

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL
SECTOR COMERCIAL, RUBRO ALMÁCENES – TINGO
MARÍA, 2020

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

AUTOR

PINO MANDUJANO, ANGEL VICTOR
ORCID: 0000-0002-3494-905X

ASESOR

GARCIA APAC JULIAN SPENCER
ORCID: 0000-0002-3321-5820

**LIMA – PERÚ
2020**

1. Título de la tesis

Gestión de calidad y su influencia en los procesos administrativos en las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Pino Mandujano, Angel Victor

ORCID: 0000-0002-3494-905X

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

ASESOR

Garcia Apac Julian Spencer

ORCID: 0000-0002-3321-5820

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

JURADO

Barrueta Salazar Luis Henry

ORCID: 0000-0002-9550-263X

Davila Sanchez Eddie Jerry

ORCID: 0000-0003-4893-3283

Miraval Rojas Yesica

ORCID: 0000-0001-5126-9868

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Presidente

DR: Barrueta Salazar Luis Henry

Miembro

DR: Dávila Sánchez Eddie Jerry

Miembro

MG: Miraval Rojas Yesica

Asesor

García Apac Julián Spencer

4. Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas. A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a mi asesor de tesis, que con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en la investigación y sobre todo amistad brindada en los momentos más difíciles de mi vida.

5. Resumen

El presente informe final de la investigación, tuvo como enunciado ¿De qué manera la gestión de la calidad influye en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020?, teniendo como objetivo; Determinar la gestión de la calidad su influencia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020; referente a la metodología es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, con una muestra de 15 mypes. Los resultados nos muestran; aplican la mejora continua en un 100%, creen que conocen a sus necesidades del cliente en un 87%, no existe valor añadido y mejora de procesos en un 53%, hacen uso del benchmarking en un 73%, consideran que es importante la planeación de las actividades en 87%, cumplen con la planificación en 87%, creen en la responsabilidad del trabajo en un 87%, consideran la existencia de mecanismo de control en un 100%. Se llegó a la siguiente conclusión; La gestión de la calidad tiene relación altamente significativa con los procesos administrativos, el enfoque al cliente tiene relación significativa con los procesos administrativos, se deduce que las mypes en estudio se preocupan brindar un buen servicio y satisfacer a sus clientes con una rapidez de entrega, es decir satisface sus necesidades de manera más eficiente, La gestión de proceso tiene relación de baja significativa con los procesos administrativos, es decir que las mypes en estudio persigue el mejoramiento de bastecimiento de productos y servicios.

Palabras claves: Mypes, Gestión de calidad, procesos administrativos.

Abstrac

The present final report of the research, had as a statement in what way does quality management influence the administrative processes of the MSEs of the commercial sector, department stores - Tingo María, 2020?, Having as objective; Determine the quality management its influence on the administrative processes of the MSEs of the commercial sector, department stores - Tingo María, 2020; Regarding the methodology, it is quantitative type, descriptive-correlational level and non-experimental, cross-sectional design, with a sample of 15 mypes. The results show us; They apply continuous improvement in 100%, they believe that they know their customer needs in 87%, there is no added value and process improvement in 53%, they make use of benchmarking in 73%, they consider that planning is important 87% of the activities comply with the planning in 87%, 87% believe in responsibility for work, and 100% consider the existence of a control mechanism. The following conclusion was reached; Quality management has a highly significant relationship with administrative processes, customer focus has a significant relationship with administrative processes, it follows that the mypes under study are concerned with providing a good service and satisfying their customers with a speed of delivery, In other words, it satisfies their needs in a more efficient way. The process management has a significant relationship with the administrative processes, that is, the mypes under study seek to improve the supply of products and services.

Keywords: Mypes, Quality management, administrative processes

6. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de Trabajo	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
4. Hoja de agradecimiento	v.
Resumen	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	x
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	4
III. Hipótesis.....	26
IV. METODOLOGIA	27
4.1 Diseño de investigación.....	27
4.2 Población y muestra.....	28
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	29
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
4.5 Plan de análisis	32
4.6 Matriz de consistencia	33
4.7 Principios éticos.....	34
V. Conclusión	61

Recomendaciones	63
Referencias Bibliográficas.....	64
ANEXOS.....	66
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos.....	66
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	67
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos cuestionario validado	68

7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

Gráfica 01: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	38
Gráfica 02: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	39
Gráfica 03: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejorar procesos?.....	40
Gráfica 04: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	41
Gráfica 05: ¿Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios?	42
Figura 06: ¿Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? ...	43
Gráfica 07: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	44
Gráfica 08: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente, basado al Benchmarking?	45
Gráfica 09: ¿Realiza la planeación de las actividades de la empresa?	46
Gráfica 10: ¿Revisa el cumplimiento de la planeación?	47
Gráfica 11: ¿En los equipos de trabajo ha observado responsabilidad, de sus integrantes?.....	48
Gráfica 12: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	49
Gráfica 13: ¿Existen mecanismo de control establecido por la empresa?	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de la variable, Gestión de calidad	29
Tabla 2: “Gestión de calidad y su influencia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020”	33
Tabla 03: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora?	38

Tabla 04: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	39
Tabla 05: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejorar procesos?.....	40
Tabla 06: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	41
Tabla 07: ¿Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios?	42
Tabla 8: ¿Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?.....	43
Tabla 09: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	44
Tabla 10: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente, basado al Benchmarking?	45
Tabla 11: ¿Realiza la planeación de las actividades de la empresa?	46
Tabla 12: ¿Revisa el cumplimiento de la planeación?.....	47
Tabla 13: ¿En los equipos de trabajo ha observado responsabilidad, de sus integrantes?.....	48
Tabla 14: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	49
Tabla 15: ¿Existen mecanismo de control establecido por la empresa?.....	50

I. Introducción

El presente informe final de la investigación denominado: “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020”, se investiga con la finalidad de conocer la problemática y de esta manera plantear propuestas en relación al título en mención. El proceso de recolección de información se realizó mediante entrevista a los actores como son los empresarios que han visto en este sector una fuente de desarrollo económico. Estos negocios están dedicados a actividades de movimiento de mercancías y prestan sus servicios a otras empresas y/o personas naturales que realizan actividades comerciales en la ciudad de Tingo María para lo cual es necesario almacenar por tránsito, fiscalización o distribución ambientes que permitan conservar en buen estado de bienes. Las mypes que lleven a cabo una administración de almacenes empírica corren el riesgo de enfrentarse a serios problemas que pueden reflejarse cuantitativamente al momento de auditorías tanto contables como administrativas, ya sea internas o externas, o bien también pueden reflejarse en errores que pueden impactar en el cliente final, sin dejar de lado el famoso “robo hormiga” o pérdidas económicas por el deficiente manejo de materiales y/o productos terminados; en esta investigación se plantea el siguiente enunciado: ¿De qué manera la gestión de la calidad influye en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020?; Teniendo como objetivo: Determinar la gestión de la calidad su influencia en la eficacia de los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020. Esta investigación se justifica por las

siguientes razones: El estudio también es relevante, por ser un tema de actualidad que permitirá identificar, analizar, relacionar y valorar el grado de influencia que tiene las Mypes en la gestión de calidad en relación a los procesos administrativos. La investigación aborda problemas metodológicos administrativos de las Mypes. Referente a la metodología es tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional. Con una muestra de 15 mypes de la población total, relacional y transversal. Los resultados de las 15 Mypes encuestadas sobre los instrumentos relacionados: Aplican la mejora continua en un 100%, creen que conocen a sus necesidades del cliente en un 87%, No existe valor añadido y mejora de procesos en un 53%, hacen uso del benchmarking en un 73%, consideran que es importante la planeación de las actividades en 87%, cumplen con la planificación en 87%, creen en la responsabilidad del trabajo en un 87%, consideran la existencia de mecanismo de control en un 100%, se arriba a las conclusiones; se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es alto 0.745 y su significación bilateral, $0.001 < 0.05$; por lo tanto, la gestión de la calidad tiene relación altamente significativa con los procesos administrativos; es decir que las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro almacenes en su gran mayoría aplican una buena gestión de calidad en función a los procesos administrativos para obtener y llegar al cumplimiento de sus objetivos con la finalidad de posicionarse en el mercado.

Se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es positivo y alto 0.945, tiene una alta significación bilateral de $0.000 < 0.05$; por lo tanto, el enfoque al

cliente tiene relación altamente significativa con los procesos administrativos, se deduce que las micro y pequeñas empresas en estudio se preocupan por satisfacer las necesidades de sus clientes, es decir buscan fidelizar a sus clientes.

Se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es relativamente bajo de 0.554, y tiene una baja significación bilateral de $0.032 < 0.05$; por lo tanto, la gestión de procesos tiene relación de baja significación con los procesos administrativos, es decir que las Mypes en estudio persiguen el mejoramiento continuo para sus procesos administrativos y operativos.

Se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es relativamente alto 0.644, además es significativo, $0.010 < 0.05$; por lo tanto, la calidad de productos o servicios tiene relación significativa con los procesos administrativos, se deduce que las mypes en estudio cumplen con las perspectivas de sus clientes para obtener un mayor grado de satisfacción, rentabilidad empresarial y mayor fidelidad de sus consumidores.

El coeficiente de correlación de Pearson es relativamente alto de 0.651, y su significación bilateral es significativa $0.009 < 0.05$; por lo tanto, la gestión de proveedores tiene relación significativa con los procesos administrativos, es decir que las micro y pequeñas empresas en mención, desarrollan de manera apropiada la relación con los proveedores de bienes y servicios.

II. Revisión de literatura

2. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

- 1. Flores, S. (2015)**, en su tesis titulado: “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega. Cuyo objetivo fue analizar la gestión de Administración de la Cooperativa Comexproccafe R.L en la cosecha 2012-2013. El estudio de la muestra fue de 17 trabajadores. La investigación es descriptivo no experimental, transversal.

El autor llegó a la siguiente conclusión: El proceso de gestión administrativa y empresarial de la cooperativa Comexproccafe R.L se realiza en parte porque no se realiza en la RL. El proceso de gestión funciona correctamente, se evaluó la gestión y los procesos administrativos de la empresa para asegurar que se estuvieran plantando adecuadamente, por lo que llegamos a la conclusión de que la gestión de la cooperativa estaba limitada por un conocimiento administrativo deficiente. Un órgano de gobierno que trabaja en base a su experiencia y la poca dedicación de cualquiera de ellos, se observa el desempeño de una buena gestión administrativa porque no existe una buena gestión del proceso administrativo

A través de una encuesta, estamos evaluando el desempeño de la gestión administrativa de los colaboradores, y se encontró que no existe un sistema de motivación del empleado para realizar las tareas de manera eficiente.

- 2. Tapia, T. (2017)**, en su tesis titulado: “Análisis del proceso administrativo de la microempresa “Quimilimpieza” en la Ciudad de Esmeraldas. El estudio de la

muestra fue de 11 trabajadores. La investigación es descriptivo no experimental, transversal.

El autor llego a la siguiente conclusión, en general, las empresas necesitan una estructura que se pueda organizar y crecer para aumentar la rentabilidad a pesar de la importancia de esta herramienta de gestión, la empresa "Quimi Limpieza" no cuenta con una estructura organizativa que defina los niveles y jerarquías que deben observarse en el desarrollo de actividades, como no existen, definen claramente sus responsabilidades y cada empleado no puede saber exactamente dónde se encuentra en la estructura organizativa.

En la empresa "Quimi Cleaning" no se describe lo que debe realizar el empleado en cada puesto. Estas tareas las realiza su propia experiencia, ya que no existe un manual funcional que detalle el proceso existente. No existe una descripción clara y detallada del propósito, función y responsabilidades del puesto y la relación, el proceso de gestión y control de la empresa "Quimi Limpieza" se realiza de acuerdo con el criterio empírico del propietario administrador, que no permitió la planificación y establecimiento de motivos y planes de compensación en términos de gestión. Eficiencia del personal y proceso de comunicación organizacional formal apropiado En cuanto a los controles, no se ha desarrollado una evaluación de personal para medir el desempeño de los colaboradores y no se han aplicado métricas para evaluar la gestión administrativa de la organización.

- 3. Rodríguez, D. (2017)**, en su tesis titulado “Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huellas”. Cuyo objetivo fue la propuesta de implementación

de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella. El estudio de la muestra fue de 11 trabajadores. La investigación es descriptivo no experimental, transversal, el autor arriba a la conclusión: El establecimiento y documentación del proceso de la Fundación constituye una contribución esencial tanto al cumplimiento del sistema de gestión como al cumplimiento de los requisitos estándar, ISO 9001:2015. La propuesta de implementación de la gestión por procesos elaborada, conforma la base de estandarización de los procesos misionales y de apoyo de la fundación, de igual manera constituye el documento formalizado en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Los mecanismos de seguimiento desarrollados permiten la creación de un control efectivo sobre el proceso de apoyo al misionero y la fundación. De esta forma, puede estimar el logro de sus metas y definir las acciones de mejora y / o correctivas a implementar, se han identificado fallas presentes en el desarrollo regular de las actividades de la Fundación, que han derivado en la falta de evidencia del cumplimiento de los objetivos y la imposibilidad de procesar adecuadamente los documentos relacionados con el sistema de gestión. Con base en un enfoque formalizado, cuando se realiza un aporte significativo luego de que se desarrolla la propuesta de implementación, no solo se tiene una ejecución más clara y controlable en la ejecución de la actividad, sino que el cumplimiento de cada proceso se puede medir por Indicadores de gestión establecidos. Estos elementos constituyen un mecanismo que permite retroalimentar y promover la mejora continua de la organización, lo que claramente contribuye al logro de los objetivos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

4. **Barbaran, O. (2019)**, en su tesis “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector servicios, rubro catering, Distrito de Callería, año 2019”. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta y des de nivel descriptivo, con diseño de la investigación no experimental, transversal, como instrumento se aplicó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas. Los resultados significativos fueron: La calidad, el 75,0% de Mypes no fija su misión, visión y valores, y no se gestiona como una mejora continua de la filosofía. Y el 62,5% no refuerza el trabajo en equipo. De acuerdo con el proceso administrativo, el 50,0% en ocasiones revisa la implementación del plan, el 62,5% no tiene organigrama y los autores no llegan a las siguientes conclusiones ni informan su Mype. El proceso de gestión de la empresa es confiable. Finalmente, los servicios de catering utilizan el inventario para un buen mecanismo de control y, por otro lado, métricas de gestión. Las conclusiones de la investigación fueron: según el objetivo general, no existe un proceso de gestión eficiente en la gestión de Mypes, no implementado en la mayoría de los casos. Dependiendo de un objetivo específico, la administración toma decisiones de manera intuitiva sin usar herramientas de administración, no se ha implementado el proceso de gestión. Hay una actuación informal y un desajuste. Finalmente, la gerencia concluye que no hay soporte para el proceso administrativo, pero dado que la prioridad es la rentabilidad y la retención de mercado, se pretende mejorar en el futuro.

5. **Canales, C. y Huahualuque, C. (2017)**, en su tesis “Gestión administrativa y su

influencia en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC”; cuyo objetivo fue determinar de qué forma la gestión administrativa influye en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC. La investigación es de carácter tipo básica, se aplicó la metodología descriptiva y correlacional. La población y muestra fueron 40 colaboradores de la empresa en investigación, además se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario tipo Likert; concluyó el autor; La gestión administrativa no es independiente, está relacionada y afecta el crecimiento empresarial de la empresa investigada, los hallazgos tienen una correlación positiva moderada y la empresa no está utilizando adecuadamente la gestión administrativa para los trámites comerciales a medio y largo plazo, lo dicho se refleja en el crecimiento empresarial, se ha realizado un análisis para determinar cómo la organización de gestión influye o se relaciona con la mejora continua de los procedimientos comerciales de la empresa en estudio, y se juzga que la baja planificación y dirección del proceso de la organización no tiene un conocimiento completo de los objetivos, la investigación de los recursos del grupo de trabajo en equipo y el tiempo fijado para un desempeño eficiente, aplicando la mejora continua al procedimiento puede ayudar a corregir errores y brindar otros resultados que permitan el crecimiento de forma ordenada y eficaz; para determinar cómo los controles administrativos afectan la competitividad de los procesos comerciales, se ha encontrado que el seguimiento del proceso es muy bajo, lo que no garantiza lo que se espera de las consideraciones negativas de la calidad y capacidad y el escaso conocimiento del talento humano. El resultado es que se diferencia y posibilita el crecimiento de la empresa porque nos permite

mejorar y rectificar productos e incomodidades que innovan servicios y crean mejores estrategias, teniendo en cuenta que el control es la clave para el correcto desempeño en toda la organización competitiva.

6. **Ángeles, J. y Díaz, (2018)**, en sus tesis “Propuesta de un proceso logístico aplicado a las Mypes del subsector de elaboración y conservación de frutas, legumbres y hortalizas de lima metropolitana para la mejora de la productividad y competitividad”. Cuyo objetivo fue presentar la propuesta del proyecto de investigación en base a las dificultades detectadas en la gestión de las Mypes. Las conclusiones fueron; a través del proyecto de investigación, se puede concluir que la relación entre crecimiento económico y creación de empleo existe en proporción directa. Por lo tanto, se dice que las Mypes son el mayor contribuyente al PIB nacional, ya que representan el 99% de las empresas existentes. Además, promueven la creación de más puestos de trabajo para la ciudadanía, a partir de la información proporcionada por algunos de los autores mencionados en el proyecto de investigación, concluimos que la Mypes es muy importante para la sociedad, ya que es una empresa en crecimiento. Muestran potencial y son más competitivos en los mercados existentes, las pequeñas empresas y las pequeñas empresas son empresas familiares que carecen de la preparación y la capacidad para desarrollar un negocio. Esto es bueno porque los emprendedores trabajan de acuerdo con la experiencia adquirida en el desarrollo de su vida laboral, pero porque no tienen los conocimientos suficientes; también reduzca los problemas diarios mediante el desarrollo de una gestión adecuada de los procesos para aumentar la productividad y agregar valor a los productos que entrega.

2.1.3 Antecedentes regionales

7. **Del Águila, M. (2019)**, en su tesis “Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del cliente en el Restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco. 2018”. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del cliente en el restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco 2018. La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional, Transversal, con una muestra de 15 trabajadores, el autor llega a las siguientes conclusiones; se determinó la relación de la gestión de calidad con la satisfacción del cliente en el restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.600, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre la gestión de calidad con la satisfacción del cliente. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de la calidad, se reflejará en la satisfacción de los clientes del restaurant Huapri, realizando esta acción dirigido hacia el enfoque al cliente, liderazgo y participación del personal. Se conoció la relación del enfoque hacia el cliente con la satisfacción del cliente de los clientes del restaurant Huapri, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.650, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre la gestión de talento humano y la satisfacción del cliente. Teniendo en claro el enfoque basado en procesos y mejora continua. Se determinó la relación del liderazgo con la satisfacción del cliente del restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.750, lo que indica que existe una correlación positiva moderada. Los trabajadores tienen que contar con el establecimiento de metas en procesos y la mejora continua. se

conoció la relación de la participación del personal con la satisfacción del cliente del restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.890, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre la iniciativa y perspectiva del desarrollo profesional.

8. **Fabian, C. (2019)**, en su tesis “El Marketing Mix y la Gestión de Calidad del Restaurant- Pollería el Viajero EIRL. Amarilis - Huánuco, 2019”. El objetivo fue la determinar qué relación existe entre el Marketing Mix y la gestión de calidad del restaurant - Pollería el Viajero EIRL. Amarilis - Huánuco, 2019; la presente investigación es de tipo descriptiva correlacional, Transversal. Con una muestra de 135 encuestados, el autor llega a las siguientes conclusiones; este estudio demostró la hipótesis general que se planteó. Existe una relación importante entre el marketing mix y el control de calidad de las aves de corral El Viajero EIRL. Amarilis-Huánuco, 2019, porque la mayoría de los encuestados confirmaron su satisfacción con el control de calidad desarrollado por Restaurante-Pollería el Viajero, la prueba de chi-cuadrado de Pearson (0,000) confirmó una relación significativa entre el producto y el control de calidad, que es menor que el umbral de 0.05, mostrando que la hipótesis alternativa N°1 es aceptable. Existe una relación importante entre el control de calidad de los productos, una relación significativa entre precio y control de calidad fue confirmada por la prueba de chi-cuadrado de Pearson (0,000), que es menor que el umbral de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa N ° 2; existe una relación importante entre el precio y el control de calidad del restaurante-Pollería el Viajero EIRL. Amarilis-Huánuco, 2019; una relación significativa entre Plaza y Gestión de la Calidad fue confirmada

por la prueba chi-cuadrado de Pearson (0,000), que es menor que el umbral de 0.05, por lo que la hipótesis alternativa N ° 3 es aceptable. Existe una relación importante entre la Plaza y el control de calidad del restaurante-Pollería el Viajero EIRL. Amarilis-Huánuco, 2019; la prueba de chi-cuadrado de Pearson (0,000) demostró una relación significativa entre promoción y control de calidad, que fue menor que el umbral de 0.05, por lo que la hipótesis alternativa No. 4 aceptados y 68 probados. Que: Existe una relación importante entre la promoción del restaurante y el control de calidad-Pollería el Viajero EIRL. Amarilis-Huánuco, 2019.

9. **Bazán, C. (2019)**, en su tesis titulado “Proceso administrativo y la calidad de servicio en la sub dirección de licencias de conducir de Huánuco – 2018”. El objetivo fue la Establecer la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco-2019. La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional, Transversal. Con una muestra de 304 usuarios, el autor llega a las siguientes conclusiones: Se ha comprobado que existe un nivel de correlación positiva considerable entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio, después de haberse aplicado la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.742 relacionada con los objetivos y obtención de resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis de la investigación, de las encuestas realizadas a los usuarios en la sub dirección de licencias de conducir se puede concluir que los usuarios valoran los resultados obtenidos por sus trámites y el tiempo en que han sido atendidos, también se comprobó este resultado se debe a la inversión en tecnología que realizó la

institución, como la compra de una impresora con sistema de retro transferencia, la compra de equipos de cómputo de última generación y uso de los sistema de información que es proporcionado por el ministerio de transportes y comunicaciones, así mismo con esto logró reducir considerablemente el tiempo de atención a los usuarios logrando resultados favorables para los usuarios que vienen a realizar sus trámites, lo que estaría pendiente es la implementación del área de atención al ciudadano para mejorar la información que se brinda a los usuarios sobre requisitos para los trámites de licencia de conducir e información sobre las infracciones al tránsito que podrían interrumpir el trámite de su Licencia de Conducir, se ha comprobado que existe un nivel de correlación positiva media entre la Planeación y la Calidad de Servicio, después de haberse aplicado la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.404 relacionada con los objetivos y obtención de resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis específica (HE1).

2.1.4 Antecedentes locales

10. Palomino, T. (2017), en su tesis titulado “La gestión de la calidad con el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017”; el objetivo fue: Determinar la caracterización de la Caracterización de la gestión de la calidad con el uso del outsourcing de las Mypes. La presente tesis es tipo descriptivo no correlacional, la población es de 26 y muestra del estudio es de 12 Mypes.

Los resultados obtenidos en la investigación son los siguientes: las edades de los representantes legales de los restaurantes, el 42% de los que conducen pertenecen a cada grupo entre las edades de 18 a 30 años y 31 a 50 años, además el 67% son

del género masculino; en un 58% de 4 a 6 años se consolidaron en el mercado, en 100% tienen de 1 a 5 trabajadores, con un 75% trabajan entre familias; en un 75% trabajan entre familias, estos negocios se posicionaron con un 50% con el mercado en un periodo de 4 a 6 años; sobre la Gestión de la Calidad afirman tener conocimiento en un 67%, utilizan Benchmarking, Red corporativa Empoderamiento en un 67%; desconocen el término outsourcing en un 100%, creen que existe ventajas en el sistema de outsourcing en el 58%, contrataría servicios de outsourcing como respuesta “posible” en un 42%; el autor llega a las siguientes conclusiones: Sobre las características de los representantes legales de micro y pequeñas empresas. En un número significativo de microempresarios de 18 a 30 años y de 31 a 50 años, así como de hombres, menos de la mitad tiene educación secundaria y más de la mitad de la población emprendedora ha adquirido experiencia en un período. 4-6 años de tiempo y están decepcionados en el negocio por su experiencia. Características de las pequeñas y pequeñas empresas del sector vitivinícola de la ciudad de Tingo María. El negocio de la gastronomía, con más de la mitad asentado en un periodo de 4-6 años, tiene de 1 a 5 empleados en total y suele estar formado por familias por rentabilidad. En cuanto a las características, control de calidad y outsourcing de pequeñas y pequeñas empresas del sector de la restauración de la ciudad de Tingo María. La mayoría de los microempresarios comprenden el control de calidad y aplican habilidades de evaluación comparativa, redes corporativas y capacitación. Con la experiencia de estas actividades económicas, el aprendizaje es lento y mediante la observación se mide la productividad. Outsourcing, poco conocido por los microempresarios en

ese término, la mayoría carece de conocimiento, y al aclarar que es un servicio de outsourcing, más de la mitad cree que tiene una ventaja, sobre todo si ofrece un costo accesible, evalúa y ofrece reclutamiento Condición.

Conclusiones de la investigación; sobre las características de los representantes legales de la micro y pequeña empresa. En un número significativo de microempresarios de 18 a 30 años y de 31 a 50 años, así como los hombres, menos de la mitad tiene educación secundaria y más de la mitad de la población emprendedora ha adquirido experiencia en un período. 4-6 años de tiempo y están decepcionados en el negocio por su experiencia. características de las pequeñas y pequeñas empresas del sector vitivinícola de la ciudad de Tingo María. El negocio de la gastronomía, con más de la mitad asentado en un periodo de 4-6 años, tiene de 1 a 5 empleados en total y suele estar formado por familias por rentabilidad.

En cuanto a las características, control de calidad y outsourcing de pequeñas y pequeñas empresas del sector de la restauración de la ciudad de Tingo María. La mayoría de los microempresarios comprenden el control de calidad y aplican habilidades de evaluación comparativa, redes corporativas y capacitación. Con la experiencia de estas actividades económicas, el aprendizaje es lento y mediante la observación se mide la productividad. El outsourcing, poco conocido por los microempresarios en ese término, la mayoría carece de conocimiento, y al aclarar que es un servicio de outsourcing, más de la mitad cree que tiene una ventaja, sobre todo si ofrece un costo accesible, evalúa y ofrece reclutamiento. Condición.

11. Hidalgo, L. (2019), en su tesis titulado: 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. En esta investigación se planteó como objetivo en determinar la Gestión de la Calidad la 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.

Los resultados son los siguientes: El 50% pertenece al grupo entre las edades de 31 a 50 años, predominando el género masculino con una educación secundaria y universitaria con el 66%, todos administrados por sus propietarios y la gran mayoría con una experiencia entre 4 y 6 años; El 58% tienen un periodo de permanencia de 4 a 6 años en el mercado, con el 86% de 1 a 5 trabajadores y el 83% provienen de la familia, estos negocios sus emprendedores creen en un 100% generar ganancias; expresan tener conocimiento sobre gestión de la calidad en un 100%, utilizan técnicas en un 66% como el Benchmarking y Empoderamiento, su aprendizaje es lento en un 42% y miden desempeño productivo a través de la observación; Los empresarios tienen conocimiento del Marketing en un 100%, creen sus ventajas en un 58% es de gran importancia para generar utilidades, se benefician poniendo en práctica en un 100% en relación a sus negocios, obteniendo como resultado con un 58% en función a la satisfacción del cliente. La presente tesis es tipo descriptivo no correlacional, la población es de 26 y muestra del estudio es de 12 Mypes.

Las conclusiones fueron las siguientes; sobre las características de los representantes legales de la micro y pequeña empresa. De las 12 micro y pequeñas empresas encuestadas en el sector comercial, una ferretería en la ciudad de Tingo

María en 2017, la mitad pertenece a un grupo de emprendedores de entre 31 y 50 años. El género masculino supera significativamente la educación secundaria y universitaria; Dicho esto, las personas que dirigen estos negocios tienen, en promedio, una edad madura con experiencia conduciendo y desarrollando negocios; características de los representantes legales de la pequeña y mediana empresa en el rubro de ferreterías en la ciudad de Tingo María. En la mayoría de las ferreterías, en promedio, tienen una vida útil de 4 a 6 años en el mercado y de 1 a 5 trabajadores provienen de la familia. En otras palabras, estos negocios toman una posición específica en el mercado y alcanzan la etapa de madurez empresarial; el control de calidad y comercialización de micro y pequeñas empresas en el área de ferreterías de la ciudad de Tingo María. En general, ven la importancia del control de calidad en las pequeñas y medianas empresas, usan técnicas como la evaluación comparativa y el empoderamiento bastante, aprenden lentamente con métricas cercanas al promedio y califican a los empleados. observar; Para los gerentes de estos negocios, implementar el control de calidad en términos de calidad y precio tiene un doble impacto en la generación de ingresos y la satisfacción del cliente. En general, los empresarios se benefician de procesar sus conocimientos de marketing y dirigir a todos los gerentes creyendo que son buenos para el negocio en una dimensión superior al promedio. La satisfacción del cliente se destaca con un índice superior a la media que puede deducir la importancia del marketing en la monetización y la satisfacción del cliente.

12. Sabino, L. (2019), en su tesis titulado: La gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro

bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017. La tesis, se trazó como objetivo general, Determinar la Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y de pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017. La investigación es del tipo descriptivo, con un estudio muestral de 12 micro y de pequeñas empresas, los resultados obtenidos en la investigación son los siguientes: La edad de los representantes legales de las microempresas y las pymes se destaca en el 59% en el grupo de 31 a 50 años. En cuanto al género del representante legal, predomina el género masculino (58%) entre los 31 y 50 años. En lo que respecta a la educación, el 50% tiene educación secundaria, y los que tienen educación directa van de los 4 a los 6 años. El 42% tiene 4-6 años de permanencia en el mercado, 1-5 trabajadores ocupan el 100%, el 83% proviene de una familia y se crea con el 92% con la esperanza de ganar dinero. El 50% confirma que el aprendizaje es lento al 42% y utiliza observaciones para medir el rendimiento productivo. Dicen que saben el 100% de lo que significa ser competitivo, creen que su negocio es competitivo en un 83% y conocen el 58% de algunos competidores; el autor llega a la siguiente conclusión; Sobre las características de los representantes legales de la micro y pequeña empresa. La mayoría de los emprendedores lideran en micro y pequeñas empresas entre 31 y 50 años. Al igual que los hombres, en su conjunto, son dirigidos por sus dueños, la mitad tiene estudios secundarios y tiene experiencia entre los 4 y 6 años. Años para tomar decisiones en su negocio; características de las micro y pequeñas empresas en la categoría de bodegas de la ciudad de Tingo María. Las pequeñas empresas y pequeñas empresas de la categoría bodega en la ciudad de Tingo María

ocupan un puesto dentro del período establecido entre 4 y 6 años con aproximadamente la mitad de la población encuestada, con un número total de trabajadores de 1 a 15, origen familiar y hecho para ser rentable, control de calidad de micro y pequeñas empresas en el área de bodegas de la ciudad de Tingo María, control de calidad y competitividad de la pequeña empresa del sector vitivinícola de la ciudad de Tingo María. La mayoría de los microempresarios tienen conocimientos de control de calidad, aplican evaluaciones comparativas, redes corporativas y habilidades de empoderamiento, aprenden lentamente y miden la productividad de los empleados a través de la observación, las personas que dirigen este negocio creen tener algún conocimiento de competitividad, y mencionan que su bodega es competitiva con un alto índice, y que competitividad es sinónimo de satisfacción del cliente en relación a precios bajos, expresando que apuntan al servicio al cliente.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Teoría de la calidad

2.2.1.1 Gestión de calidad

Calidad

Merli, G. (1994), en su libro “La calidad total como herramienta de negocio” como introducción menciona: “Esta calidad total es una estrategia adoptada por todas las empresas líderes del mundo. Tras el primer paso, entendido únicamente como una herramienta de mejora continua (a través del llamado "programa de mejora"). Hoy en día, la calidad general se considera una verdadera estrategia comercial. La ventaja competitiva que produce proviene de un enfoque global

consistente que desafía la forma en que opera cada negocio de las principales áreas de cambio son:

- La aproximación al marketing.
- El desarrollo de nuevos productos.
- La planificación estratégica y la gestión del plan de negocio.
- las relaciones con los proveedores.
- el sistema de producción y los sistemas de calidad asociados.

La gestión de la calidad es un conjunto de procesos sistemáticos que le permiten planificar, ejecutar y controlar las diversas actividades realizadas por una organización. Esto asegura la estabilidad y consistencia del desempeño que cumple con las expectativas del cliente, la gestión de calidad depende de cada unidad de negocio para la que se ha establecido su propio "estándar", es decir, un modelo de referencia para medir o evaluar el nivel de desempeño de una organización, según Estela, R. (2020).

Calidad en los bienes y servicios

Es necesario señalar una breve revisión de la evolución asociada al desarrollo de diversas técnicas de gestión de la calidad, a medida que se ha incrementado el interés de las empresas por la calidad, concepto ampliamente utilizado y de difícil consenso en sus diversas definiciones y conceptualizaciones. El cambio constante que se produce en este mercado competitivo exige una estrategia de calidad como herramienta principal para optimizar los recursos disponibles para sostener y mejorar las actividades. Para ello, es necesario clasificar el concepto de calidad

como el concepto de satisfacción del cliente al considerar la relación entre los dos constructos a pesar de las diferentes evoluciones.

En primer lugar, es importante, antes de comenzar con los distintos modelos, revisar los significados generales que ha ido adquiriendo este término, de acuerdo con, (Reeves & Bednar, 1994), se podría determinar cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, coexistiendo en la actualidad, tales como:

Calidad como excelencia. Según este término, la organización de servicios debe lograr los mejores resultados en un sentido absoluto. Sin embargo, es difícil entender qué se considera bueno por su subjetividad. Esto se debe a que se deben establecer pautas claras para alcanzar el nivel requerido.

Calidad como ajuste a las especificaciones. Luego de la necesidad de estandarizar y especificar estándares de producción, se desarrolló esta nueva perspectiva para asegurar la precisión de la fabricación del producto, lo que nos permitió desarrollar definiciones de calidad más cuantificables y objetivas. Desde este punto de vista, la calidad se entiende como una medida para lograr un objetivo básico, como es poder evaluar las diferencias entre las cualidades obtenidas en diferentes períodos de tiempo para obtener una base de comparación y determinar las posibles causas encontradas en las diferencias. Esta evaluación se realiza desde la perspectiva de la organización, no del usuario o consumidor.

Calidad como valor. Se refiere al hecho de que no existen los mejores bienes o servicios de consumo en sentido absoluto, dependiendo de aspectos de precio, accesibilidad, etc. Puede definirlo como el más adecuado para cada tipo de consumidor. En este sentido, las organizaciones consideran las eficiencias internas

y externas. En otras palabras, es necesario satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios teniendo en cuenta las dificultades existentes y analizando los costes que implica el cumplimiento de los estándares de calidad. Al evaluar estos factores, son dinámicos y, por tanto, dependen del tiempo. Es difícil identificar qué características son importantes para cada consumidor.

Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores. Definir la calidad en la medida en que se cumplan las expectativas del consumidor o usuario implica incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de quienes reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción del cliente y la satisfacción con las expectativas, y es importante saber qué necesitan los usuarios y consumidores. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que esta medición es la más compleja porque las personas pueden otorgar diferente importancia a diferentes atributos de un producto o servicio, y los usuarios y los propios consumidores a veces tienen dificultades para medir las expectativas cuando no. Sea consciente de ello de antemano, especialmente cuando se trata de productos o servicios que compra o utiliza con menos frecuencia, Feigenbaum, A. (2011), afirma también que es permisible definir la satisfacción del cliente como el resultado de una comparación inevitable hecha entre las expectativas previas del cliente sobre el producto y / o servicio y los procesos e imagen de la empresa en relación con el valor percibido, al final

2.2.1.2 Dimensiones de la calidad

La calidad tiene como objetivo dirigir y guiar a una organización para lograr con éxito sus objetivos. Se destacan ocho principios o cuestiones a considerar.

- **Enfoque al cliente.** Comprender sus necesidades y satisfacer sus expectativas es la clave para satisfacer las necesidades de los consumidores y mantener su lealtad.
- **Gestión de procesos.** Guiar cada área de la organización es parte del desarrollo general de la organización para lograr eficazmente sus objetivos. Teniendo en cuenta la toma de decisiones en función al análisis de datos cualitativos y cuantitativos, para medir el desempeño de una organización.
- **Calidad de productos o servicios.** Se define como la percepción que el cliente tiene sobre su valor. Si un cliente considera que un bien le ayuda a resolver sus necesidades, lo considerará de mayor o menor calidad en función de la manera en que percibe una serie de factores asociados a ese producto esto debe estar en armonía a la calidad objetiva por parte de la empresa que oferta.
- **Gestión de proveedores.** Es importante mantener una relación beneficiosa y recíproca entre la organización y sus proveedores, incluidas alianzas, descuentos y planes de pago., etc.

2.2.2 Teoría de los procesos administrativos

El proceso es una forma organizada de hacer las cosas, la administración se conoce como el proceso de enfatizar el hecho de que todos los gerentes, independientemente de la aptitud o habilidades individuales, realizan ciertas actividades interrelacionadas con el objetivo de lograr los objetivos de la organización a la que pertenecen.

2.2.3 Dimensiones del Proceso Administrativo:

2.2.3.1 Planeación

El plan establece los objetivos de la organización y establece el procedimiento ideal para alcanzarlos. Es una guía para que la organización adquiera y se comprometa con los recursos que necesita para lograr sus metas propuestas, y las actividades se llevan a cabo de manera consistente con las metas y procedimientos elegidos.

2.2.3.2 Organización

Es el proceso de lograr que dos o más personas trabajen juntas de una manera estructurada para lograr una meta específica o un conjunto de metas.

2.2.3.3 Dirección

Es un proceso en el que las actividades de un miembro del grupo o de toda una organización se dirigen y afectan en relación con su trabajo. El liderazgo incluye ordenar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

2.2.3.4 Control

Es el último paso en el proceso de gestión, y el gerente necesita estar convencido de las acciones de los miembros de la organización, lo que realmente conduce a los objetivos establecidos y los gerentes tienen que preocuparse por el control en el tiempo porque el impacto de las relaciones organizacionales no aparece como estaba planeado.

2.3 Definiciones conceptuales

-Dirección: La función del gerente, incluidos los procesos que influyen en las personas para contribuir a los objetivos de la organización y el grupo; Se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de la gestión.

-Gestión: Es la actividad y efecto de la gestión y la gestión. Más específicamente, la acción es un trabajo arduo que generalmente se entiende como un procedimiento necesario para lograr o resolver un problema que tiene carácter gerencial o contiene documentos.

-Proceso: Es un conjunto o encadenamiento de fenómenos, asociados al ser humano o a la naturaleza, que se desarrollan en un periodo de tiempo finito o infinito y cuyas fases sucesivas suelen conducir hacia un fin específico.

- **-Planificación:** Toma de decisiones sobre la elección de misiones y metas, estrategias, políticas, programas y procedimientos para lograrlas; Elija su flujo de trabajo entre una variedad de opciones.

-Organizar: Establecer una estructura de roles intencional para que los miembros de la organización asuman.

-Organigrama: Representación gráfica de la estructura organizativa de una entidad, empresa o institución pública. Por tanto, el término organigrama es una abreviatura que consta de la palabra "organización" y el elemento "grama" que significa "grama" escrito en "gráfico".

-Mejora continua: Es un conjunto de medidas para lograr la máxima calidad posible en los productos, servicios y procesos de la empresa.

III. Hipótesis

3.1 Hipótesis general

HG: La gestión de la calidad influye positivamente en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.

3.2 Hipótesis específicas

HE1: El enfoque al cliente influye positivamente en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.

HE2: La gestión de procesos influye positivamente en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.

HE3: La calidad de productos o servicios Influye positivamente en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.

HE4: La gestión de proveedores influye positivamente en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.

IV. METODOLOGIA

Viñan, V. (2018), nos dice que la metodología de la investigación científica es una de las tareas de elegir una habilidad específica para un procedimiento para realizar una tarea relacionada con el estudio, tarea, a partir de un punto de vista teórico o de un paso específico en un proyecto, al vislumbrar un proyecto de investigación que está lejos de organizar una doctrina o tarea difícil de alcanzar, constituye una herramienta que promueve y nutre las mejores formas de resolver problemas.

El Tipo de Investigación es cuantitativa, la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

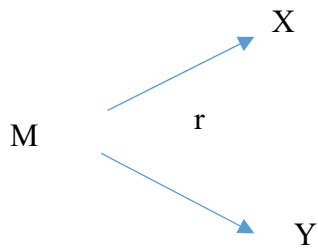
(Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014), nos dice que el nivel de investigación de la tesis

La investigación descriptiva se utiliza para descubrir nuevos hechos e implicaciones para la investigación que realiza un estudio de correlación para medir las dos variables en nuestra investigación es de nivel descriptiva-correlacional.

4.1 Diseño de investigación.

Está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación que pertenece al descriptivo correlacional, siendo el tema: “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicio, rubro almacenes – Tingo María, 2020”.

El esquema es el siguiente:



Donde:

X= Gestión de Calidad (causa)

Y= Procesos Administrativos (Efecto)

M= Muestra

R= relación

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

El universo está conformado por 15 Mypes del sector comercial, rubro almacén, ubicados en la ciudad de Tingo María.

Las fuentes de investigación elegidas son:

- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

Según la consulta efectuada de sus registros se logró conocer que existen 15 Mypes dedicadas a la actividad del rubro de almacén cuya actividad está relacionada al movimiento de grandes volúmenes de mercaderías.

4.2.2 Muestra.

Estará representada por 15 mypes de la población total, según los criterios de posicionamiento, infraestructura del comercial, rubro almacén.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1: Definición y operacionalización de la variable, gestión de calidad.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Gestión de calidad	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.	Mejorando la excelencia funcional de un producto o servicio se alcanza una alta calidad. Autor: (Benzaquen, 2019)	Enfoque en el cliente	-Mejora continua -Satisfacción	¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Likert Likert
			Gestión de procesos	-Gestión y mejora de procesos Herramientas de calidad	¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejorar procesos? ¿Hace uso de herramientas de calidad?	Likert Likert
			Calidad de producto/servicio	Innovación	¿Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios?	Likert
				-Gestión de información	¿Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	Likert
Gestión de proveedores	Benchmarking	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente, basado al Benchmarking?	Likert Likert			

Fuente: elaboración propia

Definición y operacionalización de la variable, procesos administrativos

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Procesos administrativos	Es el conjunto de pasos o necesarias llevan a cabo los administradores gerentes realizar actividad alcanzar objetivo	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. Autor: (Luna, 2013)	Planificación	-Actividades	¿Realiza la planeación de las actividades de la empresa?	Likert
				-Cumplimiento	¿Revisa el cumplimiento de la planeación?	Likert
			Organización	-División del trabajo	¿En los equipos de trabajo ha observado responsabilidad, de sus integrantes?	Likert
					Dirección	-Liderazgo
Control	-Mecanismo	¿Existen mecanismo de control establecido por la empresa?	Likert			

Fuente: elaboración propia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas.

- **Transmisión:** Los conceptos y datos relevantes se pueden modificar mediante la elaboración y uso de archivos para registrar, organizar y especificar aspectos importantes considerados en las diferentes etapas de la investigación.
- **Ficha de resumen:** Se utiliza para sintetizar conceptos y contribuciones de diversas fuentes, organizados de manera concisa y adecuada, especialmente para contenido teórico o antecedentes de referencia.
- **Fichas Textuales:** Proporcionan una transcripción literal del contenido en versión bibliográfica o de la fuente de información original.
- **Fichas Bibliográficas:** Se utiliza permanentemente en el registro de datos de la fuente de apelación y se consulta para registrar los estudios, aportes y teorías que han brindado sustento científico correspondiente a dicho estudio.
- **Encuestas:** Es una herramienta de observación que le permite cuantificar y comparar información, esta información se obtiene de una muestra representativa de la población evaluada.

4.4.2 Instrumentos.

- **Cuestionario:** Se desarrolló un cuestionario estructurado que consta de 13 preguntas en relación a variables, dimensiones e indicadores. Está destinado a una muestra de población compuesta por empresarios y / o gestores de las mypes.

4.5 . Plan de análisis

El plan siguió los siguientes pasos.

Se aplican los siguientes planes de procesamiento de datos.

Orden y clasificación. Esta técnica se aplicó para procesar e interpretar información cualitativa y cuantitativa en orden y aprovecharla al máximo.

- **Registro manual:** Esta técnica se aplica al ingreso de información de otras fuentes.
- **Proceso computarizado a través de Microsoft Office:** Se utilizó el Excel para cálculos matemáticos y estadísticos y Word para procesar el texto de estudio.
- **Proceso computarizado mediante SPSS:** Para digitar, procesar y analizar datos de las empresas y determinar indicadores estadísticos de correlación

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: “Gestión de calidad y su influencia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
P.G. ¿De qué manera la gestión de la calidad influye en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020?	OG: Determinar la gestión de la calidad su influencia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.	HG: La gestión de la calidad influye positivamente en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.	Gestión de calidad	Enfoque en el cliente	-Mejora continua -Satisfacción
				Gestión de procesos	-Gestión y mejora de procesos -Herramientas de calidad
				Calidad de producto/servicio	-Innovación -Gestión de información
				Gestión de proveedores	-Benchmarking
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	Proceso Administrativos		
PE1: ¿De qué manera el enfoque al cliente influye en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020?	OE1: Determinar el enfoque al cliente y su influencia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.	HE1: El enfoque al cliente influye positivamente en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.		Planificación	-Actividades -Cumplimiento
PE2: ¿De qué manera la gestión de procesos influye en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020?	OE2: Determinar la gestión de procesos y su influencia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.	HE2: La gestión de procesos influye positivamente en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.		Organización	-División del trabajo
PE3: ¿De qué manera la calidad de productos o servicios influye en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020?	OE3: Determinar la calidad de productos o servicios y su influencia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.	HE3: La calidad de productos o servicios influye positivamente en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.		Dirección	-Liderazgo
PE4: ¿De qué manera la gestión de proveedores influye en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020?	OE4: Determinar la gestión de proveedores y su influencia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.	HE4: La gestión de proveedores influye positivamente en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.		Control	-Mecanismo

4.7 Principios éticos

**Investigación Aprobada por acuerdo del Consejo Universitario con
Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16
de agosto del 2019.**

a) Principios que rigen la actividad investigadora

- **Protección a las personas.** - La persona que participa en cualquier estudio es un fin, no un medio, por lo que necesita cierto grado de protección, que viene determinada por los riesgos que se presentan y la probabilidad de recibir beneficios. Lo que la gente trabaja en el campo de la investigación es que se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solo implicará que las personas en estudio participen voluntariamente en el estudio y cuenten con la información adecuada, incluirá el pleno respeto a sus derechos básicos, especialmente si se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad.
- **Beneficencia y no maleficencia.** – Debe asegurar el bienestar de los involucrados en la investigación. En este sentido, las acciones del investigador deben responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, reducir los posibles efectos secundarios y maximizar los beneficios.
- **Justicia.** - Los investigadores deben ejercer de manera razonable y seria y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que los prejuicios y las limitaciones de sus habilidades y conocimientos no conduzcan a prácticas desleales ni las toleren. Se sabe que la equidad y la justicia otorgan a todos los que participan en el estudio el derecho a acceder a los resultados. Los investigadores también tienen

la obligación de tratar justamente a las personas que participan en los procesos, procedimientos y servicios relacionados con la investigación.

- **Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben dominar las actividades científicas del investigador, sino que también deben aplicarse a sus actividades docentes y práctica profesional. La integridad del investigador es particularmente relevante al momento de evaluar y declarar los posibles daños, riesgos y beneficios que puedan afectar a quienes participan en la investigación de acuerdo con los estándares obligatorios de su profesión. Asimismo, se debe mantener la integridad científica al declarar un conflicto de intereses que pueda afectar el proceso de investigación o la entrega de resultados.
- **Consentimiento informado y expreso.** - En toda investigación debe existir una expresión de voluntad informada, libre, clara y específica. Cuando las personas que son sujetos de investigación o propietarios de datos dan su consentimiento para el uso de información para fines específicos establecidos en el proyecto.

b) Buenas prácticas de los investigadores

Ninguno de los principios éticos exime a los investigadores de responsabilidades cívicas, éticas y obligatorias, por lo que se deben aplicar las siguientes mejores prácticas.

- Los investigadores deben ser conscientes de su responsabilidad científica y profesional

Social. - Este es el deber y la responsabilidad personal, el investigador deben considerar cuidadosamente las consecuencias de realizar y difundir su

investigación para los participantes del estudio y la sociedad en su conjunto. Estos deberes y responsabilidades no se pueden delegar en nadie más.

- **En materia de publicaciones científica.** - Los investigadores deben asegurarse de que no existan errores obligatorios debidos a inexactitudes como:
 - Falsificar o inventar todos o parte de los datos.
 - Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
 - Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.
- Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben estar debidamente citadas de acuerdo con los estándares APA o VANCOUVER.
- Respeto a los derechos de autor.
- Al publicar trabajos de investigación, se deben observar las regulaciones institucionales de propiedad intelectual y otras regulaciones de orden público relacionadas con los derechos de autor.
- Los investigadores deben, si corresponde, describir las salvaguardas para minimizar el riesgo final al realizar investigaciones.
- Toda investigación debe evitar comportamientos dañinos para la naturaleza y la biodiversidad.
- Los investigadores deben proceder con rigor científico, asegurando la validez, confiabilidad y confiabilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe cumplir estrictamente con la precisión de la investigación en todas las etapas del proceso.

- Los investigadores deben difundir y presentar los resultados de las investigaciones realizadas en diversos entornos, como la ética, el pluralismo ideológico y la diversidad cultural, y comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades participantes.
- Los investigadores están obligados a mantener la confidencialidad adecuada de los datos de los involucrados en la investigación. En general, debe garantizar el anonimato de los participantes.
- Los investigadores deben establecer procesos transparentes en sus proyectos para identificar conflictos de interés relacionados con instituciones o investigadores.

Disposición general

Única: Este Código de Ética se revisa anualmente o según sea necesario para el desarrollo científico y tecnológico. Si es necesario, es confirmado por el Vicepresidente de Investigación y mejorado o modificado por el Comité de Ética de Investigación Institucional revisado por el presidente.

5.1. Resultados

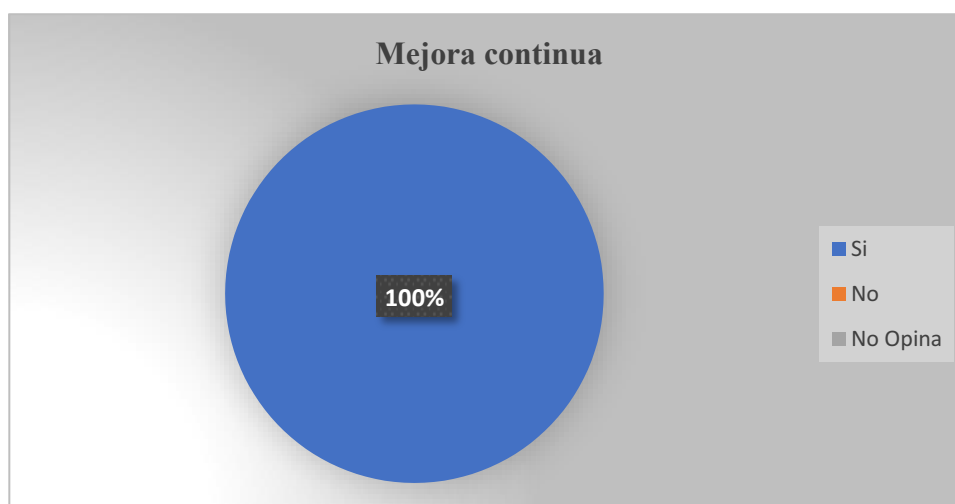
A. Gestión de calidad

Tabla 03: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

Mejora continua	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
No Opina	0	0%
Total	15	100%

Fuente: encuesta realizada a las mypes

Gráfico 01: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



Fuente: Tabla 3

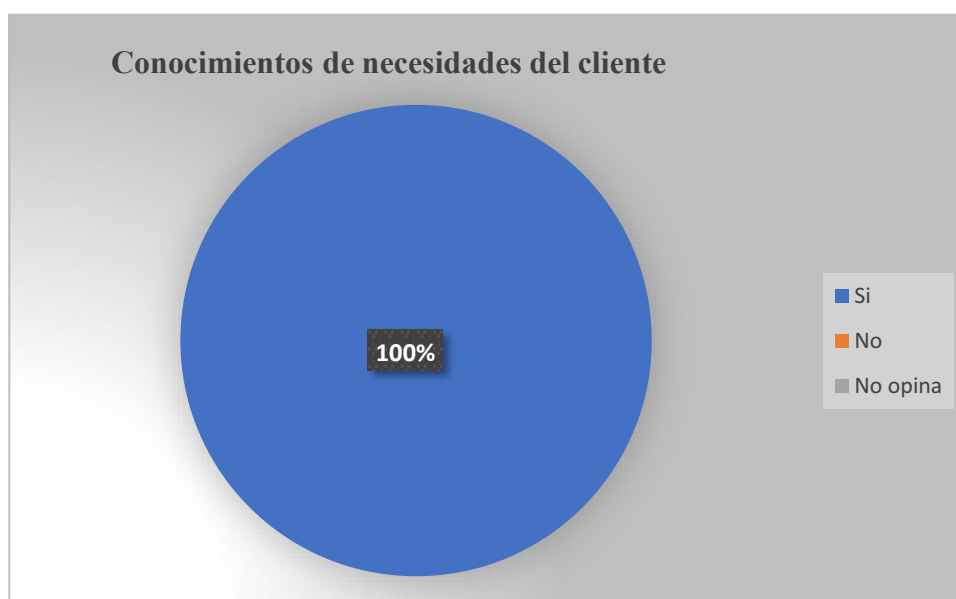
En la tabla 03 y gráfico 01, de 15 emprendedores o representantes de las Mypes del rubro almacenes, manifestaron; que aplican como filosofía de sus negocios la mejora continua; denotando que en un 100% “Si” lo aplican. En tal sentido el total de la muestra poblacional de las Mypes consideran que la Mejora Continua se traduce en la plena satisfacción de los clientes en relación a sus necesidades, por la calidad brindada.

Tabla 04: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

Conocimientos de necesidades del cliente	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
No opina	0	0%
Total	15	100%

Fuente: encuesta realizada a las mypes

Gráfico 02: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?



Fuente: Tabla 4

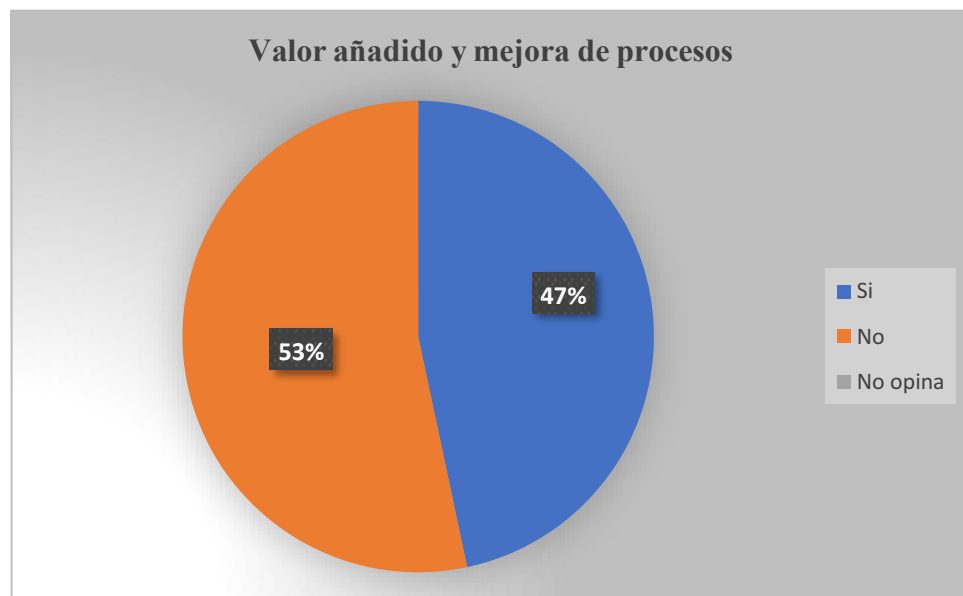
En la tabla 04 y gráfico 02, de 15 emprendedores o representantes de las Mypes del rubro almacenes, manifestaron, que aplican como base fundamental las herramientas de calidad en sus negocios; “Si” en un 100% afirmaron. Se infiere que el total de las Mypes en estudio se preocupan constantemente en superar las expectativas de sus clientes.

Tabla 05: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?

Valor añadido y mejora de procesos	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	47%
No	8	53%
No opina	0	0%
Total	15	100%

Fuente: encuesta realizada a las mypes

Gráfico 03: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?



Fuente: Tabla 5

En la tabla 05 y gráfico 03, de 15 emprendedores o representantes de las Mypes del rubro almacenes, manifestaron, dan valor añadido a los servicios de atención; “No” en un 53% sostuvieron y con un “Si” 47%. Se deduce que menos de la mitad de las Mypes en estudio generan valor añadido, con el propósito de mejorar sus procesos relacionados a la calidad para satisfacer a sus clientes.

Tabla 06: ¿Hace uso de herramientas de calidad?

Herramientas de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	93%
No	1	7%
No opina	0	0%
Total	15	100%

Fuente: encuesta realizada a las mypes

Gráfico 04: ¿Hace uso de herramientas de calidad?



Fuente: Tabla 6

En la tabla 06 y gráfico 04, de 15 emprendedores o representantes de las Mypes del rubro almacenes, manifestaron, consideran las herramientas de calidad fundamental en sus negocios; “Si” en un 93% sostuvieron y con un “No” 7%. Se infiere que la mayoría de las Mypes en estudio aplica en cierta forma usan algunas herramientas de calidad en relación al control de calidad, aplicado en estos tipos de negocios.

Tabla 07: ¿Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios?

Sugerencias del cliente	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Son opina	0	0%
Total	15	100%

Fuente: encuesta realizada a las mypes

Gráfico 05: ¿Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios?



Fuente: Tabla 7

En la tabla 07 y gráfico 05, de 15 emprendedores o representantes de las Mypes del rubro almacenes, manifestaron que consideran importante las sugerencias del cliente; con un contundente “Si” en un 100%. Podemos afirmar que estas Mypes, cercano a media, consideran sugerencias del cliente, con la finalidad de adaptarse para satisfacer a sus consumidores, logrando así la fidelización.

Tabla 8: ¿Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?

Motivación, información interna	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
No opina	0	0%
Total	15	100%

Fuente: encuesta realizada a las mypes

Gráfico 06: ¿Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?



Fuente: Tabla 8

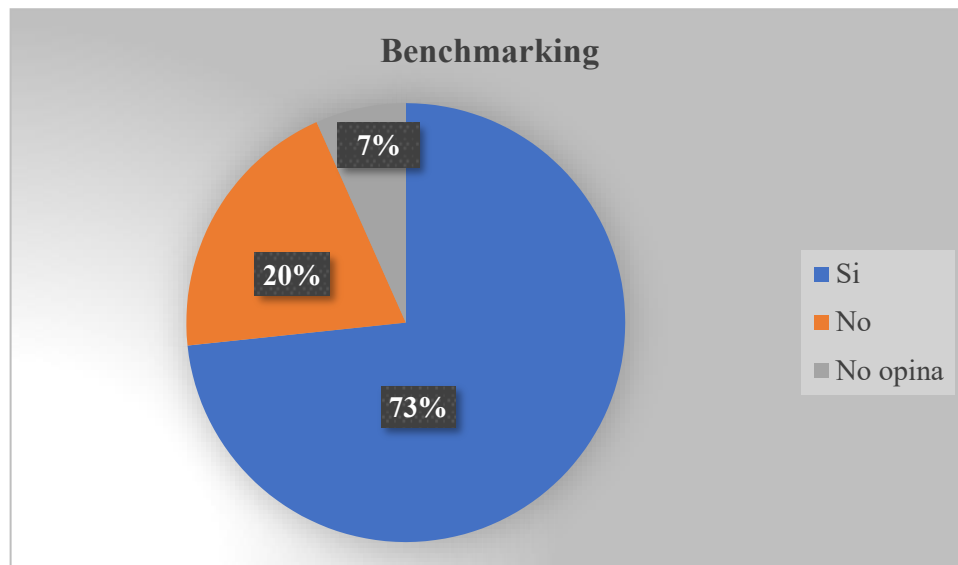
En la tabla 08 y gráfico 06, de 15 emprendedores o representantes de las Mypes del rubro almacenes, manifestaron, que consideran importante la calidad de información en sus negocios; con un contundente “Si” en un 100%. Eso quiere decir que el total de estas micro y pequeñas empresas brindan calidad de información entre sus integrantes, haciéndose de vital importancia la transmisión de información a sus clientes, en relación a sus características y cualidades de un servicio o producto.

Tabla 09: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?

Benchmarking	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	73%
No	3	20%
No opina	1	7%
Total	15	100%

Fuente: encuesta realizada a las mypes

Gráfico 07: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?



Fuente: Tabla 9

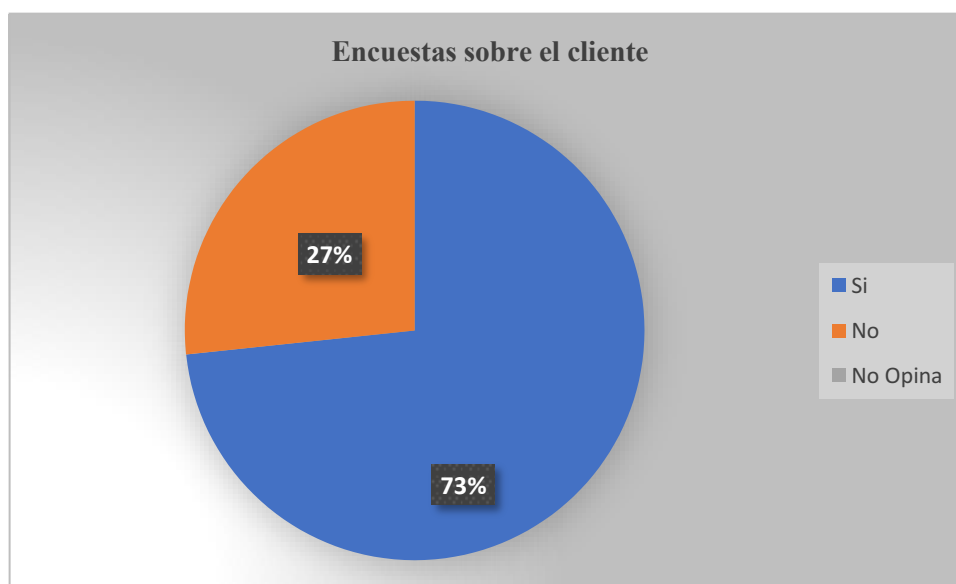
En la tabla 09 y gráfico 07, de 15 emprendedores o representantes de las Mypes del rubro almacenes, manifestaron, consideran la importancia de la aplicación del Benchmarking en sus negocios; con un “Si” en un 73%, seguido con un “No” con 20% y 7% “No opinan”. Considera en una proporción menor que la media aritmética, estas Mypes, la importancia de imitar, igualar y superar a la competencia, en relación a la satisfacción del cliente, contribuyendo a la gestión de la calidad.

Tabla 10: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente, basado al Benchmarking?

Base Benchmarking	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	73%
No	4	27%
No Opina	0	0%
Total	15	100%

Fuente: encuesta realizada a las mypes

Gráfico 08: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente, basado al Benchmarking?



Fuente: Tabla 10

En la tabla 10 y gráfico 08, de 15 emprendedores o representantes de las Mypes del rubro almacenes, manifestaron, realizan encuestas para satisfacer al cliente “Si” en un 73% afirmaron y con un “No” 27%. Se infiere que la mayoría de las Mypes en estudio se preocupan en evaluar constantemente sus procedimientos para compatibilizarlos con las necesidades de sus clientes.

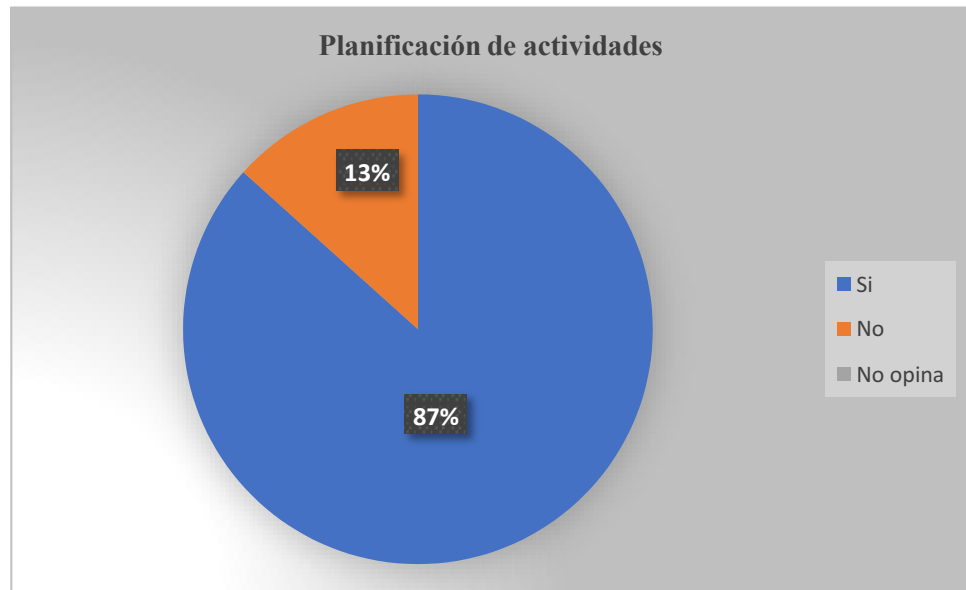
B. Proceso Administrativo

Tabla 11: ¿Realiza la planeación de las actividades de la empresa?

Planificación de actividades	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	87%
No	2	13%
No opina	0	0%
Total	15	100%

Fuente: encuesta realizada a las mypes

Gráfico 09: ¿Realiza la planeación de las actividades de la empresa?



Fuente: Tabla 11

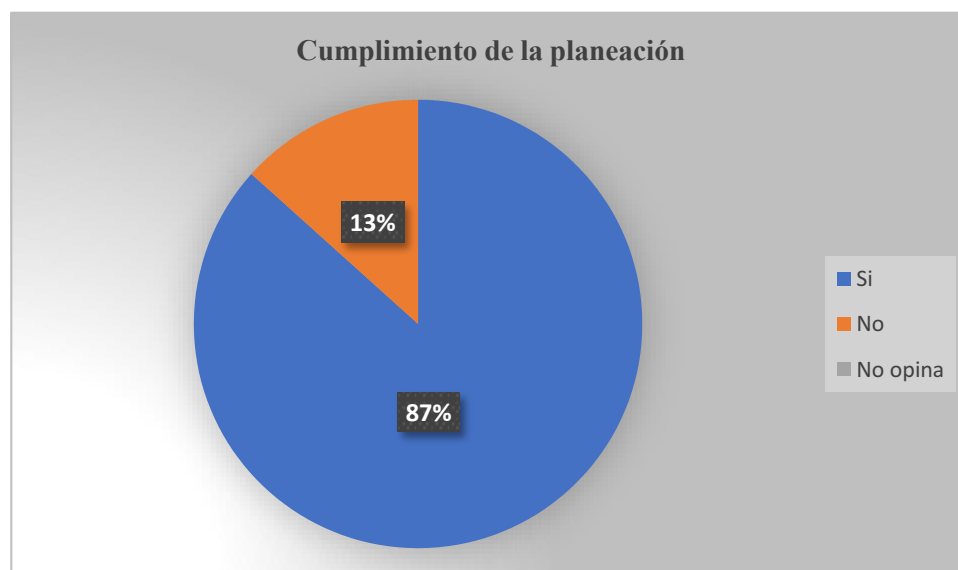
En la tabla 11 y gráfico 09, de 15 emprendedores o representantes de las Mypes del rubro almacenes, manifestaron, que consideran importante planificar las actividades; respondieron con un “Si” en un 87% y con un “No” con 13%. Se observa que un porcentaje menor de estas Mypes no planifican coherentemente, es decir que vienen trabajando improvisadamente; por estas razones son las dificultades que atraviesan en la eficiencia empresarial.

Tabla 12: ¿Revisa el cumplimiento de la planeación?

Cumplimiento de la planeación	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	87%
No	2	13%
No opina	0	0%
Total	15	100%

Fuente: encuesta realizada a las mypes

Gráfico 10: ¿Revisa el cumplimiento de la planeación?



Fuente: Tabla 12

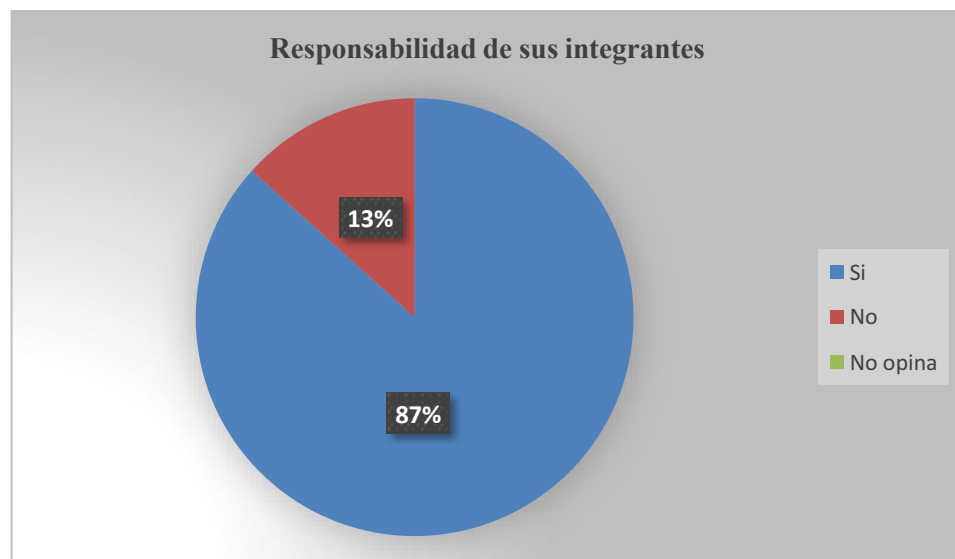
En la tabla 12 y gráfico 10, de 15 emprendedores de las Mypes del rubro almacenes, manifestaron, que consideran la importancia monitorear el cumplimiento de la planificación; respondieron con un “Si” en un 87% y con un “No” con 13%. Esto nos indica, que en cierta forma la mayoría de los emprendedores de esta Mypes realizan seguimientos o monitoreos como parte del control, con la finalidad de retroalimentar el sistema empresarial, para la consecución de metas y objetivos propuestos.

Tabla 13: ¿En los equipos de trabajo ha observado responsabilidad, de sus integrantes?

Responsabilidad de equipos	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	87%
No	2	13%
No opina	0	0%
Total	15	100%

Fuente: encuesta realizada a las mypes

Gráfico 11: ¿En los equipos de trabajo ha observado responsabilidad, de sus integrantes?



Fuente: Tabla 3

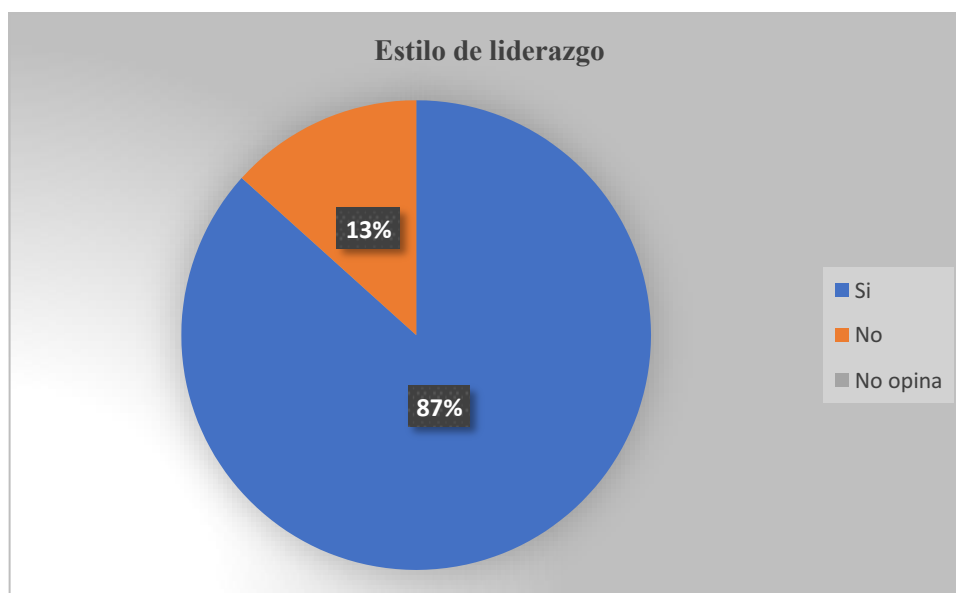
En la tabla 13 y gráfico 11, de 15 emprendedores de las Mypes del rubro almacenes, manifestaron, consideran la importancia la responsabilidad del equipo de trabajo; respondieron con un “Si” en un 87% y con un “No” con 13%. Se deduce que la mayoría tiene una comprensión clara de los roles que le asignan.

Tabla 14: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?

Estilo de liderazgo	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	87%
No	2	13%
No opina	0	0%
Total	15	100%

Fuente: encuesta realizada a las mypes

Gráfico 12: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 14

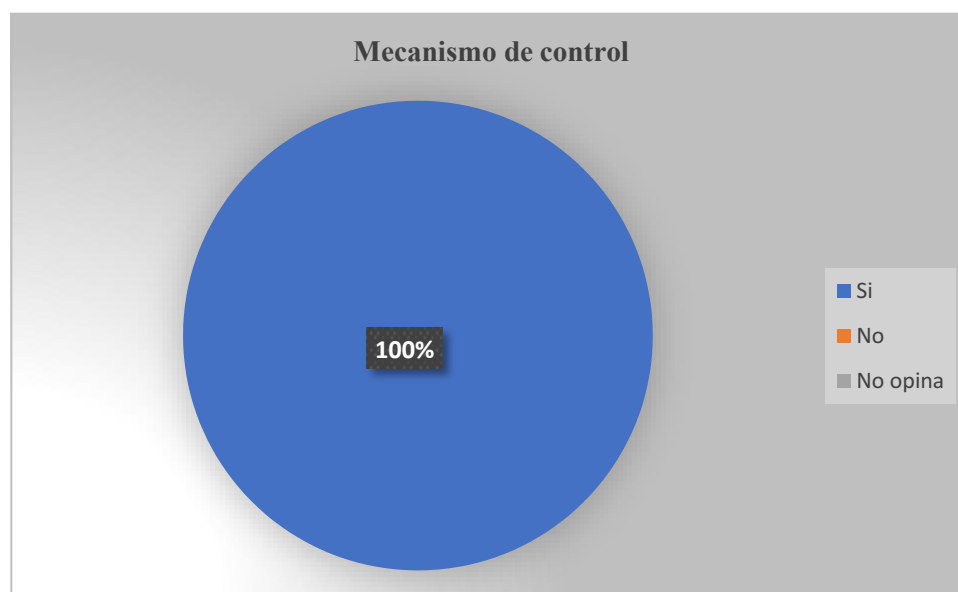
En la tabla 14 y gráfico 12, de 15 emprendedores de las Mypes del rubro almacenes, manifestaron, que consideran el estilo de liderazgo de suma importancia; respondieron con un “Si” en un 87% y con un “No” con 13%. En su mayoría aplican un liderazgo carismático, con la finalidad de empatizar con sus trabajadores y mejorar la relación con sus clientes.

Tabla 15: ¿Existen mecanismos de control establecido por la empresa?

Mecanismo de control	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
No opina	0	0%
Total	15	100%

Fuente: encuesta realizada a las mypes

Gráfica 13: ¿Existen mecanismos de control establecido por la empresa?



Fuente: Tabla 15

En la tabla 15 y gráfico 13, de 15 emprendedores o representantes de las Mypes del rubro almacenes, manifestaron con un contundente “Si” el 100% que consideran que el mecanismo de control es de vital relevancia para la ejecución de los planes.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1 Respecto a la variable Gestión de calidad

5.2.1.1 Dimensión mejora continua

5.2.1.1.1 Indicador mejora continua

Del estudio de 15 Mypes de la Gestión de calidad y su influencia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes - Tingo María, 2020, los resultados de los instrumentos relacionado:

“Aplican la mejora continua en un 100%, en contraste con Barbaran (2019) con un 63%. Podemos inferir que la Mype en estudio, la mejora tiene importancia en la gestión de calidad y sostenibilidad en el tiempo, como su respectivo posicionamiento en el mercado.

5.2.2 Indicador Satisfacción

Creer que conocen a sus necesidades del cliente en un 87%, coincidiendo con un indicador estadístico altamente significativo con Del Águila (2019) y opinan lo contrario según los resultados de nuestra investigación con un 13%. Podemos deducir la importancia de la Mype en estudio, satisfacer al cliente en sus necesidades, es posicionarse en el mercado.

Afirman realizan encuestas de cierta forma sobre la satisfacción del cliente en un 73%, análogamente con Hidalgo (2019) con el 58% de y opinan lo contrario según los resultados de nuestra investigación con un 27%. Podemos deducir la importancia de la Mype en estudio, recabar información de las necesidades del cliente, es configurar el negocio en función de sus necesidades del cliente, para el desarrollo y sostenimiento en el tiempo de la Mype.

5.2.3 Dimensión gestión de procesos

5.2.3.1 Indicador gestión y mejora de procesos

No existe valor añadido y mejora de procesos en un 53% se infiere análogamente coincidiendo con Hidalgo (2019) en un 58% y a la vez contrario en un 47 % en relación a nuestra investigación. Se deduce que el valor añadido y la mejora de proceso tiene cierta aplicación con moderada significación en las mypes en estudio.

5.2.3.2 Indicador herramientas de calidad

Afirman que existe herramientas de calidad en un 93% se infiere que coincide en una proporción menor con Barbaran (2019) con 75% y a la vez es contradictorio con el 47% de acuerdo al estudio. Podemos deducir que las herramientas de calidad son muy necesario para ser competitivo y su respectivo posicionamiento de las mypes en estudio.

5.2.3.3 Dimensión calidad de productos o servicios

5.2.3.4 Indicador Innovación

Afirman que realizan sugerencias del cliente en un 100% coincidiendo comparativamente con una menor porcentualidad del 82% con, Del Águila (2019). Se deduce que incrementa la satisfacción del cliente, por sus sugerencias en relación a sus necesidades, razones que los emprendedores de las mypes tienden a modificar sus planes con finalidad de lograr sus objetivos y metas trazadas.

5.2.3.5 Indicador gestión de información

Los emprendedores afirman que los integrantes de sus Pymes, a través de la motivación generan idead, mejorando la calidad de información en un 100% esto

concuerta con similar incidencia con Águila. (2018), se deduce que los emprendedores escuchan a sus trabajadores teniendo una comunicación vertical y horizontal, que aumenta la calidad de información para el bienestar de sus integrantes de las mypes.

5.2.4 Dimensión Gestión de proveedores

5.2.4.1 Indicador, gestión de proveedores

Hacen uso del benchmarking en un 73% análogamente coincidiendo con Palomino (2017) en un equivalente al 67% y a la vez contradictorio con nuestro estudio con el 20%. Podemos inferir que usan el benchmarking como base fundamental para el posicionamiento en el mercado.

5.3 Respecto a la variable procesos administrativos

5.3.1 Dimensión planificación

5.3.1.1 Instrumento, actividades

Consideran que es importante la planeación de las actividades en 87% en contraste con Canales y Huahualuque (2017) 70% no considera necesario y a la vez considera lo mismo con nuestro resultado con un 30%. Se infiere que los emprendedores de las Mypes creen que es importante la planificación para el logro de los objetivos empresariales.

5.3.1.2 Instrumento, cumplimiento

Consideran que es necesario cumplir con la planificación en 87%, en contraste con el 44% de Flores (2015) y a la vez concordante en inferioridad con nuestro resultado con un 13%. Se infiere para los emprendedores de las Mypes es

importante cumplir con los planes programados de acuerdo a su experiencia para el logro de los resultados propuesto.

5.3.2 Dimensión organización

5.3.2.1 Instrumento, división del trabajo

Creen en la responsabilidad del trabajo en un 87%, en contraste con Barbaran (2019) en un 63% no asumen responsabilidades como integrantes del equipo de trabajo y a la vez reafirman en nuestra investigación en un 13%. Se deduce que la responsabilidad de los equipos de trabajo es transcendental importancia para la eficiencia empresarial del recurso humano.

Dimensión dirección

5.3.2.2 Instrumento dirección

Afirman que aplican estilo de liderazgo en la dirección de sus Pymes en un 100% coincidiendo con Del Águila, M. (2019) con una magnitud porcentual del 47%. Se infiere que los emprendedores poseen un liderazgo motivador de acuerdo a sus experiencias que influye en el personal y respectivo efecto con el cliente.

5.3.3 Dimensión Control

Instrumento, mecanismo de control

Consideran la existencia de mecanismo de control en un 100%, en contraste con Tapia (2017) del 44% coincidiendo y a la vez concordante con una porcentualidad inferior del 13%, de acuerdo a nuestra investigación. Podemos deducir, por sus experiencias los emprendedores toman gran importancia la implementación del mecanismo de control con la finalidad de ser ajustes de acuerdo a lo planificado.

5.3.4. Contrastación de hipótesis

Confiabilidad de instrumentos

Tabla 15: Confiabilidad de instrumentos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.858	13

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25

De acuerdo a la tabla 15, los resultados de Cronbach procesado por el programa estadístico SPSS versión 25; muestra un valor aproximadamente 0.858, considerando como buena.

Contrastación de la hipótesis general

Tabla 16: Contrastación de la hipótesis general

		Gestión	Procesos
Gestión	Correlación de Pearson	1	0.745**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	15	15
Procesos	Correlación de Pearson	0.745**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	15	15

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

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson es alta, 0.745 significación bilateral es altamente significativo, $0.001 < 0.05$. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis planteada: La gestión de la calidad influye positivamente en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.

Concluimos, que existe una probabilidad del 95%. Por lo tanto, gestión de la calidad tiene relación altamente significativa con los procesos administrativos.

Contrastación de la hipótesis específico 1

El valor de coeficiente Correlación de Pearson mostrado, podemos observar que su significación estadística es de $0.000 < 0.05$.

Tabla 18: Contrastación de la hipótesis específico 1

Correlaciones		Proce sos	D1
Procesos	Correlación de Pearson	1	0.945 **
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	15	15
D1	Correlación de Pearson	0.945 **	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	15	15

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

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson es alta 0.945 y su significación bilateral es altamente significativo, $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis planteada: El enfoque al cliente influye positivamente en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.

Concluimos, que existe una probabilidad del 95%. Por lo tanto, El enfoque al cliente tiene relación de alta significación con los procesos administrativos.

Contrastación de la hipótesis específico 2

Tabla 19: Contrastación de la hipótesis específico 2

Correlaciones

		Procesos	D2
Procesos	Correlación de Pearson	1	0.554*
	Sig. (bilateral)		0.032
	N	15	15
D2	Correlación de Pearson	0.554*	1
	Sig. (bilateral)	0.032	
	N	15	15

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

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson es bajo de 0.554 y su significación bilateral es de baja significación, $0.032 < 0.05$. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis planteada: La gestión de procesos influye positivamente en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.

Concluimos, que existe una probabilidad del 95%. Por lo tanto, La gestión de procesos tiene relación de baja significación con los procesos administrativos.

Contrastación de la hipótesis específico 3

Tabla 20: Contrastación de la hipótesis específico 3

		Correlaciones	
		Procesos	D3
Procesos	Correlación de Pearson	1	0.644**
	Sig. (bilateral)		0.010
	N	15	15
D3	Correlación de Pearson	0.644**	1
	Sig. (bilateral)	0.010	
	N	15	15

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

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson es relativamente alto 0.664 y su significación bilateral es significativo, $0.010 < 0.05$. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis planteada: La calidad de productos o servicios Influye positivamente en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.

Concluimos, que existe una probabilidad del 95%. Por lo tanto, La calidad de productos o servicios tiene relación de alta significación con los procesos administrativos.

Contrastación de la hipótesis específico 4

Tabla 21: Contrastación de la hipótesis específico 4

		Pro ceso s	D4
Proc esos	Correlación de Pearson	1	0.6 51*
	Sig. (bilateral)		0.0 09
	N	15	15
D4	Correlación de Pearson	0.65 1**	1
	Sig. (bilateral)	0.00 9	
	N	15	15

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

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson es 0.651 relativamente alta y su significación bilateral, $0.009 < 0.05$. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis planteada: La gestión de proveedores influye positivamente en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro almacenes – Tingo María, 2020.

Concluimos, que existe una probabilidad del 95%. Por lo tanto, La gestión de proveedores tiene relación significativa con los procesos administrativos.

V. Conclusión

Se determinó que el coeficiente de correlación Pearson es alto 0.745 y su significación bilateral, $0.001 < 0.05$; por lo tanto, la gestión de la calidad tiene relación altamente significativa con los procesos administrativos; es decir que las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro almacenes en su gran mayoría aplican una buena gestión de calidad en función a los procesos administrativos para obtener y llegar al cumplimiento de sus objetivos con la finalidad de posicionarse en el mercado.

Se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es positivo y alto 0.945, tiene una alta significación bilateral de $0.000 < 0.05$; por lo tanto, el enfoque al cliente tiene relación altamente significativa con los procesos administrativos, se deduce que las micro y pequeñas empresas en estudio se preocupan por satisfacer las necesidades de sus clientes, es decir buscan fidelizar a sus clientes.

Se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es relativamente bajo de 0.554, y tiene una baja significación bilateral de $0.032 < 0.05$; por lo tanto, la gestión de procesos tiene relación de baja significación con los procesos administrativos, es decir que las Mypes en estudio persiguen el mejoramiento continuo para sus procesos administrativos y operativos.

Se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es relativamente alto 0.644, además es significativo, $0.010 < 0.05$; por lo tanto, la calidad de productos o servicios tiene relación significativa con los procesos administrativos, se deduce

que las mypes en estudio cumplen con las perspectivas de sus clientes para obtener un mayor grado de satisfacción, rentabilidad empresarial y mayor fidelidad de sus consumidores.

El coeficiente de correlación de Pearson es relativamente alto de 0.651, y su significación bilateral es significativa $0.009 < 0.05$; por lo tanto, la gestión de proveedores tiene relación significativa con los procesos administrativos, es decir que las micro y pequeñas empresas en mención, desarrollan de manera apropiada la relación con los proveedores de bienes y servicios.

Recomendaciones

- Potencializar los procesos administrativos relacionados a la gestión de calidad para el logro eficaz de los objetivos propuestos teniendo en cuenta la filosofía de la gestión de calidad para la fidelización de los clientes.
- Potencializar concerniente al enfoque al cliente relacionado a los procesos administrativos con el propósito de renovar los servicios que ofrece la mype a partir de las sugerencias de los clientes.
- Potencializar concerniente a la gestión de procesos relacionado a los procesos administrativos con la finalidad de obtener un aumento progresivo y constante dentro de las organizaciones.
- Reformular las estrategias de comercializar productos y servicios en relación a los procesos administrativos.
- Reformular la gestión de los proveedores en relación con los procesos administrativos con el propósito de optimizar las estrategias de calidad y precio.

Referencias bibliográficas

- Viñán Villagrán, Janneth Alejandra . (04 de Mayo de 2018). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/investigacion-cientifica.html#:~:text=La%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n, trabajo%20o%20el%20proyecto%3B%20lejos>
- Barbaran Osis, A. L. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del tor servicios, rubro catering, Distrito de Callería, año 2019*. Pucallpa: Uladech.
- Canales Casavilca, J. M., & Eduardo, H. C. (2017). *Gestión administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú Sac. , en el período 2017*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Charlie Chesney, B. B. (2019). *Proceso administrativo y la calidad de servicio en la sub dirección de licencias de conducir de Huánuco – 2018*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Del Águila Shupingahua, M. M. (2017). *Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del cliente en el Restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco. 2018*. Huánuco: Uladech.
- Días, J. (4 de Setiembre de 2013). *emprendices*. Obtenido de Mayo: <https://www.emprendices.co/que-es-un-diagnostico-empresarial/>
- Estela Raffino, M. (22 de Setiembre de 2020). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Fabian Centeno, R. G. (2019). *El Marketing Mix y la Gestión de Calidad del RestaurantPollería el Viajero EIRL. Amarilis - Huánuco, 2019*. Huánuco: Uladech.
- Feigenbaum, Armando. (s.f de s.f de 2011). *calidad-gestion*. Obtenido de calidad-gestion: https://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html

- Flores Orozco, S. E. (2013). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega, 2010- 2013*. Coproabas: Unan.
- Gómez Niz, R., & González Rodríguez, V. (2019). *Benchmarking*. La Laguna: Universidad de La Laguna Campus de Guajara.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. MCGRAW-HILL.
- Hidalgo Dominguez, B. (2017). *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*. Tingo María: Uladech.
- Merli, G. (1994). *La calidad total como herramienta de negocio*. España: Diaz De Santos.
- Palomino Del Castillo, T. (2017). *La gestión de la calidad con el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017*. Tingo María: Uladech.
- Reeves, C., & Bednar, D. (1994). *Defining quality: Alternatives and implications*, *Academy of Management Review*.
- Rodriguez Romero, D. A. (2017). *Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Tapia López, T. D. (2017). *Análisis del proceso administrativo de la microempresa “Quimilimpieza” en la Ciudad de Esmeraldas*. Esmeralda: Pontificia.
- Tucto Sabino, L. C. (2017). *La gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017*. Tingo María: Uladech.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

Encuestas	Items 1	Items 2	Items 3	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items 10	Items 11	Items 12	Items 13
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	8	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	9	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	10	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
	11	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	12	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1
	13	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1
	14	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
	15	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1
(Si) 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
(No) 2	5	3	7	4	5	5	1	1	3	3	3	3	15
(No opina) 3	0	2	8	1	0	0	3	4	2	2	2	2	0
	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos (encuesta)

Si No No Opina

ITEMS	Si	No	No Opina
Gestión de la calidad			
1. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?			
2. ¿Conoce las necesidades de sus clientes?			
3. ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente, basado al Benchmarking?			
4. ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?			
5. ¿Hace uso de herramientas de calidad?			
6. ¿Recoge sugerencias del cliente para innovar productos/servicios?			
7. ¿Motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?			
8. ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?			
9. ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?			
10. Procesos administrativos			
11. ¿Realiza la planeación de las actividades de la empresa?			
12. ¿Revisa el cumplimiento de la planeación?			
13. ¿Existe división del trabajo en su empresa?			
14. ¿Ha realizado departamentalización según funciones o grupos de trabajo?			
15. ¿Tiene habilidades directivas?			
16. ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?			
17. ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?			
18. ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos cuestionario validado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

Título de la Investigación: *Gestión de Calidad y su influencia de los procesos administrativos en los MYPES del Sector Comercial, rubro Almacenes - Tingo María, 2020.*

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres : *Lopez Zumaran, Manuel Abelardo*
 Cargo o Institución donde labora : *Universidad de Huancayo*
 Nombre del Instrumento de Evaluación : *Cuestionario*
 Teléfono : *949 031 820*
 Lugar y fecha : *Tingo María, 02 de Octubre del 2020*
 Autor del Instrumento : *Angel Victor Pino Mandujano*

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Valoración	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	✓	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	✓	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	✓	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	✓	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	✓	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	✓	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos.	✓	
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	✓	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	✓	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	✓	

II. OPINION GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

III. RECOMENDACIONES

Tingo María, *02 de Octubre* de 2020


Mg. Manuel A. López Zumarán
 DOCENTE - UDH
 Firma del experto
 DNI *41273961*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

Título de la Investigación: *Gestión de calidad y su influencia de los procesos administrativos en las mypes del Sector Comercial, rubro Almacenes - Tingo Maria, 2020*

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres : *Montero Vilchez, Eladio Dionisio*
Cargo o Institución donde labora : *Universidad de Huancayo*
Nombre del Instrumento de Evaluación : *Cuestionario*
Teléfono :
Lugar y fecha : *Tingo Maria, 02 de Octubre de 2020*
Autor del Instrumento : *Angel Victor Pino Mandujano*

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Valoración	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	X	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	X	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	X	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	X	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos.	X	
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	X	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	X	

II. OPINION GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

III. RECOMENDACIONES

Tingo Maria, *02 de Octubre* de 2020


Dr. Eladio D. Montero Vilchez

Firma del experto
DNI 20682820

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

8%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo