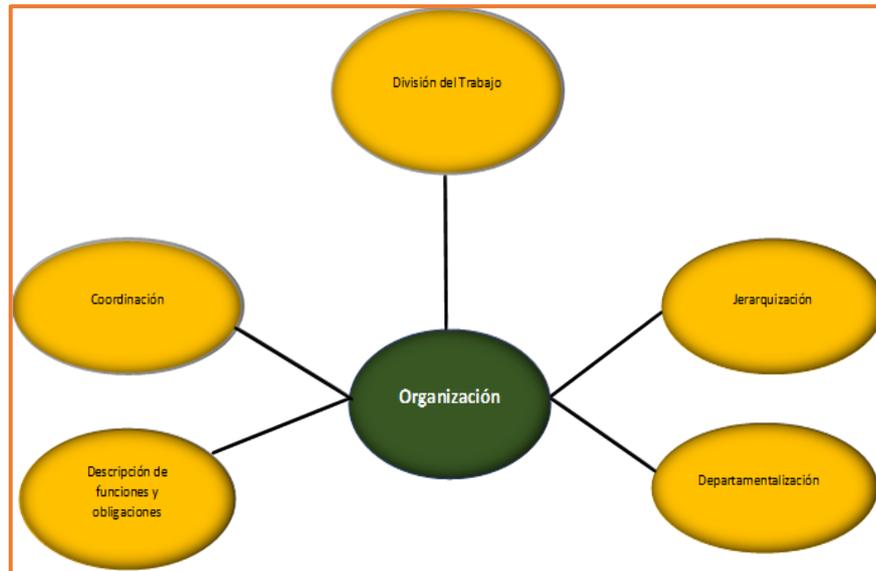
- **División de Trabajo**

Es un proceso elemental que se realiza en la organización. En todo tipo de empresa de trabajo se puede dividir de forma vertical y horizontal. La división de trabajo vertical se sustenta en la fijación de las líneas de autoridad y establece los niveles que integran la estructura organizacional vertical, facilitando también el sentido de la comunicación.

- **Departamentalización**

Es la separación o agrupamiento de las funciones y operaciones en áreas específicas. La departamentalización contempla actividades de grupos en unidades de grupos sinérgicas, como pueden ser: funcionales, por productos, geográficas o un territorio, técnicas o tiempo.

**Figura 2: Fases de la organización**



**Fuente:** Terry, G. (2013)

### **2.2.7 Dirección**

Según **Koontz, H. & Weihrich, H. (2002)**. En su libro “Procesos Administrativos” define: que la dirección es la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.

#### **2.2.7.1 Importancia de la dirección**

La dirección es relevante porque:

- Por medio de esta se logra motivar a los recursos humanos de la empresa y al propio ejecutivo.
- Se logra el movimiento de forma sinérgica, aplicando el proceso de comunicación.

- Lo establecido en la planeación y organización, se pone en movimiento como un proceso continuo.
- Se fundamenta un buen clima en la empresa entre colaboradores y directivos.
- Se toman las decisiones para lograr lo que la empresa quiere en el futuro.
- Es una de las bases para que se aplique el control.

### 2.2.7.2 Principios de la dirección

Los principios sobre los que se basa la dirección son:

- **Impersonalidad de mando.** El ejercicio de la autoridad se basa en las necesidades del organismo social para alcanzar sus objetivos, no de su voluntad personal, es decir, no involucrar situaciones personales, ni abusar de la autoridad conferida.
- **De la armonía de objetivo o coordinación de intereses.** Los administradores con sus colaboradores buscan la eficiencia y la eficacia para coordinarse y lograr los objetivos de la empresa.
- **De la vía Jerárquica.** Este principio nos ubica en que hay que respetar los niveles jerárquicos, para que las órdenes fluyan correctamente y de esta forma evitar problemas que puedan repercutir en conflictos.
- **De la supervisión directa.** El administrador comunica y apoya a sus colaboradores durante el desarrollo de sus funciones.
- **De la resolución de conflictos.** Los conflictos deben resolverse oportunamente, aplicando la justicia, no importando el tamaño del problema.

- **Aprovechamiento del conflicto.** Cuando resolvemos el conflicto con justicia y en forma oportuna, vamos a sembrar confianza en los colaboradores el resultado, es que la empresa va a lograr más fortaleza.

## **2.2.8 Control**

Es la última fase el proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección. Para los tratadistas sobre el tema, el control es una etapa primordial en la administración, dado que aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cual es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos va de acuerdo con los objetivos.

### **2.2.8.1 Importancia del Control**

- El control es importante porque detecta los vacíos que se dan en la planeación, organización, integración y dirección.
- Determina las medidas correctivas para corregir las desviaciones detectadas.
- Detecta las partes de la empresa en que se han generado los problemas.
- Cuenta con la capacidad para el análisis de las variaciones y determinar las soluciones más adecuadas.
- Se desarrolla en las cosas, la persona, grupos y las actitudes y aptitudes.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Términos de administración**

- **Control:** es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes.

- **Dirección:** se encuentra en la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; donde se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.
- **Eficacia:** es la consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.
- **Estrategia:** es la determinación del propósito (misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de recursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos.
- **Ética:** es un sistema de principios o valores morales que se relacionan con el juicio moral, el deber y la obligación; disciplina que trata del bien y del mal.
- **Gestión administrativa:** es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del distrito de Callería, 2019.

### **3.2 Hipótesis específicas**

- Existe relación entre las dimensiones enfoque al cliente (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos administrativos), en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del distrito de Callería, 2019.
  
- Existe relación entre las dimensiones gestión de procesos (gestión de calidad) y la administración mecánica/proceso organización (procesos administrativos), en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del distrito de Callería, 2019.
  
- Existe relación entre las dimensiones calidad de diseño de servicio (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos administrativos), en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del distrito de Callería, 2019.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Diseño de investigación

El diseño se caracteriza por ser:

- **No experimental:** Porque se estudió de acuerdo con la realidad sin manipular ninguna variable.(Sanchez, 2019)
- **Transversal:** el estudio y levantamiento de información tuvo una fecha de inicio y fin, se recolectaron los datos en un tiempo único, a través de un cuestionario.(Vara, 2015)
- **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)
- **Correlacional:** Según **Hernández (2014)**, este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular . En esta investigación se busca la explicación entre las variables; gestión y procesos administrativos eficaces.

#### **4.1.1 Tipo de investigación**

**Cuantitativa;** al respecto, **Hernández (2014)**, menciona que el enfoque cuantitativo en la investigación; usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

#### **4.1.2 Nivel de investigación**

El nivel de la presente investigación es descriptiva-correlacional.

##### **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)

##### **Nivel descriptivo:**

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

### **4.2 Población y muestra**

#### **4.2.1 Población**

La población en estudio está conformada por las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del distrito de Callería.

Para conocer el tamaño de la población, se realizó consulta en los registros de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Como resultado, existe el registro de 119 mypes de taller que considera todas las relacionadas a reparación de motores.

Sin embargo, para efectos de nuestra investigación, se seleccionó en inspección física a 14 mypes que realizan la reparación de motores marinos en el distrito.

#### **4.2.2 Muestra**

Por conveniencia de la investigación, se toma como muestra al 100,0% de la población de mypes que desarrolla el rubro de taller de motores marinos.

**Tabla 1.** Población y muestra de mypes de taller de motores marinos.

NOMBRE COMERCIAL	RAZON SOCIAL	DIRECCION
TALLER DE MECANICA "JUANITO"	VALERA GARCIA, FRANCISCO	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 826 Mz: 317 Lt: 19
FAPOLAYAM SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.	FAPOLAYAM SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.	JR. AGUARICO 248 Mz: 207 Lt: 06-A
MECANICA "QUISPE"	QUISPE LANDA, LINDA ELIZABETH	AV. TUPAC AMARU. 3800 Mz: TR-9 Lt: A-9
TALLER DE MECANICA "SELVA DIESEL"	RIVADENAYRA REATEGUI, NILA	JR. DANIEL A. CARRION 345 Mz: 144 Lt: 14
MULTISERVICIOS SYSA	SANCHEZ SANCHEZ, YLYA	PRG. LIBERTAD 1288 Mz: G Lt: 22
TALLER DE MECANICA TOÑ'Ó	FERNANDEZ TITO, ANTONIO	JR. UCAYALI- Mz: 2 Lt: 1-19
SERVICIO MECANICO RICHARD	ALEMAN GONZALES, RICARDO	JR GUILLERMO SISLEY MEDINA 768 Mz: 310 Lt: 22
MECANICA Y SERVICIOS GENERALES DARWIN	RIOS AREVALO, DARWIN OSWALDO	JR PADRE AGUERRIZABAL 181 Mz: 2A Lt: 03
SERVICIOS GENERALE "EL MISTER"	CHAVEZ CHAVEZ, ABEL NOE	JR. DANIEL A. CARRION 369 Mz: 144 Lt: 16
MULTISERVICIOS R & S	SANTOS LLANOS, RAFAEL NEBER	CTRRA FEDERICO BASADRE 6181 Mz: A Lt: 17
MULTISERVICIOS TULIÃ'Ó	RIOS VEGA, TULIO HORLANDO	AV. HABILITACION URBANA MUNICIPAL Mz: D1 Lt: 05
MULTISERVICIOS ALONSO	HIDALGO MENDOZA, LENER	AV. BELLAVISTA 319 Mz: 348 Lt: 7-C
MULTISERVICIOS "CACHISTO"	RAMOS CALIXTO, SULMA ILDAURA	PJE. SANTA ROSA 103 Mz: A Lt: 01
RVT SAN JUAN BAUTISTA E.I.R.L.	RVT SAN JUAN BAUTISTA E.I.R.L.	JR. CONTAMANA 121 Mz: 67 Lt: 19

**Fuente:** preparado por Nayra T. Lara H.

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

**Tabla 2 :** 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. <b>Autor:</b> Philip Crosby (2012)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad. <b>Autor:</b> Benzaquen, B. (2019).	<b>Enfoque en el cliente</b>	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	<b>Nominal</b>
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	<b>Nominal</b>
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	<b>Nominal</b>
			<b>Gestión de procesos</b>	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	<b>Nominal</b>
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	<b>Nominal</b>
			<b>Calidad de diseño de producto/servicio</b>	Innovación	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	<b>Nominal</b>

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de objetivos.

Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen

**Autor:** Luna Gonzales, Alfredo (2013).

Administración Mecánica

Gestión de información	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	Nominal	
Benchmarking	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	Nominal	
<b>Gestión de Proveedores</b>	Selección	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	Nominal
	Planificación	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	Nominal
		¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
		¿Utiliza herramientas de planeación?	Nominal
	Organización	¿Existe división del trabajo en su empresa?	Nominal
		¿Se ha realizado la departamentalización	Nominal

un impacto positivo en la gestión.

**Autor:** Luna, A. (2013)

**Administración Dinámica**

	según funciones o grupos de trabajo?	<b>Nominal</b>
	¿Existe organigrama y está publicado?	<b>Nominal</b>
Dirección	¿Tiene habilidades directivas?	<b>Nominal</b>
	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	<b>Nominal</b>
	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	<b>Nominal</b>
Control	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	<b>Nominal</b>
	¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	<b>Nominal</b>
	¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	<b>Nominal</b>

**Fuente:** preparado por Nayra T. Lara H.

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

##### **4.4.1 Técnicas**

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

##### **4.4.1 Técnicas**

Las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de datos, es el decir el ¿Cómo? (Sanchez, 2019)

En la investigación que se presenta, se utilizó la técnica de encuesta.

##### **4.4.2 Instrumentos**

Para **Valderrama (2014)**, los instrumentos son los medios que emplea el investigador para recoger y almacenar información. Pueden ser formularios, pruebas de conocimientos, o escalas de actitudes, como likert, semántico y de guttman; también puede ser listas de chequeo, inventarios, cuadernos de campo, etc. Responde a la pregunta ¿con qué? recojo la información.

Se elaboró un cuestionario estructurado de 25 preguntas, el cual está contenido en una encuesta que se adjunta al presente informe.

#### **4.5 Plan de análisis**

El plan está compuesto por los siguientes pasos:

- La información que se obtuvo de la investigación fue 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, el análisis se realizó bajo el enfoque cuantitativo-correlacional.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Tabla 3:** Matriz de consistencia de la investigación

ENUNCIADO								
TÍTULO	DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
	<b>Formulación</b>	<b>General</b>	<b>General</b>			Mejora continua	<b>Tipo</b>	<b>Población</b>
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del distrito de Callería, requieren del soporte de	¿La gestión de calidad en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del distrito de Callería, requieren del soporte de	Determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del distrito de Callería.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del	<b>Gestión de Calidad</b>	Enfoque en el cliente	Satisfacción	Cuantitativa	La población está conformada por 119 mypes del sector servicios, taller de motores marinos - Callería, 2019, ubicados en el distrito de
						Retroalimentación		
						Gestión y mejora de procesos		
					Gestión de procesos	Herramientas de calidad		
						Innovación		
						Gestión de información		
					Calidad de producto/servicio	Benchmarking		

<p>Callería, 2019.</p>	<p>procesos administrativos eficaces?</p>		<p>distrito de Callería, 2019.</p>		<p>Gestión de proveedores</p>	<p>Selección</p>		<p>Callería.</p> <p>Las fuentes de información elegidas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.</li> <li>- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.</li> </ul>
------------------------	---	--	------------------------------------	--	-------------------------------	------------------	--	--

		<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis especificas</b>				<b>Nivel</b>	<b>Muestra</b>
		- Identificar la relación entre las dimensiones enfoco al cliente (gestión de calidad) y la administració	- Existe relación entre las dimensione s enfoco al cliente (gestión de calidad) y la administrac	<b>Procesos administrativ os</b>	Administración Mecánica	Planificación	Descriptiva Correlacional	La muestra por conveniencia de la investigación lo conforman las 14 mypes de la población.
							<b>Diseño</b>	<b>Técnicas</b>

		n dinámica/pro ceso dirección (procesos administrati vos), en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del distrito de Callería, 2019.	ión dinámica/pr oceso dirección (procesos administrati vos), en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del distrito de Callería, 2019.				La investigación tiene como estrategia: - No experimental - Transversal - Descriptiva - Correlacional	
		- Establecer la relación entre las dimensiones	- Existe relación entre las dimensione					- Encuesta
								<b><i>Instrumento</i></b>
								Cuestionario estructurado de 25 preguntas respecto al comportamiento de las variables.
								<b><i>Análisis de datos</i></b>
				Administración Dinámica	Dirección			Realizado mediante el análisis
					Control			

		gestión de procesos (gestión de calidad) y la administración mecánica/proceso organización (procesos administrativos), en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del distrito de	s gestión de procesos (gestión de calidad) y la administración mecánica/proceso organización (procesos administrativos), en las mypes del sector servicios, taller de motores marinos del distrito de					descriptivo y correlacional de los datos tabulados con el uso del software IBM SPSS STATISTICS versión 25.
--	--	---	---	--	--	--	--	--

		<p>Calloría, 2019.</p> <p>- Determinar la relación entre las dimensiones calidad de diseño de servicio (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos administrativos), en las mypes del</p>	<p>Calloría, 2019.</p> <p>- Existe relación entre las dimensiones calidad de diseño de servicio (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos administrativos), en las mypes del</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--	--

		sector servicios, taller de motores marinos del distrito de Callería, 2019.	sector servicios, taller de motores marinos del distrito de Callería, 2019.					
--	--	---	---	--	--	--	--	--

**Fuente:** preparado por Nayra T. Lara H.

#### 4.7 Principios éticos

En el desarrollo del informe de investigación se aplicó los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica<sup>1</sup>, 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.

---

<sup>1</sup> 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 consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

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

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

**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

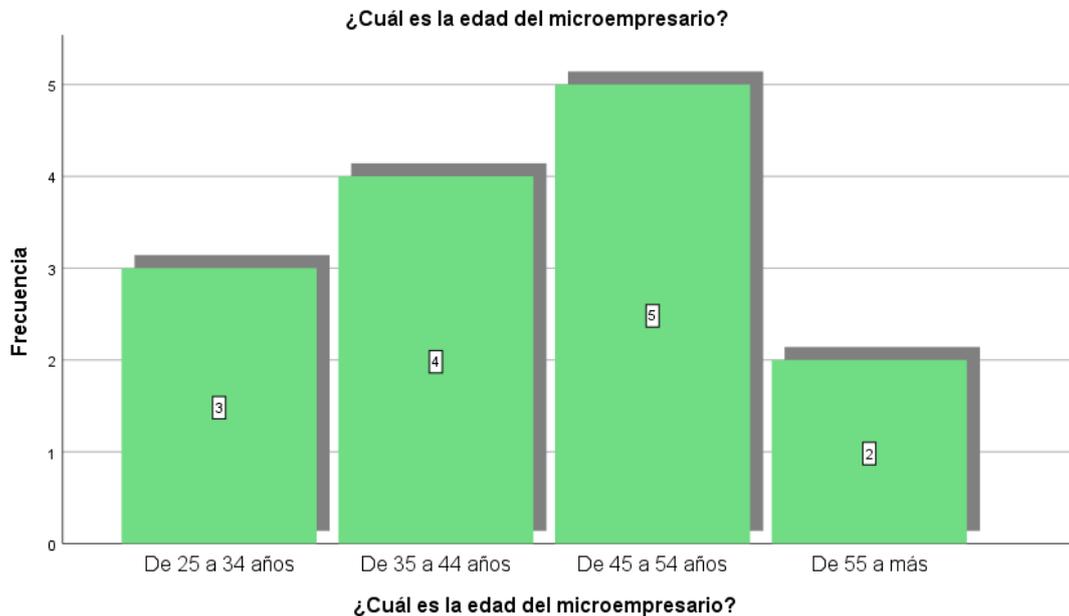
#### A. Del microempresario:

**Tabla: 4 ¿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	4	28,6	28,6	50,0
	De 45 a 54 años	5	35,7	35,7	85,7
	De 55 a más	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 6

#### INTERPRETACIÓN:

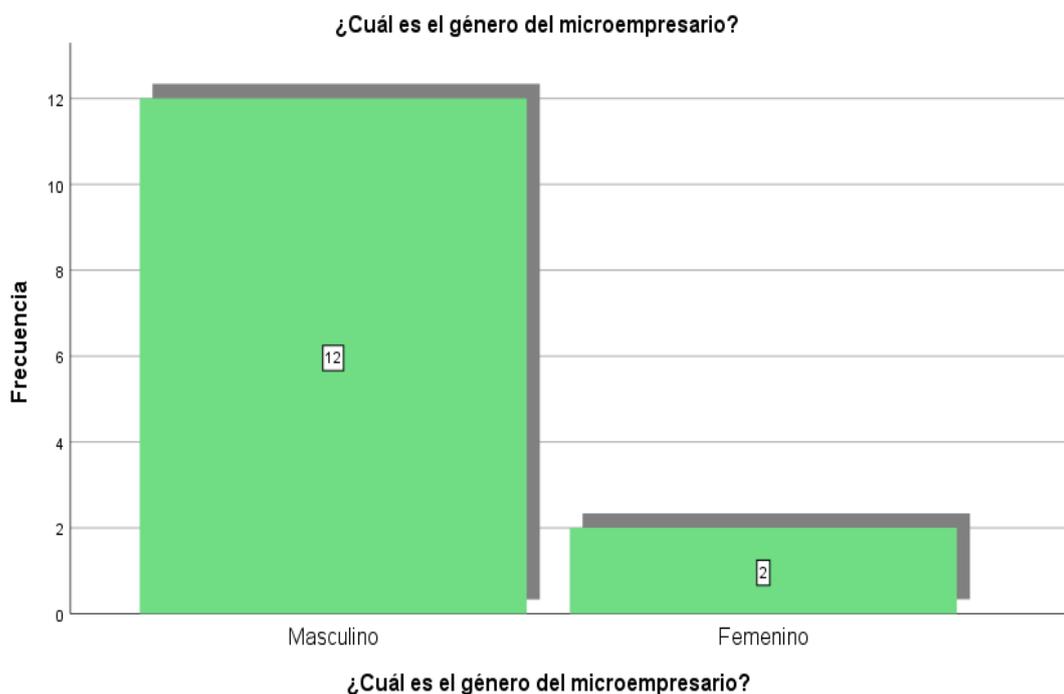
Los microempresarios del sector en estudio se sitúan en los siguientes rangos: edad adulta de “45 a 54 años”, 35,7%, de “35 a 44 años”, 28,6%, de “25 a 34 años”, 21,4%, y de “55 a más años”, 14,3%, respectivamente.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	12	85,7	85,7	85,7
	Femenino	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 4: ¿Cuál es el género del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 7

### **INTERPRETACIÓN:**

Según los resultados obtenidos de la investigación, los microempresarios de las Mypes seleccionadas en su mayoría son del género masculino (85,7%), siendo que el género femenino en este rubro solo abarca el 14,3%.

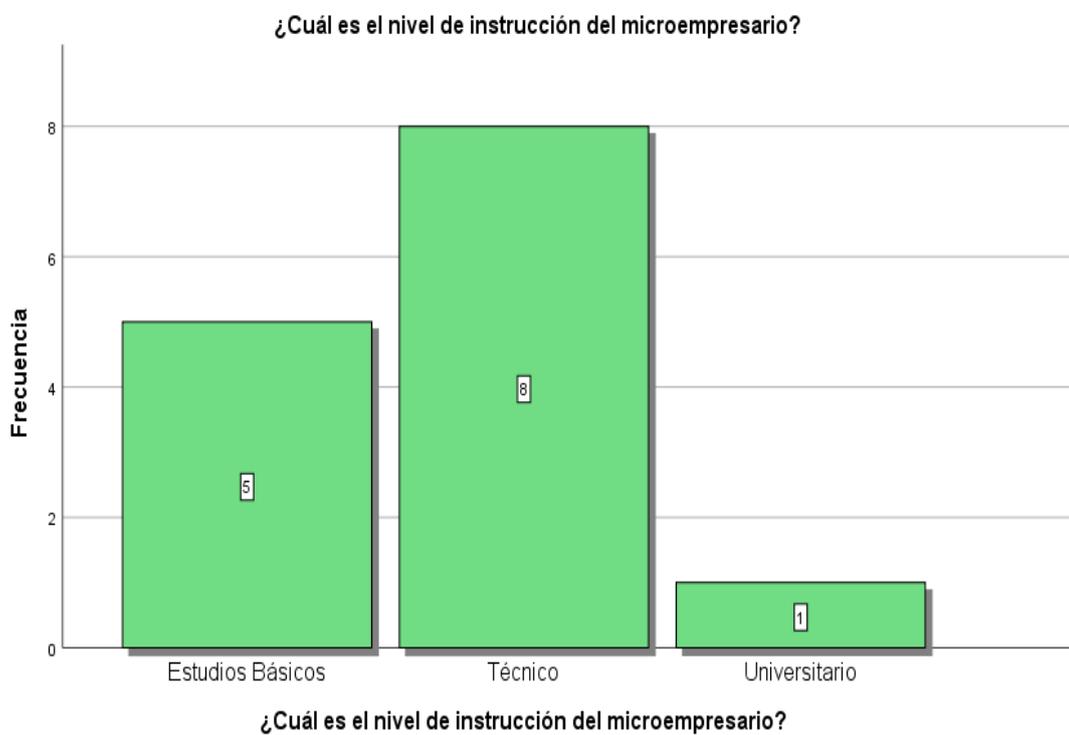
**Tabla 6: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?**

**¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	5	35,7	35,7	35,7
	Técnico	8	57,1	57,1	92,9
	Universitario	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 8

### **INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo con la información recogida en la investigación, se tiene que el 57,1% de los microempresarios son “técnicos”, el 35,7% solo poseen estudios básicos y el 7,1% tienen instrucción universitaria.

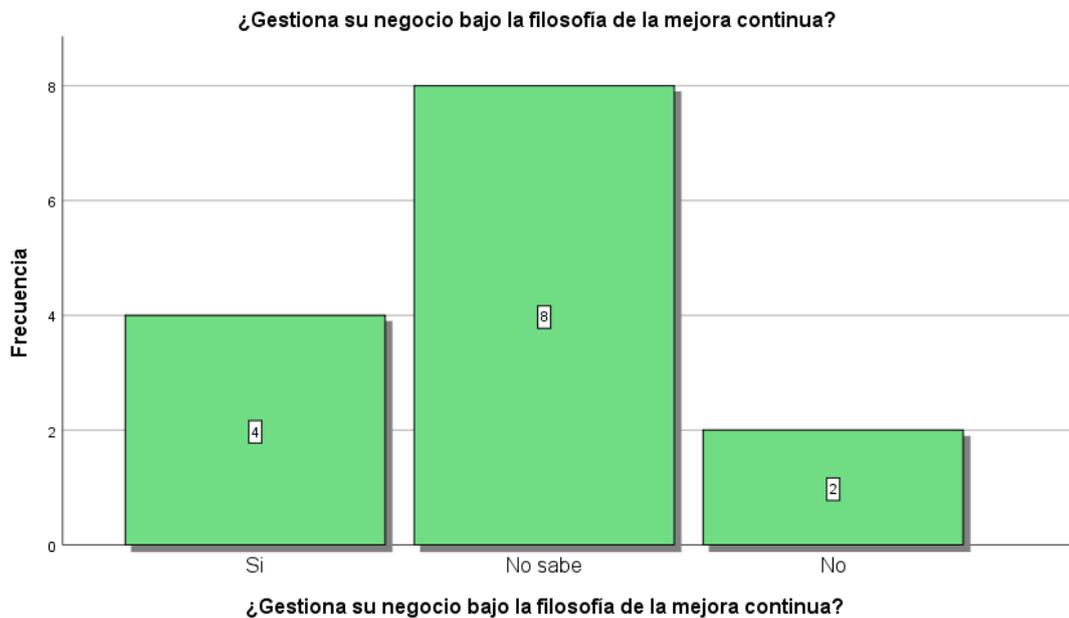
**B. De la gestión de calidad:**

**Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	28,6	28,6	28,6
	No sabe	8	57,1	57,1	85,7
	No	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 6 : ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**



**Fuente:** Tabla 9

**INTERPRETACIÓN:**

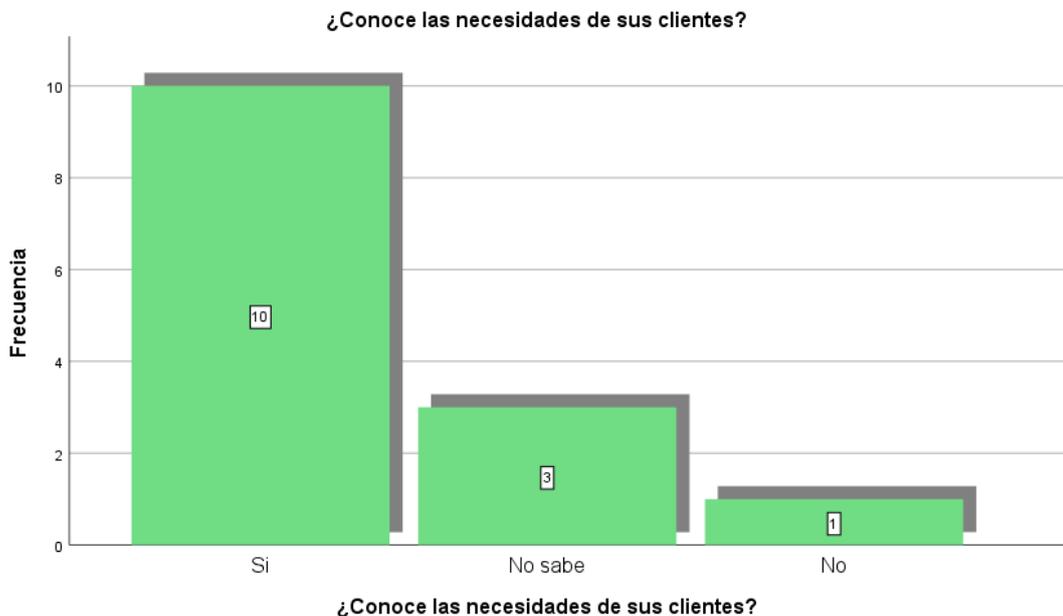
En las encuestas se evidenció que el 57,1% de las Mypes del sector en estudio “no sabe” aplicar esta práctica de gestión de su negocio bajo la filosofía de la mejora continua; mientras que un 28,6% “si” lo aplica, por lo que solo el 14,3% simplemente “no” conoce.

**Tabla 8: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?**

		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	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?**



**Fuente:** Tabla 10

**INTERPRETACIÓN:**

Según los resultados recogidos de las Mypes seleccionadas, el 71,4% indica que “si” conoce las necesidades de sus clientes, a diferencia del 21,4% que indican que “no sabe” y del 7,1% que simplemente “no” conocen esas necesidades.

**Tabla 9: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**

		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:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**



**Fuente:** Tabla 11

**INTERPRETACIÓN:**

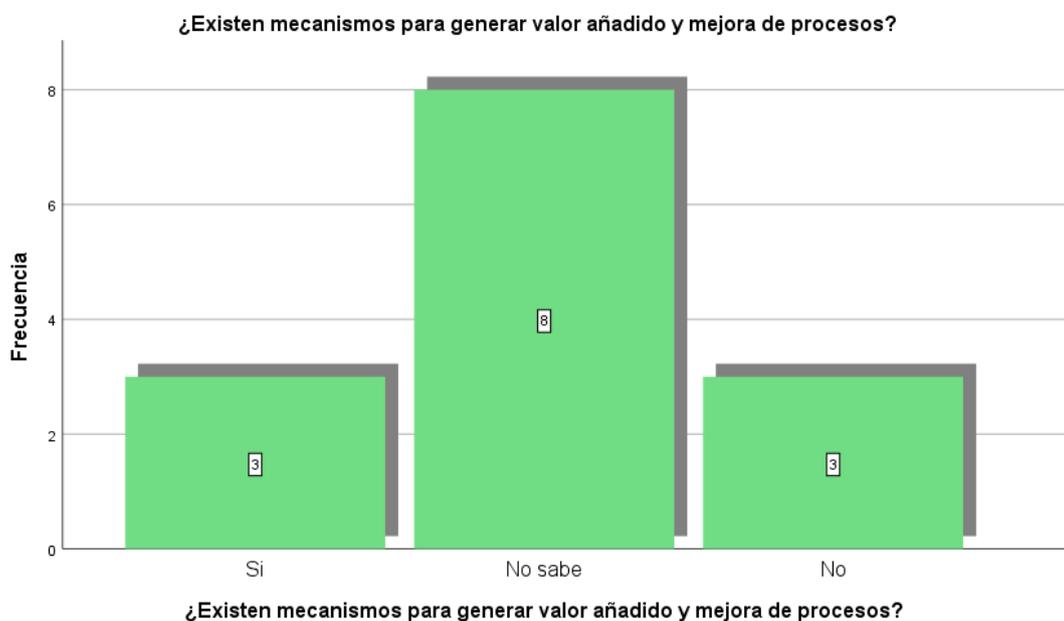
De la investigación realizada a las Mypes del sector en estudio, se halla que el 71,4% “nunca” realizó encuestas de satisfacción al cliente, mientras que el 21,4% indicó realizarlo “siempre” y el 7,1% realizarlos “a veces”.

**Tabla 10: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	21,4	21,4	21,4
	No sabe	8	57,1	57,1	78,6
	No	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?**



**Fuente:** Tabla 12

### **INTERPRETACIÓN:**

Mediante la encuesta realizada podemos determinar que la mayoría (57,1%) “no sabe” si aplico o no algún mecanismo para generar valor añadido o mejora de sus procesos; a diferencia de aquellos que indicaron que “si” y “no”, ambos 21,4% respectivamente.

**Tabla 11: ¿Hace uso de herramientas de calidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	21,4	21,4	21,4
	A veces	6	42,9	42,9	64,3
	No conoce	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?**



**Fuente:** Tabla 13

**INTERPRETACIÓN:**

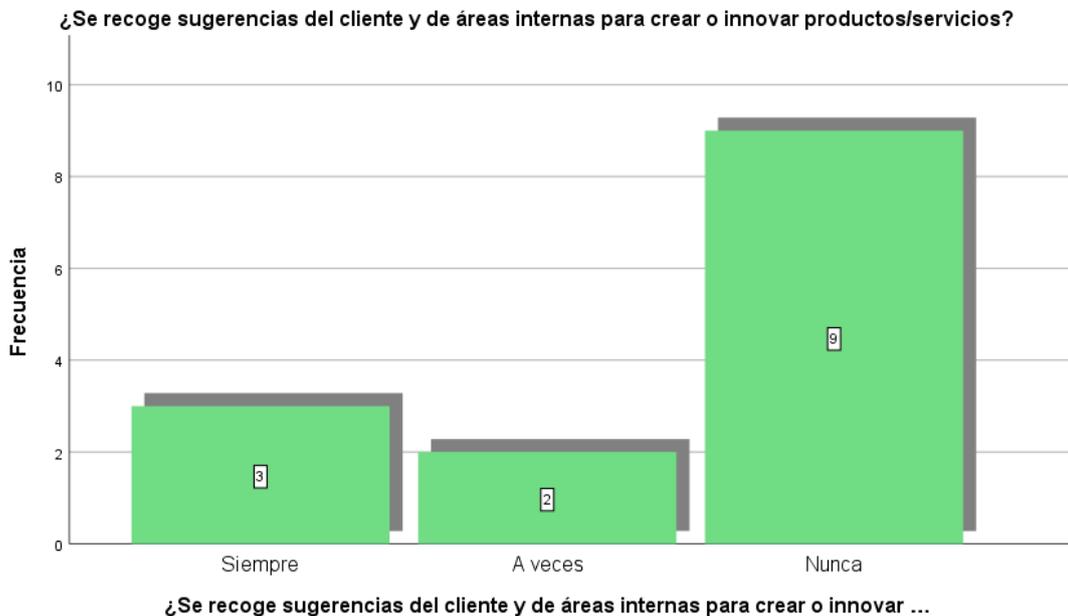
Según las encuestas realizadas a las Mypes seleccionadas, el 42,9% indica que “a veces” hace uso de herramientas de calidad; el 35,7% “no conoce” y que sólo el 21,4% indica que “siempre” hace uso de las herramientas de calidad.

**Tabla 12: ¿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:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?**



**Fuente:** Tabla 14

### **INTERPRETACIÓN:**

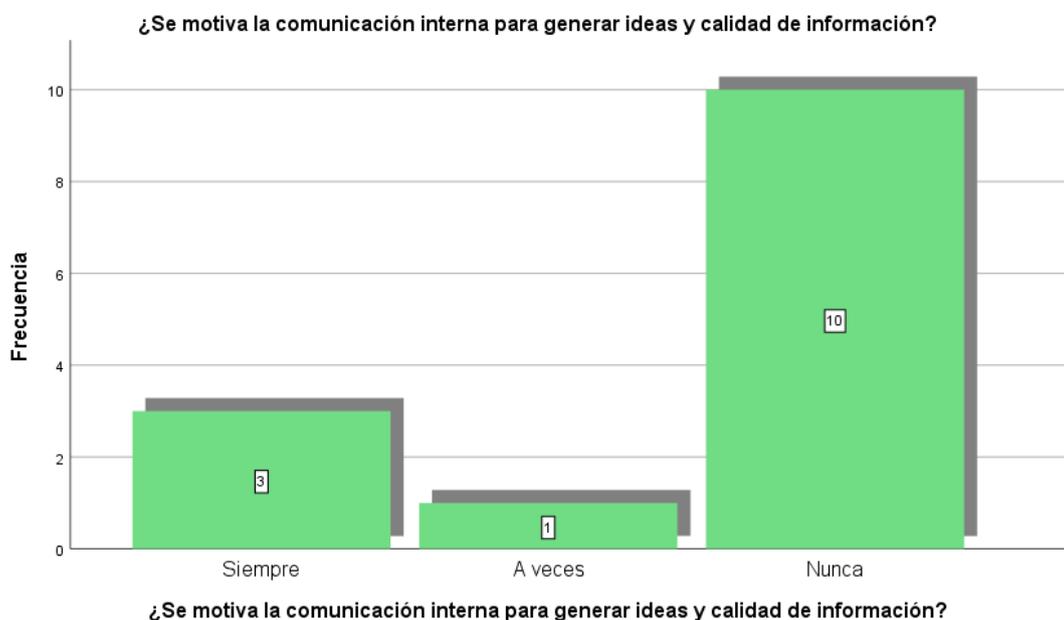
Según las encuestas realizadas a las Mypes seleccionadas, se observa que la mayoría 64,3% “nunca” recogió sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar servicios, el 21,4% indica que “siempre” lo realiza, mientras que 14,3% de las Mypes “a veces” lo realizan.

**Tabla 13: ¿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:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?**



**Fuente:** Tabla 15

**INTERPRETACIÓN:**

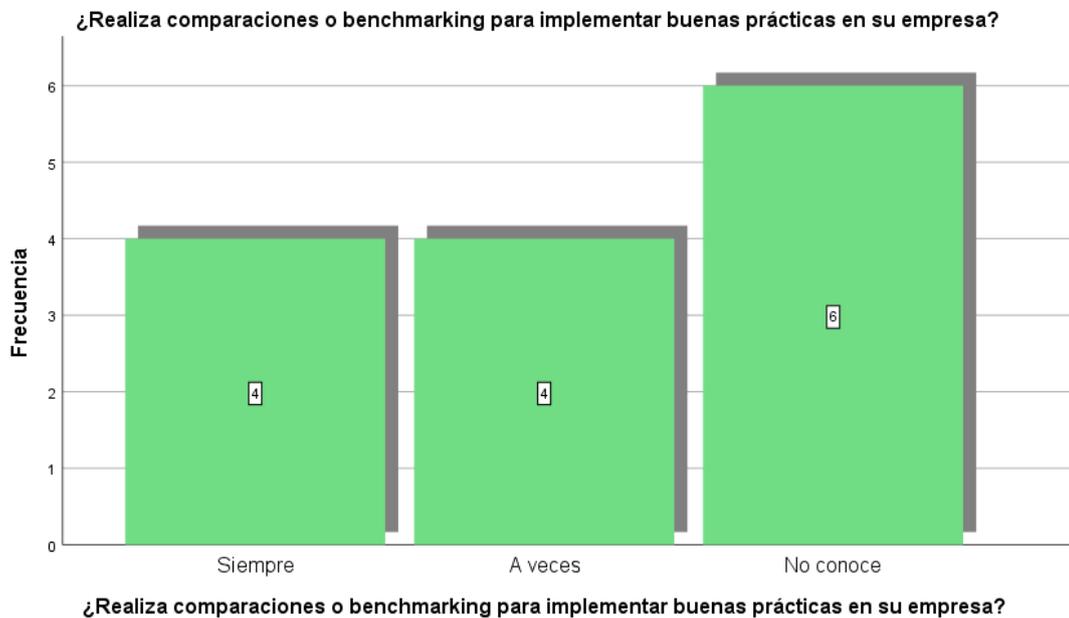
Según la investigación realizada a los encuestados, el 74,4% “nunca” motiva la comunicación interna para genera ideas y calidad de información, el 21,4% “siempre” y el . 7,1% “a veces”

**Tabla 14: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	28,6	28,6	28,6
	A veces	4	28,6	28,6	57,1
	No conoce	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas de su empresa?**



**Fuente:** Tabla 16

**INTERPRETACIÓN:**

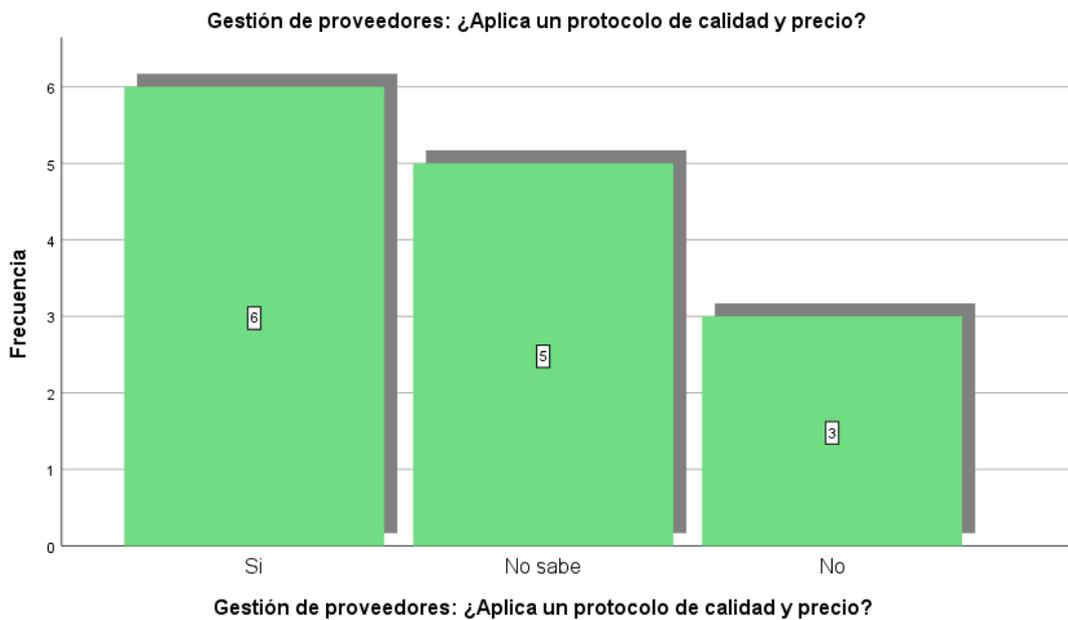
De acuerdo con la investigación, el 42,9% de los microempresarios “no conoce” de estas comparaciones o simplemente desconoce el termino de benchmarking de buenas prácticas respecto a otras empresas; mientras que el 28,6% “siempre” lo realizan y solo el 28,6% restante “A veces”.

**Tabla 15: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	42,9	42,9	42,9
	No sabe	5	35,7	35,7	78,6
	No	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 14: Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?**



**Fuente:** Tabla 17

**INTERPRETACIÓN:**

Según la investigación realizada con los Mypes seleccionados, el 42,9% precisa que “si” cuenta con un protocolo basado en calidad y precio en su relación comercial con sus proveedores, mientras que 35,7% “no sabe” y el 21,4% “no” lo ha tomado en cuenta.

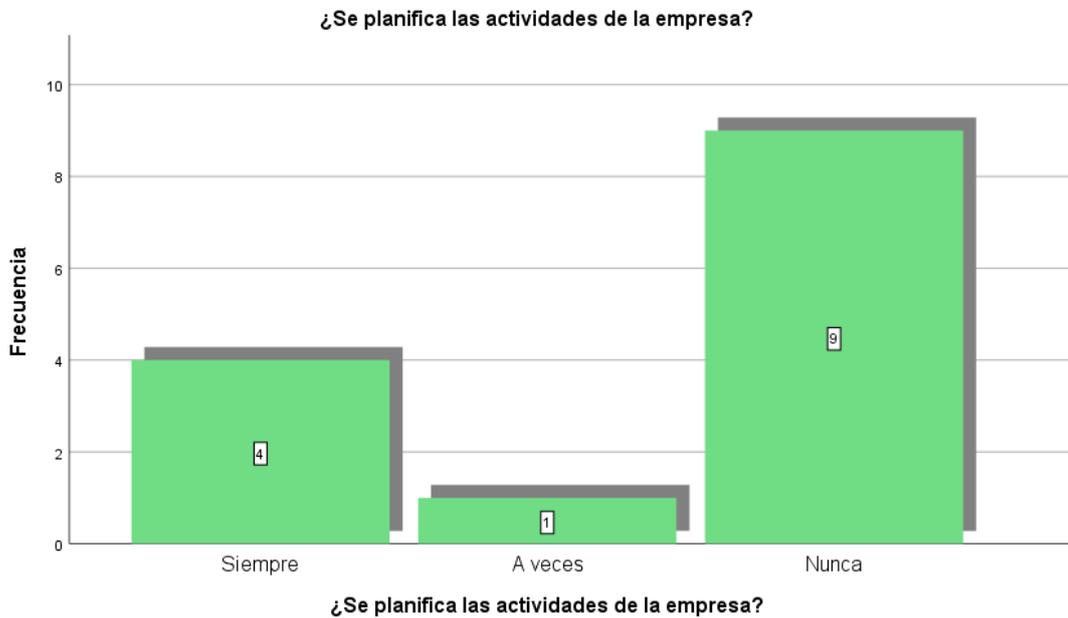
**C. De los procesos administrativos:**

**Tabla 16: ¿Se planifica las actividades de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	28,6	28,6	28,6
	A veces	1	7,1	7,1	35,7
	Nunca	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 15: ¿Se planifica las actividades de la empresa?**



**Fuente:** Tabla 18

**INTERPRETACIÓN:**

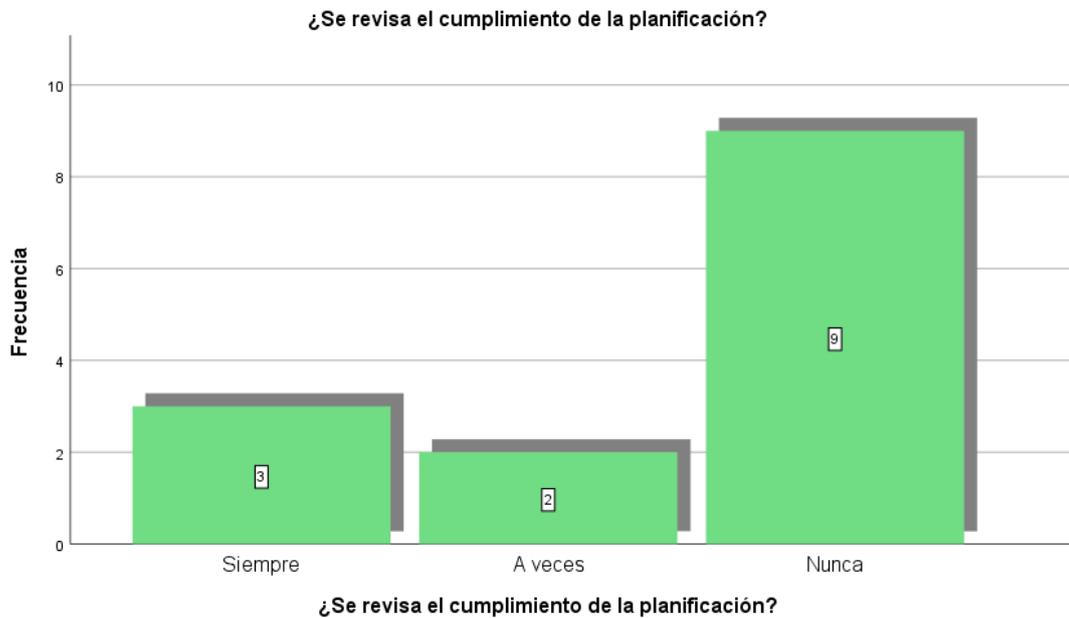
Según la investigación realizada con los Mypes seleccionados, el 64,3% indicaron que “nunca” realizan este importante proceso en sus actividades. Mientras que el 28,6% “siempre” y el 7,1% “nunca”.

**Tabla 17: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?**

		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:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?**



**Fuente:** Tabla 19

### **INTERPRETACIÓN:**

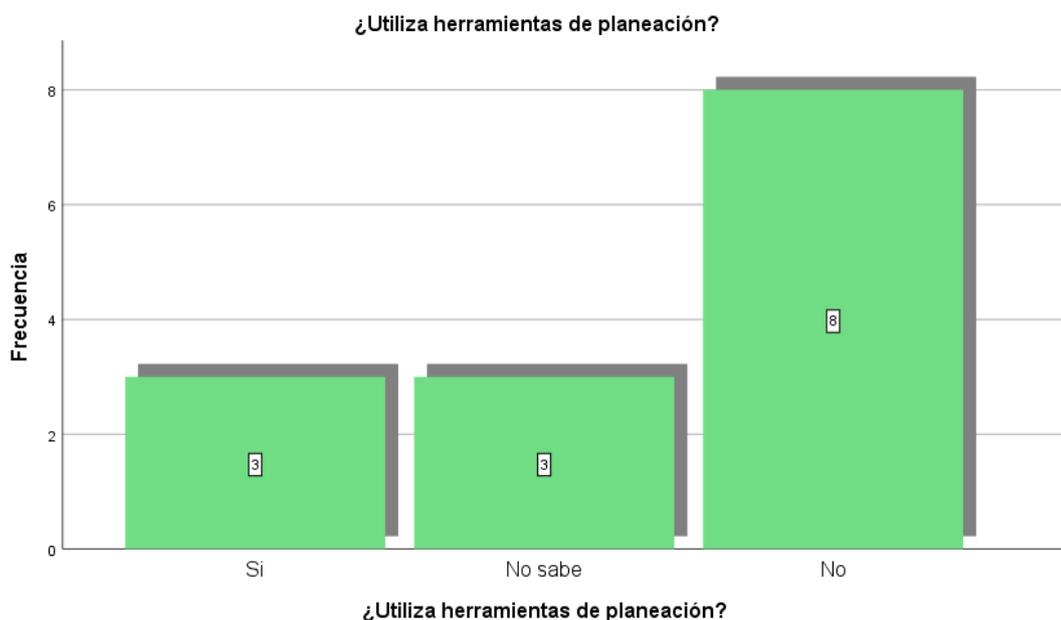
El análisis de los resultados de la investigación, indican que en las Mypes seleccionadas “nunca” (64,3%) llevan la práctica de revisar el cumplimiento de lo planeado, a diferencia de aquellos que indicaron que “siempre” con un 21,4% y “a veces” con un 14,3%.

**Tabla 18: ¿Utiliza herramientas de planeación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	21,4	21,4	21,4
	No sabe	3	21,4	21,4	42,9
	No	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?**



**Fuente:** Tabla 20

**INTERPRETACIÓN:**

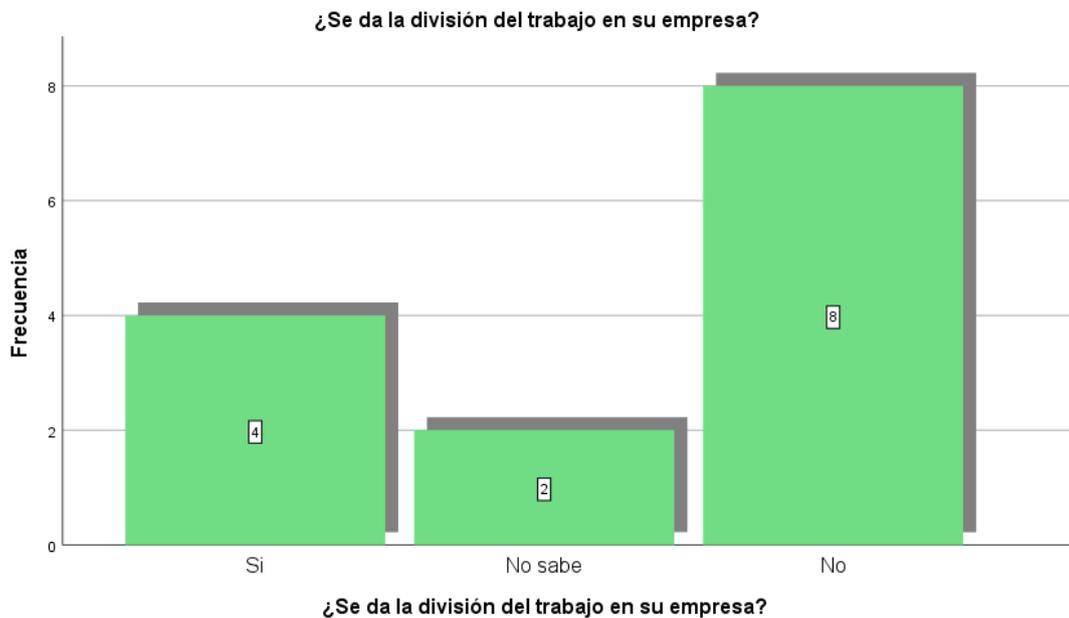
Los microempresarios encuestados indican que “no” utilizan herramientas de planeación (57,1%). Mientras que el 21,4% indica que “si” utilizó y el 21,4% “no sabe”.

**Tabla 19: ¿Se da la división del trabajo en su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	28,6	28,6	28,6
	No sabe	2	14,3	14,3	42,9
	No	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 18: ¿Se da la división del trabajo en su empresa?**



**Fuente:** Tabla 21

**INTERPRETACIÓN:**

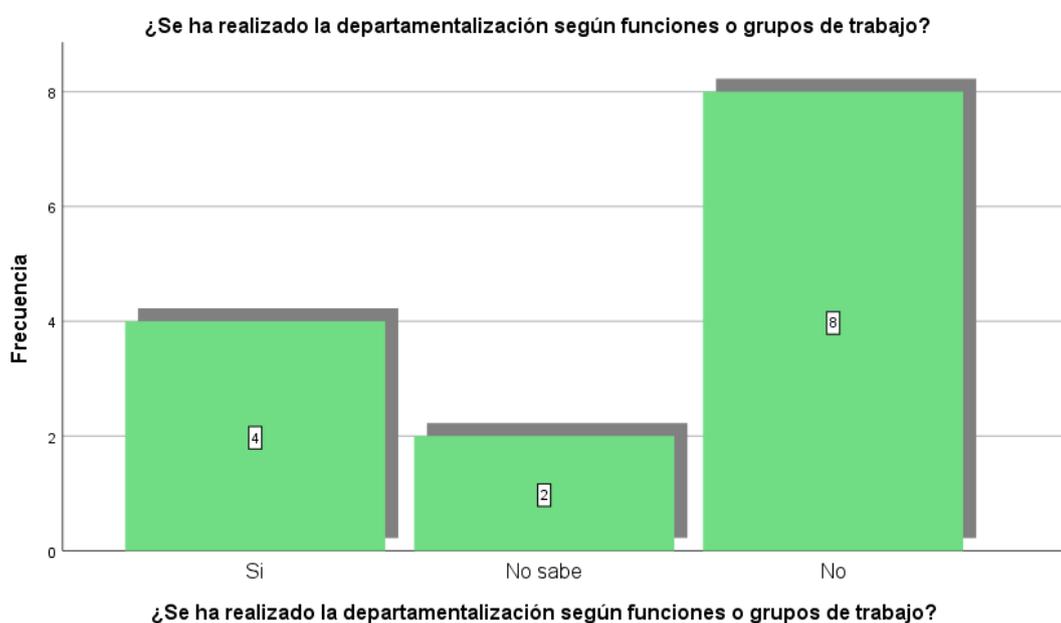
De la investigación se puede determinar que el 57,1% de la muestra de Mypes encuestadas “no” existe la división de trabajo como estrategia organizacional en las empresas, ello sustentado en el desconocimiento de esta herramienta empresarial. Mientras que el 28,6% “si” lo lleva a cabo y el 14,3% simplemente “no sabe”.

**Tabla 20: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	28,6	28,6	28,6
	No sabe	2	14,3	14,3	42,9
	No	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?**



**Fuente:** Tabla 22

### **INTERPRETACIÓN:**

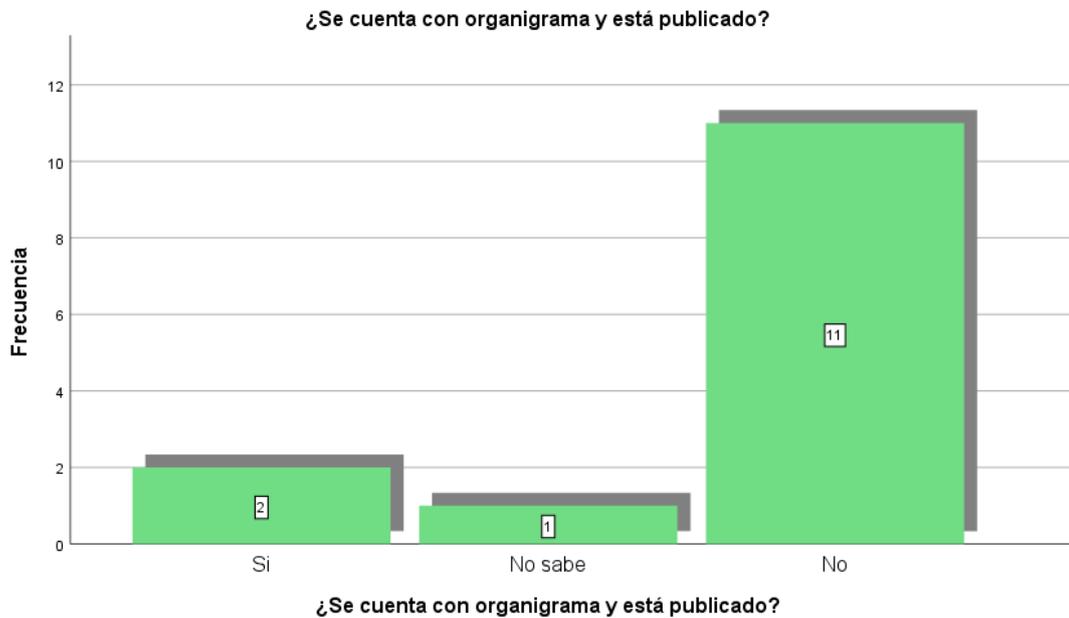
De la investigación se puede determinar que el 57,1% “no” ha realizado la departamentalización de funciones; mientras que el 28,6% “si” lo ha realizado y solo el 14,3% “no sabe”.

**Tabla 21: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	14,3	14,3	14,3
	No sabe	1	7,1	7,1	21,4
	No	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 20: ¿Se cuenta con organigrama y está publicado?**



**Fuente:** Tabla 23

### **INTERPRETACIÓN:**

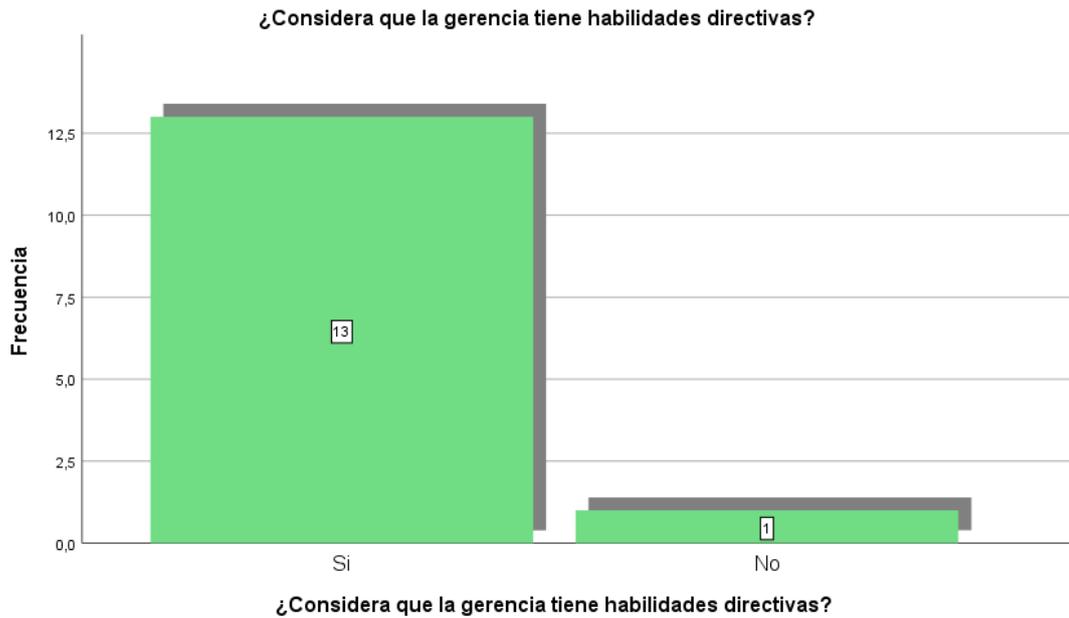
La investigación a determinado que el 78,6% de las Mypes de la muestra seleccionada “no” cuentan con un organigrama. Mientras que el 14,3% “Si” cuentan con este instrumento organizacional, es así que solo el 7,1% “no sabe” de esta herramienta organizacional.

**Tabla 22: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?  
¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	92,9	92,9	92,9
	No	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 21: ¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?**



**Fuente:** Tabla 24

### **INTERPRETACIÓN:**

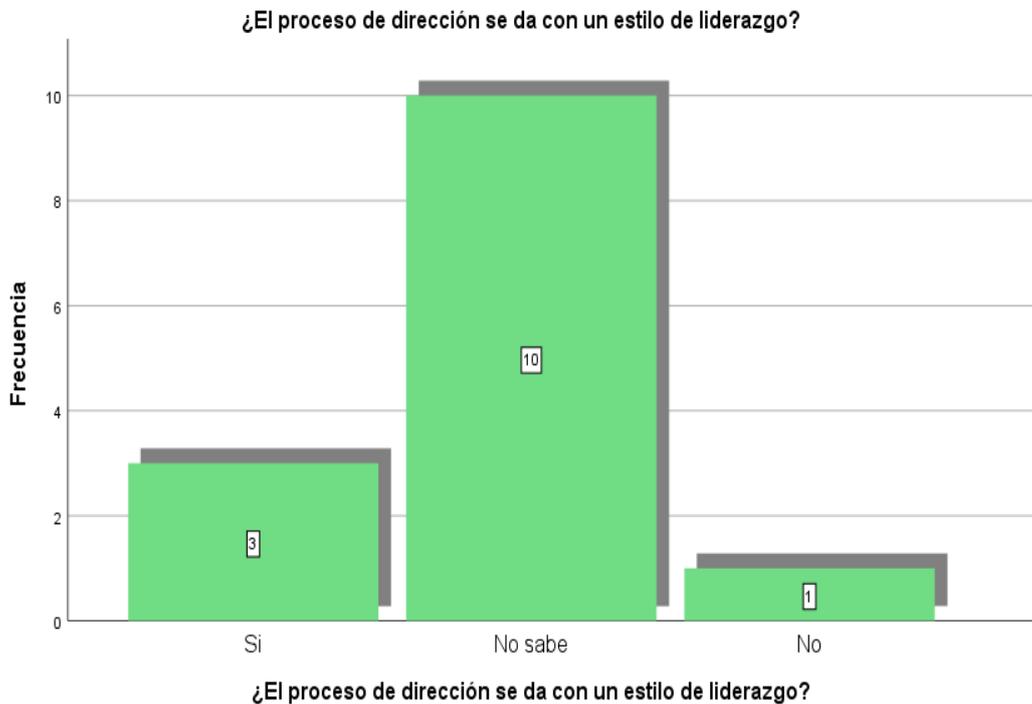
Respecto a la pregunta, los microempresarios en un 92,9% de la muestra indican que, “si” cuentan con habilidades directivas, situación que les facilita un mejor desempeño en la dirección del negocio, por lo que solo el 7,1% refiere que “no”.

**Tabla 23: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?**

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

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 22: ¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?**



**Fuente:** Tabla 25

**INTERPRETACIÓN:**

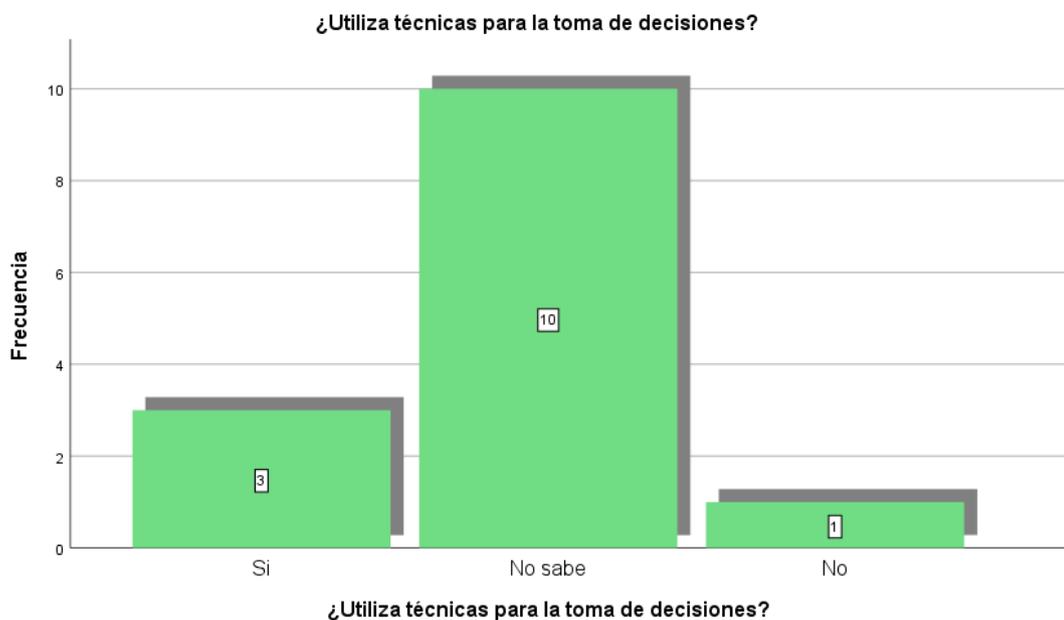
Respecto a la pregunta, el 71,4% de los microempresarios encuestados indican que “no sabe” conocer estilo alguno, mientras que el 21,4% “si” lideran aplicando un liderazgo o estilo definido, es decir consciente, siendo así que solo el 7,1% “no” tiene interés.

**Tabla 24: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**

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

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**



**Fuente:** Tabla 26

**INTERPRETACIÓN:**

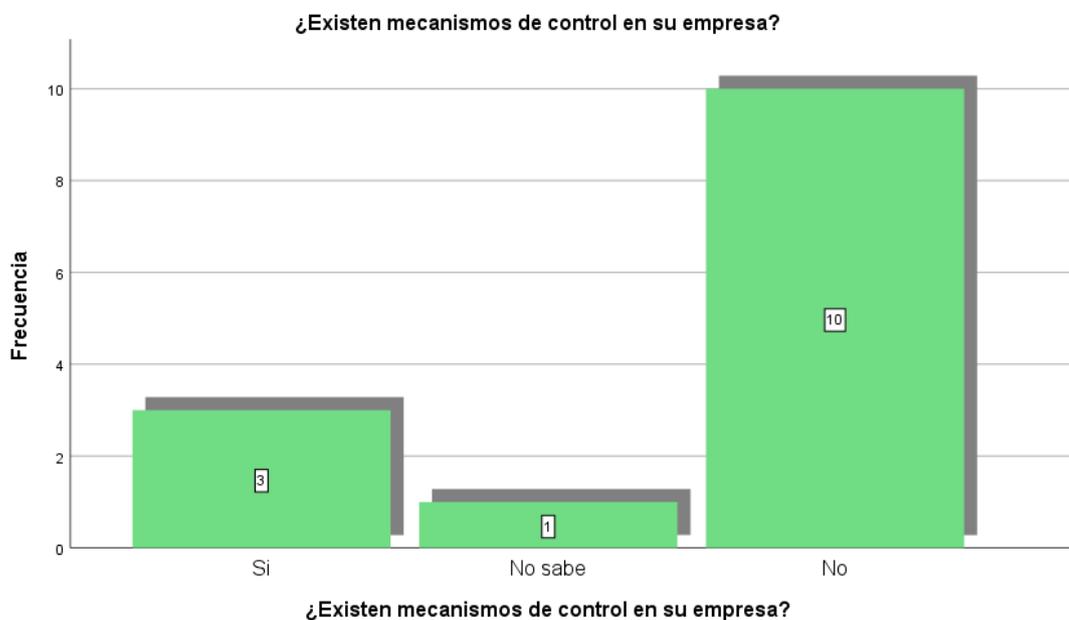
La investigación determina que el 71,4% “no sabe” si hace uso o no de alguna de estas técnicas de toma de decisiones (por desconocimiento); al igual que el 7,1% “no” lo utilizan. Mientras que el 21,4% “si” hace uso de alguna de estas técnicas para toma de decisiones.

**Tabla 25: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	21,4	21,4	21,4
	No sabe	1	7,1	7,1	28,6
	No	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 24: ¿Existen mecanismos de control en su empresa?**



**Fuente:** Tabla 27

### **INTERPRETACIÓN:**

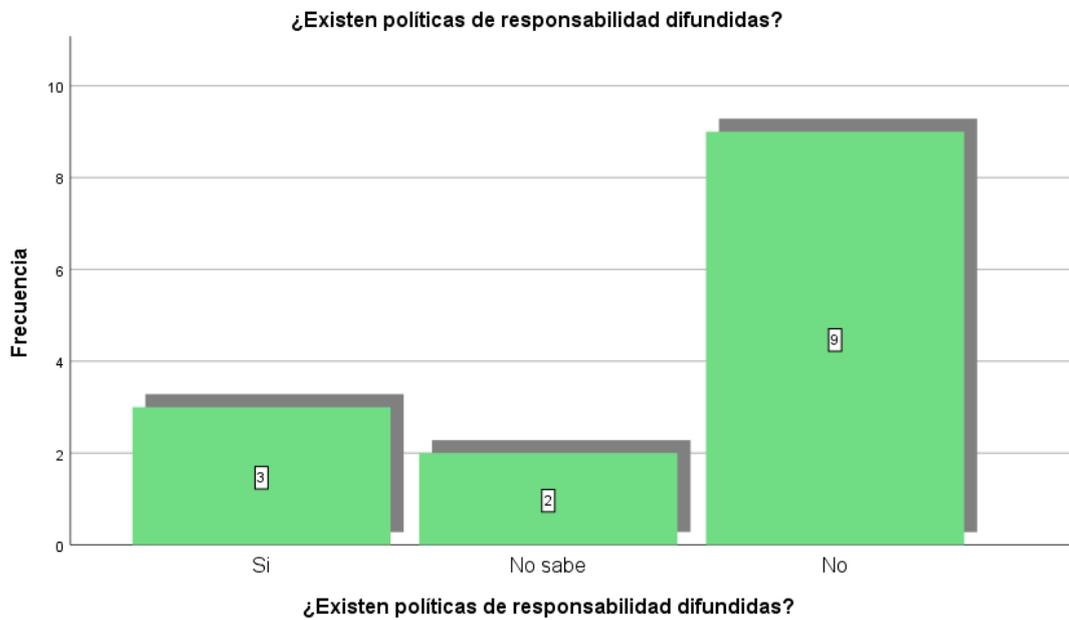
Según la investigación realizada a las Mypes seleccionadas se aprecia que el 71,4% “no” siguen ningún mecanismo de control del negocio. Mientras que el 7,1% “no sabe”, a diferencia del 21,4% que “si” aplican estos mecanismos de control en su empresa.

**Tabla 26: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?**

		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:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 25: ¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?**



**Fuente:** Tabla 28

**INTERPRETACIÓN:**

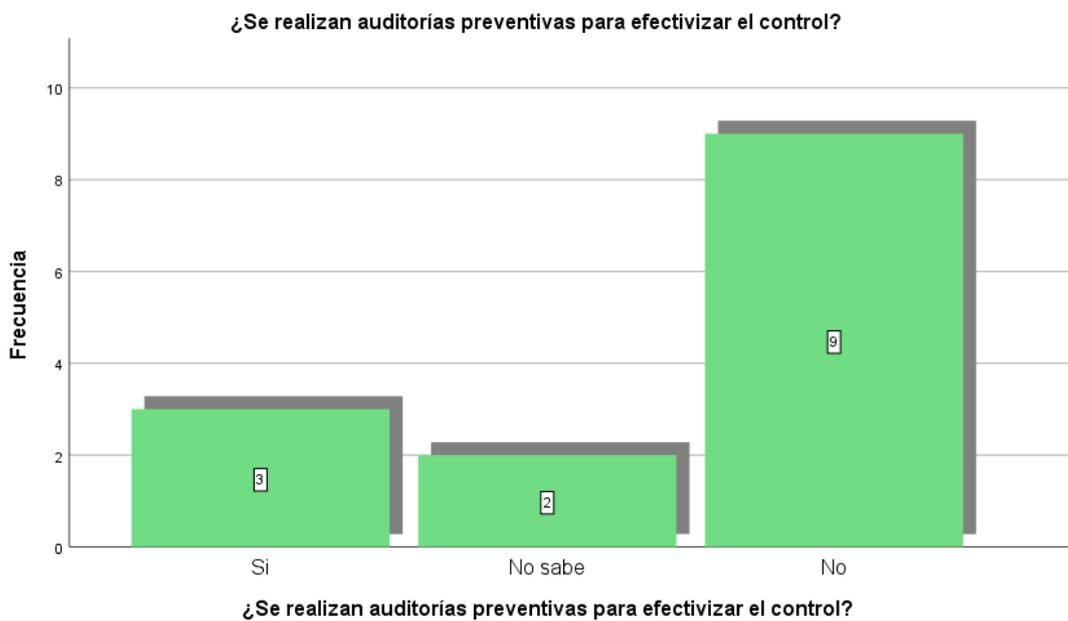
Respecto a la pregunta, el 21,4% “si” aplican políticas de responsabilidad en su personal, es decir la responsabilidad es clara. En otras empresas, respondieron “no” 64,3% y “no sabe” 14,3%.

**Tabla 27: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?**

		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:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 26: ¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?**



**Fuente:** Tabla 29

**INTERPRETACIÓN:**

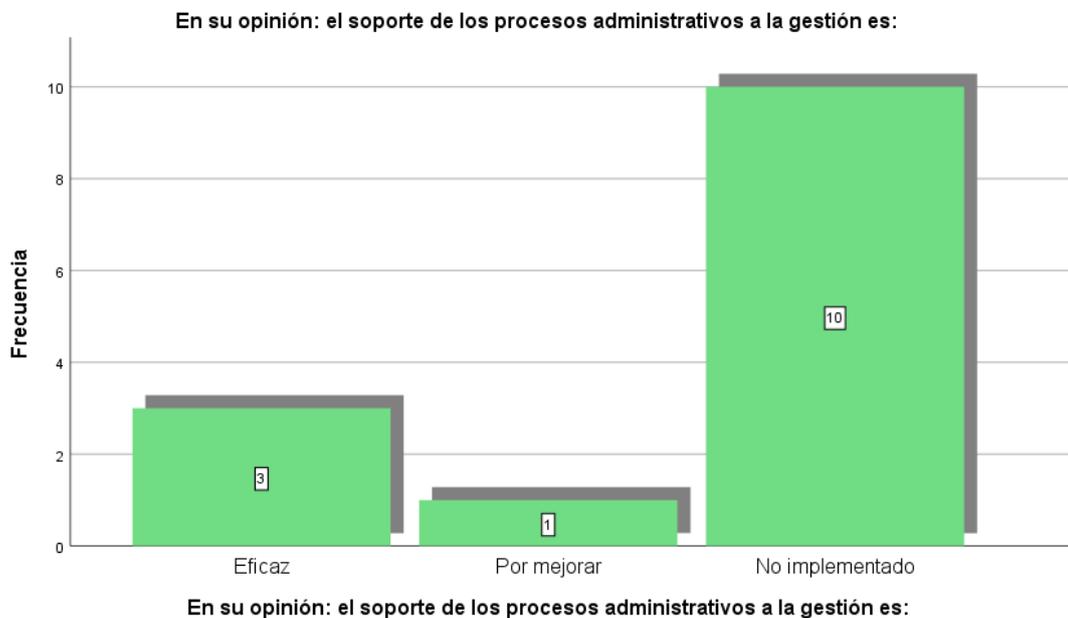
La investigación indica que la mayoría (64,3%) de las Mypes seleccionadas “no” realizan las auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control. Mientras que el 21,4% “si” lo lleva a cabo a diferencia del 14,3% que “no sabe”.

**Tabla 28: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	3	21,4	21,4	21,4
	Por mejorar	1	7,1	7,1	28,6
	No implementado	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Mypes seleccionadas de la muestra de investigación.

**Figura 27: En su opinión: el soporte de los procesos administrativos a la gestión es:**



**Fuente:** Tabla 30

### **INTERPRETACIÓN:**

Respecto a esta interrogante, Las Mypes seleccionadas en su mayoría 71,4% “no implementan” el soporte de los procesos administrativos, siendo así que solo el 21,4% considera que es “eficaz” y otro 7,1% que “debe mejorar”.

## 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, taller de motores marinos del distrito de Callería. Para tal fin se realizó la contrastación de la hipótesis general mediante la prueba T, en el SPSS V25, obteniendo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000.

Durante la realización de la investigación, comprobamos que las mypes tienen contacto directo con el cliente y parte de ellas no presentan esquemas de preparación para brindar el mejor servicio, esquemas que pueden ser representados por procedimientos administrativos aplicados por el personal y favorecer que la gestión del negocio sea aceptable.

Al respecto, citamos la investigación de **Bello, J.E. (2017)**, en su tesis, “Diseño de un plan estratégico para la empresa transportes Bema Limitada en la cual existen cierta similitudes con nuestros resultados, destacando que un sector de las mypes aplican gestión de calidad en sus negocios, habiendo identificado los objetivos de la empresa, planificar actividades, tener un plan de cambios aprobado, ejecutar actividades de mejora planeada y mejor toma de decisiones.

Otras similitudes encontramos en la tesis de **Carbonell, G. (2018)** “Propuesta de un sistema de gestión de calidad en el departamento de servicio técnico de la empresa ABC S.A.” donde la retroalimentación del cliente es importante para elaborar planes de mejora de los procesos internos y alcanzar mejores estándares y optimización tanto de los procesos como de tiempos de respuesta al cliente.

### **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

- De acuerdo al objetivo general, se concluye que existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, de acuerdo a la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson cuyos valores de significancia alcanzados lo confirman.
- Respecto al primer objetivo específico, se concluye que existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (variable procesos administrativos).
- Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que existe relación entre gestión de procesos (variable gestión de calidad) y la administración mecánica/proceso organización (variable procesos administrativos).
- Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que existe relación entre la dimensión calidad de diseño de servicio (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección (procesos administrativos).
- **Aportes del investigador:**
  - En el aspecto práctico, la investigación resulta constituir una guía para gestionar según los resultados de las pruebas de correlación existente entre las variables de la investigación.
  - En el aspecto metodológico: se refresca los conocimientos respecto a

la investigación bajo la metodología científica, tipo de investigación diseño y uso de herramientas estadísticas.

- **Valor agregado al usuario final:**

Despertar conciencia en los microempresarios a formalizar su gestión administrativa.

## **6.2 Recomendaciones**

- Se sugiere a las mypes de la muestra poblacional que participó de la investigación, implementar plan de mejora para asegurar que la información que se reporte a las gerencias sean producto de procesos administrativos que utilicen información confiable.
- Al sector de mypes, se sugiere implementar procesos de control más eficaces, que no estén expuestos al manipuleo asegurando la calidad y garantizar su eficacia.
- Asimismo, adoptar metodología como plan de mejora el modelo Kaisen, para identificar oportunidades de mejora y discutir su solución entre los integrantes de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arenas, A. (2009). *Implantación de un sistema de gestión de calidad en una unidad de nutrición según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008*. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/nh/v32n3/57originalotros07.pdf>
- 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.
- Cañizares, López & Millán, (2007). *Calidad en los bienes y servicios*. México: Pearson educación.
- Carpio, C. (2016). *Plan estratégico de marketing para la empresa servicio técnico Megacell de la ciudad de Loja*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Cespedes, J. (2016). *Proceso Administrativo y calidad de servicios de la empresa comercial rivera distribuidores S.R.L Huánuco – 2015*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7ma. Ed. México:Mc Graw-Hill.
- 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.
- D' Alessio, F. (2014). *Administración y dirección de la producción*. México: Pearson educación.

- Evans, J. & Lindsay, W. (2014). *Administración y control de calidad*. México: Cengage Learning.
- Fierro, M. (2007). *El diagnóstico empresarial*. México: Pearson Educación.
- Fontalvo H, T. J. (2005). *La gestión avanzada de la calidad: Metodología eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad*. Santa Fe de Bogotá: edición asesores del 2000.
- Fraser-Robinson, John (1992). *El marketing de calidad total: el futuro inmediato de las ventas, el marketing y la publicidad*. Madrid: Editorial: Deusto.
- Gallego, T. (2013). *Gestión integral*. Editorial Universitat Jaume.
- García, C. M. J. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Certificado de profesionalidad. IC editorial.
- González, C. (2009). *Administración de la calidad total (TQM-Total Quality Management)*. Universidad Nacional de Mar de Plata, facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Jiménez, H. (2016). *Estrategias para mejorar la calidad y productividad del departamento de servicio técnico; caso Ecuair S.A. (Tesis inédita de maestría)*. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2012). *Procesos administrativos*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Koontz, H.; Weihrich & Cannice (2008). *La administración*. México: Prentice Hall.
- Luna. A. (2013). *Proceso Administrativo*. México: Grupo editorial Patria SA.
- Luna. A. (2013). *Proceso Administrativo*. México: Grupo editorial Patria SA.
- Moreno, Peris & Gonzales (2001). *Gestión de calidad y diseño de organizaciones*. Madrid: Pearson educación.

- Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013). Técnicas e instrumentos de medición. Madrid: Pearson Educación.
- Publicaciones, V. S.L. (2008). La rentabilidad de la calidad total. Gestión de empresas revistas.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2016). *La Administración*. México: Pearson educación.
- Rodriguez, M. (2016). Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Juanjuí, Perú.
- Ruiz, C. (2001). *Gestión de Calidad de Servicio a través de indicadores externos*. Ediciones, AECA.
- Santiago, A. (2019). Gestión de calidad en la capacitación laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el distrito de Huaraz, 2018. (Tesis inédita de pregrado) Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Schroeder, R. (2005). Administración de operaciones. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Terry, G (2013). *Principios de administración*. México: Continental
- Thompson, I. ( 2005). *Satisfacción del cliente*. 8va edición. Mexico:Cengage
- Torres, Z. (2013). *Administración estratégica*. México: grupo editorial patria.
- Vásquez, G. (2017). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro minimarket. distrito de Manantay, año 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángel Chimbote, Pucallpa, Perú.

Velasco, J. (2017). Gestión de la Calidad: mejora continua y sistemas de gestión.  
Madrid: Ediciones Pirámide.

## ANEXOS

### 1.- Prueba de fiabilidad

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	14	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	25

Fuente: SPSS IBM V25

Para nuestra investigación, el coeficiente de Alfa de Cronbach alcanzado es de 0,872 que representa una investigación confiable.

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

### Prueba para una muestra

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	10,481	13	,000	1,85714	1,4743	2,2399
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	8,018	13	,000	1,35714	,9915	1,7228
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	10,942	13	,000	2,50000	2,0064	2,9936
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	11,015	13	,000	2,00000	1,6077	2,3923
¿Hace uso de herramientas de calidad?	10,408	13	,000	2,14286	1,6981	2,5876
¿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?	9,275	13	,000	2,14286	1,6437	2,6420
Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	8,333	13	,000	1,78571	1,3228	2,2487
¿Se planifica las actividades de la empresa?	9,496	13	,000	2,35714	1,8209	2,8934
¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	10,670	13	,000	2,42857	1,9369	2,9203
¿Utiliza herramientas de planeación?	10,476	13	,000	2,35714	1,8710	2,8432
¿Se da la división del trabajo en su empresa?	9,358	13	,000	2,28571	1,7581	2,8134
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	9,358	13	,000	2,28571	1,7581	2,8134

¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	13,274	13	,000	2,64286	2,2127	3,0730
¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	8,000	13	,000	1,14286	,8342	1,4515
¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	13,000	13	,000	1,85714	1,5485	2,1658
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	13,000	13	,000	1,85714	1,5485	2,1658
¿Existen mecanismos de control en su empresa?	10,942	13	,000	2,50000	2,0064	2,9936
¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	10,670	13	,000	2,42857	1,9369	2,9203
¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?	10,670	13	,000	2,42857	1,9369	2,9203

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 mejorar procesos?	¿Hace uso de herramientas de calidad?	¿Se recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	¿Se motiva 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 planificación?	¿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 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	0.131	-0.136	0.512	0.495	-0.156	0.000	-0.230	,806*	,589*	,798*	0.236	0.200	0.044	0.496	0.372	0.372	0.407	0.389	0.389	0.389
	Sig. (bilateral)		0.656	0.644	0.061	0.072	0.595	1.000	0.429	0.000	0.027	0.001	0.416	0.494	0.880	0.071	0.190	0.190	0.148	0.169	0.169	0.169
	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	Correlación de	0.131	1	0.355	,536*	0.360	0.407	0.071	0.321	0.162	0.159	-0.020	0.464	0.342	-0.361	,747**	,617*	,617*	0.355	0.407	0.407	0.407

sus clientes?	Pea																					
	erson																					
	Sig. (bilateral)	0.656		0.213	0.048	0.206	0.148	0.809	0.263	0.579	0.588	0.945	0.095	0.232	0.205	0.002	0.019	0.019	0.213	0.148	0.148	
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	-0.136	0.355	1	0.000	0.000	0.106	-0.158	0.000	0.056	-0.436	-0.211	-0.481	0.492	-0.302	0.168	0.168	0.168	0.263	0.211	0.211	
	Sig. (bilateral)	0.644	0.213		1.000	1.000	0.719	0.590	1.000	0.849	0.119	0.468	0.082	0.074	0.294	0.565	0.565	0.565	0.363	0.468	0.468	
	N	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	0.512	,536*	0.000	1	,588*	0.000	-0.132	0.262	,565*	0.488	0.266	,538*	0.248	-0.152	0.424	,635*	,635*	0.530	0.532	0.532	
	Sig. (bilateral)	0.061	0.048	1.000		0.027	1.000	0.652	0.366	0.035	0.077	0.358	0.047	0.393	0.604	0.131	0.015	0.015	0.051	0.050	0.050	
	N	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	0.495	0.360	0.000	,588*	1	-0.335	0.117	-0.033	,552*	,568*	0.251	0.152	-0.062	-0.306	0.320	0.427	0.427	0.350	0.369	0.369	
	Sig. (bilateral)	0.072	0.206	1.000	0.027		0.242	0.691	0.911	0.041	0.034	0.386	0.603	0.832	0.287	0.264	0.128	0.128	0.219	0.195	0.195	
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	

	teral )																					
	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 o innovar productos/servicios?	Correlación de Pearson	-0.156	0.407	0.106	0.000	-0.335	1	0.423	0.433	-0.193	-0.111	0.152	0.307	0.226	0.26	-0.104	0.193	0.145	0.145	0.000	-0.061	-0.061
	Sig. (bilateral)	0.595	0.148	0.719	1.000	0.242		0.132	0.122	0.508	0.705	0.605	0.286	0.437	0.437	0.724	0.508	0.621	0.621	1.000	0.837	0.837
	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	0.000	0.071	-0.158	-0.132	0.117	0.423	1	0.000	-0.056	-0.242	0.000	-0.053	0.098	-0.098	0.423	0.168	-0.168	-0.168	-0.158	-0.211	-0.211
	Sig. (bilateral)	1.000	0.809	0.590	0.652	0.691	0.132		1.000	0.849	0.404	1.000	0.856	0.738	0.738	0.132	0.565	0.565	0.565	0.590	0.468	0.468
	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	Correlación de Pearson	-0.230	0.321	0.000	0.262	-0.033	0.433	0.000	1	-0.063	0.219	0.015	0.453	-0.056	-0.056	0.273	-0.048	0.214	0.214	0.416	0.328	0.328
	Sig. (bilateral)	0.429	0.263	1.000	0.366	0.911	0.122	1.000		0.829	0.452	0.960	0.104	0.850	0.850	0.345	0.872	0.462	0.462	0.139	0.252	0.252

buenas prácticas en su empresa?	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	,806**	0.162	0.056	,565*	,552*	-0.193	-0.056	-0.063	1	0.524	,595*	0.122	0.090	0.0	0.090	-0.009	0.436	0.462	0.393	0.257	0.257
	Sig. (bilateral)	0.000	0.579	0.849	0.035	0.041	0.508	0.849	0.829		0.055	0.025	0.678	0.760	0.760	0.975	0.119	0.097	0.097	0.165	0.374	0.374
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Se planifican las actividades de la empresa?	Correlación de Pearson	,589*	0.159	-0.436	0.488	,568*	-0.111	-0.242	0.219	0.524	1	,667*	0.513	-0.039	-0.039	-0.357	0.199	0.421	0.421	0.339	0.375	0.375
	Sig. (bilateral)	0.027	0.588	0.119	0.077	0.034	0.705	0.404	0.452	0.055		0.009	0.061	0.895	0.895	0.210	0.495	0.134	0.134	0.236	0.186	0.186
	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 Pearson	,798**	-0.020	-0.211	0.266	0.251	0.152	0.000	0.015	,595*	,667**	1	0.307	0.127	0.127	-0.104	0.193	0.314	0.314	0.423	0.364	0.364
	Sig. (bilateral)	0.001	0.945	0.468	0.358	0.386	0.605	1.000	0.960	0.025	0.009		0.286	0.665	0.665	0.724	0.508	0.275	0.275	0.132	0.201	0.201
	N	14	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 Pearson	0.236	0.464	-0.481	,538*	0.152	0.307	-0.053	0.453	0.122	0.513	0.307	1	-0.043	-0.272	0.220	0.293	0.293	0.374	0.414	0.414
	Sig. (bilateral)	0.416	0.095	0.082	0.047	0.603	0.286	0.856	0.104	0.678	0.061	0.286	0.884	0.884	0.348	0.450	0.309	0.309	0.188	0.141	0.141
	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 Pearson	0.200	0.342	0.492	0.248	-0.062	0.226	-0.098	-0.056	0.090	-0.039	0.127	-0.043	1,000**	-0.178	0.225	0.090	0.090	0.295	0.424	0.424
	Sig. (bilateral)	0.494	0.232	0.074	0.393	0.832	0.437	0.738	0.850	0.760	0.895	0.665	0.884	0.000	0.544	0.439	0.760	0.760	0.305	0.131	0.131
	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 departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Correlación de Pearson	0.200	0.342	0.492	0.248	-0.062	0.226	-0.098	-0.056	0.090	-0.039	0.127	-0.043	1,000**	-0.178	0.225	0.090	0.090	0.295	0.424	0.424
	Sig. (bilateral)	0.494	0.232	0.074	0.393	0.832	0.437	0.738	0.850	0.760	0.895	0.665	0.884	0.000	0.544	0.439	0.760	0.760	0.305	0.131	0.131
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Se cuenta con organigrama?	Correlación de Pearson	0.044	-0.361	-0.302	-0.152	-0.306	-0.104	0.423	-0.273	-0.009	-0.357	-0.104	-0.272	-0.178	1	0.138	-0.138	-0.138	-0.302	0.346	0.346

¿ama y está publicado?	Pea																						
	rson																						
	Sig. (bilateral)	0.880	0.205	0.294	0.604	0.287	0.724	0.132	0.345	0.975	0.210	0.724	0.348	0.544	0.544	0.638	0.638	0.638	0.294	0.225	0.225	0.225	
N	14	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	0.496	,747*	0.168	0.424	0.320	0.193	0.168	-0.048	0.436	0.199	0.193	0.220	0.225	0.138	1	,615*	,615*	0.168	0.193	0.193	0.193	
	Sig. (bilateral)	0.071	0.002	0.565	0.131	0.264	0.508	0.565	0.872	0.119	0.495	0.508	0.450	0.439	0.638	0.019	0.019	0.565	0.508	0.508	0.508		
	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	0.372	,617*	0.168	,635*	0.427	0.145	-0.168	0.214	0.462	0.421	0.314	0.293	0.090	-0.138	,615*	1	1,000**	0.168	0.145	0.145	0.145	
	Sig. (bilateral)	0.190	0.019	0.565	0.015	0.128	0.621	0.565	0.462	0.097	0.134	0.275	0.309	0.760	0.638	0.019	0.000	0.565	0.621	0.621	0.621		
	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 toma de decisiones?	Correlación de Pearson	0.372	,617*	0.168	,635*	0.427	0.145	-0.168	0.214	0.462	0.421	0.314	0.293	0.090	-0.138	,615*	1,000**	0.168	0.145	0.145	0.145		
	Sig. (bilateral)	0.190	0.019	0.565	0.015	0.128	0.621	0.565	0.462	0.097	0.134	0.275	0.309	0.760	0.638	0.019	0.000	0.565	0.621	0.621	0.621		
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	

	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 Pearson	0.407	0.355	0.263	0.530	0.350	0.000	-0.158	0.416	0.393	0.339	0.423	0.374	0.295	0.295	-0.302	0.168	0.168	0.168	0.168	1	,951**	,951**
	Sig. (bilateral)	0.148	0.213	0.363	0.051	0.219	1.000	0.590	0.139	0.165	0.236	0.132	0.188	0.305	0.294	0.565	0.565	0.565	0.565		0.000	0.000	
	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 Pearson	0.389	0.407	0.211	0.532	0.369	-0.061	-0.211	0.328	0.257	0.375	0.364	0.414	0.424	-0.346	0.193	0.145	0.145	0.145	,951*	1	1,000**	
	Sig. (bilateral)	0.169	0.148	0.468	0.050	0.195	0.837	0.468	0.252	0.374	0.186	0.201	0.141	0.131	0.225	0.508	0.621	0.621	0.621	0.000		0.000	
	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 Pearson	0.389	0.407	0.211	0.532	0.369	-0.061	-0.211	0.328	0.257	0.375	0.364	0.414	0.424	-0.346	0.193	0.145	0.145	0.145	,951*	1,000*	1	
	Sig. (bilateral)	0.169	0.148	0.468	0.050	0.195	0.837	0.468	0.252	0.374	0.186	0.201	0.141	0.131	0.225	0.508	0.621	0.621	0.621	0.000	0.000		
	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	Elaboración del Proyecto	■															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.			■													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			■													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación			■													
5	Mejora del marco teórico				■						■						
6	Redacción de la revisión de la literatura.					■						■					
7	Elaboración del consentimiento informado (*)					■											
8	Ejecución de la metodología					■											
9	Resultados de la investigación						■			■	■			■			
10	Conclusiones y recomendaciones							■				■		■			
11	Redacción del pre informe de Investigación.							■									
12	Redacción del informe final											■	■	■			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													■	■		
14	Presentación de ponencia en sustentación																■
15	Redacción de artículo científico																■

Fuente: preparado por Nayra T. Lara H.

## 5.- Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
<b>Suministros (*)</b>			
· Folder (docena)	12	1	12.00
· Fotocopias	0.1	510	51.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	12	2	24.00
· Anillados	4	4	16.00
· Empastado	55	1	55.00
· Lapiceros	2	4	8.00
· USB	1	30	30.00
<b>Servicios</b>			
· Internet (horas)	27	1	27.00
· Taller de titulación	3100	1	3100.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
<b>Sub total</b>			<b>3423.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	8	18	144.00
<b>Sub total</b>			<b>144.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>3567.00</b>
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
· 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
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>4219.00</b>

Fuente: preparado por Nayra T. Lara H.

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, taller de motores marinos - 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 Titán Motors

