



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL  
SECTOR COMERCIAL, RUBRO  
COMERCIALIZACIÓN DE LUBRICANTES-  
PUCALLPA, 2019**

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

**AUTORA:**

**BACH. INCA PEZO, DIVANA THALIA**

**ORCID: 0000-0003-3694-2334**

**ASESOR:**

**MBA. VALDIVIEZO SARA VIA, CRYSBER MOISÉS**

**ORCID: 0000-0002-6167-9323**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

## **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes-Pucallpa, 2019.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Inca Pezo, Divana Thalía

ORCID: 0000-0001-3694-2334

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

### **ASESOR**

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

### **JURADO**

Grandes García, Geider (Presidente)

ORCID ID: 0000-0001-8173-701X

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

Lozano Ruiz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
**Mgtr. Roger Lozano Ruíz**

**Secretario**

ORCID ID 0000-0002-8007-0265

-----  
**Mgtr. José Luis Meza Salinas**

**Miembro**

ORCID ID 0000-0003-2735-8259

-----  
**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

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

**Asesor**

ORCID: 0000-0002-6167-9323

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por su amor infinito.

A mis profesores por sus enseñanzas y conocimientos que me brindaron en toda la etapa de mi formación universitaria.

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a mis padres por su inmenso amor y cariño.

A la Universidad Católica Los Ángeles  
Chimbote, por ser mi casa de estudios para mi  
formación profesional.

## RESUMEN

El objetivo principal de la investigación ha sido determinar la “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del comercial, rubro comercialización de lubricantes-Pucallpa, 2019”. Esta investigación define como problemática que no todas las mypes en estudio, se gestionan con calidad. Por esta razón se realizó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes en la ciudad de Pucallpa se soportan en procesos administrativos eficaces? La metodología de investigación fue del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional. Se aplicó como instrumento un cuestionario estructurado con 25 preguntas obteniéndose como resultados que la mayoría (70,0%) son administrados por el sexo masculino, teniendo como nivel de instrucción “técnico”. Respecto a la gestión de calidad: el 40,0% “no sabe” aplicar en su negocio la filosofía de la mejora continua; el 50,0% no ha establecido algún mecanismos para generar valor añadido y mejorar sus procesos; una práctica usual es que el 70,0% “a veces” realiza comparaciones (benchmarking) para adoptar buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas. Respecto a los procesos administrativos: los microempresarios indican que el 50,0% “siempre” planifica las actividades de su empresa, pero existe un 40,0% que “nunca” realiza la revisión del cumplimiento. Finalmente, se concluye que existe correlación entre las variables de estudio, que significa que a una mejor practica de los procesos administrativos, se logra una mejor gestión de calidad empresarial.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, procesos administrativos, comercialización, lubricantes.

## ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the "Quality management and efficiency of administrative processes in the commercial mypes, lubricant commercialization category - Pucallpa, 2019". This research defines as problematic that not all the mypes in study, are managed with quality. For this reason the following statement was made: Is the quality management in the mypes of the commercial sector, lubricant marketing in the city of Pucallpa supported by effective administrative processes? The research methodology was quantitative, descriptive-correlational and non-experimental design, transverse and correlational. A structured questionnaire with 25 questions was applied as an instrument, obtaining as results that the majority (70.0%) are administered by the male sex, with a "technical" level of instruction. Regarding quality management: 40.0% "do not know" how to apply in their business the philosophy of continuous improvement; 50.0% have not established any mechanisms to generate added value and improve their processes; a common practice is that 70.0% "sometimes" make comparisons (benchmarking) to adopt good practices of work forms of other companies. Regarding administrative processes: microentrepreneurs indicate that 50.0% "always" plan their company's activities, but 40.0% "never" carry out the compliance review. Finally, it is concluded that there is a correlation between the study variables, which means that a better practice of administrative processes leads to a better management of business quality.

**Keywords:** Quality management, administrative processes, marketing, lubricants.

# ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema .....</b>	<b>3</b>
1.1.1 Caracterización del problema.....	3
1.1.2 Enunciado del problema .....	4
<b>1.2 Objetivos de la investigación .....</b>	<b>4</b>
1.2.1 Objetivo general .....	4
1.2.2 Objetivos específicos.....	4
<b>1.3 Justificación de la investigación .....</b>	<b>5</b>
1.3.1 Justificación Teórica.....	5
1.3.2 Justificación Metodológica.....	5
1.3.3 Justificación Práctica .....	5
<b>CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes .....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	7
2.1.3 Antecedentes regionales .....	9
2.1.4 Antecedentes locales .....	11
<b>2.2 Bases teóricas de la investigación .....</b>	<b>13</b>
2.2.1 Calidad total.....	13
2.2.1.1 Objetivos, principios e implementación de la TQM.....	14
2.2.2 Diagrama causa-efecto .....	15
2.2.3 Sistemas de administración de la calidad.....	16

2.2.3.1	Creación de sistemas de administración de calidad eficaces .....	17
2.2.3.2	Diseño de sistemas para el control de la calidad .....	17
2.2.4	Plan de negocios .....	17
2.2.5	Recursos humanos para la operación y administración del negocio.....	18
2.2.6	La planeación estratégica de marketing .....	20
2.2.7	La administración de las herramientas de comercialización .....	20
2.2.7.1	La mezcla de marketing .....	20
2.2.8	Las Micro y pequeñas empresas (Mypes). .....	22
2.2.11	Ley de Promoción de la Inversión en la Educación (D.L. 882).....	25
2.3.1	Glosario de términos .....	26
<b>CAPÍTULO III.</b>	<b>HIPÓTESIS.....</b>	<b>28</b>
3.1	Hipótesis general .....	28
3.2	Hipótesis específicas .....	28
<b>CAPÍTULO IV.</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>29</b>
4.1	Diseño de investigación .....	29
4.1.1	Tipo de investigación.....	29
4.2	Población y muestra .....	30
4.2.1	Población .....	30
4.2.2	Muestra .....	31
4.3	Definición y operacionalización de las variables .....	32
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
4.4.1	Técnicas .....	36
4.4.2	Instrumentos .....	36
4.5	Plan de análisis .....	36
4.6	Matriz de consistencia .....	37
4.7	Principios éticos .....	41
<b>CAPÍTULO V.</b>	<b>RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>43</b>
5.1	Resultados .....	43
A.	Del microempresario:.....	43
B.	De la gestión de calidad:.....	46
C.	De los procesos administrativos: .....	55
5.2	Análisis de resultados .....	68
5.3	Prueba de hipótesis.....	69
<b>CAPÍTULO VI.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>71</b>

<b>6.1</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>71</b>
<b>6.2</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>73</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>74</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>78</b>
<b>1.-</b>	<b>Prueba de fiabilidad .....</b>	<b>78</b>
<b>2.-</b>	<b>Prueba de correlaciones .....</b>	<b>79</b>
<b>3.-</b>	<b>Cronograma .....</b>	<b>81</b>
<b>4.-</b>	<b>Presupuesto .....</b>	<b>83</b>
<b>5.-</b>	<b>Encuesta .....</b>	<b>84</b>
<b>6.-</b>	<b>Evidencias de trabajo de campo.....</b>	<b>87</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables .....	32
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación .....	37
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	43
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario? .....	44
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	45
Tabla 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	46
Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	47
Tabla 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?.....	48
Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? ..	49
Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad? .....	50
Tabla 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	51
Tabla 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	52
Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? .....	53
Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	54
Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?.....	55
Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	56
Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación? .....	57
Tabla 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa? .....	58

Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	59
Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado? .....	60
Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?.....	61
Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa? 62	
Tabla 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?.....	63
Tabla 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?.....	64
Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas? .....	65
Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? .....	66
Tabla 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	67
Tabla 28: Cronograma de actividades .....	81
Tabla 29: Presupuesto general .....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Las 5 “M” .....	16
Figura 2: Plan de negocios.....	18
Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....	43
Figura 4: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	44
Figura 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario? .....	45
Figura 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	46
Figura 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes? .....	47
Figura 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	48
Figura 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? .	49
Figura 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?.....	50
Figura 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	51
Figura 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	52
Figura 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? .....	53
Figura 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	54
Figura 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa? .....	55
Figura 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	56
Figura 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?.....	57
Figura 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?.....	58

Figura 19: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	59
Figura 20: ¿Existe organigrama y está publicado? .....	60
Figura 21: ¿Tiene habilidades directivas? .....	61
Figura 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?62	
Figura 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones? .....	63
Figura 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa? .....	64
Figura 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?.....	65
Figura 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? .....	66
Figura 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es: .....	67

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

Con el aumento del parque automotor, las mypes de distribución de lubricantes se han visto favorecidos con el crecimiento del mercado de lubricantes en el país. En Ucayali esto no es una excepción, solo el mercado nacional llega a mover más de 300 millones de dólares, según lo señaló el Gerente General de Nexo Lubricantes del Grupo Primax, José Antonio Galdós, y es que el parque automotor está compuesto no solo por vehículos terrestres, sino también la flota fluvial en el transporte de carga y pasajeros.

Es por este potencial del mercado que muchas mypes de Pucallpa participan ofreciendo las diversas presentaciones de las marcas nacionales y extranjeras, buscando ganar la porción más grande del mercado.

Pero debido a la falta de conocimiento en dirección y gestión, algunas mypes presentan bajos niveles de productividad, desorden, trabajo en ambientes cargado de olores fuertes provenientes de los propios lubricantes y otros problemas asociados a factores laborales que generan colaboradores desmotivados, situación que es característica de una administración sin gestión de calidad y procesos administrativos eficaces.

El presente estudio se enfocó en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Pucallpa dedicadas a la comercialización de lubricantes que tienen como propósito llevar la disponibilidad de estos productos para el funcionamiento de los motores de sus clientes empresas y finales.

Como principal conclusión, se establece la correlación entre la variable gestión de calidad y la variable proceso administrativo, producto de la aplicación de métodos estadísticos con uso del software SPSS.

Asimismo, se halla que estos negocios requieren desarrollar su enfoque en el cliente, cuyo conocimiento y tratamiento de sus necesidades es limitado por la falta de acciones de retroalimentación.

Para este desarrollo académico se utilizó la metodología de investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y de diseño: no experimental, transversal y correlacional.

Finalmente, la investigación se justifica porque se tiene el interés de contribuir con la mejora del nivel de competitividad de las mypes de la ciudad de Pucallpa.

## **1.1 Planteamiento del problema**

En la actualidad, las empresas se enfrentan al reto de encontrar, analizar e implementar nuevas técnicas organizativas y de dirección que les permitan estar a la altura de la satisfacción de los clientes, en un mercado global altamente competitivo.

Según analistas económicos, el crecimiento de un país está estrechamente enlazado con su capacidad de producción, por tal motivo entendemos a la productividad es una de las principales preocupaciones de toda organización, entonces si nos centramos a lo que el mercado requiere, deberemos elevar o mejorar nuestro desempeño productivo y comercial; es decir, ser mucho más eficientes y eficaces en nuestras actividades y hacer que este cambio sea constante a través de una buena disciplina administrativa.

Sin embargo, no todas las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes de la ciudad de Pucallpa se gestionan con calidad, teniendo por el contrario un aparato administrativo muy somero y discreto que no logra ser eficaz cuando las operaciones comerciales y de distribución exigen más soporte organizativo, control y dirección.

### **1.1.1 Caracterización del problema**

Como se viene exponiendo, el mercado de lubricantes mueve dinero a importantes magnitudes y representa una oportunidad rentable para aquellos microempresarios que participan por ganar la mayor participación, teniendo como interés posicionar su negocio según el mercado objetivo, pudiendo ser el parque automotor terrestre, aéreo, fluvial o motores comerciales.

Si bien, estas mypes tienen el apoyo mercadotécnico de las marcas, aun el modelo de gestión que aplican estos negocios sigue siendo empírico, contexto que se

caracteriza por vacíos administrativos -o muy simplificados- desorden, desorganización, ausencia de manuales de funciones y otros propios de la inexistencia de actividades básicas de administración como la planificación, organización, control y dirección, conocidos como los procesos administrativos, sin ellos, la gestión basada en la calidad no es sostenible.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

Según las características de la problemática, emitimos el siguiente enunciado del problema:

¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes en la ciudad de Pucallpa se soportan en procesos administrativos eficaces?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes en la ciudad de Pucallpa, 2019.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la dimensión calidad de diseño de producto (innovación) y la dimensión gestión de procesos (herramientas de calidad) en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes en la ciudad de Pucallpa, 2019.

Establecer la relación entre la dimensión enfoque en el cliente (satisfacción) y la dimensión administración mecánica (organización) en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes en la ciudad de Pucallpa, 2019.

Establecer la relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricante en la ciudad de Pucallpa, 2019.

### **1.3 Justificación de la investigación**

La investigación se justifica en los siguientes aspectos:

#### **1.3.1 Justificación Teórica**

La investigación tiene justificación teórica porque en su desarrollo se realizó la consulta de diversas bibliografías de autores y a su vez esto generó nuevo conocimiento.

#### **1.3.2 Justificación Metodológica**

La investigación se desarrolló según los procesos de la metodología científica del tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional.

#### **1.3.3 Justificación Práctica**

La investigación proporcionará aportes que serán de aplicación en el corto y mediano plazo para las microempresas de comercialización de lubricantes, generando así beneficios expresados en una gestión administrativa eficiente.

## **CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Gutiérrez, A. (2016).** En su tesis: “Plan de gestión integral de residuos peligrosos para la empresa filtros y lubricantes Dago”, para optar el título profesional de Administrador Ambiental en la Universidad Tecnológica de Pereira; tuvo por objetivo general formular un plan de gestión integral de residuos o desechos peligrosos para la empresa filtros y lubricantes DAGO; según los lineamientos indicados en la política ambiental para la gestión integral de residuos o desechos peligrosos y el decreto 4741 2005. El tipo de investigación des descriptiva. Finalmente se concluye que se plantean diferentes acciones dentro del plan de gestión que contribuyen al manejo adecuado de los residuos; sin embargo la empresa ha comenzado a realizar acciones empíricamente como la de separación en la fuente e instalación de kit contra derrames, el personal del establecimiento está dispuesto a recibir las capacitaciones necesarias para adaptarse y ejecutar el plan de gestión exigido por la autoridad ambiental.

**Moreta, C. & Torres, E. (2012).** En su tesis de investigación: “Estudio de las deficiencias operativas, costos de servicios y manejo de controles internos de la empresa lubricantes Gallegos. Propuesta de un manual de control de calidad para el año 2012”, para optar el título profesional de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría en la Universidad Estatal de Milagro-Guayaquil; su objetivo general fue evaluar cómo se está afectando el desarrollo operativo de la empresa sin la presencia

de un manual de control de calidad. Como metodología utilizaron la investigación descriptiva. El presente estudio, concluye que el sistema de control de calidad de la empresa debe ser constante, convirtiéndose en un estilo de vida cotidiano, y en la razón de ser de quienes forman parte de la organización. Asimismo, la capacitación tanto de los directivos como del personal en general, la importancia de conocer y manejar las nuevas tecnologías y técnicas de las operaciones de la empresa es sumamente necesaria para la correcta y efectiva puesta en marcha del sistema de gestión de calidad, y para el progreso no solo de la empresa sino del personal.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Meza, R. (2019).** En su tesis: “Gestión de calidad con el uso de tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.” para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; cuyo objetivo general fue determinar cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017. Dicha investigación fue de diseño no experimental y transversal. En conclusión, indica que la mayoría de los representantes de los micros y pequeñas empresas conocen el término gestión de calidad; asimismo los representantes en su mayoría conocen el Marketing como técnica moderna de gestión de calidad. Sin embargo, la minoría menciona que el personal tiene poca iniciativa y eso dificulta una adecuada implementación de la gestión de calidad; como también los representantes tienen conocimiento sobre la

observación como una técnica para medir el rendimiento del personal, a su vez en su totalidad se considera que la gestión de calidad sí contribuye a mejorar el negocio.

**Zavaleta, K. (2018).** En su tesis: “Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de lubricantes del AA.HH Señor de los Milagros del distrito de Chimbote, 2015”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; tuvo por objetivo determinar la principales características de la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro ventas de lubricantes del AA.HH Señor de los Milagros distrito de Chimbote, 2015. La investigación fue de tipo cuantitativo, con nivel descriptivo. En sus conclusiones, indican que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de lubricantes, si conocen el término de gestión de calidad, sobre todo conocen la técnica de la observación y consideran que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de su negocio. La mayoría de estas micro y pequeñas empresas tienen el conocimiento de esta técnica moderna llamada red corporativas, también tienen otras dificultades para poder implementar la gestión en sus negocios, dentro de su gestión hay una diferencia en la rotación de personas para mejorar su rendimiento en la empresa.

**Sánchez, A. & Montes, M. (2015).** En su tesis: “Propuesta de mejora continua en la gestión del servicio de lubricación de una empresa de mantenimiento y suministros para aumentar su rentabilidad”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; tuvo como objetivo general desarrollar las medidas de control que permitan una mejora en el servicio de lubricación prestada a nuestro cliente SPCC, logrando que se aumente la rentabilidad y por ende las ganancias a la empresa SKF en un plazo aproximado de 6

meses. El tipo de investigación es descriptiva. Finalmente se concluye que podemos atacar otros problemas encontrados para mejorar aún más la rentabilidad, pero este escapado del tema a tratar, podemos citar al presupuesto del contrato inicial, el cual nos da indicios de que no se está ejecutando adecuadamente, debido a los costos no planificados de salarios, aguinaldos, y remuneraciones extras que hacen crecer los costos de operación bajando la rentabilidad.

**Coronel, J. & Salazar, D. (2008).** En su tesis: “Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015, para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa calera bendición de Dios E.I.R.L.”, para optar el título profesional de: Ingeniero Industria de la Universidad Privada del Norte-Cajamarca; tuvo como objetivo general mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L. a través de la propuesta de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. El tipo de investigación es descriptiva. Finalmente se concluye que: la propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la Norma ISO 9001:2015, servirá para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L., dirigido a través de metodologías de Ingeniería Industrial, con la finalidad de generar desarrollo, innovación y buenas prácticas.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Hidalgo, L. (2018).** En su tesis: “La gestión de la calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María, año 2017.”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote;

cuyo objetivo general fue determinar la gestión de la calidad con el uso del marketing en las micros y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María, año 2017. La investigación es descriptiva de corte transversal, con estudio muestral de doce micro y pequeñas empresas. En conclusión: dan a conocer que la mayoría de las mypes del sector en estudio, utilizan técnicas en una magnitud significativa como el Benchmarking y el empoderamiento, pero su aprendizaje es lento con un indicador cercano; sin embargo evalúan al personal a través de la observación, para gestores de estos negocios la implementación de la gestión de la calidad en términos de calidad y precio, tiene doble impacto, como la generación de utilidades y la satisfacción del cliente.

**Sullon, O. (2018).** En su tesis de investigación: “Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María, año 2017.”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María. La investigación fue cuantitativa - descriptiva. Se concluye que los representantes legales de las micro y pequeñas empresas si conocen el término de gestión de calidad, y la gran mayoría no conoce ninguna técnica moderna; pero existen mypes que encuentran otras dificultades para la implementación de la gestión de calidad, pero la mayoría conoce la técnica de evaluación para medir el rendimiento, así mismo más de la mitad manifiesta que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

**Garay, N. (2017).** En su tesis. “Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad en las mypes sector comercial rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado período – 2017“, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; tuvo como objetivo general conocer las características de la gestión de calidad y rentabilidad en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías de la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017. El carácter de nuestra investigación fue descriptiva. En conclusión: respecto a la gestión de calidad, la mayoría de las mypes no realiza capacitación a su personal para mejorar la calidad de atención al cliente; por lo tanto, los servicios de ferretería en la provincia de Leoncio Prado son deficientes.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Lázaro, C. (2017).** En su tesis: “Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017.”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; teniendo por objetivo general determinar los principales tipos de gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017. El tipo de investigación fue aplicada – cuantitativa. En sus conclusiones, se menciona que la mayoría de los empresarios de las mypes del sector comercio – rubro ferretería en la ciudad de Pucallpa, periodo 2017, conocen muy bien lo que es el término de gestión de calidad, es por ello que utilizan con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento, porque la mayoría de los empresarios si conocen las funciones administrativas, y las que más utilizan son la planificación y el control.

**Nano, K. (2017).** En su tesis: “Caracterización del control interno y la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Callería, 2016”, para obtener el título de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo general fue describir las principales características del control interno y la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Callería, 2016. La investigación fue cuantitativo-descriptivo. Se concluye que los resultados más relevantes de la empresa estudiada, son las mypes que no tienen un manual de políticas y procedimientos que les garantice un buen control interno, sobre todo que no cumplan con el objetivo del control interno de la planificación, ya que la mercadería debe ser controlado eficazmente; sin embargo el 47% utiliza software para su registro de venta, no depositan el dinero de la venta del día en una cuenta bancaria, no cuentan con una persona para controlar las entradas y salidas de la mercadería del almacén, no tienen restricciones para el ingreso del personal a su empresa; pero tampoco identifican a clientes potenciales y reales que desarrollan el marketing. Por último, no evalúan la calidad de servicio que brinda su personal.

**Melo, S. (2017).** En su tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías, clúster jr. 7 de junio distrito de Callería, año 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general determinar la influencia de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías, clúster Jr. 7 de junio, distrito de Callería, año 2017. La investigación se desarrolló bajo la metodología del tipo descriptivo – correlacional - no experimental. En conclusión,

indica en lo que respecta a la gestión estratégica en estas empresas, los emprendedores están por implementar un plan de negocio, y el 46,2% manifiesta que este modelo de gestión es muy importante para su desarrollo en el mercado.

**Marín, Z. (2016).** En su tesis: “Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro moto partes y lubricantes de los distritos de Yarinacocha y Callería, 2016”, para obtener el título de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general determinar y describir las principales características del financiamiento, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro moto partes y lubricantes en los distritos de Yarinacocha y Callería, 2016. La investigación fue cuantitativo-descriptivo, con diseño no experimental-transversal y retrospectivo. Finalmente se concluye que el 67% recibe financiamiento de terceros; y que en el año 2016, el 45% obtuvieron un crédito comercial del banco de crédito y banco continental, los préstamos adquiridos fueron devueltos a largo plazo, el 67% pagó puntualmente, el 8% recibió una tasa de interés mensual muy alto, el 74% obtuvo crédito entre s/.20,000 a s/.50,000 y un 60% precisó que invirtió su crédito en mercaderías, mejoramiento y/o ampliación de local y suministros e insumos.

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

### **2.2.1 Calidad total**

Según **Luna, A. (2013)**. En su libro titulado: “Procesos administrativos”, define que la calidad total es la suma de calidades; que expresa el cumplimiento de los requisitos establecidos por los clientes. Es la recolección de esfuerzos de las personas que conforman una organización productora de bienes y servicios, sin los cuales la cadena de cumplimiento no será posible.

En la organización de una empresa, la calidad total debe ser transmitida desde la alta gerencia hacia tres audiencias, complementarias entre sí:

- Trabajadores.
- Proveedores.
- Clientes.

#### **2.2.1.1 Objetivos, principios e implementación de la TQM**

La filosofía de TQM planteó que una empresa tiene como objetivo mantenerse en el mercado, para satisfacer las necesidades de sus clientes externos, promoviendo la estabilidad de la sociedad y proporcionando satisfacción y desarrollo a los miembros de la propia organización.

La TQM como estrategia de gestión, tiene el objetivo de que la organización satisfaga de manera equilibrada las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos, respetando el entorno ambiental y colaborando en su desarrollo, con la implantación de la calidad en todos los niveles de la organización, así como la utilización de los siguientes principios fundamentales del sistema. (Sánchez, 2005):

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos.
- Total compromiso de la dirección y un liderazgo activo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo.
- Involucramiento del proveedor en el sistema de la calidad total de la empresa.
- Identificación y gestión de los procesos clave de la organización.

- Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos.
- Orientación al cliente y a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

### 2.2.2 Diagrama causa-efecto

Es una forma estructurada de lluvia de ideas que se usa para identificar las causas potenciales de un problema. Por su forma recibe el nombre de “esqueleto de pescado”, en que la espina dorsal es el camino que conduce a la cabeza del pescado que es donde se coloca el problema que se desea analizar; las espinas o flechas que la rodean indican sus causas y sub causas.

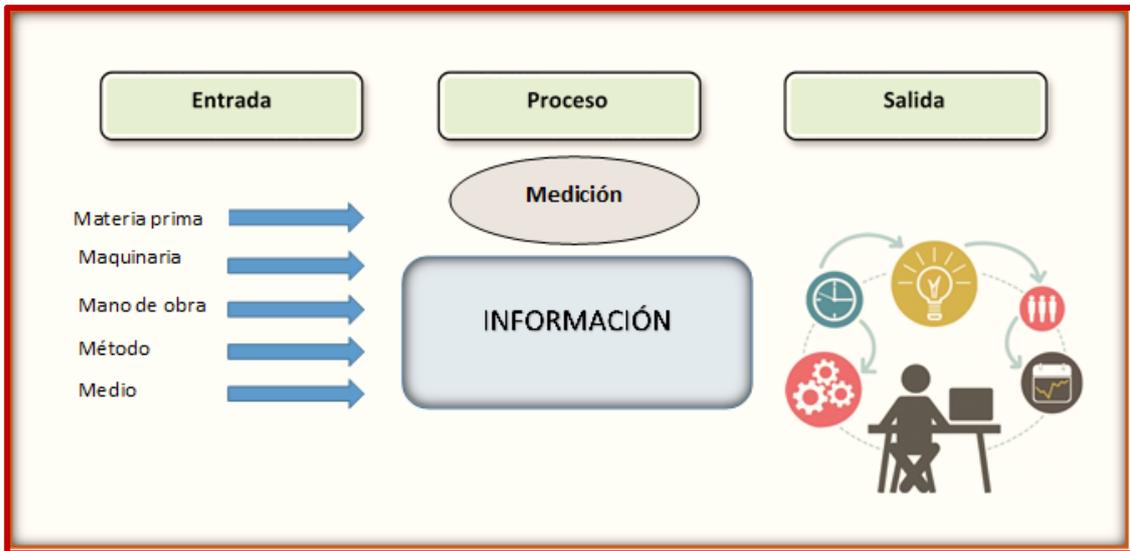
Los diagramas causa-efecto ayudan a prevenir la tendencia de proponer soluciones a u problema sin conocer todas las causas posibles, mismas que casi siempre se deben a las 5 “M”.

1. **Las materias primas:** Estas difieren en su composición aunque sea muy poco en especial si se obtienen de distintos proveedores; aun cuando estén dentro de los límites percibidos, hay diferencias en las medidas de sus características, que son relevantes en cuanto al resultado de calidad del producto.
2. **La maquinaria o equipo:** Aunque en apariencia las maquinas funcionen del mismo modo, la dispersión puede surgir de diferencias en el ajuste o debido a que unas máquinas operan en su forma óptima solo en parte del tiempo, entre otras.
3. **Los métodos de trabajo:** Quizá parezca que se siguen los mismos métodos, pero en general hay diferencias apenas perceptibles.
4. **La mano de obra:** Esto interviene en el proceso para transformarlo y conformar el bien o servicio para el cliente.

**5. El medio:** Esto influye sobre la operación.

La calidad que se busca controlar y mejorar está representada por cifras que se refieren a longitud, dureza, porcentaje de artículos defectuosos, entre otras; por lo que a este tipo de variables se le conoce como características de calidad.

**Figura 1:** Las 5 “M”



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

### 2.2.3 Sistemas de administración de la calidad

**Evans, J. (2014).** Un sistema de administración de calidad (SAC), puede considerarse un mecanismo para manejar y mejorar continuamente los procesos medulares a fin de lograr la máxima satisfacción del cliente al precio general más bajo para la organización.

Por tanto, un sistema de administración de calidad representa una implementación específica de los conceptos, las normas, los métodos y herramientas de la calidad, que es único de cada calidad. Un SAC constituye la base para documentar los procesos que se aplican para controlar y mejorar las operaciones, conducir la innovación y lograr los objetivos siguientes:

- Mayor conformidad del producto y menos variación.
- Menos defectos, desperdicio, reelaboración y errores humanos.
- Mejores productividad, eficiencia y efectividad.

#### **2.2.3.1 Creación de sistemas de administración de calidad eficaces**

Un profesional de administración de la calidad observó que muchos sistemas de administración de la calidad se concentran más en su observancia que en su mejoramiento.

Un buen sistema de administración de calidad necesita integrarse con sistemas empresariales y debe enfocarse en una toma de decisiones procesable, buscar las causas fundamentales de los problemas y mejorar los procesos y los sistemas.

#### **2.2.3.2 Diseño de sistemas para el control de la calidad**

Todos los controles de la calidad deben comenzar deben comenzar por el proceso mismo. Un proceso puede ser una maquina individual, un grupo de máquinas o cualquiera de los muchos procesos de oficina y de administración que existen en la organización. Cada uno de estos procesos tiene sus propios clientes internos y sus propios productos y servicios.

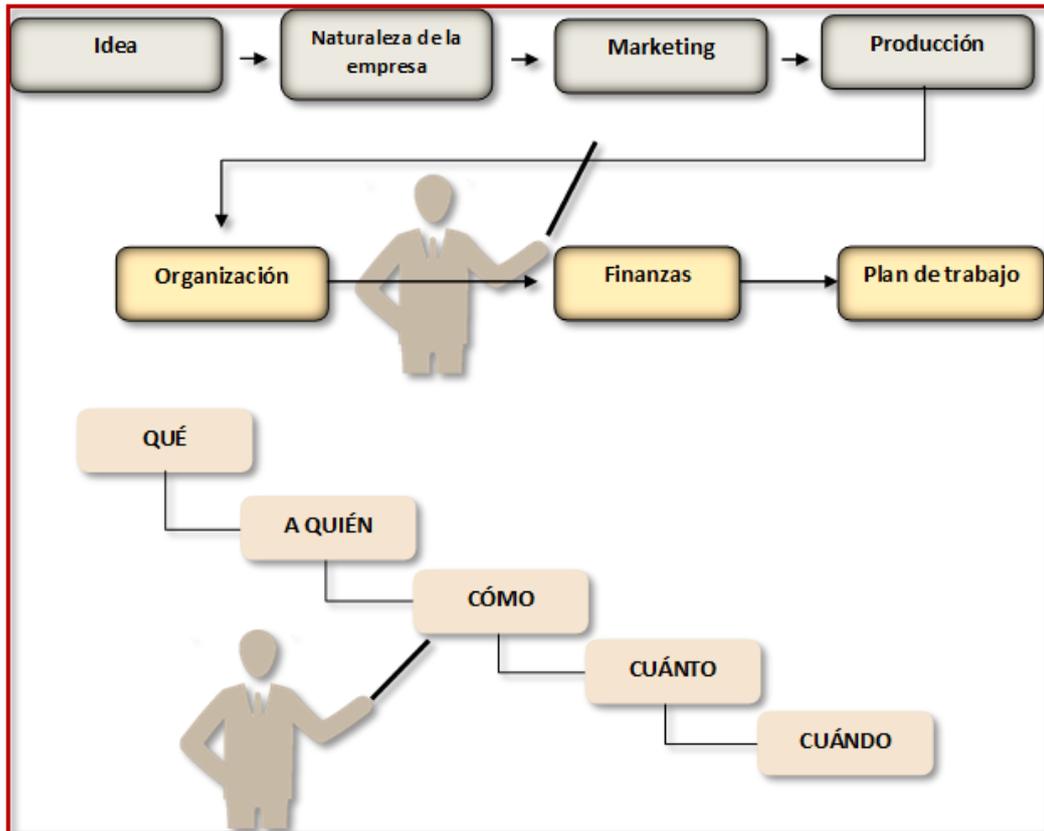
#### **2.2.4 Plan de negocios**

**Jacques, L. (2011).** Señala que el plan de negocios no es un documento estático por el contrario se trata de un plan dinámico, cambiante, adaptable, que forzosamente se renueva con el tiempo.

El plan de negocios permite unir los esfuerzos de cada área del negocio hacia el logro de los objetivos, dando una visión holística, completa y congruente del mismo. Esto permitirá ser más eficientes y, por consiguiente, obtener mejores resultados.

Asimismo, un plan de negocio es la guía perfecta para los emprendedores que no tienen formación académica como administradores, ya que les brinda paso a paso la secuencia del proceso a seguir, sin descuidar los elementos básicos de la empresa, lo cual les ayudará a acercarse al éxito de una manera más eficiente.

**Figura 2:** Plan de negocios



**Fuente:** Jacques, L. (2011)

### 2.2.5 Recursos humanos para la operación y administración del negocio.

La adecuada planeación del personal necesario para operar y administrar el negocio permite lograr la eficiencia y, por consiguiente, la optimización de recursos de la empresa.

Una buena idea para iniciar con esta sección es revisar los objetivos de la empresa y cotejarlos con los procesos de producción, marketing, administración y

finanzas para en función de ello, analizar qué y cómo se hace, con qué y donde se hace, cuanto tiempo hay que invertir en cada parte del proceso y quien debe hacerlo.

Los componentes de la cuarta sección del plan de negocios son:

- a) Lista de las **actividades a realizar**, agrupadas de acuerdo con similitudes o funciones complementarias.
- b) **Organigrama**, es decir, la representación gráfica de las jerarquías en la empresa; debe reflejar las interrelaciones, funciones y responsabilidades del personal, cuidando la distribución de cargas de trabajo.
- c) **Funciones específicas por puesto**, lo que incluye el nombre, las actividades y las funciones que le corresponden.
- d) **Descripción y perfil de cada puesto**, detallando los requisitos de características físicas, habilidades mentales, preparación académica o técnica, y experiencia laboral para localizar a los mejores candidatos.
- e) **Manuales operativos para la empresa**, uniendo los manuales operativos por puesto.
- f) **Políticas operativas de la empresa**, esto incluye entre otros aspectos, la descripción de las siguientes áreas: políticas de operación de la empresa, sistemas de comunicación, proceso de resolución de conflictos, comportamientos y valores esperados.
- g) **Proceso de selección y contratación de personal**, es una descripción del proceso formal de reclutamiento de acuerdo con los perfiles establecidos para cada puesto. Para ello, pueden utilizarse diversos medios, por lo que es conveniente analizar las ventajas y desventajas de cada uno de estos y, desde luego, sus costos.

*h) Administración de sueldos y salarios*, es decir la descripción de cómo se asignarán los sueldos, salarios, prestaciones y/o compensaciones que erogará la empresa para cada uno de los empleados.

### **2.2.6 La planeación estratégica de marketing**

Según la American Marketing Association (2008), marketing es “*la actividad de un grupo de instituciones y un conjunto de procesos para crear, comunicar y entregar intercambios que sean de valor para los consumidores, clientes, socios y para la sociedad en general*”. Si enfatizamos el hecho de lograr este objetivo mediante las asociaciones con los clientes, entonces, el objetivo del marketing se define “como crear relaciones mutuamente benéficas y de largo plazo entre la organización y los individuos y grupos con los cuales se interactúa”, según palabras de Kerín y Peterson (2008), esta definición sitúa al cliente como eje central de la estrategia del negocio.

### **2.2.7 La administración de las herramientas de comercialización**

#### **2.2.7.1 La mezcla de marketing**

Se conoce como mezcla de marketing a la combinación de las diferentes variables que conforman la solución que se ofrece al cliente, lo que consiste en informarlo y persuadirlo de que producto adquirir, donde comprarlo y cuanto pagar por ello. Muchos ejecutivos se refieren a la mezcla como las cuatro “p”.

**Producto:** Este puede clasificarse desde varias perspectivas, el producto genérico, que es un conjunto de beneficios esenciales; el producto tangible, que es el objeto físico que se compra; o el producto ampliado, que es el producto tangible más una serie de servicios que lo envuelven.

**Promoción:** Se define como el conjunto de esfuerzos de persuasión y comunicación que realiza la empresa, entre ellos incluye:

- a) *La publicidad:* es una herramienta que sirve para familiarizar a los consumidores con el producto, para crear una buena imagen de la marca y la empresa, pero también para informar y atraer a los consumidores a la tienda.
- b) *La promoción de ventas:* es un refuerzo para reducir el precio o para dar regalos en el corto plazo, con la finalidad de estimular la demanda.
- c) *Las relaciones públicas:* es un esfuerzo de creación de buena reputación y buenas relaciones de la empresa con sus diferentes públicos.

**Precio:** La fijación de precios es una de las decisiones más complejas que se deben tomar en la empresa y que tiene una gran repercusión en la rentabilidad. Este es un asunto delicado, ya que, si se establece un precio muy alto, se corre el riesgo de perder clientes; si el precio es muy bajo, tendrá efectos negativos en la rentabilidad.

Los factores que se deben considerar al fijar el precio son los factores demográficos, los psicológicos y la calidad de precios.

- *Demográficos.* Son dimensiones de los segmentos que elegimos como mercado meta: número de personas que son posibles compradores, sus objetivos de compra, sus expectativas y valores al comprar, y su capacidad de compra.
- *Perfiles psicológicos de compradores.* Estos factores se relacionan con la motivación de compra de los consumidores.
- *Elasticidad de los precios.* La elasticidad de precios es una métrica para determinar la sensibilidad de los compradores al precio.

La empresa debe considerar cuidadosamente que busca al fijar precios. Los objetivos más comunes son: lograr un determinado rendimiento de la inversión, igualar los precios de la competencia, conseguir cierta participación de mercado.

**Plaza:** Un canal de distribución está constituido por un conjunto de organizaciones a través de las cuales se hacen llegar los bienes al consumidor final. En la mezcla de marketing la distribución se conoce como plaza. Los intermediarios desempeñan esta función de distribución en forma más eficiente que los fabricantes, ya que su función es servir de enlace entre la oferta y la demanda.

### **2.2.8 Las Micro y pequeñas empresas (Mypes).**

Son unidades económico-sociales con fines de lucro, están consideradas como el sector básico de la producción de bienes y servicios por su aporte al PBI y por el volumen y calidad de empleo que generan. Según la Organización Internacional del Trabajo las mypes tienen dos perspectivas: *“la perspectiva conceptual donde las Mypes son definidas como el extremo inferior de la distribución de empresas de cada economía y, la perspectiva operativa, donde aún no resultan tan claros cuáles son los límites que separan a este grupo de empresas del resto de los agentes económicos”* (Panorama Temático Laboral, 2015: 13).

Por otro lado; la Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana: “Iberóforum” en una adaptación a la publicación del Instituto Libertad y Democracia (2012) define a las Mypes como *“Empresas Extralegales que tienen como características fundamentales, la ausencia de permisos legales para operar como organización y por tanto faltas de control y organización para su funcionamiento”*. (Iberóforum, 2012: 138)

Para **Silupú Garcés (2011)**, quien conceptualiza a las micro y pequeñas empresas como *“unidades económicas que tienen una actividad legal y cumplen con su obligación fiscal, es decir, están inscritas en el RUC y se acogen a alguna de las modalidades de pago de tributos por ingresos derivados de rentas de tercera categoría correspondientes a negocios de personas naturales y jurídicas”*.

La existencia de mypes en el Perú, constituye una elevada expresión de la necesidad, el ímpetu y la perseverancia, que se puede resumir en un solo termino, denominado: emprendimiento; su panorama es alentador considerando su valioso aporte al valor agregado nacional.

Según **Vázquez, J. (2013)**. “En la actualidad las mypes representan un sector vital dentro de la estructura productiva del Perú, su importancia se basa en que:

- (1) proporcionan abundantes puestos de trabajo;
- (2) reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos;
- (3) incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población;
- (4) son la principal fuente de desarrollo del sector privado; y finalmente
- (5) mejoran la distribución del ingreso.”

En síntesis, desde nuestra concepción “las micro y pequeñas empresas son agentes económicos autónomos con fines de lucro, constituidos en forma natural o jurídica, bajo cualquier modalidad organizacional”.

#### **2.2.10.1 Marco legal.**

- **Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL) (Ley N° 21621).**

Constituye la forma de organización más sencilla y gestión de una empresa; el empresario es el único propietario del negocio y, por tanto, es el que lleva la dirección global, aunque, esto no es óbice para que contrate a otras personas que colaboren en la gestión operativa y administrativa de la empresa.

La responsabilidad patrimonial del empresario individual es ilimitada, es decir, responde con todos los bienes presentes y futuros de los resultados de la gestión y de los actos u omisiones cometidos por sus empleados en el cumplimiento de sus funciones y que perjudiquen a terceros.

- **Promoción y Formalización de Micro y Pequeñas Empresas Ley N° 28015-**  
Publicado el 03 de julio de 2003.

Promueve la competitividad, formalización y desarrollo de la Mypes para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al PBI, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria. El régimen laboral especial comprende: remuneración, jornada de trabajo, horario de trabajo y trabajo en sobre tiempo, descanso semanal, descanso vacacional, descanso por días feriados, despido injustificado, seguro social de salud y régimen pensionario.

- **Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa D.S. N° 009-2003-TR.**

El reglamento contiene las disposiciones aplicables a la promoción y formalización de las Mypes, en concordancia con la Ley y de acuerdo con el artículo 59° de la Constitución Política del Perú.

- **Ley MYPE, Aprobada por Decreto Legislativo N° 1086,** publicada el 28 de junio del 2008.

Es una ley integral que no sólo regula el aspecto laboral, sino también los problemas administrativos, tributarios y de seguridad social que por más de 30 años se habían convertido en barreras burocráticas, que impedían la formalización de este importante sector de la economía nacional. Este régimen especial no se constituye en una barrera para la formalización empresarial y laboral de los microempresarios. Sus disposiciones se aplican solo a los nuevos trabajadores que sean contratados a partir de la vigencia del Decreto Legislativo N° 1086.

- **Ley de Formalización Laboral N° 30056.** Promulgado el 02 de Julio del 2013 por el Congreso de la República.

Esta Ley fue creada para facilitar la inversión en el país, buscando impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial de las Mypes. Su objetivo principal es establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, la formalización y el desarrollo de los micros y pequeñas empresas.

La ley se centra en varios componentes que obstaculizan la competitividad de las Mypes, como la informalidad, la falta de capacitación al capital humano, los altos costos para innovar, entre otros.

### **2.2.11 Ley de Promoción de la Inversión en la Educación (D.L. 882)**

La norma que regula la inversión privada en educación fue dictada el 9 de noviembre de 1996, en el gobierno del Ing. Alberto Fujimori y trata sobre los incentivos que el Estado otorga para que el sector empresarial realice inversiones para contribuir en la mejora de la oferta del sistema educativo.

Entre los incentivos, destacan los beneficios tributarios como el crédito tributario del 30% para que las empresas reinviertan total o parcialmente en infraestructura, equipamiento e incentivar la investigación.

Para nuestro estudio, esta Ley D.L. 882 enmarca la participación de las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Glosario de términos**

- **Análisis:** es la acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo.
- **Autogestión:** es la gestión de una empresa por los mismos trabajadores a través de órganos elegidos por ellos mismos.
- **Comportamiento organizacional:** se basa en la idea que el comportamiento depende de sus consecuencias, es posible así que los administradores influyan en las conductas de los empleados mediante la manipulación de las consecuencias de éstas.
- **Cultura organizacional:** es el patrón general de conducta, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.
- **Comunicación:** es la transferencia de información de una persona a otra, siempre que el receptor comprenda.
- **Control:** es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes. Implica medir el desempeño con metas y planes; mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas.
- **Coordinación:** es el logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo hacia el logro de los propósitos y objetivos del grupo.

- **Descentralización:** es la transferencia de funciones, recursos y autoridad para la toma de decisiones desde los niveles centrales a los entes autónomos.
- **Dirección:** es la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.
- **Eficacia:** es la consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.
- **Eficiencia:** es el logro de los fines con la menor cantidad de recursos; el logro de objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas.
- **Enfoque administrativo, comportamiento de grupo:** es el análisis que examina el comportamiento de las personas en grupos, el enfoque se basa en la sociología y la psicología social.
- **Gestión administrativa:** es un proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.
- **Organizar:** es establecer una estructura intencional de roles para que sean ocupados por miembros de una organización.
- **Procedimientos:** son los planes que establecen un método para manejar las actividades futuras. Son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción, que detallan la forma exacta en que se deben realizar ciertas actividades.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes en la ciudad de Pucallpa, 2019.

### **3.2 Hipótesis específicas**

Para las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes de la ciudad de Pucallpa, la innovación recoge las sugerencias y percepción del cliente, las que se obtiene con el uso de las herramientas de calidad.

Investigar los niveles de satisfacción de los clientes de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes de la ciudad de Pucallpa está relacionado con la organización específica de las tareas relacionadas con este fin.

El éxito de la selección de proveedores está relacionado a perfiles y directivas de control de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes en la ciudad de Pucallpa, 2019.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Diseño de investigación

Tiene las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** Porque se estudió de acuerdo con la realidad sin manipular ninguna variable.
- **Transversal:** Porque el estudio y levantamiento de información tuvo una fecha de inicio y fin, se recolectaron los datos en un tiempo único, a través de un cuestionario.
- **Correlacional:** Según (**Hernández Sampieri & Otros, 2010**), este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular . En esta investigación se busca la explicación entre las variables; gestión y procesos administrativos eficaces.

#### 4.1.1 Tipo de investigación

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

#### 4.1.2 Nivel de investigación

Su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios

sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (Hernández, 2014).

Nuestra investigación es de nivel Descriptiva-Correlacional.

### **Descriptivo:**

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y como se manifiestan. “Asimismo, son la base de estudios correlacionales.” (Hernández, 2015).

### **Correlacional:**

Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico.

## **4.2 Población y muestra**

### **4.2.1 Población**

La población está constituida por las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes, ubicado en la ciudad de Pucallpa, 2019.

Para conocer cuántas mypes existen en la ciudad, se seleccionó a las siguientes fuentes de información:

- Municipalidad Provincial de Coronel Portillo
- Cámara de Comercio de Ucayali
- Oficina Zonal de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT.

El resultado fue la identificación de 38 mypes dedicados a la comercialización

de lubricantes en la ciudad de Pucallpa.

#### 4.2.2 Muestra

El investigador decidió tomar como muestra a 10 mypes por conveniencia, porque el tamaño de la población y accesibilidad a estos negocios lo permite.

La razón social de las mypes que participaron de la investigación, se resumen en el siguiente cuadro:

ÍTEM	REPRESENTATE	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	TORRES ROMAN, ALVINA	LUBRICENTRO PORTILLO	Jr. Tarapacá 185
2	GONZALES ARELLANO, HILMER	LUBRICANTES GÉNESIS	Av. Túpac Amaru 2412
3	IGLESIAS SANGAMA MARIA	LUBRICENTRO BELLA DURMIENTE	Av. Colonización Mz. 18 Lt. 22
4	ZEVALLOS FERREYRA, MARIA FÁTIMA	LUBRICENTRO TAIXA	Jr. Alfredo Eglinton 482
5	ZUMAETA BARDALES, ROMELIA	TOTAL OIL E.I.R.L	Jr. Guillermo Sisley 527
6	MORENO MONTELUIS, SILVIA	SUMINISTROS DEL ORIENTE	Av. José F. 466
7	FALCONI CORDERO, GUSTAVO	REPUESTOS Y LUBRICANTES “MANANTIAL DE VIDA”	Jr. Comandante Barrera 630
8	OCHAVANO SORIA, OSCÁR	IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA JIMENEZ	Av. Centenario 3985
9	QUIROZ CORDOVA, LUIS	LUBRICANTES LUIS	Jr. Inmaculada 418
10	CACERES GUZMAN, MANUEL	LUBRICANTES J&M	Av. Unión 535

*Fuente: elaborado por Divana Inca*

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

**Tabla 1:** Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
<b>Gestión de calidad</b>	La calidad es un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía, esto debe ser un modo de pensamiento, ya que influye en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones. <b>Autor:</b> Benzaquen De Las Casas (2019).	Mejorando la excelencia funcional de un producto o servicio se alcanza una alta calidad. <b>Autor:</b> Benzaquen De Las Casas (2019).	<b>Enfoque en el cliente</b>	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	<b>Nominal</b>
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	<b>Nominal</b>
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	<b>Nominal</b>
			<b>Gestión de procesos</b>	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	<b>Nominal</b>
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	<b>Nominal</b>

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

<b>Procesos administrativos</b>	Es el conjunto de pasos o etapas necesarias que llevan a cabo los administradores o gerentes para realizar una actividad o alcanzar un objetivo (el proceso de la administración).  <b>Autor:</b> Luna Gonzáles (2019)	El proceso administrativo se integra por etapas, fases, elementos que en el transcurso del tiempo se están aplicando sinérgicamente, es decir, no cabe el aislamiento. El dinamismo de la administración abarca todas sus partes que la forman y estas se dan como un proceso de mejora continua.	<b>Administración Mecánica</b>	Planificación	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	<b>Nominal</b>
					¿Utiliza herramientas de planeación?	<b>Nominal</b>
				Organización	¿Existe división del trabajo en su empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	<b>Nominal</b>
					¿Existe organigrama y está publicado?	<b>Nominal</b>

		<b>Autor:</b> Luna González (2019)			¿Tiene habilidades directivas?	<b>Nominal</b>
				Dirección	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	<b>Nominal</b>
					¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	<b>Nominal</b>
			<b>Administración Dinámica</b>		¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	<b>Nominal</b>
				Control	¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	<b>Nominal</b>
					¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	<b>Nominal</b>

*Fuente: elaborado por Divana Inca*

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

### **4.4.1 Técnicas**

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

Se utilizó las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Entrevista

### **4.4.2 Instrumentos**

Para Briones, (2016, pág. 120), los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar información. Pueden ser formularios, pruebas de conocimientos, o escalas de actitudes, como Likert, semántico y de Guttman; también puede ser listas de chequeo, inventarios, cuadernos de campo, etc.

Se elaboró un cuestionario estructurado de 25 preguntas, el cual está contenido en una encuesta y adjunto en la presente tesis.

## **4.5 Plan de análisis**

Los datos recogidos en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24, exclusivo para estadística e investigación.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Tabla 2:** Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes- Pucallpa, 2019.	<b>Formulación</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Gestión de Calidad (Variable dependiente)</b>	Enfoque en el cliente	Mejora continua	<b>Tipo</b>	<b>Población</b>
	¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes - Pucallpa, 2019 se soportan en procesos	Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes- Pucallpa, 2019.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro comercialización			Satisfacción		
						Retroalimentación		
					Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos		
						Herramientas de calidad		
						Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación	
					Gestión de información			
					Benchmarking			

	administrativos eficaces?		n de lubricantes-Pucallpa 2019.		Gestión de proveedores	Selección		Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT. Son 38 mypes.
		<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>				<b>Nivel</b>	<b>Muestra</b>
		Determinar la relación entre la dimensión de calidad de diseño de producto (innovación) y la dimensión de gestión de procesos (herramientas de calidad) en las mypes del sector	Para las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes de la ciudad de Pucallpa, la innovación recoge las sugerencias y percepción del cliente, las que	<b>Procesos administrativos (Variable independiente)</b>	Administración Mecánica	Planificación	Descriptiva-correlacional	Se elige a 10 mypes por conveniencia de la investigación.
							<b>Diseño</b>	<b>Técnicas</b>
						Organización	- No experimental, - Transversal	- Entrevista  - Encuesta

	comercial, rubro comercialización de lubricantes en la ciudad de Pucallpa, 2019.	se obtiene con el uso de las herramientas de calidad.				- Correlacional	
	Establecer la relación entre la dimensión enfoque en el cliente (satisfacción) y la dimensión administración mecánica (organización) en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes	Investigar los niveles de satisfacción de los clientes de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes de la ciudad de Pucallpa está relacionado con la organización específica de las tareas relacionadas con este fin.					<b><i>Instrumento</i></b>
							Cuestionario estructurado de 25 preguntas
							<b><i>Análisis de datos</i></b>
				Administración Dinámica	Dirección		Mediante el análisis descriptivo y uso del software IBM SPSS Statistics versión 24.
					Control		

		<p>en la ciudad de Pucallpa, 2019.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión de gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración dinámica (control) en la mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricante en la ciudad de Pucallpa, 2019.</p>	<p>El éxito de la selección de proveedores está relacionado a perfiles y directivas de control de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes en la ciudad de Pucallpa, 2019.</p>				
--	--	---	---	--	--	--	--

**Fuente:** elaborado por Divana Inca

#### 4.7 Principios éticos

Los principios éticos se refieren a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas.

Resaltan tres principios básicos, entre los generalmente aceptados en nuestra tradición cultural, son particularmente relevantes para la ética de la investigación con seres humanos; ellos son: protección a las personas, beneficencia y no maleficencia y justicia.

- **Protección a las personas.-** En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.
  
- **Beneficencia y no maleficencia.-** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.-** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren

prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

En tal sentido, para las consideraciones éticas en el presente trabajo se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Se informó el objetivo de trabajo.
- Se protegió la confiabilidad de los datos.
- Ninguna de las preguntas atentó contra de la salud física, moral y social de los participantes.
- Los instrumentos fueron anónimos. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica, de fecha 25 de enero del 2016.

## CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

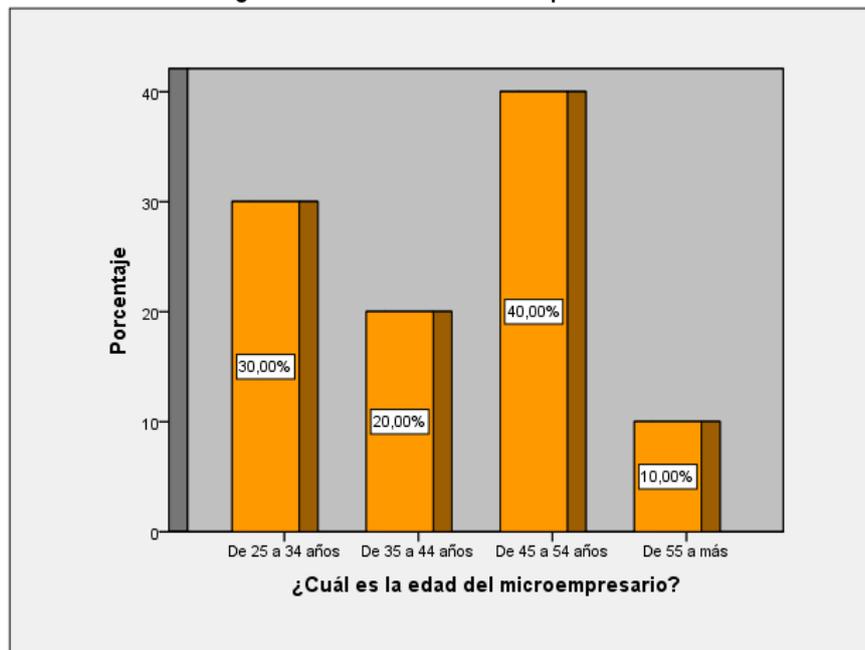
#### A. Del microempresario:

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 25 a 34 años	3	30,0	30,0	30,0
	De 35 a 44 años	2	20,0	20,0	50,0
	De 45 a 54 años	4	40,0	40,0	90,0
	De 55 a más	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 3

#### DESCRIPCIÓN:

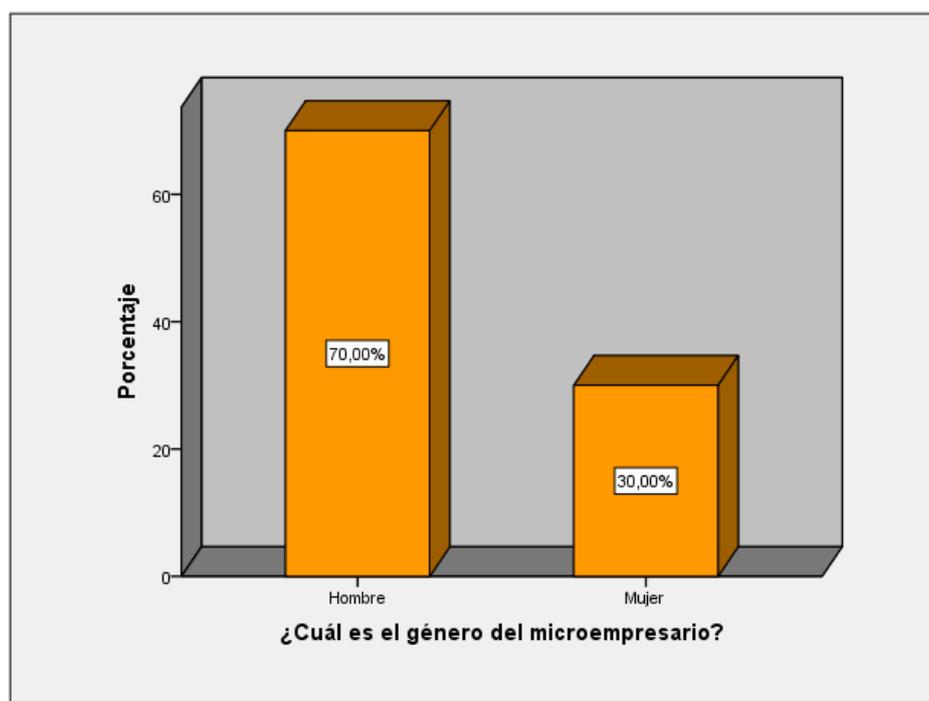
Según las encuestas a los microempresarios de las mypes del rubro lubricantes, encontramos que están en los rangos de edad siguientes: “45 - 54 años” (40,0%) y de “25-34 años” 30,0% y de 35 a 44 años, 20,0% y “de 55 a más” (10,0%).

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	7	70,0	70,0	70,0
	Mujer	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 4

### **DESCRIPCIÓN:**

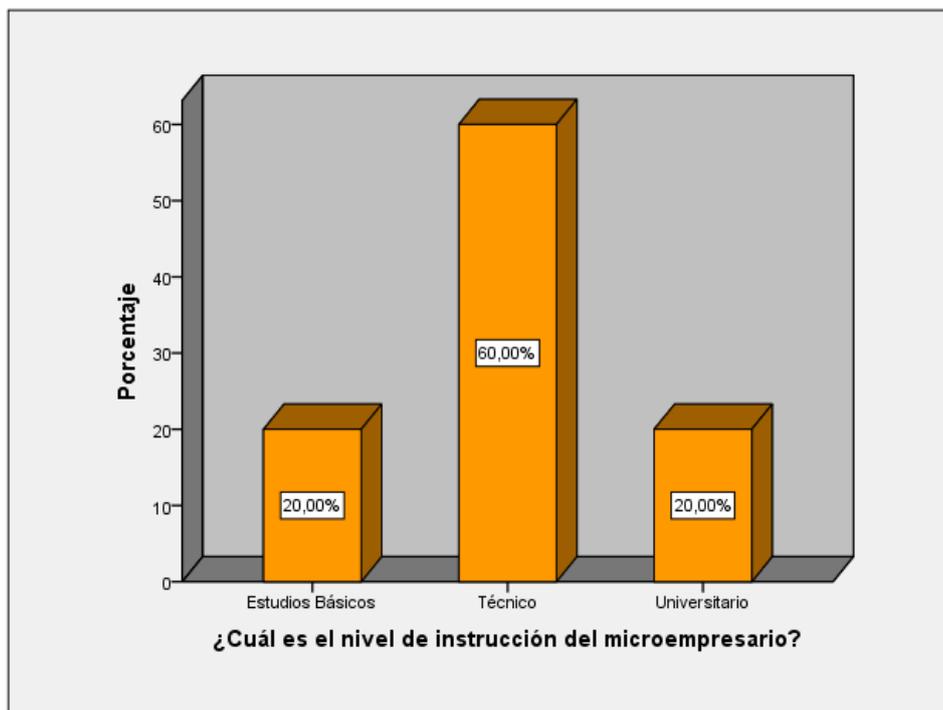
De acuerdo a la investigación, se destaca que la mayoría de microempresarios del rubro lubricantes del distrito de Callería, son del sexo masculino (70,0%). La participación del sexo femenino alcanza el 30,0%.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Comercios Básicos	2	20,0	20,0	20,0
	Técnico	6	60,0	60,0	80,0
	Universitario	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 5

### **DESCRIPCIÓN:**

En la encuesta realizada a los microempresarios del rubro lubricantes se halla que el 60,0% tiene estudios técnicos; 20,0% estudios básicos (20,0%) y 20,0% universitarios. Estos resultados definen un microempresario más práctico.

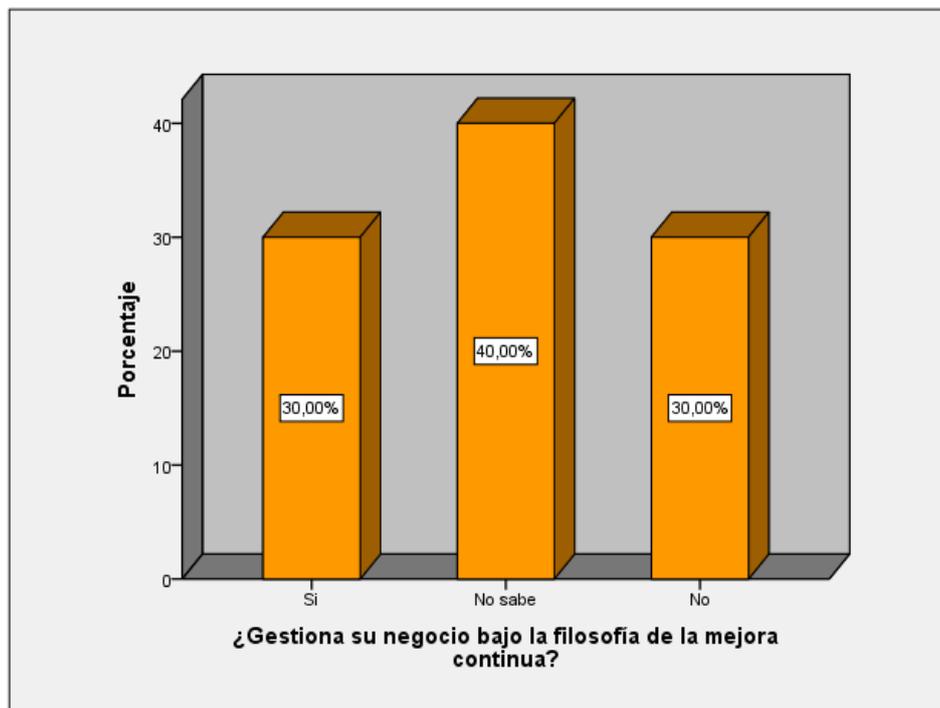
**B. De la gestión de calidad:**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	30,0	30,0	30,0
	No sabe	4	40,0	40,0	70,0
	No	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 6

**DESCRIPCIÓN:**

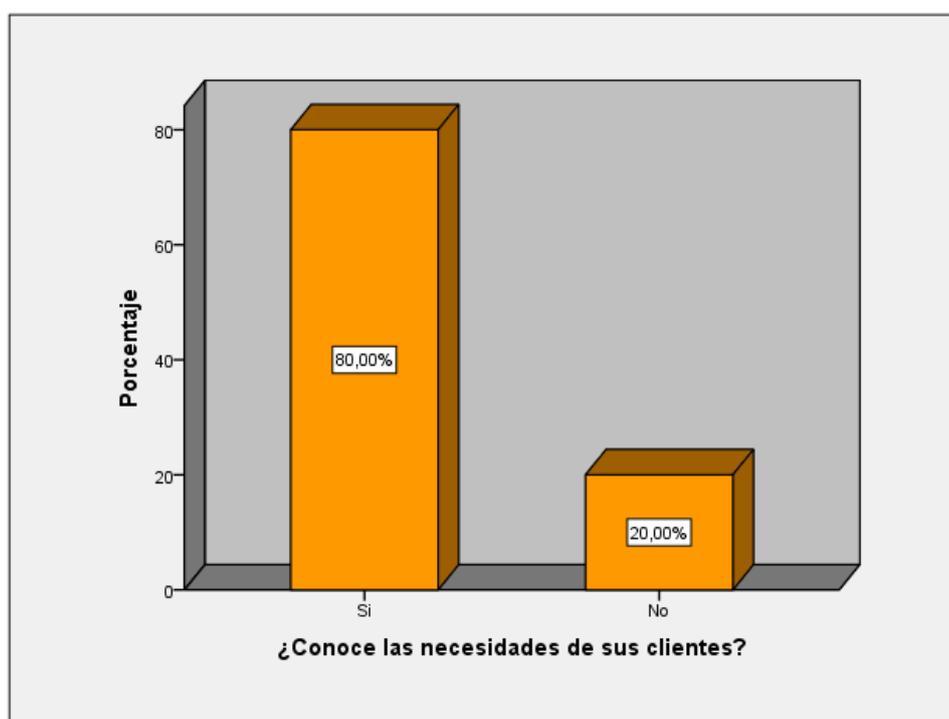
Según los resultados, las mypes que aplican la mejora continua representan el 30.0%; se resalta el hecho que 40,0% de los encuestados desconocen principio de calidad. Para el 30,0%, no resulta prioritario en su negocio.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	80,0	80,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 7

### **DESCRIPCIÓN:**

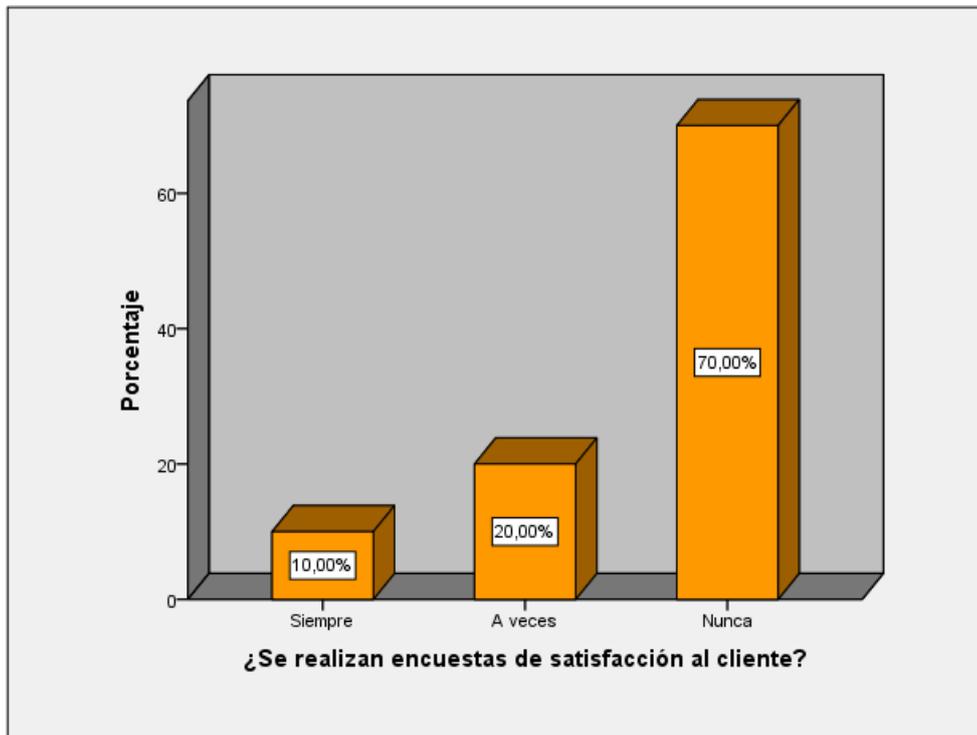
Con respecto a la investigación, se destaca que el 80,0% de los microempresarios indican que tienen conocimiento de las necesidades de sus clientes. Lo cual representa una ventaja comercial, frente a aquellas mypes que no refieren conocer las características de sus clientes.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	10,0	10,0	10,0
	A veces	2	20,0	20,0	30,0
	Nunca	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 8

**DESCRIPCIÓN:**

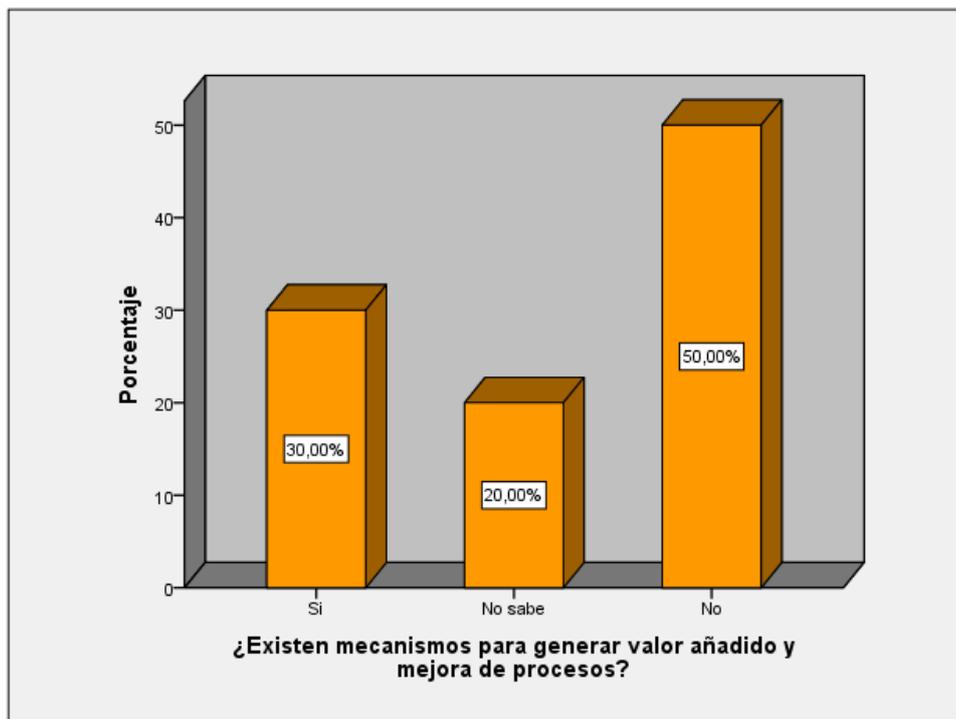
Con respecto a los resultados, se indica que el 70,0% no realizó nunca alguna encuesta de satisfacción a sus clientes, por consiguiente, no lograrían identificar que lo ofrecido resulta de beneficio para sus clientes.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	30,0	30,0	30,0
	No sabe	2	20,0	20,0	50,0
	No	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 9

### **DESCRIPCIÓN:**

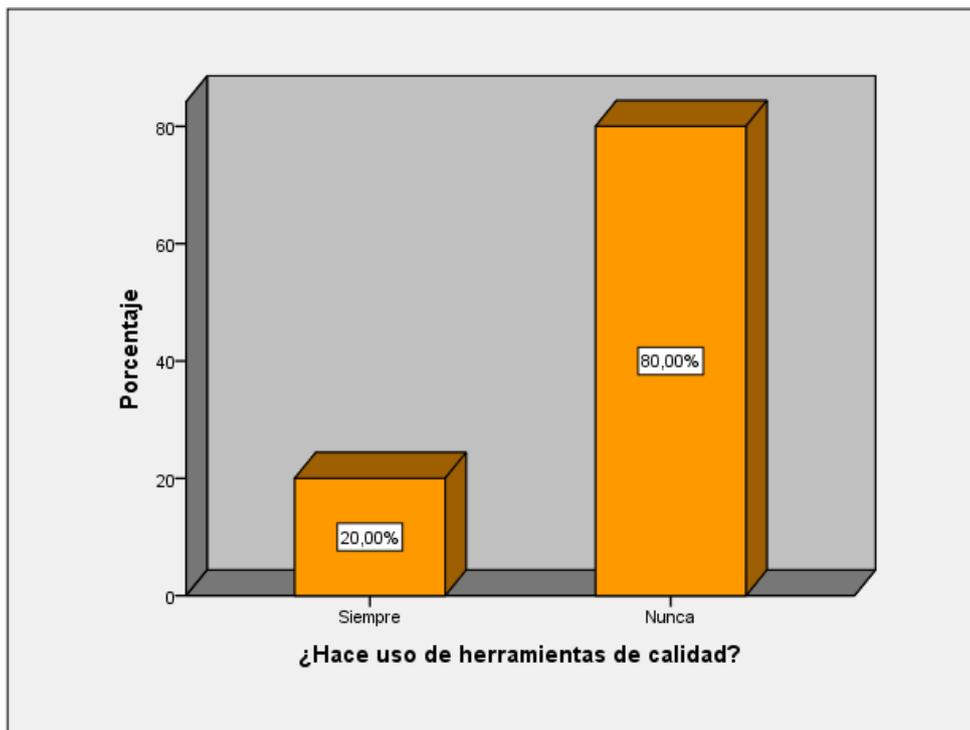
Según los resultados de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes señala que el 50,0% no utiliza mecanismos para mejora de procesos, a diferencia del 30,0% si lo toma en cuenta porque consideran necesario para que el producto sea diferenciado satisfactoriamente al compararlos con el resto y el 20,0% no tiene conocimiento acerca de lo mencionado.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	30,0	30,0	30,0
	No sabe	2	20,0	20,0	50,0
	No	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 10

### **DESCRIPCIÓN:**

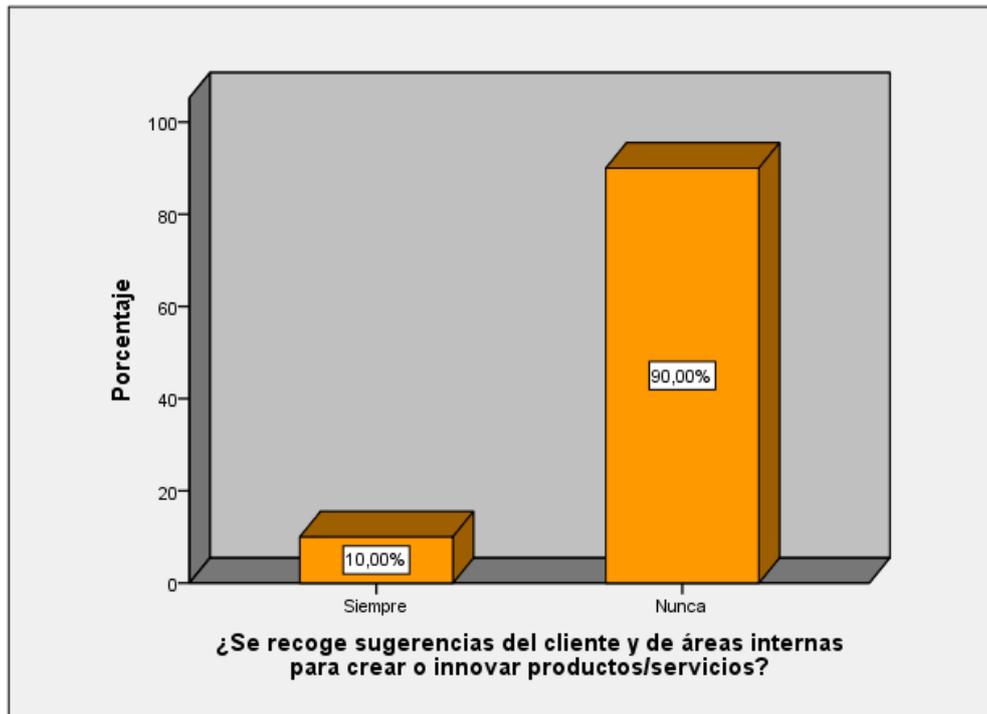
Según la encuesta solo el 20% realiza el uso de herramienta de calidad es por ello, que son escasos los lugares donde los clientes apuestan y de igual manera realizan alto pagos sin ninguna molestia porque son conscientes que lo que están adquiriendo es calidad. Por lo contrario, el 80,0 % ignora y brinda su producto de acuerdo a su perspectiva.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	10,0	10,0	10,0
	Nunca	9	90,0	90,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 11

### DESCRIPCIÓN:

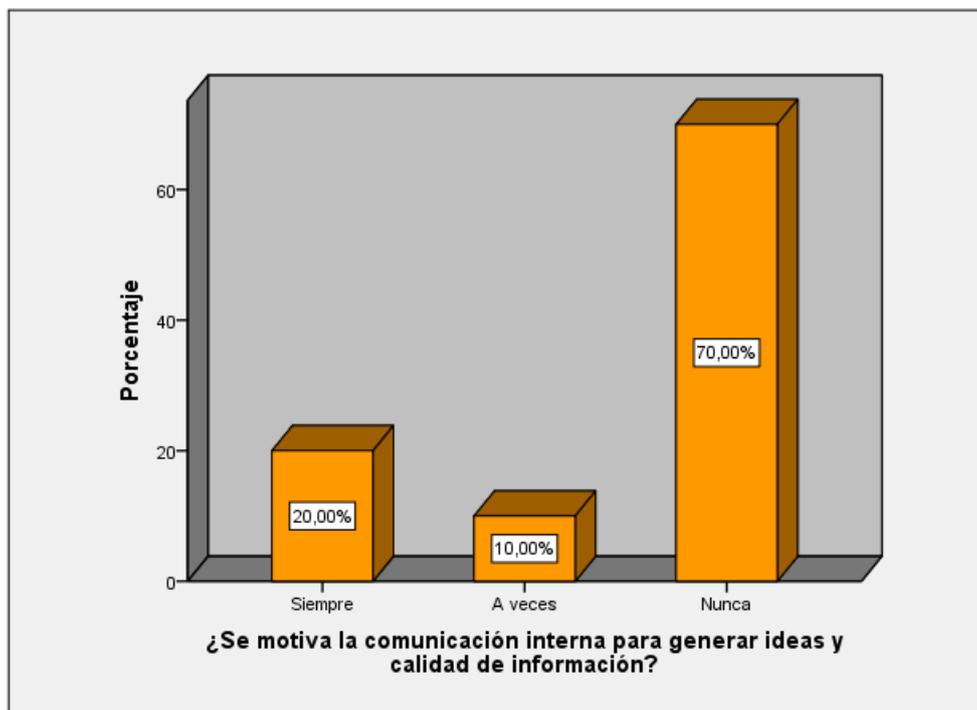
Según las encuestas se destaca que el 90,0% no realiza recopilación o sugerencias para innovar producto, es por ello que suele pasar el estancamiento de productos porque no se atreven a optar por algo nuevo por el miedo a fracasar.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	20,0	20,0	20,0
	A veces	1	10,0	10,0	30,0
	Nunca	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 12

### **DESCRIPCIÓN:**

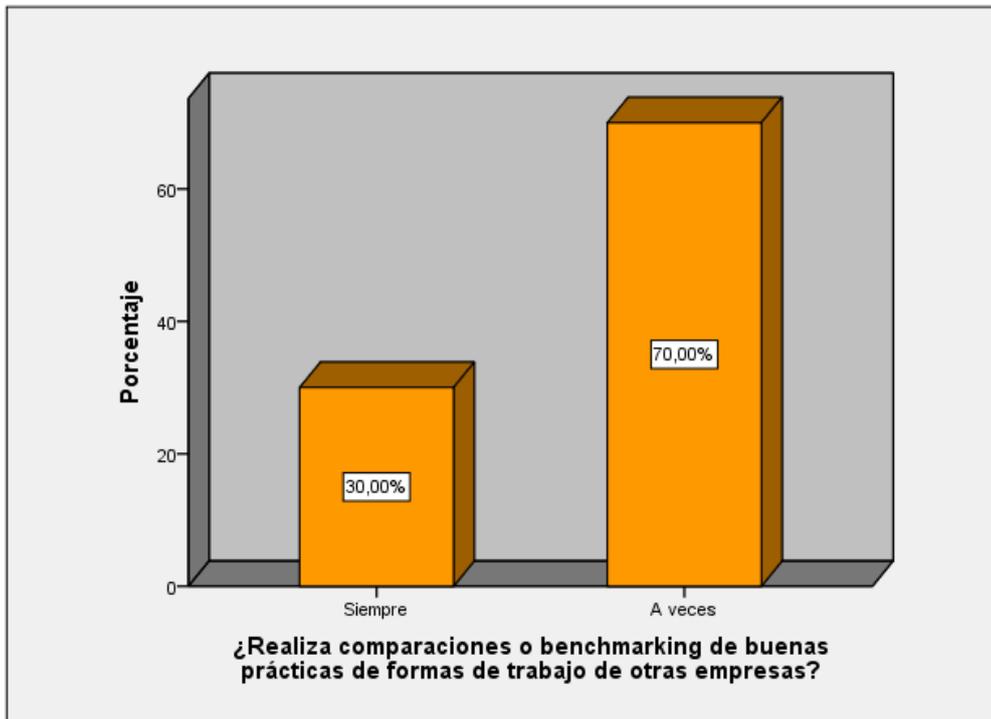
Según la investigación la gran mayoría (70,0%) no motiva la comunicación interna para generar ideas es por ello que en algunos casos el personal se siente desmotivado, al no saber los precios y en algunos casos brindan mal atención al cliente, todo esto conlleva a pérdidas económicas para el negocio.

**Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?**



**Fuente:** Tabla 13

### **DESCRIPCIÓN:**

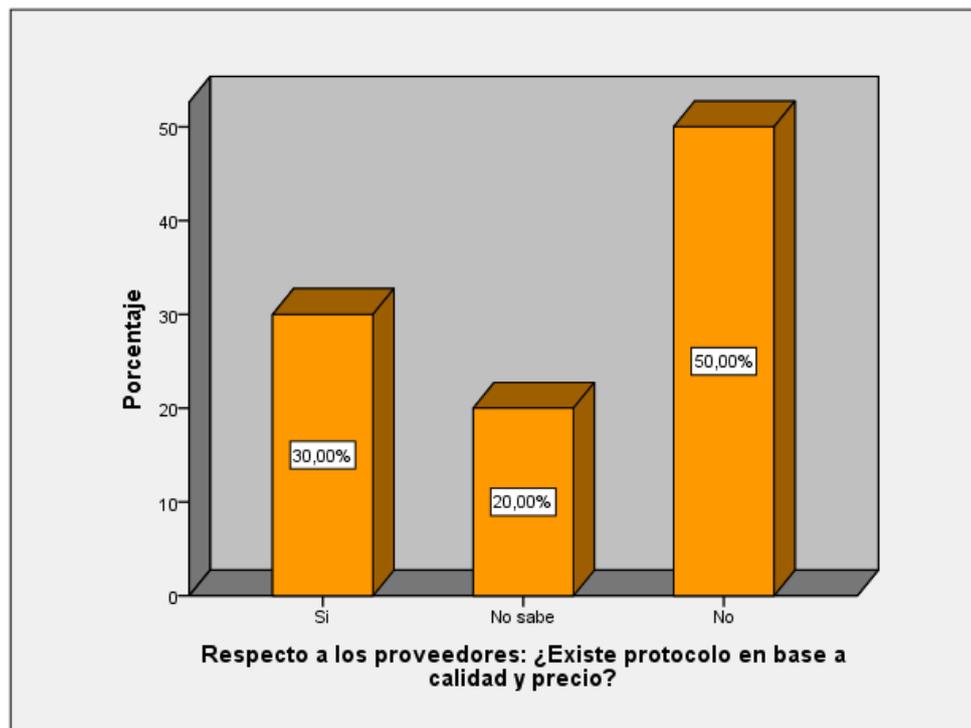
De acuerdo a la investigación de sector comercial rubro comercialización de lubricantes el 30,0% realiza benchmarking con el propósito de transferir conocimiento y mejorar la idea ya aplicada; asimismo captamos clientes satisfechos y con el entusiasmo del volver una vez más por nuestro producto. El 70,0% no lo toma en cuenta lo que genera el carecer de crecimiento empresarial.

**Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	30,0	30,0	30,0
	No sabe	2	20,0	20,0	50,0
	No	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**



**Fuente:** Tabla 14

### **DESCRIPCIÓN:**

Según se observa en la tabla 12, tres mypes del sector comercio, comercialización de lubricantes de la ciudad de Pucallpa, cuentan con un protocolo basado en calidad y precio en su relación con sus proveedores: el 50,0% no tiene y el 20,0% no sabe.

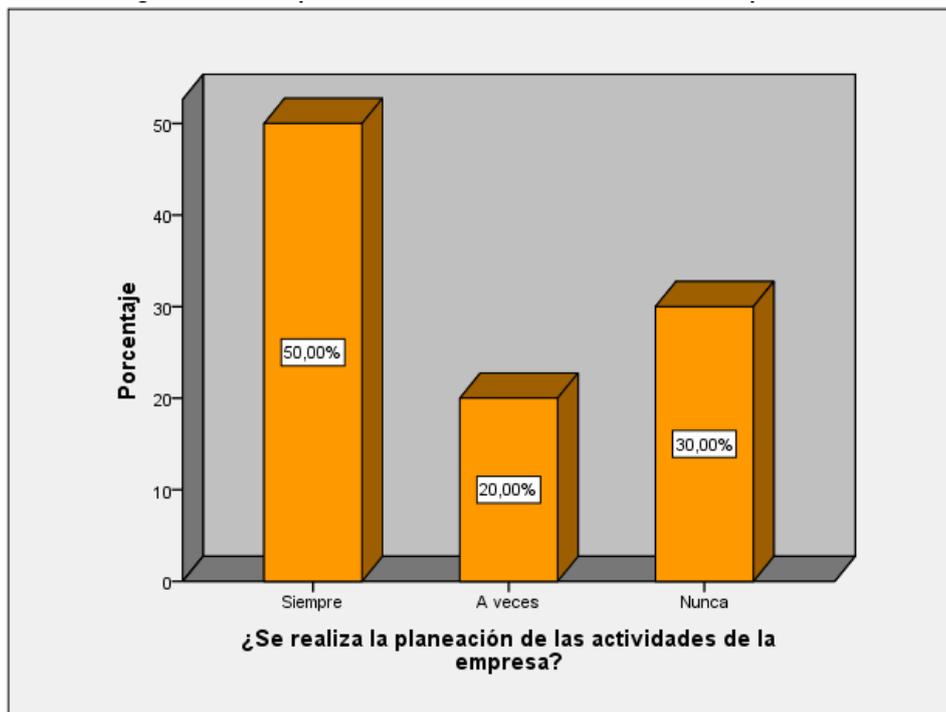
C. De los procesos administrativos:

**Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	50,0	50,0	50,0
	A veces	2	20,0	20,0	70,0
	Nunca	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 15

**DESCRIPCIÓN:**

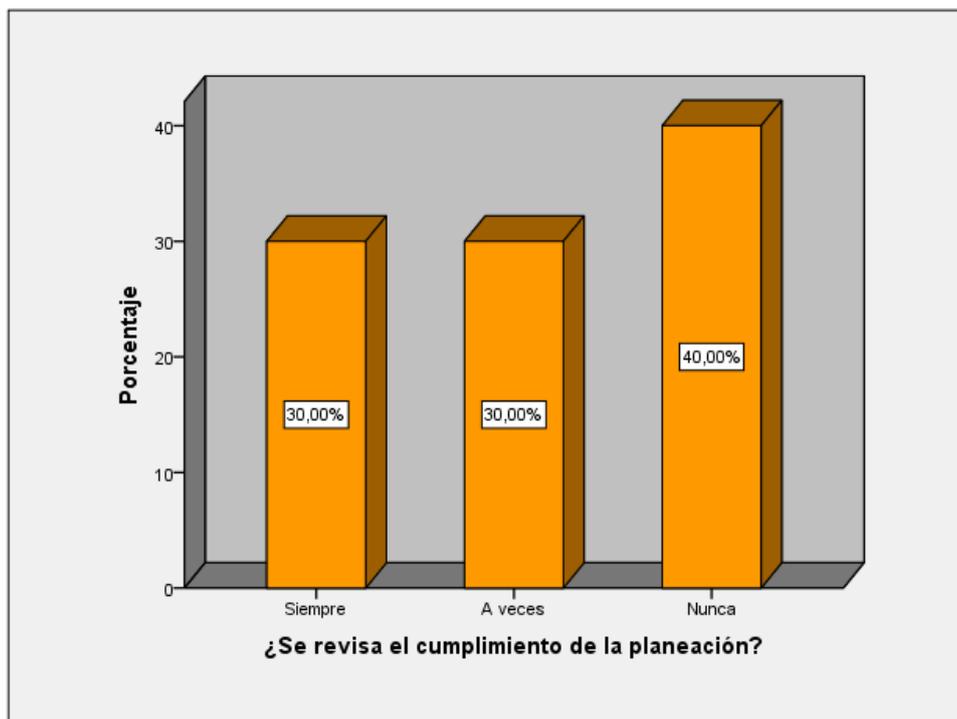
Según los resultados se determina que el 50,0% si realiza planeación lo que implica que tiene en mente como diseñar un plan de lo que se desea hacer a futuro y hasta donde nos proponemos llegar con ello en el largo plazo. El 30,0% le es indiferente porque nunca lo aplica y el 20,0% a veces lo considera.

**Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	3	30,0	30,0	60,0
	Nunca	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 16

**DESCRIPCIÓN:**

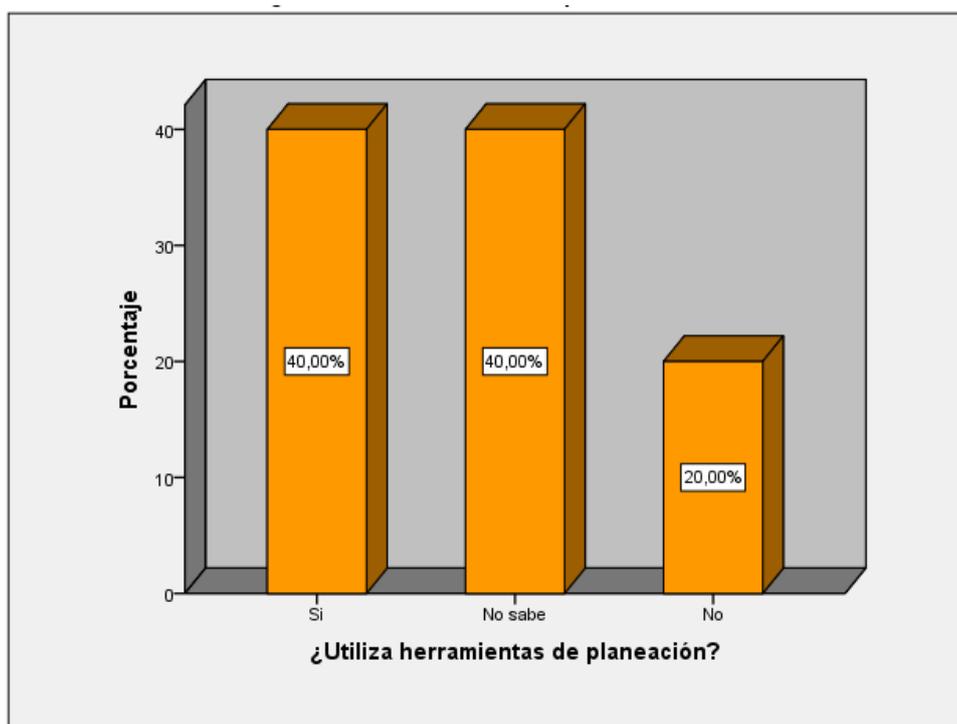
Según las encuestas solo el 30,0% realiza revisión del cumplimiento de la planeación la cual facilita en establecer una estructura para coordinar y controlar las actividades.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	40,0	40,0	40,0
	No sabe	4	40,0	40,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 17

**DESCRIPCIÓN:**

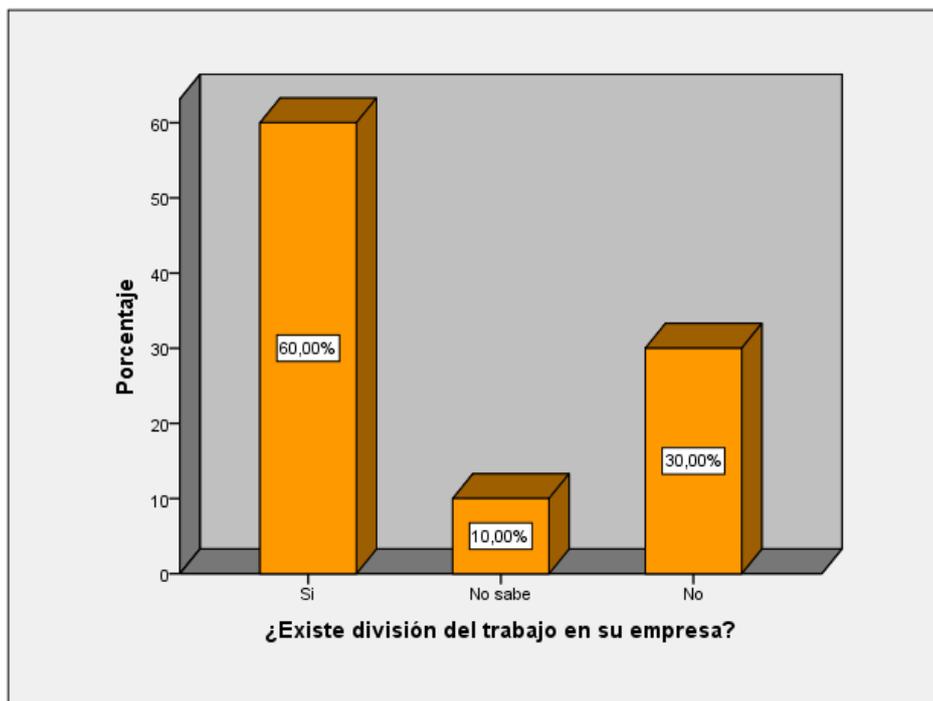
De acuerdo a la investigación el 40,0% utiliza herramientas de planeación entre ellas tenemos al análisis FODA la cual permite ver como puede ser competitiva en su mercado. El 40,0% no tiene conocimiento acerca de estas herramientas y el 20,0% no lo toma en cuenta.

**Tabla 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	60,0	60,0	60,0
	No sabe	1	10,0	10,0	70,0
	No	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?**



**Fuente:** Tabla 18

### **DESCRIPCIÓN:**

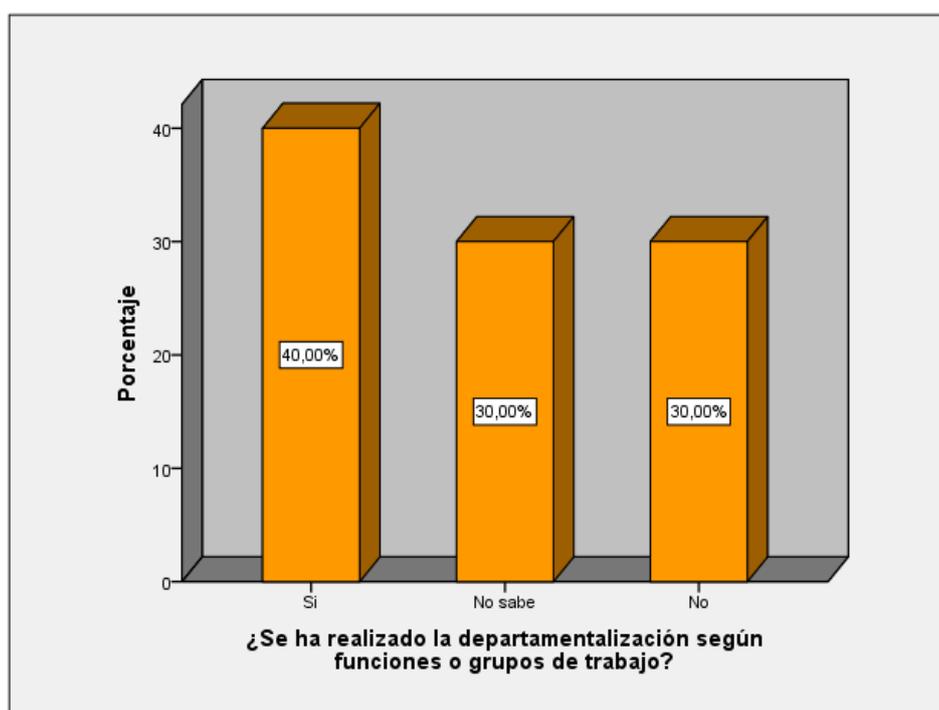
Según la investigación se destaca que si existe división de trabajo (60,0%) en la cual se obtiene ahorro de tiempo, al dividirse las tareas a realizar y no tener que cambiar constantemente de herramienta. En el 30,0% no existe por diferentes factores lo que no permite abastecerse con lo delegado y el 10,0% no sabe acerca de este beneficio para la empresa.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	40,0	40,0	40,0
	No sabe	3	30,0	30,0	70,0
	No	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 19

### **DESCRIPCIÓN:**

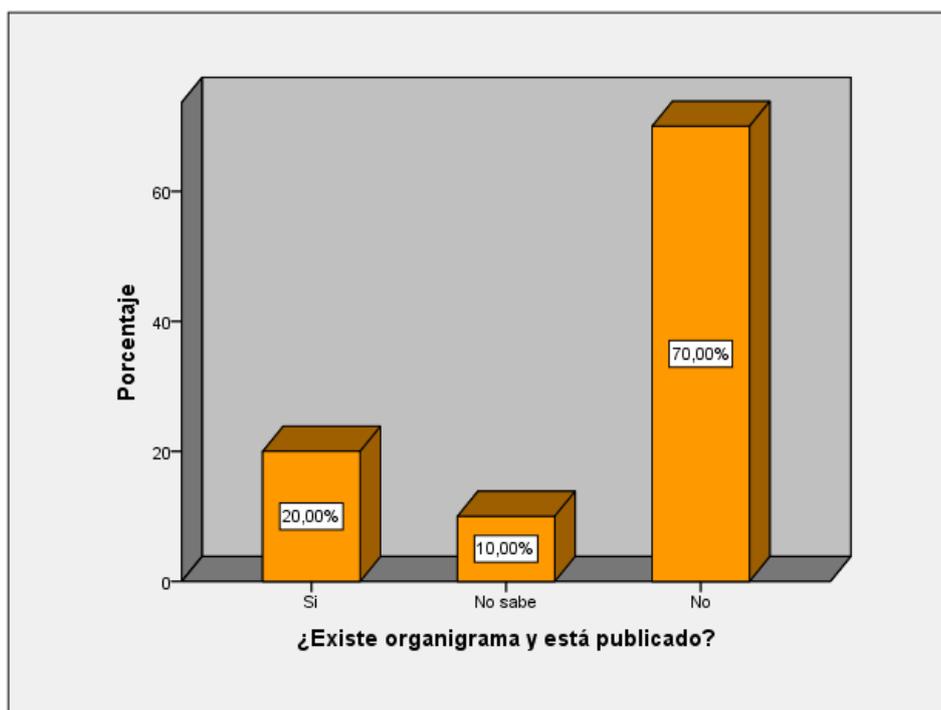
La apreciación general de los microempresarios encuestados es que el 40,0% si realiza la departamentalización debido a que es de mucha importancia para organizar las actividades de la empresa. El 30,0% carece de conocimiento y el 30,0% no lo toma en cuenta.

**Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe	1	10,0	10,0	30,0
	No	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 20: ¿Existe organigrama y está publicado?**



**Fuente:** Tabla 20

**DESCRIPCIÓN:**

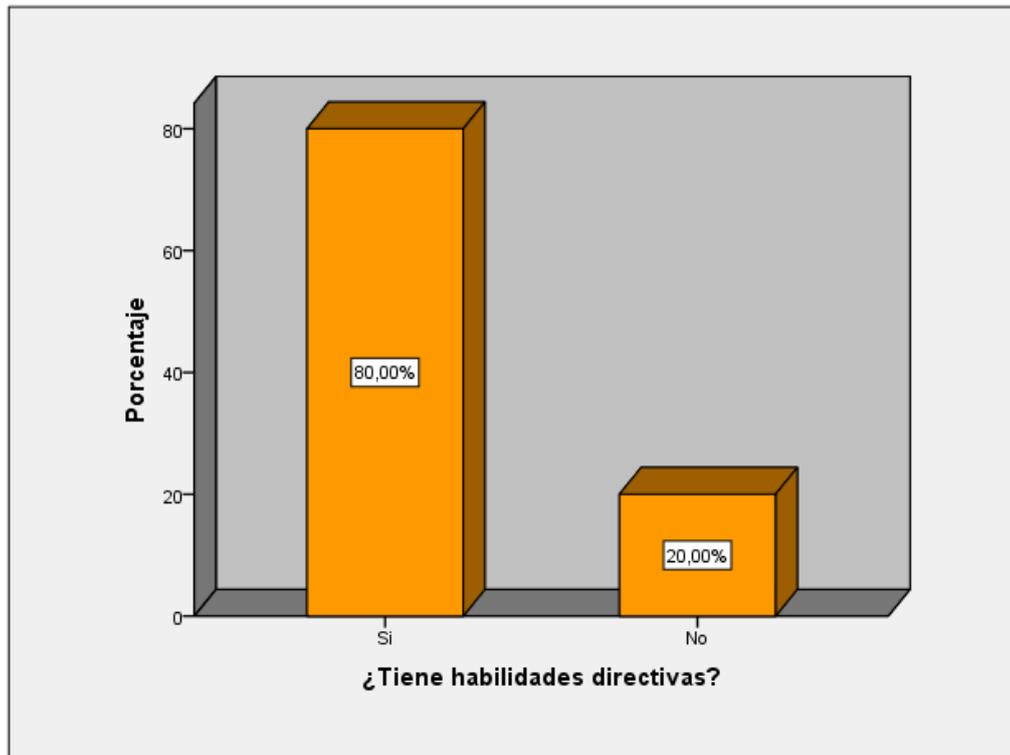
Según las encuestas a los microempresarios del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes el 70,0% no utiliza un organigrama es por ello que carecen de relaciones jerárquicas y competenciales de vigor. El 20,0% no tiene conocimiento y el 10 no lo sabe.

**Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	80,0	80,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 21: ¿Tiene habilidades directivas?**



**Fuente:** Tabla 21

### **DESCRIPCIÓN:**

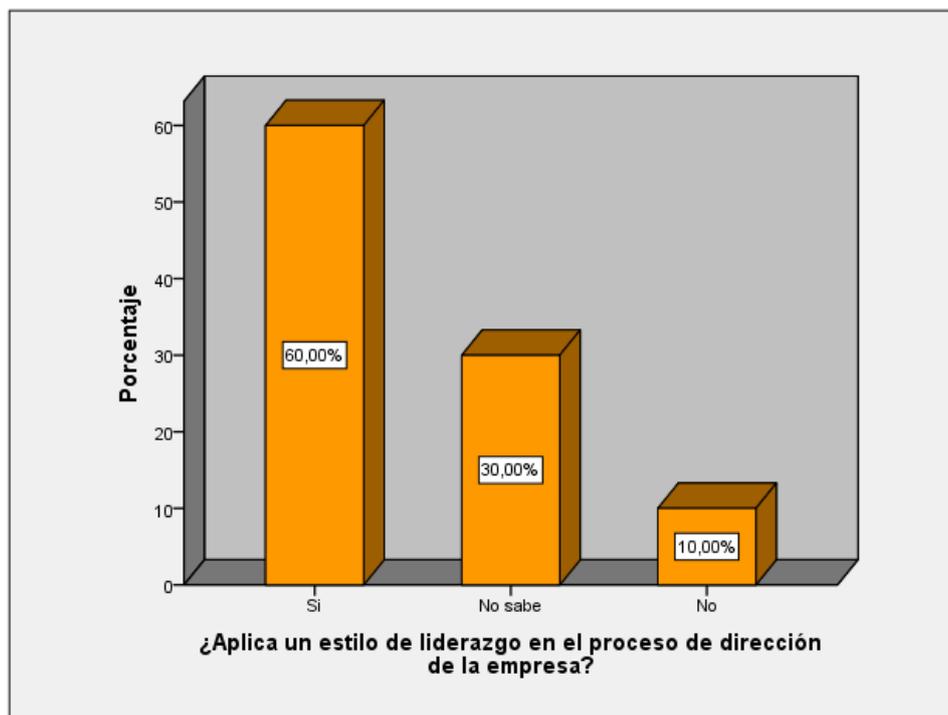
Según los encuestados el 80 % tiene las habilidades directivas como es el liderazgo que motiva a las personas y al equipo de trabajo; así mismo favorece a dar solución a conflictos donde se valora muy positivamente que los directivos sepan tomar decisiones con el objetivo de evitar y solucionar posibles incidentes durante el desarrollo de su actividad laboral. El 20% carecen de esas habilidades la cual no permiten a como saber enfrentar un conflicto cuando el cliente no está satisfecho.

**Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	60,0	60,0	60,0
	No sabe	3	30,0	30,0	90,0
	No	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**



**Fuente:** Tabla 22

### **DESCRIPCIÓN:**

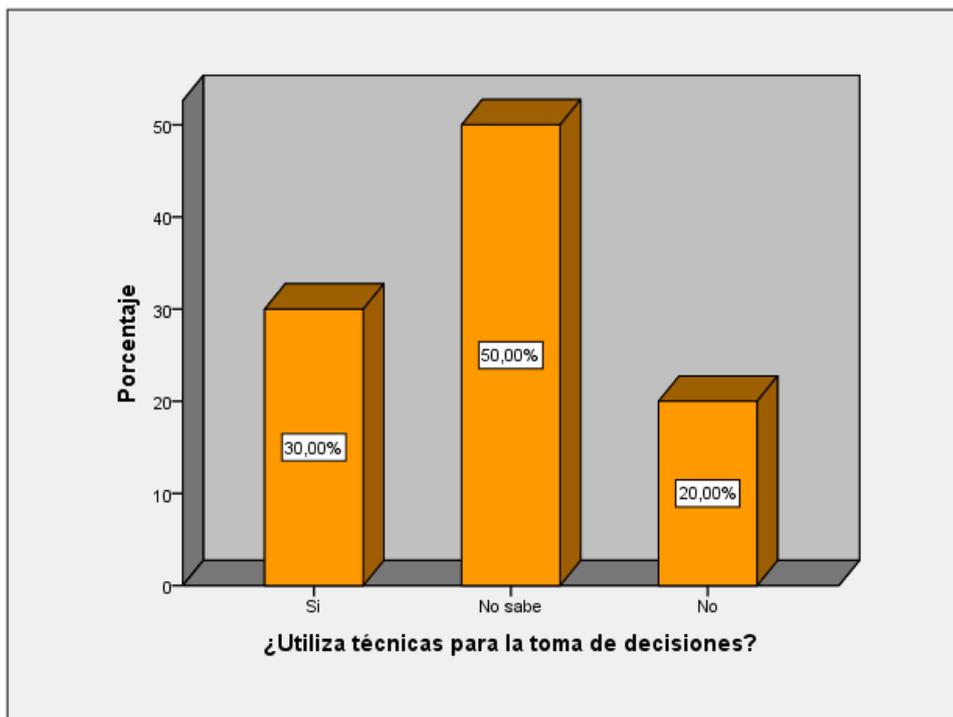
Según los encuestados la mayoría (60,0%) si lo aplica debido a que tiene en cuenta que un líder es capaz de constituir reglas para orientar y conducir a otros a la concreción de los objetivos establecidos. El 30,0% no sabe y el 10,0% no lo utiliza.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	30,0	30,0	30,0
	No sabe	5	50,0	50,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 23

### **DESCRIPCIÓN:**

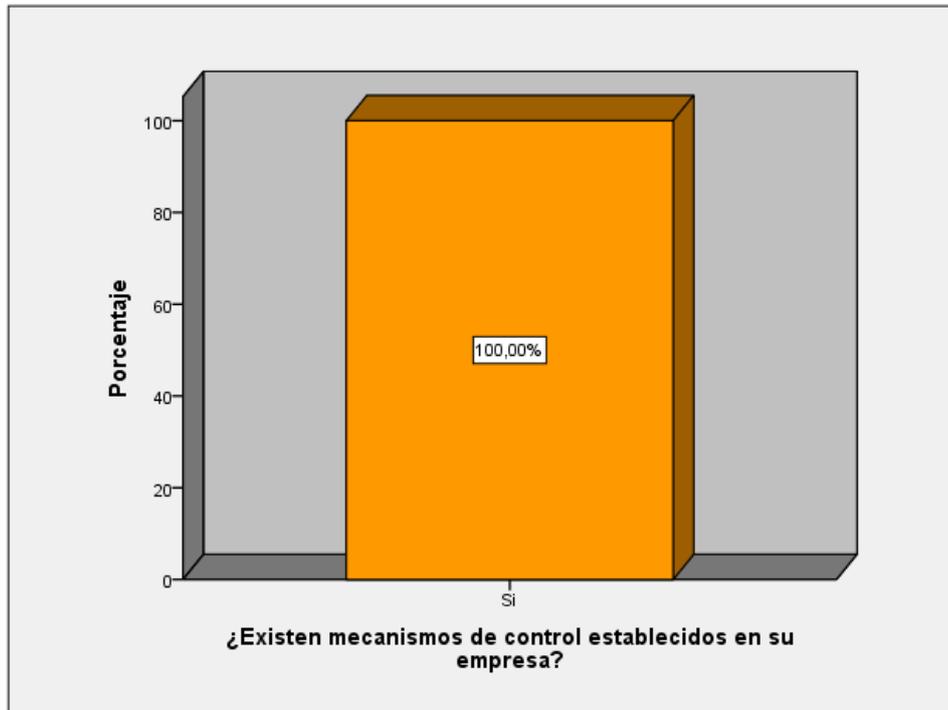
De acuerdo a los encuestados se destaca que el 50,0% no sabe acerca de las técnicas de toma de decisiones es por ello que algunos casos no se alcanza los objetivos previamente planteados. El 30,0% si sabe y 20,0% no lo considera como una técnica necesaria.

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

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	10	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 24

### **DESCRIPCIÓN:**

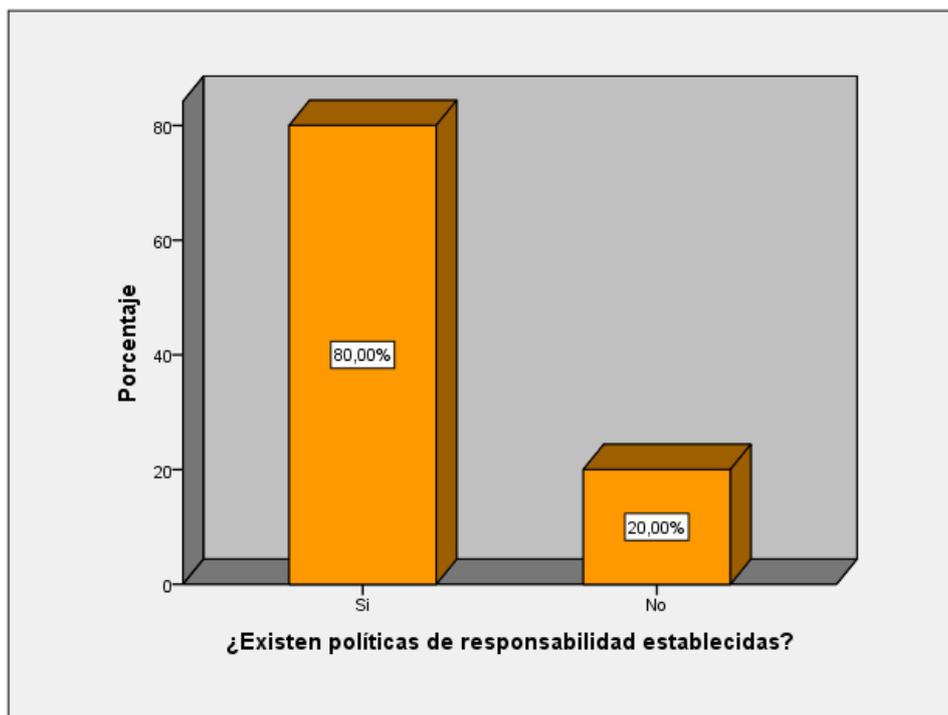
Según los resultados del sector comercial, el 100,0% utiliza mecanismo de control en su empresa con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas.

**Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	80,0	80,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

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



**Fuente:** Tabla 25

### **DESCRIPCIÓN:**

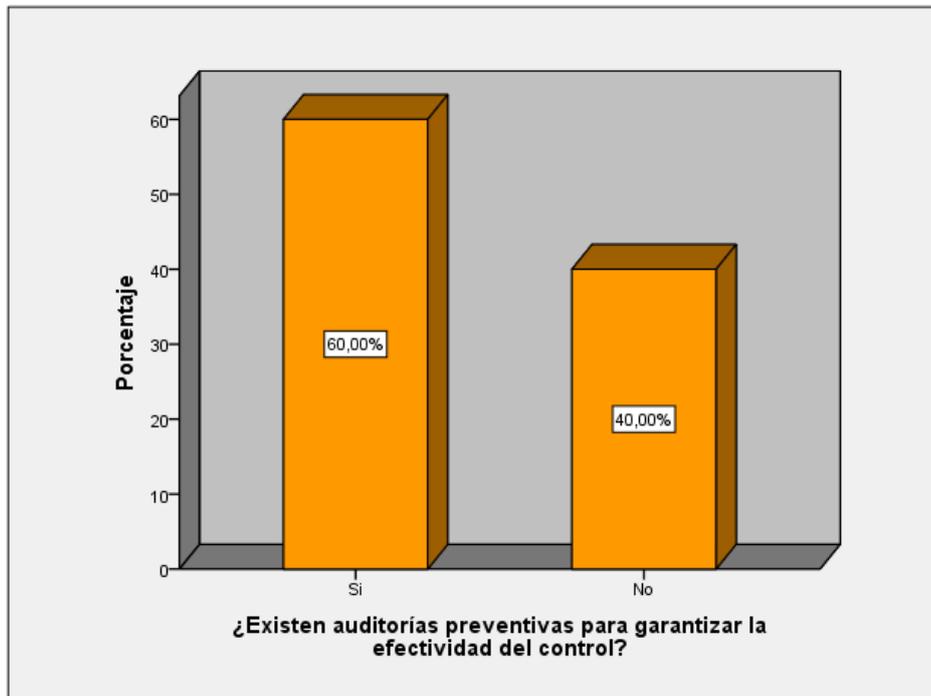
De acuerdo a los resultados el 80,0% si tiene establecido la política de responsabilidad de esa manera se está informado a que consecuencia nos exponemos en caso de incumplir. El 20,0% no lo utiliza.

**Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	60,0	60,0	60,0
	No	4	40,0	40,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**



**Fuente:** Tabla 26

**DESCRIPCIÓN:**

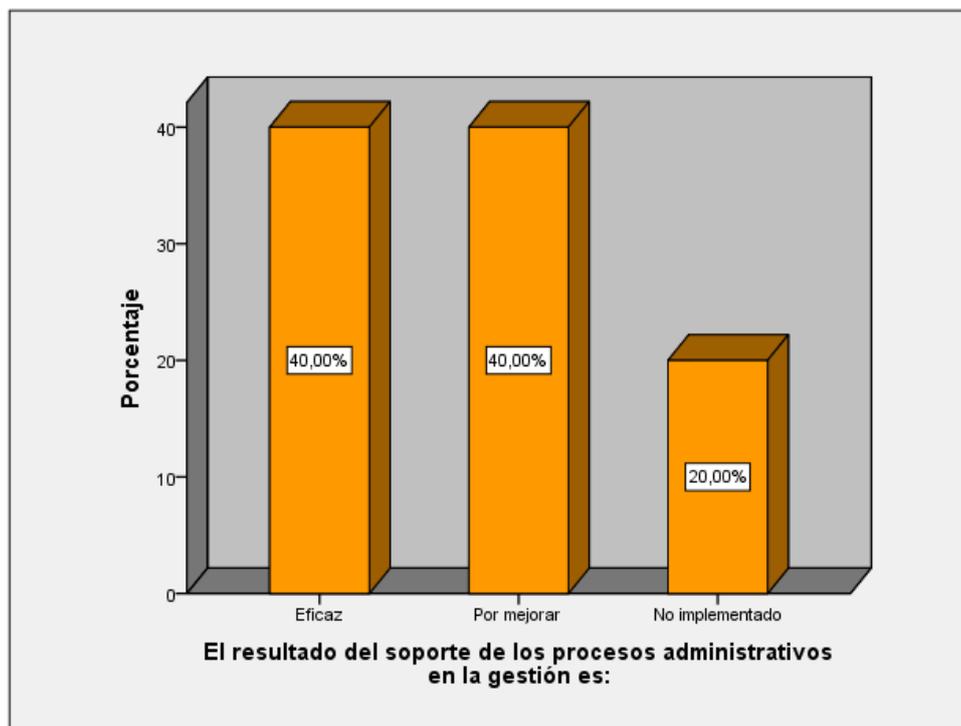
Según los entrevistados se destaca que en el sector comercial el 60,0% si realiza auditorías preventivas porque permiten llevar a cabo un seguimiento actualizado de la gestión del negocio. El 40,0% no lo toma en cuenta.

**Tabla 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	4	40,0	40,0	40,0
	Por mejorar	4	40,0	40,0	80,0
	No implementado	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos del trabajo de campo a las mypes de la muestra.

**Figura 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:**



**Fuente:** Tabla 27

### **DESCRIPCIÓN:**

De acuerdo a los entrevistados se enfatiza que el 40,0% es eficaz en el resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión. El 40,0% es por mejorar y el 20,0% aun no implementado.

## 5.2 Análisis de resultados

Según se muestra más adelante, la investigación realiza una prueba de hipótesis donde se acepta la hipótesis alternativa que indica que existe relación entre las variables gestión de calidad y los procesos administrativos.

A continuación, realizaremos el análisis de los resultados obtenidos contrastando si tienen relación con las investigaciones citadas.

Los resultados relacionados a la práctica de la mejora continua son favorables en el 30,0% de la muestra, y en procesos administrativos, es el control que alcanzó el 100,0% de mejores prácticas. Estos resultados se relacionan con la investigación de **Moreta, C. & Torres, E. (2012)**, concluye que el sistema de control de calidad de la empresa debe ser constante, convirtiéndose en un estilo de vida cotidiano, y en la razón de ser de quienes forman parte de la organización. Asimismo, la capacitación tanto de los directivos como del personal en general, la importancia de conocer y manejar las nuevas tecnologías y técnicas de las operaciones de la empresa es sumamente necesaria para la correcta y efectiva puesta en marcha del sistema de gestión de calidad, y para el progreso no solo de la empresa sino del personal.

Siguiendo los mismos resultados, **Meza, R. (2019)** concluye que la mayoría de los representantes de las micros y pequeñas empresas conocen el término gestión de calidad; asimismo los representantes en su mayoría conocen el Marketing como técnica moderna de gestión de calidad. Sin embargo, la minoría menciona que el personal tiene poca iniciativa y eso dificulta una adecuada implementación de la gestión de calidad; como también los representantes tienen conocimiento sobre la observación como una técnica para medir el rendimiento del personal, a su vez en su

totalidad se considera que la gestión de calidad sí contribuye a mejorar el negocio. Muy relacionado con los resultados obtenidos, donde los microempresarios indican que conocen las necesidades de sus clientes (80,0%), sin embargo, solo el 10,0% ha realizado alguna vez una encuesta de satisfacción a sus clientes. El nivel de uso de las herramientas de administración también es bajo, solo alcanza el 30,0% de la muestra encuestada. Sin embargo, se contrasta con la investigación de **Zavaleta, K. (2018)** que en las conclusiones de la investigación que realizó, indica que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de lubricantes, si conocen el término de gestión de calidad, sobre todo conocen la técnica de la observación y consideran que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de su negocio. La mayoría de estas micro y pequeñas empresas tienen el conocimiento de esta técnica moderna llamada red corporativas, también tienen otras dificultades para poder implementar la gestión en sus negocios, dentro de su gestión hay una diferencia en la rotación de personas para mejorar su rendimiento en la empresa.

### **5.3 Prueba de hipótesis**

A continuación, citamos los supuestos de la prueba de hipótesis:

- La muestra está compuesta por las 10 mypes seleccionadas por conveniencia del rubro comercialización de lubricantes de la ciudad de Pucallpa.
- La hipótesis nula  $H_0$  es la negación a la relación existente entre la variable independiente (Procesos Administrativos) y la variable dependiente (Gestión de Calidad), y la hipótesis alternativa  $H_a$  es la afirmación.
- Se utilizó el 95% del nivel de confiabilidad y 5% del nivel de significancia.

- Se acepta la hipótesis nula si el Valor de Sig (Bilateral) es mayor al nivel de significancia, caso contrario se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ .

Todo esto con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen algún tipo de relación, asociación, se procedió a determinar:

### **Aplicación del SPSS, para pruebas estadísticas:**

#### **Prueba T para una muestra única.**

Tal como se muestra en el Anexo 2, se aplicó mediante el uso del software SPSS la prueba T, obteniendo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000. Este resultado es menor al nivel de significancia de 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad en sus respectivas dimensiones que conforman también sus objetivos específicos.

#### **Coefficiente de correlación de Pearson**

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

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

- Como conclusión respecto al objetivo general, se establece que existe relación entre las variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes de la ciudad de Pucallpa, año 2019, según la prueba estadística de coeficiente de Pearson realizada.
- En relación al primer objetivo específico se concluye que existe relación entre la dimensión calidad de diseño (innovación) y la dimensión gestión de procesos (uso de herramientas de gestión) en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes de la ciudad de Pucallpa, 2019.
- Respecto al segundo objetivo específico concluimos que existe relación entre la dimensión enfoque en el cliente (satisfacción) y la dimensión administración mecánica (organización) en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes de la ciudad de Pucallpa.
- Y respecto al tercer objetivo específico concluimos que existe relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración dinámica (control) de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes de la ciudad de Pucallpa.

- **Aportes del investigador:**

Al finalizar el presente informe se establece los alcances de los procesos administrativos en las mypes. Están inmersos en toda organización y se precisa quienes deben desarrollarlos y el nivel a alcanzar.

Asimismo, se identifica la relación de mejora hallada entre los procesos administrativos y la gestión de calidad, que pueden desarrollarse como guía de mejora.

- **Valor agregado al usuario final:**

La investigación representa un aporte de las ciencias administrativas al rubro de comercialización de lubricantes. Un producto crítico para el funcionamiento de las maquinas de la industria y del transporte.

## **6.2 Recomendaciones**

- Se sugiere a las mypes del rubro comercialización de lubricantes que su enfoque comercial debe ser reforzado por un conocimiento más profundo de sus clientes, lo cual será posible con una encuesta de satisfacción de cliente y tomar acción con la información de retroalimentación obtenida.
- Al sector de mypes de la ciudad de Pucallpa, se sugiere brindar apertura a nuevos modelos de administración, porque en el entorno de globalización, otras empresas foráneas también tienen la oportunidad de participar del mercado y la posibilidad de debilitar su posicionamiento.
- Adoptar la implementación de los procesos administrativos hasta lograr un nivel de eficacia, el cual será posible con herramientas de capacitación, con el fin de brindar soporte a las usuales estrategias comerciales que aplican.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

American Marketing Association (2008). El libro de marketing. Recuperado de

[https://scholar.google.com.pe/scholar?q=American+Marketing+Association+\(2008\)&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=American+Marketing+Association+(2008)&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

Benzaquen J. (2019). La dirección de la calidad y la administración. México, México: Cengage Learning Editores

Briones, G. (2016). *Metodología de investigación*. Colombia: editorial ICFES

Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica de fecha 25 de enero del 2016.

Coronel, J. & Salazar, D. (2018). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015, para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa calera bendición de Dios E.I.R.L.* (Tesis para optar el título de Ingeniero), Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

Evans, J. (2014). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning editores, S.A.

Garay, N. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad en las mypes sector comercial rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado período – 2017*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huánuco, Perú.

- Gutiérrez, A. (2016). *Plan de gestión integral de residuos peligrosos para la empresa filtros y lubricantes Dago*. (Tesis para optar al título profesional de Administración), Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill education.
- Hidalgo, L. (2018). *La gestión de la calidad con el uso del marketing en los micros y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María, año 2017*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Tingo María, Pucallpa.
- Jacques, L. (2011). *Administración de pymes: emprender, dirigir y desarrollar empresas*. México: Pearson Educación
- Kerín y Peterson (2008). Problemas de marketing estratégico: casos y comentarios: edición internacional, Recuperado de <https://www.abebooks.com/9780132335713/Strategic-Marketing-Problems-Cases-Comments-0132335719/plp>
- Lázaro, C. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en los micros y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Luna, A. (2019). *Procesos administrativos*. México: Grupo editorial Patria.
- Marín, Z. (2016). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro moto partes y lubricantes de los distritos*

- de Yarinacocha y Callería, 2016.* (Tesis para obtener el título de Contador Público), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote), Pucallpa, Perú.
- Maya, E. (2013). *Técnicas e instrumentos de medición.* México: Pearson educación.
- Melo, S. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías, clúster jr. 7 de junio distrito de Calleria, año 2017.* (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Calleria, Pucallpa.
- Meza, R. (2019). *Gestión de calidad con el uso de tecnologías de la información y la comunicación en los micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.* (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú.
- Moreta, C. & Torres, E. (2012). *Estudio de las deficiencias operativas, costos de servicios y manejo de controles internos de la empresa lubricantes Gallegos. Propuesta de un manual de control de calidad para el año 2012.* (Tesis para optar el título profesional de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría), Universidad Estatal de Milagro-Guayaquil, Ecuador.
- Nano, K. (2017). *Caracterización del control interno y la gestión financiera de los micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Calleria, 2016.* (Tesis para obtener el título de Contador Público), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Calleria, Pucallpa.
- Sánchez, E. (2005). *Seis sigma, filosofía de gestión de la calidad: estudios teóricos y su posible aplicación en el Perú.* (Tesis de grado). Universidad de Piura, Piura.

Recuperado

de [http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1213/ING\\_427.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1213/ING_427.pdf?sequence=1)

Sánchez, A. & Montes, M. (2015). *Propuesta de mejora continua en la gestión del servicio de lubricación de una empresa de mantenimiento y suministros para aumentar su rentabilidad*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.

Sullon, O. (2018). *Gestión de calidad en la competitividad de los micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María, año 2017*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tingo María, Perú.

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2019). *Características de las Micro y pequeñas empresas*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>

Zavaleta, K. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de lubricantes del AA.HH Señor de los Milagros del distrito de Chimbote, 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú.

## ANEXOS

### 1.- Prueba de fiabilidad

La prueba de Alfa de Cronbach realizada garantiza que los datos y resultados de la investigación son confiables.

### Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	21

Fuente: Obtenido del uso del SPSS IBM Statistics

## 2.- Prueba de correlaciones

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

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	7,746	9	,000	2,00000	1,4159	2,5841
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	5,250	9	,001	1,40000	,7968	2,0032
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	11,759	9	,000	2,60000	2,0998	3,1002
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	7,571	9	,000	2,20000	1,5426	2,8574
¿Hace uso de herramientas de calidad?	9,750	9	,000	2,60000	1,9968	3,2032
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	14,000	9	,000	2,80000	2,3476	3,2524
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	9,303	9	,000	2,50000	1,8921	3,1079
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	11,129	9	,000	1,70000	1,3544	2,0456
Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	7,571	9	,000	2,20000	1,5426	2,8574
¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	6,194	9	,000	1,80000	1,1426	2,4574
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	7,584	9	,000	2,10000	1,4736	2,7264
¿Utiliza herramientas de planeación?	7,216	9	,000	1,80000	1,2357	2,3643
¿Existe división del trabajo en su empresa?	5,667	9	,000	1,70000	1,0214	2,3786
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	6,862	9	,000	1,90000	1,2736	2,5264
¿Existe organigrama y está publicado?	9,303	9	,000	2,50000	1,8921	3,1079
¿Tiene habilidades directivas?	5,250	9	,001	1,40000	,7968	2,0032
¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	6,708	9	,000	1,50000	,9942	2,0058
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	8,143	9	,000	1,90000	1,3722	2,4278
¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	5,250	9	,001	1,40000	,7968	2,0032
¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	5,511	9	,000	1,80000	1,0612	2,5388

Sig (bilateral) = 0.000

# Coefficiente de correlación de Pearson:

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

**Correlaciones**

Rho de Spearman	¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	¿Conoce las necesidades de sus clientes?	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejorar procesos?	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de trabajo de otras empresas?	Responde a los proveedores. ¿Este producto en base a calidad y precio?	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	¿Utiliza herramientas de planeación?	¿Existe división del trabajo en su empresa?	¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	¿Existe organigrama y está publicado?	¿Tiene habilidades directivas?	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	
	1,000	.645*	.690	.666	.430	-.222	.263	-.293	-.171	-.310	-.337	-.293	.000	.645*	.334	.537	.323	.323	.527	
		1,000	.075	1,000	.214	.537	.090	.412	.837	.384	.341	.428	.384	1,000	.044	.345	.110	.363	.117	
			1,000	.323	.472	.250	.167	.323	.327	.472	.426	.563	.466	.607	.645*	.323	1,000**	.249	.786*	.612
				1,000	.168	.645	.363	.356	.168	.221	.097	.175	.025	.044	.363	.488	.011	.286	.060	.260
					1,000	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10
						1,000	.094	.441	-.230	.165	.311	.283	.508	.082	.105	.472	-.138	.007	-.094	.038
							1,000	.667	.699	.216	.661	.472	.645	.659	.398	.553	.861**	.250	.398	.661*
								1,000	.035	.024	.845	.037	.168	.044	.093	.254	.001	.486	.264	.037
									1,000	.359	.509	.441	.315	.430	.373	.266	.369	.645	.441	.167
										1,000	.133	.302	.375	.214	.289	.458	.294	.083	.645	.458
											1,000	.470	1,000	-.124	-.371	-.201	.081	-.261	-.080	.470
												1,000	-.124	-.371	-.201	.081	-.261	-.080	.470	.327
													1,000	-.124	-.371	-.201	.081	-.261	-.080	
														1,000	-.124	-.371	-.201	.081	-.261	
															1,000	-.124	-.371	-.201	.081	
																1,000	-.124	-.371	-.201	
																	1,000	-.124	-.371	
																		1,000	-.124	
																			1,000	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)  
 \* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

### 3.- Cronograma

**Tabla 28:** Cronograma de actividades

		2019-I														
CRONOGRAMA DE AVANCE	ABR	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO		
SEMANAS >>>	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Inicio de clases	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.	X	X	X													
Título del proyecto de investigación.			X	X												
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			X	X												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X												
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X											
Presentación de Proyectos de Investigación.					X	X	X	X								
Envío para revisión del Jurado								X	X							
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.									X	X						
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.									X	X						
Revisión de referencias bibliográficas, APA.					X	X			X	X						
Presentación del informe final de investigación.										X	X	27-jul				
Revisión turnitin.					X	X	X	X	X	X	X	X	X			



#### 4.- Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 7,762.50 cubiertos con recursos propios.

**Tabla 29:** Presupuesto general

DESCRIPCIÓN	CANT.	UNIDAD MEDIDA	COSTO UNITARIO (S/.)	COSTO TOTAL (S/.)
Asesor	1			2,300.00
Taller de titulación	1			3,100.00
<b>EQUIPO</b>				<b>2,124.50</b>
Computadora	1	unidad	1.600.00	1,600.00
Impresora a color y B/N	1	unidad	350.00	350.00
Tinta para Impresora	2	cartuchos	32.00	64.00
Internet	55	horas	1.50	82.50
Memoria USB 4 gigas	1	unidad	28.00	28.00
<b>MATERIALES</b>				<b>74.00</b>
Papel bond A-4	1	millar	23.00	23.00
Agenda	1	unidad	15.00	15.00
Lapiceros	3	unidad	5.00	15.00
Lápiz	1	unidad	1.00	1.00
Borrador	1	unidad	1.00	1.00
CD	1	unidad	2.00	2.00
Clips	1	caja	3.00	3.00
Engrapador	1	unidad	14.00	14.00
<b>SERVICIOS</b>				<b>164.00</b>
Fotocopias	660	hojas	0.10	66.00
Empastado	1	unidad	50.00	50.00
Anillados	4	unidad	12.00	48.00
			<b>TOTAL S/.</b>	<b>7,762.50</b>

*Fuente: elaborado por Divana Inca*

5.- Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

**Instrucciones:**

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de lubricantes - Pucallpa, 2019”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

**Encuestado:**

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

**A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO**

**1. ¿Cuál es la edad del microempresario?**

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

**2. ¿Cuál es el género del microempresario?**

a) Hombre                      b) Mujer

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

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

**B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

**4. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**

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

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

- 15. ¿Utiliza herramientas de planeación?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 16. ¿Existe división del trabajo en su empresa?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 17. ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 18. ¿Existe organigrama y está publicado?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 19. ¿Tiene habilidades directivas?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 20. ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 21. ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 22. ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 23. ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 24. ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**  
a) Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )
- 25. El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:**  
a) Eficaz ( )      b) Ineficaz ( )      c) No es necesario ( )

Pucallpa, junio del 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

58%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo