



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS –
MANANTAY, 2019**

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

AUTORA:

RENGIFO TANG, MAGDA ANGELICA

ORCID: 0000-0001-9502-7086

ASESOR:

VALDIVIEZO SARA VIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERU

2020

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro pollerías - Manantay, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Rengifo Tang, Magda Angelica

ORCID: 0000-0001-9502-7086

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

Lozano Ruíz, Roger

ORCID ID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salina, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

Pinchi Guerrero, Edward

ORCID: 0000-0003-2727-0513

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Lic. Adm. José Luis Meza Salinas

Miembro

Mgtr. CPC Edward Pinchi Guerrero

Miembro

Mgtr. Lic. Adm. Roger Lozano Ruíz

Presidente

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia
Asesor

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – filial Pucallpa, que nos ha albergado en sus magnas aulas y por haber impartido los conocimientos necesarios para la realización de la presente tesis.

Al Señor Asesor de tesis MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia, por haberme permitido llegar a cumplir mi meta, por su apoyo a que la tesis haya llegado hasta su culminación.

A mi apreciado amigo y colega Dr. Roger Brayan Braga Sandoval, por su gran apoyo desinteresado y por compartir su conocimiento el cual contribuyó en la materialización del presente trabajo.

Es propicia la ocasión para agradecer a los microempresarios que han participado de una u otra forma en la realización de los trabajos que conforma la presente tesis.

Y por compartir con nosotros sus conocimientos y valioso tiempo.

DEDICATORIA

Con infinita gratitud a mis adorados padres, Guillermo y Emperatriz, por sus incansable apoyo y amor en todo momento de mi vida

A mis amados hijos, Rogers Stevens y Rogger Fitzgerald y a mis adorados nietos Stevens Gael y Benjamín Emanuel por ser fuente de mi inspiración y superación personal, que dia a dia motivan mi existencia.

Con infinita gratitud a mis adorados padres, Guillermo y Emperatriz, por sus incansable apoyo y amor en todo momento de mi vida

A mis amados hijos, Rogers Stevens y Rogger Fitzgerald y a mis adorados nietos Stevens Gael y Benjamín Emanuel por ser fuente de mi inspiración y superación personal, que dia a dia motivan mi existencia.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general analizar la relación que existe entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro pollerías - Manantay, 2019. Como problemática se planteó que falta aplicar las etapas del proceso administrativo el cual afecta a la gestión de las microempresas del rubro pollerías. La investigación se justifica, porque permitió conocer las particularidades de gestión de las pollerías del distrito de Manantay y sus luchas constantes de conseguir clientes satisfechos por el servicio que ofertan. La metodología se especificó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, descriptiva, la población fue de 40 y para la muestra se tomó 33 mypes, el instrumento planteado constó de 24 preguntas, logrando los resultados: los microempresarios son de sexo femenino con un 72.73% y con estudios técnicos. De la gestión de calidad: solo el 33,33% gestionan la mejora continua, a veces consideran a la innovación para optimar sus servicios, siempre emplean herramientas de calidad; De los procesos administrativos: el 72,73% si planifica sus actividades, tienen organigrama. Asimismo, no gozan de habilidades directivas y no saben aplicar técnicas para la toma de decisiones. Finalmente se debe optimizar el grado de implementación y aplicación de los procesos administrativos el cual existirá lógicamente una mejor calidad de servicio, asimismo, existe una relación directa y significativa entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro pollerías - Manantay, 2019.

Palabras Clave: Gestión de calidad, mypes, procesos administrativos, pollerías, servicios.

ABSTRACT

The present objective of this research is to analyze the relationship that exists between quality management and the effectiveness of administrative processes in the mypes of the service sector, poultry sector - Manantay, 2019. As a problem, it was raised that the stages of the administrative process need to be applied which affects the management of micro-enterprises in the chicken industry. The investigation is justified, because you will enjoy the management peculiarities of the Manantay district chicken shops and their constant struggles to get satisfied customers for the service they offer. The methodology was specified for being quantitative, descriptive-correlational level and non-experimental, cross-sectional, descriptive design, the population was 40 and for the sample 33 mypes were taken, the proposed instrument consisted of 24 questions, achieving the results: microentrepreneurs are female with 72.73% and with technical studies. Regarding quality management: only 33.33% manage continuous improvement, sometimes they consider an innovation to optimize their services, they always use quality tools; Of the administrative processes: 72.73% if they plan their activities, they have an organization chart. Likewise, they do not have managerial skills and do not know how to apply decision-making techniques. Finally, the degree of implementation and application of administrative processes must be optimized, which logically has a better quality of service, likewise, there is a direct and significant relationship between quality management and the effectiveness of administrative processes in the mypes of the service sector , poultry business - Manantay, 2019.

Keywords: Quality management, administrative processes, mypes, services, poultry.

ÍNDICE GENERAL

TITULO 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.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases teóricas de la investigación	17
2.3. Marco Conceptual.....	36
III. HIPÓTESIS.....	41
3.1 Hipótesis Aternativa	41
3.2 Hipótesis nula	41
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
4.1 Diseño de investigación	42
4.2 Población y muestra	43
4.3 Definición y operacionalización de las variables	47
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
4.5 Plan de análisis	48
4.6 Matriz de Consistencia	55
4.7 Principios éticos.....	51
V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
5.1 Resultados	53
5.2 Análisis de resultados	77
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	84
6.1 Conclusiones	84

6.2 Recomendaciones	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS.....	93
1. Cronograma	100
2. Presupuesto	101
3. Instrumento	102
4. Base de datos.....	108
5. Evidencias fotografica.....	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población total pollerías en el distrito de Manantay	44
Tabla 2 Distribución de la muestra total pollerías en el distrito de Manantay	46
Tabla 3 Definición y operacionalización de las variables	47
Tabla 4 Matriz de consistencia de la investigación	50
Tabla 5 ¿Cuál es la edad del microempresario?	53
Tabla 6 ¿Cuál es el género del microempresario?	54
Tabla 7 ¿Cuál es el grado de instrucción del microempresario?	55
Tabla 8 ¿Gestiona la mejora continua en su negocio?.....	56
Tabla 9 ¿Realiza en su empresa encuestas de satisfacción a los clientes?.....	57
Tabla 10 ¿Considera que la retroalimentación se enfoca a mejorar su negocio para tener mejores resultados?.....	58
Tabla 11 ¿Aplica el proceso de innovación para la mejora continua respecto a la calidad de su servicio?	59
Tabla 12 ¿Desarrolla los procesos continuos para mejorar su negocio?	60
Tabla 13 ¿Efectúa el uso de las herramientas de calidad?	61
Tabla 14 ¿Aplica una selección de proveedores?	62
Tabla 15 ¿Revisa la medición de análisis del producto que va demandar la competitividad empresarial?	63
Tabla 16 ¿Planifica las actividades de su empresa para el logro de sus objetivos?...	64
Tabla 17 ¿Evalúa el cumplimiento de la planificación para el desarrollo de su empresa?	65
Tabla 18 ¿Utiliza las herramientas de planificación para mejorar su empresa?	66

Tabla 19 ¿Aplica la jerarquización laboral dentro su negocio?.....	67
Tabla 20 ¿Realiza la división del trabajo en su empresa para el desarrollo de su actividad?.....	68
Tabla 21 ¿Tiene estructurado el organigrama y está en un lugar visible de su empresa?	69
Tabla 22 ¿Aplica el proceso de dirección con un estilo de liderazgo para el desarrollo de su actividad?.....	70
Tabla 23 ¿Utiliza las habilidades de directivas para el desarrollo de su empresa? ...	71
Tabla 24 ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones para el desarrollo de su empresa?	72
Tabla 25 ¿Existe los mecanismos de control para protección y aseguramiento en su empresa?	73
Tabla 26 ¿Utiliza políticas de control para prevenir posibles riesgos en su empresa?	74
Tabla 27 ¿Realizan auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control en su empresa?.....	75
Tabla 28 ¿Qué apreciación tiene sobre la eficacia del proceso administrativo que utiliza una empresa?.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Cuál es la edad del microempresario?	53
Figura 2 ¿Cuál es el género del microempresario?	54
Figura 3 ¿Cuál es el grado de instrucción del microempresario?	55
Figura 4 ¿Gestiona la mejora continua en su negocio?	56
Figura 5 ¿Realiza en su empresa encuestas de satisfacción a los clientes?	¡Error!
Marcador no definido.	
Figura 6 ¿Considera que la retroalimentación se enfoca a mejorar su negocio para tener mejores resultados?	58
Figura 7 ¿Aplica el proceso de innovación para la mejora continua respecto a la calidad de su servicio?	59
Figura 8 ¿Desarrolla los procesos continuos para mejorar su negocio?	60
Figura 9 ¿Efectúa el uso de las herramientas de calidad?	61
Figura 10 ¿Aplica una selección de proveedores?	62
Figura 11 ¿Revisa la medición de análisis del producto que va demandar la competitividad empresarial?	63
Figura 12 ¿Planifica las actividades de su empresa para el logro de sus objetivos? .	64
Figura 13 ¿Evalúa el cumplimiento de la planificación para el desarrollo de su empresa?	65
Figura 14 ¿Utiliza las herramientas de planificación para mejorar su empresa?	66
Figura 15 ¿Aplica la jerarquización laboral dentro su negocio?	67
Figura 16 ¿Realiza la división del trabajo en su empresa para el desarrollo de su actividad?	68

Figura 17 ¿Tiene estructurado el organigrama y está en un lugar visible de su empresa?	69
Figura 18 ¿Aplica el proceso de dirección con un estilo de liderazgo para el desarrollo de su actividad?.....	70
Figura 19 ¿Utiliza las habilidades de directivas para el desarrollo de su empresa? ..	71
Figura 20 ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones para el desarrollo de su empresa?	72
Figura 21 Existe los mecanismos de control para protección y aseguramiento en su empresa?	73
Figura 22¿Utiliza políticas de control para prevenir posibles riesgos en su empresa?	74
Figura 23 ¿Realizan auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control en su empresa?.....	75
Figura 24 ¿Qué apreciación tiene sobre la eficacia del proceso administrativo que utiliza una empresa?.....	76

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad, se ha distinguido por mejorar el ámbito industrial, en ese marco para poner en funcionamiento sus procedimientos hace siempre alusión esencial a la Organización Internacional de Normalización ISO 9001, instaurándose primeramente cómo un estándar de administración de la calidad en general concerniente a la perfección, en relación a estas manifestaciones se han logrado observar por medio de un manejo, tanto técnico de indagación de cantidades como de cualidades.

Igualmente la participación industrial refiere que el interés a la investigación de las micro y pequeñas empresas de manera general, principalmente su valor reside en el trabajo de una cantidad la masa salarial con respecto al grupo de colaboradores esta situación hace que se vuelva trascendental en las economías de varias naciones, por lo que se deben las exigencias de desarrollo a la modernización estable y firme en sus mecanismos, con la finalidad de permanecer en el mercado laboral que se vuelven en gran competitividad.

Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura, y el Ministerio de agricultura refieren que el consumo per cápita de pollo en nuestro país ha sido de 4,2 Kg por habitante al mes, el cual se halla en un índice elevado, detrás de Brasil con un 58 % , el pollo simboliza el 53% de la consumición general en Perú que puede superar los 50,4 Kg por habitante al año, el cual se incrementó en un 4.4% entre los meses de enero y abril del año 2019, con respecto a las ventas en las pollerías, esto se atribuye al aumento de una supuesta predilección del consumidor al producto y no a la atención. La capacidad de la mypes en el sector servicios, rubro pollerías en

el distrito de Manantay, está relacionada con una gestión de calidad y eficiencia de los diferentes métodos administrativos.

Hoy en día el sector servicios, rubro pollerías, se comprueba que tienen una ejecución de los procesos administrativos de forma defectuoso y frágil, mostrando especialmente la planeación y mando de sus colaboradores de forma no apropiada, debido a la falta de experiencia de las funciones a realizar, lo que resulta que se tiene una atención defectuosa y descontentos a los clientes.

Según lo manifestado este movimiento económico del rubro de pollerías la gran mayoría, no le han dado la mayor consideración en apreciar a sus colaboradores, que son muy valiosos en el estudio observado en relación a la competitiva, de los trabajadores.

La asociación de las variables de estudio tiene por objetivo plantear mejoras para el desarrollo de las organizaciones, de tal forma que “consista en conocer y comprender los procedimientos administrativos “(Vera, 2017) con el fin de disponer de estrategias y los fundamentos sobre los cuales se realiza la mejora continua en el rubro estudiado.

En ese sentido, Benzaquen (2019) destaca que “la gestión de calidad es un motivo de servicio, en otras palabras, la eficacia debe ser prevención, el cual no debe ser un acontecimiento retrasado, sino debería ser una forma de entendimiento, ya que es capaz de influenciar en cada movimiento del crecimiento de recientes servicios, capacidades, conocimientos, procesos y fundamentos, donde se ha vuelto un desafío para las organizaciones en la actualidad”.

Para Guzmán (2018) el proceso administrativo es la manera metodológica de realizar las cosas con la finalidad de lograr los fines proyectados.

El presente informe se justifica, porque permitió conocer las particularidades de gestión de las pollerías del distrito de Manantay y sus luchas constantes de conseguir clientes satisfechos por el servicio que ofertan. La metodología se especificó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, descriptiva, la población fue de 40 y para la muestra se tomó 33 mypes, el instrumento planteado constó de 24 preguntas, logrando los resultados: los microempresarios son de sexo femenino con un 72.73% y estudios técnicos. De la gestión de calidad: solo el 33,33% gestionan la mejora continua, a veces consideran a la innovación para optimar sus servicios, siempre emplean herramientas de calidad; De los procesos administrativos: el 72,73% si planifica sus actividades, tienen organigrama. Asimismo, no gozan de habilidades directivas y no saben aplicar técnicas para la toma de decisiones.

Finalmente se concluye que se debe optimizar el grado de implementación y aplicación de los procesos administrativos el cual existirá lógicamente una mejor calidad de servicio, asimismo, existe una relación directa y significativa entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro pollerías - Manantay, 2019.

El problema respecto a la gestión de la calidad, nace debido a la deficiencia de adaptación de herramientas de los procesos administrativos, es incierto que la administración de las micro y pequeñas empresas son direccionados de modo no formal y práctica, el cual falta aplicar las etapas del proceso administrativo, una administración eficiente persigue la competitividad relacionada con la sociedad.

En cuanto a la realidad local identificamos que las mypes se caracterizan por sus iniciativas de emprendimiento empresarial, muchos frente al desconocimiento de

los procesos normativos, respecto al rubro Pollerías en el distrito de Manantay, existe un desconocimiento respecto a la calidad y características, quienes emplean las herramientas de gestión administrativas y la eficacia de sus procesos; cuyo propósito es consolidar la eficacia administrativa del negocio, acorde a la realidad local, con lo cual se pretende consolidar el posicionamiento referente al servicio a los clientes. Frente a esta perspectiva mostrada se ha proyectado la subsiguiente formulación de investigación :

¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro pollerías - Manantay, 2019?

El objetivo general: analizar la relación que existe entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro pollerías - Manantay, 2019.

Los objetivos específicos:

- Analizar la relación que existe entre la gestión de calidad y la planeación en las mypes del sector servicio, rubro pollerías - Manantay, 2019.
- Analizar la relación que existe entre la gestión de calidad y la organización en las mypes del sector servicio, rubro pollerías - Manantay, 2019.
- Analizar la relación que existe entre la gestión de calidad y la dirección en las mypes del sector servicio, rubro pollerías - Manantay, 2019.
- Analizar la relación que existe entre la gestión de calidad y el control en las mypes del sector servicio, rubro pollerías - Manantay, 2019.

La presente investigación se realizó en el campo de la línea de investigación de proporcionado por la Escuela Profesional de Administración, cuyo propósito fue el de emplear los conocimientos obtenidos durante el periodo como estudiante universitaria.

En cuanto a la estrategia de gestión de calidad, tiene la finalidad de reestablecer inconvenientes respecto a las organizaciones, las cuales se deben orientar al servicio al cliente así como a la colectividad.

La presente investigación busca instaurar la representación estratégica del trabajo organizacional. Basada en el cumplimiento del marco de la investigación científica del tipo cuantitativo, del nivel descriptiva – correlacional y de diseño no experimental, transversal y descriptivo.

Nuestra investigación pretende optimizar la capacidad respecto a la administración de las medianas y pequeñas empresas, cuya finalidad era la de contar con técnicas que permita mejorar el proceso de gestión empresarial.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Guzmán (2018) sustenta la tesis: “*Proceso administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero – Bogotá*”, tesis desarrollada para optar el título en administración, ante la Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios, de la Universidad Abierta y a Distancia, cuyo objetivo de la investigación fue diseñar una herramienta administrativas para la creación de un negocio, en este caso servicios de restaurante siendo el eje central la comida saludable en la localidad de Chapinero, donde se brindará alimentos que contribuyan al mejoramiento de hábitos sanos en la nutrición. Este proceso inicia con la elaboración y aplicación de una encuesta con el fin conocer la valoración del servicio de restaurante de comida saludable en el sector, además de las preferencias de los usuarios hacía el nicho. Se analizó las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades del negocio a través de la matriz FODA. En cuanto a las políticas organizacionales se elaboró el plan de direccionamiento estratégico. La estrategia para posicionar el restaurante fue el diseño del plan de mercadeo, donde se analiza el servicio desde el precio, el producto, la distribución y la comunicación. El resultado obtenido permite la creación del restaurante, este negocio se basa en el cumplimiento de la ley 1014 de 2006; se constituirá con representación legal en forma de sociedad, cumpliendo con la Ley 1429 de 2010, el talento humano será idóneo y calificado, además de contar con todas las prestaciones laborales que exigen la legislación, así como el cumplimiento de la ley 23 de 1982.

Gómez, Tinjacá y Gómez (2017) sustentan en su tesis titulada: "*Relación existente entre la gestión de la innovación y la capacidad competitiva de la micro pequeña, mediana y gran industria del sector confección de las ciudades de Pereira y Dosquebradas*" investigación desarrollada para optar el grado de maestría en creatividad e innovación en las organizaciones ante la Universidad Autónoma de Manizales - Colombia, se planteó el objetivo de Analizar la relación existente entre la gestión de la innovación y la capacidad competitiva de las mypes del sector confección en la ciudad de Pereira y Dosquebradas; llegando a la siguiente conclusión: Las mypes cumplen un orden temporal según un diseño de evolución empresarial, demostrando que las mismas hacen énfasis al componente tecnológico aplicadas para la producción, visión empresarial referida a la calidad, el cual permite que las mismas trasciendan en los mercados, este análisis les permite mejorar sus necesidades y superar permanentemente sus expectativas.

Franco y Jiménez (2017) sustenta la tesis: "*Manual de procedimientos administrativos para el restaurante "Exacto", en Guayaquil, año 2016*", El objetivo de la investigación fue desarrollar un manual de procedimientos administrativos para restaurante. El tipo de investigación es descriptiva. La Conclusión: es que en el restaurante – Exacto, al no lograr tener un manual de procedimientos administrativos, manifestaba carencias y dificultades en el proceso administrativo, con una incorrecta dirección de sus recursos humanos, el cual desconocían las funciones a ejecutar por lo que tenían las restricciones del caso.

Lima (2016) sustenta la tesis: "*Estrategias de competitividad para mypes en la ciudad de México D.F.-México*", investigación desarrollada para optar el título de ingeniero industrial en la facultad de ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma

de México, para lo cual planteo el objetivo de mejorar las estrategias respecto a la competitividad empresarial en relación a las tendencias globales respecto a la competitividad; dentro de las principales conclusiones describe la implementación del proceso de mercadeo respecto a la competitividad de las empresas.

Berovides y Michelena (2016) en su investigación titulado “*La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias*”, ante la universidad de Cuba, se planteó como objetivo, el de diseñar un sistema respecto a la calidad e inocuidad en una empresa de fideos, aplicando para ello la técnica de la encuesta, propuso implementar un equipo de mejora continua el cual cuente con un mapa de procesos y un manual de inocuidad con el cual pueda lograr la calidad, así mismo permitió aplicar medidas preventivas y correctivas frente a inconformidades detectadas.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Cubas (2017) en su investigación “*Plan de mejora de atención al cliente basado en la teoría de la calidad de la empresa Epsel S.A. para lograr la satisfacción de los clientes, Chiclayo*”. Planteándose el objetivo de diseñar un Plan de mejora de atención al cliente de la empresa Epsel SA de la ciudad de Chiclayo para aumentar su rentabilidad, investigación de tipo descriptivo - Explicativo, dentro de sus principales conclusiones determino que las características de atención a los clientes son catalogadas como mala hasta extremadamente malo.

Adrianzen y Herrera, (2017) sustentó la Tesis: “*Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la pollería Chiken dorado*”, El objetivo es Analizar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la pollería Chiken Dorado. Su enfoque fue mixto (cuantitativo-cualitativo), el tipo

de investigación es descriptivo, correlacional. Teniendo como resultado que el 75% de los clientes manifestaron que es mejor aplicar las dimensiones orientadas a la calidad de servicio en la pollería Chiken Dorado; por lo que un 63% de clientes indicaron que existe satisfacción del cliente en un alto grado. El cual concluye que se observa una correlación positiva ($r=0.898$) por lo tanto significa que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la pollería en estudio.

Montenegro (2016) sustentó la tesis: “*Estrategia de las 5 “s” para mejorar la calidad de atención a clientes en el grifo San Antonio EIRL – Primavera de Chiclayo*”. investigación para obtener el título de licenciado en Administración de Empresas ante la universidad Señor de Sipán, cuyo objetivo fue identificar el nivel de incidencia respecto a la aplicación de las mejoras a la atención al cliente mediante la aplicación de la estrategia de las cinco “S” en la presente estación de servicio, la investigación corresponde a un diseño de tipo prospectivo, descriptivo, longitudinal; la muestra estuvo conformada por 16 empleado y 100 clientes a quienes se les aplico la capacitación y posterior encuesta, concluyendo que las condiciones de eficiencia que ofrece la estación de servicio inicialmente es deficiente a un 50%; y que luego de la aplicación de la capacitación empleada como estrategia de mejora, permite niveles de 5%, considerando como un resultado efectivo a la mejora de la calidad.

Rodríguez (2016) en su Tesis: “*Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios Chan S.A. en la ciudad de Trujillo*”. Presentada ante la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, cuyo objetivo fue evaluar el sistema de atención telefónica al cliente, dentro sus principales conclusiones pudo una falta de conocimiento logístico, así como presentar un diseño inadecuado de atención al cliente, puesto que se encuentran tecnológicamente desactualizados, existe una mala

distribución del espacio de almacenaje y tránsito Vehicular, haciendo que los colaboradores muestren una actitud negativa para un trato adecuado hacia el cliente, manifestando también que la organización gira en torno a las estrategias de fidelización y atención de expectativas de un buen servicio al cliente.

Ñahuirima (2016) en su investigación “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*”, El objetivo fue Analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015. La investigación fue de nivel correlacional – transeccional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Para Analizar la relación que existe entre las variables de estudio la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, el cual la muestra estuvo conformado por 348 clientes, y el instrumento estuvo conformado por 16 preguntas de calidad de servicio, 12 preguntas de satisfacción del cliente. La validez y la confiabilidad del instrumento de calidad de servicio se realizó con el alfa de Cronbach $\alpha=0.855$, y para la satisfacción del cliente $\alpha=0.668$. Concluyeron que existe una correlación positiva ($r=0.841$) entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. El cual indica un buen nivel de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1), con un nivel de significancia del 95%, que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las pollerías del distrito de Andahuaylas.

2.1.3 Antecedentes regionales

Arbildo (2019) en su tesis titulada: “*Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, distribución de gas,*

ciudad de Pucallpa”; Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas - Escuela Profesional de Administración; su objetivo fue Analizar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector comercial, distribución de gas de la ciudad de Pucallpa, año 2019. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta; nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de diecisiete (17) preguntas; para lo cual nos constituimos hasta el centro de investigación para recabar la información, hallándose que los propietarios del sector se caracterizan por estar en edad adulta, y pertenecientes al sexo masculino, enfocados en tener bien establecido la misión y visión de su negocio, con la finalidad de que se gestione bajo la filosofía de la mejora continua. Respecto a los procesos administrativos, se halla que el 66,7% aplica el proceso de planeación en su empresa, así como también utiliza el manual de organización y funciones para mejorar el proceso de organización. Por otro lado, el 66,7% no sabe dónde aplicar el organigrama en su negocio, esto sucede porque no tienen conocimiento de ello, pero las mypes de distribución de gas, en su mayoría (66,7%) realizan el proceso de dirección mediante el liderazgo continuamente. Finalmente, las mypes del sector en estudio, tienen un buen desempeño, respecto al proceso de control de la empresa.

García (2019) en su tesis titulada: “*Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019*”, Universidad católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas - Escuela Profesional de Administración; cuyo objetivo general fue Analizar la “Gestión de calidad y eficacia

de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico - Yarinacocha, 2019”. La investigación identifica como problemática la administración informal por falta de conocimiento en el uso de las herramientas modernas de la administración y ausencia de procesos administrativos. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La administración de las mypes del sector servicios, restaurant turístico-Yarinacocha, 2019 requieren una gestión basada en calidad con soporte de procesos administrativos eficaces? Asimismo, como objetivos específicos se estableció Analizar la relación entre las dimensiones de las variables dependiente e independiente. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional. Como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado con 25 preguntas, determinando que la mayoría son microempresarios (72,7%) del sexo masculino que cuentan solo con estudios básicos (54,5%). De la gestión de calidad: el 54,5% no usa herramientas de gestión; el 72,7% ha realizado comparaciones o benchmarking para adopción de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas. Respecto a los procesos administrativos: el 45,5% utiliza herramientas de planeación, el 54,5% divide el trabajo de su empresa de acuerdo a las actividades a realizar. Finalmente, se concluye que existe relación entre la variable gestión de calidad y la variable procesos administrativos, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson aplicado al 95% de confiabilidad.

Macahuachi (2019) en su tesis titulada “*Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2019*”, ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas - Escuela Profesional

de Administración; su objetivo de la presente investigación ha sido Analizar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2019. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta (cuantitativa y cualitativa) además tiene el nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva, que permitió conocer detalles de la gestión. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que en su mayoría están representados por el sexo masculino (70,0%), con estudios superiores “técnicos”. Respecto a la gestión de calidad: las mypes del sector servicios, rubro restobar, carece de misión, visión y valores, y no gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua. En los procesos administrativos, estas mypes nunca revisa la planeación de su empresa (50,0%), pero el 100.0% tiene un organigrama donde detalla todas las funciones de su mypes. Por otro lado, el 70.0% van mejorando su desempeño, mediante el proceso de control en la empresa, y utilizan inventarios para el buen mecanismo de control dentro de su organización. Finalmente, estos negocios, indican que el resultado del proceso administrativo en su empresa está mejorando, gracias al buen interés y desempeño que pone cada uno de ellos.

Domínguez, (2018) en su tesis “*Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018*”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; teniendo por objetivo investigar el desarrollo de la gestión bajo el enfoque de atención al cliente que realizan en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito Yarinacocha, año 2018. La metodología que utilizó fue el tipo de investigación mixta (cuantitativa y cualitativa). Se concluye,

que las mypes del sector servicios, rubro restobar ubicados en el distrito de Yarinacocha, son negocios nuevos en su mayoría menor a dos años, y que, a nivel de la ciudad de Pucallpa, solamente se ubican en este distrito por la demanda turística que tiene. Sin embargo, poco más de la mitad de las mypes encuestadas se gestiona con calidad, es decir, mantienen una gestión que les permite tener una perspectiva más sólida en el mercado. Finalmente, estos negocios tienen un enfoque en el cliente, porque buscan satisfacer la necesidad de distracción y bienestar; como también recibir sugerencias, atender reclamos y realizar acciones de retroalimentación del cliente para conocer su nivel de satisfacción y nuevas expectativas.

2.1.4 Antecedentes locales

Shupingahua, (2019) en su tesis titulada: “*Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, centros ferreteros, distrito de Manantay, año 2019*”, en la Universidad católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas - Escuela Profesional de Administración; cuyo objetivo general fue Analizar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros en el distrito de Manantay, año 2019, cuyo planteamiento de problema se enfocó en el incumplimiento de sus obligaciones, rotación de personal, aumento de precios y lo más serio pérdida de clientes, por no reconocer la necesidad de una gestión formal y el establecimiento de procesos administrativos como soporte de mejora continua. La metodología de investigación fue de naturaleza mixta y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas en la que se

desarrolló la entrevista a los propietarios del sector en estudio, donde indicaron que en su mayoría se encuentran en el rango de edad de “41 a 50 años” representados por el sexo masculino. Asimismo, respecto a la gestión de calidad, se encontró que el 100.0% de las mypes gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua, y se enfoca en el cliente; esto sucede porque hay fortalecimiento de trabajo en equipo. En los procesos administrativos, el 66,7% muestra autoridad al momento de realizar un proceso de dirección en su mypes, el 55,6% tiene implementado la “Supervisión en el mecanismo de control”. Finalmente, las mypes del sector comercial, centros ferreteros indican que “nunca” dan prioridad al nivel de calidad en los procesos administrativos.

Miranda, (2019) en su tesis titulada: “*Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector de distribución de bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, 2019*”, presentado ante la Universidad católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas - Escuela Profesional de Administración; cuyo objetivo general fue Analizar la relación de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector de distribución de bebidas alcohólicas y gasificadas - Manantay, año 2019, la cual atiende la problemática si la gestión de calidad de las mypes del sector distribución de bebidas alcohólicas y gasificadas del distrito de Manantay se soportan en procesos administrativos eficaces. Justificando el desarrollo de la misma con el fin de que la gestión sea formal. Como metodología, la investigación se caracterizó por ser del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva-correlacional. Se utilizó como instrumento un cuestionario de 17 preguntas que se aplicó a los microempresarios hallando que se caracterizan por ser adultos (41 a 50 años), de sexo masculino

(100,0%) y nivel de instrucción básica (66,7%). También se halló que la gestión de estas mypes está enfocada en el cliente (100,0%) y practica de la mejora continua (88,9%) pero que carecen de la práctica de técnicas y herramientas de gestión de calidad por falta de conocimiento. Respecto a los procesos administrativos, estos no están implementados en el 77,8% de las mypes encuestadas. Existe proceso de planeamiento en 22,0% de la muestra; organización 11,1%; dirección (22,2%) y control (44,4%). Estos hallazgos sumados a una gerencia basada en la experiencia sin conocimiento de gestión empresarial, nos permite concluir que las mypes carecen de gestión de calidad y su sostenibilidad en el mercado no alcanzaría un adecuado posicionamiento.

Acosta, (2017) en su tesis titulada: *“Gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente en las mypes del sector industrial elaboración de productos de panadería, distrito de Manantay, año 2017”*, en la Universidad católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas - Escuela Profesional de Administración; cuyo objetivo general fue establecer las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente en las mypes del sector industrial rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Manantay, año 2017, se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Para llevar a cabo se eligió una muestra poblacional de 08 mypes, representando el 100% de la población, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios: El 75% de los encuestados tienen de 51 años de edad a más, el 75% tiene de 6 años a más en el cargo. Respecto a mypes: El 75% de las

panaderías tiene de 6 años a más en el rubro, el 75% de las panaderías tienen de 1 a 5 trabajadores. Respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente: El 100% de las panaderías planifican los objetivos de la empresa, el 75% de los propietarios califican como buena la atención al cliente ofrecida por sus colaboradores el 100% de representantes legales de las panaderías son los mismos propietarios , el 100% de las empresas los trabajadores son familiares del propietario y finalmente el 100% de las panaderías planifican sus objetivos pero no fabrican ni manuales ni tienen organigrama.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de Calidad

De acuerdo a la Real Academia Española, proviene de la expresión negociar, “hacer diligencias encaminadas a la realización de un comercio o de alguna pretensión”. Desde otra perspectiva, la organización se enfoca en las relevancias de los preceptos, programaciones y métodos de indagación en aras de conseguir el perfeccionamiento de la planificación, ordenación, orientación y la revisión. Hernández, (2016).

Chiavenato (2006) indica indudablemente que la dirección de la ordenación y el estudio de los sistemas,” se precisa por facilitar la importancia en las diferentes operaciones el cual una persona competente puede hacerlo; está suposición se precisa por mantener un cuidado único correspondiente a la autoridad que deben tomar las organizaciones con el fin de conseguir una excelente acción.”(p.365).

Maco (2018) confirma que la gestión de calidad es la asociación de funciones orientadas a planificar, instaurar y revisar la prestación de la eficacia de una

corporación para conseguir su finalidad de su posición. Es relevante reiterar que es necesario el apoyo enteramente de los colaboradores del entorno y experimentados de varios sitios, de la asociación con el fin de complacer las necesidades.

2.2.1.1 Principios de Gestión de Calidad

Se establece en el entorno del mandato ISO 9001, las sociedades optan por obtener la certificación para garantizar a los clientes la mejora de la producción de bienes y valores que prefieren las organizaciones se implican en el agrado de los clientes (Quesada, 2018).

En conclusión, los principios de la gestión de la calidad ISO 9001:2015, (Covey, 1997) “sostenía que se transforma en un excelente potencial en las empresas, especificando y observando son básicos y de aplicación general, va direccionada a la conducta del ser humano por tener valor en el tiempo. Estos principios no se deben equivocarse con los valores, porque estas se sujetan a la convicción de las personas de sus metas” (p.373).

Siete principios de la gestión de calidad:

1. Enfoque en el cliente: Demanda ante todos los sucesos que es satisfacer a sus clientes, ya que sin ellos no hay economía y asimismo debemos trabajar y enfocarnos en una audiencia empática, tratando de conocer e interpretar las necesidades existentes y futuras para lograr cumplir con sus expectativas de los clientes.
2. Liderazgo: Esto no va funcionar si no hay un convencimiento existente y una responsabilidad total y absoluta de una parte de la dirección y asimismo de todos los responsables de las áreas, por lo que es primordial que haya un líder

en la organización para lograr el cumplimiento de los objetivos de forma trascendental.

3. Compromiso de las personas: En general todos los individuos contribuyen con algún aporte internamente en una empresa. Por lo que se debe involucrar a todos los miembros a participar en todas las actividades de prosperidad, se consigue a través de una cultura apropiada e integral, para alcanzar la competitividad. En este caso también es conveniente excluir los obstáculos para el desarrollo, así como la oposición al cambio. Si ya se ha determinado entonces se tendrá a las personas con la responsabilidad de lograr sus fines.
4. Enfoque basado en los procesos: En todas las organizaciones se deben desarrollar las actividades con las técnicas que funcionen de manera recíproca y unidos. Y asimismo identificar y conocer cómo trabajan e interactúan con los demás que lo integran.
5. Toma de decisiones basadas en las evidencias: En todas las organizaciones cuando se toman decisiones no se debe hacer bajo subjetividades. Cuando se analiza un problema se debe tener en cuenta las certezas y los fundamentos reales y ciertos con la debida objetividad para lograr alcanzar el manejo de los métodos.
6. La mejora continua: Se debe aceptar a la mejora continua como una cultura y razón del trabajo por lo que es imprescindible que las organizaciones se adecuen a las sociedades emprendedoras en la que están involucradas. En el cual no solo el entorno tiene cambios, si no todos cambian y transforman las obligaciones de las sociedades, que permanentemente buscan optimizar y prosperar.

7. Gestión de relaciones: Una organización y sus proveedores alcanzan un trato o enlace de interdependencia y utilidad recíproco, que incrementa la competencia del uno y el otro para producir valor.
8. Gestión de relaciones: Una organización y sus proveedores alcanzan un trato o enlace de interdependencia y utilidad recíproco, que incrementa la competencia del uno y el otro para producir valor.

En la actualidad estos 7 principios simbolizan los elementos principales para la implementación de un sistema de gestión de calidad seguro, para instaurar un fundamento consistente en aras de optimizar la eficiencia y la complacencia del cliente.

2.2.1.2 Objetivos de Gestión de Calidad

Fundamental se busca optimizar el nivel de la satisfacción en beneficio a los clientes bajo un proceso del método del desarrollo continua. En ese sentido las organizaciones deben orientarse a certificar la competitividad a través de la orientación y certificación de competencias para la oferta de bienes y/o servicios respetando los requerimientos de sus clientes.

La calidad es establecida por las sociedades, cuyo objetivo es mejorar las técnicas ejecutivas en aras de verificar los aspectos laborales respecto a la provisión de bienes y servicios. Con la obtención de la partida internacional, van a poder optimizar considerablemente las capacidades respecto a las condiciones de eficacia y perfeccionamiento, relacionada a las técnicas en funcionamiento a la distribución, preparación y las acciones de control tanto intrínseco y extrínseco. Las técnicas fundamentales procedentes de las certificaciones del ISO 9001 establecida para las

organizaciones, así como a todos los sectores económicos, el cual se consolida en: Proyección, inspección, protección y perfeccionamiento de la eficacia (Quesada, 2018).

2.2.2 Sistemas de Gestión de Calidad

Según Servat (2016), lo describe como un procedimiento dirigido a la seguridad, en relación a la producción, el cual deberá cumplir con algunas condiciones a fin de disminuir los gastos económicos.

Dicho de otra forma:

El “modelo de calidad busca que las cosas se hagan bien por primera vez; de esta manera se crea una cultura organizacional que minimiza el despilfarro, evita la reprocesamiento y optimiza el uso de los insumos. Pero, más que un simple método para minimizar costos, el sistema de gestión de la calidad se convierte también en un impulsor del aumento de la productividad en las organizaciones”.

2.2.2.1 Elementos que integran un sistema de gestión de la calidad:

- Organigrama Estructural

Se describe como la condición en la cual la sociedad establece a sus condiciones, conforme a la responsabilidad y obligación, estableciendo las responsabilidades dentro de la organización. En conclusión, a través de un organigrama, la empresa consigue sus finalidades.

- La planificación (estrategia)

La planeación establece diversas acciones que permiten a la sociedad estructurar un método que permita alcanzar metas trazadas. Esto hace que al instalar

una adecuada planeación, le permitirá a la misma contestar diferentes interrogantes de ordenamiento, tales como: ¿Dónde quiere llegar? ¿Qué se debe crear para

- Recursos

Establece todo lo que debe ser imprescindible para lograr conseguir los fines de la organización (individuos, dispositivos, construcción, capital, etc.).

- Procesos

Son la agrupación de acciones que modifican los componentes que permiten ingresar en bienes y servicios. Íntegramente las organizaciones disponen de técnicas, sin embargo, no en todo momento se hallan reconocidos. Los métodos demandan de medios, programaciones, proyecciones y las acciones, además de sus miembros.

- Procedimientos

Los procedimientos:

“Establecen la manera de realizar un proceso. Es decir, es el agrupamiento de gestiones precisas que corresponde efectuar para realizar y cambiar los componentes de ingresos en bienes y/o servicios” (Velasco, 2017 p 229).

Las empresas en la actualidad deben propender llegar a instaurar un buen sistema de gestión de calidad con la finalidad de priorizar y perfeccionar la atención que se brinda en aras de llegar a la complacencia absoluta de los consumidores finales.

2.2.2.2 Diseño de un sistema de Servicio de Calidad

Es ventajoso discriminar 3 diferentes modelos de labores:

- a) Exclusivamente para los consumidores;
- b) Los que conciernen únicamente a los trabajadores de la sociedad,

- c) A los que pertenecen al conjunto de consumidores como también a la asociación incluidos sus conexiones compradoras. También, se debe considerar los métodos, restricciones y demás cataduras (Adrianzen Garcia & Herrera Herrera, 2017).

2.2.3 Procesos Administrativo

Básicamente radica en mejorar las labores y funciones administrativas como la de planificar, organizar, direccionar, dirigir, integrar y controlar con el propósito de definir y lograr los fines concretos de una organización, con los recursos del personal y demás, porque no sería posible sostener una buena administración. El cual se concreta con varias gestiones, fases y diversos componentes necesarios para realizar una tarea, a través de la interacción en aras de formar un desarrollo total (Delgado, (2016).

2.2.3.1 Teorías de procesos administrativos

Taylor (2017) fundador de la Administración Científica, Filadelfia, Estados Unidos, nos enseña que: “La gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas en sus cuatro principios”.

1. Principio de planeación: cambiar la improvisación y la actuación empírica práctica por los métodos basados en los procedimientos científicos.
2. Principio de preparación: Seleccionar científicamente al personal por sus aptitudes, prepararlos y entrenarlos para producir más y mejor, en concordancia con el método planeado.

3. Principio de control: Controlar el trabajo para cerciorarse si se está ejecutando de acuerdo a las normas establecidas. La gerencia debe colaborar para la mejor ejecución posible.
4. Principio de ejecución: Distribuir diferentes atribuciones y responsabilidades para que las funciones de trabajo sean las mejores ejecutadas.

Estos principios al final expresan que al desarrollar la producción con una principal actividad se va generar y asimismo un buen salario para los colaboradores a través de la utilización de un planteamiento científico. Estos principios reiteraban el empleo de la sabiduría, el acuerdo y la colaboración del personal, el beneficio de distinción enorme y lo más significativo el progreso de los trabajadores.

2.2.3.2 Principios de la Administración

Enseguida se detalla los principios indicados:

1. Autoridad y responsabilidad: Fayol indicó que la jerarquía y la obligación tienen que permanecer vinculadas en sí mismos, además la segunda debe desligarse de la inicial.
2. Unidad de mando: Quiere decir que los trabajadores tienen que aceptar las disposiciones de un solo supremo.
3. Cadena Escalar (Jerarquía): Fayol imaginaba a esta a manera de una “cadena de superiores”, a partir de la categoría de mayor a menor, la cual permanentemente y aunque no debería ser escondida sin fundamento, se debía de prescindir del asunto cuando es preciso y puede causar perjuicio.
4. Espíritu de Cuerpo: Esto indica el inicio de que “la alianza hace la fortaleza”, así como una extensión de la primacía que unidad de autoridad con especial

persistencia en la obligación de la labor en equipo y la significación de este en los avisos.

5. División del trabajo: La labor está alejada en sus ocupaciones principales y separadas entre el personal, equipo o conjunto de trabajo. El cual logra prepararse, en funciones determinadas y por consiguiente la distinción en el centro laboral.
6. Disciplina: Es el uso de una sanción por desistir y proceder en arreglo con las pretensiones que tienen la ascendencia legal en la organización.
7. Subordinación de los intereses particulares al interés general: Los beneficios de cualquier trabajador, equipo o sector de empleados no precederían en la organización en su totalidad.
8. Remuneración: Los empleados deben percibir un jornal razonable por prestar sus servicios.
9. Centralización: Describe al nivel en que los participantes quedan inmersos en el proceso de realizar las elecciones pertinentes. Si una disposición sea agrupada (Dirección) o dispersa (a participantes) es tema de una correcta proporción.
10. Orden: Los recursos humanos y las materias primas conviene quedar en una zona adecuada en el instante justo.
11. Equidad: Los directores tiene que ser generosos y equitativos con sus trabajadores.
12. Estabilidad del personal: Un prominente traslado de trabajadores es ineficaz. La gerencia debe facilitar una buena planificación sistemática de los recursos humanos y afirmar que hay suplentes aptos para realizar dichas funciones.

13. Iniciativa: Los colaboradores que tengan una iniciativa de organizar y poner en marcha métodos, realizaran un valioso trabajo.

14. Unidad de dirección: Todas las tareas de la empresa con la misma finalidad, corresponderá ser conducido por un buen director el cual debe manejar u método asertivo.

2.2.3.3 Fases del Proceso Administrativo

2.2.3.3.1 Planeación

Según Terry (2016) es la elección y ejecución de acontecimientos y sucesos, incluidos también la elaboración y la utilización de planes con anticipación en la representación y exposición de las metas y acciones diseñadas el cual se entiende que serán imprescindibles para lograr el éxito y su realización esperadas.

2.2.3.3.2 Importancia de la Planificación

Alamillo, (2013) manifiesta que la planificación radica que es la mejora en el cual se establecen y eligen los procedimientos para obtener dichos fines. Si no existiera esta proyección los administradores no podrían estar consciente de cómo administrar a sus recursos humanos y materiales. Asimismo, sí no se cuentan con un plan de negocio, no tendrán la idea de que se deben estructurarse, como que no podrán dirigir y cumplir con sus planes. La planificación es primordial, actualmente se encuentra en:

- a) Viabilizar para que la empresa se encamine hacia el mañana.
- b) Proporciona la concertación de establecer disposiciones.
- c) Prevalece el acatamiento de las perspectivas de la organización.

- d) Se establece una proyección adelantada para Analizar los bienes que se utilizarán para que la gestión marche competentemente.
- e) Admite esbozar técnicas y procesos de compromisos.
- f) Obvia sistematizaciones nulas e infructuosas, y se alcanza óptimos procedimientos de trabajo.
- g) La planificación es la fase elemental del procedimiento administrativo: el cual antecede a la organización, dirección y control.
- h) Instaure un procedimiento prudente para establecer las decisiones, en el cual se evita los presentimientos hacia el fracaso.
- i) Viabiliza el control, el cual va permitir valorar la operatividad de las organizaciones.

2.2.3.3.3 Principios de la Planeación

Para Gómez (2013) estos principios son:

- Principio de la precisión: Los procedimientos de la planificación se deben realizar convenientemente con la mejor especificación viable, dejando a un lado las afirmaciones comunes y sin sentido.
- Principio de la flexibilidad: Es la capacidad de poner y acomodar un espacio para las posibles modificaciones de las normas a diferentes contextos que se alcanzarían, que puede ser efectivos o perjudiciales.
- Principio de la Unidad: Es laborar de forma unificada, armonizado e integral para poder lograr los objetivos planteados.

2.2.3.3.4 Herramientas de la Planeación

Viene hacer la totalidad de materiales que se utilizan para organizar e

implementar la empresa en lo que respecta a la gerencia y a la parte administrativa.

Según Alamillo (2013) estos son:

- a) Propósito: Es en todos los aspectos el fundamento principal de la existencia de las empresas, el cual se demuestra y se evidencian como las alentadoras organizacionales.
- b) Objetivo: Es la finalidad de toda organización empresarial el cual deberá comprender y precisar sus habilidades en un plazo concreto.
- c) Estrategia: Es la proyección de planear los fines y motivos de las organizaciones.
- d) Políticas: Son los elementos de las organizaciones en las cuales se hallan en la obligación de establecer, medidas y políticas elementales sobre los compromisos y legalidad de los trabajadores.
- e) Presupuestos: Son los procedimientos de todas las empresas que agrupan las proyecciones de los consumos y captaciones económicas de una organización.
- f) Pronósticos: Es predecir y anunciar los sucesos que probablemente puedan acontecer en las organizaciones.

2.2.3.4 Organización

Weihrich (2017) indica que es la agrupación de un conjunto de individuos con un propósito colectivo, identificados en su totalidad por el vínculo de compromiso -jerarquía; una de las competencias de la gestión es planificar los bienes utilizables de la organización para ejecutar las sistematizaciones reales.

2.2.3.4.1 Principios de la Organización

Coló (2014) señala que son:

- Principio de unidad de objetivo: Cada labor y cada disposición que se realice deben estar encaminadas al cumplimiento de los objetivos y las metas de forma que los bienes estén bien utilizados adecuadamente con la finalidad de garantizar la operatividad de la empresa, en aras de conseguir utilidades con mínimos costos de los activos.
- Principio jerárquico: En este principio es donde se divide el dominio y la autoridad internamente en la empresa, dicho dominio se debe ejercer para el beneficio de lograr los objetivos y fines. Por lo que hay la necesidad de crear un vínculo de mando para que la toma de decisiones sea la mejor.
- Principio de equidad en carga de trabajo: Esta primicia sobrelleva el pensamiento de compromisos ocupadas por los trabajadores en el desempeño de sus funciones, según el nivel y responsabilidad afirmando el entendimiento y requerir los resultados para el cumplimiento trazado.
- Principio de primicias de la autoridad lineal sobre la asesoría: En el ámbito de la organización siempre es indispensable encargar las responsabilidades al personal que se encuentren competentes para realizar las labores y quienes deciden en la organización. Asimismo, deberán conducirse con el nivel de autoridad de línea en aras de cumplir con lo asignado. Por lo que los asesores únicamente aconsejan para la mejor marcha de la empresa.
- Principio de primicia normativa: Es fundamental que el principio de la

distinción de las normas o leyes consisten en que lo dispuesto en estas tiene representación formal en la estructura empresarial en el cual los trabajadores logran asumir con claridad su aplicación de las mismas, participando absolutamente los miembros de la organización específicamente los de mayor nivel.

- Principio de unidad de mando: Se refiere a que cada función dentro de la organización es prescindible instaurar políticas y programaciones, el cual solo deberá contar con solo un director. De esta manera se obvian dificultades en situaciones laborales, admitiendo también los compromisos responsables, prudentes y el reconocimiento de los éxitos inmediatamente, delante a su jefe inmediato.

2.2.3.4.2 Etapas de la Organización

López (2014) asevera que en este desarrollo organizacional se ejecuta por fases, las cuales forzadamente conviene efectuar para estructurar o reestructurar una empresa.

Son las siguientes:

- a) Segmentación del trabajo: Es la sistematización, división y delimitación de las actividades con la finalidad de ejecutar con la mejor precisión, eficiencia y con menor dificultad, proporcionando la distinción y desarrollo del compromiso
- b) Jerarquización: Indica que es la aptitud por disposición de categorías, nivel o importancia

- c) Departamentalización: Viene hacer la división y separación de los cargos y ocupaciones en componentes definidas.

2.2.3.5 Dirección

Koontz (2017) precisa que es la competencia de los gerentes de involucrar o influenciar y motivar a los individuos para coadyuvar y coordinar con los trabajos y objetivos de la gestión y de todos los involucrados de manera correcta; se vincula fundamentalmente entre las personas el cual motiva y orienta las labores.

2.2.3.5.1 Principios de dirección

Según Marciaga (2015) estos principios son:

- De la armonía con el objetivo: La administración estará competente cuando se oriente en restituir al acatamiento de sus fines.
- Impersonalidad de mando: La jerarquía surge como una obligación de la organización para alcanzar y lograr sus finalidades con buenos resultados, el cual no es para contentar las pretensiones de los jefe o colaboradores.
- De la supervisión directa: Los directivos de una organización tiene la obligación de facilitar el soporte y así también como la comunicación a sus trabajadores, durante el desarrollo de los proyectos de forma que se puedan ejecutar con mucha simplicidad.
- De la vía jerárquica: Se deben respetar los canales de comunicación determinadas en la empresa donde se pueda acceder que una orden expresada pueda difundir con facilidad por medio de los rangos apropiados.

- De la resolución del conflicto: Los problemas que surgen y se descubren a tiempo en la gestión administrativa conviene ser resueltos en el instante en que aparece, en aras de prevenir problemas secundarios que puedan aparecer posteriormente en la organización.
- Aprovechamiento del conflicto: Se fundamenta en analizar el conflicto y asimismo se debe procurar a través de la organización dar opciones diferentes a las que logren existir, el cual se consigue generar nuevas ideas de habilidades, que lleven al reajuste de fuerzas o procesos en aras de lograr un crecimiento y beneficio de las mismas.

2.2.3.5.2 Componentes de la dirección

Estos componentes según (Cruz, 2013) son los siguientes:

- a) Integración: Establece la ocupación administrativa que se realice por intermedio del cual el director incluye la unión y la modernidad de todo el personal y también de los bienes necesarios para situar las disposiciones anticipadamente determinadas para establecer los procedimientos.
- b) Liderazgo: Tiene un conglomerado de características de administración como la competencia de permitir, propuestas, ideas, iniciativas, negociar, impulsar, inspira a los trabajadores al acatamiento de los éxitos y retos de la organización.
- c) Motivación: Es el trabajo más significativo de la dirección, y como también es muy complicada ya que a través de ella se alcanza el desempeño del trabajo promoviendo el cumplimiento del éxito conforme a los modelos deseados.

- d) Comunicación: Es una parte fundamental en el desarrollo de la dirección, por medio del cual se comunica y se recoge la información de la agrupación colectiva. El directivo para poder ejecutar las técnicas requiere de un procedimiento de comunicación eficiente, para el provecho del colectivo.
- e) Supervisión de resultados: Consiste en observar y dirigir a los subordinados de manera que los trabajos encomendados se logren de forma apropiada y eficientemente.
- f) Toma decisiones: Es frecuente decir que las disposiciones vienen hacer el compromiso trascendental de los gerentes cuando deben tomar las mejores de las decisiones para lograr el éxito de las organizaciones.

2.2.3.6 Control

Viene hacer el último paso, su éxito está en manos de la calidad de los iniciales, indicando que, si hubo una verdadera planeación, organización, y dirección lo más inequívoco es que el control y evaluación sean efectivos (Robbins, 2016). Asimismo, se debe tener la información obtenida en el proceso de planeación, a la par la observación también cumple la pericia de control y por último la evaluación se realiza en un tiempo más amplio, debido que se debe contrastar si se lograron cumplir con sus metas. En esta fase radica en cuantificar y subsanar las labores de los subordinados para garantizar que las metas de la empresa se puedan lograr.

2.2.3.6.1 Importancia del control

Para Stoner (2014) el control es indispensable e importante puesto que:

Determina las prevenciones para subsanar las acciones, de tal manera que se obtengan los métodos con mucho éxito.

Se emplea en su conjunto: a los objetos, a los individuos y, a los hechos.

Establece y observa con rapidez los motivos que logran ocasionar variantes, en aras de que esto no se repita en el futuro.

Ubica a las partes comprometidas de la dirección, a partir del instante donde se instauran las medidas de corrección.

Suministra la investigación con respecto en el contexto que se encuentra el cumplimiento de los propósitos, valiendo como un soporte al reanudarse el desarrollo de la planificación.

Sintetiza valores y minimiza el plazo en aras de eludir las equivocaciones.

Su utilización repercute claramente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa

2.2.3.6.2 Principios del control

Son los siguientes:

- a) De los objetivos: Están conforme a los fines, el control no es una finalidad, es un vínculo que sirve hacia un fin de conseguir y efectuar los fines.
- b) De la oportunidad: Se debe hacer en forma oportuna, por lo que es obligatorio ser corregida o subsanada anticipadamente las faltas.
- c) De las desviaciones: En general las variantes que se ocasionen corresponden investigarse cuidadosamente y estar al tanto como se descubrieron, en aras de que posteriormente no vuelvan a suceder.
- d) Contabilidad: Es conveniente manifestar el valor, lo que representa en numerario y periodo, uniéndose con las propiedades existentes que favorezca.

- e) De la excepción: Es obligatorio adecuarse a las obligaciones determinadas, con la intención de reducir costos y duración.
- f) De la función controlada: La competencia que realiza el control, no se debe confundir con el menester de controlar.

2.2.3.6.3 Elementos del proceso de control

Salas (2014) afirma que son los siguientes:

- El establecimiento de estándares: En primera instancia se debería preparar procedimientos, el cual va servir como muestra, ejemplo o estándar para realizar el debido control. Los estándares simbolizan la etapa de cumplimiento esperado, este evento viene hacer los objetivos determinados de la organización.
- Medición de resultados: Esto radica en medir la ejecución de los resultados, por medio de la adaptación de mecanismos de medida, una vez realizada la medición y lograda la investigación, es obligatorio realizar la comparación de los productos revisados en función a los modelos establecidos con anterioridad, comprobándose las variantes los cuales deben informarse de manera inmediata.
- Corrección: Es el proceso de control que reside en la acción de corregir los errores el cual es imprescindible que aseguren que las desviaciones en relación con los estándares respondan a que las sistematizaciones concuerden en donde sea solicitado, con la finalidad de lograr los resultados que se proyectaron en un inicio

- Retroalimentación: Es elemental en el proceso de control y a su vez por intermedio de la retroalimentación, la investigación lograda se adecua al sistema administrativo al pasar el tiempo. De la eficacia de la indagación va depender la calidad y celeridad con que responda o se retroalimente el procedimiento.
- Implementación de un sistema de control: Finalmente, es imprescindible indicar anticipadamente se debe implantar un procedimiento de control por lo que se solicita:
- Contar con objetivos y esquemas que estén permanentes.
- Que se debe incluir el recurso humano capacitado y que esté conforme con los controles.
- Que las consecuencias conclusivas de cada acción se instauren con respecto a las finalidades. Se debe considerar que un procedimiento de control si no tiene un buen soporte no va contribuir a las competencias.

Valorar la validez de los controles:

- Retirar todo lo inservible
- Simplificándolos o reduciéndolos
- Mezclándolos para perfeccionarlos

2.3. Marco Conceptual

2.3.1 Micro y pequeñas empresas (mypes)

Las mypes vienen hacer componentes económicas apropiadamente constituidas, pueden ser como persona natural o mediante personería jurídica, bajo cualquiera de dichas formas organizacionales o de gestión como empresa, la

legislación vigente contempla, que el objeto es el desarrollo de alguna actividad: extractiva, inversión, creación, comercialización o distribución de servicios.

Según la Ley N° 28015: son elementos económicos de pequeño nivel, desde el punto de vista normativo a la micro y pequeña Empresa es la unidad económica, el cual está establecida por un sujeto natural o jurídico, bajo alguna forma estructural o mandato empresarial, tiene como objetivo desarrollar acciones de extracción, transformación, producción, comercialización de recursos y valores. La nueva Ley, describe a las Mypes como mecanismos de medidas financieras que producen una utilidad de tal modo para el estado y hacia la colectividad. Razonablemente, en la publicación el 100% de la mypes asumen a modo de objetivo principal de instaurar el progreso a fin de establecer y formar rentas, y de esa manera permanecer prosperando en el mercado y alcanzar los fines trazados de invención en el trabajo que realizan SUNAT, (2018).

2.3.2 Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Ley N° 30056, es la reciente incorporación de una clase empresarial, la “mediana empresa”, el cual no posee beneficios laborales, puesto que con su inclusión se pretende promover la reorganización empresarial. De tal manera que íntegramente los micros, pequeñas y medianas empresas están obligados a estipular la condición empresarial que les pertenece en situación de sus índices de ventas al año:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades impositivas tributarias (S/. 645,000).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT (S/. 645,000), y hasta el monto máximo de 1,700 unidades impositivas tributarias (S/. 7'310,000).

- Mediana empresa; ventas anuales superiores a 1,700 UIT (S/. 7'310,000) y hasta el monto máximo de 2,300 UIT (S/. 9'890, 000).

De esta manera se ha determinado que el aumento en el valor superior de comercialización anual indicado para las micro y pequeñas empresas estará definido por decreto supremo emanado por el Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de la producción cada 2 periodos el cual no va ser menor a la diferencia porcentual reservada del PBI representativo a lo largo del mencionado año.

Como es fácil advertir, la Ley N° 30056 elimina el número máximo de trabajadores como parámetro para calificar como una mypes. El incluir esta variable incidía negativamente en el mercado de trabajo. Por ello, su eliminación resulta acertada, pues fomentará el uso del factor trabajo frente al factor capital.

Así las cosas, con la modificación realizada por la Ley N° 30056, el nivel de ventas anuales queda como el único factor de categorización empresarial. Además, la citada Ley establece una nueva categoría empresarial, a saber: la mediana empresa. Pero, debemos acotar que el Reglamento de Ley de las Empresas resulta aplicable a la mypes, mas no a la mediana empresa.

La nueva ley y sus modificaciones hacen cambios las normas de clasificación de las empresas, en la cual permiten que todas las empresas se formalicen y se adapten a que categoría pertenecerán según su actividad. Así mismo en el estudio el 50% de las mypes cuenta con una permanencia de 4 a 5 años en el rubro. Su permanencia se debe a una oportuna estrategia que ha ayudado a quedarse en el mercado (SUNAT, (2019).

2.3.3 Formalización de las mypes

La informalidad empresarial en el Perú se basa en el rechazo o carencia de tres elementos básicos: la licencia de funcionamiento y permisos, el pago de impuestos y el registro de trabajadores en planilla. Es por ello que el rol de las entidades como la SUNAT, los municipios, Defensa Civil o el Ministerio del Trabajo es de vital importancia para afrontar tales problemáticas (Sánchez, 2016).

La causa fundamental del incumplimiento de las normas por parte de los empresarios: Es que lamentablemente, los beneficios de la formalidad en el Perú son mucho menores que los costos que esta acarrea. No obstante, a medida que las empresas van desarrollándose, consideran conveniente obtener las debidas licencias (evitando multas) y pagar los respectivos tributos, dada la mayor presión fiscalizadora y la oportunidad de acceso a créditos. La decisión de formalizarse depende de la relación costo-beneficio para el empresario, ya que, si éste no encuentra ventajas significativas, preferirá mantenerse en la informalidad (Karen, 2016).

2.3.4 Polleria

Lo consigna como sustantivo: “Establecimiento comercial en el que se vende aves de corral beneficiadas y productos derivados de ellas”. El pollo a la brasa es uno de los platos más emblemáticos de la gastronomía peruana. Pollo a la brasa es la denominación que se da en el Perú al pollo asado al carbón, a la leña o a gas en un sistema rotatorio. Es considerado como patrimonio cultural de la Nación y también como un platillo típico de la gastronomía peruana y como uno de los de mayor consumo, incluso por encima del cebiche, chifa y las especialidades de la comida

rápida. Actualmente es considerado una especialidad Culinaria del Perú por el Instituto Nacional de Cultura y la popularidad del plato ha hecho que su consumo familiar sea incluido en el cálculo oficial de la canasta básica (Instituto Nacional de Cultura del Perú, 2010)

III. HIPÓTESIS

Hipótesis alternativa

H1: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de calidad con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Manantay, 2019.

Hipótesis nula

H0: No existe una relación directa y significativa entre la gestión de calidad con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Manantay, 2019.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

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

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

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo:

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

4.1.2 Nivel de investigación

Su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De

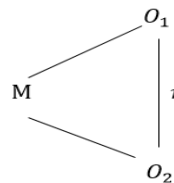
esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014).

El nivel de la presente investigación es descriptiva-correlacional.

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

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

Se planteo el siguiente esquema (Oseda, 2018).



Donde:

M = Muestra conformada por las mypes del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Manantay, 2019.

O1 = Variable 1 = Gestión de calidad.

O2 = Variable 2 = Eficacia de los procesos administrativos

r= Coeficiente de correlación entre las variables estudiadas

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Es el conjunto de elementos (finito o infinito) definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen. En este caso

está compuesto por las mypes del sector servicios, rubro pollerías - Manantay formalizadas durante los últimos 5 años 2014 al 2019, los cuales son un total de 40 establecimientos comerciales - mypes.

Tabla 1: Distribución de la población total pollerías en el distrito de Manantay

No	RAZON SOCIAL	DIRECCION
01	Pollería chifa "Patito"	Jr. Los Laureles
02	Chifa pollería "Shalom"	Av. Bellavista Mz 27 Lt 11
03	Restaurant pollería "Aruba"	Av. Túpac Amaru # 196
04	Pollería "Sabor a Norte"	Av. Túpac Amaru Mz. B Lt. 12
05	Comidas al paso pollería "Las 2 Hermanitas"	Av. Túpac Amaru MZ. 14 LT. 18
06	Restaurant pollería "La Frontera"	Jr. Yarinacocha N° 597 Mz. 49 Lt 08
07	Restaurant pollería "Erika"	Jr. José Balta Mz E Lt 18
08	Pollería restaurant "Jesús María"	Jr. José Balta Mz E Lt 18
09	Chifa, pollería "Katzumy"	Av. Túpac Amaru Mz 14 Lt 18
10	Restaurant pollería "Maná"	Jr. José Balta Mz G Lt 15
11	Pollería restaurant "Jairo's Chicken"	Jr. Manuel Arévalo Mz19 Lt 2
12	Restaurant Pollería "Patita"	Jr. Pachacútec Mz 26 Lt 19
13	Restaurant pollería "Riquitos Brasa"	Jr. Bolivia Mz 17 Lt 4
14	Restaurant chifa Pollería "Sabor del Cielo"	Av. Túpac Amaru Mz 15 Lt 17
15	Restaurant pollería "Angely"	Jr. Los Céticos N° 897
16	Pollería restaurant "Las Delicias"	Av. Pachacútec Mz 26 Lt 16
17	Restaurant Cevichería, pollería "La Curva"	AV. Túpac Amaru Mz 16 Lt 19
18	Restaurant Pollería "ERIKA"	Jr. José Balta Mz E Lt 18
19	Pollería rest. Heladería "Las Nieves Chicken E.I.R."	Jr. Los Eucaliptos Mz 31 Lt 3
20	Restaurant "03 Sabores"	AV. Aviación Mz 33 Lt 16
21	Restaurant "Estrellita"	Av. Túpac Amaru Mz 9 Lt 10
22	Pollería "Los Tres Hermanitos"	Santa Rosa De Lima
23	Pollería "Fraternidad"	Av. Túpac Amaru Mz 14 Lt 6
24	Pollería "Restaurant el amigo"	AV. Túpac Amaru Mz 16 Lt 09
25	Pollería "vida natura"	Jr. Cabo Pantoja Mz C Lt 13
26	Pollería "snack juguería el puentecito"	Jr. Bolivia Mz 15 Lt 03
27	Pollería fuente de soda Bridget	Jr. Los Rosales Mz D Lt 19
28	Pollería restaurant chifa manantial de vida	Jr. Luis Flores Mz 15 Lt 17
29	Pollería restaurant Dios es amor	Jr. Garcilaso de la vega Mz A Lt 12
30	Pollería fuente de soda Sarita	Jr. Yahuar Huaca Mz 45 Lt 09
31	Pollería fuente de soda Luis	Jr. Yarinacocha # 369
32	Pollería fuente de soda Cheryl Milenka	Av. Santa Clara # 398
33	Pollería restaurant cebichería Brissa Marina	Jr. Oleoducto Mz 26 Lt 01
34	Pollería "Las Nieves Chicken E.I.R."	Av. Aviación Mz. 33 Lt. 13 - Roca Fuerte
35	Pollería el Tizón	Av. Aviación / Sauces Mz. 22b Lt. 1k
36	Pollería el Triunfo	CAL. 14 URB. El Triunfo
37	Pollería el Señor Pollo	Av. Aviación / los Laureles
38	Don Andrés Pollería y Parrillas	Av. Aviación a 3 cuadras del Grifo
39	Pollería - Antojitos July's Dreams	Jr. Los Céticos # 398 - San Fernando
40	Pollería Sakuru - Key	Psj. Begonias 105 / Bellavista

Fuente: base de datos de la Municipalidad Distrital de Manantay

4.2.2 Muestra

Para (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014) “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”; En este caso como el universo es de 40 establecimientos comerciales-mypes del sector servicios, rubro pollerías, luego de la aplicación de la formula estadística, la muestra resulta un total de 33 pollerías formalizadas en el distrito de Manantay.

Para determinar la muestra se aplicó la formula estadística de “n”

Formula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

p	=	Proporción de Aciertos	(0,85)
q	=	Proporción de Errores	(0,15)
E	=	Nivel de Precisión	(0,05)
Z	=	Límite de Confianza	(1,96) - para generalizar los resultados
N	=	Población	(Total de empresarios)
n	=	Muestra	

$$n = \frac{(1,96)^2(0,85)(0,15)(40)}{(0,05)^2(40-1) + (1,96)^2(0,85)(0,15)}$$

$$n = \frac{19,59216}{0,587304}$$

$$n = 33$$

Tabla 2: Distribución de la muestra total pollerías en el distrito de Manantay

No	RAZON SOCIAL	DIRECCION
01	Pollería chifa “Patito”	Jr. Los Laureles
02	Chifa pollería “Shalom”	Av. Bellavista Mz 27 Lt 11
03	Restaurant pollería “Aruba”	Av. Túpac Amaru # 196
04	Pollería “Sabor a Norte”	Av. Túpac Amaru Mz. B Lt. 12
05	Comidas al paso pollería “Las 2 Hermanitas”	Av. Túpac Amaru MZ. 14 LT. 18
06	Restaurant pollería “La Frontera”	Jr. Yarinacocha N° 597 Mz. 49 Lt 08
07	Restaurant pollería “Erika”	Jr. José Balta Mz E Lt 18
08	Pollería restaurant “Jesús María”	Jr. José Balta Mz E Lt 18
09	Chifa, pollería “Katzumy”	Av. Túpac Amaru Mz 14 Lt 18
10	Restaurant pollería “Maná”	Jr. José Balta Mz G Lt 15
11	Pollería restaurant “Jairo’s Chicken”	Jr. Manuel Arévalo Mz19 Lt 2
12	Restaurant Pollería “Patita”	Jr. Pachacútec Mz 26 Lt 19
13	Restaurant pollería “Riquitos Brasa”	Jr. Bolivia Mz 17 Lt 4
14	Restaurant chifa Pollería “Sabor del Cielo”	Av. Túpac Amaru Mz 15 Lt 17
15	Restaurant pollería “Angely”	Jr. Los Céticos N° 897
16	Pollería restaurant “Las Delicias”	Av. Pachacútec Mz 26 Lt 16
17	Restaurant Cevichería, pollería “La Curva”	AV. Túpac Amaru Mz 16 Lt 19
18	Restaurant Pollería “ERIKA”	Jr. José Balta Mz E Lt 18
19	Pollería rest. Heladería “Las Nieves Chicken E.I.R.”	Jr. Los Eucaliptos Mz 31 Lt 3
20	Restaurant “03 Sabores”	AV. Aviación Mz 33 Lt 16
21	Restaurant “Estrellita”	Av. Túpac Amaru Mz 9 Lt 10
22	Pollería “Los Tres Hermanitos”	Santa Rosa De Lima
23	Pollería “Fraternidad”	Av. Túpac Amaru Mz 14 Lt 6
24	Pollería “Restaurant el amigo”	AV. Túpac Amaru Mz 16 Lt 09
25	Pollería “Vida natura”	Jr. Cabo Pantoja Mz C Lt 13
26	Pollería “Snack jugaría el puentecito”	Jr. Bolivia Mz 15 Lt 03
27	Pollería fuente de soda Bridget	Jr. Los Rosales Mz D Lt 19
28	Pollería restaurant chifa Manantial de vida	Jr. Luis Flores Mz 15 Lt 17
29	Pollería restaurant Dios es amor	Jr. Garcilaso de la vega Mz A Lt 12
30	Pollería fuente de soda Sarita	Jr. Yahuar Huaca Mz 45 Lt 09
31	Pollería fuente de soda Luis	Jr. Yarinacocha # 369
32	Pollería fuente de soda Cheryl Milenka	Av. Santa Clara # 398
33	Pollería restaurant cubichería Brissa Marina	Jr. Oleoducto Mz 26 Lt 01

Fuente: base de datos de la Municipalidad Distrital de Manantay

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 3: Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad es un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía, esto debe ser un modo de pensamiento, ya que influye en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones. Autor: Benzaquen, J. (2019).	La gestión de la calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el uso de herramientas y estrategias de calidad. Autor: Benzaquen (2019)	Satisfacción al cliente	Mejora continua	¿Gestiona la mejora continua en su negocio?	Nominal
				Satisfacción	¿Realiza en su empresa encuestas de satisfacción al cliente?	Nominal
				Retroalimentación	¿Considera que la retroalimentación se enfoca a mejorar su negocio para tener mejores resultados?	Nominal
			Gestión de Procesos	Innovación	¿Aplica el proceso de innovación para la mejora continua respecto a la calidad de su servicio?	Nominal
				Mejora de procesos	¿Desarrolla los procesos continuos para mejorar su negocio?	Nominal
				Herramientas de control de calidad	¿Efectúa el uso de las herramientas de calidad?	Nominal
			Gestión de proveedores	Selección	¿Aplica una selección de proveedores?	Nominal
Diseño de la calidad de productos y servicios	Análisis del producto	¿Revisa la medición del análisis del producto que va demandar la competitividad empresarial?	Nominal			
Proceso administrativo	El proceso administrativo es la forma sistemática de hacer las cosas con el propósito de alcanzar las metas que deseen. Autor: Guzmán L. (2018)	Es organizar una administración empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales, realizados por los colaboradores, eficazmente tienen un impacto positivo en la gestión. Autor: Luna, A. (2013)	Planificación	Planeación de actividades	¿Planifica las actividades de su empresa para el logro de sus actividades?	Nominal
				Cumplimiento de la planificación	¿Evalúa el cumplimiento de la planificación para el desarrollo de su empresa?	Nominal
				Herramientas de la planificación	¿Utiliza las herramientas de planeación para mejorar su empresa?	Nominal
			Organización	Jerarquización	¿Aplica la jerarquización laboral dentro su negocio?	Nominal
				División de trabajo	¿Realiza la división del trabajo para el desarrollo de su actividad?	Nominal
				Organigrama	¿Tiene estructurado el organigrama y está en un lugar visible de su servicio?	Nominal
			Dirección	Liderazgo	¿Aplica el proceso de dirección con un estilo de liderazgo para el desarrollo de su actividad?	Nominal
				Habilidades organizativas	¿Utiliza las habilidades directivas para el desarrollo de su empresa?	Nominal
				Toma de decisiones	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones en su empresa?	Nominal
			Control	Mecanismos de control	¿Existe los mecanismos de control para protección y aseguramiento en su empresa?	Nominal
Políticas	¿Existen políticas de responsabilidad difundidas para prevenir posibles riesgos en su empresa?	Nominal				
Auditorias	¿Realizan auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control en su empresa?	Nominal				

Fuente: Elaborado por Magda Angelica Rengifo Tang

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Ñaupas, Mejía y Novoa (2017) indican que las técnicas para una investigación, se refiere a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis e investigación; en la presente investigación se usará como técnicas de recolección de datos las encuestas

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta.

4.4.2 Instrumentos

En la presente investigación, se ha diseñado un cuestionario estructurado con 24 preguntas, elaboradas de acuerdo a la línea de investigación, el cual está contenido según las dimensiones e indicadores respecto al análisis de cada variable.

4.5 Plan de análisis

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

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

El procesamiento de datos se ha desarrollado mediante los siguientes pasos:

- La información colectada de los instrumentos fue consolidada mediante la elaboración de una base de datos en programa Excel.
- El análisis de confiabilidad del instrumento se desarrolló mediante la prueba de Alfa de Cronbach, analizado en el programa estadístico SPSS 21.

- El análisis de los datos para la estadística inferencial se ha desarrollado mediante una prueba de distribución y correlación paramétrica, analizado en el programa estadístico SPSS 21.
- Los resultados fueron presentados en tablas y gráficos estadísticos, cada uno de ellos presentará la respectiva interpretación de carácter académico.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 4: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA	ENUNCIADO DEL PROBELMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA		
TITULO	Formulación	General	Alternativa				Tipo	Población	
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro pollerías - Manantay, 2019	¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubros pollerías - Manantay, 2019	Analizar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro pollerías -Manantay, 2019	Existe una relación directa y significativa entre la gestión de calidad con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro pollerías - Manantay, 2019	Gestión de calidad	Satisfacción al cliente	Mejora continua	Cuantitativa	La población estará conformada por 40 mypes del sector servicios, rubro pollerías – Manantay, 2019. Fuente: Base de datos de licencias emitidas en la Municipalidad Distrital de Manantay	
						Satisfacción			
						Retroalimentación			
					Gestión de procesos	Innovación			
						Mejora de procesos			
						Herramientas de control de calidad			
					Gestión de proveedores	Selección			
Diseño de la calidad de productos y servicios	Análisis del diseño								
	Análisis del producto								
Específicos			Nula	Procesos administrativos	Planificación	Planeación de actividades	Nivel Descriptiva correlacional Diseño: -No experimental -Transversal -Descriptiva Correlacional Muestra La muestra por conveniencia de la investigación está conformada por 33 mypes del sector servicios, rubro pollerías – Manantay, 2019 Técnicas: Encuestas/Entrevistas Instrumento Cuestionario de 24 preguntas Análisis de datos Los datos obtenidos se procesaron estadísticamente con el programa SPSS V22		
Analizar la relación entre la gestión de calidad y la planeación en las mypes del sector servicios, rubro pollerías - Manantay, 2019	No existe una relación directa y significativa entre la gestión de calidad y la eficacia de os procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro pollerías – Manantay, 2019	Analizar la relación entre la gestión de calidad y la planeación en las mypes del sector servicios, rubro pollerías - Manantay, 2019	Analizar la relación entre la gestión de calidad y la organización en la mypes del sector servicios, rubro pollerías - Manantay, 2019			Analizar la relación entre la gestión de calidad y la dirección en la mypes del sector servicios, rubro pollerías - Manantay, 2019		Analizar la relación entre la gestión de calidad y el control en la mypes del sector servicios, rubro pollerías - Manantay, 2019	Cumplimiento de la planificación
									Herramientas de la planificación
					Jerarquización				
					División de trabajo				
Organización	Organigrama								
	Liderazgo								
Dirección	Habilidades organizativas								
	Toma de decisiones								
	Control	Mecanismo de control							
Políticas									
Auditorías									

4.7 Principios éticos

La ética debe ser aplicada en todas las etapas de la investigación desde la planificación y la realización hasta la evaluación del proyecto.

Los principios éticos explican a aquellas reflexiones universales que se utilizan como justificación esencial para diversas disposiciones y evaluaciones éticas exclusivos de las operaciones humanas.

En este caso se tomará cuatro principios éticos de la investigación:

1) Protección a las personas: En el área de la investigación cuando se trabaja con individuos, corresponde respetar la honorabilidad humana, la identidad, la variedad, la confidencialidad y la privacidad. Este inicio no únicamente involucrará que los individuos que son sometidos a una indagación participen facultativamente en la investigación y dispongan de información adecuada, además del mismo modo implicará el entero respeto de la igualdad de trato, en especial si se hallan en circunstancia de especial inseguridad.

2) Beneficencia y no maleficencia: Se debe fortalecer la comodidad de las personas que colaboran en los estudios. En este contexto, el comportamiento del indagador debe manifestar a las siguientes normas generales: no producir daño, reducir los potenciales resultados contrarios y extender los beneficios.

3) Justicia: El investigador debe realizar un entendimiento moderado, elogiabile y tomar las previsiones precisas para fortalecer el curso y las restricciones de sus competencias y conocimiento, no deben producirse ni tolerar experiencias indebidas. Se entiende que el equilibrio y la justicia deben acceder todas las personas que integran en el estudio y asimismo están permitidos a acceder a sus resultados.”

4) 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.

En el desarrollo de la presente investigación, la información recabada se va a manejar con la reserva del caso, conservando el anonimato y la confidencialidad de la información empleada para el análisis, esto según lo dispuesto en el código de ética para la investigación de la Universidad Católica ULADECH.

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

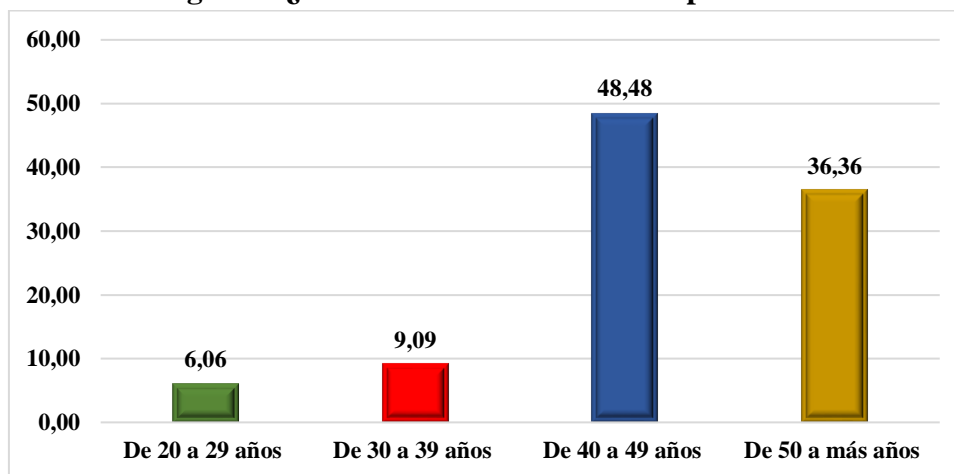
A. Del microempresario:

Tabla 5 ¿Cuál es la edad del microempresario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
De 20 a 29 años	2	6,06	6,06	6,06
De 30 a 39 años	3	9,09	9,09	15,15
De 40 a 49 años	16	48,48	48,48	63,64
De 50 a más años	12	36,36	36,36	100,00
TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura: 1¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 5

DESCRIPCIÓN

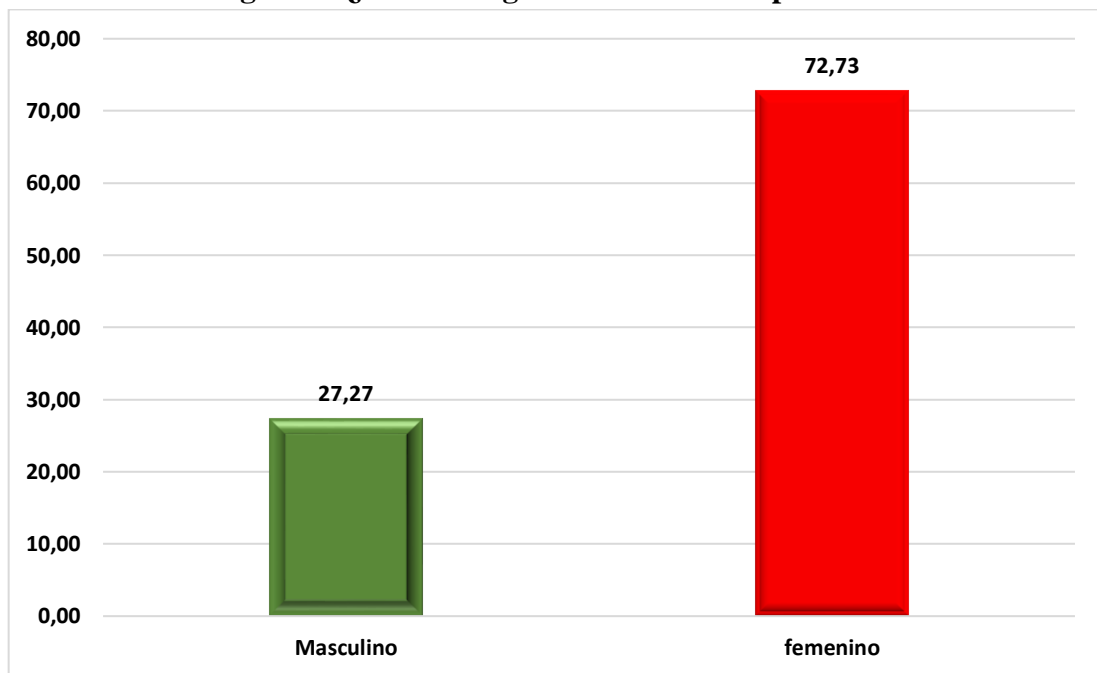
Los microempresarios del sector en estudio se sitúan en los siguientes rangos: edad de 20 a 29 años, 6.06%; De 30 a 39 años, 9.09%; De 40 a 49 años, 48.48%; De 50 a más años, 36.36% respectivamente.

Tabla 6 ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	9	27,27	27,27	27,27
	femenino	24	72,73	72,73	100,00
	TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura: 2 ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 6

DESCRIPCIÓN:

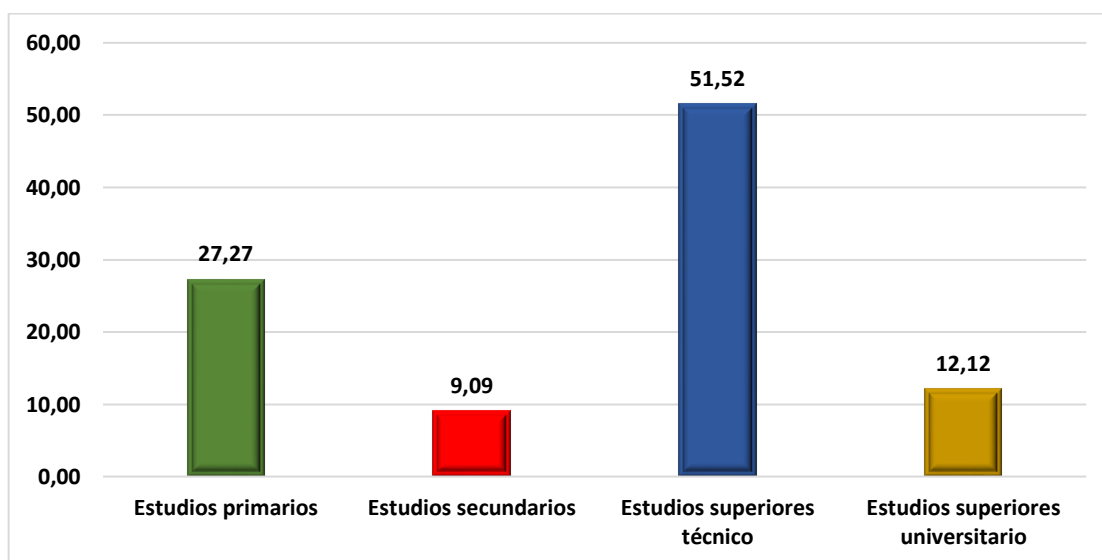
Los microempresarios del sector en estudio respecto al género se sitúan en los siguientes rangos: Masculino a un 27.27% así como el género femenino a un 72.73% respectivamente.

Tabla 7 ¿Cuál es el grado de instrucción del microempresario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Estudios primarios	9	27,27	27,27	27,27
Estudios secundarios	3	9,09	9,09	36,36
Válido Estudios superiores técnico	17	51,52	51,52	87,88
Estudios superiores universitario	4	12,12	12,12	100,00
TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 3 ¿Cuál es el grado de instrucción del microempresario?



Fuente: Tabla 7

DESCRIPCIÓN:

Los microempresarios del sector en estudio respecto al grado de instrucción se sitúan en los siguientes rangos: Estudios Primarios a un 27.27%; Estudios Secundarios a un 9.09%; Estudios Superiores Técnico a un 51.52% y los Estudios Superiores Universitarios a un 12.12% respectivamente.

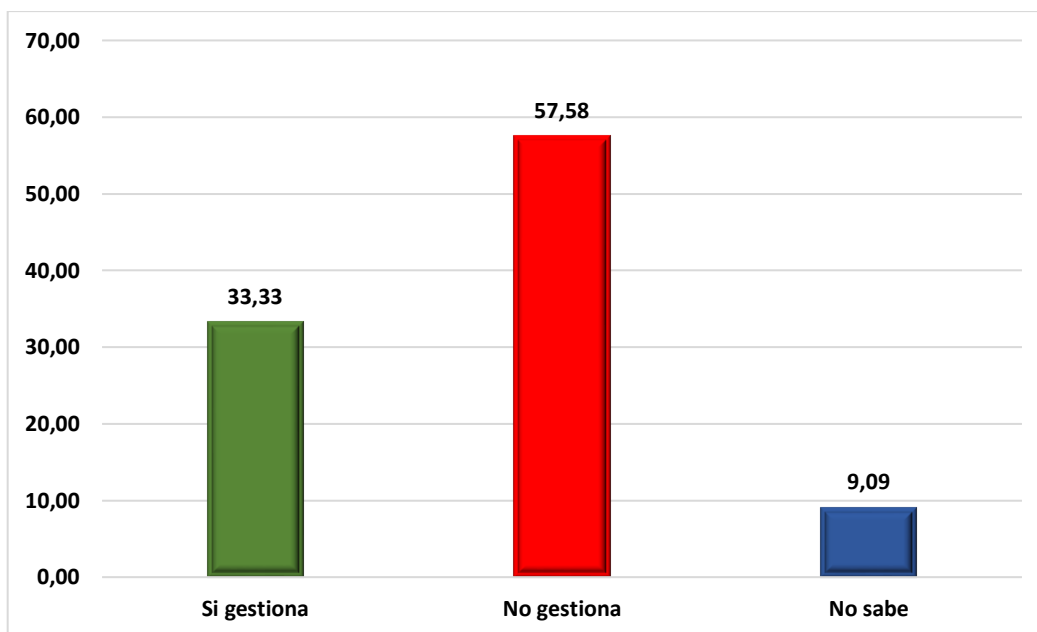
A. De la gestión de calidad

Tabla 8 ¿Gestiona la mejora continua en su negocio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si gestiona	11	33,33	33,33	33,33
	No gestiona	19	57,58	57,58	90,91
	No sabe	3	9,09	9,09	100,00
	TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 4 ¿Gestiona la mejora continua en su negocio?



Fuente: Tabla 8

DESCRIPCIÓN:

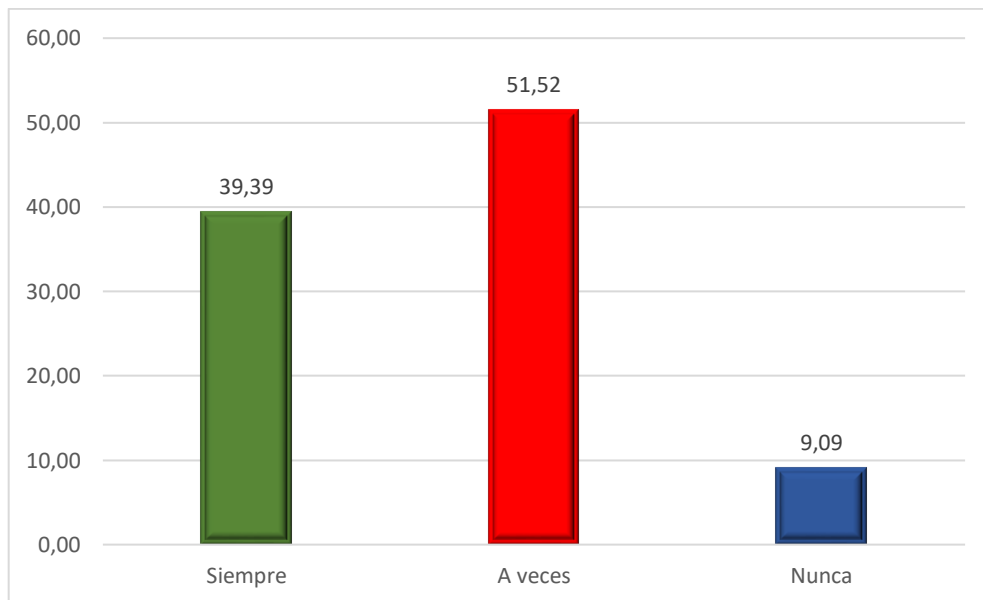
Los microempresarios del sector en estudio respecto a la gestión de la mejora continua en su negocio se sitúan en los siguientes rangos: Si gestiona a un 33.33%; No Gestiona a un 57.58% y No Gestiona a un 9.09% respectivamente.

Tabla 9 ¿Realiza en su empresa encuestas de satisfacción a los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	39.39	39.39	39.39
	A veces	17	51.52	51.52	90.91
	Nunca	3	9.09	9.09	100.00
	TOTAL	33	100.00	100.00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 5 ¿Realiza en su empresa encuestas de satisfacción a los clientes?



Fuente: Tabla 9

DESCRIPCIÓN:

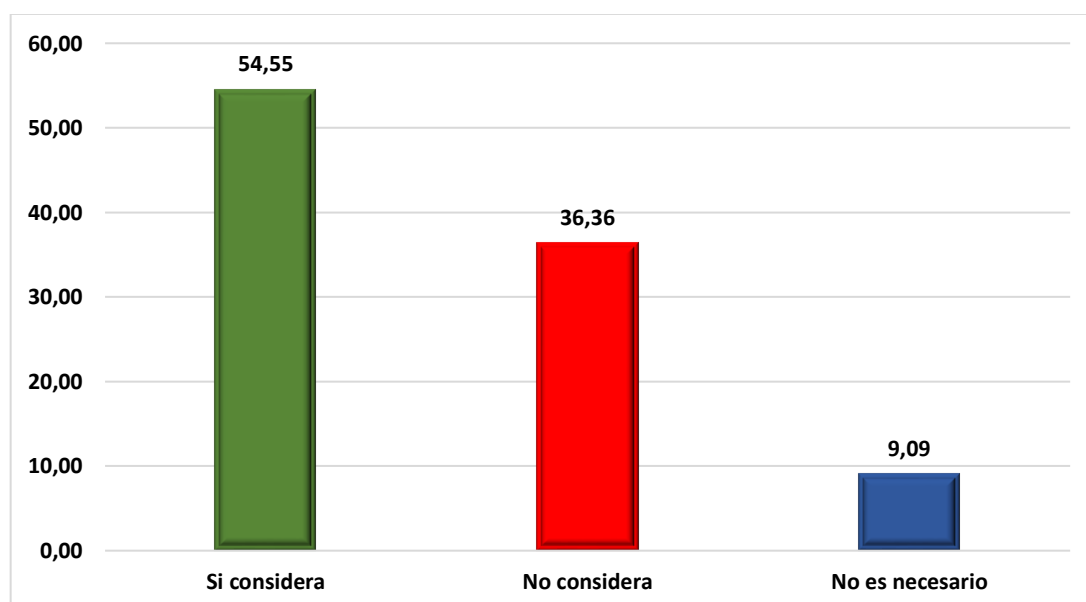
Los microempresarios del sector en estudio respecto a si realizan en su empresa encuestas de satisfacción a los clientes, se sitúan en los siguientes rangos: Siempre a un 39.39%; A Veces a un 51.52% y Nunca a un 9.09% respectivamente.

Tabla 10 ¿Considera que la retroalimentación se enfoca a mejorar su negocio para tener mejores resultados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si considera	18	54,55	54,55	54,55
No considera	12	36,36	36,36	90,91
No es necesario	3	9,09	9,09	100,00
TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 5 ¿Considera que la retroalimentación se enfoca a mejorar su negocio para tener mejores resultados?



Fuente: Tabla 10

DESCRIPCIÓN:

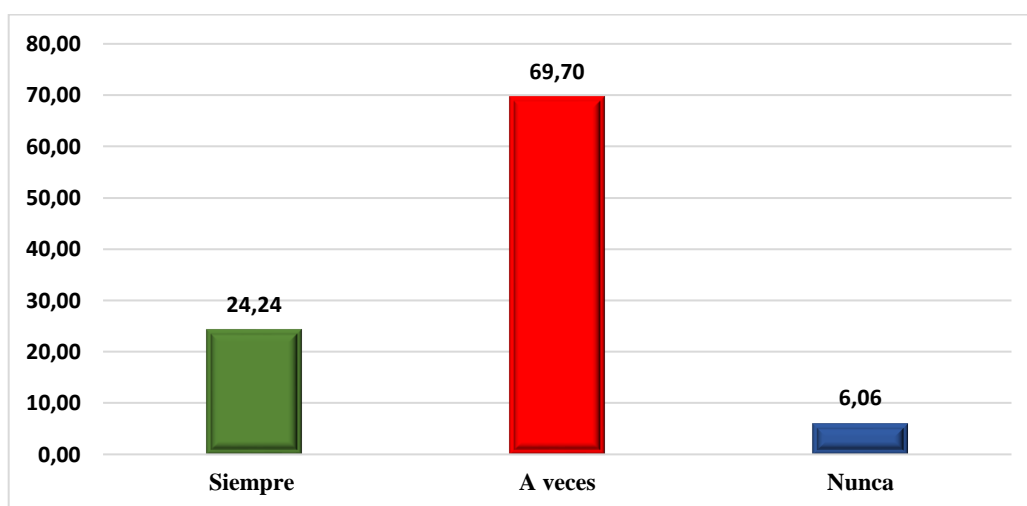
Los microempresarios del sector en estudio respecto a la retroalimentación enfocada a la mejorar de su negocio para tener mejores resultados; se sitúan en los siguientes rangos: Si Considera 54.55%; No Considera 36.36% y No Es Necesario 9.09% respectivamente.

Tabla 11 ¿Aplica el proceso de innovación para la mejora continua respecto a la calidad de su servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	24,24	24,24	24,24
	A veces	23	69,70	69,70	93,94
	Nunca	2	6,06	6,06	100,00
	TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 6 ¿Aplica el proceso de innovación para la mejora continua respecto a la calidad de su servicio?



Fuente: Tabla 11

DESCRIPCIÓN:

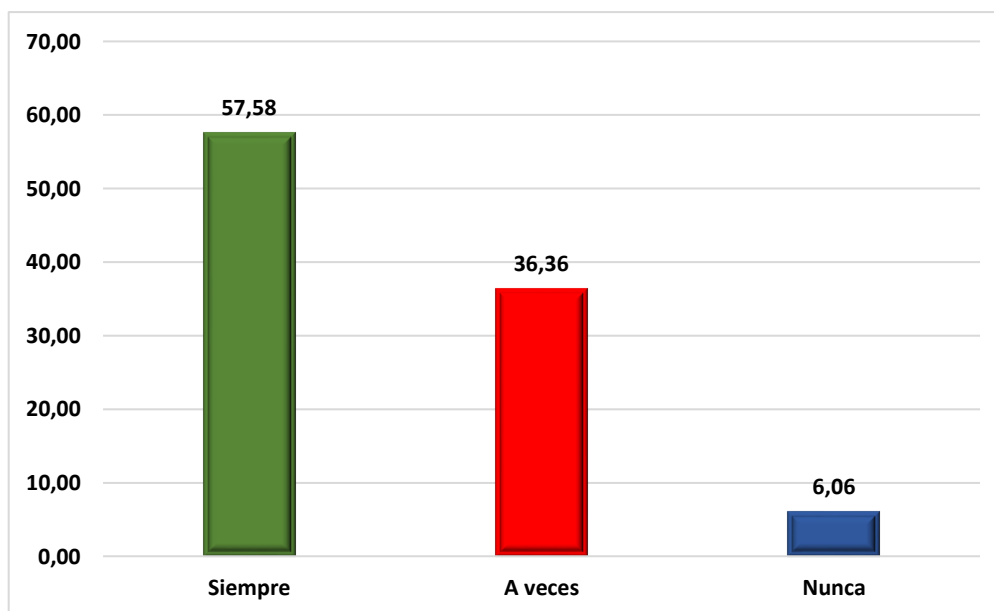
Los microempresarios del sector en estudio respecto a la aplicación del proceso de innovación para la mejora continua respecto a la calidad de su servicio; se sitúan en los siguientes rangos: Siempre a un 24.24%; A Veces 69.70% y Nunca con un 6.06% respectivamente.

Tabla 12 ¿Desarrolla los procesos continuos para mejorar su negocio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	19	57,58	57,58	57,58
	A veces	12	36,36	36,36	93,94
	Nunca	2	6,06	6,06	100,00
	TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 7 ¿Desarrolla los procesos continuos para mejorar su negocio?



Fuente: Tabla 12

DESCRIPCIÓN:

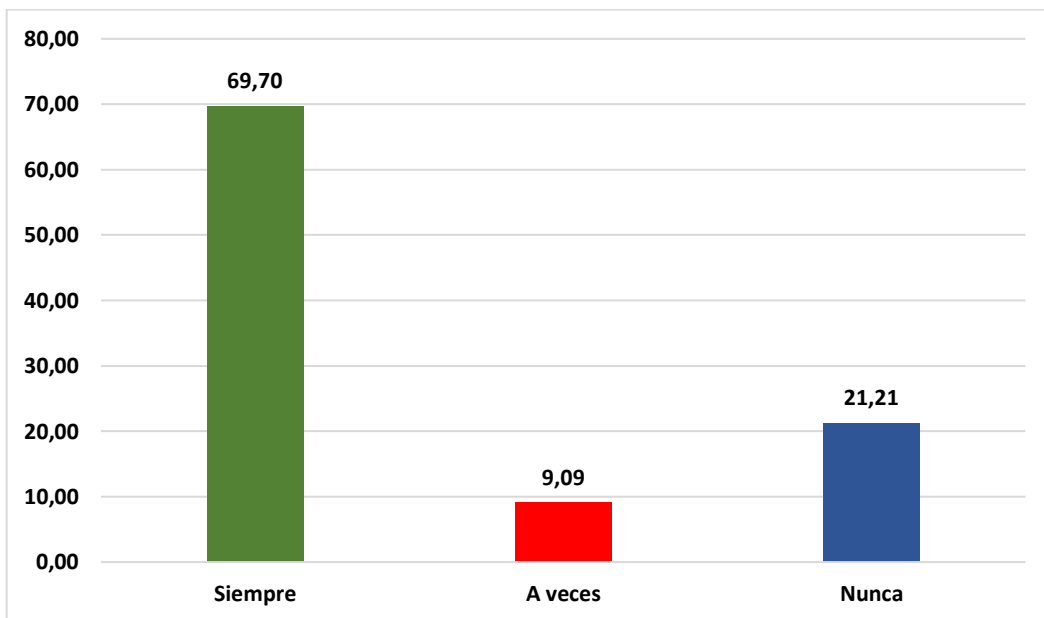
Los microempresarios del sector en estudio respecto al desarrollo de los procesos continuos para mejorar su negocio; se sitúan en los siguientes rangos: Siempre con un 57.58%; A Veces con un 36.36% y Nunca con un 6.06% respectivamente.

Tabla 13 ¿Efectúa el uso de las herramientas de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	23	69,70	69,70	69,70
	A veces	3	9,09	9,09	78,79
	Nunca	7	21,21	21,21	100,00
	TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 8 ¿Efectúa el uso de las herramientas de calidad?



Fuente: Tabla 13

DESCRIPCIÓN:

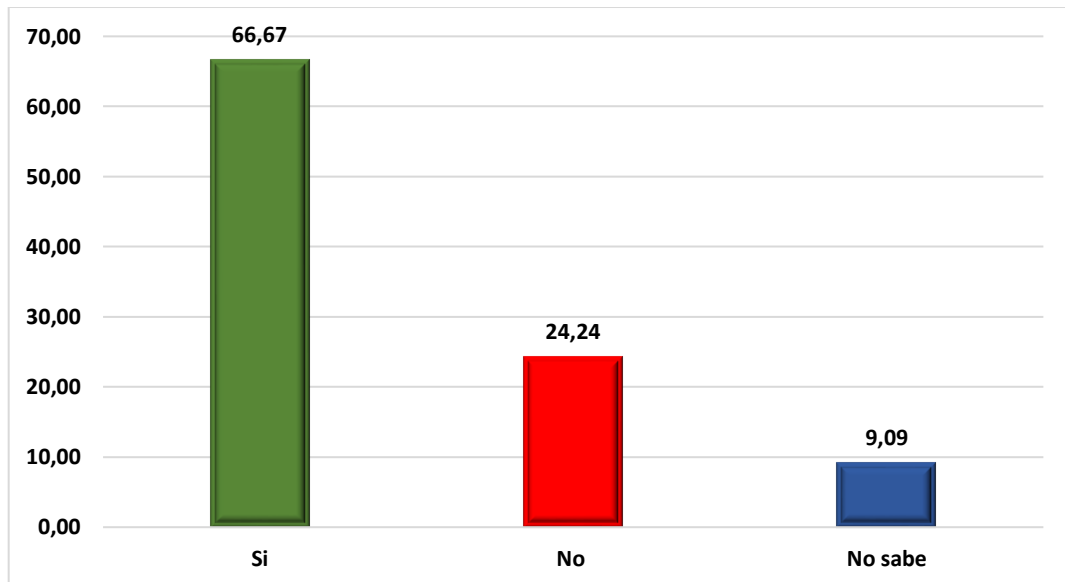
Los microempresarios del sector en estudio respecto al uso de las herramientas de calidad se sitúan en los siguientes rangos: Siempre con un 69.70%; A Veces con un 9.09% y Nunca con un valor del 21.21% respectivamente.

Tabla 14 ¿Aplica una selección de proveedores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	22	66,67	66,67	66,67
No	8	24,24	24,24	90,91
No sabe	3	9,09	9,09	100,00
TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 9 ¿Aplica una selección de proveedores?



Fuente: Tabla 14

DESCRIPCIÓN:

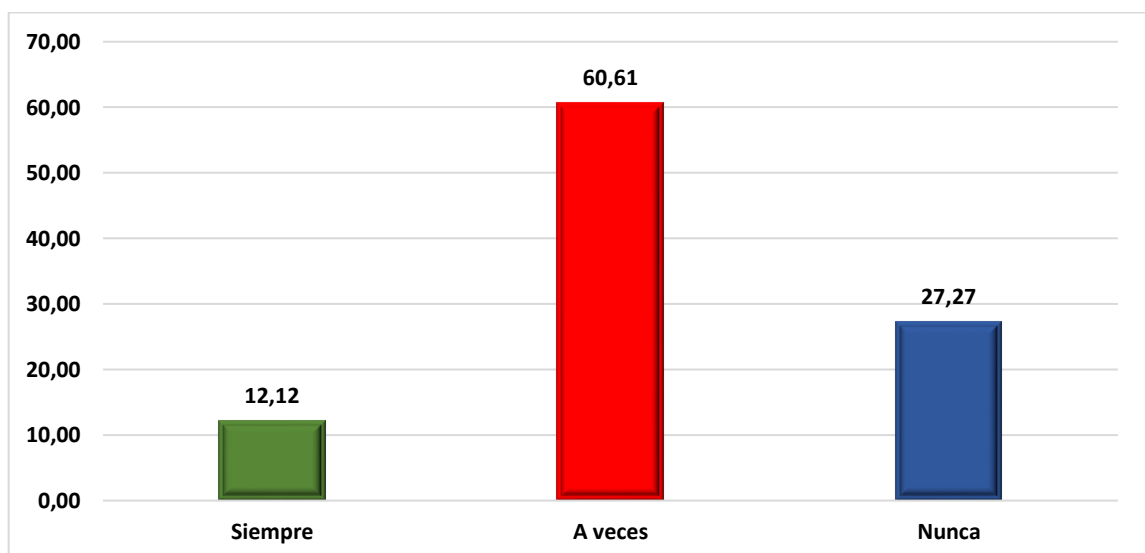
Los microempresarios del sector en estudio respecto a la aplicación de una selección de proveedores, se sitúan en los siguientes rangos: Si con un 66.67%; No con un 24.24% y No Sabe con un 9.09% respectivamente.

Tabla 15 ¿Revisa la medición de análisis del producto que va demandar la competitividad empresarial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	4	12,12	12,12	12,12
Válido A veces	20	60,61	60,61	72,73
Válido Nunca	9	27,27	27,27	100,00
TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 10 ¿Revisa la medición de análisis del producto que va demandar la competitividad empresarial?



Fuente: Tabla 15

DESCRIPCIÓN:

Los microempresarios del sector en estudio respecto a la revisión de la medición de análisis del producto que va demandar la competitividad empresarial, se sitúan en los siguientes rangos: Siempre con un 12.12%; A Veces con un 60.61% y Nunca con un 27.27% respectivamente.

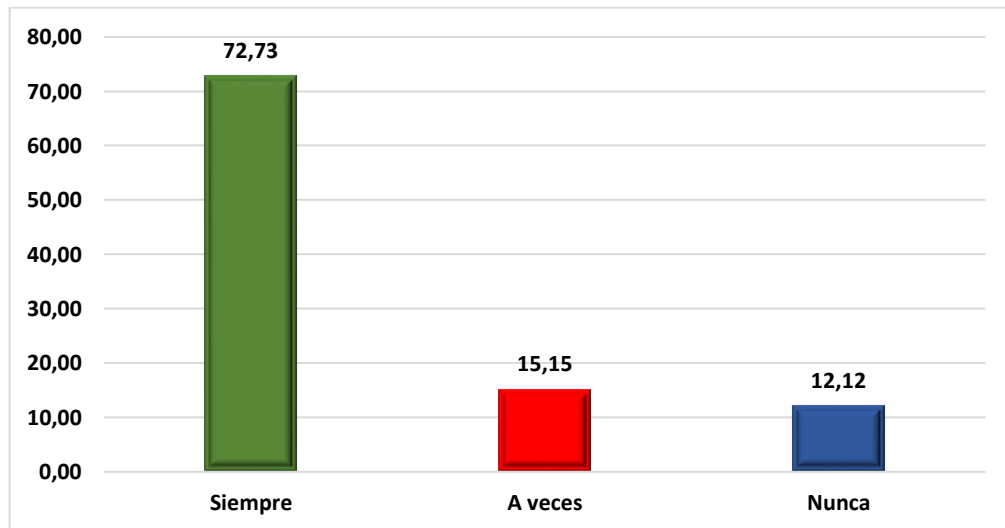
B. De los procesos administrativos

Tabla 16 ¿Planifica las actividades de su empresa para el logro de sus objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	24	72,73	72,73
	A veces	5	15,15	87,88
	Nunca	4	12,12	100,00
	TOTAL	33	100,00	100,00

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 11 ¿Planifica las actividades de su empresa para el logro de sus objetivos?



Fuente: Tabla 16

DESCRIPCIÓN:

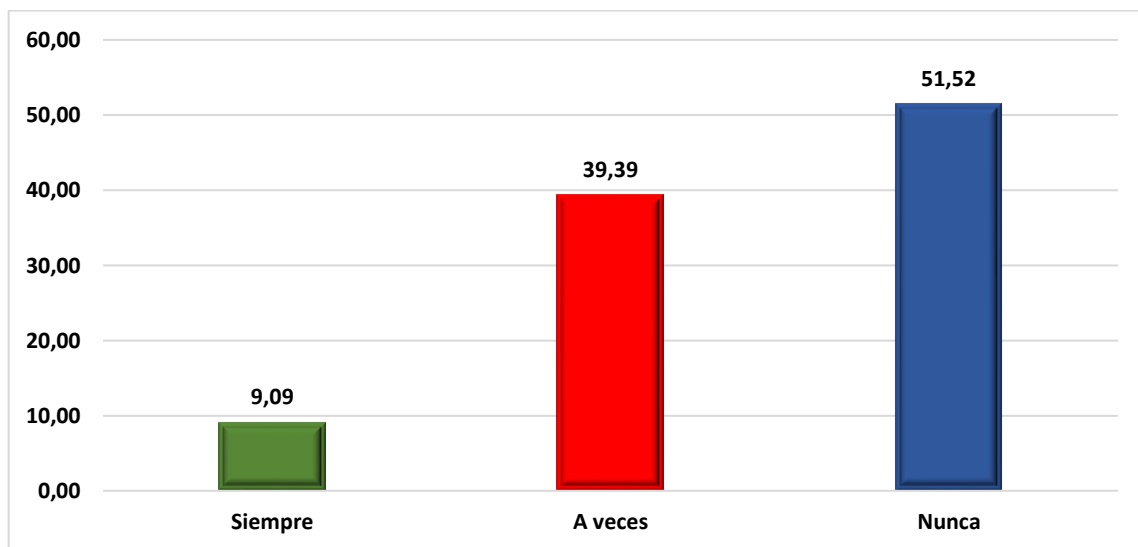
Los microempresarios del sector en estudio respecto a la planificación de las actividades de su empresa para el logro de sus objetivos, se sitúan en los siguientes rangos: Siempre con un 72.73%; A Veces con un 15.15% y Nunca con un 12.12% respectivamente.

Tabla 17 ¿Evalúa el cumplimiento de la planificación para el desarrollo de su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	9,09	9,09	9,09
A veces	13	39,39	39,39	48,48
Nunca	17	51,52	51,52	100,00
TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 12 ¿Evalúa el cumplimiento de la planificación para el desarrollo de su empresa?



Fuente: Tabla 17

DESCRIPCIÓN:

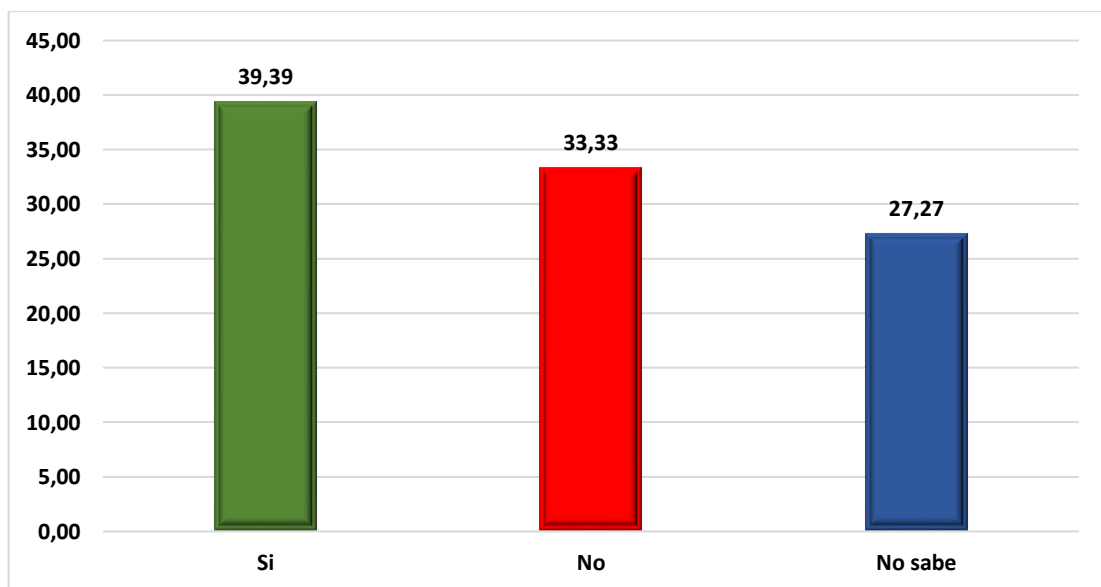
Los microempresarios del sector en estudio respecto a la evaluación del cumplimiento de la planificación para el desarrollo de su empresa, se sitúan en los siguientes rangos: Siempre con un 9.09%, A Veces con un 39.39%; y Nunca con un 51.52% respectivamente.

Tabla 18 ¿Utiliza las herramientas de planificación para mejorar su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	13	39,39	39,39	39,39
No	11	33,33	33,33	72,73
No sabe	9	27,27	27,27	100,00
TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 13 ¿Utiliza las herramientas de planificación para mejorar su empresa?



Fuente: Tabla 18

DESCRIPCIÓN:

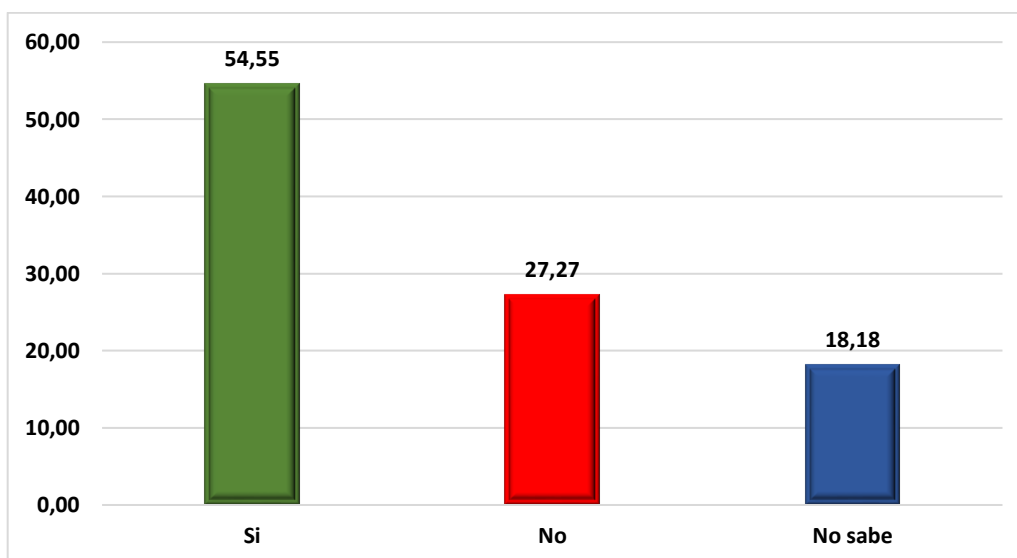
Los microempresarios del sector en estudio respecto al uso de herramientas de planificación para mejorar su empresa, se sitúan en los siguientes rangos: Si con un 39.39%; No con un 33.33% y No Sabe con un 27.27% respectivamente.

Tabla 19 ¿Aplica la jerarquización laboral dentro su negocio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	54,55	54,55
	No	9	27,27	81,82
	No sabe	6	18,18	100,00
	TOTAL	33	100,00	100,00

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 14 ¿Aplica la jerarquización laboral dentro su negocio?



Fuente: Tabla 19

DESCRIPCIÓN:

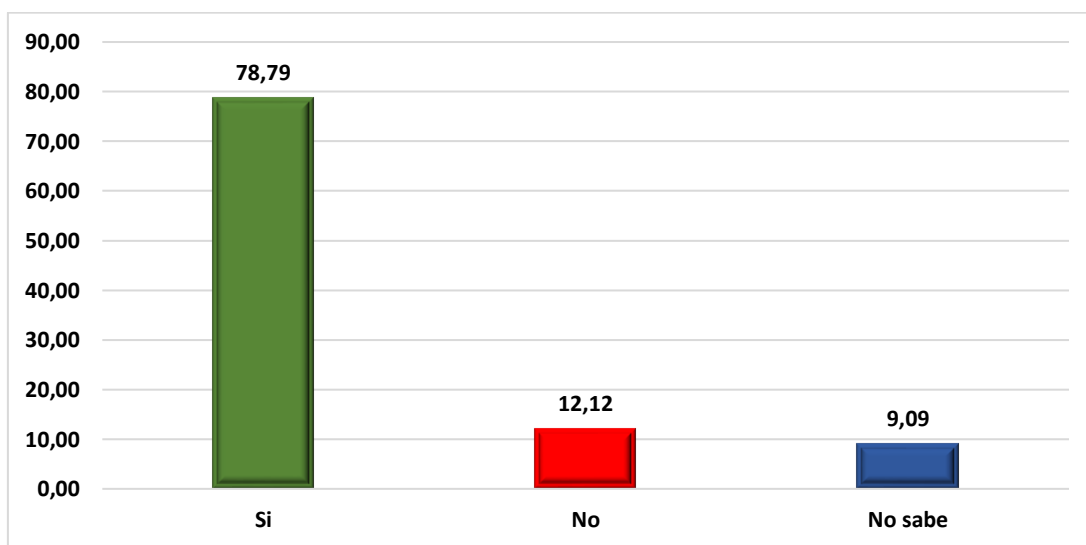
Los microempresarios del sector en estudio respecto a la aplica la jerarquización laboral dentro su negocio, se sitúan en los siguientes rangos: Si con un 54.55%; No con un 27.27% y No Sabe con un 18.18% respectivamente.

Tabla 20 ¿Realiza la división del trabajo en su empresa para el desarrollo de su actividad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	26	78,79	78,79	78,79
No	4	12,12	12,12	90,91
No sabe	3	9,09	9,09	100,00
TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 15 ¿Realiza la división del trabajo en su empresa para el desarrollo de su actividad?



Fuente: Tabla 20

DESCRIPCIÓN:

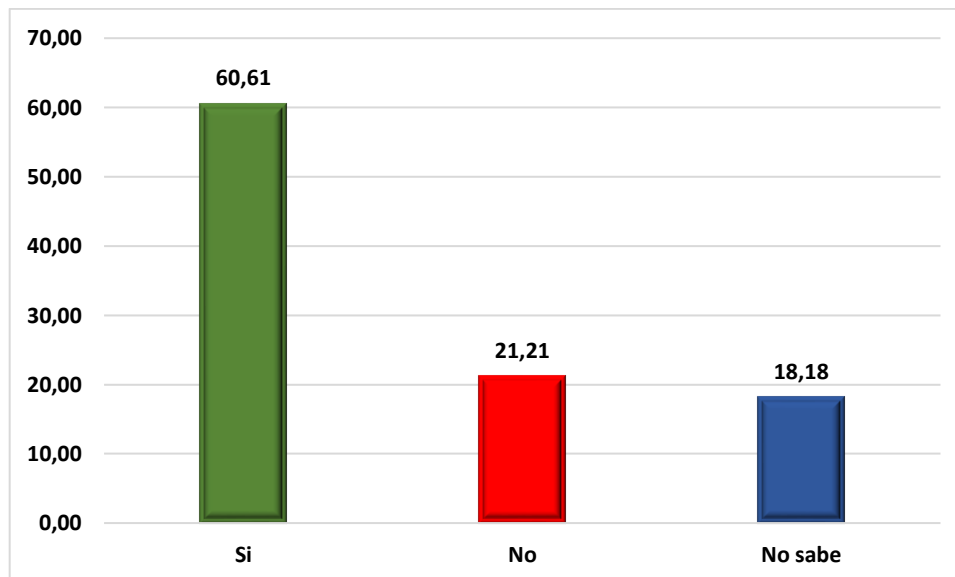
Los microempresarios del sector en estudio respecto a que, si realiza la división del trabajo en su empresa para el desarrollo de su actividad, se sitúan en los siguientes rangos: Si con un 78.79%; No con un 12.12% y No Sabe con un 9.09% respectivamente.

Tabla 21 ¿Tiene estructurado el organigrama y está en un lugar visible de su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	20	60,61	60,61	60,61
No	7	21,21	21,21	81,82
No sabe	6	18,18	18,18	100,00
TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 16 ¿Tiene estructurado el organigrama y está en un lugar visible de su empresa?



Fuente: Tabla 21

DESCRIPCIÓN:

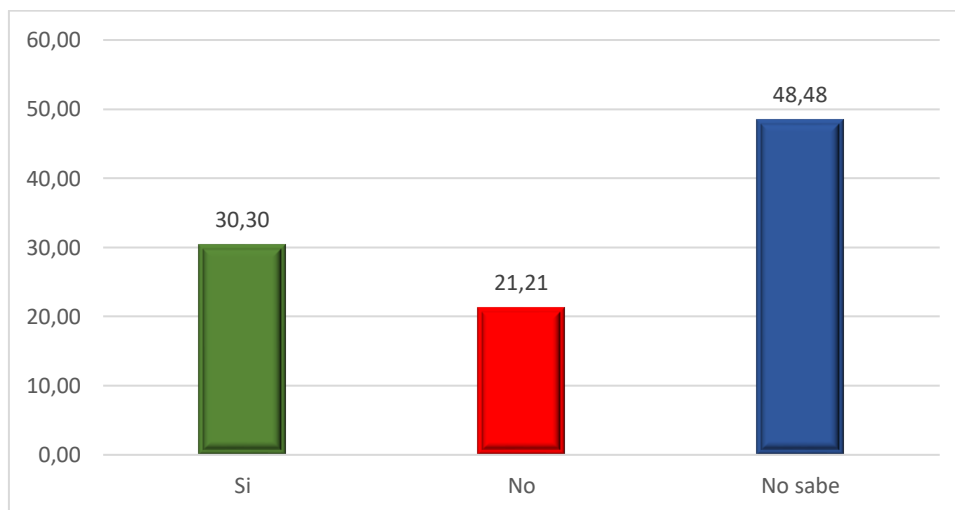
Los microempresarios del sector en estudio respecto a si tiene estructurado el organigrama y está en un lugar visible de su empresa, se sitúan en los siguientes rangos: Si con un 54.55%; No con un 27.27% y No Sabe con un 18.18% respectivamente.

Tabla 22 ¿Aplica el proceso de dirección con un estilo de liderazgo para el desarrollo de su actividad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	10	30,30	30,30	30,30
No	7	21,21	21,21	51,52
No sabe	16	48,48	48,48	100,00
TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 17 ¿Aplica el proceso de dirección con un estilo de liderazgo para el desarrollo de su actividad?



Fuente: Tabla 22

DESCRIPCIÓN:

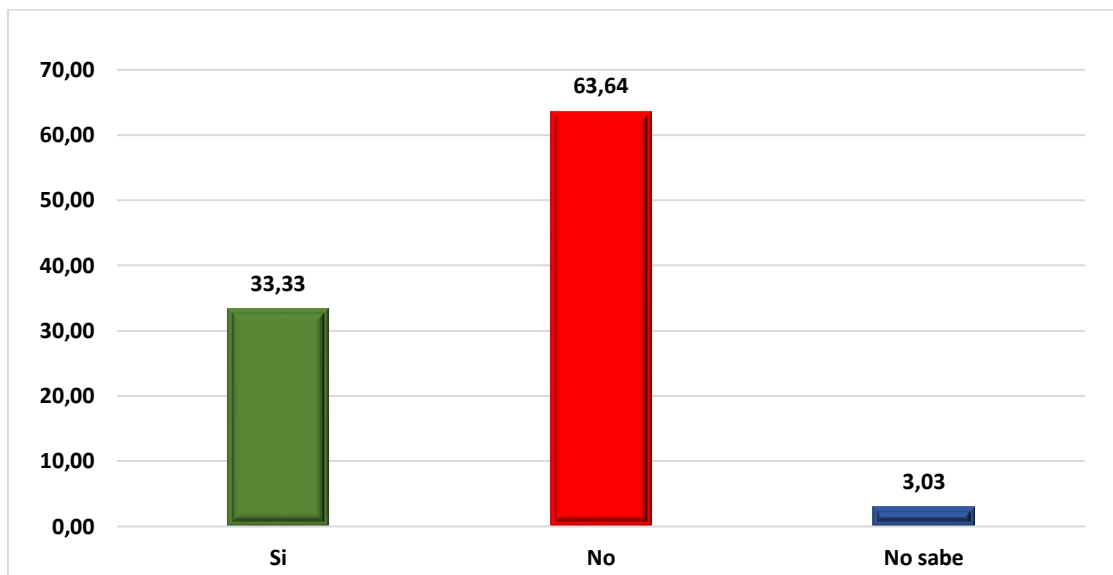
Los microempresarios del sector en estudio respecto a que, si aplica el proceso de dirección con un estilo de liderazgo para el desarrollo de su actividad, se sitúan en los siguientes rangos: Si con un 30.30%; No con un 21.21% y No Sabe con un 48.48% respectivamente.

Tabla 23 ¿Utiliza las habilidades de directivas para el desarrollo de su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	11	33,33	33,33	33,33
No	21	63,64	63,64	96,97
No sabe	1	3,03	3,03	100,00
TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 18 ¿Utiliza las habilidades de directivas para el desarrollo de su empresa?



Fuente: Tabla 23

DESCRIPCIÓN:

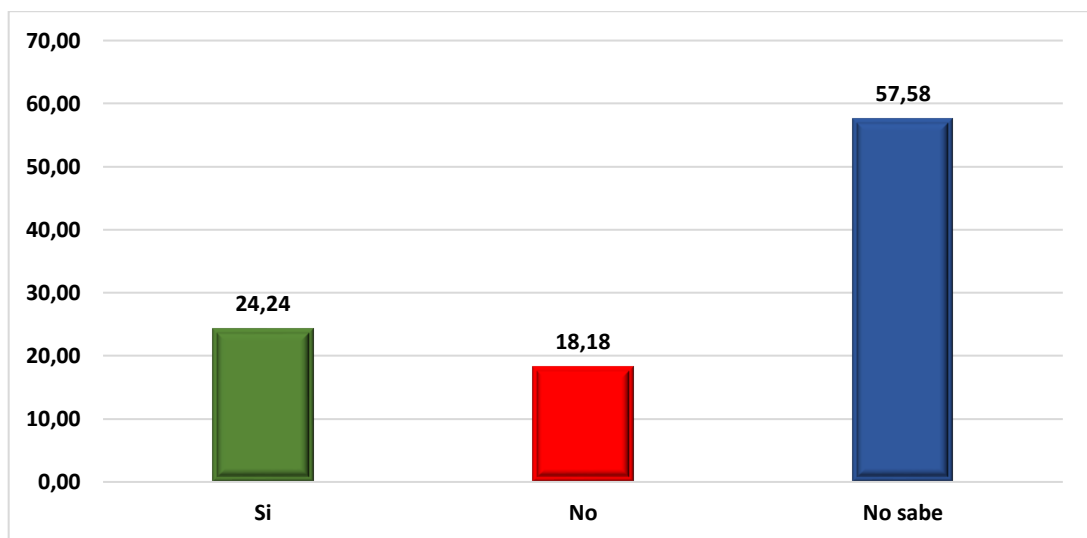
Los microempresarios del sector en estudio respecto al uso de las habilidades de directivas para el desarrollo de su empresa, se sitúan en los siguientes rangos: Si con un 33.33%; No con un 63.64% y No Sabe con un 3.03% respectivamente.

Tabla 24 ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones para el desarrollo de su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	24,24	24,24	24,24
	No	6	18,18	18,18	42,42
	No sabe	19	57,58	57,58	100,00
	TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 19 ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones para el desarrollo de su empresa?



Fuente: Tabla 24

DESCRIPCIÓN:

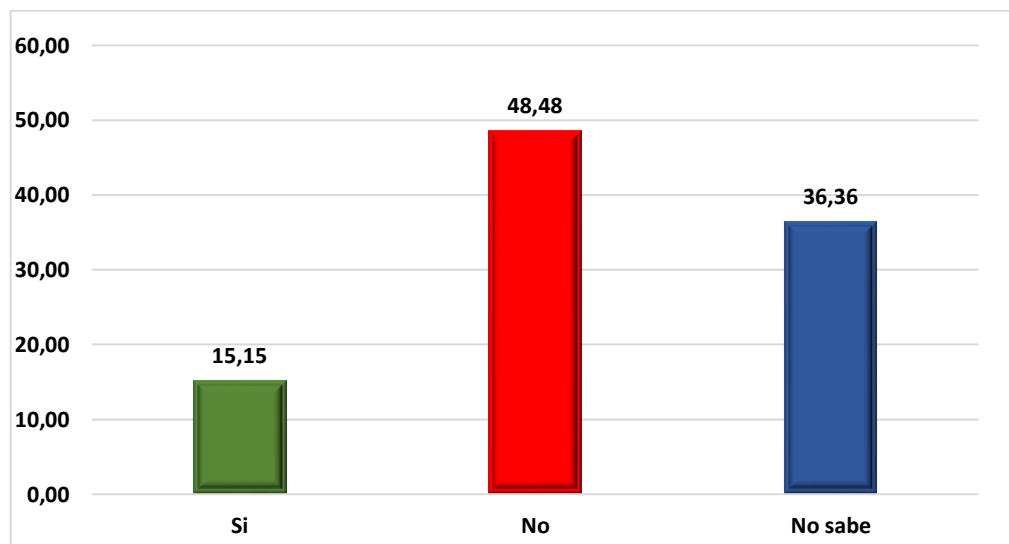
Los microempresarios del sector en estudio respecto al uso de técnicas para la toma de decisiones para el desarrollo de su empresa, se sitúan en los siguientes rangos: Si con un 24.24%; No con un 18.18% y No Sabe con un 57.58% respectivamente.

Tabla 25 ¿Existe los mecanismos de control para protección y aseguramiento en su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	15,15	15,15	15,15
No	16	48,48	48,48	63,64
No sabe	12	36,36	36,36	100,00
TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 20 Existe los mecanismos de control para protección y aseguramiento en su empresa?



Fuente: Tabla 25

DESCRIPCIÓN:

Los microempresarios del sector en estudio respecto a la existencia de mecanismos de control para protección y aseguramiento en su empresa, se sitúan en los siguientes rangos:

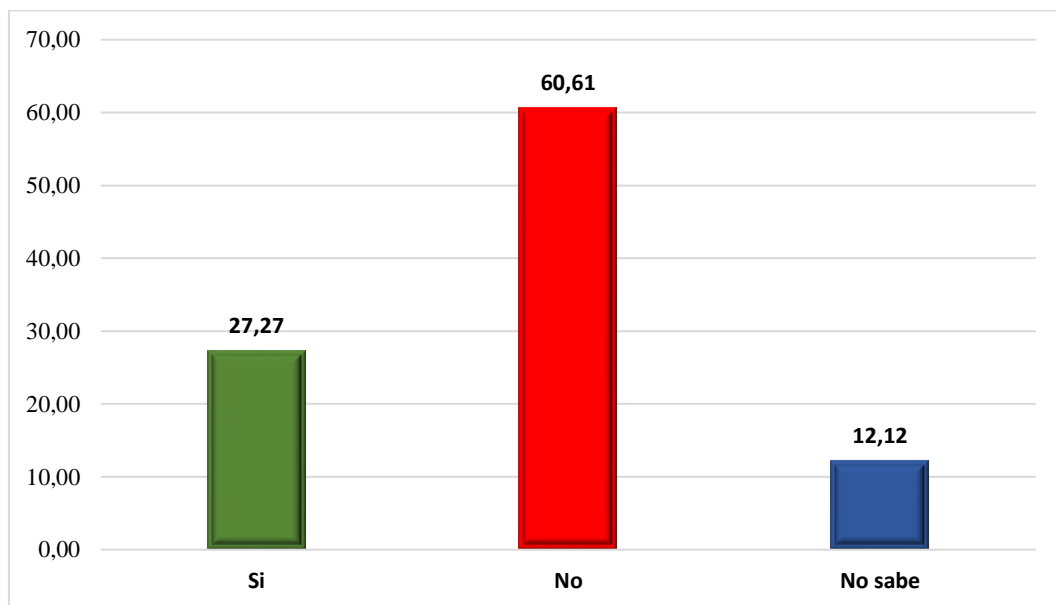
Si con un 15.15%; No con un 48.48% y No Sabe con un 36.36% respectivamente.

Tabla 26 ¿Utiliza políticas de control para prevenir posibles riesgos en su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	9	27,27	27,27	27,27
No	20	60,61	60,61	87,88
No sabe	4	12,12	12,12	100,00
TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 21 ¿Utiliza políticas de control para prevenir posibles riesgos en su empresa?



Fuente: Tabla 26

DESCRIPCIÓN:

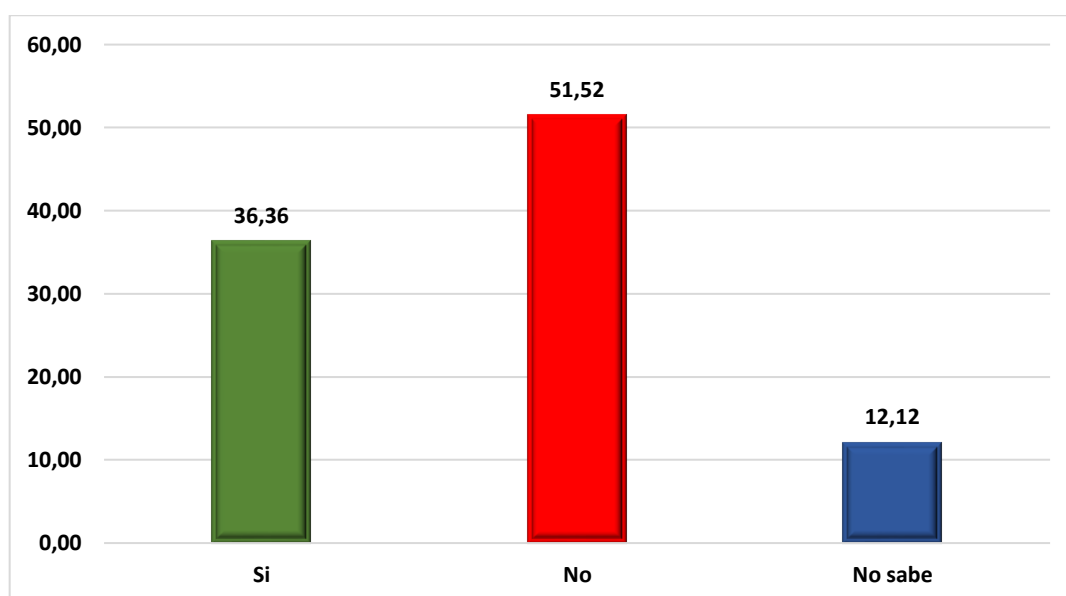
Los microempresarios del sector en estudio respecto al uso de políticas de control para prevenir posibles riesgos en su empresa, se sitúan en los siguientes rangos: Si con un 27.27%; No con un 60.61% y No Sabe con un 12.12% respectivamente.

Tabla 27 ¿Realizan auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control en su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	12	36,36	36,36	36,36
No	17	51,52	51,52	87,88
No sabe	4	12,12	12,12	100,00
TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 22 ¿Realizan auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control en su empresa?



Fuente: Tabla 27

DESCRIPCIÓN:

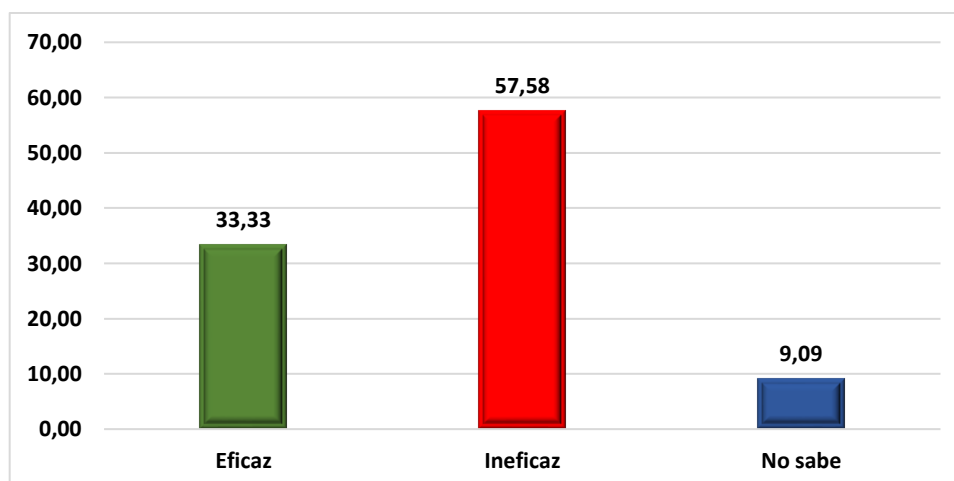
Los microempresarios del sector en estudio respecto a la aplicación de auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control en su empresa, se sitúan en los siguientes rangos: Si con un 36.36%; No con un 51.52% y No Sabe con un 12.12% respectivamente.

Tabla 28 ¿Qué apreciación tiene sobre la eficacia del proceso administrativo que utiliza una empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	11	33,33	33,33	33,33
	Ineficaz	19	57,58	57,58	90,91
	No sabe	3	9,09	9,09	100,00
	TOTAL	33	100,00	100,00	

Fuente: encuesta a mypes del sector servicios, rubro pollerías seleccionadas

Figura 23 ¿Qué apreciación tiene sobre la eficacia del proceso administrativo que utiliza una empresa?



Fuente: Tabla 28

DESCRIPCIÓN:

Los microempresarios del sector en estudio respecto a su apreciación sobre la eficacia del proceso administrativo que utiliza una empresa, se sitúan en los siguientes rangos: Eficaz con un 33.33%; Ineficaz con un 57.58% y No Sabe con un 9.09% respectivamente.

5.2 Análisis de resultados

En cuanto a la información que se obtuvo de la presente investigación, se procedió a la tabulación de la misma, a fin de poder graficarla y confrontarla al mismo tiempo respecto a la revisión de la literatura citada como parte del contenido de la presente investigación; para analizar la relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro pollerías – Manantay. Para tal fin se realizó la contrastación de la hipótesis general mediante la correlación de Pearson, en el software estadístico SPSS v.22; obteniendo como resultado un Sig. (bilateral) de 0.614.

El resultado obtenido es menor al nivel de significancia de 5%; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe correlación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, respecto a sus dimensiones que conforman sus objetivos específicos. El resultado es similar a la investigación desarrollada por Miranda (2019), quien finaliza que existe relación entre la variable gestión de calidad y la variable procesos administrativos, de conforme al coeficiente de correlación de Pearson utilizado al 95% de confiabilidad.

Objetivo específico 1:

Analizar la relación entre la gestión de calidad y la planeación en las mypes del sector servicio, rubro pollerías - Manantay, 2019.

Los resultados que se indican en las siguientes tablas, evidencian que un importante número de mypes no gestionan la mejora continua de su negocio; sin embargo, siempre planifican sus actividades para el logro de sus objetivos.

¿Gestiona la mejora continua en su negocio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si gestiona	11	33.33	33.33	33.33
	No gestiona	19	57.58	57.58	90.91
	No sabe	3	9.09	9.09	100.00
	TOTAL	33	100.00	100.00	

¿Planifica las actividades de su empresa para el logro de sus objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	24	72.73	72.73	72.73
	A veces	5	15.15	15.15	87.88
	Nunca	4	12.12	12.12	100.00
	TOTAL	33	100.00	100.00	

En las pruebas de correlación con el coeficiente de Pearson, se obtuvo como resultado una correlación 0,952, que significa una correlación positiva alta; resultados que se contradicen con la investigación desarrollada por García, (2019) quien identifica que en proporción a la gestión de calidad: el 54,5% no usa herramientas de gestión, y los procesos administrativos: el 45,5% utiliza herramientas de planeación.

Objetivo específico 2:

Analizar la relación entre la gestión de calidad y la organización en las mypes del sector servicio, rubro pollerías - Manantay, 2019.

Los resultados que se indican en las siguientes tablas, evidencian que un importante número de mypes A veces aplican el proceso de innovación para la mejora de la calidad de su servicio, sin embargo, Sí desarrolla el proceso de jerarquización dentro de su negocio.

¿Aplica el proceso de innovación para la mejora continua respecto a la calidad de su servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	24.24	24.24	24.24
	A veces	23	69.70	69.70	93.94
	Nunca	2	6.06	6.06	100.00
	TOTAL	33	100.00	100.00	

¿Aplica la jerarquización laboral dentro su negocio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	54.55	54.55	54.55
	No	9	27.27	27.27	81.82
	No sabe	6	18.18	18.18	100.00
	TOTAL	33	100.00	100.00	

En las pruebas de correlación con el coeficiente de Pearson, se obtuvo como resultado una correlación 0,921, que significa una correlación positiva alta; resultados que se relacionan con la investigación desarrollada por Shupingahua, (2019) quien describe que en relación a la gestión de calidad, se halló que el 100.0% de las mypes gestiona su empresa en el contexto de la mejora continua, así mismo, hay el fortalecimiento de trabajo en equipo como parte de la organización.

Objetivo específico 3:

Analizar la relación entre la gestión de calidad y la dirección en las mypes del sector servicio, rubro pollerías - Manantay, 2019.

Los resultados que se indican en las siguientes tablas, evidencian que un importante número de mypes aplican una buena selección de proveedores; así mismo, no sabe si aplica un proceso de dirección con un estilo de liderazgo para el desarrollo de su actividad.

¿Aplica una selección de proveedores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	22	66.67	66.67	66.67
	No	8	24.24	24.24	90.91
	No sabe	3	9.09	9.09	100.00
	TOTAL	33	100.00	100.00	

¿Aplica el proceso de dirección con un estilo de liderazgo para el desarrollo de su actividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	30.30	30.30	30.30
	No	7	21.21	21.21	51.52
	No sabe	16	48.48	48.48	100.00
	TOTAL	33	100.00	100.00	

En las pruebas de correlación con el coeficiente de Pearson, se obtuvo una como resultado una correlación 0,893, que significa una correlación positiva buena; resultados que se relacionan con la investigación desarrollada por Domínguez, (2018) quien concluye que más del 50% de las mypes entrevistadas se diligencia con eficacia de forma que conservan una buena dirección que les permite tener una representación más consistente en el mercado.

Objetivo específico 4:

Analizar la relación entre la gestión de calidad y el control en las mypes del sector servicio, rubro pollerías - Manantay, 2019.

Los resultados que se indican en las siguientes tablas, evidencian que un importante número de mypes A veces realiza la medición y análisis del producto que demanda la competitividad empresarial; así mismo, no muestra mecanismos de control para la protección y aseguramiento de su empresa.

¿Realiza la medición y análisis del producto que demanda la competitividad empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	12.12	12.12	12.12
	A veces	20	60.61	60.61	72.73
	Nunca	9	27.27	27.27	100.00
	TOTAL	33	100.00	100.00	

¿Existe los mecanismos de control para protección y aseguramiento en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	15.15	15.15	15.15
	No	16	48.48	48.48	63.64
	No sabe	12	36.36	36.36	100.00
	TOTAL	33	100.00	100.00	

En las pruebas de correlación con el coeficiente de Pearson, se obtuvo como resultado una correlación 0,981, que significa una correlación positiva alta; resultados que se relacionan con la investigación desarrollada por Macahuachi, (2019), quien concluye que el 70.0% de la mypes mejoran su desempeño, empleando registros para una mejor forma de control adentro de su organización.

5.3 Prueba de hipótesis

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

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

La muestra para la investigación está compuesta por 33 mypes seleccionadas por conveniencia del rubro pollerías del distrito de Manantay, 2019.

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

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

Coefficiente de correlación de Pearson

Asimismo, también con el uso de software SPSS v22, 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.

Como parte del proceso científico de nuestra investigación, se determinó el coeficiente de correlación de Pearson, donde el valor estadístico de la prueba aplicada muestra una correlación diferente de cero (0.814), se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa o de estudio que dice:

- Hi: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de calidad con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Manantay, 2019

Correlaciones

		GESTION DE CALIDAD	EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
GESTIONDECALIDAD	Correlación de Pearson	1	,814**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
EFICACIADELOSPROCESOS ADMINISTRATIVOS	Correlación de Pearson	,814**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En relación al objetivo general, se establece que existe relación entre las variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Manantay, año 2019, según las correlaciones realizadas.

Primer objetivo específico se concluye que existe correlación entre la variable gestión de calidad y la dimensión planificación en las mypes del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Manantay, año 2019. La correlación que se obtuvo es de 0,952, correlación positiva alta.

Segundo objetivo específico se concluye que existe correlación entre la variable gestión de calidad y la dimensión organización en las mypes del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Manantay, año 2019. La correlación que se alcanzó es de 0,921, correlación positiva alta.

Tercer objetivo específico se concluye que existe correlación entre la variable gestión de calidad y la dimensión dirección en las mypes del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Manantay, año 2019. La correlación que se consiguió es de 0,893, correlación positiva buena.

Y el cuarto objetivo específico se concluye que existe correlación entre la variable gestión de calidad y la dimensión control en las mypes del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Manantay, año 2019. La correlación que se logró es de 0,981, correlación positiva alta.

- **Aportes del investigador:**

Se estima en primer plano, la importancia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, porque la planificación tiene alcance en los planes de mejora de la acción de servicios, la organización fortalece la interacción entre los colaboradores; la dirección es la que promueve la interacción y motiva el alcance de lo planificado y finalmente el control asegura que la gestión se perfile en lo planificado. Asimismo, se considera que la eficacia de los procesos administrativos, constituyen la fortaleza de una gestión para que enfrente los cambios con éxito en el desarrollo del comercio y deleite del cliente.

- **Valor agregado al usuario final:**

Entendimiento de la importancia que conforman una gestión moderna para el soporte de la empresa en el mercado capaz de competir y generar utilidades.

6.2 Recomendaciones

- El proceso administrativo debe contar con herramientas para fortalecer con eficacia, como lo son la administración por objetivos y la toma de decisiones, es por ello que son temas de gran importancia en el desarrollo de las empresas que se deben implementar; en tal sentido, toda empresa debe fortalecer sus capacidades respecto a tener conocimiento sobre las herramientas administrativas, ya que de esta manera se fortalecerán sus procesos y se tendrán bases más sólidas para su desarrollo.
- La Administración por Objetivos aplicada a la empresa, para el cumplimiento de las metas de la empresa en un tiempo menor a lo establecido, es por ello que es una práctica de gran efectividad y utilidad en las empresas hoy en día; por lo que es

recomendable para la aplicación en empresas que comienzan, ya que de esta manera se enfocarán en el alcance de metas, y formarán un personal más comprometido en la elaboración de tareas, que ayudarán al desarrollo de la organización.

- La Toma de Decisiones, es un proceso fundamental en las empresas, por lo que se debe tener un personal capacitado y que conozca las políticas de la empresa, para que de esta manera sus decisiones tengan fundamentos sólidos y racionales, ya que con ello la empresa, logra el desarrollo óptimo de los colaboradores, así mismo da a la empresa bases sólidas para su desarrollo, ya que de éste proceso dependen grandes cambios organizacionales y mejoras.

- La realización de programas para la implementación de herramientas administrativas, ayuda a las empresas a tener planeado y previsto los recursos que se necesitarán y en lo que se desea invertir, por lo que se recomienda que, para todo proceso de cambio en la empresa, como la aplicación de nuevas herramientas administrativas, requiere de un esfuerzo por parte de toda la organización, así como la inversión de recursos y trabajo el cual hay que implementarlo de manera eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta C. (2017), en su tesis titulada: “*Gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente en las mypes del sector industrial elaboración de productos de panadería, distrito de Manantay, año 2017*”, en la Universidad católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas - Escuela Profesional de Administración

(Maco Rengifo, R. M. (2,018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental*(Tesis Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima: Amazon.es.

Adrianzen Garcia, N. J., & Herrera Herrera, R. S. (2017). *Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la pollería Chiken dorado* (Tesis Pregrado). Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Chiclayo.

Arbildo Salazar, J. S. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, distribución de gas, ciudad de Pucallpa*(Tesis Pregrado). Tesis pregrado, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Pucallpa.

Benzaquen de las Casaa, J. B. (2019). *La Direccion de la Calidad y la Administracion*. Mexico: Cengage.

Berovides Castellon, M., & Michelena-Fernandez, E. (2016). *La gestion de la calidad en una empresa de pastas alimenticias*(Tesis pregrado). Investigacion maestria, Universidad de Cienfuegos Habana-cuba, Facultad de ingenieria industrial, Cuba.

- CastellanoActual. (2018). Polleria y Avicola. *Castellano Actual*.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico D.F: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Covey, S. R. (1997). *Los 7 hábitos de la gente pag 373*. Estados unidos: Paidos Iberica.
- Cubas, K. (2017). *Plan de mejora de atención al cliente basado en la teoría de la calidad de la empresa Epsel S.A. para lograr la satisfacción de los clientes, Chiclayo*. Chiclayo.
- cultura, I. d. (s.f.). *Centro nacional de informacion cultural*. Obtenido de <http://repositorio.cultura.gob.pe/handle/CULTURA/381>
- Cultura, I. d. (s.f.). *Centro nacional de informacion cultural*. Obtenido de <http://repositorio.cultura.gob.pe/handle/CULTURA/381>
- Delgado, J. (2016). *Gestion de calidad y toma de decisiones en Pymes del sector de medios impresos regionales de estado de Lara,Venezuela*. Venezuela: Compendium. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88037910003.pdf>
- Domínguez Hernández, R. I. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha (Tesis Pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Yarinacocha.
- Franco Franco, G. E., & Jimenez Dias, J. (2017). *“Manual De Procedimientos Administrativos Para El Restaurante “Exacto”, en Guayaquil Año 2016”*. Tesis pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador.

- García Cardenas, S. D. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant turístico- Yarinacocha*(Tesis Pregrado). Tesis Pregrado, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Yarinacocha.
- Gómez Arias, C., Tinjacá Numpaque, B. d., & Gómez Quinch, J. (2017). *"Relacion existente entre la gestion de la innovación y la capacidad competitiva de la micro pequeña, mediana y gran industria del sector confeccion de las ciudades de Pereira y Dosquebradas"*. (Tesis de Maestria), Universidad Autónoma de Manizales - Colombia, Manizales-Colombia.
- Gomez, H. (2015). *Gerencia estrategica* . Bogotá: 3R edición.
- Gonzales, J. (2016). *Gonzales, J. (2016). Gestión empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la ley n° 28015 en el distrito de la victoria*(Recuperada 2016). Lima. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/gonzales_lj.pdf
- Guzman, L. (2018). *“Proceso administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero – Bogotá”*. Tesis pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD, Bogotá.
- Hernandez Escobar, J. A. (2016). *Modelo de gestion empresarial según nuevas tendencias: intangibles y calidad total (Tesis doctoral) Recuperado*. Universidad de Córdoba, Venezuela. Obtenido de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/10762/20130000.pdf>

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodologia de la Investigacion(5ta edicion)*. Mexico CD.F: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- ISO 9001. (2015). Obtenido de ISO 9001: <https://www.ositran.gob.pe/nosotros/sistemas-de-gestion-certificados/certificacion-iso-90012008/>
- Koontz, H. (2017). *Procesos Administrativos*. Mexico: Mc Graw Hill/Interamericana.
- Lima Guerrero, C. (2016). *Estrategias de competitividad para las mypes (Tesis pregrado recuperada 12 octubre 2016)*. Tesis pre grado), Universidad Autonoma de Mexico, Mexico D.F. Obtenido de recuperada de <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle>
- Macahuachi Cardenas, A. G. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha(Tesis Pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Yarinacocha.
- Montenegro, L. (2016). *Estrategia de las 5 “s” para mejorar la calidad de atención a clientes en el grifo San Antonio EIRL – Primavera de Chiclayo, 2015”*. Tesis Pregrado, Universidad Señor de Sipan, Pimentel-Chiclayo.
- Ñahuirima Tica, Y. M. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015(Tesis Pregrado)*. Universidad Nacional José Maria Arguedas, Apurimac-Andahuaylas.

- Ñaupas Paitán, H., Mejia Mejia, E., & Novoa Ramirez, E. (2017). *Metodologia de la Investigacion*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- (2016). *Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo(Tesis pregrado)*. Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO, Trujillo.
- Quesada, G. (28 de mayo de 2018). ISO 9001. *Gestiopolis*, 15. Obtenido de <http://blogdecalidadiso.es/objetivos-y-beneficios-del-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>: <http://blogdecalidadiso.es/objetivos-y-beneficios-del-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>
- Rodriguez, A., & Pintado, M. (2016). *Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo(Tesis Pfregrado)*. Universidad Privada Antenor Orrego-UPAO, Trujillo.
- Sanchez, E. (2019). *La investigacion:Teoria y metodologia*. Mexico.
- Sanchez, K. (2016). *EL presupuesto y la mejora en la gestión empresarial de la empresa RED CAR PERÚ S.A.C de la ciudad de Trujillo(Recuperada 2016)*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/125/1/mejoragestion.pdf>
- Servat, A. (2016). *Calidad: metodologia para documentar el ISO 9000 version 2005(Recoplida-2016)*. Mexico.
- Shupingahua Arirama, J. A. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, centros ferreteros, distrito de*

Manantay (Tesis Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Manantay.

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2019). Obtenido de Características de las micro y pequeñas empresas: <http://www.sunat.gob.pe>

Terry, G. (2016). *Principios de la Administración*. Mexico: Continental.

Taylor, F. (2017). *Teoría clásica de la Administración (Publicada 2017)*. Filadelfia.

Tributaria, S. d. (2018). *mypes*. Obtenido de :

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

Vera, M. (2017) *El Talento Humano y la Enseñanza de los sujetos de la institución educativa José Faustino Sánchez Carrión “G.U.E” de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Perú*.

Wehrich, H. (2017). *Administración una perspectiva global y empresarial (14a edición)*.

Mexico D.F: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S.A.

ANEXOS

1. Cronograma

CRONOGRAMA DE AVANCE	PERIODO DE EJECUCION -2020														
	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE		
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Inicio de clases		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar		X													
Título del proyecto de investigación		X	X												
Elaboración del planeamiento de la investigación			X	X	X										
Elaboración del Marco teórico y conceptual			X	X	X	X									
Elaboración de Metodología de la investigación			X	X	X	X									
Presentación del Proyecto de investigación				X	X	X	X								
Envío para revisión del jurado							X	X							
Elaboración de encuestas, tabulaciones y gráficos								X	X	X					
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones								X	X	X	X				
Revisión de referencias bibliográficas, APA				X	X	X	X	X	X	X	X				
Presentación del informe final de investigación									X	X	X				
Revisión turnitin				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración del artículo científico y diapositivas											X	X	X		
Prebanca													18-Oct		
Levantamiento de observaciones del Jurado													25-Oct		
Sustentación del informe final														26-Oct	
Entrega de Empastado y Acta															30-Oct
Cierre de taller															31-Oct

Fuente: Elaborada por Magda Angelica Rengifo Tang

2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	1	950	950.00
• Fotocopias	0.1	850	85.00
• Empastado	80	5	400.00
• Anillados	12	5	60.00
• Papel A- 4 (500 hojas)	0.1	500	50.00
• Folder	20	1	20.00
• Lapiceros	5	4	20.00
• USB	40	1	40.00
Servicios			
• Internet (horas)	1	40	40.00
• Uso de turnitin	50	2	100.00
• Taller de titulación	3100	1	3100.00
Sub total			4,865.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	10	14	140.00
Sub total			140.00
Total de presupuesto desembolsable			5,005.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
		Total	5,657.00

Fuente: Elaborada por Magda Angelica Rengifo Tang

3.- Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Estimado propietario o representante de la mypes, el presente cuestionario es parte de una investigación sobre la “Gestión de la calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Manantay, año 2019, solicitamos su colaboración respondiendo cada pregunta con sinceridad que es de carácter confidencial.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa en cada cuadro según creas conveniente.

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

A) DATOS GENERALES DEL MICROEMPRESARIO:

1) ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 20 a 29 años	
De 30 a 39 años	
De 40 a 49 años	
De 50 a más años	

2) ¿Cuál es el género del microempresario?

Masculino	
femenino	

3) ¿Cuál es el grado de instrucción del microempresario?

Estudios primarios	
Estudios secundarios	
Estudios superiores técnico	
Estudios superiores universitario	

B) DE LA GESTION DE LA CALIDAD:

4) ¿Gestiona la mejora continua en su negocio?

Si gestiona	
No gestiona	
No sabe	

5) ¿Realiza en su empresa encuestas de satisfacción a los clientes?

Siempre	
A veces	
Nunca	

6) ¿Considera que la retroalimentación se enfoca a mejorar su negocio para tener mejores resultados?

Si considera	
No considera	
No es necesario	

7) ¿Aplica el proceso de innovación para la mejora continua respecto a la calidad de su servicio?

Siempre	
A veces	
Nunca	

8) ¿Desarrolla los procesos continuos para mejor su negocio?

Siempre	
A veces	
Nunca	

9) ¿Efectúa el uso de las herramientas de calidad?

Siempre	
A veces	
Nunca	

10) ¿Aplica una selección de proveedores?

Si	
No	
No sabe	

11) ¿Revisa la medición de análisis del producto que va demandar la competitividad empresarial?

Siempre	
A Veces	
Nunca	

C) DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS:

12) ¿Planifica las actividades de su empresa para el logro de sus objetivos?

Siempre	
A Veces	
Nunca	

13) ¿Evalúa el cumplimiento de la planificación para el desarrollo de su empresa?

Siempre	
A veces	
Nunca	

14) ¿Utiliza las herramientas de planificación para mejorar su empresa?

Siempre	
A veces	
Nunca	

15) ¿Aplica la jerarquización laboral dentro su empresa?

Siempre	
A veces	
Nunca	

16) ¿Realiza la división del trabajo en su empresa para el desarrollo de su actividad?

Siempre	
Nunca	
Desconoce	

17) **¿Tiene estructurado el organigrama y está en un lugar visible de su empresa?**

Si	
No	
Desconoce	

18) **¿Aplica el proceso de dirección con un estilo de liderazgo para el desarrollo de su actividad?**

Si	
No	
No sabe	

19) **¿Utiliza las habilidades de directivas para el desarrollo de su empresa?**

Si	
No	
Desconoce	

20) **¿Utiliza técnicas en la toma de decisiones para el desarrollo de su empresa?**

Si	
No	
Desconoce	

21) **¿Existe los mecanismos de control para protección y aseguramiento en su empresa?**

Si	
No	
Desconoce	

22) **¿Utiliza políticas de control para prevenir posibles riesgos en su empresa?**

Si	
No	
Desconoce	

23) ¿Realiza auditorias preventivas para garantizar la efectividad del control en su empresa?

Si	
No	
Desconoce	

24) ¿Qué apreciación tiene sobre la eficacia del proceso administrativa que utiliza una empresa?

Si	
No	
Desconoce	

Encuesta totalmente anónima, gracias por su colaboración...

Pucallpa, setiembre del 2020

4. Base de Datos

GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS – MANANTAY, 2019																								
Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1	1	1	3	2	3	3	1	2	1
2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1
3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	3	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3	3	1	3	3	2	1	2	1	2	1
5	4	2	3	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1
6	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	2	3	1	1	3	1	3	1	2	1	2
7	3	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	1
8	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
9	4	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	3	1	3	3	2	1	2
10	4	2	4	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2
11	2	1	3	1	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1
12	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2
13	3	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	3	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1
14	4	1	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1
15	3	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2
16	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	2
17	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	3	3	1	1	3	2	3	2	2	1	1
18	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	3	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2
19	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	3	2	2	1	1
20	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	2	2	1	2
21	4	2	4	3	3	3	3	2	3	1	2	1	3	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3
22	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2
23	4	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2
24	4	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2
25	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	1	3	2	3	1	2	1	2
26	3	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2
27	4	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	1	1	2	1	2	3	2	2	2
28	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1
29	3	2	4	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3
30	4	2	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	3	3	3	2	2
31	3	2	3	2	2	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2
32	4	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	2	1	2
33	4	2	4	3	3	3	2	1	1	3	1	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3

Confiabilidad de la base de datos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	2

Correlaciones

		planificación	Gestión de calidad
planificación	Correlación de Pearson	1	,011
	Sig. (bilateral)		,951
	N	33	33
Gestión de calidad	Correlación de Pearson	,011	1
	Sig. (bilateral)	,951	
	N	33	33

Correlaciones

		Dirección	Gestión de calidad
Organización	Correlación de Pearson	1	,024
	Sig. (bilateral)		,921
	N	33	33
Gestión de calidad	Correlación de Pearson	,145	1
	Sig. (bilateral)	,921	
	N	33	33

Correlaciones

		Gestión de calidad	Dirección
Gestión de calidad	Correlación de Pearson	1	,024
	Sig. (bilateral)		,893
	N	33	33
Dirección	Correlación de Pearson	,024	1
	Sig. (bilateral)	,893	
	N	33	33

Correlaciones

		Gestión de calidad	Control
Gestión de calidad	Correlación de Pearson	1	-,004
	Sig. (bilateral)		,981
	N	33	33
Control	Correlación de Pearson	-,004	1
	Sig. (bilateral)	,981	
	N	33	33

5. Evidencias fotográficas



6. Reporte de Similitud

INFORME FINAL MAGDA RENGIFO

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles
de Chimbote

Trabajo del estudiante

6%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo