

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y
PEQUEÑA EMPRESA SERVICIO, CASO “Z ODONTO
CENTRO”, CAÑETE, 2020.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

HUARACA CASAS, LUIS ALBERTO

ORCID: 0000-0002-4332-4924

ASESORA

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

CHIMBOTE – PERÚ

2021

1. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
SERVICIO, CASO: “Z ODONTO CENTRO”, CAÑETE, 2020.**

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Huaraca Casas, Luis Alberto

ORCID: 0000-0002-4332-4924

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

ASESORA

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-8071-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Asesora

4. DEDICATORIA

A DIOS, porque todo lo que he
logrado y obtendré es bajo su
bendición, dándome las
fuerzas necesarias para seguir
adelante.

A mi madre Martha, por su inmenso amor,
inculcarme buenos valores y
enseñarme a seguir luchando
por mis sueños.

A mi hermana Anny,
que me apoyaron
y comprendieron durante mi
tiempo de aprendizaje en la
universidad.

5. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar las características del proceso administrativo para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020. La investigación fue de diseño trasversal no experimental, para el recojo de información se utilizó una población de 35 micros y pequeñas empresas de la Provincia de Cañete, y al ser una investigación de caso, se tomó como muestra a la empresa Z Odonto Centro, aplicando un cuestionario de 22 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la variable Proceso administrativo el 70% de los trabajadores indican que sí se elaboran planes estratégicos a mediano y largo plazo, también mencionan si existe una adecuada división del trabajo, el 50% de los trabajadores indican que, si existe una adecuada división del trabajo, las empresas retroalimenta a sus trabajadores en las actividades que van a realizar el 70% de trabajadores indica que si se realiza, respecto a las técnicas que se utiliza para medir el rendimiento el 50% de trabajadores menciona que se utiliza la técnica de la observación y el 50% de trabajadores la técnica de la evaluación, sobre si la gestión de calidad contribuye a mejorar la rentabilidad de la empresa el 100% menciona que sí. Se concluye que la empresa Z Odonto Centro elabora planes estratégicos a mediano y largo plazo, también existe una adecuada división de trabajo en la empresa, La empresa Z Odonto Centro retroalimenta a sus trabajadores en las actividades que se van a realizar, se aplican la técnica de observación y evaluación para medir el rendimiento del personal, así mismo la gestión de la calidad si contribuye a mejorar la rentabilidad de la empresa.

Palabras Claves: Procesos administrativo, gestión de calidad y mypes

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To identify the characteristics of the administrative process for quality management in micro and small service companies, case: "Z Odonto Centro", Cañete, 2020. The investigation was of non-experimental transversal design, for the In order to collect information, a population of 35 buses and small companies of the Province of Cañete was used, and being a case investigation, the company Z Odonto Centro was taken as a sample, applying a questionnaire of 22 questions through the technique of the survey obtaining the following results:

According to the results obtained in the variable Administrative process, 70% of the workers indicate that if plans are prepared in the medium and long term, they also mention if there is an adequate division of labor, 50% of the workers indicate that, if there is An adequate division of labor, companies give their workers feedback on the activities that 70% of workers will carry out indicates that if it is carried out, with respect to the techniques used to measure performance, 50% of workers mentioned that it is used the observation technique and 50% of the workers the evaluation technique, on whether quality management contributes to improving the profitability of the company, 100% mention that it does. It is concluded that the company Z Odonto Centro elaborates strategic plans in the medium and long term, there is also an adequate division of labor in the company, The company Z Odonto Centro provides feedback to its workers in the activities that are going to be carried out, they apply the technique of observation and evaluation to measure the performance of the personnel, likewise the quality management if it contributes to improve the profitability of the company.

Keywords: Administrative processes, quality management and mypes

6. CONTENIDO

1. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO	iii
3. JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iv
4. DEDICATORIA	v
5. RESUMEN	vi
6. CONTENIDO.....	viii
7. INDICE DE TABLA	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales	8
2.1.3 Antecedentes Locales.....	14
2.2 Bases teóricas.....	17
2.3 Marco conceptual	34
III. HIPÓTESIS.....	42
IV. METODOLOGÍA.....	42
4.1 Tipo de investigación	42
4.2 Nivel de la investigación de la tesis.....	42
4.3 Diseño de la investigación	43
4.4 Población y muestra	43

4.4.1 Población.....	43
4.4.2 Muestra	43
4.5 Definición y operacionalización de la variable.....	44
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
4.6.1 Técnicas.....	45
4.6.2 Instrumento.....	45
4.7 Plan de análisis.....	45
4.8 Matriz de Consistencia.....	46
4.9 Principios Éticos.....	47
V. RESULTADOS.....	49
5.1 Resultados.....	49
5.2 Análisis de resultados	65
VI. CONCLUSIONES	71
Referencias Bibliográficas	75
Anexo1: Consentimiento informado	80
Anexo 2: Instrumento de la recolección de datos	82
Anexo 3: Ficha RUC.....	86
Anexo 4: Presupuesto	86

7. INDICE DE TABLA

Tabla 1: <i>Termino Gestión de Calidad</i>	49
Tabla 2: <i>Técnicas de Gestión de Calidad</i>	50
Tabla 3: <i>Implementación de Gestión de Calidad</i>	51
Tabla 4: <i>Rendimiento del Personal</i>	52
Tabla 5: <i>Rendimiento del Negocio</i>	53
Tabla 6: <i>Planes Estratégicos</i>	54
Tabla 7: <i>Documentos de Gestión</i>	55
Tabla 8: <i>Trabajo en Equipo</i>	56
Tabla 9: <i>Mejora en la Productividad</i>	57
Tabla 10: <i>Estilos de Dirección</i>	58
Tabla 11: <i>Técnicas Administrativas</i>	59
Tabla 12: <i>Retroalimentación de trabajadores</i>	60
Tabla 13: <i>Controles de Organización</i>	61
Tabla 14: <i>Control Adecuado</i>	62
Tabla 15: <i>Técnicas para Medir Rendimientos</i>	63
Tabla 16: <i>Rentabilidad de la Empresa</i>	64

INDICE DE FIGURA

<i>Figura 1:</i> Termino Gestión de Calidad.....	49
<i>Figura 2:</i> Técnicas de Gestión de Calidad.....	50
<i>Figura 3:</i> Implementación de Gestión de Calidad.....	51
<i>Figura 4:</i> Rendimiento del Personal.....	52
<i>Figura 5:</i> Rendimiento del Negocio.....	53
<i>Figura 6:</i> Planes Estratégicos.....	54
<i>Figura 7:</i> Documentos de Gestión.....	55
<i>Figura 8:</i> Trabajo en Equipo.....	56
<i>Figura 9:</i> Mejora en la Productividad.....	57
<i>Figura 10:</i> Estilos de Dirección.....	58
<i>Figura 11:</i> Estilos de Dirección.....	59
<i>Figura 12:</i> Retroalimentación de trabajadores.....	60
<i>Figura 14:</i> Control Adecuado.....	62
<i>Figura 15:</i> Técnicas para Medir Rendimientos.....	63
<i>Figura 16:</i> Rentabilidad de la Empresa.....	64

I. INTRODUCCIÓN

En el transcurso de los años, el ser humano ha ido innovando no solo la forma en la que vive, sino también en las actividades a las que ha tenido que desempeñarse. El mundo globalizado en el que nos encontramos nos obliga a seguir modernizándonos constantemente a lo largo del tiempo.

Otacoma (2015). En la actualidad varios servicios en el sector venta deja que el cliente revise todas las normas detalladas de la mercadería, sino que también revela el sendero que se llega orientar para poder utilizarlo de la mejor manera, consigue ser parte de las perspectivas del éxito que se estima logran lograr según lo premeditado mientras que se conozca.

La empresa de servicios “Z Odonto centro” está ubicado en Quilmaná, Cañete, cuenta con una tecnología de primera, ubicado en una zona ideal para su funcionamiento, sin embargo el dueño del establecimiento se encuentra incursionando por primera vez en este negocio y lo hacen sin una previa planificación en estrategias comerciales e investigación previa del mercado, lo cual el uso de los procesos administrativo para la gestión de calidad les permitirá mejorar en todos sus procesos y sea una competencia fuerte en su localidad. A pesar de contar con 5 años desde su constitución, aún le falta implementar mecanismos de gestión. Por eso se planteó el siguiente enunciado: **¿Cuáles son las características del proceso administrativo para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020?** Con el siguiente objetivo: **Identificar las características del proceso administrativo para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020,** teniendo como primer objetivo específico:

- Describir las características del proceso administrativo en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020.
- Determinar las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020.

La investigación se justifica teóricamente porque ayudara a conocer los procesos administrativos para la gestión de calidad y esto conllevara a que se obtengan nuevos resultados para el desarrollo.

De la misma manera se justifica de modo práctico porque permite identificar las características del proceso administrativo de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio, caso “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020.

La Metodología a utilizar para el presente proyecto de investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño transversal no experimental y la técnica e instrumento a utilizar es el cuestionario. La población está conformada por 35 Mypes de la Provincia de Cañete, para la recolección de datos se tomó en consideración a la mype Z Odonto Centro como muestra, al ser una investigación De Caso, en el que se aplicó un cuestionario de 22 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la variable Proceso administrativo referente a la tabla N°6, el 70% de los trabajadores indican que sí se elaboran planes estratégicos a mediano y largo plazo, por otro lado, el 20% indican que se solo se realiza en algunas ocasiones, mientras que el 10% manifiestan que no elaboran planes estratégicos. Respecto a la tabla N°08 que menciona si en la empresa Z Odonto Centro existe una adecuada división del trabajo en la empresa, el 50% de los trabajadores indican que, si existe una adecuada división del trabajo, el 40% de trabajadores indica que a veces se tiene una adecuada división de trabajo y el 10% indica que no se tiene

una adecuada división. Respecto a la tabla N°12 que menciona si la empresa retroalimenta a sus trabajadores en las actividades que van a realizar el 70% de trabajadores indica que si se realiza y el 30% de trabajadores indica que no se realiza. Respecto a la tabla N°15 sobre las técnicas que se utiliza para medir el rendimiento el 50% de trabajadores menciona que se utiliza la técnica de la observación y el 50% de trabajadores la técnica de la evaluación. Respecto a la tabla N°16 que habla sobre si la gestión de calidad contribuye a mejorar la rentabilidad de la empresa el 100% menciona que sí.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la variable Gestión de Calidad referente a la tabla N°07 que refiere sobre documentos de gestión, el 80% de trabajadores indica que la empresa Z Odonto Centro no utiliza ningún documento de gestión, por otro lado, el 20% de los trabajadores menciona que se utiliza el documento de reglamentos de organización y funciones. Respecto a la tabla N°09 nos indican que el 60% de trabajadores aplica el horario flexible, otro 20% muestra que aplica al día libre, y un 20% aplica el día de cumpleaños. Respecto a la tabla N°10 los estilos de dirección, que se ejerce en la empresa el 50% de personal indica que ejerce la comunicación, el 20% de trabajadores indica que ejerce el estilo de dirección participativo conduciendo labores, otro 20% muestra que ejerce otro estilo de dirección, finalmente un 10% muestra que ejerce el estilo democrático motivando iniciativas. Respecto a la tabla N°11 referente a las técnicas administrativas que se utiliza para incentivar en el trabajo, el 40% de trabajadores indica que se utiliza el trabajo en equipo, el 30% de trabajadores indica que utiliza la comunicación horizontal, el 20% de trabajadores utiliza todas las anteriores. Referente a la tabla N°13 que menciona el control que se ejerce dentro de la organización el 50% de trabajadores indica que se ejerce el control funcional u operativo, el 40% de trabajadores indica que se ejerce el control financiero y el 10%

indica que no se ejerce ninguno. Referente a la tabla N°14 que refiere a la importancia que permite el control adecuado el 40% de trabajadores indica que permite medir el rendimiento del personal, el 30% de trabajadores permite evitar pérdidas por fraudes o negligencias, el 20% de trabajadores detectan posibles problemas y el 10% de trabajadores menciona que protege los recursos de la empresa.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la variable Gestión de Calidad en la tabla N°01, muestra que el 90% de colaboradores conoce el termino Gestión de Calidad; mientras que un 10% tiene poco conocimiento del tema. Respecto a la tabla N°02 que habla sobre las técnicas modernas más conocidas por el personal, indican que el 40% de trabajadores conoce el marketing, el 20% conoce Berchmarking y Outsourcing, finalmente el 10% conoce la técnica de Empowerment y La 5 C. Según en la tabla N°03 que habla sobre la mayor dificultad para los colaboradores, en la implementación de gestión de calidad nos indica que un 50% no se adapta a los cambios, un 20% tiene un aprendizaje lento, al igual que desconocimiento del puesto, y un 10% tiene poca iniciativa. Según en la tabla N°04 el 60% de colaboradores indicaron que conocen la técnica de observación para medir el rendimiento de estos, el 20% conoce la técnica de evaluación, el 10% conoce la escala de puntuaciones y evaluación de 360°. Según la tabla N°04 el 70% de colaboradores indicaron que la gestión de la calidad sí contribuye a mejorar el rendimiento del negocio; mientras que un 30% restante indico que no favorece.

Se concluye que la empresa Z Odonto Centro, no utiliza ningún documento de gestión, en cuanto a la mejora de la productividad de los trabajadores el horario flexible es el salario emocional el que se le brinda, en los procesos administrativos de Z Odonto Centro se ejerce el estilo de dirección de comunicación horizontal, la técnica administrativas que utiliza para incentivar a los colaboradores es el trabajo en equipo,

tras el análisis podemos deducir que el control funcional u operativo es el que se ejerce dentro de la empresa Z Odonto Centro y por último el control adecuado de una empresa permite medir el rendimiento del personal de la empresa Z Odonto Centro.

Luego de analizar los resultados podemos concluir que los trabajadores si conocen el termino de gestión de calidad, y a su vez la técnica moderna de la gestión de calidad que conocen es el marketing, en definitiva la dificultad del personal para la implementación de gestión de calidad se debe a que no se adaptan a los cambios, también concluyo que el rendimiento del personal se mide en base a la técnica de la observación, y por último se determina que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa Z Odonto Centro.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Pérez (2016), según su trabajo de investigación de maestría titulada:

“Evaluación de los procesos administrativos basado en un sistema de gestión de calidad para la empresa KANNIBAL S.A.”, elaborado en la universidad Nueva Esparta, Caracas-Venezuela, concluye que: al imponerse los procedimientos administrativos en la empresa KAANIBAL S.A., éstos no garantizan la seguridad de sus ejercicios, algunos mecanismos de control interno son deficientes, por lo que la ejecución de las actividades no son completadas según indica la organización.

Osorio (2016), en su tesis de maestría titulada: “El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango”, realizada en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala, concluye que: la deficiente aplicación de los procedimientos administrativos causa efectos negativos para la entidad, lo que se refleja en la incapacidad de cubrir los gastos ocasionados para su funcionamiento. En cuanto a la planificación de sus actividades, no se rigen al plan que se propone, las actividades se desarrollan de forma espontánea. Respecto a los procesos de selección y reclutamiento de personal, no se respeta el protocolo según Directiva. El área administrativa demuestra una gran deficiencia en la aplicación de procesos administrativos.

Guzmán, Jiménez, y Lara (2018). En su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de la Libertad” de la universidad del salvador, concluye que el cliente es el elemento primordial en el desarrollo de sus actividades, la expectativa del cliente es la base para elaborar su proceso de gestión. La implementación del proceso de Gestión de Calidad propone contribuir a que estos presten un mejor servicio a los clientes, bajo los lineamientos de la calidad, salubridad y eficiencia en la organización contribuyendo a la mejora de la imagen de estos. La formalización de los procesos administrativos, facilita tener una mejor visión de los mismos, permitiendo observar las deficiencias de estos y mejorar.

Guzmán (2018). En su tesis “Proceso Administrativo para la utilización de un lugar de comidas de comida saludable en el área de Chapinero-Bogotá”, Facultad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). Tuvo como Objetivo crear utilidades administrativas que permitan la instauración de un lugar de comidas de comida saludable en la región de Chapinero, para promover los hábitos de vida sana en los usuarios. En cuanto a su metodología fue de tipo de exploración exploratorio. Sus principales conclusiones, apunta que la iniciativa de negocios del lugar de comidas de comida saludable ha incrementado en los años anteriores. El direccionamiento estratégico diseñado facilita detallar reglas organizacionales que brindan más grande seguridad para el posicionamiento del restaurante.

Fernández (2019), en su tesis de licenciatura titulado: “Análisis de los procesos administrativos del sector hotelero del cantón Eloy Alfaro Esmeraldas - Ecuador”, En la ciudad de Esmeraldas, Ecuador. Cuyo objetivo fue Analizar los procesos administrativos del sector servicios concluye que, al evidenciar las características de la gestión administrativa que ejecutan en los hoteles del sector turístico del cantón Eloy Alfaro, el trabajo que desarrollan de forma administrativa no es muy eficiente, a pesar que desarrollan de manera empírica el funcionamiento del hotel, podría estar mucho mejor administrado, si los procesos fueron desarrollados por personas más cualificados, cabe recalcar que la práctica de ejercer los procesos administrativos mejora a medida que las instituciones y gobiernos locales fomentan los programas de capacitación.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Apolaya, D. (2016), en su tesis de investigación: “Gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector transportes fluviales rápidos del distrito de Iquitos, año 2016”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; por lo tanto se planteó como objetivo saber si las mypes están formalizadas y aplican la gestión de calidad en el sector de transportes fluviales rápidos del distrito de Iquitos. Como metodología, se utilizó el tipo de investigación cuantitativo. Se llegó a la conclusión, que las mypes del área transportes fluviales veloces del distrito de Iquitos, son ideas de su mayoría de hombres de negocios “de 18 a 29 años” 42,9% y mayores de “30 a 44 años”; solo el 57,1% de las mypes están formalizadas, 42,9% esta con el

trámite inconcluso; de igual modo son fuentes de empleo: entre 1 a 4 trabajadores 57,1%, pero no registran a sus trabajadores en planilla 42,9%; el 35,7% solo registran algunos y el 21,4% sugiere que si cumple. Además lado, el 64,3% no define ni muestra su misión, visión y valores, 78,6% de las mypes de transportes fluviales si capacitan a su personal. Por último, el 78,6% de las mypes encuestadas sugiere que si está en concordancia que la gestión de calidad es el medio para lograr sus objetivos.

Rabanal (2019), en su tesis “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019”. Para tener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cuyo objetivo general establecer los beneficios de la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del rubro clínicas en el distrito de Callería en el año 2019, se trabajó con una muestra de 9 clínicas. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no en fase de prueba – transversal, aplicando una encuesta de 29 cuestiones. El cual concluye que: El microempresario: 66.67% tienen bastante más de 50 años, 100% son varones con grado universitaria. De la administración de calidad: 88.89% llevan bastante más de siete años en el mercado, 44.44% bastante más de diez empleados, 88.89% gestionan bajo la filosofía de la optimización continua, administra con utilidades de administración, aplican examen FODA y/o PEST y tienen plan de marketing, 77.78% ofertan bastante más de diez especialidades, 100% tienen laboratorio de examen clínicos y equipos de

diagnóstico por imágenes, 77.78% tienen farmacia, 55.56% ambulancia, 100% mide entre buena y muy buena el nivel de agrado de los usuarios. De los procesos administrativos: 100% manifestó su organigrama, misión, perspectiva, valores y objetivos, 77.78% plan estratégico y plan operativo, 100% cumple más del 50% de la planeación, mirando los proyectos de trabajo por mes y trimestralmente, compromiso del gestor y el gerente 33% respectivamente, 100% aumento sus capital en los años anteriores, 77.78% analiza indicadores de desarrollo y producción, 33.33% utiliza consultorías ajenas para la optimización continua, 77.78% se organiza por superficies, 100% tienen manual de funcionalidades, 88.89% asignaron funcionalidades a los empleados, reconociendo su desarrollo y motivándolos, 100% capacita al personal por mes y anualmente.

Córdova (2019), en su investigación “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro hostales, distrito de Villa Rica, año 2019”. Para elegir el encabezado profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Planeo como propósito poder saber la Administración de Calidad y Efectividad en los Procesos Administrativos de la mypes del área servicios, rubro Hostales, en el Distrito de Villa Rica, año 2019. Entonces la metodología usado es de tipo mixta, nivel descriptivo con un diseño transversal, no experimental-descriptivo, se encuesta a diez mypes del área rubro Hostales, en esta oportunidad se tomó el cien por ciento de la exhibe, donde el instrumento utilizado para el trabajo fue un cuestionario de diecisiete cuestiones direccionadas a las mypes de los hostales donde se consiguió los próximos resultados: de la Administración de Calidad se

visualizó que están planteado alrededor de diez años en el mercado teniendo obteniendo una reputación predeterminado, difundiendo su misión, perspectiva de las mypes porque por medio de ello entenderemos cuáles son sus propósitos trazados con miras y proyecciones a futuro, como lo va a hacer y que quiere poder con ello, gestionando su negocio bajo la filosofía de optimización continua, conociendo el desarrollo y modernizándose. En relación a los Procesos Administrativos, se encuentra que hay la costumbre recurrente de la idealización, la cual se soporta en su cumplimiento, de igual modo su organización, la que se prueba en su compendio organización, funcionalidades y su composición empresarial. Se visualizó que cumplen a cabalidad la planeación por medio de ello reducirán peligros realizándolo posible y persistente en el mercado, organizando al personal por medio de superficies funcionales que desarrollaran ocupaciones propias que ayudaran a lograr los objetivos y misiones trazadas, la mayor parte de mypes siempre tienen adversidades en su etapa de desarrollo dado que luchan por la supervivencia en el mercado, intentando encontrar siempre el triunfo y por lo tanto el posicionamiento.

Aldaba (2019), en su tesis “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Oxapampa, año 2019”. Para elegir el encabezado profesional de Licenciado en Gestión, Facultad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo por propósito Considerar la Administración de Calidad y Efectividad en los Procesos Administrativos de las mypes del área servicios, rubro lugar de comidas turístico, en el distrito de Oxapampa, año

2019. La metodología de exploración se destaca por ser mixta; nivel descriptivo y cualitativo, con diseño no en fase de prueba, transversal y descriptiva. Para hacer la exploración utilizamos la encuesta y un cuestionario estructurado de diecisiete (17) cuestiones, que respondieron los microempresarios, identificándose que hay mayormente dueños con nivel de instrucción estudio básico (60,0%). Predomina que la administración no tiene misión y perspectiva. Los microempresarios gerencia sus negocios según su vivencia, algunos con un enfoque en la optimización de la filosofía continua, pero si dirigidos al cliente, como razón de ser del negocio. En relación a los procesos administrativos estos se hacen de forma informal, iniciándose con la planeación, pero es débil en relación a la organización, circunstancia que crea descoordinaciones en las operaciones. Carecen de organigrama y las responsabilidades se dan de forma verbal. La dirección se ejerce bajo un liderazgo autoritario. El control, es un desarrollo que se ejecuta intermitentemente, o al hecho de eventos que necesitan atención. Por último, sin procesos administrativos implementados la dirección no obtiene información bastante para la toma de elecciones. De igual modo, los sitios de comidas turísticos, localizados en el distrito de Oxapampa piensan que es requisito ofrecer atención y hacer mejor la administración con sus procesos administrativos, pero a futuro.

Chulluncuy (2019), en su tesis “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería Satipo, 2019”. Para elegir el encabezado profesional de Licenciado en Gestión, Facultad Católica los Ángeles de Chimbote. En la localidad de

Satipo. Que tuvo como propósito primordial saber la Administración de calidad y efectividad de los procesos administrativos en las mypes del área comercial, rubro librería-Satipo, 2019. La exploración se origina al detectar como eventualidad la sepa de una gestión eficiente de parte de las micros y pequeños empresarios. Por este motivo se planteó el siguiente enunciado: ¿La administración de calidad en las mypes del área comercial, rubro librería del distrito de Satipo, se soportan en procesos administrativos eficaces?; y como objetivos particulares detallar la relación entre las dimensiones de las cambiantes de exploración. La metodología de exploración es del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional, diseño no en fase de prueba, transversal y tipo correlacional. Se aplicó un cuestionario de veinticinco cuestiones con la técnica de encuesta y entrevista: Del microempresario: la mayor parte son adultos: están en los rangos de edad de “45 a 54 años” y de “55 a más años”; de sexo femenino (60,0%) y nivel universitario (60,0%). De la administración de calidad: sólo el 20,0% de las mypes ejecuta investigaciones de satisfacción; 80,0% no tiene mecanismos para crear valor añadido y optimización de procesos, no se sabe del uso de utilidades de calidad. De los procesos administrativos: el 60,0% no ejecuta la planeación de las ocupaciones de la organización; no tiene organigrama y también no llega a planifica auditorías preventivas para hacer más fuerte los mecanismos de control. Por último, se finaliza que hay correlación entre los dos cambiantes, ósea a métodos administrativos más efectivos, se va a conseguir una administración de calidad.

2.1.3 Antecedentes Locales

Soto (2019), menciona que en su tesis “Gestión de calidad en la competitividad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso: Moda Urbana Mary del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2019”. Por lo tanto se planteó el objetivo: Poder saber las propiedades de la administración de calidad en la competitividad de la MYPES del área comercio, rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso: Moda Urbana Mary del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, tiempo 2019. Se aplicó la metodología fue: Tipo de navegación fenomenológico-estudio de caso, nivel de navegación descriptivo y diseño de navegación no en fase de prueba transversal. El trabajo finaliza con la siguiente conclusión que la compañía debe tener un nivel de calidad donde permita llevar el desarrollo de los elementos de la idealización, control y optimización de la calidad, debido a que la MYPE investigada trabaja estos elementos de una forma experimental según su vivencia en el rubro debido a que aplica la experiencia en el mercado.

Aparcana (2019). En su tesis de “Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016”. De la universidad los Ángeles de Chimbote para obtener el título de licenciada en administración. Tuvo como objetivo establecer la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES. En cuanto a su metodología la investigación fue de tipos: No experimental, transversal, descriptivo, cuantitativo y cualitativo. Tiene como

como conclusión que la gestión de calidad ayuda a cumplir, de manera adecuada, las normas relacionadas a productos y servicios en las MYPES del lugar, motivo de nuestro trabajo. De la misma manera se demostró que aplicando la gestión de calidad en las MYPES se producen beneficios tanto para los clientes como para los empresarios.

Amaya (2020), en su tesis “Propuesta de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeña empresas del sector servicios, rubro salud humana, caso: Policlínico San Vicente–Cañete E.I.R.L, San Vicente - Cañete, 2019.” para elegir el encabezado profesional de Licenciado en Gestión, Facultad Católica los Ángeles de Chimbote, en la localidad de Cañete, cuyo propósito general es llevar a cabo la iniciativa de optimización del desarrollo laboral para la administración de calidad en la micro y pequeñas compañías del área salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente – cañete – 2019. En la metodología de trabajo se utilizó: tipo de exploración cuantitativo, diseño no en fase de prueba - transversal, diseño descriptivo la gente que se investigó fueron veinte MYPES y como exhibe se seleccionó quince ayudantes del Policlínico como estudio de caso. Los resultados que se consiguieron piensan que la mayor parte ignoran, que los trabajadores se tienen dentro en el trabajo grupal e individual, el sesenta y siete por ciento ignoran que los trabajadores se apoyan mutuamente en ocupaciones distintas. Se concluye que el plantel médico labora y forma desmotivada, razón por lo cual se ofrece hacer capacitaciones motivacionales.

Huapaya (2020), en su tesis “Propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del jirón sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020” para elegir el encabezado profesional de Licenciado en Gestión, Facultad Católica los Ángeles de Chimbote, en la localidad de Cañete, cuyo propósito general fue saber la iniciativa de optimización del sistema logístico para la administración de calidad en las micro y pequeñas compañías del área comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial-Cañete, 2020, metodología cuantitativa, de nivel descriptivo, diseño no en versión beta – transversal, se aplicó una encuesta a toda la gente cuya exhibe fue de 10 dueños , resultados del sistema logístico y administración de calidad los más resaltantes:40% indicaron que muy escasas ocasiones inspeccionan sus productos de alta rotación, 40 % expresaron que muy escasas ocasiones hacen uso de la tecnología para conseguir virtud competitiva y el 40 % indicaron algunas ocasiones analizan los inconvenientes y fallos de las ocupaciones de su negocio para después solucionarlos. Se concluye que necesitan llevar a cabo cambios en este rubro para hacer mejor practicas desde que consiguen la mercadería hasta la venta para esto se tomara de modelos a la cadena de valor de Michael Porter y el período PHVA de Edwards Deming para mejorar la competitividad y sugerir un valor que atraiga a los usuarios.

2.2 Bases teóricas

Proceso administrativo

Se compone de una serie de etapas que nos ayudarán a conseguir los objetivos propuestos. El proceso administrativo es continuo. No se trata de realizar cada una de las etapas y todo termina ahí. Cuando termina un ciclo, se pasa al siguiente. Normalmente se utiliza para el objetivo general de la empresa, objetivos particulares o incluso para proyectos menores.

Henri Fayol, fue el creador del proceso administrativo. De él emanan las 4 etapas de las que se compone el proceso administrativo:

- Planificar.
- Organizar.
- Dirigir.
- Controlar.

Importancia

El desarrollo administrativo es de gran ayuda para los dirigentes de alguna compañía porque les facilita coordinar mejor las tareas de toda la compañía, construyendo elementos humanos y elementos tecnológicos según los retos diarios para poder competitividad en un mundo dinámico y globalizado.

Enfoque de diferentes autores para las etapas del desarrollo administrativo.

Para una mejor comprensión ahora se muestra algunos criterios de distintos autores sobre las etapas del desarrollo administrativo:

Welsch, (2014). El proceso administrativo es una sucesión de ocupaciones independientes usadas por la gestión de una organización para el avance de las funcionalidades de planificar, ordenar, proveer el plantel y vigilar.

Chiavenato, (2011). Las distintas funcionalidades del gestor, en grupo, constituyen el desarrollo administrativo. Entre otras cosas, planeación, organización dirección y control, consideradas por separado, conforman las funcionalidades administrativas; cuando se toman como una integridad para hallar objetivos, constituyen el desarrollo administrativo.

Münch (2010). El proceso administrativo es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, misma que se interrelacionan y forman el proceso integral.

Koontz (2004). Los administradores deben realizar distintas funciones debido a que es una estructura muy útil para organizar los conocimientos administrativos como son: planeación, organización, integración, dirección y control.

Fases del proceso administrativo

Para el presente trabajo se va a tomar presente el desarrollo administrativo conformado por 4 fases esenciales descritas a continuación:

1. PLANEACIÓN

IMPORTANCIA La planeación permite a las organizaciones establecer con precisión sus objetivos principales, así como también establecer prioridades para la toma de decisiones. Otros aspectos a tomar en cuenta en la importancia de la planeación son:

- Propicia el desarrollo de la empresa al establecer métodos de utilización racional de los recursos.
- Reduce los niveles de incertidumbre que se pueden presentar en el futuro.
- Prepara a la empresa para hacer frente a las contingencias que se presenten, con las mayores garantías de éxito.
- Mantiene una mentalidad futurista teniendo más visión del porvenir y un afán de lograr y mejorar las cosas.
- Establece un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las corazonadas.
- Promueve la eficiencia al eliminar la improvisación.
- La moral se eleva sustancialmente, ya que todos los miembros de la empresa conocen hacia donde se dirigen sus esfuerzos.
- Maximiza el aprovechamiento del tiempo y los recursos, en todos los niveles de la empresa.

ELEMENTOS DE LA PLANEACIÓN (TIPOS DE PLANES).

1) PROPÓSITO O MISIÓN Se identifica la función o tarea básica de una empresa o institución o de una parte de esta.

2) OBJETIVOS O METAS Son los objetivos que se persiguen a través de una actividad de una y otra clase. Representan no solo el punto terminal de la planeación, sino además el objetivo que persiguen por medio de la organización, la incorporación de personal, la dirección y el control.

3) ESTRATEGIAS La determinación de los objetivos básicos a la larga de una compañía y la adopción de los tutoriales de acción y la asignación de bienes que se necesitan para su cumplimiento.

4) POLÍTICAS Las reglas además pertenecen a los proyectos en el sentido de que radica en enunciados o criterios en general que orientan o encauzan el pensamiento de la toma de elecciones.

5) PROCEDIMIENTOS Son proyectos a través de los cuales se establece un procedimiento para el manejo de ocupaciones futuras. Radica en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que señala la forma precisa en que tienen que realizarse algunas ocupaciones.

6) REGLAS Dan a conocer acciones u omisiones particulares, no sujetas a la discrecionalidad de cada individuo. Son lo en la mayoría de los casos el tipo de proyectos más sencillo. La esencia de una regla es reflejar una elección administrativa en relación a la obligada ejecución u omisión de una acción.

7) PROGRAMAS Son un grupo de misiones, reglas, métodos, reglas, asignaciones de tareas, procedimientos que se deben llevar a cabo, elementos por usar y otros componentes que se necesitan para realizar un curso de acción dado; comúnmente se apoyan en capitales.

8) PRESUPUESTOS Es una formulación de resultados esperados expresada en términos numéricos. Podría llamársele un programa “en cifras”. De hecho, al presupuesto financiero operacional se le denomina comúnmente “plan de utilidades”.

2. ORGANIZACIÓN

IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN La organización es un medio de ordenación indispensable para lograr efectividad en el esfuerzo de conjunto donde el gerente coordinara las acciones de muchos individuos de modo que la actuación sea satisfactoria y de gran valor para cada miembro del grupo. Esto implica una adecuada asignación de actividades y la determinación de las relaciones internas que operan entre cada uno de los integrantes de la estructura organizativa.

ESTRUCTURA Y PROCESO DE LA ORGANIZACIÓN. Para considerar a la organización como un proceso, se requiere que se tome en cuenta varios aspectos fundamentales. En primer lugar, la estructura tiene que reflejar objetivos y planes porque de ellos se derivan las actividades. En segundo lugar, tiene que reflejar la autoridad de que dispone la administración de una empresa. En tercer lugar, la estructura de la organización, al igual que cualquier plan tiene que reflejar su

ambiente. Tienen que diseñarse para que operen, permitan aportes de los miembros de un grupo y ayuden a la gente a lograr con eficiencia sus objetivos en un futuro cambiante. En cuarto lugar, puesto que la organización está compuesta de personas, el agrupamiento de las actividades y las relaciones de autoridad de la estructura de la organización tienen que tomar en cuenta las limitaciones y las costumbres de dichas personas.

3. DIRECCIÓN

IMPORTANCIA Este elemento de la administración es el más real y humano. Aquí se tiene que ver en todos los casos “con hombres concretos”, a diferencia de los aspectos de la parte mecánica, en que se trataba más bien con cosas. Aquí se lucha con problemas. Por lo mismo, esta es la etapa de mayor imprevisibilidad y rapidez, donde un pequeño error, facilísimo por la dificultad, puede ser a veces difícilmente reparable.

ELEMENTOS DE LA DIRECCIÓN.

1) **MOTIVACIÓN** Es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que realizan cosas con las que esperan satisfacer estos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera.

2) **LIDERAZGO** Es el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales.

3) **COMUNICACIÓN** Es la transferencia de información de un emisor a un receptor, el cual debe estar en condiciones de comprenderla.

4) **SUPERVISIÓN** Es una de las partes de la dirección donde se mide el ordenamiento de las cosas que se tienen que hacer en los diferentes niveles ya sea en el área inferior llamados supervisores inmediatos.

La función supervisora supone “ver que las cosas se hagan como fueron asignadas”. Aunque tiene que darse en todo jefe, predomina en los de nivel inferior, llamados por ello supervisores inmediatos: gerentes, jefes de oficina, etc., siendo en todo caso aquellos jefes que no tienen bajo sus órdenes a otros jefes inferiores, sino sólo obreros o empleados que realizan órdenes e instrucciones.

4. CONTROL

IMPORTANCIA

Ayuda a poder medir y corregir la tarea procesada por los inferiores a fin de poder los objetivos.

La consideración plantea en que las técnicas y los procesos de control son ajustables a alguna actividad que se haga en la composición organizativa para que los altos mandos hagan mejor su acción laboral.

PROCESO BÁSICO DE CONTROL. Las técnicas sistema de control son fundamentalmente parecido si fuese el caso se tratase de dinero en efectivo, trámite de oficina, moral de los empleados, calidad del producto o entre otros. El desarrollo básico de control supone los siguientes tres pasos: Lugar de normas de control, Medición del desarrollo con base en esas normas y Rectificación de las variantes respecto de normas y proyectos.

IMPORTANCIA DE LOS MODELOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La utilización de un modelo de administración en las compañías es sustancial, gracias a que sirve de guía para la toma de decisiones, admitiendo el avance eficaz de la administración en busca del alcance de los objetivos. Al realizar un modelo de administración correcto se puede conseguir lineamientos en general sobre las ocupaciones que se hacen en cada etapa del desarrollo administrativo, admitiendo así solventar las pretensiones que logren existir en la institución.

Ventajas y desventajas

De acuerdo con **Rodríguez Valencia (2002)**, las virtudes y desventajas de un modelo administrativo son las siguientes: Ventajas

- Es una utilidad para la formulación de proyectos. Posibilita la labor de agrupar las ocupaciones de forma impecable de acuerdo con la disposición de recursos.
- Es flexible en su contenido, ya que permite ajustar las necesidades de la empresa.
- Facilita la toma de decisiones.
- Contribuye al adecuado uso de herramientas y técnicas de control.
- Obligan a los administradores a ser explícitos en relación con sus objetivos.
- Ayudan a identificar y registrar los tipos de decisiones que influyen sobre los objetivos. Desventajas

- La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa implica cambios en la Organización actual, por lo que requiere de tiempo para que las personas se adapten al cambio.
- La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa implica una serie de gastos o el recurso financiero necesario para su aplicación.

Gestión de Calidad

- Control de calidad, a través de una inspección o ciertos exámenes, se verifican las propiedades del producto para que sea satisfactorio.
- Gestión de calidad, define las pautas a seguir en materia de calidad de una empresa, con competencias de planificación, recursos o procesos.

Un sistema de gestión de calidad incluye una serie de normas y estándares que deben cumplirse. La norma ISO 9001 trata de establecer los requisitos para certificar que una organización tiene un sistema de calidad de acuerdo con las normas que se contemplan. Estas normas establecen todos los procedimientos que deben llevarse a cabo durante la actividad productiva de la empresa, definiendo la estructura organizativa, los procedimientos a realizar o los recursos a utilizar. El objetivo final es cumplir con las normas de calidad establecidas para garantizar que el resultado final será el mejor para nuestros clientes, al mismo tiempo que todos los procesos se simplifican durante la producción.

- Satisfacción del cliente: el objetivo de implementar un sistema de gestión de calidad es poder cumplir con las expectativas del cliente.

- Obtención de nuevos clientes: el cumplimiento de los estándares que determina un sistema de gestión de la calidad, brinda seguridad a los clientes potenciales.
- Mejora en la organización de los procesos de la empresa: los procesos que se llevan a cabo en la actividad productiva siguen estándares que aseguran que las regulaciones se están cumpliendo un proceso optimizado.
- Diferenciación de la competencia: una empresa certificada se destacará por encima de su competencia. El hecho de tener un sistema de gestión de calidad certificado proyecta una imagen positiva ante los clientes potenciales, lo que hace que la empresa prevalezca sobre los demás.
- Reducción de costos sin afectar la calidad: es posible mejorar la calidad de un producto o servicio sin afectar su calidad.
- Cumplimiento de los requisitos de la administración pública: tener certificación en las normas ISO es un requisito para participar en cualquier competencia de la Administración Pública sin la cual no puede elegir participar en eso.
- Cumplimiento de los requisitos derivados de la membresía en un grupo: en algunas empresas, la mayoría de las multinacionales, la certificación del sistema de gestión de la calidad es un requisito esencial para ser parte del grupo y garantizar que ningún componente pierda la guardia en materia de calidad del producto o servicio.

Planificación de la calidad

Nos indica que, se debe certificar que contamos con los medios necesarios, a fin de lograr los objetivos trazados respecto a la calidad, identificando lo planificado. La planificación debe incluir:

- a) Los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- b) Los medios necesarios.
- c) La progresión del sistema de gestión de calidad.

Manual de Calidad

Muestra el proceso a seguir, en el desarrollo de situaciones que garanticen y mejoren la calidad del bien o servicio hacia el cliente.

Debe contener lo siguiente:

- La política de calidad de la empresa y los objetivos.
- La estructura de la empresa.
- Las gestiones de los servicios operativos y funciones en materia de calidad y los compromisos correspondientes.
- El campo de aplicación.
- Una representación de los métodos incluidos en el sistema de gestión de calidad.
- Referencia de los métodos y procedimientos usados.

Planeación de la calidad

Consiente en seguir una táctica gradual que asegure que el servicio o bien compensa las necesidades y expectativas de los clientes. Una técnica de calidad consigue la caracterización, categorización y aprobación de las peculiaridades de las mismas.

Existe una continuidad de gestiones para crear una táctica de calidad hacia el cliente:

- ✓ Lograr identificarlo
- ✓ Crear sus necesidades
- ✓ Cambiar sus necesidades expresadas en el lenguaje de la entidad
- ✓ Desarrollar un producto que logre satisfacer sus necesidades
- ✓ Afinar el bien, verificando los objetivos de la entidad
- ✓ Crear un proceso que consiga promover el producto.
- ✓ Afinar y sistematizar dicho proceso
- ✓ Tratar que ese proceso pueda promover el producto en condiciones normales de operación.
- ✓ Introducir el proceso a operación

El proceso de control de calidad

Son fases en las que se desarrolla y establece los detalles de calidad, lo mismo sucede con la ejecución de técnicas que fijen las características de la calidad en cuanto a la materia prima, en caso de ser un producto, asimismo, los productos que intervienen en el proceso.

Pasos para elaborar el control de calidad:

- Distinguir que fiscalizar: el sujeto.
- Desplegar un propósito para una particularidad de revisión
- Establecer una unidad de medida
- Ampliar un medio o sensor para mediar la particularidad de revisión
- Calcular un aspecto a lo largo del desarrollo o prestación o en el final de éste.
- Calcular las diferencias entre lo real y el esperado

- Tomar las acciones importantes

Mejora continua de la calidad

Planear: busca elegir información congruente con los indicadores claves de rivalidad del negocio y representarlos de manera gráfica. Se tienen la posibilidad de usar instrumentos como el histograma, la gráfica de control y el exámen de inclinación histórica. Después de llevado a cabo este examen, hay que pasar a prevalecer por medio de un diagrama de Pareto. De este desarrollo es que resulta el emprendimiento elegido para el mejoramiento. Hacer: se consigue detectar el inconveniente y sus probables resoluciones.

Representadas en diagramas para su examen.

Se debe examinar qué medios tendrán un mayor efecto en el progreso del problema y recomendarlas para su posterior ejecución.

Verificar: permite observar tendencias y niveles de progreso alcanzados, por medio de gráficas que faciliten la verificación de los mismos.

Actuar: incorpora los arreglos precisos, lo que permite resolver problemas. (INDUSTRIAL, 2013)

Sistemas de gestión de calidad

Estas herramientas, permiten a la entidad obtener la capacidad de satisfacer las necesidades al ofrecer un bien o servicio. A su vez se mantiene constantemente en una mejora continua.

Los sistemas se hallan regulados bajo un organismo en todo el mundo no del gobierno llamado ISO, International Organization for Standardization (Organización En todo el mundo para la

Estandarización). ISO está dentro por representantes de organismos de estándares de todo el mundo de bastante más de 160 países, teniendo como misión:

- Promueve el avance de la estandarización.
- Facilita el trueque en todo el mundo de bienes y servicios.
- Desarrolla la cooperación en las ocupaciones intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas por medio de la estandarización.

La familia de normas ISO 9000 se han desarrollado para ayudar a las organizaciones, de toda clase y tamaño, en la utilización y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

ISO 9000: 2015 – Detalla los términos esenciales y las definiciones usadas en las normas. ISO 9001: 2015 – Valora la aptitud de realizar los requisitos del cliente. ISO 9004: 2009 – Considera la efectividad y la eficacia de un Sistema de Administración de la Calidad y entonces el potencial de optimización del desarrollo de la organización. (Mejora Continua). ISO 19011: 2002 – Brinda una metodología para hacer auditorías tanto a Sistemas de Administración de la Calidad como a Sistemas de Administración Ambiental. Todas estas normas juntas forman un grupo coherente de normas de Sistemas de Administración de la Calidad que hacen más fácil la recíproca comprensión en el comercio nacional e en todo el mundo. Implementa requerimientos para el control de: peligros, asaltos, inseguridades e impactos en los sistemas. AS9100(C): 2009 – Sistema de Administración de Calidad adoptado especialmente para la industria Aeroespacial para agradecer los

requerimientos de calidad de la DOD, NASA y FAA. Hoy en día, hay algunos otros Sistemas de Administración de la Calidad que fueron conformados por algunos otros organismos normalizadores, pero hoy en día los más empleados son los de la familia ISO. (CALIDAD, 2011).

Modelos de gestión de calidad

Está hecho en torno a once valores que simbolizan su soporte y componen el conjunto de variables y juicios de Calidad.

El modelo que se usa para la autoevaluación de los próximos criterios.

Liderazgo: El vocablo liderazgo tiene relación a la medida en que la alta dirección lleva a cabo tácticas y las comunica a los empleados.

Planificación estratégica: cómo la organización propone la dirección estratégica de la empresa y cómo determina los proyectos de acción clave, así como la implementación de estos planes y el control de su desarrollo y resultados.

Orientación al cliente: cómo la empresa conoce los requisitos y expectativas de sus usuarios y su mercado. ¿En qué proporción todos los procesos de la compañía están orientados a la agrado del cliente?

Información y análisis: examina la gestión, el análisis de los datos y la información que respaldan los procesos clave de la organización y el desempeño de la organización.

Enfoque de recursos humanos: supervise cómo la organización permite a sus empleados alcanzar su potencial y cómo los recursos humanos están alineados con los objetivos de la organización.

Desarrollo administrativo: examina puntos como componentes de producción, procesos de distribución y sustento.

Resultados comerciales: Investigar la optimización en superficies comerciales clave, agrado del cliente, desarrollo financiero y de mercado, recursos humanos, desempeño operativo y de proveedores.

Principales enfoques de la gestión de la calidad

Lacoba (2012). Los dos primeros enfoques (inspección y control de calidad) no deberían considerarse enfoques de administración, ya que los mismos únicamente se limitan a solventar inconvenientes cuando se muestran, por lo cual se concentraría la atención en los enfoques de la administración (Aseguramiento de la calidad y la administración total de la calidad).

A) Inspección

El avance de la calidad empieza con la inspección cuyo fin es detectar defectos en el producto o servicio. Este enfoque señala hacia una inspección al 100%, descartando esos productos que no concuerda con las informaciones del mismo en esta etapa no se llega a crear ningún tipo de proyectos de optimización, solo trabaja para poder detectar fallos.

B) Control de la calidad

Conforme las producciones comenzaron a aumentar se volvió un poco complejo el sistema solo de “Inspección”, por esto aparece la necesidad de este enfoque “Control de la Calidad”. Este control radica en chequeo estadístico, para diferenciar variantes o

intervalos importantes en las condiciones de un producto y/o servicio.

C) Aseguramiento de la calidad

Cuando mantienes controles estadísticos de calidad por acción supone el involucrar la integridad de la organización, misma que aparece este nuevo sentido que se denomina “Aseguramiento de la Calidad”.

Este enfoque trata de contemplar los puntos débiles y/o limitados que tiene dentro los dos enfoques anteriores explicados con planteo de carácter preventivo cuyo fin es garantizar y corroborar que se hagan todas las ocupaciones eficazmente consiguiendo un bien o producto correcto.

D) Gestión de la calidad total

Este enfoque es integrador de los tres anteriores descritos. Feigenbaum, lo define por primera oportunidad en los años 50 como un eficiente sistema de integrar el avance de la calidad, cuidado y los esfuerzos de los distintos grupos en una organización para mejorarla y de esta forma aceptar que la producción y los servicios se hagan en los escenarios más baratos que permitan el agrado del cliente.

2.3 Marco conceptual

La administración

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

Definición del Proceso Administrativo

Es el conjunto de fases sucesivas e interrelacionadas que se aplican para lograr los objetivos establecidos en una empresa. Es una secuencia lógica que permite que la administración se aplique o realice, guiando a la empresa hacia los objetivos que se ha fijado.

Etapas del proceso administrativo

Louffat (2012). Define al desarrollo administrativo, como: Dogma de fe de la gestión profesional, técnica, y los saberes acumulados en la labor de integrar o de sistematizar la gestión. Para eso se han predeterminado 4 partes dedicadas respectivamente a los elementos del desarrollo administrativo: planeación, organización, dirección y control.

Definición de Planeación

Proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas. El proceso de planeación implica que los administradores piensen con antelación sus metas y acciones, y basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. El primer paso para planificar consiste en elegir las metas de la organización.

Koontz (2004). Argumenta que la planeación es la base de todas las funcionalidades gerenciales que radica en elegir metas y objetivos, ósea, seleccionar una acción entre numerosas elecciones. La planeación supone elegir metas y objetivos, de esta forma como las acciones primordiales para cumplirlas, y necesita entonces de la toma de elecciones. De esta forma, los proyectos conforman un procedimiento racional para el cumplimiento de objetivos preseleccionados.

Robbins (2010). Asegura que planificar comprende la definición de las misiones de la organización, el lugar de una estrategia general para lograr esas misiones y el avance de una jerarquía minuciosa de los proyectos para integrar y coordinar las ocupaciones.

Definición de Organización

Proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.

Chiavenato (2011). Afirma que la organización es “el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno”.

Stoner (1996). Organizar es dividir y reunir de nuevo para coordinar las ocupaciones y los elementos de la compañía, cumplir todas las misiones que están plasmadas. Supone el desarrollo de la toma de elecciones que es parte sustancial que por medio de ella se va a decidir los proyectos en provecho de la compañía.

Definición de Dirección

Es aquel elemento de la Administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del Administrador, ejercido con base de decisiones, ya sea tomadas directamente o indirectamente, delegando dicha autoridad.

Koontz (2004). La dirección es enviar e influir a terceras personas para que cumplan las funcionalidades encomendadas para la obtención de resultados satisfactorios. Cada jefe de sector debe indicar los inconvenientes que emergen dentro de la organización, estos inconvenientes emergen del personal que labora dentro de la organización.

Chiavenato (2011). Sobre la importancia de la dirección añade que el papel que desempeña es poner en la acción y de analizar la organización. La dirección está relacionada con la acción con la puesta en marcha y tiene que ver mucho con las personas. Está directamente con la disposición de los recursos humanos de la organización.

Definición de Control

Proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas.

Koontz (2004). Define que el control radica en corregir y medir el desarrollo individual y organizacional para garantizar que los hechos sean acordes a los proyectos. El control posibilita el cumplimiento de los proyectos.

Dubrin (2000). Indica que el control es atestiguar que el trabajo concuerde con los proyectos establecidos por medio de la medición y rectificación de ocupaciones.

Modelo de gestión administrativa

a. Conceptos generales

- **MODELO** Para muchos autores la palabra modelo la describen como: Según Contreras Tejada (2002), establece el modelo como un esquema que muestra la forma ideal de la gestión, por medio de la aplicación de cada fase del proceso administrativo, con el propósito de facilitar la toma de decisiones.

Para J. Stoner (1996) en cuanto al hablar de modelo es la representación simplificada de las propiedades claves de un objeto, es decir las circunstancias o relaciones, que pudieran ser orales, materiales o matemáticos.

- **GESTIÓN** Proceso de Planificación, Organización, Liderazgo, Control y Dotación del Personal para llevar a cabo la solución de tareas Eficazmente, según James et. al. (1997) Por otro lado para John M. Ivancevich (1997), gestión lo define como proceso emprendido por uno o más individuos que tiene como fin Coordinar las Actividades laborales de otras personas dentro de la organización como resultado de lograr la alta calidad, que trabajando solo, no podría alcanzar las metas establecidas.

- **ADMINISTRACIÓN** Al definir que es Administración, según James A.F. Stoner, es el Proceso de Planear, Organizar, Dirigir y Controlar el trabajo de los miembros de la Organización y de usar todos los recursos disponibles de para alcanzar sus Metas Definidas.

b. Modelo de gestión administrativa

DEFINICIÓN Según J. Stoner (1996) un modelo administrativo es la representación simplificada de las propiedades claves de un objeto,

circunstancia o relación, puede ser oral, material o matemático. Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del conocimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Gestión de calidad

Según Velasco, J. (2017). En su libro: “Gestión de la Calidad” define que el diseño y la implantación del sistema de gestión de la calidad de una organización, está influenciado por los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

Calidad

Zamacona (2003). Menciona que “la calidad es un concepto que ha variado con los años y que existe una gran variedad de formas de concebirla en las empresas. A continuación, se detallan algunas de las definiciones que comúnmente son utilizadas a la actualidad”.

Perez (2012). La gestión de calidad ha evolucionado hacia planteamientos estratégicos, entendiéndose como una nueva forma de gestión empresarial cuyo objetivo básico es la mejora de la gestión y los resultados de la organización en el más amplio sentido del término.

Cliente

Londoño (2011). Manifiesta que “un cliente es la organización o persona que recibe un producto”. En vista de lo indicado antes las TESISISTAS piensan que toda compañía, indistintamente de su tamaño, composición o actividad, debe tener pendiente siempre que el cliente es la causa de ser de toda organización, entonces, hay que hacer un examen sistemático de los deseos y pretensiones de los usuarios para después llevar a cabo y crear la

construcción de productos o servicios direccionados al agrado de los individuos.

Procesos

Stoner (1996). El desarrollo administrativo es una manera sistemática de llevar a cabo las cosas. Se habla de la gestión como un desarrollo, para acentuar dado que todos los gerentes, sean cuales fueran sus aptitudes o capacidades particulares, ejercen algunas ocupaciones conexas con el objetivo de lograr las misiones que quieren.

Micro y pequeña empresa:

“La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas empresas”. (Ley N° 28015).

Sunat (2016), La microempresa presenta hasta 10 trabajadores con ventas máximas de hasta 150 UIT, la pequeña empresa presenta hasta 50 empleados con ventas máximas de hasta 1700 UIT, mientras que la mediana empresa presenta hasta 100 trabajadores con ventas máximas de hasta 1700 UIT.

Características de las MYPE

a) Número de trabajadores:

Microempresa, de uno (1) hasta diez (10) trabajadores de hecho.

Chiquita Compañía, de uno (1) hasta cien (100) trabajadores de hecho.

b) Ventas Anuales:

Microempresa: Hasta el monto más alto de 150 Entidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña Empresa: Hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

El aumento en el monto más alto de ventas cada un año indicado para la Chiquita Compañía va a ser preciso por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos años y no va a ser menor a la alteración porcentual acumulada del PBI nominal a lo largo de el referido lapso. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de crear una banco de información homogénea que permita ofrecer coherencia al diseño y aplicación de las reglas públicas de promoción y formalización del área. SUNAT. (Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Avance de la Micro y Chiquita, Ley MYPE. DECRETO SUPREMO No 007-2008-TR)

Ventajas del régimen Mype

- El monto del impuesto a pagar es de acuerdo a la ganancia obtenida.
- Puede emitir cualquier tipo de comprobante de pago.

- Puedes realizar cualquier actividad económica.
- Contabilidad sencilla, llevas el Registro de ventas, Registro de compras y el Libro Diario de formato simplificado (hasta 300 UIT)
- Puede acogerse a la prórroga del IGV.

Llevado de Libros Contables

Sobre el llevado de Libros en el RMT la obligación para el llevado de cada uno se da de acuerdo a los ingresos obtenidos, así, tenemos lo siguiente:

En cuanto a los libros contables en el RMT si los ingresos netos anuales fueran hasta 300 UIT llevará:

- Registro de Ventas
- Registro de Compras
- Libro Diario de Formato Simplificado

Ingresos brutos anuales mayores de 300 UIT y que no superen las 500 UIT

- Registro de Ventas
- Registro de Compras
- Libro Diario
- Libro Mayor

Ingresos brutos anuales mayores a 500 UIT y que no superen las 1700 UIT

- Registro de Compras
- Registro de Ventas Libro Diario
- Libro Mayor
- Libro de Inventarios y Balances

Centro odontológico

Martínez (2012) Se trata de un centro especializado en tratamientos odontológicos en la que se tratan problemas de salud y estética dental. Compuesta por especialistas en cada área dental: Ortodoncia, Implantes, Estética dental, Endodoncia y Odontopediatría. Es un centro asistencial que ofrece todas las soluciones dentales desde dolor de muelas a estética dental.

III. HIPÓTESIS

El trabajo de investigación no cuenta con hipótesis.

Según **Hernández, Fernández, y Baptista. (2003)**. No todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. (p.92)

IV. METODOLOGÍA.

4.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación será cuantitativo.

Iglesias y Cortes (2004). Toma como centro de su proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación.

4.2 Nivel de la investigación de la tesis

El nivel de investigación será descriptivo.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). En su libro nos dice que la investigación descriptiva es la que: Busca especificar características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

4.3 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será transversal no experimental

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Mencionan que la investigación no experimental es aquella que: “se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Describen en su libro que el diseño transeccional llamado también transversal es aquél que: “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población

La población de estudio está constituida por 35 mypes del sector servicios, de la provincia de Cañete, 2020.

INEI (2014). En la provincia de Cañete, el distrito que posee mayor número de pequeñas empresas es San Vicente de Cañete con 74 pequeñas empresas (30,3%) seguido por el distrito de Imperial con 44 pequeñas empresas que representa el 18,0% del total de unidades empresariales.

4.4.2 Muestra

Para el desarrollo de la investigación se llevará a cabo el estudio de caso, determinado por la Mype Z Odonto Centro de la provincia de Cañete, 2020. La muestra será no probabilística.

4.5 Definición y operacionalización de la variable

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Proceso administrativo	<p>Welsch, (2014). El proceso administrativo es una sucesión de ocupaciones independientes usadas por la gestión de una organización para el avance de las funcionalidades de planificar, ordenar, proveer el plantel y vigilar.</p>	Planeamiento	Procedimiento	<p>Escala Ordinal Likert:</p> <p>1. Totalmente desacuerdo</p>
			Objetivos	
		Organización	Desarrollo	
			Elementos	
			Recursos	
		Control	Desarrollo	
Medición				
Gestión de Calidad	<p>García (2001). La definición de calidad más aceptada hoy en día es la que compara las expectativas de los usuarios con su percepción del servicio. El avance de la industria de los servicios significó un avance de una exclusiva óptica del criterio de calidad que se focaliza más hacia la perspectiva del cliente.</p>	Inspección	Servicio	2. En desacuerdo
			Defectos	
		Control de la calidad	Sistema	3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
			Control	4. De acuerdo
			Servicio	5. Totalmente de acuerdo
		Aseguramiento de la calidad	Controles	
			Enfoques	

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas

La técnica de la investigación será la encuesta.

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). “Son respuestas de cómo se realizará las cosas y a la vez permite la adaptación del método.”

4.6.2 Instrumento

El instrumento que se utilizará en la investigación será el cuestionario.

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). “Recursos que emplea el investigador para anotar datos o informaciones sobre las variables.”

4.7 Plan de análisis

Para el análisis de los datos de la investigación, se utilizará el análisis descriptivo de la variable. Para la elaboración de este trabajo de investigación se utilizará diversos programas como Excel para la elaboración de tablas, tabulación, Turnitin como apoyo de elaboración del proyecto acrobat reader para la lectura de formatos en PDF.

4.8 Matriz de Consistencia

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA SERVICIO “Z ODONTO CENTRO”, CAÑETE, 2020.

Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Metodología
<p>General</p> <p>¿Cuáles son las características del proceso administrativo para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020?</p>	<p>General: Identificar las características del proceso administrativo para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020.</p> <p>Específicos Describir las características del proceso administrativo en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020. Determinar las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020.</p>	<p>Proceso administrativo</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Tipo de la investigación: Cuantitativa</p> <p>Niveles de la investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de la investigación: Transversal - No Experimental</p> <p>Población: 35 micro y pequeñas empresas de la Provincia de Cañete.</p> <p>Muestra: Al ser una investigación De Caso, se consideró como muestra: Z Odonto Centro.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

4.9 Principios Éticos

Uladech (2019). Toda actividad de exploración que se ejecuta en la Facultad se guía por los próximos principios:

Uladech (2019). Protección a las personas. - La persona en toda exploración es el objetivo y no el medio, por esto requiere cierto nivel de custodia, el cual se va a determinar en concordancia al compromiso en que incurran y la posibilidad de que obtengan un provecho. En las indagaciones en las que se trabaja con personas, hay que respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la intimidad. Este inicio no sólo supone que la gente que son sujetos de exploración concurre voluntariamente y dispongan de información correcta, sino además implica el pleno respeto de sus derechos esenciales, en especial, si están en circunstancia de puerta de inseguridad.

Uladech (2019). Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las indagaciones que involucran el medio ámbito, plantas y animales, tienen que tomar medidas para evadir perjuicios. Las indagaciones tienen que respetar la dignidad de los animales y la precaución del medio ámbito agregado las plantas, por arriba de los objetivos científicos; para eso, tienen que tomar medidas para evadir perjuicios y planificar acciones para bajar los resultados perjudiciales y maximizar el provecho.

Uladech (2019). Libre participación y derecho para estar informado.
- La gente que desarrollan ocupaciones de exploración tienen el derecho a estar bien informados sobre los fines y finalidades de la exploración que desarrollan, o donde participan; de esta forma como tienen la independencia de formar parte en ella, por intención propia. En toda

exploración hay que tener la manifestación de intención, informada, libre, inequívoca y específica; por medio de la cual la gente como sujetos investigados o titular de los datos consiente la utilización de la información para los objetivos particulares establecidos en el emprendimiento.

Uladech (2019). Beneficencia no maleficencia. - Hay que garantizar el confort de la gente que forman parte en las indagaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no provocar inconveniente, bajar los probables resultados perjudiciales y maximizar el provecho.

Uladech (2019). Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las prudencias primordiales para garantizar que sus sesgos, y las restricciones de sus habilidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se admite que la igualdad y la justicia dan a toda la gente que forman parte en la exploración derecho a entrar a sus resultados. El investigador está además obligado a tratar equitativamente a quienes forman parte en los procesos, métodos y servicios asociados a la exploración.

Uladech (2019). Integridad científica. - La integridad o rectitud tienen que regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe alcanzar a sus ocupaciones de lección y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta fundamentalmente importante cuando, en funcionalidad de las normas deontológicas de su profesión, se determinan y declaran perjuicios, peligros y provecho potenciales que logren perjudicar a quienes forman parte en una exploración.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1: *Termino Gestión de Calidad*

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	0	0%
Tiene poco conocimiento	1	10%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

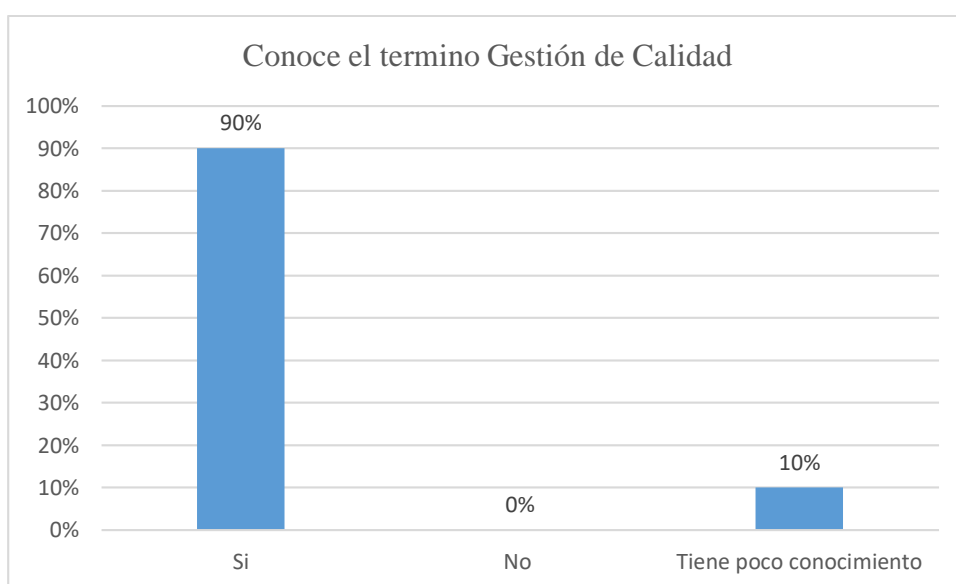


Figura 1: *Termino Gestión de Calidad*

Nota: Tabla 1

Interpretación

Según la tabla 1, muestra que el 90% de colaboradores conoce el termino Gestión de Calidad; mientras que un 10% tiene poco conocimiento del tema.

Tabla 2: *Técnicas de Gestión de Calidad*

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Benchmarking	2	20%
Marketing	4	40%
Empowerment	1	10%
Las 5 c	1	10%
Outsourcing	2	20%
Otros	0	0%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

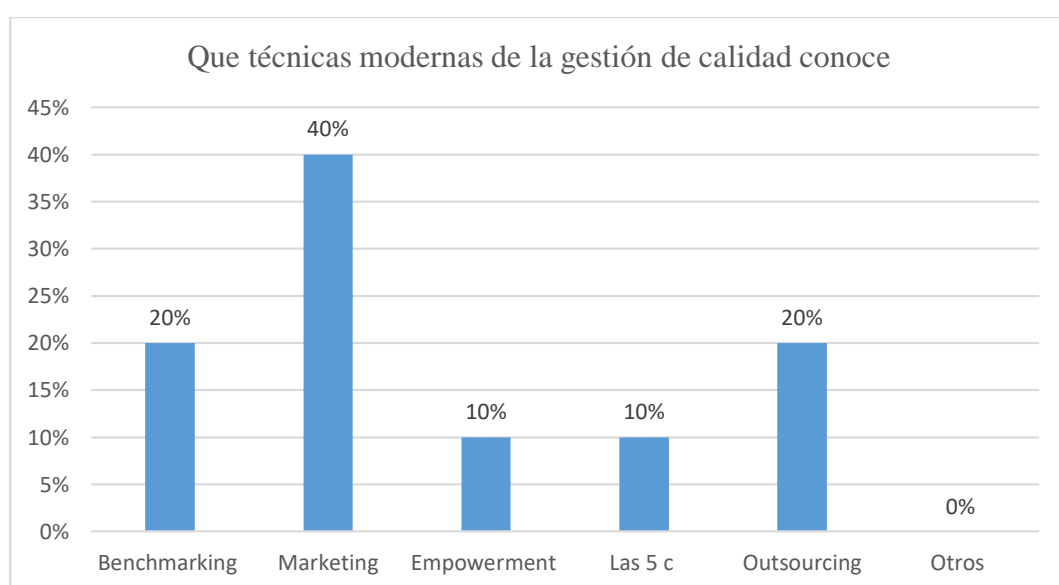


Figura 2: *Técnicas de Gestión de Calidad*

Nota: Tabla 2

Interpretación

Respecto a las técnicas modernas más conocidas por el personal, indican que el 40% de trabajadores conoce el marketing, el 20% conoce Berchmarking y Outsourcing, finalmente el 10% conoce la técnica de Empowerment y La 5 C.

Tabla 3: *Implementación de Gestión de Calidad*

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poca iniciativa	1	10%
Aprendizaje lento	2	20%
No se adapta a los cambios	5	50%
Desconocimiento del puesto	2	20%
Otros	0	0%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

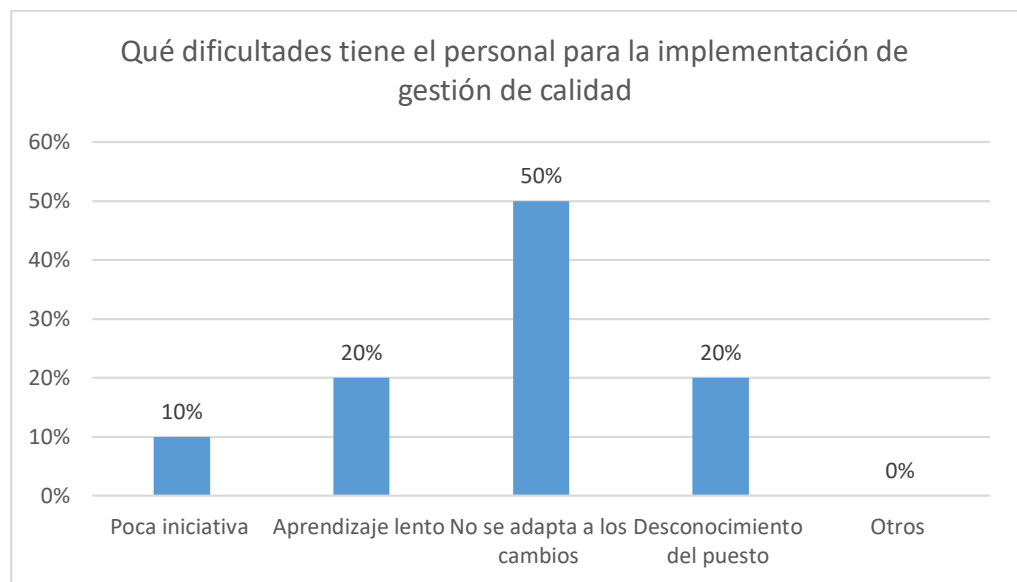


Figura 3: Implementación de Gestión de Calidad

Nota: Tabla 3

Interpretación

La mayor dificultad para los colaboradores, en la implementación de gestión de calidad nos indica que un 50% no se adapta a los cambios, un 20% tiene un aprendizaje lento, al igual que desconocimiento del puesto, y un 10% tiene poca iniciativa.

Tabla 4: Rendimiento del Personal

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La observación	6	60%
La evaluación	2	20%
Escala de puntuaciones	1	10%
Evaluación de 360°	1	10%
Otros	0	0%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

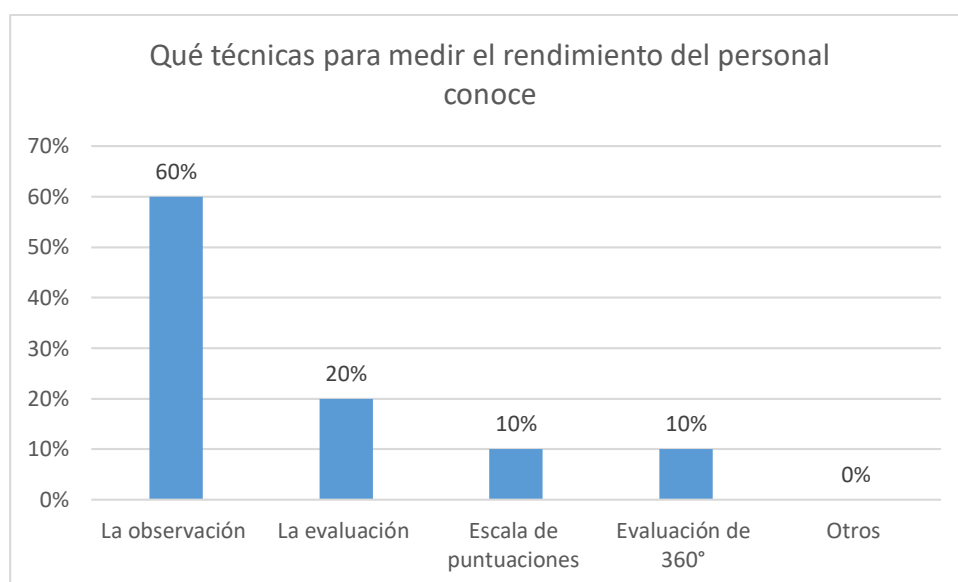


Figura 4: Rendimiento del Personal

Nota: Tabla 4

Interpretación

El 60% de colaboradores indicaron que conocen la técnica de observación para medir el rendimiento de los mismos, el 20% conoce la técnica de evaluación, el 10% conoce la escala de puntuaciones y evaluación de 360°.

Tabla 5: Rendimiento del Negocio

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

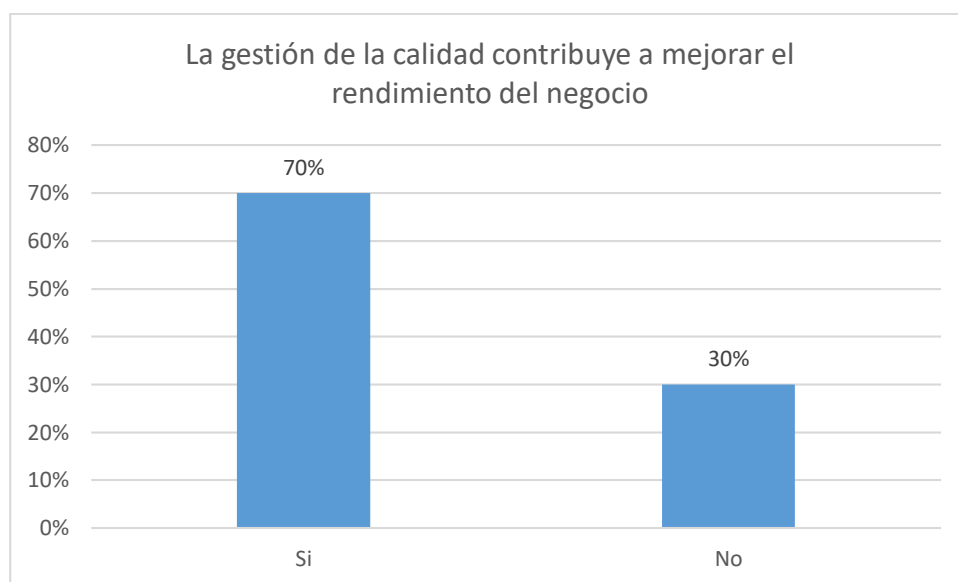


Figura 5: Rendimiento del Negocio

Nota: Tabla 5

Interpretación

El 70% de colaboradores indicaron que la gestión de la calidad sí contribuye a mejorar el rendimiento del negocio; mientras que un 30% restante indico que no favorece.

Tabla 6: Planes Estratégicos

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	70%
No	1	10%
A veces	2	20%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

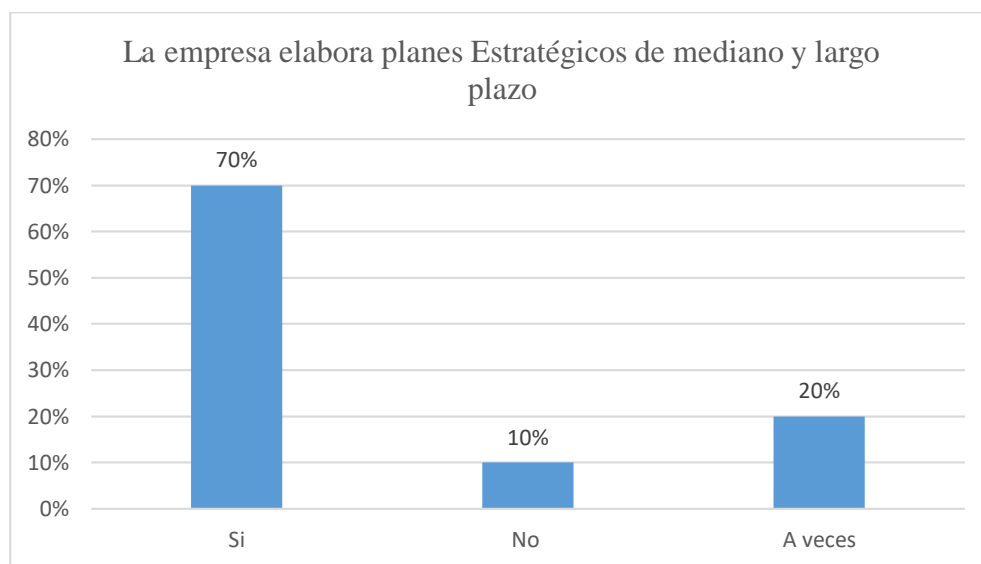


Figura 6: Planes Estratégicos

Nota: Tabla 6

Interpretación

Respecto a si la empresa elabora planes estratégicos de mediano y largo plazo el 70% de trabajadores indica que sí, el 20% de trabajadores indican a veces y el 10% de trabajadores indica que no.

Tabla 7: Documentos de Gestión

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ROF (Reglamento de Organización y Funciones)	2	20%
MOF (Manual de Organización y Funciones)	0	0%
CAP (Cuadro para Asignación de Personal)	0	0%
PAP (Presupuesto Analítico de Personal)	0	0%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna	8	80%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

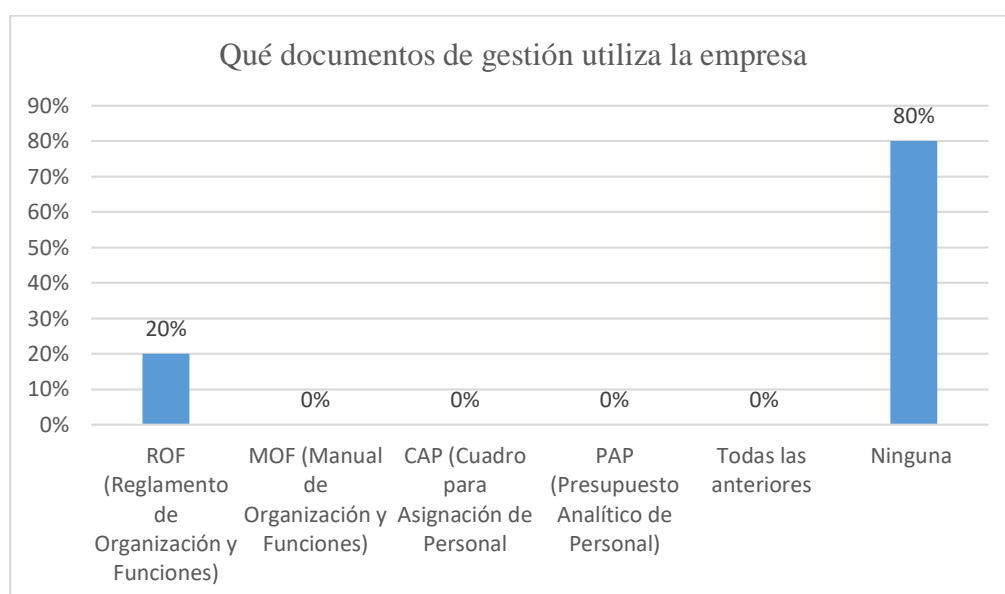


Figura 7: Documentos de Gestión

Nota: Tabla 7

Interpretación

Respecto a los documentos de gestión que utiliza la empresa el 80% de trabajadores indica que no aplica ninguna y el 20% indica que aplica el ROF.

Tabla 8: Trabajo en Equipo

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	50%
No	1	10%
A veces	4	40%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

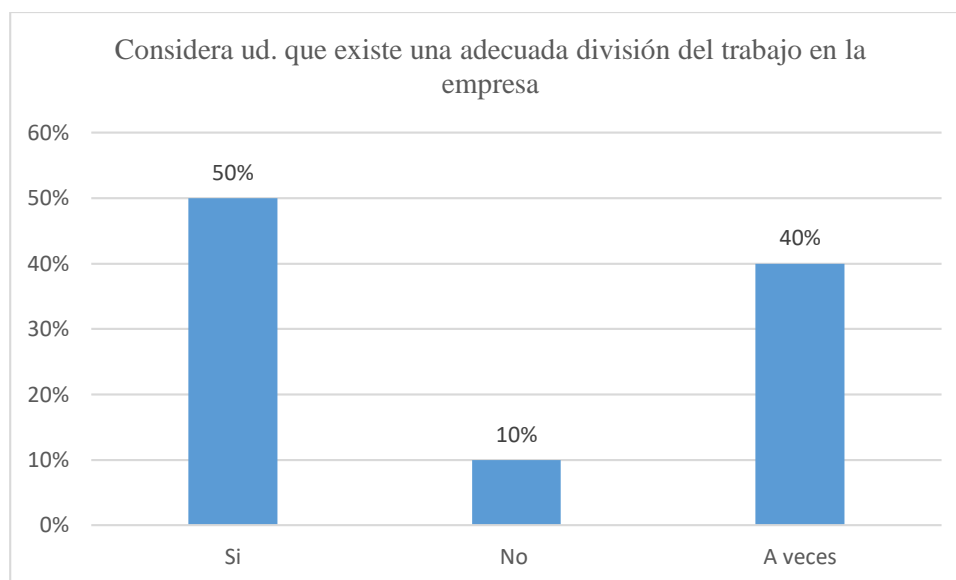


Figura 8: Trabajo en Equipo

Nota: Tabla 8

Interpretación

Respecto a la adecuada división del trabajo en la empresa el 50% de trabajadores indica que, si se tiene una adecuada división, el 40% de trabajadores indica que a veces se tiene una adecuada división y el 10% de trabajadores indica que no se tiene una adecuada división.

Tabla 9: Mejora en la Productividad

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Horario flexible	6	60%
Día libre	2	20%
Vestimenta casual	0	0%
Día de cumpleaños	2	20%
Ninguna	0	0%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

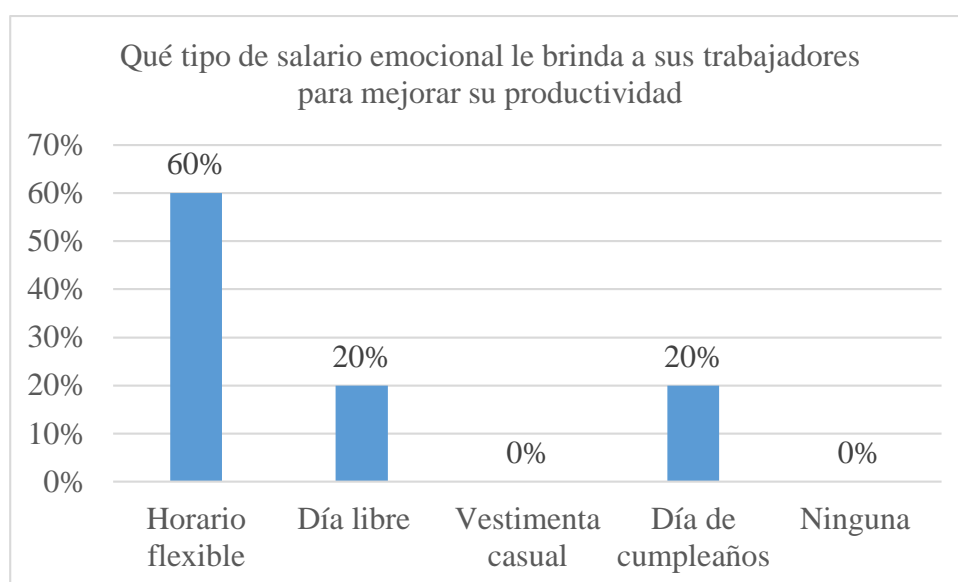


Figura 9: Mejora en la Productividad

Nota: Tabla 9

Interpretación

Respecto a los salarios emocionales que brinda la empresa a sus trabajadores el 60% de trabajadores indican que se aplica el horario flexible, el 20% indica que se aplica el día libre y el 20% de trabajadores indica que se aplica el día de cumpleaños.

Tabla 10: Estilos de Dirección

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Autocrático, a base de órdenes (vertical).	0	0%
Participativo, conduciendo labores.	2	20%
Democrático, motivando iniciativas.	1	10%
Comunicación (Horizontal)	5	50%
Otros.	2	20%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

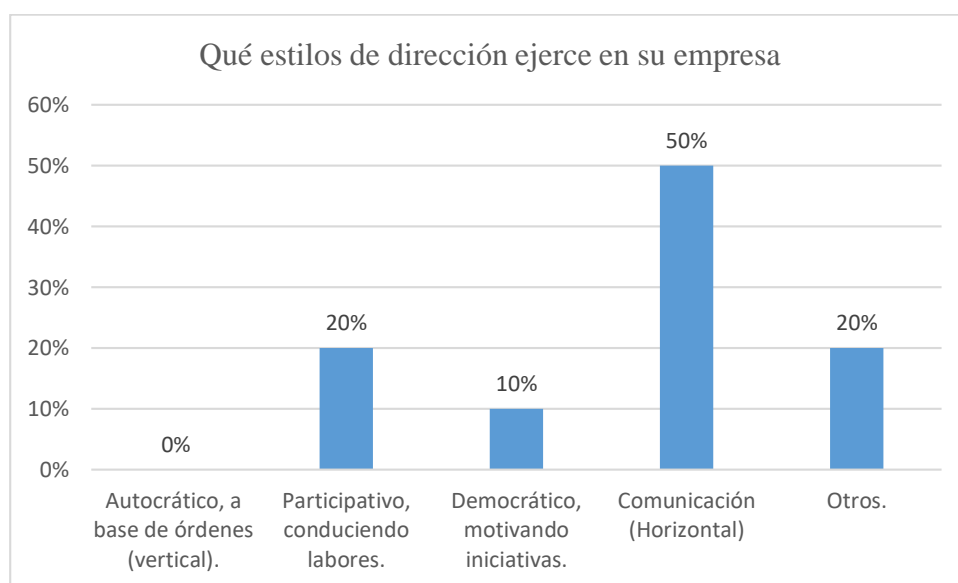


Figura 10: Estilos de Dirección

Nota: Tabla 10

Interpretación

Respecto a los estilos de dirección que se ejerce en la empresa el 50% del personal indica que ejerce la comunicación, el 20% de trabajadores indica que se ejerce participativo conduciendo labores, el 20% de trabajadores indica que se ejerce otros estilos de dirección y el 10% indica que se ejerce el estilo democrático motivando iniciativas.

Tabla 11: Técnicas Administrativas

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Liderazgo	1	10%
Trabajo en equipo	4	40%
Comunicación horizontal	3	30%
Todas las anteriores	2	20%
Ninguna	0	0%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

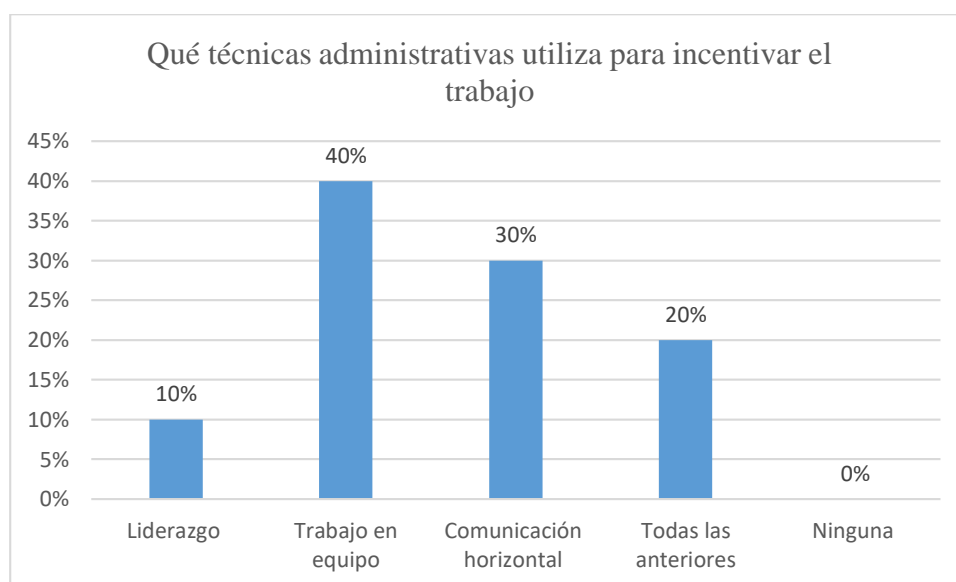


Figura 11: Estilos de Dirección

Nota: Tabla 11

Interpretación

Respecto a las técnicas administrativas que se utiliza para incentivar el trabajo el 40% de trabajadores indica que se utiliza el trabajo en equipo, el 30% de trabajadores utiliza la comunicación horizontal, el 20% de trabajadores utiliza todas las anteriores y el 10% de trabajadores utiliza el liderazgo.

Tabla 12: Retroalimentación de trabajadores

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	70%
No	0	0%
A veces	3	30%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

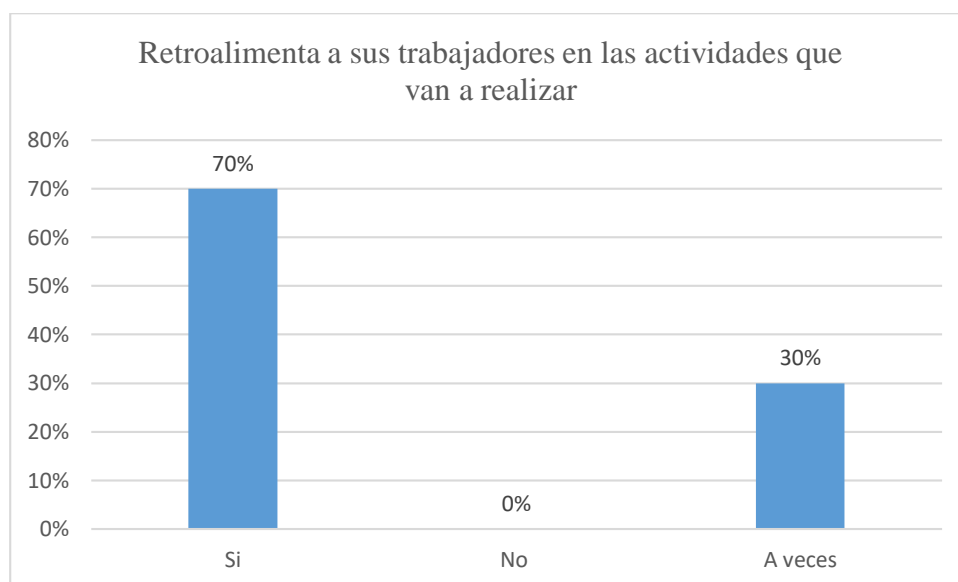


Figura 12: Retroalimentación de trabajadores

Nota: Tabla 12

Interpretación

Respecto si la empresa retroalimenta a sus trabajadores en las actividades que van a realizar el 70% de trabajadores indica que si se realiza y el 30% de trabajadores indica que no se realiza.

Tabla 13: Controles de Organización

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Control financiero	4	40%
Control organizacional	0	0%
Control estructural	0	0%
Control funcional u operativo.	5	50%
Ninguno	1	10%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

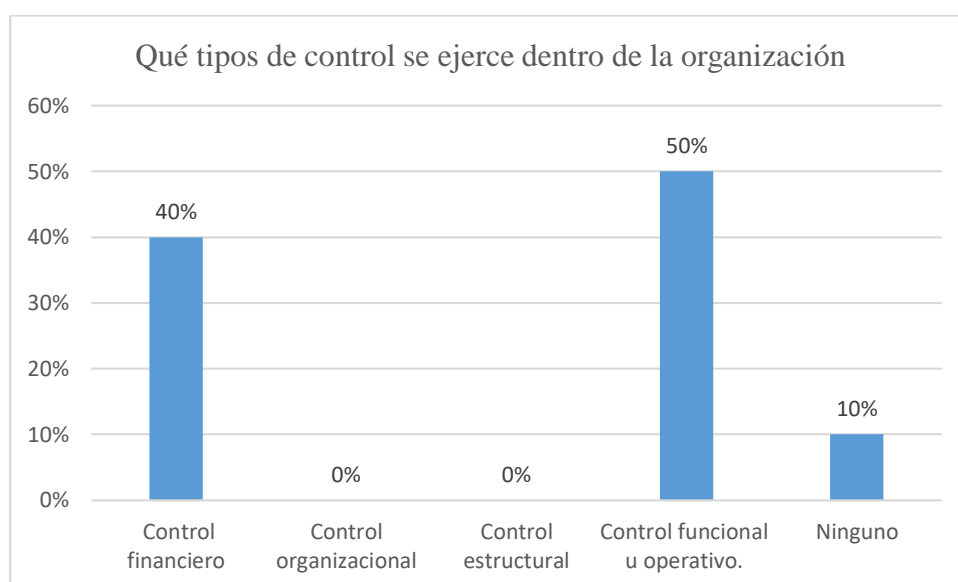


Figura 13: Controles de Organización

Nota: Tabla 13

Interpretación

Respecto al control que se ejerce dentro de la organización el 50% de trabajadores indica que se ejerce el control funcional u operativo, el 40% de trabajadores indica que se ejerce el control financiero y el 10% indica que no se ejerce ninguno.

Tabla 14: Control Adecuado

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Medir el rendimiento del personal	4	40%
Detectar posibles problemas	2	20%
Proteger los recursos de la empresa	1	10%
Evitar pérdidas por fraudes o negligencias	3	30%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

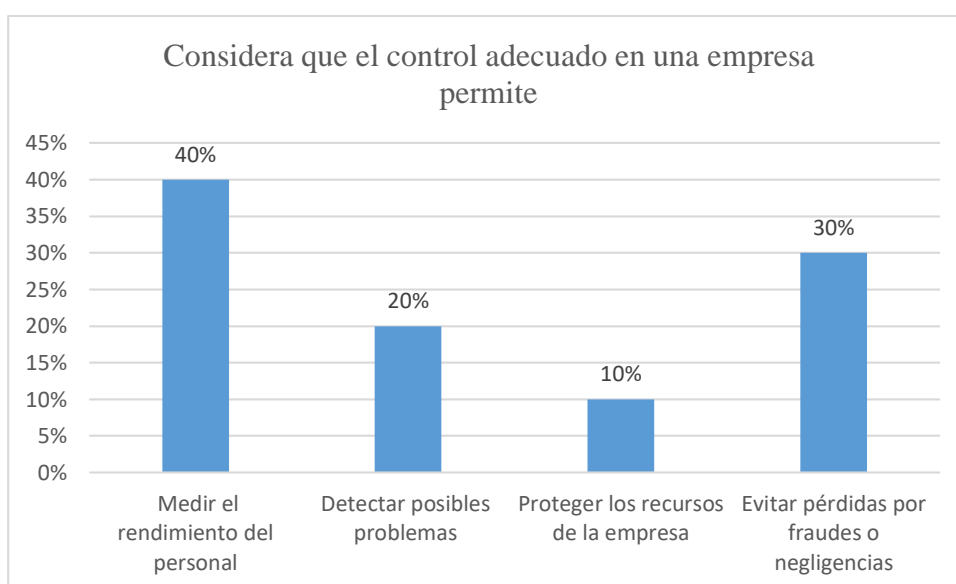


Figura 14: Control Adecuado

Nota: Tabla 14

Interpretación

Respecto la importancia que permite el control adecuado el 40% de trabajadores indica que permite medir el rendimiento del personal, el 30% de trabajadores permite evitar pérdidas por fraudes o negligencias, el 20% de trabajadores detectan posibles problemas y el 10% de trabajadores menciona que protege los recursos de la empresa.

Tabla 15: Técnicas para Medir Rendimientos

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La observación	5	50%
La evaluación	5	50%
Escala de puntuaciones	0	0%
Evaluación de 360°	0	0%
Otros	0	0%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

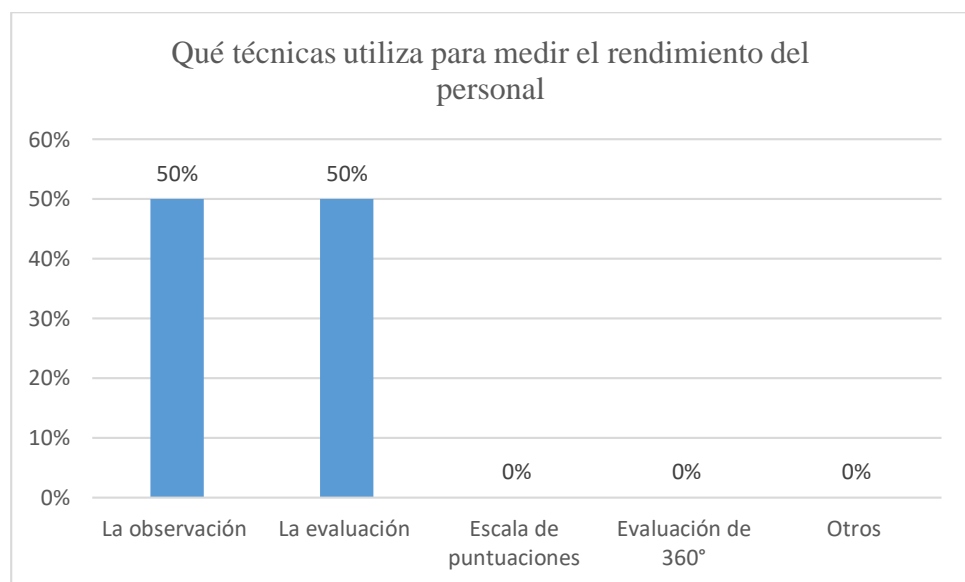


Figura 15: Técnicas para Medir Rendimientos

Nota: Tabla 15

Interpretación

Respecto a las técnicas que se utiliza para medir el rendimiento el 50% de trabajadores menciona que se utiliza la técnica de la observación y el 50% de trabajadores la técnica de la evaluación.

Tabla 16: Rentabilidad de la Empresa

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Nota: Cuestionario realizado a Z Odonto Centro, en el Distrito de Quilmaná - Cañete, 2020.

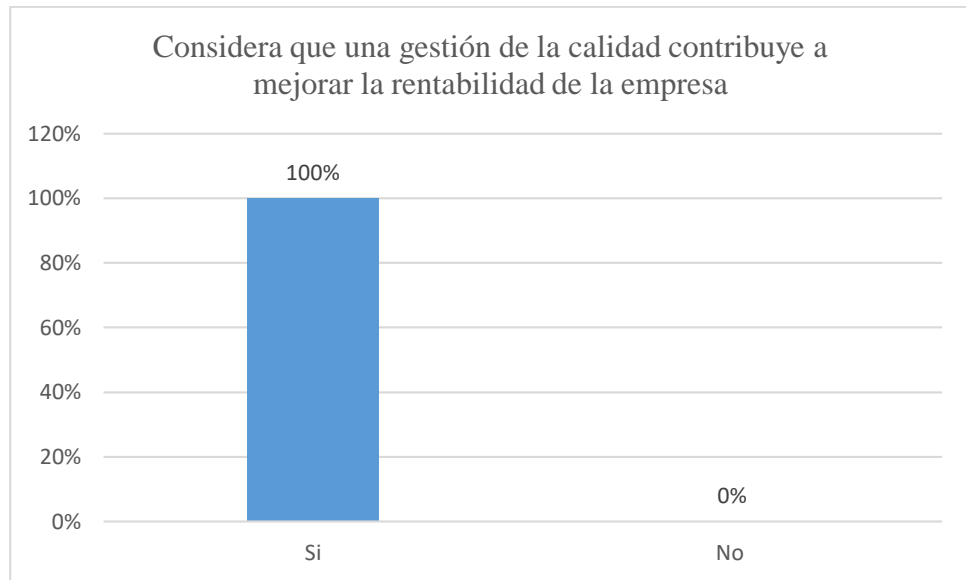


Figura 16: Rentabilidad de la Empresa

Nota: Tabla 16

Interpretación

Respecto a si la gestión de calidad contribuye a mejorar la rentabilidad de la empresa el 100% menciona que sí.

5.2 Análisis de resultados

Objetivo general: Identificar las características del proceso administrativo para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020

De acuerdo a los resultados obtenidos en la variable Proceso administrativo referente a la tabla N°6, el 70% de los trabajadores indican que sí se elaboran planes estratégicos a mediano y largo plazo, por otro lado, el 20% indican que se solo se realiza en algunas ocasiones, mientras que el 10% manifiestan que no elaboran planes estratégicos.

Respecto a la tabla N°08 que menciona si en la empresa Z Odonto Centro existe una adecuada división del trabajo en la empresa, el 50% de los trabajadores indican que, si existe una adecuada división del trabajo, el 40% de trabajadores indica que a veces se tiene una adecuada división de trabajo y el 10% indica que no se tiene una adecuada división.

Respecto a la tabla N°12 que menciona si la empresa retroalimenta a sus trabajadores en las actividades que van a realizar el 70% de trabajadores indica que si se realiza y el 30% de trabajadores indica que no se realiza.

Respecto a la tabla N°15 sobre las técnicas que se utiliza para medir el rendimiento el 50% de trabajadores menciona que se utiliza la técnica de la observación y el 50% de trabajadores la técnica de la evaluación.

Respecto a la tabla N°16 que habla sobre si la gestión de calidad contribuye a mejorar la rentabilidad de la empresa el 100% menciona que sí. Esta información tiene semejanza con Rabanal (2019), en su tesis “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las

micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019”. El cual concluye que: De los procesos administrativos: 100% definieron su organigrama, misión, visión, valores y objetivos, 77.78% plan estratégico y plan operativo, 100% cumple más del 50% de la planeación, revisando los planes de trabajo mensual y trimestralmente, responsabilidad del administrador y el gerente 33% respectivamente, 100% incremento sus ingresos en los últimos años, 77.78% evalúa indicadores de desempeño y producción, 33.33% usa consultorías externas para la mejora continua, 77.78% se organiza por áreas, 100% tienen manual de funciones, 88.89% asignaron funciones a los empleados, reconociendo su desempeño y motivándolos, 100% capacita al personal mensual y anualmente. Con los resultados obtenidos se puede comparar que Z Odonto Centro si elabora planes estratégicos de mediano a largo plazo, esto conlleva a que las decisiones que se tomen referente a la empresa de servicios sigan una ruta y consigan obtener los resultados esperados. Por lo tanto, con los resultados obtenidos en esta investigación, concuerdan con los resultados obtenidos por Welsch, (2014). El proceso administrativo es una sucesión de ocupaciones independientes usadas por la gestión de una organización para el avance de las funcionalidades de planificar, ordenar, proveer el plantel y vigilar.

Objetivo específico N°1 Describir las características del proceso administrativo en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la variable Gestión de Calidad referente a la tabla N°07 que refiere sobre documentos de gestión, el 80% de trabajadores indica que la empresa Z Odonto Centro no utiliza ningún documento de gestión, por otro lado, el 20% de los trabajadores menciona que se utiliza el documento de reglamentos de organización y funciones. Respecto a la tabla N°09 nos indican que el 60% de trabajadores aplica el horario flexible, otro 20% muestra que aplica al día libre, y un 20% aplica el día de cumpleaños. Respecto a la tabla N°10 los estilos de dirección, que se ejerce en la empresa el 50% de personal indica que ejerce la comunicación, el 20% de trabajadores indica que ejerce el estilo de dirección participativo conduciendo labores, otro 20% muestra que ejerce otro estilo de dirección, finalmente un 10% muestra que ejerce el estilo democrático motivando iniciativas. Respecto a la tabla N°11 referente a las técnicas administrativas que se utiliza para incentivar en el trabajo, el 40% de trabajadores indica que se utiliza el trabajo en equipo, el 30% de trabajadores indica que utiliza la comunicación horizontal, el 20% de trabajadores utiliza todas las anteriores. Referente a la tabla N°13 que menciona el control que se ejerce dentro de la organización el 50% de trabajadores indica que se ejerce el control funcional u operativo, el 40% de trabajadores indica que se ejerce el control financiero y el 10% indica que no se ejerce ninguno. Referente a la tabla N°14 que refiere a la importancia que permite el control adecuado el 40% de trabajadores

indica que permite medir el rendimiento del personal, el 30% de trabajadores permite evitar pérdidas por fraudes o negligencias, el 20% de trabajadores detectan posibles problemas y el 10% de trabajadores menciona que protege los recursos de la empresa. Al analizar los resultados obtenidos del cuestionario, podemos comparar con, Córdova (2019), quien en su investigación “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro hostales, distrito de Villa Rica, año 2019”. Concluye que, referente a los Procesos Administrativos, se halla que hay la costumbre recurrente de la idealización, la cual se soporta en su cumplimiento, de igual modo su organización, la que se prueba en su manual organización, funcionalidades y su composición organizacional. Se visualizó que cumplen a cabalidad la planeación por medio de ello reducirán peligros realizándolo posible y persistente en el mercado, organizando al personal por medio de superficies funcionales que desarrollaran ocupaciones propias que ayudaran a lograr los objetivos y misiones trazadas, la mayor parte de mypes siempre tienen adversidades en su etapa de desarrollo puesto que luchan por la supervivencia en el mercado, intentando encontrar siempre el triunfo y por lo tanto el posicionamiento. Por lo tanto, esta información contrasta con la empresa Z Odonto Centro, ya que no se aplica la gestión administrativa a cabalidad, y en algunos casos se desconocen algunos temas.

En la descripción de los procesos administrativos, podemos coincidir con Chiavenato (2011). En razón a la importancia de la dirección, lo cual añade que el papel que desempeña es poner en la acción y analizar la

organización. La dirección está relacionada con la acción con la puesta en marcha y tiene que ver mucho con las personas. Está directamente ligada con la disposición de los recursos humanos de la organización.

Objetivo específico N°2 Determinar las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la variable Gestión de Calidad en la tabla N°01, muestra que el 90% de colaboradores conoce el termino Gestión de Calidad; mientras que un 10% tiene poco conocimiento del tema. Respecto a la tabla N°02 que habla sobre las técnicas modernas más conocidas por el personal, indican que el 40% de trabajadores conoce el marketing, el 20% conoce Berchmarking y Outsourcing, finalmente el 10% conoce la técnica de Empowerment y La 5 C. Según en la tabla N°03 que habla sobre la mayor dificultad para los colaboradores, en la implementación de gestión de calidad nos indica que un 50% no se adapta a los cambios, un 20% tiene un aprendizaje lento, al igual que desconocimiento del puesto, y un 10% tiene poca iniciativa. Según en la tabla N°04 el 60% de colaboradores indicaron que conocen la técnica de observación para medir el rendimiento de estos, el 20% conoce la técnica de evaluación, el 10% conoce la escala de puntuaciones y evaluación de 360°. Según la tabla N°04 el 70% de colaboradores indicaron que la gestión de la calidad sí contribuye a mejorar el rendimiento del negocio; mientras que un 30% restante indico que no favorece. Al analizar y comparar los resultados, según Aparcana (2019). En su tesis de “Gestión

de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016". El cual tiene como conclusión que, la gestión de calidad ayuda a cumplir, de manera adecuada, las normas relacionadas a productos y servicios en las MYPES del lugar, motivo de nuestro trabajo. De la misma manera se demostró que aplicando la gestión de calidad en las MYPES se producen beneficios tanto para los clientes como para los empresarios. Ambos aciertan en decir que, la gestión de calidad favorece notoriamente el rendimiento del negocio, siempre y cuando este sistema sea aplicado de acuerdo a las necesidades de la empresa. Por otro lado, no solo es importante que exista el sistema de gestión de calidad, sino que también el equipo humano conozca, determine y tenga como objetivo optimizar los recursos que posee la entidad.

VI. CONCLUSIONES

1.1. Objetivo general: Identificar las características del proceso administrativo para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020

Se concluye que Z Odonto Centro elabora planes estratégicos a mediano y largo plazo, también existe una adecuada división de trabajo en la empresa, La empresa Z Odonto Centro retroalimenta a sus trabajadores en las actividades que se van a realizar, se aplican la técnica de observación y evaluación para medir el rendimiento del personal, así mismo la gestión de la calidad si contribuye a mejorar la rentabilidad de la empresa.

1.2. Objetivo específico N°1 Describir las características del proceso administrativo en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020.

Se concluye que la empresa Z Odonto Centro, no utiliza ningún documento de gestión, en cuanto a la mejora de la productividad de los trabajadores el horario flexible es el salario emocional el que se le brinda, en los procesos administrativos de Z Odonto Centro se ejerce el estilo de dirección de comunicación horizontal, la técnica administrativas que utiliza para incentivar a los colaboradores es el trabajo en equipo, tras el análisis podemos deducir que el control funcional u operativo es el que se ejerce dentro de la empresa Z Odonto Centro y por último el control adecuado de una empresa permite medir el rendimiento del personal de la empresa Z Odonto Centro.

1.3. Objetivo específico N°2 Determinar las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020.

Luego de analizar los resultados podemos concluir que los trabajadores si conocen el termino de gestión de calidad, y a su vez la técnica moderna de la gestión de calidad que conocen es el marketing, en definitiva la dificultad del personal para la implementación de gestión de calidad se debe a que no se adaptan a los cambios, también concluyo que el rendimiento del personal se mide en base a la técnica de la observación, y por último se determina que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa Z Odonto Centro.

II. RECOMENDACIONES

2.1. Objetivo general: Identificar las características del proceso administrativo para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020

Se sugiere compartir los planes estratégicos a todos los niveles de la entidad a fin de tener enmarcados los objetivos que persiguen como equipo, a su vez, se debe realizar una división organiza de trabajo en equipo para una mejor gestión.

Podrían mejorar la retroalimentación con sus trabajadores, para un adecuado conocimiento de su desempeño y funciones.

2.2. Objetivo específico N°1 Describir las características del proceso administrativo en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020.

De acuerdo al ROF, es importante que todo el personal tenga conocimiento de las capacidades y cargos generales de los documentos de gestión. Se podría tomar en consideración como salario emocional el “Día libre” para el personal, por el día de su onomástico.

Es importante reconocer el control adecuado en una empresa, para así proteger los recursos de la entidad Z Odonto Centro.

2.3.Objetivo específico N°2 Determinar las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio, caso: “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020.

Se debería brindar información a todas las áreas referente a la gestión de calidad, también, clarificar las técnicas que se emplea durante los procedimientos administrativos, a fin de reducir posibles errores.

Se deberían conocer las técnicas de medición del rendimiento de personal y el incentivar a los trabajadores mediante la concientización de la importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Referencias Bibliográficas

- Aldaba, F. (2019) *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Oxapampa*. (Tesis de titulación). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Amaya Sueng V. H. (2020). *Propuesta de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro salud humana, caso: Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L, San Vicente - Cañete, 2019*.
- Aparcana Loayza, A. C. (2019). *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016*.
- Apolaysa Rios D. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector transportes fluviales rápidos del distrito de Iquitos, año 2016*.
- Calidad. (2011). *Calidad Total*. Obtenido de:
<http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
- Carhuaricra Basilio, L. A. (2018). *Gestión de calidad en los procesos core para mejora de la calidad de servicio en la empresa Praxis Ecology S.A.C., 2018*.
- Chiavenato, I. (2011). *Teoría General de la Administración*. México: McGraw- Hill.
- Chulluncuy Panes M. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería Satipo, 2019*

- Cordova Veliz Y. D. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro hostales, distrito de Villa Rica, año 2019.*
- Dubrin, A. (2000). *Fundamentos de la Administración.* México: Thompson.
- Espinoza Campos, W. C. (2019). *Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, Lima, año 2018.*
- Fernández Salazar E. (2019). *Análisis de los procesos administrativos del sector hotelero del cantón Eloy Alfaro Esmeraldas – Ecuador.*
- Guzmán Valencia L. (2018). *Proceso Administrativo para la utilización de un lugar de comidas de comida saludable en el área de Chapinero-Bogotá.*
- Guzmán Villeda C., Jiménez Nunfio G. y Lara Quezada R. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de la Libertad.*
- Guzmán, C., Jiménez, G., & Lara, R. (2018). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de la Libertad.* Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. Universidad del Salvador, El Salvador, El Salvador.
- Guzmán, L. (2018). *Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá. Trabajo de Grado para optar el título de Pregrado, Escuela de Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), Bogotá, Colombia.*
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación.* México:

https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologiade-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf.

Huapaya Luyo C. R. (2020). *Propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del jirón sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete*, 2020.

Iglesia, M y Cortés (2004). Generalidades sobre metodología de la investigación.

Recuperado de:

http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Industrial. (2013). II. Obtenido de:

<https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-y-control-de-calidad/>

Inei (2014). Estructura empresarial del departamento de Lima. Recuperado de:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1263/cap01.pdf

Koontz, W. &. (2004). *Administración una perspectiva global*. Mexico: Mc Graw hill.

LEY N° 28015, Junio 2003, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa,

<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>

Londoño (2011). *Atención al Cliente y Gestión de Reclamaciones*. Segunda Edición.

Lugar: Madrid España. Editorial Fundación Confemetal.

López Rivera, S. N. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente del banco de crédito del Perú – agencia Tambogrande – Piura – 2017*.

Louffat, E. (2012). *Fundamentos del Proceso Administrativo, Buenos Aires, Argentina*: Editorial Cengage Learning, 3° edición.

Martínez (2012) Blog de consultas odontológicas

<https://www.clinicaferrusbratos.com/odontologia-general/que-es-una-clinica-dental/>

Matadamas L., Morgan J. y Díaz E. (2015). *Gestión por procesos como factor competitividad de PYMES del sector industrial en el Estado de Querétaro. Red Internacional de Investigadores en Competitividad. Vol.9,Núm.1.Disponible en:https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/45*

Münch, G. L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoque y proceso*. México: Pearson Prentice-Hall.

Osorio Gonzáles I. L. (2016). *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango*.

Otaconq Asencio, V. X. (2015). *Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa solaint s.a. ante las necesidades de una reestructuración año 2015*. – Guayaquil

Pérez Vanessa (2016). *Evaluación de los procesos administrativos basado en un sistema de gestión de calidad para la empresa KANNIBAL S.A.*

Pérez, M. R. (2012). Gestión de calidad. Obtenido de: <http://www.gestiopolis.com>

Porras Salcedo, C. A. (2018). *Procesos administrativos y toma de decisiones, en el área de grados y títulos de una universidad privada del Norte de Lima, 2018*.

Sunat (2016). Régimen Laboral de la Microempresa. Recuperado de:

<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>

- Rabanal Reyes L. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019.*
- Ramos Garriazo, E. D. (2018). *Gestión de calidad para la producción de etiquetas en una empresa en la industria gráfica, Lima 2018.*
- Robbins, S. (2010). *Administración*. México: Pearson Prentice-Hall.
- Rojas, Keyla (2016). *Gestión de la calidad en las organizaciones*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-la-calidad-las-organizaciones/>
- Saavedra, M. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industria, rubro aserraderos, Manatay*. (Tesis de titulación). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Salirrosas, M. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro tienda de venta de calzado para damas, distrito de Calleria*. (Tesis de titulación). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Soto Mauricio, K. A. (2018). *Mejora de la gestión de calidad del proceso productivo para disminuir los costos de no conformidad de la metalmecánica A&N Company S.A.C, 2017.*
- Soto Quispe K. M. (2019). *Gestión de calidad en la competitividad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso: Moda Urbana Mary del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2019.*
- Stoner, J. F. (1996). *Administración*. México: Pearson Prentice-Hall.
- Stoner, James Administración Editorial Prentice Hall Hispanoamérica. México 1996.

Uladech (2019). Código de ética para la investigación. Recuperado de:

https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/794527/mod_folder/content/0/C%C3%B3digo%20de%20C%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20V002.pdf?forcedownload=1

Welsch, H. G. (2014). Presupuestos: Planificación y Control. México: Pearson Prentice-Hall.

Zamora D., Guzmán V., Cordero M. (2019). *Sistemas de producción: Análisis de las actividades primarias de la cadena productiva*. ESIC editorial.
Disponible en: <https://books.google.com.pe/books>

ANEXOS

Anexo1: Consentimiento informado

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula caracterización del proceso administrativo para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio "Z Odonto Centro", Cañete, 2020, y es dirigido por Luis Alberto Huaraca Casas, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 986488140. Si desea, también podrá escribir al correo lhc.1194@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Sharon Abigail Zelaya Julian

Fecha: 11 - 12 - 2020

Correo electrónico: Shabizayu@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 2: Instrumento de la recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: caracterización del proceso administrativo para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa servicio “Z Odonto Centro”, Cañete, 2020. Para optar el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

1. **¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**
 - a) Si
 - b) No
 - c) Tiene poco conocimiento

2. **Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**
 - a) Benchmarking
 - b) Marketing
 - c) Empowerment
 - d) Las 5 c
 - e) Outsourcing
 - f) Otros

3. **¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?**
 - a) Poca iniciativa
 - b) Aprendizaje lento
 - c) No se adapta a los cambios
 - d) Desconocimiento del puesto
 - e) Otros

4. **¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?**
- a) La observación
 - b) La evaluación
 - c) Escala de puntuaciones
 - d) Evaluación de 360°
 - e) otros
5. **¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**
- a) Si
 - b) No

II. REFERENTE A LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

6. **¿La empresa elabora planes Estratégicos de mediano y largo plazo?**
- a) Si
 - b) No
 - c) A veces
7. **¿Qué documentos de gestión utiliza la empresa?**
- c) ROF (Reglamento de Organización y Funciones)
 - d) MOF (Manual de Organización y Funciones)
 - e) CAP (Cuadro para Asignación de Personal)
 - f) PAP (Presupuesto Analítico de Personal)
 - g) Todas las anteriores
 - h) Ninguna
8. **¿Considera ud. que existe una adecuada división del trabajo en la empresa?**
- a) Si
 - b) No
 - c) A veces
9. **¿Qué tipo de salario emocional le brinda a sus trabajadores para mejorar su productividad?**
- a) Horario flexible
 - b) Día libre
 - c) Vestimenta casual
 - d) Día de cumpleaños
 - e) Ninguna

10. ¿Qué estilos de dirección ejerce en su empresa?

- a) Autocrático, a base de órdenes (vertical).
- b) Participativo, conduciendo labores.
- c) Democrático, motivando iniciativas.
- d) Comunicación (Horizontal)
- e) Otros.

11. ¿Qué técnicas administrativas utiliza para incentivar el trabajo?

- a) Liderazgo
- b) Trabajo en equipo
- c) Comunicación horizontal
- d) Todas las anteriores
- e) Ninguna

12. ¿Retroalimenta a sus trabajadores en las actividades que van a realizar?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

13. ¿Qué tipos de control se ejerce dentro de la organización?

- a) Control financiero
- b) Control organizacional
- c) Control estructural
- d) Control funcional u operativo.
- e) Ninguno.

14. ¿Considera que el control adecuado en una empresa permite?

- a) Medir el rendimiento del personal
- b) Detectar posibles problemas
- c) Proteger los recursos de la empresa
- d) Evitar pérdidas por fraudes o negligencias

15. ¿Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) otros

16. ¿Considera que una gestión de la calidad contribuye a mejorar la rentabilidad de la empresa?

- a) Si
- b) No

Elaborado por: Mgtr. Elida Adelia Estrada Díaz (DTI de Escuela de Administración-Sede Central)

Revisado por: Dr. Santos Felipe LLenque Tume (Director Escuela de Administración)

Validado por:

Dr. José German Salinas Gamboa

Dr. Santos Felipe LLenque Tume

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Anexo 3: Ficha RUC

FICHA RUC : 10703582856 ZELAYA JULIAN SHARON ABIGAIL Número de Transacción : 482075966 CIR - Constancia de Información Registrada	
Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social Tipo de Contribuyente Fecha de Inscripción Fecha de Inicio de Actividades Estado del Contribuyente Dependencia SUNAT Condición del Domicilio Fiscal Emisor electrónico desde Comprobantes electrónicos	: ZELAYA JULIAN SHARON ABIGAIL : 02-PERSONA NATURAL CON NEGOCIO : 31/01/2013 : 31/01/2013 : ACTIVO : 0023 - INTENDENCIA LIMA : HABIDO : 23/02/2015 : RECIBO POR HONORARIO (desde 23/02/2015),BOLETA (desde 07/01/2020)
Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial Tipo de Representación Actividad Económica Principal Actividad Económica Secundaria 1 Actividad Económica Secundaria 2 Sistema Emisión Comprobantes de Pago Sistema de Contabilidad Código de Profesión / Oficio Actividad de Comercio Exterior Número Fax Teléfono Fijo 1 Teléfono Fijo 2 Teléfono Móvil 1 Teléfono Móvil 2 Correo Electrónico 1 Correo Electrónico 2	: - : - : 8620 - ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS : - : - : MANUAL : MANUAL : 46- ODONTOLOGO : SIN ACTIVIDAD : - : - : - : 1 - 923515878 : - : zodontocentro@gmail.com : -

Anexo 4: Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
(Estudiante)			
CATEGORIA	Base	% O Numero	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	30	15.00
• Fotocopias	0.20	25	5.00
• Empastado	30.00	2	60.00
• Papel Bond A-4 (500 hojas)	15.00	1	15.00
• Lapicero	1.00	4	4.00
Servicios			
• Uso de turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			199.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	2.00	5	10.00
Sub total			10.00
Total de presupuesto desembolsable			209.00

Presupuesto no desembolsable - Universidad			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modulo de investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recursos humanos			
• Asesoría personalizada (5horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			861.00