

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL
SECTOR COMERCIAL, MINIMARKET-CALLERÍA,
2019.**

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

AUTOR:

**BACH. GAMONAL GONZÁLES, HEUSTHER
ORCID: 0000-0001-7075-6872**

ASESOR:

**MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS
ORCID: 0000-0002-6167-9323**

**PUCALLPA – PERÚ
2019**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector comercial, rubro Minimarket-Callería, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Gamonal Gonzáles, Heusther

ORCID: 0000-0001-7075-6872

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

Grandes García, Geider (Presidente)

ORCID ID: 0000-0001-8173-701X

Sáenz Villaverde, Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID: 0000-0001-5070-4450

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. José W. Mozombite A.
Secretario
ORCID ID 0000-0001-5070-4450

Mgtr. Marleni F. Sáenz V.
Miembro
ORCID ID 0000-0001-9818-7130

Dr. Geider Grandes García
Presidente
ORCID ID 0000-0001-8173-701X

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia
Asesor
ORCID: 0000-0002-6167-9323

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso por las bendiciones y sabiduría que me ha concedido. A mi madre, por su inigualable apoyo incondicional, amor, paciencia y empeño, que pese a las adversidades y problemas, juntos en familia, hemos logrado superar.

A mis hermanos que siempre me brindan su apoyo y conocimientos, por su afecto y apoyo, por creer en mí.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por la oportunidad de formarme en sus aulas e integrarme al mundo profesional.

DEDICATORIA

A Dios por su maravillosa bondad y amor, por haber permitido lograr este anhelado sueño, y por la divina creación que somos cada uno de nosotros, sus hijos.

En especial a mi querida y amada madre, por ser mi guía y ejemplo de vida, por su amor, paciencia y dedicación. Gracias por darme la vida y por acompañarme siempre.

A mi familia, que son las razones de mi esfuerzo y dedicación.

RESUMEN

El objetivo de la investigación ha sido “determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019”. Esto se origina al identificar los limitados conocimientos por parte de los encargados de administrar, así como la falta herramientas de gestión, que se traducen en una deficiente administración del capital humano, recursos económicos, materiales, tecnológicos y mercadológicos que consecuentemente conllevan a una inadecuada toma de decisiones. Razón suficiente para plantear el enunciado: ¿La gestión de calidad de las mypes del sector comercial, rubro minimarket – Callería 2019, se relaciona con el soporte eficaz de sus procesos administrativos? La metodología fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, transversal. Se aplicó un cuestionario estructurado de 25 preguntas con la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: de la gestión de calidad: el 80% conoce las necesidades de sus clientes; de los procesos administrativos: el 60% planifica sus actividades al logro de objetivos. También se formuló la hipótesis general, y a través de la prueba estadísticas se demostró que existe un grado de correlación positiva alta entre las variables procesos administrativos eficaces y gestión de calidad, el coeficiente de correlación rho de Spearman obtenida fue de $r = 0,821$, así como la significancia de $0,004$, que es menor que $p = 0,05$. Las pruebas estadísticas también se realizaron a las hipótesis específicas, obteniendo como resultado correlaciones con un grado de correlación positiva alta.

Palabras clave: administración, calidad, gestión, minimarket, mype y procesos.

ABSTRACT

The objective of the research has been “to determine the relationship between quality management and the effectiveness of administrative processes in the mypes of the commercial sector, minimarket-Callería, 2019”. It originates by identifying the limited knowledge by the responsible for administering, as well as the lack of management tools, which result in poor administration of human capital, economic, material, technological and marketing resources that consequently lead to inadequate decision-making. Reason enough to raise the statement: Does the quality management of the mypes of the commercial sector, heading minimarket - Callería 2019, is related to the effective support of its administrative processes? The methodology was of the quantitative type, descriptive correlational level, non-experimental design, transversal. A structured questionnaire of 25 questions was applied with the survey technique, obtaining as results: quality management: 80% know the needs of their customers; of administrative processes: 60% plan their activities to achieve objectives. The general hypothesis was also formulated, and through the statistical test it was demonstrated that there is a high degree of positive correlation between the variables effective administrative processes and quality management, the correlation coefficient rho of Spearman obtained was $r = 0.821$, as well as the significance of 0.004, which is less than $p = 0.05$. Statistical tests were also performed on specific hypotheses, resulting in correlations with a high degree of positive correlation.

Keywords: administration, quality, management, minimarket, mype and processes.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.1.1. Caracterización del Problema	4
1.1.2. Enunciado del Problema.....	5
1.2. Objetivos de la Investigación.....	6
1.2.1. Objetivo General	6
1.2.2. Objetivos Específicos	6
1.3. Justificación de la Investigación.....	6
1.3.1. Justificación Teórica.....	6
1.3.2. Justificación Metodológica.....	7
1.3.3. Justificación Práctica	7
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	11
2.1.3. Antecedentes regionales	14
2.1.4. Antecedentes locales	17
2.2. Bases Teóricas de la Investigación	19

2.2.1.	Administración	19
2.2.2.	Proceso Administrativo	21
2.2.3.	Gestión	28
2.2.4.	Calidad	39
2.2.5.	Empresa.....	50
2.2.6.	Minimarket.....	53
2.3.	Marco conceptual.....	56
2.3.1.	Términos de gestión empresarial	56
2.3.2.	Términos relacionados al rubro	58
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS		60
3.1.	Hipótesis general	60
3.2.	Hipótesis específicas.....	60
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		61
4.1.	Diseño de investigación.....	61
4.1.1.	Tipo de investigación	62
4.1.2.	Nivel de investigación	62
4.2.	Población y muestra.....	62
4.2.1.	Población.....	62
4.2.2.	Muestra.....	63
4.3.	Definición y operacionalización de las variables.....	64
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
4.4.1.	Técnicas.....	66
4.4.2.	Instrumentos	66
4.5.	Plan de análisis	67
4.6.	Matriz de consistencia	69
4.7.	Principios éticos.....	72
CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		74
5.1.	Resultados.....	74
5.1.1.	Del microempresario:	74
5.1.2.	De la gestión de calidad:.....	77
5.1.3.	De los procesos administrativos	87
5.2.	Prueba de hipótesis	99
5.2.1.	Prueba de hipótesis general	99

5.2.2. Prueba de hipótesis específicas	100
5.3. Análisis de resultados.....	105
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	110
6.1. Conclusiones	110
6.2. Recomendaciones	113
REFERENCIAS	114
ANEXOS	122
1. Cronograma.....	122
2. Presupuesto.....	123
3. Instrumento	124
4. Base de datos.....	127
5. Pruebas estadísticas.....	128
6. Galería fotográfica	129

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Mypes objeto de estudio.	63
Tabla 2: Definición y operacionalización de las variables	64
Tabla 3: Grado de relación según coeficiente de correlación	68
Tabla 4: Matriz de consistencia	69
Tabla 5: ¿Cuál es la edad del microempresario?	74
Tabla 6: ¿Cuál es el género del microempresario?	75
Tabla 7: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	76
Tabla 8: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	77
Tabla 9: ¿Las características de los productos responden a las necesidades del cliente?	78
Tabla 10: ¿Están los procesos identificados, definidos y documentados?	79
Tabla 11: ¿Evalúa regularmente los objetivos y planes?	80
Tabla 12: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	81
Tabla 13: ¿Recoge y analiza datos que serán útiles para realizar oportunas correcciones?	82
Tabla 14: ¿Tiene estandarizado los procesos operativos de la mype?	83
Tabla 15: ¿Se establecen métodos para medir y mejorar los procesos?	84
Tabla 16: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	85
Tabla 17: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	86
Tabla 18: ¿Planifica sus actividades enfocadas al logro de los objetivos?	87
Tabla 19: ¿Está identificado de los elementos de la planeación estratégica (visión, misión, objetivos, estrategias y políticas)?	88

Tabla 20: ¿Utiliza herramientas de planeación?	89
Tabla 21: ¿Existe división del trabajo en la mype?	90
Tabla 22: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	91
Tabla 23: ¿Está definido la estructura organizacional de la mype?.....	92
Tabla 24: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la mype? ...	93
Tabla 25: ¿A través de la comunicación se logran los propósitos colectivos de la mype?.....	94
Tabla 26: ¿Propicia la motivación a los colaboradores?	95
Tabla 27: ¿Realiza evaluaciones de los procesos administrativos de la mype?	96
Tabla 28: ¿Compara y evalúa el desempeño actual con los estándares establecidos?	97
Tabla 29: ¿Define y aplican las acciones correctivas en la mype?	98
Tabla 30: Correlación de Rho de Spearman entre los variables Procesos Administrativos y Gestión de Calidad.	99
Tabla 31: Correlación de Rho de Spearman entre la Planificación Eficaz y la Gestión de Calidad.	101
Tabla 32: Correlación de Rho de Spearman entre la Organización Eficaz y Gestión de Calidad.....	102
Tabla 33: Correlación de Rho de Spearman entre la Dirección Eficaz y la Gestión de Calidad.....	103
Tabla 34: Correlación de Rho de Spearman entre el Control Eficaz y la Gestión de Calidad.....	104
Tabla 35: Cronograma de actividades.	122
Tabla 36: Presupuesto General	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Eficiencia y eficacia en la administración.....	19
Figura 2: Dimensiones del concepto de Administración.....	21
Figura 3: El proceso administrativo	23
Figura 4: Planeación.....	25
Figura 5: Organización.....	26
Figura 6: Dirección.....	27
Figura 7: Control	28
Figura 8: Etapas de las 5 S.....	33
Figura 9: Reglas en las que se basa la metodología Kanban	38
Figura 10: Los tres procesos universales de la gestión de la calidad	42
Figura 11: Principios de la Calidad	44
Figura 12: Ciclo PDCA o Ciclo de Mejora Continua.....	46
Figura 13: Diagrama de causa-efecto o Ishikawa.....	47
Figura 14: Diagrama de pareto	47
Figura 15: Histograma.....	48
Figura 16: Diagrama de correlación o dispersión.....	48
Figura 17: Hoja de recogida de datos	49
Figura 18: Gráfico de control	50
Figura 19: Ciclo de la bodega.....	54
Figura 20: ¿Cuál es la edad del microempresario?.....	74
Figura 21: ¿Cuál es el género del microempresario?	75
Figura 22: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	76
Figura 23: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	77

Figura 24: ¿Las características de los productos responden a las necesidades del cliente?.....	78
Figura 25: ¿Están los procesos identificados, definidos y documentados?.....	79
Figura 26: ¿Evalúa regularmente los objetivos y planes?	80
Figura 27: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	81
Figura 28: ¿Recoge y analiza datos que serán útiles para realizar oportunas correcciones?	82
Figura 29: ¿Tiene estandarizado los procesos operativos de la mype?	83
Figura 30: ¿Se establecen métodos para medir y mejorar los procesos?.....	84
Figura 31: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	85
Figura 32: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	86
Figura 33: ¿Planifica sus actividades enfocadas al logro de los objetivos?	87
Figura 34: ¿Está identificado de los elementos de la planeación estratégica (visión, misión, objetivos, estrategias y políticas)?	88
Figura 35: ¿Utiliza herramientas de planeación?	89
Figura 36: ¿Existe división del trabajo en la mype?.....	90
Figura 37: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	91
Figura 38: ¿Está definido la estructura organizacional de la mype?	92
Figura 39: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la mype?..	93
Figura 40: ¿A través de la comunicación se logran los propósitos colectivos de la mype?.....	94
Figura 41: ¿Propicia la motivación a los colaboradores?	95

Figura 42: ¿Realiza evaluaciones de los procesos administrativos de la mype?.....	96
Figura 43: ¿Compara y evalúa el desempeño actual con los estándares establecidos?	97
Figura 44: ¿Define y aplican las acciones correctivas en la mype?	98

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las Micro y Pequeñas empresas en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país, contribuyendo a la creación de empleo, reducción de la pobreza e incrementando el producto bruto interno; ello resulta favorable ya que ayudará al crecimiento de la sociedad en general, generando una mejora en la calidad de vida de los habitantes. Sin embargo, cada día se enfrentan a un mercado más exigente, dispuesto a pagar por un producto o servicio que satisfaga sus necesidades. En tal sentido, los clientes constituyen el elemento vital de cualquier empresa. No obstante, son pocas las micro y pequeñas empresas que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuando a calidad, eficiencia o servicio de atención al cliente. Toda empresa aspira a tener una gestión basada en la calidad porque garantiza ganar posicionamiento y obtener un diferencial en el mercado local. El conocimiento y aplicación de las herramientas de administración por parte de los microempresarios responsables de administrar y gestionar, son el soporte a las acciones orientadas hacia la mejora continua.

La presente investigación tuvo como espacio geográfico el distrito de Callería, con una población estimada de 149,999 habitantes, una tasa de crecimiento urbano promedio anual de 2.4% y una extensa área territorial urbana (Censos Nacionales de Población y Vivienda 2017), lo que conforma un mercado atractivo para las inversiones de los microempresarios, surgiendo entre ideas la iniciativa de constituir los llamados minimarkets, tiendas de conveniencia o minimercados. Estos tipos de negocio son establecimientos físicos que están dedicados a la venta de productos de consumo masivo e inmediato para la persona, los mismos generalmente se encuentran

ubicados en las principales avenidas, en zonas cercanas a residencias o en zonas ejecutivas y comerciales.

Los Minimarkets tienen un amplio surtido de productos entre los cuales destacan; alimentos, bebidas, productos de limpieza, algunos medicamentos que no necesiten de receta médica y productos para el hogar, entre otros más básicos. Su principal característica es su modalidad de autoservicio, ya que el cliente solo tiene que entrar a la tienda y escoger los productos que se llevara. Igualmente este tipo de negocios suelen ser en su mayoría muy rentables para su dueño. Pero sobre todo lo son si están bien ubicados, administrados y planificados de forma estratégica.

La investigación está enfocada a determinar la relación de la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos del sector comercial, rubro minimarket del distrito de Callería 2019, la misma que consta de seis capítulos en los que se establece las distintas temáticas:

Capítulo I.- Introducción, identificación del problema, determinación de objetivos y justificación.

Capítulo II.- Se tomaron como referencia a antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales, donde recabamos información relevante acerca de gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos.

Capítulo III.- Establecimiento de Hipótesis.

Capítulo IV.- Referido a la metodología que se utilizó en la investigación utilizando técnicas e instrumentos.

Capítulo V.- Referida a los resultados de la investigación, interpretación y análisis.

Capítulo VI.- Conclusiones y recomendaciones.

1.1. Planteamiento del problema.

En el contexto empresarial, en la región Ucayali existe una tendencia sumamente fuerte hacia la competencia desmedida, por lo tanto todas las mypes quieren ser exitosas, reconocidas y, por supuesto, ser altamente rentables. Los minimarket que desarrollan sus actividades en el distrito de Callería, son pequeños comercios en los que expenden productos de la canasta básica, así como productos de consumo, limpieza, bebidas y otros, con una mayor variedad que en una bodega, permitiendo generar un mejor servicio al cliente. Una característica principal es que el cliente entra al negocio en modalidad de autoservicio, es decir, coge los productos que necesita y luego procede a pagar en caja.

Las mypes de este sector comercial, utilizan diferentes sistemas de control enfocados a sus productos, obviando casi por completo desarrollar un sistema enfocado a los clientes, lo que conlleva a una deficiente aplicación de la gestión de calidad debido a que no logran enfatizarse en el desarrollo de un plan de calidad, un adecuado control de calidad y de un continuo e innovador mejoramiento de calidad, dimensiones propias de una eficiente gestión de calidad cuya finalidad es lograr que la mype sea sostenible durante largo plazo, consecuentemente permite mejorar la rotación de sus productos y la captación de nuevos clientes.

Desafortunadamente también se evidencia que sus procesos administrativos, pese a su importancia para el éxito empresarial, tienen una inadecuada aplicación de las mismas, ello producto del escaso conocimiento que se tiene al momento y la manera de su ejecución, lo que genera resultados poco favorables para la continuidad rentable y eficiente de las mypes, al no desarrollar un buen planeamiento, organización,

dirección y control, lo que conlleva a que no se cumplan los objetivos y metas planteadas.

Para lograr una gestión de calidad adecuada y un eficiente proceso administrativo se tendría que aplicar y desarrollar herramientas de gestión y estrategias administrativas, se observa que los minimarket del distrito de Callería no tienen un buen sistema de calidad, un organigrama integral, un planeamiento estratégico funcional y sobre todo un direccionamiento al cumplimiento de los objetivos planteados.

1.1.1. Caracterización del Problema

Los minimarket constituyen una solución rápida para la compra de productos, son como un peruano práctico, que busca la salida rápida siempre, que está cansado de la turgurización de los centros comerciales, de la sobreoferta y sobre-estimulación, asimismo evitar la necesidad de que el cliente se traslade hasta un mercado o supermercado que implique comprar demás del monto presupuestado, largas colas para pagar y hasta gasto de transporte. Sin embargo hay un número considerable de estas mypes que están operando en estos momentos en el mercado que no le han dado la importancia que merece el contar con el desarrollo de una adecuada gestión administrativa que permita ejecutar las actividades, de una forma ordenada, adecuada y efectiva. Los limitados conocimientos por parte de la dirección y de la gerencia, así como la falta de herramientas de gestión administrativa, se traducen en una deficiente administración del capital humano, recursos económicos, materiales, tecnológicos y mercadológicos que consecuentemente conllevan a una inadecuada toma de decisiones. Descubriendo así el principal problema.

En consecuencia, durante la ejecución de un proceso, intervienen personas, recursos tecnológicos, materiales, tiempo, infraestructura física entre otros. La buena o mala utilización de estos recursos determina al final el grado de satisfacción del cliente final y como consecuencia la rentabilidad de la empresa. Mejorar los procesos requiere, no sólo tener clara la intención, sino también utilizar herramientas metodológicas que permitan un trabajo ordenado, estandarizado y controlado.

Por su parte, el microempresario peruano está más abocado en preferir una administración criolla e intuitiva, es decir una administración informal que en el primer momento le cae bien porque no representa ningún costo. Sin embargo, esta gestión no es sostenible en el tiempo porque no permite que la microempresa se posicione y desarrolle, para el caso de la investigación, el minimarket.

De lo mencionado, es evidente que la falta de preparación o la inexperiencia lleva a cometer una serie de errores y un declive en el crecimiento de la empresa, así mismo, estos errores se cometen por el desconocimiento del proceso administrativo, o bien conociéndolo, no se ejecuta correctamente en el momento de la dificultad de la empresa. Al ignorar el proceso administrativo, los planes administrativos pierden valor al no ser lo suficientemente fuertes para que la empresa crezca en el mercado.

1.1.2. Enunciado del Problema

Con la exposición del planteamiento y caracterización del problema, formulo la siguiente pregunta: ¿La gestión de calidad de las mypes del sector comercial, rubro minimarket – Callería 2019, se relaciona con el soporte eficaz de sus procesos administrativos?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

1.2.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad con respecto a una planeación eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad con respecto a una organización eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad con respecto a una dirección eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad con respecto a un control eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

1.3. Justificación de la Investigación

La investigación se justifica en los siguientes aspectos:

1.3.1. Justificación Teórica

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

1.3.2. Justificación Metodológica

La investigación se justifica porque se desarrolló bajo la metodología de la investigación científica, con datos obtenidos a través de una encuesta y procesados con software de pruebas estadísticas, con la finalidad de determinar la relación entre las variables.

1.3.3. Justificación Práctica

La presente investigación proporciona aportes que serán de aplicación en el corto y mediano plazo, porque atiende una problemática que afecta el progreso empresarial del distrito de Callería. Asimismo, la investigación tendrá un impacto positivo en el microempresario, porque evidenciará la validez de una gestión técnica basada en la mejora continua, generando así beneficios expresados en una gestión administrativa eficiente.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes.

Se realizó una extensa investigación en repositorios virtuales de universidades internacionales, nacionales y locales, con énfasis en las variables de estudio, que permitió profundizar y comparar los resultados. Se obtuvo los siguientes antecedentes:

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Cárdenas, M., Muñoz, E., & María, K. (2019) en su proyecto de tesis titulado: “Propuesta de formalización de procesos administrativos y contables para el Minimarket Joselito”, presentada para optar por el título de Ingeniería Comercial de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. El estudio tiene el propósito fundamental de mejorar los procesos administrativos y contables en el minimarket ubicado en Chongón, se analiza la idea de formalizar y de implementar un sistema de cobro para minimarket, lo que le permitirá obtener mayor ingreso al negocio. Para su realización se utilizó el enfoque cualitativo, con un tipo de investigación explicativa y descriptiva, luego, para la recolección de datos se empleó como herramienta la entrevista y ficha de observación. Dentro de los principales resultados se obtuvo que algunos de los procesos administrativos de la empresa presentan falencias. Concluye recomendando al propietario de la empresa que formalice y aplique las mejoras propuestas a dichos procesos deficientes, implemente el proceso de sistema de cobro que mejorara el rendimiento y administración de esta.

Usiña, C., Marlene, P., & Rosero, S. (2018) indica en su investigación titulada: “Impacto de las dimensiones de la calidad del servicio en la competitividad

de los autoservicios del distrito Metropolitano de Quito, desde la perspectiva de los clientes” para la obtención del título de Ingeniería Comercial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolquí, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo principal analizar la relación entre las variables calidad del servicio y competitividad, además busca conocer cómo los clientes priorizan a las dimensiones de la calidad del servicio y que factores competitivos son los más importantes, como base del estudio se utilizó las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y con respecto a la variable competitividad se utilizaron los principales factores: rentabilidad y participación de mercado. Para resolver el problema planteado se utilizó un estudio mixto; en la parte cuantitativa se aplicó una encuesta a una muestra de 248 personas, mientras que en la parte cualitativa, se realizó una entrevista a los representantes de las cadenas. Los resultados obtenidos demuestran que brindar un servicio de calidad no garantiza mejores resultados económicos, pero no brindarlo sí puede comprometer la supervivencia a largo plazo de un autoservicio, sin embargo, las cinco dimensiones de la calidad del servicio no se encuentran en el mismo nivel de importancia y no todos los factores competitivos influyen en la decisión de compra de los clientes, además el estudio permitió identificar que la principal falencia de los autoservicios es la capacidad de respuesta para lo cual a través de la metodología del océano azul se propuso cinco estrategias que ayudarán a mejorar la calidad del servicio.

Villarroel, F. (2016) en su tesis: “Desarrollo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para su empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana”, para optar el título profesional de Ingeniero en Alimentos en la Universidad de Chile; tuvo por objetivo desarrollar un sistema de gestión de calidad

según la norma internacional ISO 9001:2008. Como metodología de investigación, utilizó el tipo descriptivo. Sus conclusiones, indica que logró desarrollar un sistema de gestión de la calidad según la norma internacional ISO 9001:2008, y que ayudó a disminuir el número de no conformidades encontradas en el diagnóstico inicial. Asimismo, disminuyó en un 100.0% las no conformidades de la clasificación documental, quedando 32 no conformidades sin solucionar correspondientes a implementación, operacional y compromiso de la organización, por lo que lograron disminuir el 27% las no conformidades totales. Finalmente, demostraron así que el sistema de gestión resultó ser una herramienta para lograr cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.”

Indio, M., & Geanella, M. (2017) en su investigación titulada “El manejo y control administrativo y su impacto en los procesos de compra-venta del Minimarket Katherine”, tesis para obtener el título de Ingeniera en Auditoria en la Universidad Estatal del Sur de Manabí “UNESUM”, Ecuador. Su investigación consistió en la evaluación del manejo y control de los procesos de compra - venta del minimarket Katherine mediante la auditoria en su correcto análisis y aplicación. Como metodología de investigación, utilizó el tipo descriptivo, empleando como herramientas la encuesta y entrevistas al personal que labora en la empresa. De sus resultados más relevantes, se evidenció que el Minimarket Katherine no cuenta con un manual de funciones establecido lo cual no permite que se establezcan responsabilidades a los funcionarios y se puedan corregir deficiencias en los procesos, el personal que labora en la empresa en su mayoría tiene poco o nada de conocimiento en cuanto a los procesos administrativos lo que no accede a llevar un control y manejo adecuado.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Rodríguez, R. (2018) en su tesis titulada: “Caracterización de la gestión de calidad y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro bodegas de la urbanización los granados del distrito de Trujillo, año 2016”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la urbanización Los Granados del distrito de Trujillo, para lo cual se investigó a una población de 10 mypes, aplicando un diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo; asimismo se aplicó la técnica de la encuesta y un cuestionario como instrumento, el cual constó de 20 preguntas cerradas, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios: poco más de la mitad (60%) de empresarios tienen de 31 a 43 años, son de sexo femenino y tienen grado de instrucción secundaria (70%). Respecto a las mypes: más de la mitad (70%) de mypes son formales y casi la totalidad permanecen en el sector y rubro de 0 a 3 años. Respecto a la gestión de calidad: la totalidad de los representantes aseguran que están enfocados en el cliente, casi la totalidad (70%) aseguran que conocen a sus clientes, la mitad casi siempre satisface las necesidades de los clientes. Respecto al financiamiento: casi la totalidad (80%) financia su actividad con terceros, solicitaron crédito al corto plazo en cajas municipales, la totalidad han solicitado crédito de hasta 10,000 soles, todos aseguran que les dieron facilidad al solicitar el crédito e invirtieron en capital de trabajo. En conclusión, las mypes del sector, aún no manejan bien los procesos de gestión de calidad, pero tienden a realizarlo de forma empírica, así también, buscan en el sistema no bancario para

financiar su capital de trabajo, solicitando crédito a corto plazo que no exceden los 10,000 soles.

Vergara, J. (2018) en su tesis titulada: “Caracterización de gestión de calidad en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA. HH. San Luis, distrito Nuevo Chimbote, 2015” para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo por objetivo determinar las principales características de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA. HH. San Luis, Distrito Nuevo Chimbote, 2015; fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo de diseño no experimental-transversal, las cuales fueron conformadas de 15 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 67% tiene de 39 a 48 años. El 60% son de género masculino. El 53% tiene grado de instrucción secundaria. El 100% son dueños. El 53% tienen 0-5 años en el cargo. El 40% tienen de 0-3 años de permanencia. El 87% tienen de 1-5 trabajadores. El 87% se creó para generar ganancias. El 73% utilizan el plan de trabajo. El 87% si conocen el término gestión de calidad. El 47% conocen otras técnicas de gestión de calidad. El 50% realizan las técnicas de observación para medir el desempeño de su trabajador. El 47% tienen dificultades para implementar una adecuada gestión. El 100% hace mención que si contribuye la gestión de calidad a mejorar el negocio. Concluye que la implementación de la gestión de la calidad si ayudaría a mejorar el rendimiento del negocio.

Gonza, A. & Quiroz, S. (2016) en su tesis titulada: “Propuesta de un modelo de gestión por procesos para el Minimarket Sandrita en la ciudad de Eten”, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. La investigación tuvo como objetivo general elaborar una propuesta de un modelo de gestión por procesos para el Minimarket Sandrita, basada en la implementación de la metodología de gestión por procesos. El diseño de la investigación es un análisis descriptivo transversal, puesto que se ha medido la satisfacción y expectativas de los clientes del Minimarket Sandrita, conociendo de esta manera las limitaciones en los procesos administrativos y operativos que afectan a la satisfacción del cliente. Los instrumentos de recolección de datos fueron la observación directa, entrevistas semiestructuradas y la encuesta que se realizó a los propietarios, cinco colaboradores y treinta clientes. Los autores concluyen que la propuesta de un modelo de gestión por procesos para el “Minimarket Sandrita” incluye la formulación de la misión, visión, valores y estrategias corporativas, la descripción del funcionamiento y organización del Minimarket bajo el modelo de gestión por procesos y el diseño y mejora de cada proceso. Así mismo, indican que existían deficiencias relacionadas a la gestión de los procesos por parte de la gerencia y amenazas referidas a la intensidad de la competencia actual y a los competidores potenciales. Las acciones pertinentes para diseñar y mejorar la gestión de cada proceso son determinar y definir los procesos que el minimarket llevará a cabo, su ejecución permitirá optimizar procesos en el plan operativo, obtener una visión global y mejorar la actividad de la empresa desde el punto de vista del valor que se le ofrece al cliente, a fin de utilizarla como herramienta para la gestión del cambio, para asumir con éxito el crecimiento, los retos y oportunidades que ofrece el entorno.

Osorio, J. (2016) en su tesis titulada: “Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Minimarket Adonay del Distrito de Andahuaylas–2015”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas. La investigación tuvo por objetivo determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas, el diseño de la investigación corresponde al enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y no experimental. Para la obtención de la información se hizo uso de la encuesta realizada a 16 trabajadores y a 73 clientes. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores manifiestan estar totalmente de acuerdo con la aplicación de la gestión del talento humano que desarrolla el minimarket, así mismo los clientes indican estar totalmente de acuerdo con respecto a la calidad de servicio que recibe por parte del minimarket. Sin embargo se pudo evidenciar que la administración del talento humano no está completamente organizada, además de que la gerencia no ha establecido lineamientos para llevar a cabo un buen direccionamiento del personal, de igual manera el servicio al cliente es aceptable según la perspectiva de la mayor parte de clientes del minimarket, pero un número reducido de estos considera que no cubre totalmente con sus expectativas, manifestando no estar conforme con la atención recibida.

2.1.3. Antecedentes regionales

Soarez, M. (2018) en su tesis titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector comercial, rubro minimarkets, distrito de Iquitos, año 2018”, para obtener el título de Licenciada en Administración en la

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro minimarket, distrito de Iquitos, año 2018. El tipo de investigación es descriptivo, para la recolección de datos se escogió una muestra poblacional de 34 minimarket más importantes del distrito de Iquitos, a quienes se aplicó un cuestionario de preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados más relevantes: respecto a la gestión de calidad el 80.4% expresaron que desarrollan gestión de calidad en los minimarkets del distrito de Iquitos, centrados en las dimensiones de infraestructura de calidad, fiabilidad en los productos de los productos ofertados en cuanto a marca y calidad, percepción de calidad basados en productos tradicionales pero una poca comunicación entre los directivos, personal administrativo y de servicios. Respecto a la atención del cliente, la aceptación de los entrevistados es de 71.8% quienes manifestaron que es buena centrados en las dimensiones de capacidad técnica en el entrenamiento constante de los colaboradores, satisfacción general del cliente, actitud en la atención, fidelidad y servicio orientada a las necesidades del cliente.

Flores, C., Ivone, J., & Arévalo, L. (2018) en su tesis titulada “Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipan SAC, ciudad de Tarapoto, año 2017”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. La investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017. La investigación es tipo aplicada y fue de diseño no experimental- correlacional, para el desarrollo de

la investigación se utilizó un cuestionario para cada variable, las cuales permitieron la recolección de datos, teniendo como muestra a 32 colaboradores de la empresa Distribuidora Tulipán S.A.C. Se obtuvo como resultados que la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel regular, del mismo modo la satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular, llegando de esa manera a la conclusión que existe relación, esto debido a que el valor de significancia obtenido es de 0.000 es menor a 0.05. Además, el coeficiente de correlación dio un valor “r” de 0.782 demostrando así una relación positiva considerable, por ende se acepta la H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa TULIPAN, ciudad de Tarapoto, año 2017.

Dueñas, J. (2018) en su investigación titulada “Gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro minimarket en la ciudad de Tingo María, 2017, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tingo María, estableció como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en la competitividad de las mypes del sector comercio-rubro minimarket en la ciudad de Tingo María. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Para su realización se escogió una población de 15 mypes, tomando una muestra de 12 clientes a las cuales se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. Los resultados más relevantes fueron: Referente a los representantes de las Micro y pequeñas empresas: el 58.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen 30 a 50 años, el 75 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene grado de instrucción

superior, 50% menciono que las micro y pequeñas empresas se desempeñan de 5 a más años en el cargo. Referente a las características de la mype: el 91.7% de las micro y pequeñas empresas satisfacen las necesidades de los clientes, el 83% de las micro y pequeñas empresas desarrollan sus funciones dentro de la empresa con un plan de negocio, finalmente se concluye que los propietarios tienen una instrucción universitaria y gestionan sus negocios de manera eficiente y formal, además la mayoría de las empresarios encuestados son dueños de sus propios negocios.

2.1.4. Antecedentes locales

Vásquez, M. (2018) en su tesis titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector comercial, rubro minimarket, distrito de Manantay, año 2017” para obtener el título de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Callería, Perú. El objetivo principal de su investigación fue determinar la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro minimarket, distrito de Manantay. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional, donde a través de la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 16 preguntas; obteniendo como resultados más relevante: Respecto al propietario de la empresa: Edad, la mayoría son adultos porque están en el rango de 40 a 49 años (63,6%); predomina el género masculino (90,9%); con grado de instrucción “Empírico” (54,5%). Respecto a la gestión de calidad: el 45,5% considera que el nivel de calidad de gestión de la gerencia es “Regular”; 72,7% de las mypes no ha diseñado la misión y visión; 54,5% práctica la mejora continua. El 63,6% ha realizado un pronóstico empírico de las necesidades de sus clientes y ha identificado

y estandarizado sus principales procesos, el 63,6% no prioriza la capacitación de su personal ni el interés de brindar un seguimiento a sus necesidades. Finalmente, se puede concluir que no existe interés pleno en cumplir con la promesa de servicio al cliente (54,5%).

Huamán, A. (2016) en su tesis “Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, año 2016”, para obtener el título de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general: describir las principales características del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, año 2016. Su investigación fue del tipo cuantitativo-no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivo, para el recojo de información, se aplicó la técnica de la encuesta y de instrumento un cuestionario estructurado de 38 preguntas cerradas a una población de 15 mypes dedicados al rubro. De sus resultados más relevantes de las mypes encuestadas, el 80% difunde su visión y misión; sin embargo más de la mitad desconoce el objetivo general de la empresa, el 80% promueve parcialmente el código de ética, el 53% fomentan la integración de su personal y favorecen al clima laboral, estos resultados indican que entre el empresario-propietario y trabajadores no existe una buena relación, evidenciándose un ambiente de control débil, porque muchos trabajadores no conocen las normas de control, ni mucho menos pone en práctica el código de ética de la empresa, por lo tanto se les recomienda fortalecer positivamente estos aspectos.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

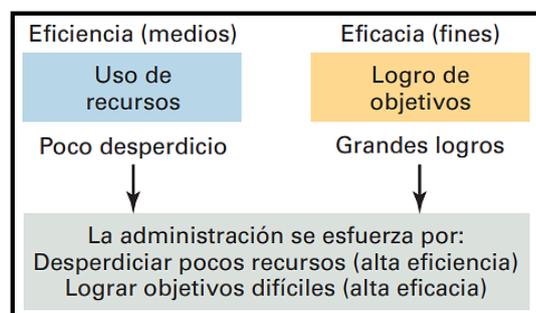
2.2.1. Administración

Para **Robbins & Coulter (2010)**, en su libro titulado “Administración”, los autores afirman que “la administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz” (p. 6).

Asimismo, define que la eficiencia “consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión” (**Robbins & Coulter, 2010, p. 7**), de este punto de vista se entiende que los microempresarios cuentan con recursos limitados (personas, dinero y equipo) razón por la cual se deben preocupar por aprovecharlos de manera eficiente; sin embargo la administración también busca ser eficaz, la misma que suele describirse como “hacer las cosas correctas; es decir, realizar aquellas actividades que ayudarán a la organización a alcanzar sus metas” (**Robbins & Coulter, 2010, p. 8**).

Por lo tanto, la administración no solo se ocupa de terminar las actividades y cumplir con las metas de la organización (eficacia), sino de hacerlo de la manera más eficiente. En las organizaciones exitosas, la eficiencia y la eficacia van aparejadas.

Figura 1: Eficiencia y eficacia en la administración



Fuente: Robbins, S. & Coulter, M. (2010), [Figura]. Pág. 8.

2.2.1.1.Administración: técnica, ciencia o arte:

Existen innumerables conceptos con respecto a ese término, enfoques de varios autores que consideran a la administración como técnica, ciencia o arte, como el siguiente escrito de la **Universidad Mariano Gálvez (2015)**, que afirma:

Al ejecutar la administración, la técnica es la aplicación de conocimientos mediante habilidades y destrezas, las técnicas administrativas son en esencia maneras de hacer las cosas, métodos para la obtención de un resultado dado y nacen de la teoría. Ciencia porque es conocimiento organizado logrado mediante el método científico que se puede comprobar y demostrar, explica la verdad (realidad), se dice que es un arte (manifestación subjetiva que trata de conciliar la apariencia con lo real) resultado del deseo mediante la aplicación de las destrezas y habilidades, es decir, es saber cómo hacer algo y resultado del deseo mediante la aplicación de la técnica. (p. 04)

Por lado otro **Louffat (2015)** nos dice que para definir o conceptualizar la administración técnica, esta:

“debe incluir tres dimensiones esenciales: en primer lugar, los recursos administrativos, que toda institución precisa de dinero, infraestructura, materiales y personas para poder actuar. En segundo lugar, las áreas administrativas referidas al conocimiento o expertirse para aplicar técnicas de finanzas, marketing, logística, personal, etcétera, a dichos recursos. Y, en tercer lugar, el proceso administrativo como elemento convergente e integrador de la acción administrativa por medio de la planeación, organización, dirección y control”. (p. 11)

Figura 2: Dimensiones del concepto de Administración



Fuente: Louffat, E (2015), [Figura]. Pág. 12.

Por lo tanto de acuerdo a los textos citados puedo decir que la administración, es semejante a las demás prácticas como la música, medicina, ingeniería, etc., porque es saber cómo hacer las cosas en la realidad de acuerdo a las situaciones que se presente en la organización y como también en nuestras propias vidas, definiéndose como arte; sin embargo es posible mejorarlo a través del empleo de habilidades y destrezas, para referirse a técnica; y ser consolidado con el conocimiento organizado de la administración que lo constituye como ciencia.

2.2.2. Proceso Administrativo

La administración, como ciencia, exige en su desarrollo teórico y práctico un estilo de pensamiento sistematizado, con bases sólidas en la investigación y en la elaboración de sus teorías, que rompa con sistemas rutinarios e improvisaciones por parte de quien la práctica. Éstas son algunas de las características de la administración

que da como resultado el uso de la herramienta más importante que pudo haber adoptado el administrador en su práctica: el método científico, y con ello, la creación de una verdadera estructura de trabajo adecuada a su particular forma de ser: el proceso administrativo.

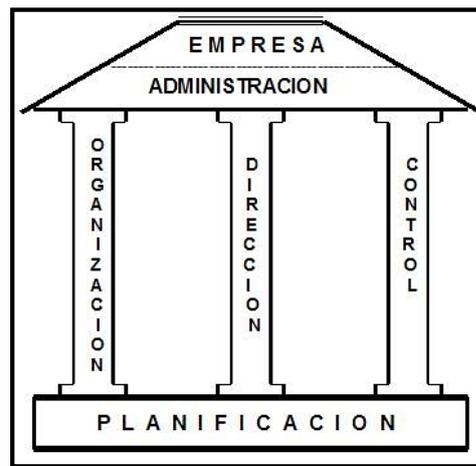
El proceso administrativo ha sido un modelo a seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado a finales del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol, y a partir de ese momento se le ha identificado como la estructura básica de la práctica administrativa, otorgándole a ésta una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más particularizados a las necesidades de las organizaciones, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador. De hecho **González (2015)** afirma:

La función de la Administración se cristaliza mediante el proceso administrativo. Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para realizar una actividad. La administración está integrada por etapas, fases y elementos, las cuales se llevan a cabo mediante el proceso administrativo. El proceso administrativo es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. (p. 36)

La administración entonces consiste en la aplicación del proceso administrativo con eficacia y eficiencia, integrado por la planeación, organización, dirección y control. Así, la administración científica y profesional, a saber, el proceso administrativo constituido por sus 4 elementos: planeación, organización, dirección y control, se conjugan de forma sinérgica, sistematizada e integrada en la búsqueda de la eficacia y eficiencia no sólo de personas jurídicas (empresas, instituciones, corporaciones, etc.),

sino también de su conjunción con las personas naturales (personas, empleados, trabajadores, etc.) (Louffat, 2015). Entonces existe una clara correlación que indica que, en la medida que cada persona natural sepa planear, organizar, dirigir y controlar su propia vida, tiene mayor probabilidad de ser un mejor ejecutivo de empresas aplicando dichos elementos.

Figura 3: El proceso administrativo



Fuente: Cariims (2013). [Figura].

Los elementos o procesos detallados no son independientes, sino que están totalmente interrelacionados. Cuando la mype elabora un plan, debe ordenar su estructura para hacer posible la ejecución del mismo. Luego de la ejecución (o tal vez en forma simultánea) se controla que la realidad de la empresa no se aleje de la planificación, o en caso de hacerlo se busca comprender las causas de dicho alejamiento. Finalmente, del control realizado puede surgir una corrección en la planificación, lo que re-alimenta el proceso. Es por ello que es importante señalar que los 4 elementos del proceso administrativo se integran conjuntamente y de forma constante, a tal grado de que las modificaciones en alguno de los elementos, afecta correlacionada e inmediatamente, a los otros.

2.2.2.1.Planeación

La planeación es la base de la estructura empresarial, el primer elemento del proceso administrativo encargado de establecer las cimientos de la administración profesional de cualquier organización, según **Louffat (2015)** afirma: “La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para alcanzar una realización sostenible y rentable en el tiempo” (p. 02).

La planeación está constituida por la definición de los siguientes elementos que constituyen a su vez el proceso de planeamiento estratégico:

1. **Misión:** es la razón de ser de la empresa, se fundamenta en valores y principios solidos que la guíen y le den personalidad propia.
2. **Visión:** es la extensión de la misión proyectada hacia el futuro que persigue el desarrollo institucional a mediano y largo plazo.
3. **Objetivos:** son los resultados que se desean concretar en un plazo determinado, basados en la misión y visión.
4. **Estrategia:** considerada como la postura empresarial adoptada para cumplir la misión, así como los objetivos previstos.
5. **Políticas:** fijan el contexto, ámbito y límites dentro de los cuales es posible ejecutar la acción administrativa, determinando lo que se puede hacer o no.
6. **Cronogramas:** son necesarios para proyectar los plazos de todas las actividades que harán posible cumplir con el cometido.
7. **Presupuestos:** encargados de cuantificar los gastos y costos necesarios para poner en ejecución las actividades o acciones administrativas, que permitan

el cumplimiento de la misión, objetivos y estrategias definidas previamente dentro de los plazos previstos. (Louffat,2015)

Figura 4: Planeación



Fuente: Louffat, E (2015), [Figura]. Pág. 02

2.2.2.2.Organización

La organización es el segundo elemento de la fase mecánica o estructural de la administración y el primer pilar que la sostiene, según **Louffat (2015)** nos dice: “se encarga de diseñar el ordenamiento de la una institución de manera compatible con la planeación estratégica” (p. 38). Para diseñar una organización se tiene que definir cuatro aspectos esenciales, lo primero es plantear el modelo organizacional que se contextualice en los parámetros estratégicos definidos previamente en la planeación. Lugo se debe diseñar el organigrama que consiste en un gráfico cuyo objetivo es representar la estructura organizacional basada en un modelo adecuado a la realidad, corresponde luego, la confección de manuales organizacionales que informen oficialmente los deberes y derechos organizacionales de las unidades orgánicas y puestos que integran la estructura organizacional. Finalmente es importante

fundamentar los condicionantes y componentes organizacionales, factores que es preciso realizar un análisis y una interpretación que sustenten las características del diseño organizacional adoptado.

Figura 5: Organización.



Fuente: Louffat, E (2015), [Figura]. Pág. 38.

2.2.2.3. Dirección

El siguiente pilar que sostiene a la mype y primer componente de la fase dinámica u operativa de la administración. **Louffat (2015)** nos dice:

Es el tercer elemento del proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones. (...) trata de ejecutar y llevar a la práctica todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente, por medio de los trabajadores quienes se convierten en los actores principales de toda institución. (p. 150)

Por lo tanto de acuerdo a ese contexto es fundamental que el microempresario tenga al menos alguna noción acerca de técnicas de liderazgo, comunicación, motivación, negociación, toma de decisiones así mismo como de cultura y clima organizacional,

para que el personal se sienta comprometido e identificado con la empresa ya a la vez que permitan armonizar el comportamiento individual con el comportamiento organizacional.

Figura 6: Dirección



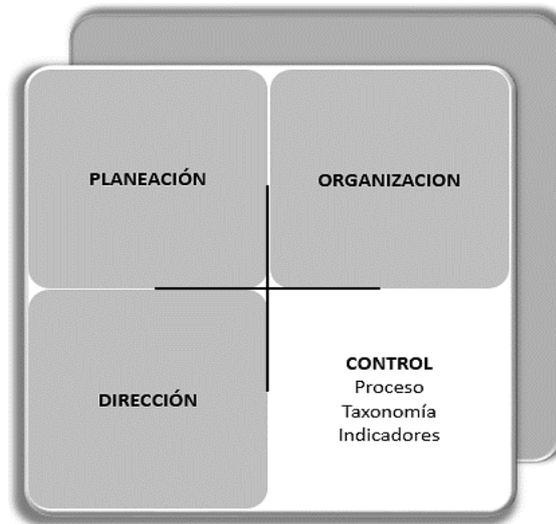
Fuente: Louffat, E (2015). [Figura]. Pág. 150.

2.2.2.4. Control

El último pilar y segundo componente de la fase dinámica u operacional de la administración. El control puede adoptar muchas definiciones, sin embargo “esta fase tiene como propósito asegurarse que se cumplan las actividades como fueron planeadas y se establezcan medidas correctivas en caso necesario” (**Garza, 2000, p. 104**). Este elemento es el encargado de verificar el grado de eficacia y de eficiencia en la aplicación de la planeación, de la organización y de la dirección. Con esta intención será necesario aplicarlo antes, durante y después de la acción administrativa y basado en indicadores, estándares o parámetros de medida que permitan el monitoreo constante (**Louffat, 2015**). Es importante mencionar que es necesario contar con personal competente para poder aplicar mejor el sistema de control, a fin de evitar

imparcialidad y subjetividad por favorecer o perjudicar, de acuerdo a interés que no se base en las evaluaciones que se realizan.

Figura 7: Control



Fuente: Louffat, E (2015), [Figura]. Pág. 300.

2.2.3. Gestión

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio. Según **Chiavenato (2009)** nos dice que:

La gestión es un término inducido al hecho de diligenciar o de dirigir una organización, lo que propone como objetivo de ganar y conducir a un negocio a cumplir con sus metas. Implementado al término gestión se aplica al conjunto de las acciones de direccionar y administrar una organización. (p.40)

Por su parte **Hellriegel & Slocum (2008)** mencionan y explican que en las empresas la gestión, son hechos que ayudan a sus representantes a mejorar la dirección de la organización, para la toma de decisiones que contribuyen al cumplimiento de los objetivos y las metas propuestas.

2.2.3.1.Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Según **Bolaños & Bolaños (2013)** sustentan que la gestión administrativa “es la capacidad que presenta la institución para planificar, direccionar, organizar y evaluar los recursos disponibles en la entidad para conseguir determinados objetivos” (p.17). Es importante señalar que la eficiencia de las funciones es resultados de una administración y coordinación de las actividades específicas.

Por su parte **Arquinego (2014)**, infiere que la gestión administrativa es la que influye de una manera positiva a la administración, definiendo que aquel individuo que cumple la labor en una administración pública dentro de un país o realiza funciones relacionadas a una administración privada, es de vital importancia que posea conocimiento apropiado en la administración para desempeñar las funciones administrativas, es decir, deberá conocer el manejo correcto para la optimización de los recursos propios, así como la gestión del talento humano, centrado primordialmente en satisfacer el interés propio y de la comuna empresarial o público cualquiera.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en

grupo, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Sin embargo para **Corvo (s.f)** el tercer principio es la unidad de mando, el trabajador debe saber a quién reporta su trabajo y de quién recibirá órdenes, para evitar mensajes erróneos que perjudiquen la calidad del trabajo. Por último, fomentar y valorar la iniciativa en el personal es crucial para motivar; esto repercutirá positivamente en el ambiente de trabajo y en el logro de metas.

2.2.3.2.Administración empresarial

La administración empresarial es un proceso dinámico, organizado, participativo y coherente; al respecto, **Guegia, Londoño, Otero, & Rivera (2012)** estudiosos del tema refieren que el acto de administrar significa planificar, organizar, dirigir, y controlar las tareas o los procesos siempre buscando lograr productividad y el bienestar de los trabajadores, y obtener lucro o beneficios, además de otros objetivos definidos por la organización. La administración empresarial es un hecho universal y por el dinamismo en el medio donde se desenvuelve, se torna cada vez más compleja como resultado de los avances tecnológicos, de las necesidades sociales y del comportamiento económico, entre otros factores; de ahí la importancia del perfeccionamiento de la gestión administrativa en las medianas empresas.

La gestión aplicada a la administración de empresas obliga a que se cumpla con cuatro funciones fundamentales:

a. La planificación: Se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos

nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

b. La organización: en donde se agruparan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.

c. La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados, aumentando las rentabilidades de la empresa.

d. El control: es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.

2.2.3.3.Importancia de la Gestión Administrativa

Según **Koontz & O'Donnell (2012)**, la gestión administrativa está relacionada al cumplimiento de las acciones, políticas, metas, objetivos, misión y visión de la empresa; tal como lo establece la gestión empresarial moderna. La gestión eficaz, es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que una persona no podría alcanzar por si sola.

En ese marco la gestión administrativa es el proceso más importante cuando se pone en marcha un negocio, ya que de ello va a depender lograr alcanzar resultados efectivos y con una gran competitividad, lo último, se define como la medida en que

una empresa, bajo condiciones de mercado libre es capaz de producir bienes y servicios que superen la prueba de los mercados, manteniendo o expandiendo al mismo tiempo las rentas reales de sus empleados y socios.

La gestión administrativa según se refiere George Terry es de mucha importancia, porque ordena los esfuerzos, en situaciones complejas, donde se requiere una gran habilidad para gestionar con los recursos que se tienen (materiales, financieros, tecnológicos, humanos, etc.), para alcanzar el logro de los objetivos de una manera eficiente y eficaz.

2.2.3.4.Herramientas de Gestión

Según **Díaz (2014)** los entornos empresariales se hacen cada vez más complejos y exigentes, obligando a que las empresas sean día a día mucho más productivas y competitivas. En ese contexto empresarial, el autor presenta una serie de herramientas y teorías administrativas modernas que han surgido para brindar a los empresarios elementos que les permitan incrementar sus niveles de productividad y competitividad. A continuación se despliega once herramientas administrativas que han sido aplicadas en varias de las compañías más importantes de nuestra época, permitiéndoles mejorar sus procesos y optimizar sus flujos de trabajo.

1. Kaizen (Mejora Continua):

Este sistema se originó en Japón y nació de la necesidad imperiosa que el pueblo japonés tenía para salir de la situación que vivía después de perder la Segunda Guerra Mundial. Según **Socconini (2019)** afirma que “el “kaizen es una cadena de acciones realizadas por equipos de trabajo cuyo objetivo es mejorar los resultados de los procesos existentes” (p.116). El término kaizen significa "cambio para mejorar",

lo cual con el tiempo se ha aceptado como "Proceso de Mejora Continua". La traducción literal del término es:

KAI: Modificaciones

ZEN: Para mejorar

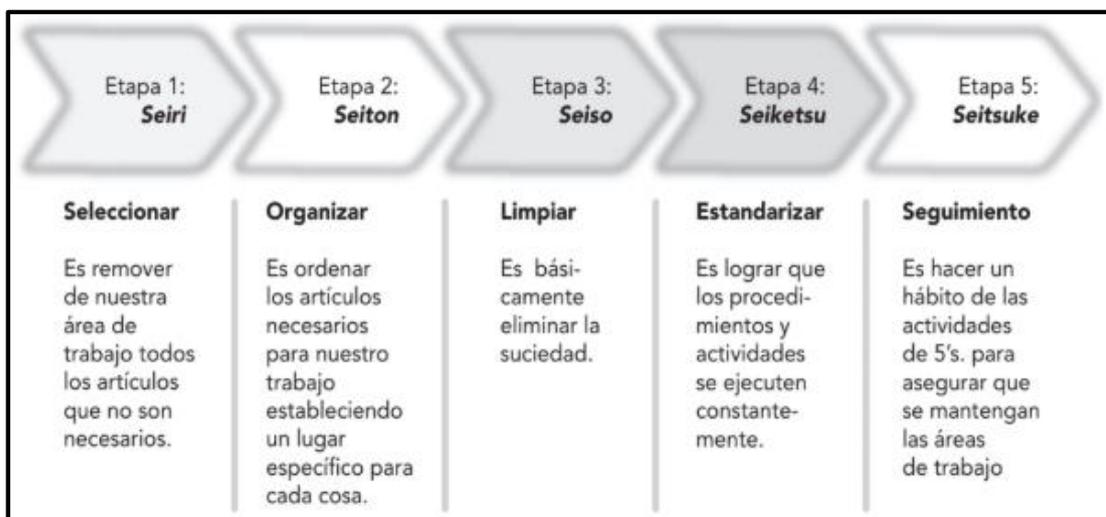
El Kaizen resulta efectivo para mejorar rápidamente un proceso mediante la implementación de herramientas que ayudan a:

- Reducir los desperdicios.
- Mejorar la Calidad y reducir la variabilidad.
- Mejorar las condiciones de trabajo. (Socconini, 2019, p.116)

2. Las 5 S:

La herramienta de las 5 S “constituye una disciplina para lograr mejoras en la productividad del lugar de trabajo mediante la estandarización de hábitos de orden y limpieza” (Socconini, 2019, p. 131). Su implementación no requiere de conocimientos y tecnología en especial, por lo que su ejecución puede ser inmediata mediante el desarrollo de las siguientes etapas descritas en la Figura 8:

Figura 8: Etapas de las 5 S



Fuente: Socconini, L. (2019), [Figura]. Pág. 131.

3. Calidad Total:

El término calidad para la administración, significa agregar más valor a los productos y servicios y distinguirlos de la competencia (**Deming, 1989**). Según **Gitlow (1991)**, es el juicio hecho por los clientes o usuarios de un producto sin términos del procedimiento ampliado de una empresa o los procedimientos asociados de una organización, junto con aquellos otros procedimientos asociados con los clientes, proveedores, accionistas, empleados y la comunidad en general.

La calidad total o excelencia puede definirse como una estrategia de gestión de la organización que tiene como objetivo satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus stakeholders o grupos de interés, normalmente empleados, accionistas y la sociedad en general. Se le denomina total porque concierne a la organización de la empresa globalmente considerada y a las personas que trabajan en ella. La calidad total pretende, teniendo como idea final la satisfacción del cliente, obtener beneficios para todos los miembros de la empresa. Por tanto, no sólo se pretende fabricar un producto con el objetivo de venderlo, sino que abarca otros aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal.

4. Empowerment:

El significado de empowerment o empoderamiento según **García (2018)** nos dice que es la herramienta de gestión que emplean las áreas de recursos humanos de muchas empresas para conseguir mejores resultados, que básicamente consiste en delegar o transmitir autonomía, responsabilidad y poder a los trabajadores de una empresa para que ellos puedan resolver los problemas y tomar decisiones sin que sea

preciso tener la aprobación de los superiores. De esta forma los empleados se sienten dueños de su propio trabajo.

De acuerdo a esa premisa el principal objetivo del empowerment empresarial es distribuir niveles correctos de poder y responsabilidad en toda la organización, de esta manera potenciar el papel de los trabajadores dentro de las mypes. Así también conseguir incrementar la dedicación y esfuerzo de los trabajadores, además de rentabilizar al máximo sus capacidades y conocimientos.

5. Downsizing:

“Consiste en reorganizar o reestructurar la organización con el fin de mejorar los sistemas de trabajo, con un menor número de plantilla. Dicho de una manera más sencilla, se trata de la reducción de personal” (Ruiz, 2019). Existen 2 modalidades de downsizing que es posible aplicar en las empresas:

- **Reactivo:** se lleva a cabo como respuesta defensiva ante los acontecimientos que se van dando en el mercado.

- **Proactivo.** Se toma la iniciativa desde la propia organización con el fin de mejorar la competitividad empresarial. Según investigaciones, este tipo de downsizing es visto por las empresas como una opción de rescate, mientras que para los empleados es una causa de inseguridad. De ahí que sea aconsejable ser cuidadoso cuando se ejecutan este tipo de medidas. (Ruiz, 2019)

6. Coaching:

Es definido como un proceso de orientación y entrenamiento que muchas compañías prestan a directivos que están consolidados en sus puestos y que son valiosos para las propias organizaciones. Para Dolan (2019) el coaching “es el arte de extraer lo mejor de las personas respetando la integridad del espíritu humano. Es, a la

vez, una capacidad humana innata y una técnica adquirible” (p. 26). Lo que se persigue a través del coaching es ayudar a estos ejecutivos a ser más efectivos en sus puestos. No sólo se benefician los empleados de ellos, sino también las empresas. La persona que realiza el proceso de coaching recibe el nombre de coach y la persona que recibe el proceso se le denomina coachee. Los coach hacen uso de técnicas de entrenamiento que incluyen charlas motivacionales, seminarios, talleres, juegos y prácticas supervisadas.

7. Just in time:

Just in time (que también se usa con las siglas JIT), literalmente quiere decir “Justo a tiempo”. Es una filosofía que define la forma en que debería optimizarse un sistema de producción. Se trata de entregar materias primas o componentes a la línea de fabricación de forma que lleguen “justo a tiempo” a medida que son necesarios. Por lo tanto, de lo anterior se establece como un imperativo que cualquier empresa desea alcanzar, la reducción de capital inmovilizado con el correspondiente impacto en la eficiencia de los procesos y la reducción de costos. (Anónimo, 2016)

8. Outsourcing:

También conocida como "Subcontratación" o "Tercerización", según **Martínez (2017)** nos dice: “El outsourcing consiste en que una empresa contrata a otra que se especializa en un área que no tiene la primera” (p. 18). La esencia de esta herramienta es permitirle a las empresas enfocarse en los procesos y actividades "Core" (claves o núcleo) de su modelo de negocios mientras que la empresa contratada se encarga de las actividades secundarias y procesos de soporte. El outsourcing puede aplicarse en diferentes áreas de la empresa, por ejemplo, cuando hablamos de Outsourcing comercial se hace referencia a la contratación externa de vendedores, de

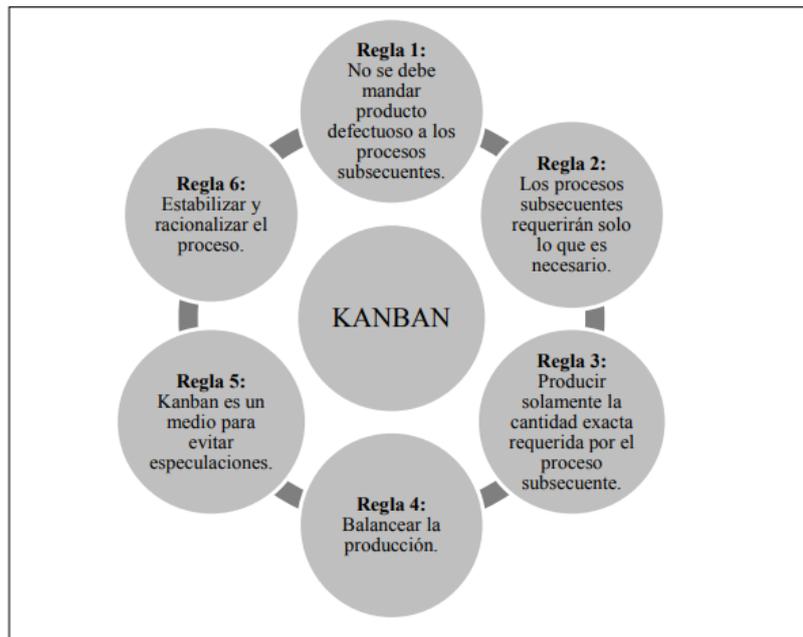
la misma manera que han decidido externalizar procesos como el manejo de los sistemas financieros o RRHH.

9. Kanban:

Es una herramienta que funciona como un sistema de información para controlar de modo armónico la fabricación de los productos necesarios en la cantidad y tiempo necesarios en cada uno de los procesos que tienen lugar tanto en el interior de la fábrica, como entre distintas empresas. Según **Raymond (2006)** define kanban como un dispositivo de señalización desarrollado por Toyota para el movimiento de partes en un sistema de producción por demanda, generalmente mediante el uso de una tarjeta física. El objetivo de kanban es minimizar el Trabajo en progreso, o el stock entre los procesos. Para lograr esto, kanban se asegura que el proceso superior produzca partes, sólo si el proceso inferior las necesita; por demanda, se entiende que los trabajadores del proceso inferior consumen las partes que necesitan de los procesos superiores. Gracias a esta herramienta las empresas japonesas han logrado gestionar y optimizar sus flujos de trabajo, logrando mayores niveles de productividad.

Para **Arango, Campuzano & Zapata (2015)** indican que la metodología kanban está basada en un conjunto de seis reglas, las cuales se presentan en la siguiente Figura 9.

Figura 9: Reglas en las que se basa la metodología Kanban



Fuente: Arango et al. (2015), [Figura]. Pág. 225.

10. Inteligencia emocional:

No hay algo más poderoso para un líder que poder entender las emociones propias y las de los demás para poder influir sobre ellas. Según **Goleman (2018)** afirma: “La inteligencia emocional (la capacidad de gestionarnos a nosotros mismos y nuestras relaciones de forma eficaz) consiste en cuatro aptitudes fundamentales: conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social y habilidad social” (p.18). Estudios recientes han demostrado que aquellas empresas dispuestas a trabajar en emociones positivas para sus empleados, logran mayores niveles de productividad y competitividad. Desarrollar habilidades asociadas a la inteligencia emocional es sin duda algo fundamental para el gerente y líder empresarial moderno.

11. Reingeniería:

Esta herramienta propone hacer cambios radicales en los procesos de negocios para lograr mejoras dramáticas en medidas como en costos, calidad, servicio

y rapidez. Según **Wikipedia (s.f)** la reingeniería “es establecer secuencias en interacciones nuevas en procesos administrativos y regulatorios. Es un análisis y rediseño radical de la economía y de la concepción de los negocios para lograr mejoras significativas en medidas como en costos, calidad, servicio y rapidez” .Su objetivo es ayudar a las empresas a incrementar las capacidades de gestión de los niveles operativos y complementarios de las apuestas estratégicas y políticas.

2.2.4. Calidad

El término calidad es ampliamente utilizado y prácticamente está en boca de todos, sin embargo la definición de calidad es mucho más compleja y difícil de sintetizar en una única palabra todas sus dimensiones, entre las definiciones más relevantes noto conveniente dar énfasis en lo que nos dice **Uribe (2011)** que sobre calidad afirma:

Es un conjunto de propiedades que posee un producto y/o servicio y que son inherentes a él, que garantiza que está bien hecho y que cumple con los requisitos y los estándares exigidos, alcanzando un grado de satisfacción tanto para el fabricante como para el cliente. Por consiguiente, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el productor, proveedor y el cliente tienen del mismo, es una posición que las personas asumen de estar conformes o no con el bien o servicio proporcionado, haciendo referencia a la complacencia que esto les brinda. (p.19)

Otro concepto que en parte nos proporciona un gran aporte a tener en cuenta al momento de establecer la calidad del producto o servicio, es lo que nos dice **Schroeder (2005)**, en su libro titulado: “Administración de operaciones”, que define la calidad como:

El hecho de satisfacer o superar las peticiones del cliente ahora y en el futuro. Ello significa que el producto o el servicio son adecuados para el uso del cliente. La adecuación del uso se refiere a los beneficios que el cliente recibe y a la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente es un concepto relativo que cambia de un cliente a otro; además un cliente puede estar satisfecho con los productos en este momento, pero no en el futuro. (p. 157)

De acuerdo a los textos citados es posible definir que la calidad es el conjunto de características de un elemento, producto o servicio, que le confieren la capacidad de satisfacer una necesidad implícita y explícita. Esto significa que la calidad de un proceso, producto o servicio es equivalente al nivel de satisfacción que le ofrece a su consumidor, y está determinado por las características específicas del producto o servicio a corto, mediano o largo plazo, puesto que la calidad no se mantiene durante el todo el tiempo ni tampoco es estandarizada para el cliente.

2.2.4.1. Gestión de Calidad

Según **Cuatrecasas & Gonzáles (2017)** infiere al sistema de calidad como un conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. Un sistema de calidad se puede entender como un método planificado y sistemático de medios y acciones para gestionar una empresa. Una gestión que introduce una serie de innovaciones y asegure la conformidad de los productos o servicios con los requisitos especificados.

Por otro lado para **Camisión, Cruz & Gonzáles (2006)** nos dicen que existe una confusión al definir y conceptualizar el término calidad con gestión de calidad proporcional a su camino evolutivo, por ello no pareciera extraño en ponerse de

acuerdo en decir que la gestión de calidad “es una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir, un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva más” (p. 50). Ampliando este concepto, que nos da a entender una definición general, sencilla y práctica de la gestión de calidad, para ser conceptualizarlo a un enfoque más técnico de la calidad, plasmado en el control estadístico de procesos, surge un concepto más completo que lo define como “una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos” (**Camisón et al, 2006, p. 50**).

2.2.4.2.Principios de calidad

Tomando como referencia los conceptos básicos de los padres de la calidad moderna, a saber: Edwards Deming, Philip Crosby y Joseph Juran, he considerado para efecto de la investigación enfocarme en los principios que determino **Juran (1996)** en su libro “Juran y la calidad por el diseño”, que estableció 3 procesos básicos por medio de los cuales se gestiona la calidad. Estos principios son conocidos con el nombre de Trilogía de Juran y se ha convertido en principio fundamental de la gestión de calidad en el mundo moderno, los tres procesos son los siguientes:

- Planificación de la calidad
- Control de la calidad
- Mejora de la calidad (**Juran, 1996, p. 16**)

Es importante indicar que estos 3 procesos están relacionados entre sí. Sin embargo los pasos de sus procedimientos son especiales para cada uno, como también los son las herramientas utilizadas. En la figura 10 se muestra de manera un breve resumen de estas tres secuencias.

Figura 10: Los tres procesos universales de la gestión de la calidad

<i>Gestión de la calidad</i>		
<i>Planificación de la calidad</i>	<i>Control de la calidad</i>	<i>Mejora de la calidad</i>
Establecer objetivos de la calidad Identificar quiénes son los clientes Determinar las necesidades de los clientes Identificar quiénes son los clientes Desarrollar características de los productos que respondan a las necesidades de los clientes Desarrollar procesos capaces de producir las características de los productos Establecer controles de proceso; transferir los planes a las fuerzas operativas	Evaluar el comportamiento real Comparar el comportamiento real con los objetivos de la calidad Actuar sobre las diferencias	Demostrar su necesidad Establecer la infraestructura Identificar los proyectos de mejora Crear equipos para los proyectos Proporcionar recursos, formación y motivación a los equipos para: diagnosticar las causas fomentar los remedios Establecer controles para conservar los logros

Fuente: Juran, J. M. (1996). Juran y la calidad por el diseño. [Figura]. Pág. 17.

Complementando el concepto de Juran y enmarcándose en la globalización, también es importante mencionar lo que expresa las normas del Organismo Internacional de Estandarización “ISO”, que afirma los siguientes:

Un principio de gestión de la calidad se puede definir como una regla básica utilizada para dirigir y operar una organización. Se enfoca en la mejora continua del desempeño a largo plazo, enfocándose en los clientes y determinando las necesidades de todas las partes interesadas. **(Noguez, s.f.)**

Los principios de la gestión de la calidad están descritos en la Norma ISO 9001:2015, publicada el 15 de septiembre de 2015. Estas descripciones incluyen una declaración de cada principio y una base racional que justifica la importancia en la organización.

Con la nueva versión de ISO 9001, los tradicionales 8 principios de gestión de la calidad han pasado a ser 7. (Noguez, s.f.)

Los 7 principios de la gestión de la calidad en los que se basa la familia de normas ISO 9000 a partir de la publicación de ISO 9001:2015 son:

- 1. Enfoque al cliente:** La gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y esforzarse en superar sus expectativas.
- 2. Liderazgo:** Los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones para que el resto de personas se impliquen en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización.
- 3. Participación del personal:** Un aspecto muy importante para cualquier organización es que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor.
- 4. Enfoque basado en procesos:** El hecho de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente, hace que se obtengan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.
- 5. Mejora:** Para que una organización alcance el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora.
- 6. Toma de decisiones basada en la evidencia:** Las decisiones que se toman fundamentadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.
- 7. Gestión de las relaciones:** La gestión de las relaciones con las partes interesadas, como por ejemplo con los proveedores, logran en éxito sostenido de la organización.

Figura 11: Principios de la Calidad



Fuente: Noguez, (s.f.). ISO 9001:2015. El Futuro de la Calidad. [Figura]. P. 18

2.2.4.3.Sistema de Gestión de Calidad

La gestión de calidad es una filosofía de gestión empresarial que se considera inseparable de las necesidades del cliente y las metas de la empresa, asegura una máxima eficacia dentro de la empresa y fortalece el liderazgo mediante la puesta en funcionamiento de procesos y sistemas que favorecen la excelencia, al mismo tiempo que se reduce e impide el margen de errores y se asegura se logren todas las metas de sin malgastar esfuerzos. **(Gómez, 2010)**

El concepto de calidad en el mundo ha evolucionado hasta convertirse prácticamente en sinónimo de satisfacción del cliente: la introducción de un sistema de gestión de la calidad en una organización, pone al cliente como el foco de toda su actividad.

Para **Servat (2005)** quien afirma: “El sistema de gestión de calidad es un medio que resulta útil no solo para dar confianza en que el producto o servicio cumplirá con ciertas especificaciones, sino también para reducir los costos operativos” (p.4), es

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

2.2.4.4.Ciclo PDCA

Creado en por Walter Andrew Shewart en 1920, este físico estadounidense es conocido por ser pionero en el control de calidad estadístico. Sin embargo fue a través del profesor Edwar Deming en los años 50 que se popularizó gracias al trabajo de asesoramiento con ejecutivos japoneses y la mejora de los procesos de producción de Estados Unidos.

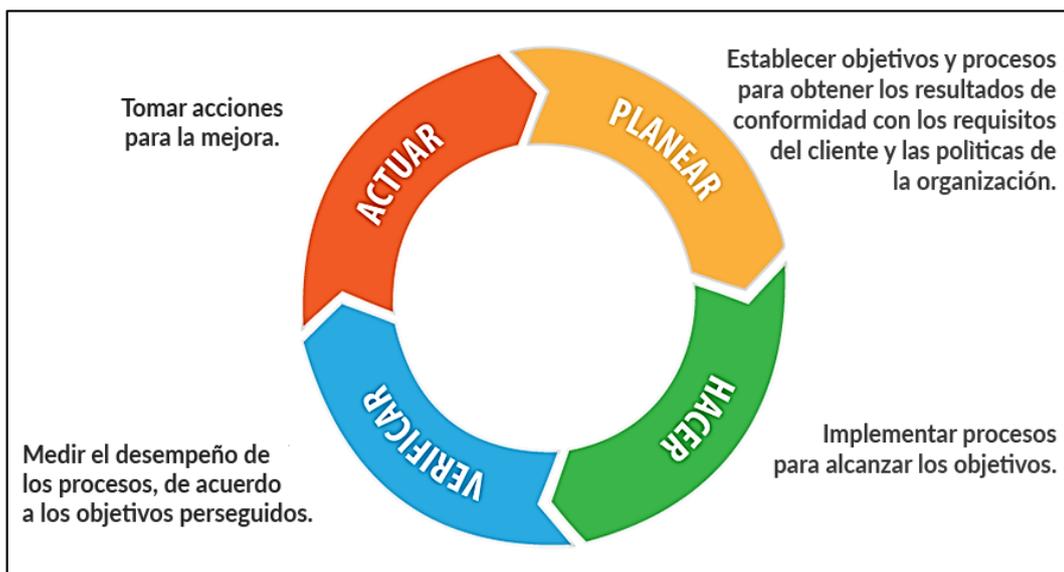
Según **Cuatrecasas & Gonzales (2017)** el ciclo Deming o ciclo de mejora:

Actúa como guía para llevar a cabo la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructurada la resolución de problemas. Está constituido básicamente por cuatro actividades: planificar, realizar, comprobar y actuar, que forman un ciclo que se repite de forma continua. (p. 77)

El ciclo PDCA es llamado así, debido a su origen en inglés de cada una de sus etapas: *Plan, Do, Check y Act*, que traducido al español significa: Planificar, Hacer, Controlar y Actuar. Esta metodología es ampliamente utilizada por las empresas que desean mejorar su nivel de gestión a través del control eficiente de procesos y actividades internas y externas, por medio de la estandarización de la información y reduciendo al mínimo las posibilidades de errores en la toma de decisiones importante.

Es importante destacar que, una vez implementado, el ciclo PDCA debe convertirse en una constante en la empresa, un verdadero círculo virtuoso siempre con el objetivo de mejora continua.

Figura 12: Ciclo PDCA o Ciclo de Mejora Continua



Fuente: Proceso De Mejora Continua, PDCA [Figura].

2.2.4.5. Herramientas básicas de calidad

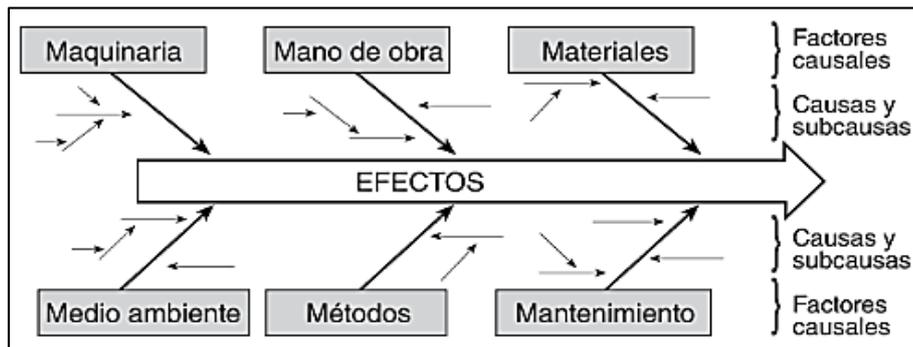
La mejora continua y su implantación por medio del ciclo PDCA se lleva a cabo utilizando herramientas adecuadas para cada etapa. Existen siete herramientas básicas que están en contraste con los métodos más avanzados de estadística, tales como muestreos de encuestas, muestreos de aceptación, pruebas de hipótesis, diseño de experimentos, análisis multivariados, y los distintos métodos desarrollados en el campo de la Investigación de operaciones. (Wikipedia, s.f)

Estas herramientas son:

1. Diagrama de causa-efecto o de Ishikawa: “analiza de una forma organizada y sistemática los problemas, sus causas, y las causas de estas causas, cuyo resultado en lo que afecta a la calidad se denominará efecto” (Cuatrecasas & Gonzales, 2017,

p.81). El diagrama permitirá conocer el porqué de ese problema o efecto, a su vez esto permite determinar el origen y llevar a cabo las acciones adecuadas para poder resolverlo de raíz.

Figura 13: Diagrama de causa-efecto o Ishikawa

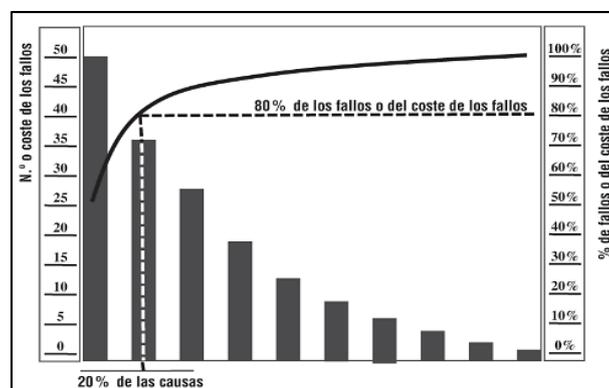


Fuente: Cuatrecasas & Gonzales, (2017). [Figura]. Pág. 82.

2. Diagrama de Pareto: según Cuatrecasas & Gonzales (2017) nos dicen:

Es una representación gráfica que pone de manifiesto la importancia relativa de las diferentes causas, seleccionando las más relevantes, y que ayuda a decidir la línea de actuación frente a una situación. El uso continuo de los diagramas de Pareto permitirá supervisar y verificar la eficacia de las soluciones para la resolución de los problemas. (p. 84)

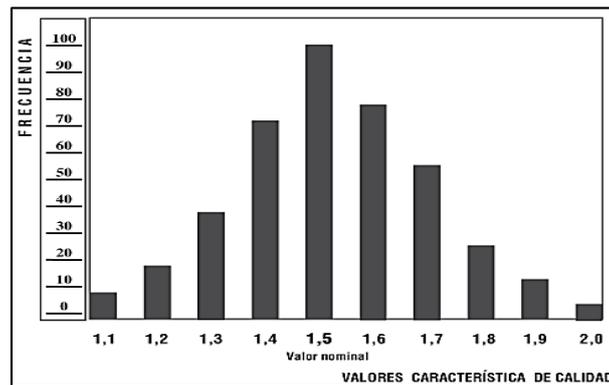
Figura 14: Diagrama de pareto



Fuente: Cuatrecasas & Gonzales, (2017). [Figura]. Pág. 84.

3. Histograma: "El histograma representa, de una forma gráfica, la variabilidad que puede presentar una característica de calidad. Es decir, muestra qué tipo de distribución estadística presentan los datos" (Cuatrecasas & Gonzales, 2017, p.85).

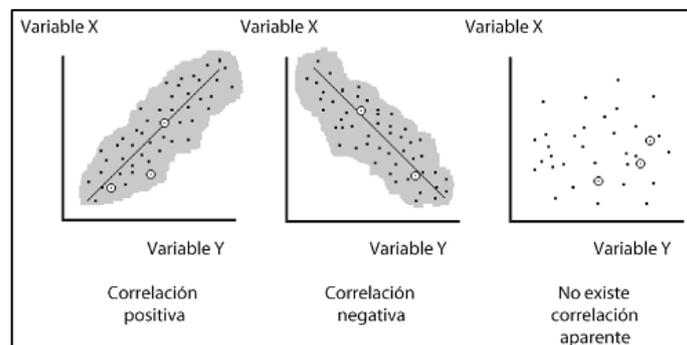
Figura 15: Histograma



Fuente: Cuatrecasas & Gonzales, (2017). [Figura]. Pág. 86.

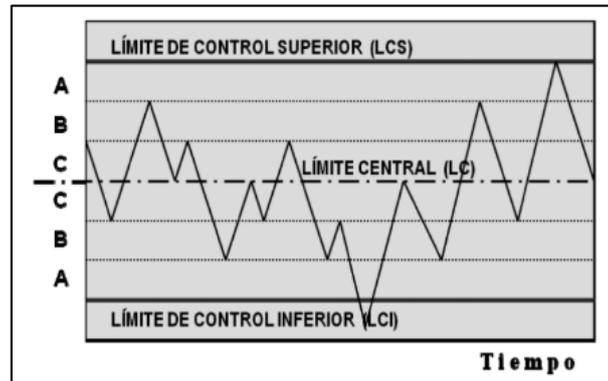
4. Diagrama de correlación o dispersión: "La idea principal que persigue es poner de manifiesto la relación que pueda existir entre dos variables características de calidad en función de los valores medidos, al variar ambas en una determinada situación" (Cuatrecasas & Gonzales, 2017, p.87); de modo que se pueda apreciar gráficamente su comportamiento o correlación existente entre ambas variables o, por el contrario, se puede comprobar su independencia o no correlación.

Figura 16: Diagrama de correlación o dispersión



Fuente: Cuatrecasas & Gonzales, (2017). [Figura]. Pág. 89.

Figura 18: Gráfico de control



Fuente: Cuatrecasas & Gonzales, (2017). [Figura]. Pág. 96.

7. Estratificación de datos: consiste básicamente en la clasificación y separación de los mismos en grupos o categorías con el objeto de realizar un análisis más profundo y exacto de las causas, indagar sobre problemas o comprobar que las acciones correctivas y de mejora son eficientes (**Cuatrecasas & Gonzales, 2017**).

2.2.5. Empresa

Para **Chiavenato (1993)**, autor del libro "Iniciación a la Organización y Técnica Comercial", no dice que la empresa "es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos" (**p. 4**). Explicando más a fondo este concepto, el autor menciona que la empresa "es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social" (**Chiavenato, 1993, p. 4**).

Según **Pallares, Romero y Herrera (2005)**, autores del libro "Hacer Empresa: Un Reto", la empresa se la puede considerar como "un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades

encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado" (p. 41).

Para explicar este concepto es importante entender que la empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos para lograr determinados objetivos, con la finalidad de lucrar o no y que es construida a partir de compromisos mutuos entre las personas que la conforman.

2.2.5.1.Mype

Según el portal web de la **Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y Aduanas [SUNAT]** (s.f) define a la mype como: “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Es preciso indicar que el estado peruano otorga varios beneficios a las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales, entre estos beneficios se detalla:

- Pueden constituirse como personas jurídicas (empresas), vía internet a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.
- Pueden asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales.
- Gozan de facilidades del Estado para participar eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales.
- Cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominado Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT.

- Pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado (SUNAT, s.f.)

2.2.5.2.Ley Mype

La Ley Mype N° 30056 “Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial”, es una norma del gobierno peruano que tiene como objetivo promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, así como su formalización. Para ello, esta ley les otorga una serie de beneficios laborales y tributarios para apoyar su crecimiento y la generación de empleo.

De acuerdo con **Escalante (2014)**, hay siete puntos claves sobre los cambios de esta norma que están direccionados en favorecer a las mypes:

1. Las empresas podrán acceder a este régimen en función a sus ventas, microempresa con ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT y pequeña empresa a la que vende entre 150 UIT y 1.700 UIT.
2. Durante los tres primeros años en el régimen, las mypes no serán sancionadas al primer error si cometen una falta laboral o tributaria.
3. Si la microempresa supera el monto de ventas establecido, tiene plazo de un año para pasar al régimen laboral especial que le corresponde; lo mismo para la pequeña empresa que tendrá hasta tres años para pasar al régimen que corresponde.
4. Las mypes que capaciten a su personal, podrán deducir este gasto del pago del Impuesto a la Renta por un monto máximo al 1% del costo de su planilla anual.
5. Las empresas individuales de responsabilidad limitada podrán estar en el Nuevo Régimen Único Simplificado (Nuevo Rus) que antes solo estaba dirigido a las personas naturales. Con esto tendrán algunos beneficios tributarios.
6. En cuanto a las compras estatales, las instituciones tendrán de acuerdo a la ley como máximo 15 días para pagarles a sus proveedores mypes.

7. El Estado tiene la obligación de comprarle a las mypes al menos el 40% de lo que requiere.

2.2.6. Minimarket

La palabra minimarket es una palabra que se registra por primera vez en el periodo de 1960 a 1965, compuesta por el prefijo “mini” que es una forma de combinación con los significados de tamaño pequeño o reducido en comparación de otros de su tipo (**Collinsdictionary, s.f.**). Sin embargo, “market” es una palabra en ingles que traducido al español significa “mercado”.

La composición de estas dos palabras define el concepto de minimarket, un “pequeño mercado”, así también el portal web de **Shelficsoluciones (s.f.)** nos dice:

Los llamados minimarkets, tiendas de conveniencia o minimercados son establecimientos físicos que están dedicados a la venta de productos de consumo masivo e inmediato para la persona, los mismos generalmente se encuentran ubicados en zonas cercanas a residencias o a zonas ejecutivas.

Los minimarkets tienen un amplio surtido de productos entre los cuales destacan; alimentos, bebidas, productos de limpieza, algunos medicamentos que no necesiten de receta médica y productos para el hogar, entre otros más básicos. Su principal característica es su modalidad de autoservicio, ya que el cliente solo tiene que entrar a la tienda y escoger los productos que se llevara. Igualmente este tipo de negocios suelen ser en su mayoría muy rentables para su dueño. Pero sobre todo lo son si están bien ubicados, administrados y planificados de forma estratégica.

Sin embargo, enfocándonos en nuestra realidad muchos de estos negocios en el mercado local iniciaron su trayectoria con lo que según **Gonzáles (2010)**, en su artículo “Las bodegas de Lima evolucionan y apuntan al minimarket”, denomina: “Ciclo de

vida de la bodega”. El autor indica el proceso evolutivo del negocio, iniciando como un punto de venta, para luego convertirse en una bodeguita, posteriormente en una bodega y culminando en el negocio más completo, el minimarket.

Figura 19: Ciclo de la bodega



Fuente: Las bodegas de Lima evolucionan y apuntan al minimarket - Perú 21.

Sin embargo no siempre es así, muchos de estos puntos de venta, bodeguitas y bodegas se mantienen firmes frente al creciente desarrollo de los minimarkets, el presidente de la Asociación de Bodegueros del Perú (ABP), Andrés Choy en su una entrevista a Peru21, afirmó “el canal tradicional se mantiene fuerte y confiado en su negocio por una serie de ventajas, entre ellas destacó la atención personalizada y la confianza con el vecino del barrio que conoce sus gustos y preferencias” (Gonzales, 2010). Sin embargo existen otros factores como la inversión moderada, el equipamiento, la búsqueda de nuevos mercados y el local adecuado que han frenado a la idea de establecer un minimarket en muchos de los empresarios.

2.2.6.1. Beneficios del Minimarket

Los beneficios del minimarket pueden ser innumerables, sin embargo he considerado los siguientes:

- **Preferencia por sobre los Supermercados:** la accesibilidad de los minimarkets, una cantidad menor de personas abarrotando el negocio y la posibilidad de escoger el producto sin prisa, lo hacen un destino preferente para muchas personas.
- **Concentración de productos específicos:** al saber qué es lo que prefieren los clientes, es necesario poder asegurarles que en el negocio encontraran los productos y artículos de mayor calidad a un mejor precio siempre.
- **Retorno de Inversión:** Si se ejecuta y planifica un buen plan de negocios, en un lapso perentorio existiría el retorno de la inversión realizada.
- **Pérdidas Bajas:** en general no tiene grandes pérdidas, es necesario sí, hacer los ajustes que tengan lugar, para que el negocio no tenga problemas de financiación.
- **Mayor contacto con el Cliente:** es el punto fuerte, conocer sus inquietudes, dudas, preguntas; incluso invitarlos a realizar sus recomendaciones en pos de mejorar la atención y la calidad de los productos que se ofrecen.

2.2.6.2. Mobiliario de Minimarket

El mobiliario principal para un minimarket debe ser diseñado para mantener en orden los productos de diferentes tamaños, es primordial la exhibición de productos en todo el área para que provoque una venta visual y/o manual. El mobiliario debe tener una gran resistencia de cargas para productos de gran tamaño y a su vez la exhibición adecuada de productos de pequeño y mediano tamaño, para ello, es necesario:

- Góndolas Metálicas o Melamina.

- Módulo de Pago o CheckOut.
- Punto de Venta.
- Visicooler.
- Cesto o Canastos.
- Carrito con ruedas.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Términos de gestión empresarial

- **Administración:** es una disciplina encargada de planificar, organizar, coordinar, controlar y evaluar las actividades industriales, comerciales, financieras y de servicios de cualquier institución, industria o empresa.
- **Control:** es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno.
- **Coordinación:** esto armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados.
- **Cultura organizacional:** patrón general de conducta, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización
- **Dirección:** es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sean tomadas directamente o delegando dicha autoridad.
- **Eficacia:** la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de productos (bienes o servicios).

- **Gestión:** es el área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad.
- **Mercado:** es un grupo de clientes o clientes potenciales que tienen poder de compra y necesidades insatisfechas.
- **Mype:** Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Único Ordenado), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086). Es importante resaltar que, la microempresa no necesita constituirse como persona jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley.
- **Posicionamiento:** se refiere a la creación de una mezcla de mercadotecnia específica para influir en la percepción global de los consumidores potenciales de la marca o producto.
- **Procedimiento:** es un ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

- **Procesos:** son pasos para lograr las metas de la organización, utilizando recursos por medio de personas y trabajando por medio de personas.
- **Satisfacción del cliente:** es la opinión del cliente que establece si un producto ha cumplido o superado sus expectativas.
- **Sistema:** es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo.
- **Visión:** es la meta hacia la que se encamina la empresa, detallada, especificada y personalizada de tal manera que impulse a las personas hacia el servicio y la productividad.

2.3.2. Términos relacionados al rubro

- **Autoservicio:** Servicio que el cliente realiza por sí mismo en ciertos establecimientos. El Autoservicio es un subproducto del desarrollo económico y de la sociedad de consumo, que presupone la abundante oferta de bienes y servicios.
- **Góndola:** La góndola es un tipo de mueble dispuesto a modo de pared para exhibir productos al consumidor en los puntos de venta. Debido a sus dimensiones, se utilizan especialmente en las grandes superficies de autoservicio y su longitud es el principal componente del lineal.
- **Minimarket:** Los minimarket o tiendas de conveniencia son negocios dedicados a la venta de productos de consumo inmediato, ubicados regularmente en las cercanías a zonas residenciales o ejecutivas. También, se define como un pequeño comercio en el que se vende productos que conforman la canasta básica, así como otros productos de consumo: limpieza, bebidas y entre otros

- **Oferta:** La oferta puede ser definida como la cantidad de bienes y/o servicios que las distintas organizaciones, empresas o personas tienen la capacidad y deseo de vender en el mercado, en un determinado lapso tiempo y espacio, en un particular valor pecuniario, con el fin de satisfacer deseos y/o necesidades.
- **Precio:** Generalmente se denomina precio al pago o recompensa asignado a la obtención de bienes o servicios o, más en general, una mercancía cualquiera.
- **Mostrador:** Un mostrador es una mesa alargada que sirve para apoyar y mostrar los productos dentro de un establecimiento comercial. Los mostradores son parte del mobiliario comercial y, originalmente, tenían la función de exponer y mostrar al cliente el producto que solicitaba. En la actualidad, con la difusión de los establecimientos de libre servicio, las funciones del mostrador han quedado prácticamente reducidas a las operaciones de cierre de la transacción: empaquetado para regalo, pago.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa y directa entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

3.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la gestión de calidad con respecto a una planeación eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.
- Existe una relación significativa entre la gestión de calidad con respecto a una organización eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.
- Existe una relación significativa entre la gestión de calidad con respecto a una dirección eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.
- Existe una relación significativa entre la gestión de calidad con respecto a un control eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019

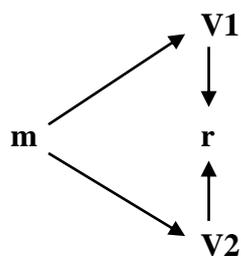
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de la investigación

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

- **No experimental:** son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Sampieri et al., 2014, p. 152).
- **Transversal:** “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (...) Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Sampieri et al., 2014, p. 154).
- **Correlacional:** “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. (...) Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Sampieri et al., 2014, p. 93).

Donde:



V1= Procesos Administrativos

V2= Gestión de Calidad

m= Muestra

r= Relación

4.1.1. Tipo de investigación

- **Cuantitativa:** “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Sampieri, Fernández & Baptista, 2014, p. 4).

4.1.2. Nivel de investigación

- **Descriptivo:** “Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos” (Sampieri et al., 2014, p. 155); entendiéndose que durante la investigación se recogieron las características o rasgos de la situación de las MYPES, objeto del estudio.
- **Correlacional:** “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Sampieri et al., 2014, p. 93).

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Según Sampieri et al. (2014) “el universo o población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Para efectos de la investigación, el universo o población está conformada por las mypes dedicadas al sector comercial, rubro minimarket, localizadas en el distrito de Callería. Las fuentes consultadas para conocer el número de mypes fueron:

- Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.
- Oficina de atención al contribuyente SUNAT

Producto de la investigación resultaron 28 establecimientos que se dedican al rubro de minimarket en el distrito de Callería, entre negocios activos y no activos.

4.2.2. Muestra

Según **Sampieri et al. (2014)** afirma “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 172). A efectos de viabilizar la investigación y con la finalidad de establecer la muestra efectiva, se realizó un trabajo de campo para identificar aquellas mypes que están en funcionamiento y tienen un posicionamiento logrado en el mercado, identificando a 10 mypes, tomando como criterios: mejor ubicación, posicionamiento e infraestructura, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

Tabla 1. Mypes objeto de estudio.

Item	Nombre Comercial	Ruc	Dirección
1	Combini Market	20603620799	Jr. Serafín Filomeno 122
2	Fisa Mart	20393126974	Jr. Tacna 654
3	K&M Market	20601196655	Jr. Salaverry 595
4	Levo Market	20393950375	Jr. Tarapacá 121
5	Market Yarush	10001187886	Jr. Salaverry 583
6	Minimarket Elegole	20393550865	Jr. Adolfo Morey 548
7	Minimarket Libertad	20393296110	Jr. Libertad 298
8	Minimarket Valdivia	20231664964	Jr. Sucre 317 – 321
9	Stace Market	20393602768	Jr. Ucayali 624
10	Visto Market	20603089538	Jr. Inmaculada Nro. 764

Fuente: Elaborado por Heusther Gamonal Gonzáles

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Tabla 2: Definición y operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES (FACTORES)	INDICADORES	ÍTEM DEL CUESTIONARIO	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTION DE CALIDAD	Según Camisón, Cruz, & Gonzáles (2006) es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre calidad.	Según Camisón, Cruz, & Gonzáles (2006) la gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.	Planificación de la calidad	Enfoque en el cliente	¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Nominal
					¿Las caracterizas de los productos responde a las necesidades del cliente?	Nominal
				Enfoque en los procesos	¿Están los procesos identificados, definidos y documentados?	Nominal
					¿Evalúa regularmente los objetivos y planes?	Nominal
			Control de calidad	Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	Nominal
				Mecanismos de control	¿Recoge y analiza datos que serán útiles para realizar oportunas correcciones?	Nominal
				Procesos estandarizados	¿Tiene estandarizado los procesos operativos de la mype?	Nominal
			¿Se establecen métodos para medir y mejorar los procesos?		Nominal	
			Mejora de la calidad	Mejora continua	¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Nominal
					¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	Nominal

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Según Chiavenato (2014) es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral, consiste en planear, organizar, dirigir y controlar para trabajar utilizando los recursos y así lograr los propósitos	Según Chiavenato (2014) es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.	Planeación	Planificación estratégica	¿Planifica sus actividades enfocadas al logro de los objetivos?	Nominal
					¿Está identificado los elementos de la planeación (visión, misión, objetivos, estrategias y políticas)?	Nominal
					¿Utiliza herramientas de planeación?	Nominal
			Organización	Organigrama integral	¿Existe división del trabajo en la mype?	Nominal
					¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Nominal
					Estructura organizacional	¿Está definido la estructura organizacional de la mype?
			Dirección	Liderazgo	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la mype?	Nominal
					¿A través de la comunicación se logran los propósitos colectivos de la mype?	Nominal
				Motivación	¿Propicia la motivación a los colaboradores?	Nominal
			Control	Evaluación del proceso	¿Realiza evaluaciones de los procesos administrativos?	Nominal
					¿Compara y evalúa el desempeño actual con los estándares establecidos?	Nominal
				Retroalimentación	¿Define y aplican las acciones correctivas en la mype?	Nominal

Fuente: Elaborado por Heusther Gamonal Gonzáles

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

Para **Niño (2011)** la técnica “se entienden como las operaciones, procedimientos o actividades de investigación, por ejemplo, la observación y la entrevista. (...) Por cuanto se trata de procedimientos de investigación. A veces, también se mencionan como los medios o instrumentos de investigación” (p. 29). Para realizar la investigación presente se utilizará la siguiente técnica:

- **Encuesta**

4.4.2. Instrumento

Para efectos de la investigación se hizo uso de un **Cuestionario**. Según **Sampieri et al. (2014)**: “En fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009)” (p.217).

El instrumento está estructurado por 25 items, el cual está contenido en una encuesta y se adjunta en el presente informe, de ello 22 items medidos a escala Likert con 3 niveles de respuestas cuya finalidad es poder medir los indicadores por cada variable.

La fiabilidad del instrumento está garantizada por el parámetro estadístico Alpha de Cronbach, cuyo resultado obtenido producto del análisis de fiabilidad mediante el programa SPSS Statistics versión 25 es de 0.938, se determina entonces que el coeficiente alfa obtenido es mayor a 0.90, por lo tanto es excelente.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	22

4.5. Plan de análisis

En el procesamiento de los datos de la investigación se hizo uso de tablas, cuadros y gráficos estadísticos, los mismos que fueron presentados por los programas Excel y SPSS Statistics versión 25. De esta manera se obtuvo mayor comprensión de los resultados obtenidos.

Para la comprobación de la hipótesis general e hipótesis específicas se hizo uso de la correlación Rho de Spearman.

Donde:

r : Es el grado de correlación que existe entre las variables de estudio

Para la interpretación respectiva del valor de “r”, se considera la tabla descrita a continuación:

Tabla 3: Grado de relación según coeficiente de correlación

Valor de r	Significado
- 1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0,90 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
- 0,75 a - 0,89	Correlación negativa alta
- 0,50 a - 0,74	Correlación negativa moderada
- 0,25 a - 0,49	Correlación negativa baja
- 0,10 a - 0,24	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,10 a 0,24	Correlación positiva muy baja
0,25 a 0,49	Correlación positiva baja
0,50 a 0,74	Correlación positiva moderada
0,75 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Valderrama (2016).

Finalmente, en el programa Word se realizará la interpretación de cada resultado obtenido.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 4: Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología		
Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.	<i>Formulación</i>	<i>Objetivo General</i>	<i>Hipótesis General</i>	Gestión de calidad	Planificación de la calidad	Enfoque en el cliente	Cuantitativa	<i>Tipo</i>	<i>Población</i>
	¿La gestión de calidad de las mypes del sector comercial, rubro minimarket – Callería 2019, se relaciona con el soporte eficaz de sus procesos administrativos?	Determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.	Existe una relación significativa y directa entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.			Enfoque en los procesos			
					Control de la calidad	Herramientas de calidad		<i>Muestra</i>	
						Mecanismos de control			
					Procesos estandarizados	- Se determinó en consulta a fuentes de información local, SUNAT.			
	Mejora de la calidad	Mejora continua	- Conformada por 10 mypes del total de la población .						

		<i>Objetivos Específicos</i>	<i>Hipótesis Específicas</i>				<i>Nivel</i>	<i>Técnica</i>
		- Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad respecto a una planeación eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.	- Existe una relación significativa entre la gestión de calidad respecto a la planeación eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.	Procesos administrativos	Planeación	Planificación estratégica	Descriptivo	-Encuesta
	- Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad respecto a una organización eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.	- Existe una relación significativa entre la gestión de calidad respecto a la organización eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.	Organización		Organigrama Integral Estructura organizacional	Correlacional		Instrumento
					Dirección	Liderazgo Motivación		- Cuestionario estructurado de 25 preguntas.

							<i>Diseño</i>	<i>Análisis de datos</i>
		<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad respecto a una dirección eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019. - Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad respecto a un control eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe una relación significativa entre la gestión de calidad respecto a una dirección eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019. - Existe una relación significativa entre la gestión de calidad respecto a un control eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019. 		Control	Evaluación del proceso Retroalimentación	No experimental Transversal Correlacional	<ul style="list-style-type: none"> - Mediante el análisis estadístico descriptivo del programa SPSS Statistics versión 25.

Fuente: Elaborado por Heusther Gamonal Gonzáles

4.7. Principios éticos

Los principios que se aplicaron a la investigación se citan en el *Código de Ética*¹ para la investigación de la universidad:

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

- **Protección a las personas.**

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.**

Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

- **Libre participación y derecho a estar informado.**

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

¹ Código de ética para la investigación versión 002. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019

- **Beneficencia no maleficencia.**

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

- **Justicia.**

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

- **Integridad científica.**

La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Resultados

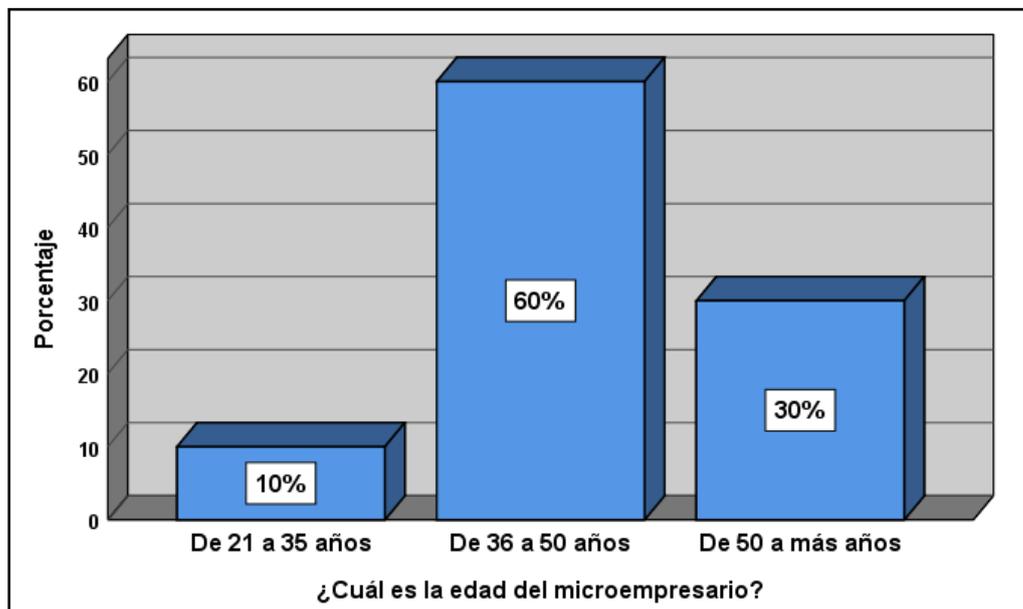
5.1.1. Del microempresario:

Tabla 5: ¿Cuál es la edad del microempresario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 21 a 35 años	1	10,0	10,0	10,0
De 36 a 50 años	6	60,0	60,0	70,0
De 50 a más años	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 20: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

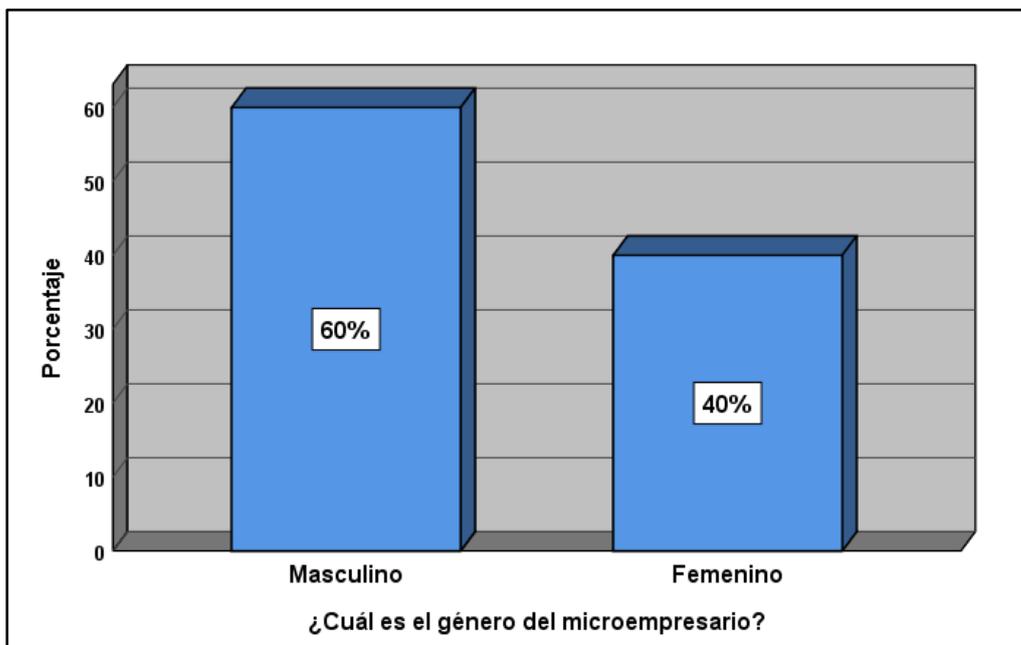
De acuerdo al resultado, podemos afirmar que los microempresarios que emprenden en este rubro son jóvenes adultos, puesto que el 60 % corresponde a una edad entre 36 a 50 años.

Tabla 6: ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	6	60,0	60,0	60,0
	Femenino	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 21: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

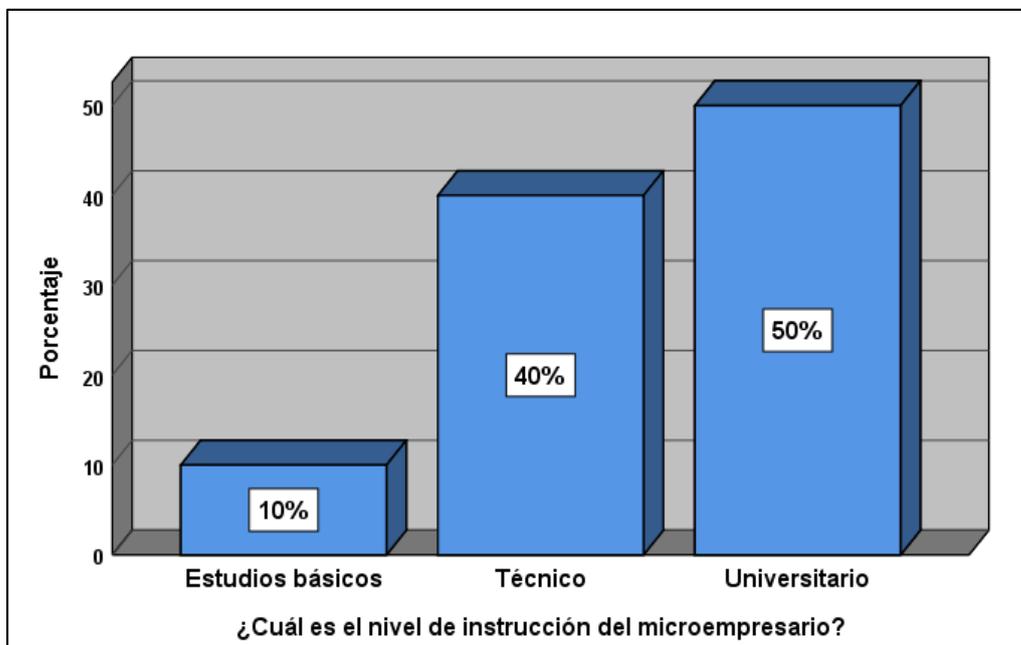
Los resultados obtenidos permiten afirmar que las mypes del sector comercial, minimarket son emprendidos en su mayoría por el sexo masculino que representa el 60% de la muestra, mientras que el sexo femenino representa un 40% respectivamente.

Tabla 7: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	1	10,0	10,0	10,0
	Técnico	4	40,0	40,0	50,0
	Universitario	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 22: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?



Fuente: Tabla 7

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la figura 22 que un 90% de los microempresarios han cursado estudios superiores, conformado por el 50% con estudios universitarios y un 40% con estudios técnico. Este resultado es favorable ya que es un indicador que en su mayoría los microempresarios cuentan con conocimiento de estrategias y planes de mejora.

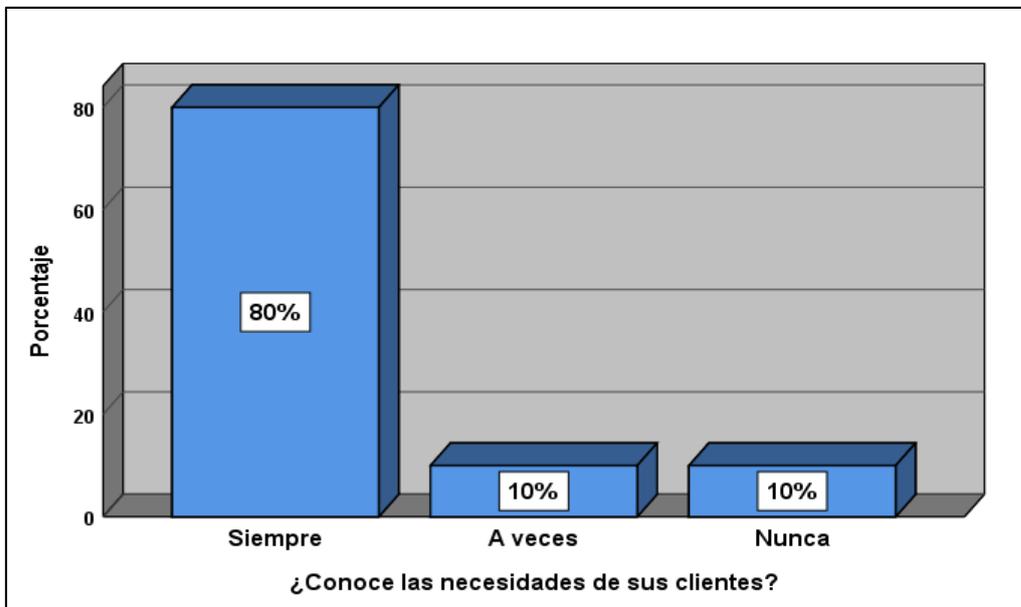
5.1.2. De la gestión de calidad:

Tabla 8: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	80,0	80,0	80,0
	A veces	1	10,0	10,0	90,0
	Nunca	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 23: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?



Fuente: Tabla 8

INTERPRETACIÓN:

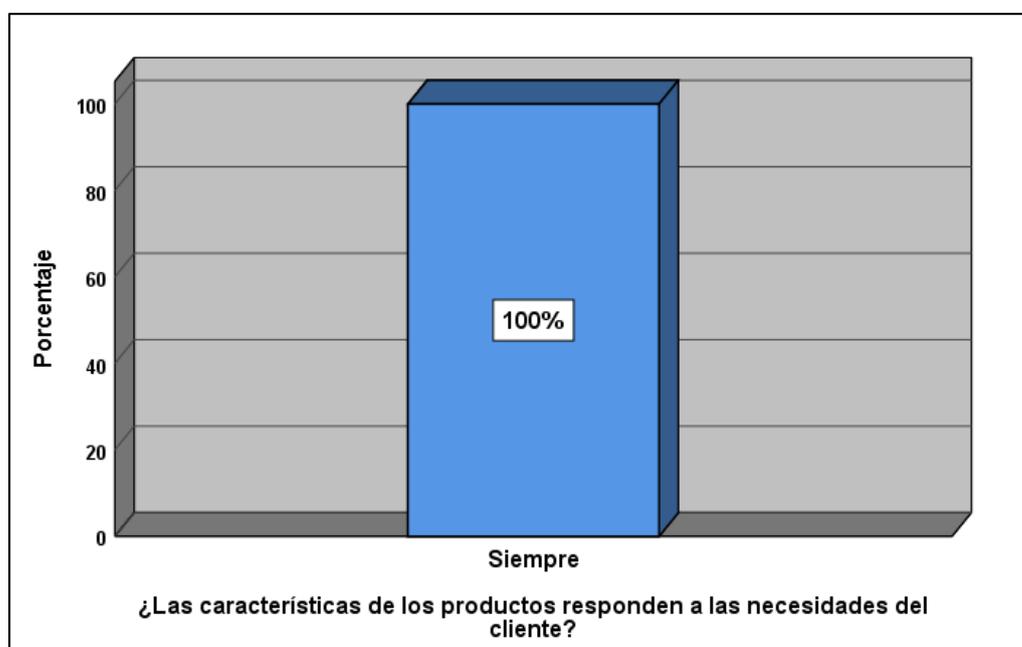
En la figura 23 se aprecia que de los microempresarios, un 80% de la muestra respondió que si conocen las necesidades del cliente, este resultado resulta ser favorable ya que permite la búsqueda constante de mejora con la finalidad de contar con un surtido de productos de calidad.

Tabla 9: ¿Las características de los productos responden a las necesidades del cliente?

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

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 24: ¿Las características de los productos responden a las necesidades del cliente?



Fuente: Tabla 9

INTERPRETACIÓN:

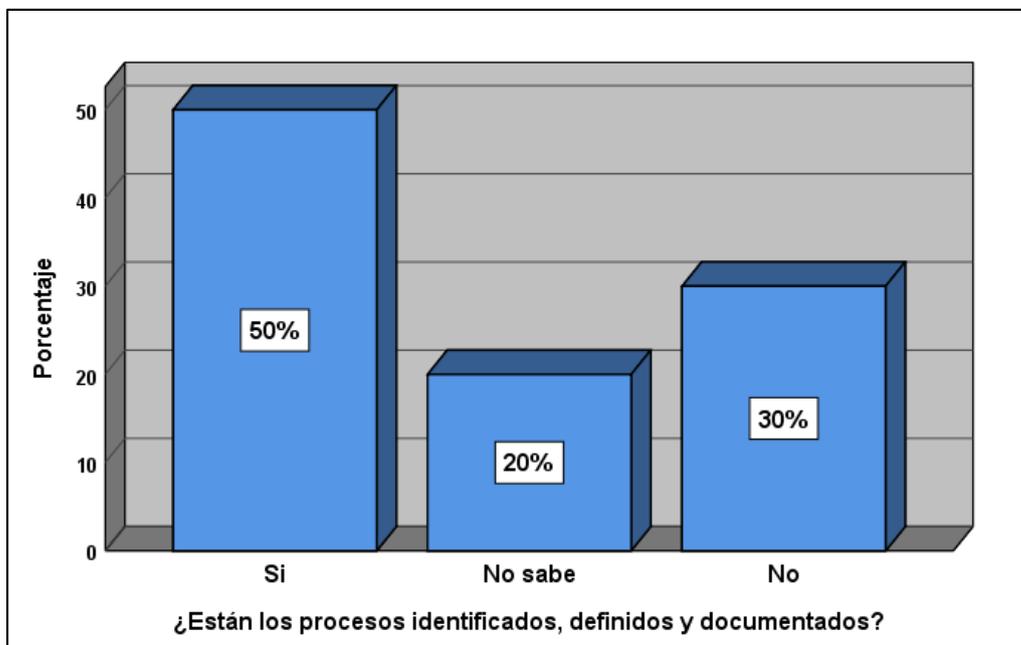
De acuerdo a los resultados de la investigación, puedo afirmar que de los responsables de la gestión de las mypes, el 100% indica que las características de sus productos responden a las necesidades del cliente, ello se refleja en su rotación continua de productos para satisfacer la demanda.

Tabla 10: ¿Están los procesos identificados, definidos y documentados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	50,0	50,0	50,0
	No sabe	2	20,0	20,0	70,0
	No	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 25: ¿Están los procesos identificados, definidos y documentados?



Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN:

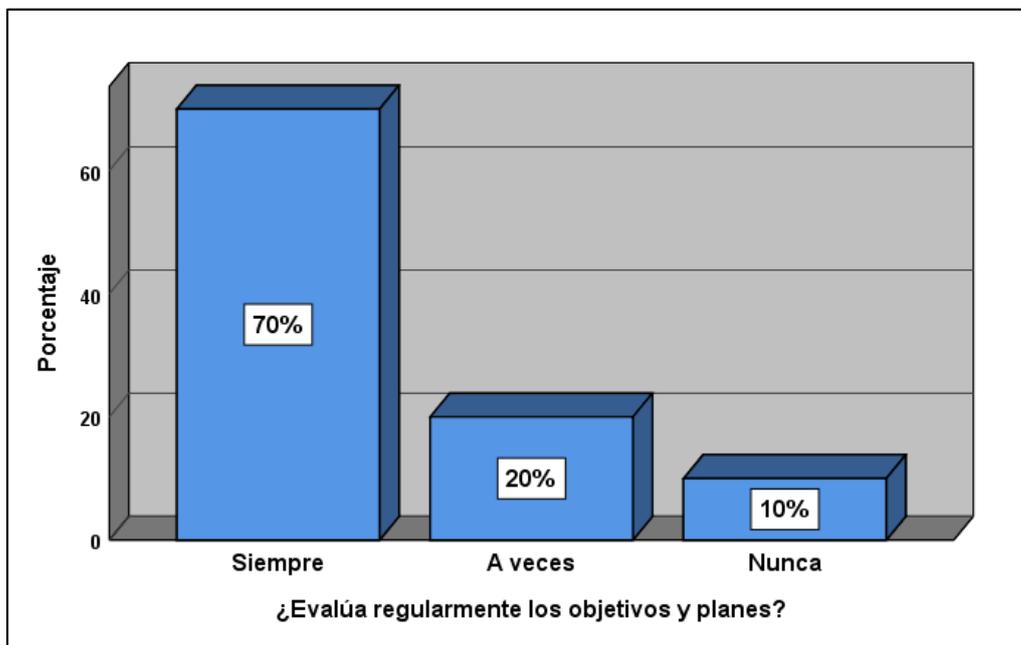
Los resultados evidencian que solo un 50% de microempresarios tiene sus procesos identificados, definidos y documentados, el 50% restante no tiene dominio del tema, por lo tanto ello representa una oportunidad de mejora como propósito de una gestión de calidad.

Tabla 11: ¿Evalúa regularmente los objetivos y planes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	70,0	70,0	70,0
	A veces	2	20,0	20,0	90,0
	Nunca	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 26: ¿Evalúa regularmente los objetivos y planes?



Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN:

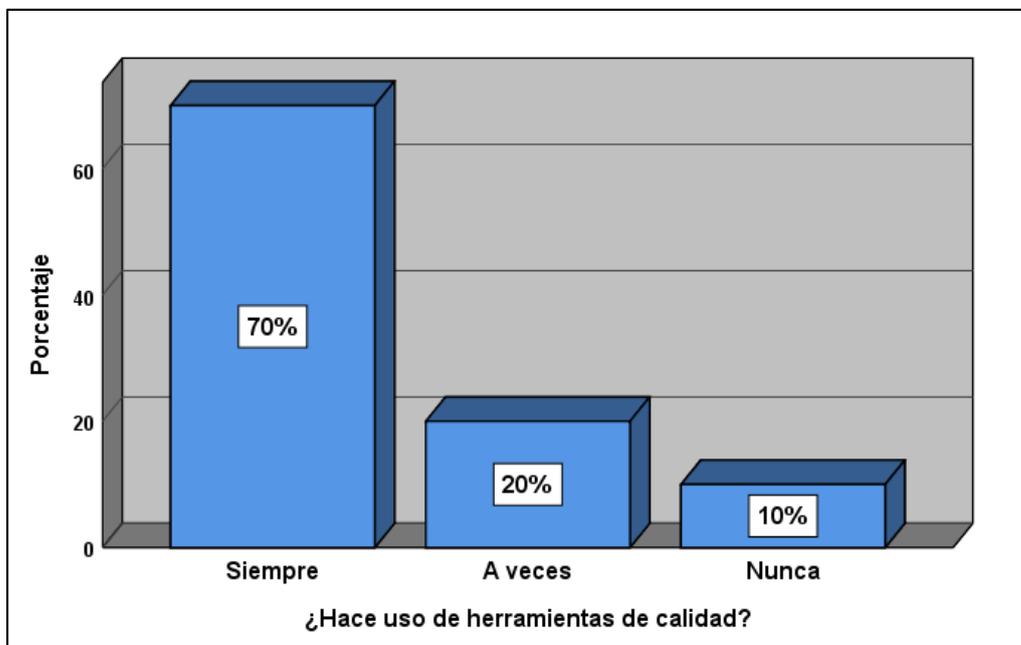
Los resultados obtenidos evidencian que en un 70% de los microempresarios evalúan regularmente los objetivos y planes, resultado que considero favorable para el desarrollo continuo de la mype, sin embargo este resultado también representa una oportunidad de mejora para los microempresarios que aún no se han empapado con este buen hábito.

Tabla 12: ¿Hace uso de herramientas de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	70,0	70,0	70,0
	A veces	2	20,0	20,0	90,0
	Nunca	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 27: ¿Hace uso de herramientas de calidad?



Fuente: Tabla 12

INTERPRETACIÓN:

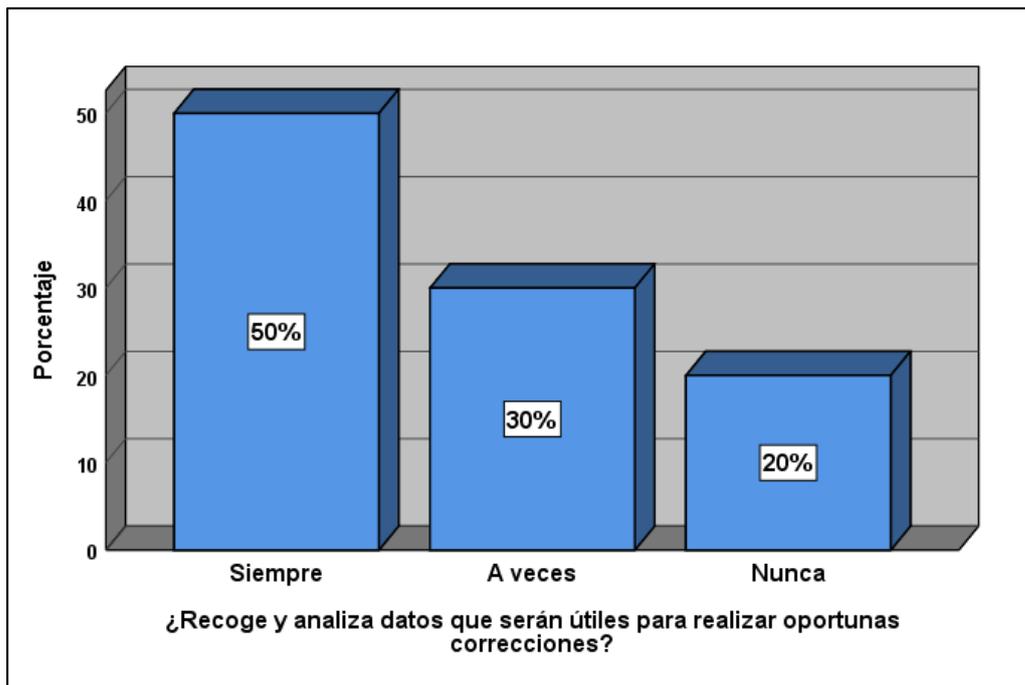
El resultado de la investigación demuestra que un 70% de las microempresarios del rubro minimarket siempre hacen uso de herramientas de calidad, puesto que ello es determinante para la preferencia de sus clientes por sobre los supermercados y los mercados locales, sin embargo también representa oportunidad de mejora para los microempresarios que no le han dado la importancia que amerita.

Tabla 13: ¿Recoge y analiza datos que serán útiles para realizar oportunas correcciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	50,0	50,0	50,0
	A veces	3	30,0	30,0	80,0
	Nunca	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 28: ¿Recoge y analiza datos que serán útiles para realizar oportunas correcciones?



Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN:

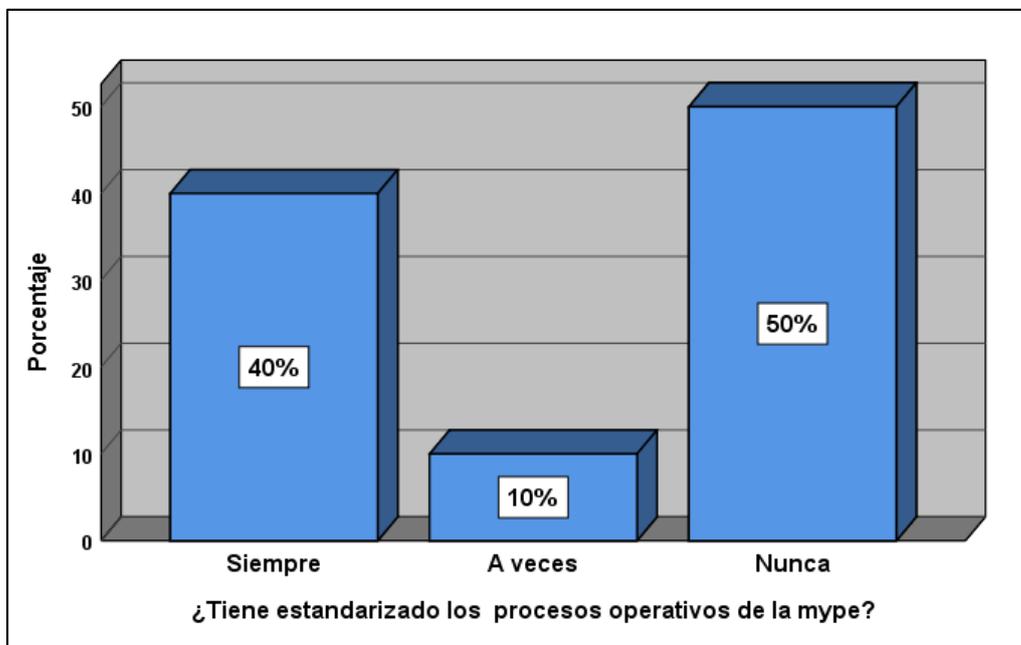
El resultado evidencia que un 50% de los microempresarios del rubro minimarket, “a veces” y “nunca” recogen y analizan datos para oportunas correcciones, lo que representa un resultado desfavorable y por consiguiente una oportunidad de mejora.

Tabla 14: ¿Tiene estandarizado los procesos operativos de la mype?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	40,0	40,0	40,0
	A veces	1	10,0	10,0	50,0
	Nunca	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 29: ¿Tiene estandarizado los procesos operativos de la mype?



Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN:

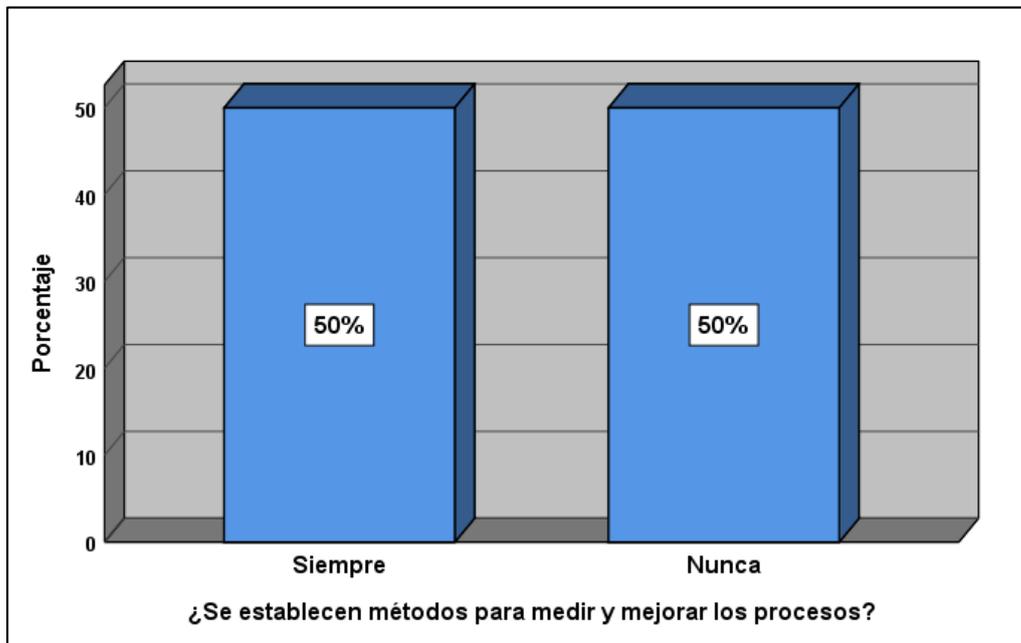
De los resultados obtenidos se aprecia que una minoría (40%) de los microempresarios tienen estandarizado los procesos en las mypes, el 60% restante no ha considerado conveniente hacerlo, evidenciando falta de importancia en poseer orden y una homologación de sus procesos.

Tabla 15: ¿Se establecen métodos para medir y mejorar los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	50,0	50,0	50,0
	Nunca	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 30: ¿Se establecen métodos para medir y mejorar los procesos?



Fuente: Tabla 15

INTERPRETACIÓN:

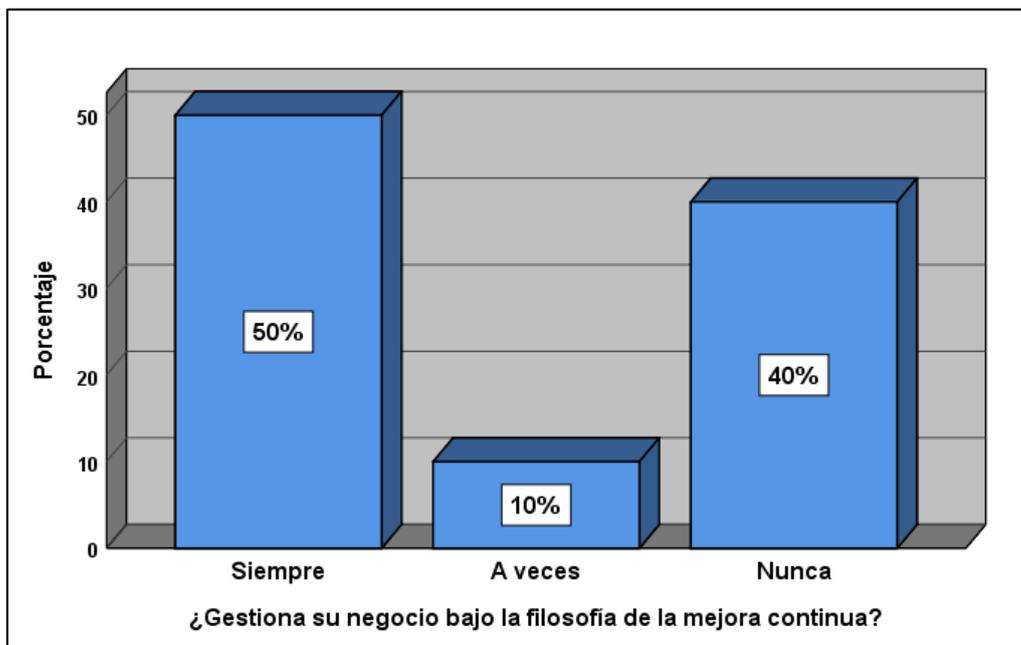
Los resultados muestran una igualdad con respecto a que si se establecen métodos para medir y mejorar los procesos. Un 50% de microempresarios lo hacen “siempre”, el resto “nunca”, un resultado no muy favorable, ello se refleja en la calidad de sus procesos de atención, ya que no solo es determinante la calidad del producto, si no como el producto llega a las manos del cliente.

Tabla 16: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	50,0	50,0	50,0
	A veces	1	10,0	10,0	60,0
	Nunca	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 31: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



Fuente: Tabla 16

INTERPRETACIÓN:

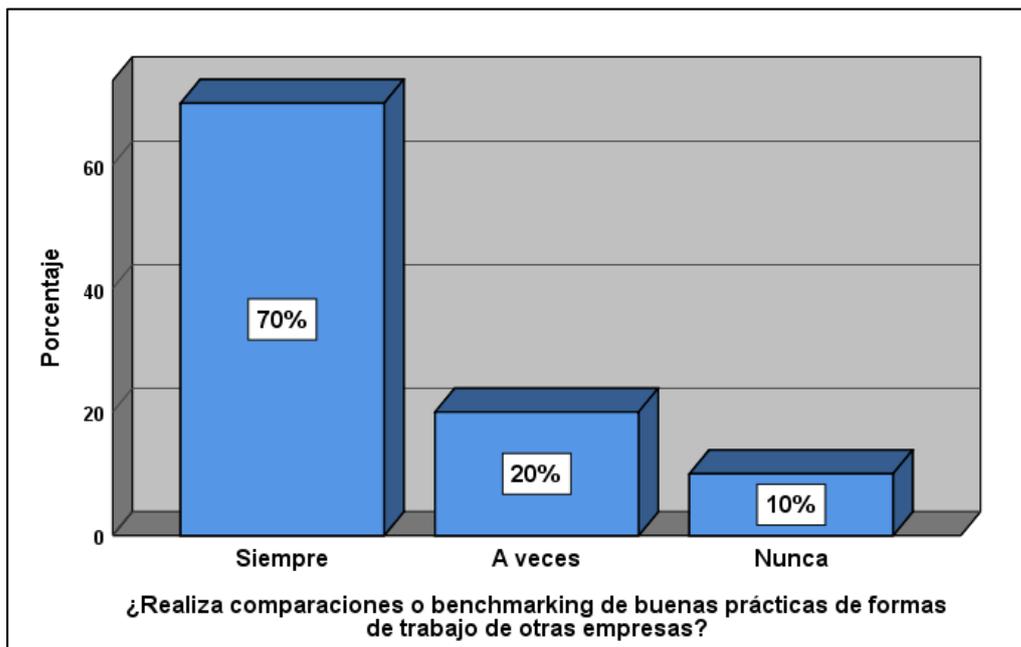
Los resultados permiten afirmar que el 50% de microempresarios tienen conocimiento de la mejora continua, sin embargo un número equivalente, entre “a veces” o “nunca” ha gestionado su negocio bajo esta filosofía. Por lo tanto, este resultado es un claro indicador de qué aspectos se debe implantar en la mente de los microempresarios para enfrentar a la competencia y desarrollar en el tiempo un negocio sostenible.

Tabla 17: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	70,0	70,0	70,0
	A veces	2	20,0	20,0	90,0
	Nunca	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 32: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?



Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN:

De la muestra total realizada a las mypes del rubro minimarket, el 70% “siempre” realiza las comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas; con el propósito de atraer y fidelizar a través de un mejor servicio que demuestre a sus clientes que están sobre la competencia.

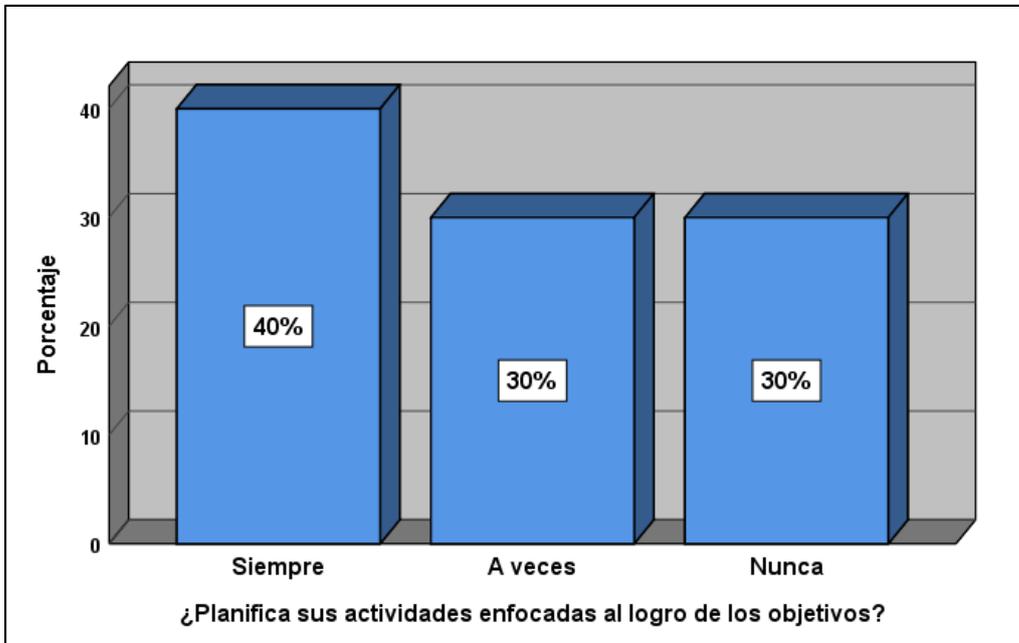
5.1.3. De los procesos administrativos

Tabla 18: ¿Planifica sus actividades enfocadas al logro de los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	40,0	40,0	40,0
	A veces	3	30,0	30,0	70,0
	Nunca	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 33: ¿Planifica sus actividades enfocadas al logro de los objetivos?



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN:

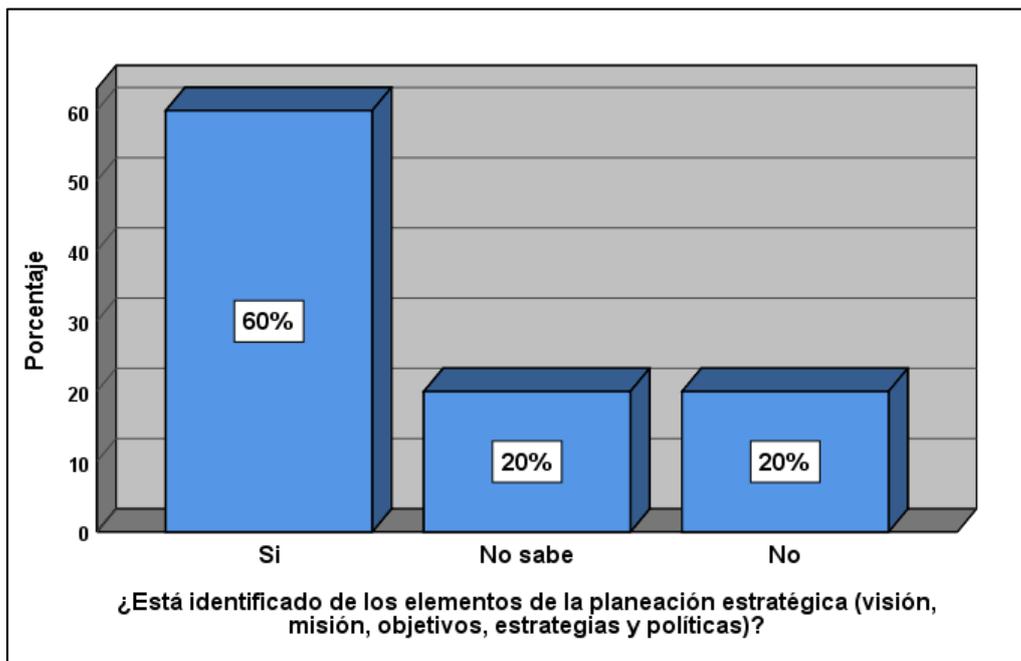
El resultado obtenido es preocupante con respecto a la planificación de actividades enfocadas al logro de objetivos, puesto que solo un 40% de los microempresarios “siempre” lo realiza, el 60% restante indica que “a veces” o “no” lo realiza; se evidencia así, la escasa importancia de planificar en base a alcanzar objetivos que permitan el desarrollo continuo de las mypes del rubro minimarket.

Tabla 19: ¿Está identificado de los elementos de la planeación estratégica (visión, misión, objetivos, estrategias y políticas)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	60,0	60,0	60,0
	No sabe	2	20,0	20,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 34: ¿Está identificado de los elementos de la planeación estratégica (visión, misión, objetivos, estrategias y políticas)?



Fuente: Tabla 19

INTERPRETACIÓN:

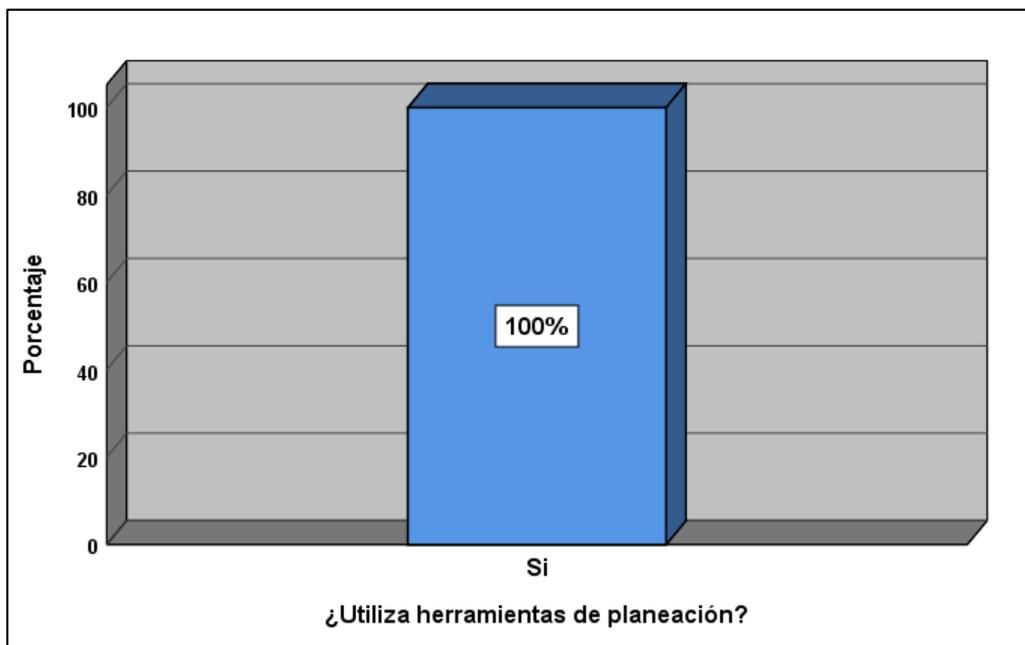
Los resultados evidencian que el conocimiento de la planeación estratégica es de la mayoría (60%) de microempresarios, sin embargo es fundamental que se implante en el 100% de la población. Por lo tanto representa una oportunidad de mejora.

Tabla 20: ¿Utiliza herramientas de planeación?

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

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 35: ¿Utiliza herramientas de planeación?



Fuente: Tabla 20

INTERPRETACIÓN:

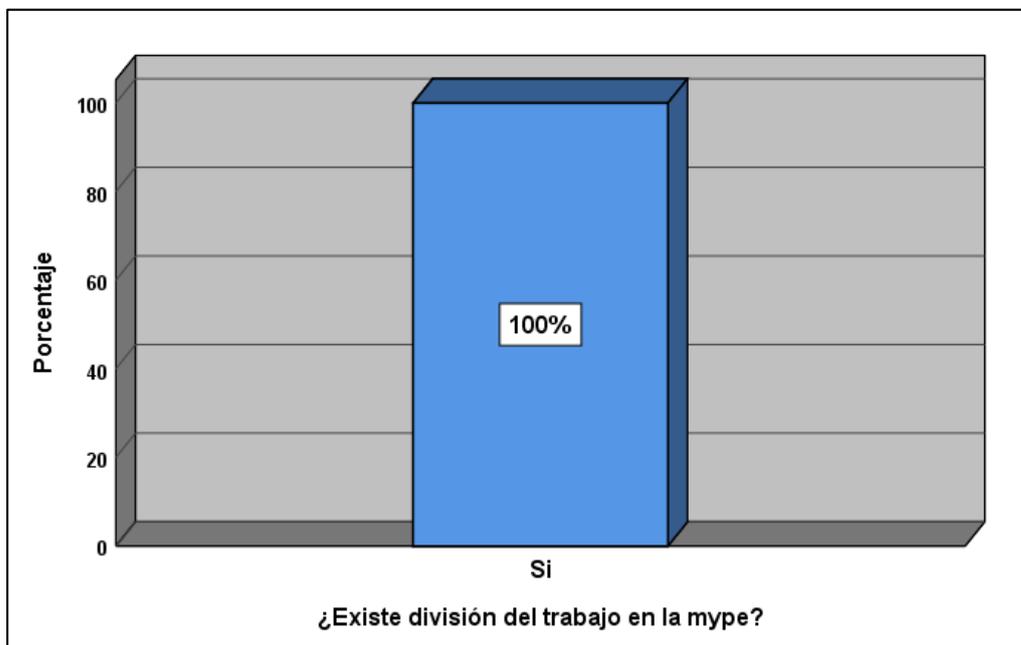
Los resultados afirman que el 100% de los microempresarios “si” utilizan herramientas de planeación, esto se evidencia en que sus actividades están calendarizadas y programadas, ello se refleja en su rotación de productos de acuerdo a las tendencias de las temporadas.

Tabla 21: ¿Existe división del trabajo en la mype?

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

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 36: ¿Existe división del trabajo en la mype?



Fuente: Tabla 21

INTERPRETACIÓN:

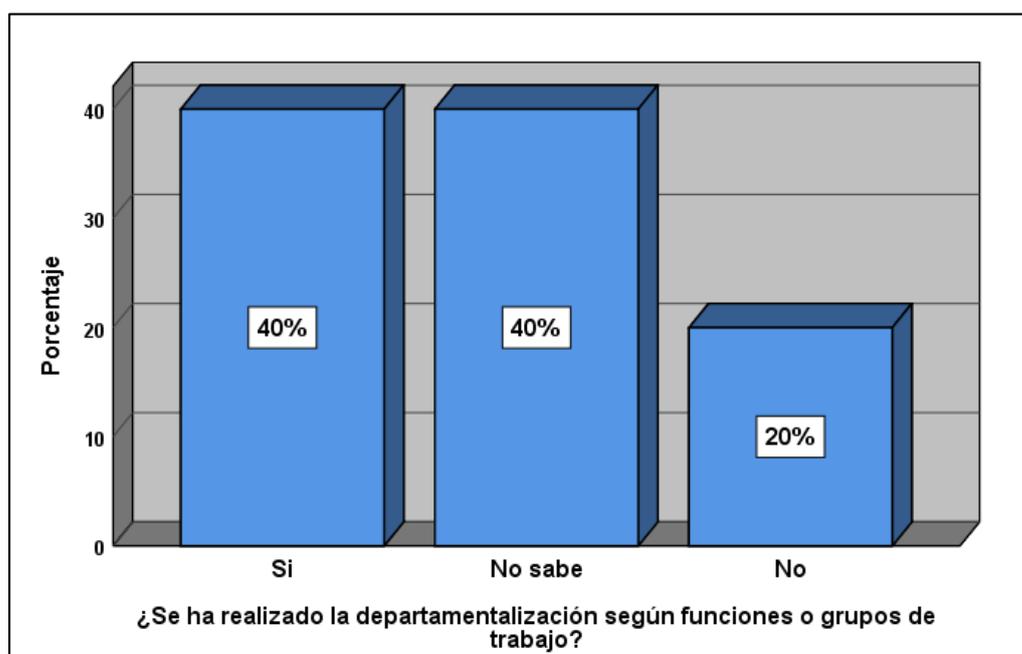
El 100% de los empresarios del rubro minimarket del distrito de Calleria, afirman que “si” existe división del trabajo en la mype, por lo tanto, esto permite un ahorro de capital y dinero, disminución errores, simplicidad y especialización en el trabajo por parte de sus colaboradores.

Tabla 22: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?

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

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 37: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?



Fuente: Tabla 22

INTERPRETACIÓN:

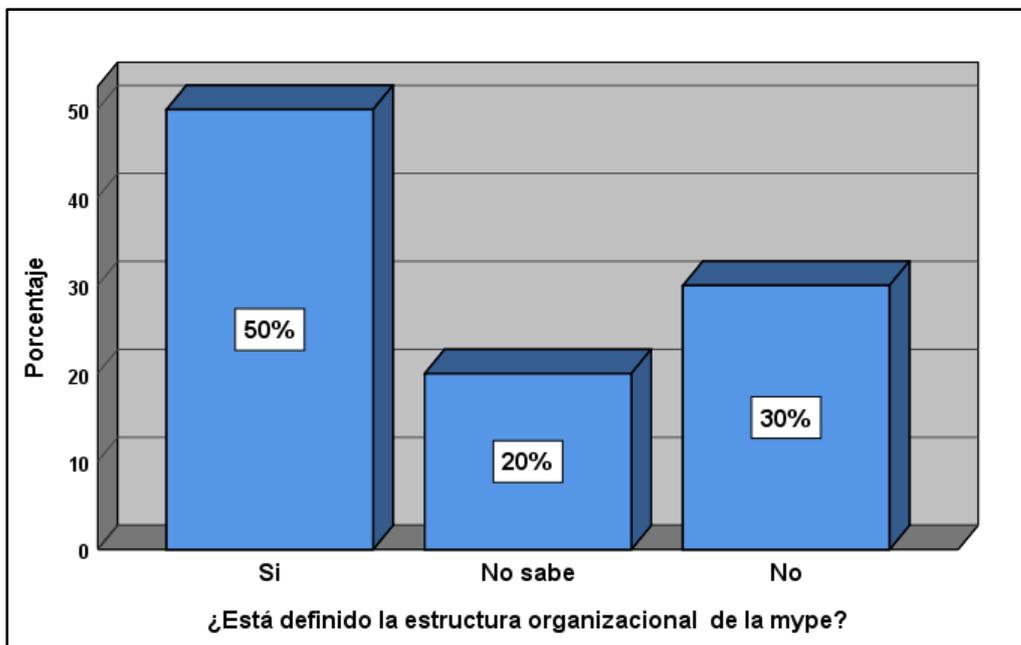
De los resultados, el 40% de microempresarios “si” ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo, el 60% restante “no sabe” o “no” ha considerado hacerlo por el tamaño de su organización, puesto que indican que con la división del trabajo es suficiente.

Tabla 23: ¿Está definido la estructura organizacional de la mype?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	50,0	50,0	50,0
	No sabe	2	20,0	20,0	70,0
	No	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 38: ¿Está definido la estructura organizacional de la mype?



Fuente: Tabla 23

INTERPRETACIÓN:

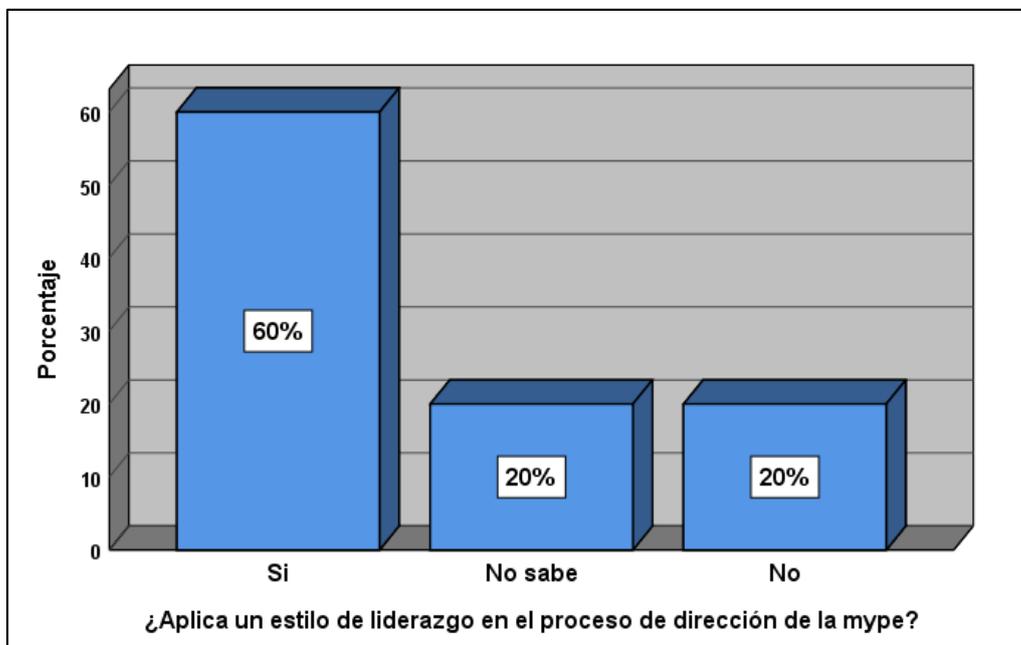
Los resultados de la investigación evidencian que un 50% de las mypes “si” ha definido su estructura organizacional, el 50% restante “no sabe” o “no” lo ha definido por falta de conocimiento administrativo, esto se da a consecuencia de la falta de departamentalización.

Tabla 24: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la mype?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	60,0	60,0	60,0
	No sabe	2	20,0	20,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 39: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la mype?



Fuente: Tabla 24

INTERPRETACIÓN:

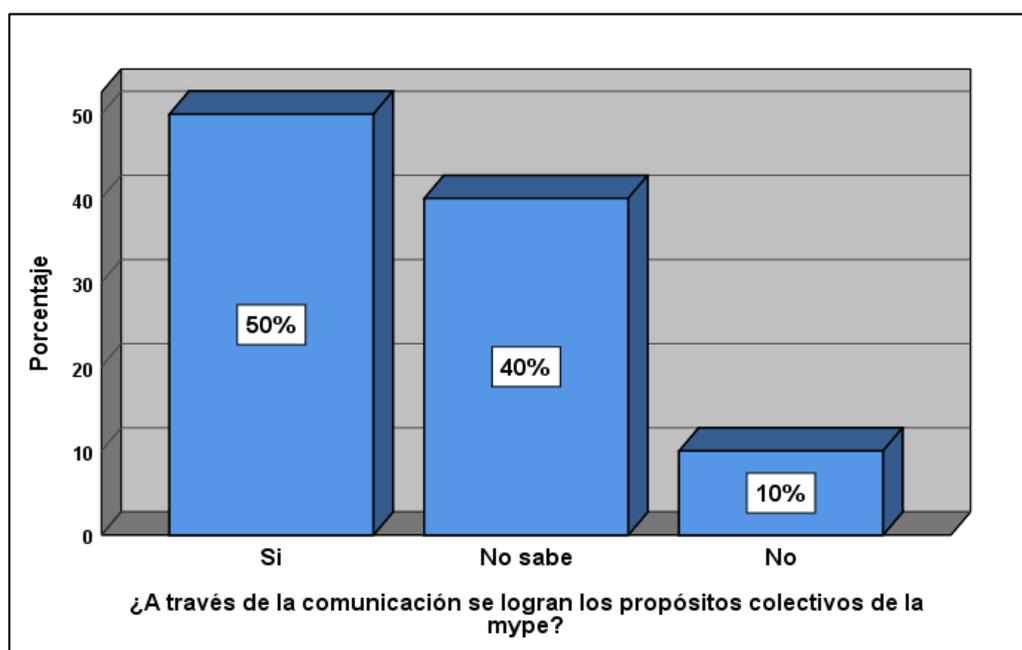
De la información encontrada de los microempresarios encuestados la mayoría (60%) aplica un estilo de liderazgo definido en su empresa; el 40% restante “no sabe” y “no” aplica un estilo de liderazgo, por lo tanto y no puede ejercer las habilidades gerenciales o directivas que influye en la productividad y desarrollo de los colaboradores.

Tabla 25: ¿A través de la comunicación se logran los propósitos colectivos de la mype?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	50,0	50,0	50,0
	No sabe	4	40,0	40,0	90,0
	No	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 40: ¿A través de la comunicación se logran los propósitos colectivos de la mype?



Fuente: Tabla 25

INTERPRETACIÓN:

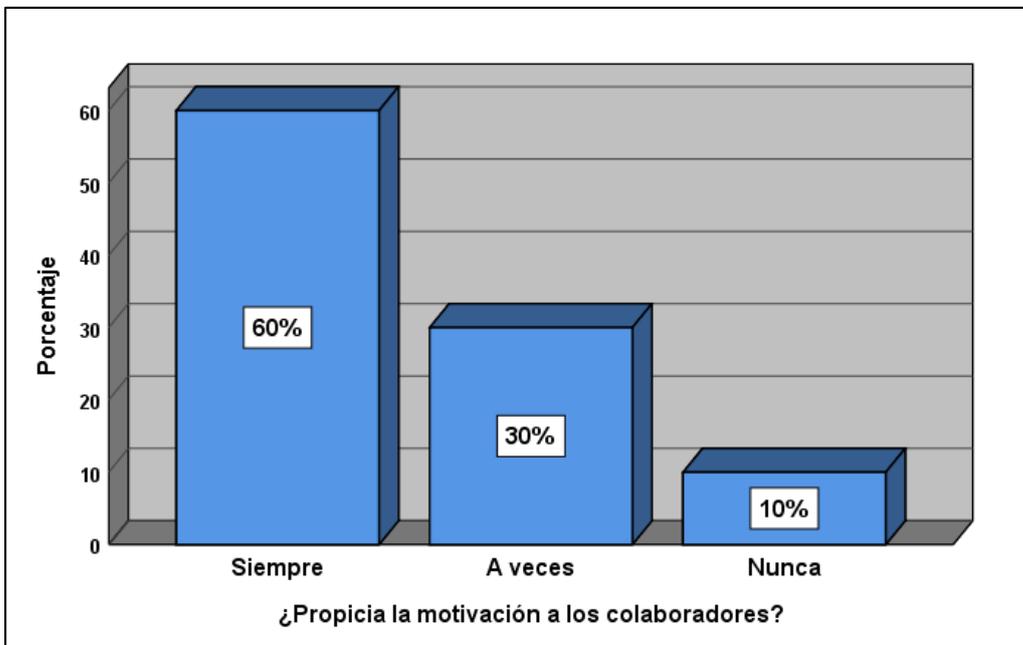
De acuerdo a los resultados un 50% de los microempresarios indica que la comunicación es fundamental para el logro de los propósitos colectivos de la mype, sin embargo el 50% restante, “no sabe” o “no” considera de relevante la comunicación para alcanzar los propósitos, por lo tanto representa oportunidad de mejora.

Tabla 26: ¿Propicia la motivación a los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	60,0	60,0	60,0
	A veces	3	30,0	30,0	90,0
	Nunca	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 41: ¿Propicia la motivación a los colaboradores?



Fuente: Tabla 26

INTERPRETACIÓN:

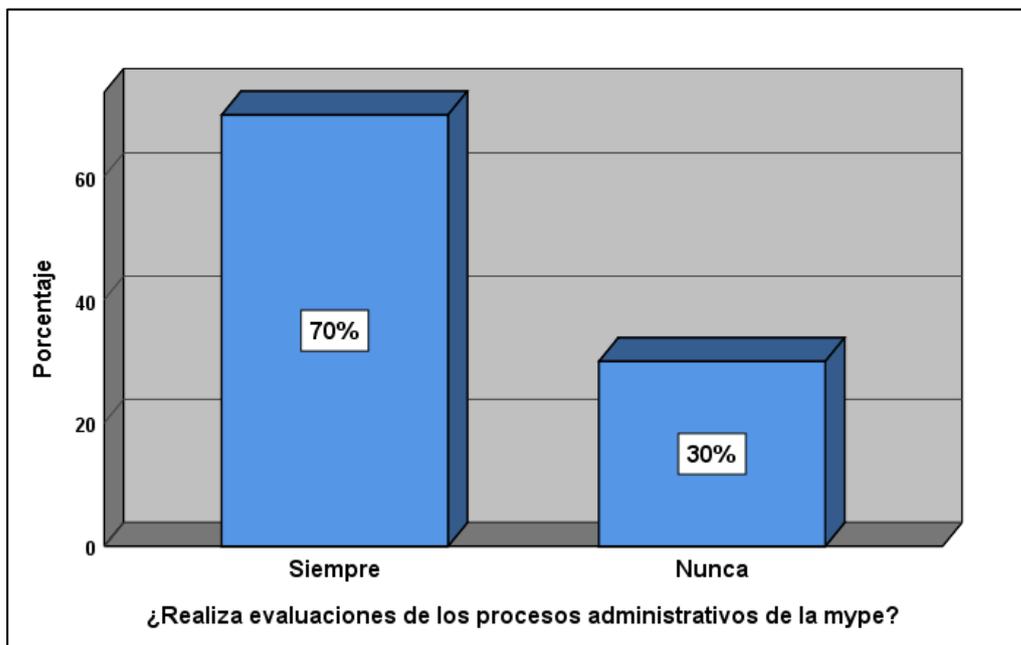
La investigación ha permitido conocer que un menor porcentaje (40%) de microempresarios “a veces” o “nunca” propicia la motivación a sus colaboradores, sin embargo la mayoría (60%) de microempresarios “siempre” propicia la motivación a sus colaboradores, a través de descuentos en los productos de tienda, bono por ventas, reconocimiento a su esfuerzo y dedicación, etc.

Tabla 27: ¿Realiza evaluaciones de los procesos administrativos de la mype?

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

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 42: ¿Realiza evaluaciones de los procesos administrativos de la mype?



Fuente: Tabla 27

INTERPRETACIÓN:

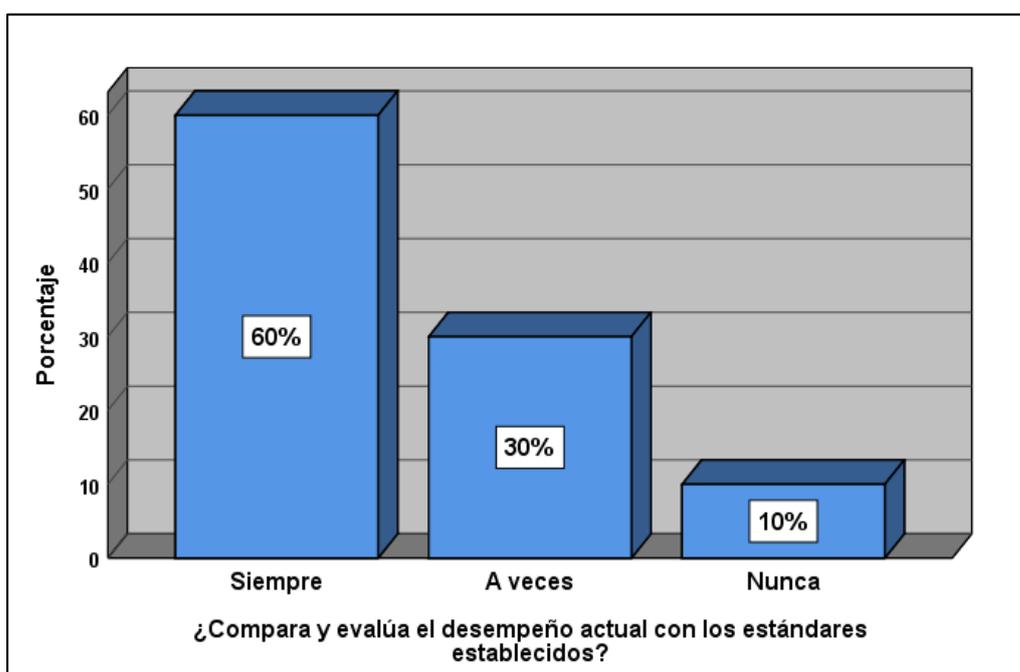
De acuerdo a los resultados que se muestran, el 70% de las mypes “siempre” realizan evaluaciones de los procesos administrativos; sin embargo un 30% “nunca” lo realiza, aunque el porcentaje es bajo, el resultado es alarmante porque constituye una debilidad en la mype que debe considerarse como una oportunidad de mejora.

Tabla 28: ¿Compara y evalúa el desempeño actual con los estándares establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	60,0	60,0	60,0
	A veces	3	30,0	30,0	90,0
	Nunca	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 43: ¿Compara y evalúa el desempeño actual con los estándares establecidos?



Fuente: Tabla 28

INTERPRETACIÓN:

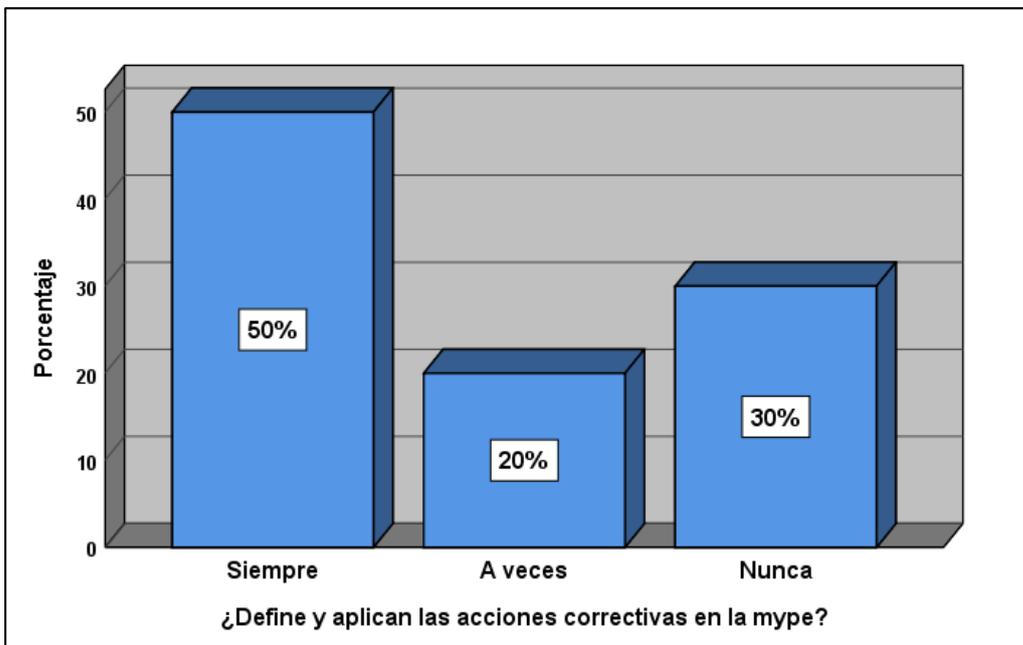
Los datos de la figura 43 nos muestran que 60% de los microempresarios “siempre” comparan y evalúan el desempeño actual con los estándares establecidos; en una menor cantidad, 30% “a veces” lo hace y un 10% que “nunca” lo hace. Por lo tanto, representa una clara oportunidad de mejora, porque considero que es determinante para la existencia a largo plazo de la mype.

Tabla 29: ¿Define y aplican las acciones correctivas en la mype?

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

Fuente: Encuesta a las mypes del sector comercio, minimarket-Calleria 2019.

Figura 44: ¿Define y aplican las acciones correctivas en la mype?



Fuente: Tabla 29

INTERPRETACIÓN:

El resultado evidencia que un 50% de los microempresarios “siempre” definen y aplican acciones correctivas; sin embargo, el 50% restante “a veces” o “nunca” lo hace. Por lo tanto, también representa una oportunidad de mejora, porque considero que es definitivo para garantizar la eficacia en los procesos y por ende el desarrollo de la mype en general.

5.2. Prueba de hipótesis

5.2.1. Prueba de hipótesis general

A. Hipótesis nula

H₀: No existe una relación significativa y directa entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

$$H_0: R_s = 0$$

B. Hipótesis alternativa

H_a: existe una relación significativa y directa entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

$$H_a: R_s \neq 0$$

Tabla 30: Correlación de Rho de Spearman entre los variables Procesos Administrativos y Gestión de Calidad.

			Procesos Administrativos	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Procesos Administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	10	10
	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	10	10

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

Fuente: Base de datos SPSS Statistics

De los resultados obtenidos que se aprecia en la tabla 30, se interpreta que existe un grado de correlación positiva alta entre las variables Procesos Administrativos Eficaces y la Gestión de Calidad. La prueba estadística determinada por el Rho de Spearman; $r = 0,821$, con una significancia de $0,004$ que es inferior al nivel de significancia establecido de $p < 0.05$, por lo que existe suficiente condición para rechazar la hipótesis nula (**H₀**) y aceptar la hipótesis alterna (**H_a**).

5.2.2. Prueba de hipótesis específicas

A1. Hipótesis específica nula H10

H10: No existe una relación significativa entre la gestión de calidad con respecto a una planeación eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

$$H10: R_s = 0$$

B1. Hipótesis específica alternativa H1a

H1a: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad con respecto a una planeación eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

$$H1a: R_s \neq 0$$

Tabla 31: Correlación de Rho de Spearman entre la Planificación Eficaz y la Gestión de Calidad.

			Planificación Eficaz	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	de Planificación Eficaz	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	10	10
	de Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	10	10

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

Fuente: Base de datos SPSS Statistics

De los resultados obtenidos que se aprecia en la tabla 31, se interpreta que existe un grado de correlación positiva alta entre la Planificación Eficaz y la Gestión de Calidad. La prueba estadística determinada por el Rho de Spearman; $r = 0,803$, con una significancia de 0,005 que es inferior al nivel de significancia establecido de $p < 0.05$, por lo que existe suficiente condición para rechazar la hipótesis nula (**H10**) y aceptar la hipótesis alterna (**H1a**).

A2. Hipótesis específica nula H20

H20: No existe una relación significativa entre la gestión de calidad con respecto a una organización eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

H20: $R_s = 0$

B2. Hipótesis específica alternativa H2a

H2a: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad con respecto a una organización eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

$$H2a: R_s \neq 0$$

Tabla 32: Correlación de Rho de Spearman entre la Organización Eficaz y Gestión de Calidad

		Organización Eficaz	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Organización Eficaz	Coeficiente de correlación	,808**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	10
Gestión de Calidad	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,005
		N	10

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

Fuente: Base de datos SPSS Statistics

De los resultados obtenidos que se aprecia en la tabla 32, se interpreta que existe un grado de correlación positiva alta entre la Organización Eficaz y la Gestión de Calidad. La prueba estadística determinada por el Rho de Spearman; $r = 0,808$, con una significancia de 0,005 que es inferior al nivel de significancia establecido de $p < 0,05$, por lo que existe suficiente condición para rechazar la hipótesis nula (**H20**) y aceptar la hipótesis alterna (**H2a**).

A3. Hipótesis específica nula H3o

H3o: No existe una relación significativa entre la gestión de calidad con respecto a una dirección eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

$$H3o: R_s = 0$$

B3. Hipótesis específica alternativa H3a

H3a: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad con respecto a una dirección eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

$$H3a: R_s \neq 0$$

Tabla 33: Correlación de Rho de Spearman entre la Dirección Eficaz y la Gestión de Calidad.

			Dirección Eficaz	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Dirección Eficaz	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	10	10
	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	10	10

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

Fuente: Base de datos SPSS Statistics

De los resultados obtenidos que se aprecia en la tabla 33, se interpreta que existe un grado de correlación positiva alta entre la Dirección Eficaz y la Gestión de Calidad. La prueba estadística determinada por el Rho de Spearman; $r = 0,821$, con una

significancia de 0,004 que es inferior al nivel de significancia establecido de $p < 0.05$, por lo que existe suficiente condición para rechazar la hipótesis nula (**H30**) y aceptar la hipótesis alterna (**H3a**).

A4. Hipótesis específica nula H40

H40: No existe una relación significativa entre la gestión de calidad con respecto a un control eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

$$H40: R_s = 0$$

B4. Hipótesis específica alternativa H4a

H4a: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad con respecto a un control eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019.

$$H4a: R_s \neq 0$$

Tabla 34: Correlación de Rho de Spearman entre el Control Eficaz y la Gestión de Calidad

			Control Eficaz	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Control Eficaz	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	10	10
	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	10	10

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

Fuente: Base de datos SPSS Statistics

Del resultado obtenido que se aprecia en la tabla 34, se interpreta que existe un grado de correlación positiva alta entre el Control Eficaz y la Gestión de Calidad. La prueba estadística determinada por el Rho de Spearman; $r = 0,803$, con una significancia de $0,005$ que es inferior al nivel de significancia establecido de $p < 0.05$, por lo que existe suficiente condición para rechazar la hipótesis nula (**H40**) y aceptar la hipótesis alterna (**H4a**).

5.3. Análisis de resultados

La exposición de los resultados con respecto a los datos de los microempresarios, como un análisis preliminar, orienta a deducir que las mypes del sector comercial rubro minimarket del distrito de Callería, constituyen un rubro que acoge a microempresarios sin restricción alguna, es decir no existen limitaciones por edad, sexo o nivel de estudios; se comparte la idea en general de todo emprendedor, el interés por lograr rentabilidad de una demanda que cada día crece y se muestra insatisfecha. Sin embargo, en la investigación se logró evidenciar que existe una regular cantidad de mypes que conviven con una gestión de calidad y procesos administrativos deficientes, carentes de sustento y, por lo tanto no contribuye al desarrollo y existencia a largo plazo de la mype, esto a causa del desconocimiento o desinterés por parte de los microempresarios encargados de su administración.

Por consiguiente, respecto a la gestión de calidad, se aprecia en los resultados que los microempresarios del sector comercial rubro minimarket, conocen las necesidades de sus clientes (80%) y lo tienen muy claro, por eso ofrecen productos con características que responden a esas necesidades (100%) evitando una gran exhibición de productos como en los supermercados. Sin embargo, no todas las mypes

han realizado las adecuaciones necesarias, en un porcentaje menor se evidencia que no tienen muy en claro sus procesos (50%), la evaluación de los objetivos y planes al igual que el uso de herramientas de calidad, se realiza muy pocas veces y en otros casos nunca se hace (30%); consecuencia de ello es que para un 50% de las mypes será muy dificultoso recoger y analizar datos para realizar oportunas correcciones, y a la vez, es poco probable que se establezcan métodos para medir y mejorar los procesos; concatenado a ello está que el 40% de los microempresarios no gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua. Por lo tanto, este resultado guarda relación con lo que sostiene **Usiña, C., Marlene, P., & Rosero, S. (2018)** en su investigación titulada: “Impacto de las dimensiones de la calidad del servicio en la competitividad de los autoservicios del distrito Metropolitano de Quito, desde la perspectiva de los clientes”, de sus resultados obtenidos demuestran que brindar un servicio de calidad no garantiza mejores resultados económicos, pero no brindarlo sí puede comprometer la supervivencia a largo plazo de un autoservicio, además el estudio permitió identificar que la principal falencia de los autoservicios, la capacidad de respuesta. Con ello se concluye que la gestión de la calidad en general, se traduce en una búsqueda permanente de la mejora continua con el objetivo de situarnos en una posición ventajosa con respecto a nuestra competencia, adquiriendo un posicionamiento estratégico en el mercado que se presente atender.

Con respecto a los procesos administrativos en las mypes del rubro minimarket del distrito de Calleria y en concordancia con los resultados obtenidos, se evidencia que la planificación estratégica no es un tema de dominio por partes de todos los microempresarios, puesto que solo un 40% planifica sus actividades al logro de objetivos, un 60% tiene identificado la misión, visión, objetivos, estrategias y políticas

de la mype; sin embargo, es resaltante indicar que un 100% utiliza herramientas de planeación, como la calendarización de los principales eventos y fiestas tanto locales como regionales con el fin de contar con el stock suficiente para atender la demanda. De los resultados, existe relación con lo que afirma **Gonza, A. & Quiroz, S. (2016)** en su tesis titulada: “Propuesta de un modelo de gestión por procesos para el Minimarket Sandrita en la ciudad de Eten”, los autores concluyen que la propuesta de un modelo de gestión por procesos para el “Minimarket Sandrita” incluye la formulación de la misión, visión, valores y estrategias corporativas, la descripción del funcionamiento y organización del Minimarket bajo el modelo de gestión por procesos y el diseño y mejora de cada proceso. Por lo tanto, es fundamental el soporte en una planeación eficaz que permita a la organización trazar una ruta de manera exitosa y encaminada a cumplir sus metas.

La organización no es ajena al rubro minimarket, en estos negocios lo microempresarios afirman que existe división del trabajo (100%), sin embargo la departamentalización, como también la definición de la estructura organizacional solo se realizó en un 40% y 50% respectivamente de la muestra objeto de estudio, el resultado obtenido guarda relación con lo que afirma **Indio, M., & Geanella, M. (2017)** en su investigación titulada “El manejo y control administrativo y su impacto en los procesos de compra-venta del Minimarket Katherine”, de sus resultados más relevantes, se evidenció que el Minimarket Katherine no cuenta con un manual de funciones establecido lo cual no permite que se establezcan responsabilidades a los funcionarios y se puedan corregir deficiencias en los procesos. Por lo tanto, la organización como lo sostiene según **Louffat (2015)** “se encarga de diseñar el ordenamiento de la una institución de manera compatible con la planeación

estratégica” (p. 38). Así que es fundamental establecer y definir el modelo organizacional, organigrama, los manuales, las condiciones y componentes organizacionales.

La dirección con la que se conducen las mype es factor fundamental, sin embargo solo un 60% de las mypes encuestadas aplican un estilo de liderazgo y propicia la motivación a sus colaboradores, el 50% afirma que a través de la comunicación se logran los propósitos de colectivos de la mype, resultados que guardan relación con lo que sostiene **Osorio, J. (2016)** en su tesis titulada: “Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Minimarket Adonay del Distrito de Andahuaylas–2015”, donde pudo evidenciar que la administración del talento humano no está completamente organizada, además de que la gerencia no ha establecido lineamientos para llevar a cabo un buen direccionamiento del personal. Este hecho pone en evidencia que los microempresarios de las mypes del rubro minimarket no han prestado la importancia que corresponde a la ejecución de los planes, la comunicación, la motivación y la supervisión necesaria para alcanzar las metas de la empresa.

El control como último elemento del proceso administrativo, representa para las mypes la etapa de evaluación y feedback (Retroalimentación) de sus procesos, por lo tanto su implantación debe ser en el 100% de las mypes participantes en la investigación, sin embargo, en contraste con ello solo el 70% de las mypes evalúa sus procesos administrativos, el 60% compara y evalúa el desempeño de sus colaboradores con los estándares establecidos y un 50% define y aplica acciones correctivas en la mype; resultados que guardan relación con lo que sostiene **Huamán, A. (2016)** en su tesis “Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de

Callería, año 2016”, de sus resultados se evidencia que entre el empresario-propietario y trabajadores no existe una buena relación, evidenciándose un ambiente de control débil, porque muchos trabajadores no conocen las normas de control, ni mucho menos pone en práctica el código de ética de la empresa. Por lo tanto, como lo afirma **Garza (2000)** “esta fase tiene como propósito asegurarse que se cumplan las actividades como fueron planeadas y se establezcan medidas correctivas en caso necesario” (p. 104), razón determinante y suficiente para implantar un eficaz control en las mypes del rubro minimarket.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Respecto al objetivo general, determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019; se concluye que existe un grado de correlación positiva alta entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, esto se determinó a través de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor $r = 0,821$, con una significancia de 0,004 que es inferior al nivel de significancia establecido de $p < 0.05$, condición suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.
- Respecto al primer objetivo específico, determinar la relación que existe entre la gestión de calidad con respecto a una planificación eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019; se concluye que existe un grado de correlación positiva alta entre la gestión de calidad y la planificación eficaz, esto se determinó de a través de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor $r = 0,803$, con una significancia de 0,005 que es inferior al nivel de significancia establecido de $p < 0.05$, condición suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.
- Respecto al segundo objetivo específico, determinar la relación que existe entre la gestión de calidad con respecto a una organización eficaz en las

mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019; se concluye que existe un grado de correlación positiva alta entre la gestión de calidad y la organización eficaz, esto se determinó de a través de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor $r = 0,808$, con una significancia de 0,005 que es inferior al nivel de significancia establecido de $p < 0.05$, condición suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

- Respecto al tercer objetivo específico, determinar la relación que existe entre la gestión de calidad con respecto a una organización eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019; se concluye que existe un grado de correlación positiva alta entre la gestión de calidad y la dirección eficaz, esto se determinó de a través de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor $r = 0,821$, con una significancia de 0,004 que es inferior al nivel de significancia establecido de $p < 0.05$, condición suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

- Respecto al cuarto objetivo específico, determinar la relación que existe entre la gestión de calidad con respecto a un control eficaz en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019; se concluye que existe un grado de correlación positiva alta entre la gestión de calidad y el control eficaz, esto se determinó a través de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor $r = 0,803$, con una significancia de 0,005 que es inferior

al nivel de significancia establecido de $p < 0.05$, condición suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Aportes del investigador:

Producto de la investigación, resaltó la importancia de la implantación de una administración eficaz a través de proceso concatenado e integral de sus elementos, a saber la planeación, organización, dirección y control, que consecuentemente conlleva a obtener una gestión de calidad en cualquiera tipo de organización, y que cuya finalidad es garantizar su sostenibilidad en el tiempo, marcar un diferencial difícil de imitar con respecto a la competencia y obtener la rentabilidad que tanto se desea.

Valor agregado al usuario final:

La investigación me ha permitido fortalecer el minúsculo conocimiento que poseía con respecto de los conceptos de administración (procesos administrativos) y gestión de calidad. A través de la presente investigación he logrado ampliar las dimensiones de cada uno de las variables objeto de estudio, esto me ha permitido un entendimiento más preciso y detallado de la importancia de su implantación, para que en futuro muy cercano pueda ser aplicado eficientemente en la gestión que realice como administrador. También pone a disposición de los microempresarios, emprendedores, estudiantes y cualquier interesado, conocimiento nuevo respecto a la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en mypes del sector comercial, rubro minimarket.

6.2. Recomendaciones

- Los microempresarios del rubro minimarket deben tomar interés en adquirir conocimiento con respecto al establecimiento claro, práctico, preciso y firme de procesos administrativos que consecuentemente conllevan a una óptima gestión de calidad.

- Se sugiere que constantemente evalúen los procesos y realicen la retroalimentación que corresponde enmarcado a los procesos administrativos establecidos en su organización, puesto que como encargados de la administración de la mype, es una labor que les concierne para el desarrollo y beneficio colectivo.

- Es necesario que el microempresario, estandarice y supervise la calidad a través del uso de herramientas e indicadores propios de la calidad, con ello se logrará establecer una filosofía de mejora continua que se contagie entre los colaboradores de la mype.

- Finalmente sugiero al microempresario una actitud de alerta con respecto a sus competidores directos e indirectos, una constante práctica de la mejora continua, que se refleje en la innovación, creatividad y abierto a brindar nuevos servicios y productos que se adapten y satisfagan las necesidades del eje principal de todo negocio, los clientes.

REFERENCIAS

- Anónimo (2016) Administración de la producción, Justo a tiempo (jit). Extraído de
blogspot.com: <https://investy24.blogspot.com/2016/06/justo-tiempo-jit.html>
- Arango, M., Campuzano, L. & Zapata, J. (2015). Mejoramiento de procesos de
manufactura utilizando Kanban. Revista Ingenierías Universidad de Medellín.
Extraído de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rium/v14n27/v14n27a14.pdf>
- Arquinego, L. (2014). Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad
distrital de Bellavista Callao. Universidad de Lima. Recuperado de:
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1117/48.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bolaños, J. & Bolaños, M. (2013). MECI y Sistema de Gestión de Calidad:
Correspondencia entre MECI y la NTCGP 1000:2009, 1ª edición. México:
Editorial Académica Española.
- Camisión, C., Cruz, S. & Gonzáles, T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos,
enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación S. A.
- Cárdenas, M., Muñoz, E. & María, K. (2019). Propuesta de formalización de procesos
administrativos y contables para el Minimarket “Joselito”. (Tesis para optar el
título de Ingeniería Comercial), Universidad de Guayaquil, Ecuador.
Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42528>
- Carims (2013). Procesos Administrativos en el nuevo modelo social. Extraído el 6 de
noviembre del 2019, La tiza virtual:
<https://latizavirtual.wordpress.com/2013/10/11/procesos-administrativos-en-el-nuevo-modelo-social/>

- Chiavenato, I. (2014) Introducción a la teoría general de la administración, 8ª Edición.
México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos (6 ed.). Distrito Federal de México, México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1993). Iniciación a la Organización y Técnica Comercial. México: Editorial McGraw-Hill.
- Collinsdictionary (sin fecha). Definition of 'minimarket'. Extraído el 16 de noviembre de: <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/minimarket>
- Corvo, H (sin fecha). Gestión Administrativa: Funciones y Procesos. Extraído el 12 de noviembre del 2019 de: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Cuatrecasas, L. & Gonzales, J. (2017). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. Barcelona: Profit Editorial I., S.L.
- Deming, E. & Medina, J. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Díaz, J. (2014). Herramientas de la administración moderna. Recuperado de: <http://www.negociosyemprendimiento.org/2014/08/herramientas-administracion-moderna.html>
- Dolan, S. (2019). Más coaching por valores, 1ª edición. España, Madrid: LID Editorial Empresarial, S.L.
- Dueñas, J. (2018). Gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro minimarket de la ciudad de Tingo María año, 2017. (Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tingo María, Perú.
Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4363>

- Escalante, J. (2014). Siete puntos claves en los cambios de la ley de mypes. El Comercio. Extraído el 18 de noviembre de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/siete-puntos-claves-cambios-ley-mypes-165266-noticia/>
- Flores, C., Ivone, J., & Arévalo, L. (2018). Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Distribuidora Tulipan SAC, ciudad de Tarapoto, año 2017. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11458/3015>
- García, I (2018). Definición de Empowerment. Extraído de economíasimple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/empowerment>
- Garza, J. (2000). Administración Contemporánea, 2ª edición. México DF: Editorial Mc Graw Hill.
- Gitlow, .H.(1991). Planificando para la calidad, la productividad y una posición competitiva. México: Editorial Ventura.
- Goleman, D. (2018). Inteligencia emocional en la empresa (Imprescindibles). España: Conecta, Penguin Random House.
- Gómez, J. (2010). Calidad total y recursos humanos. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Salta, Argentina. Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1200/gestion_de_calidad_y_evolucion.html
- Gonza, A. & Quiroz, S. (2016). Propuesta de un modelo de gestión por procesos para el minimarket sandrita en la ciudad de eten. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/793>

González, A. (2015). *Proceso administrativo* (2a. ed.). Grupo Editorial Patria.

González, G. (2010). *Las bodegas de Lima evolucionan y apuntan al minimarket.*

Perú 21. Recuperado de: <http://archivo.peru21.pe/noticia/466640/bodegas-evolucionan-apuntan-al-minimarket>

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, 6ª Edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

Guegia, J., Londoño, Y., Otero, S., & Rivera, G. (2012). *La administración del Siglo XXI*. Extraído el 12 de noviembre del 2019 de <http://harrypother1979.blogspot.pe/>

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2008). *Administración*, 7ª edición. Ciudad de México, México: Soluciones empresariales.

Huamán, A. (2016). *Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, año 2016.* (Tesis para obtener el título de Contador Público), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4951>

Indio, M., & Geanella, M. (2017). *El Manejo y Control Administrativo y su Impacto en los Procesos de Compra-Venta del Minimarket Katherine.* (Tesis para obtener el Título de Ingeniera en Auditoría), Universidad Estatal del Sur de Manabí “UNESUM”, Manabí, Ecuador.

Recuperado de: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/745>

Juran, J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. España: Ediciones Díaz de Santos.

- Koontz & O'Donnell. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial, 14ª edición. Nueva York: McGraw-Hill.
- Louffat, E (2015). Administración: fundamentos del proceso administrativo, 4ª ed. Cengage Learning, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina
- Martínez, J. (2017). Outsourcing 1ª ed. México, D.F.: Ediciones Fiscales ISEF S.A.
- Niño, V. (2011). Metodología de la investigación: diseño y ejecución, 1ª Edición. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Noguez, V. (sin fecha). ISO 9001:2015. El Futuro de la Calidad. Un e-book editado por ISOTools Excellence. Extraído el 4/10/2019 de: <http://info.isotools.org/iso-9001-2015-futuro-calidad>
- Osorio, J. (2016). Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Minimarket Adonay del Distrito de Andahuaylas–2015. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/256>
- Pallares, Z., Romero, D. & Herrera M. (2005). Hacer empresa: un reto, 4ª Edición, México: Fondo Editorial Nueva Empresa.
- Raymond, S. (2006) “Custom Kanban: Designing the System to Meet the Needs of Your Environment” 1ª ed. New York: Productivity Press.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2010). Administración, Décima edición. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, R. (2018). Caracterización de la gestión de calidad y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro bodegas de la urbanización Los Granados del distrito de Trujillo, año 2016. (Tesis para

obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.

Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3793>

Ruiz, V. (2019). ¿En qué consiste el downsizing en las empresas? Extraído de emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/en-que-consiste-el-downsizing-en-las-empresas.html>

Servat, A. (2005). Calidad: metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000. México: Pearson educación.

Shelficsoluciones (sin fecha). ¿Qué es un Minimarket?. Extraído el 22 de noviembre de: <https://shelficsoluciones.com/que-es-un-minimarket/>

Soarez, M. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector comercial, rubro minimarkets, distrito de Iquitos, año 2018. (Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Callería, Perú.

Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11813>

Socconini, L. (2019). Lean Manufacturing. Paso a paso 1ª edición. Barcelona, España: Marge Books.

Schroeder, R. (2005). Administración de operaciones. Conceptos y casos contemporáneos, 5ª edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S. A. de C. V.

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y Aduanas. [SUNAT] (sin fecha). Micro y Pequeña Empresa – MYPE. Extraído de portal web Sunat.gob.pe: <http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>

- Universidad Mariano Gálvez (2015). Teoría Administrativa I. Guatemala: Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Extraído el 10 de octubre 2019 de: <https://enosiyivol.jimdo.com/app/download/10545093395/TEOR%C3%8DA+ADM+I+INT.pdf?t=1499974029>
- Usiña, C., Marlene, P., & Rosero, S. (2018). Impacto de las dimensiones de la calidad del servicio en la competitividad de los autoservicios del distrito Metropolitano de Quito, desde la perspectiva de los clientes. (Trabajo de titulación, previo a la obtención del Título de Ingeniería Comercial), Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolquí, Ecuador.
Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15053>
- Uribe, M. (2011). Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial, Sello Editorial Universidad del Tolima, 2011.
Recuperado de: ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4909300&query=fundamentos+de+la+gestion+de+la+calidad>
- Valderrama, S. (2016) Pasos para elaborar proyectos de investigación (6° impresión). Perú: Editorial San Marcos.
- Vásquez, M. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro minimarket, distrito de Manantay, año 2017. (Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Callería, Perú.
Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7980>
- Vergara, J. (2018). Caracterización de gestión de calidad en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas en

el AA. HH. San Luis, distrito Nuevo Chimbote, 2015. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3888>

Villarroel, F. (2016). Desarrollo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en Alimentos, Departamento de Ciencia de los Alimentos y Tecnológica Química), Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.

Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/142701>

Wikipedia (sin fecha). Reingeniería de procesos. Extraído de es.wikipedia.org:

https://es.wikipedia.org/wiki/Reingenier%C3%ADa_de_procesos

ANEXOS

1. Cronograma

Tabla 35: Cronograma de actividades.

Cronograma de Avance	Semanas	2019 - II																
		Setiembre				Octubre				Noviembre					Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Asesoramiento del docente		X	X	X	X	X	X	X	X									
Determinación del sector y rubro a estudiar.		X	X	X														
Título del proyecto de investigación.			X	X														
Elaboración de Planteamiento de la investigación.				X	X	X												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.						X	X											
Elaboración de Metodología de la investigación							X	X										
Presentación de Proyectos de Investigación.								X	X									
Envío para revisión del Jurado									X	X								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.										X	X							
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.											X	X						
Revisión de referencias bibliográficas, APA.												X	X					
Presentación del informe final de investigación.													X					
Revisión turnitin.													X	X				
Elaboración de artículo científico y diapositivas.														X	X			
Prebanca																X		
Levantamiento observaciones Jurado																X	X	
Sustentación del informe final.																		X
Entrega de Empastado y Acta																		X
Cierre de Taller																		X

Fuente: Elaborado por Heusther Gamonal Gonzáles

2. Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 7,123.50 monto que fue financiado con recursos propios.

Tabla 36: Presupuesto General

Concepto	Cantidad	Unidad	Precio unit	Total
Consultoría				
Matricula taller	1	und	300.00	300.00
Turnitin	1	und.	100.00	100.00
Honorarios del Asesor	8	sesiones	250.00	2,000.00
Taller de Investigación	4	meses	675.00	2,700.00
			Sub total	5,100.00
Equipos				
Computadora Dell (alquiler)	4	meses	150.00	600.00
Impresora Epson (alquiler)	5	veces	40.00	200.00
Memoria USB 8 gigas	1	unid.	35.00	35.00
			Sub total	835.00
Servicios				
Internet	04	meses	75.00	300.00
Anillados	03	unid	16.00	48.00
Movilidad	24	tramo	5.00	120.00
Alimentación	40	menú	8.00	320.00
			Sub total	788.00
Materiales				
Libros	4	und.	35.00	140.00
Papel Bond A4	2	millar	24.00	48.00
Folder manila A4	1	pack	8.00	8.00
Cuaderno de apuntes	1	unid.	12.00	12.00
Perforador U20	1	unid.	16.00	16.00
Engrapador	1	unid.	15.00	15.00
Grapas	1	caja	3.50	3.50
Porta Clip y Clip	1	unid.	8.00	8.00
			Sub total	250.50
			Imprevistos	150.00
			Total S/.	7,123.50

Fuente: Elaborado por Heusther Gamonal Gonzáles

3. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019”; apreciaremos su colaboración.

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

a). De 21 a 35 años () b). De 36 a 50 años () c). De 51 a más ()

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a). Masculino () b). Femenino ()

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

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

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Conoce las necesidades de sus clientes?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
5. ¿Las características de los productos responde a las necesidades del cliente?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
6. ¿Están los procesos identificados, definidos y documentados?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
7. ¿Evalúa regularmente los objetivos y planes?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
8. ¿Hace uso de herramientas de calidad?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
9. ¿Recoge y analiza datos que serán útiles para realizar oportunas correcciones?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
10. ¿Tiene estandarizado los procesos operativos de la mype?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
11. ¿Se establecen métodos para medir y mejorar los procesos?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
12. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
13. ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

14. ¿Planifica sus actividades enfocadas al logro de los objetivos?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

15. ¿Está identificado de los elementos de la planeación estratégica (visión, misión, objetivos, estrategias y políticas)?

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

16. ¿Utiliza herramientas de planeación?

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

17. ¿Existe división del trabajo en la mype?

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

18. ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?

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

19. ¿Está definido la estructura organizacional de la mype?

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

20. ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la mype?

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

21. ¿A través de la comunicación se logran los propósitos colectivos de la mype?

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

22. ¿Propicia la motivación a los colaboradores?

a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

23. ¿Realiza evaluaciones de los procesos administrativos de la mype?

a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

24. ¿Compara y evalúa el desempeño actual con los estándares establecidos?

a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

25. ¿Define y aplican las acciones correctivas en la mype?

a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

4. Base de datos

**“Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, minimarket-
Callería, 2019”**

VARIABLES	GESTIÓN DE CALIDAD										PROCESOS ADMINISTRATIVOS											VARIABLES		
	PLANIFICACION DE LA CALIDAD				CONTROL DE LA CALIDAD				MEJORA DE LA CALIDAD		PLANEACION			ORGANIZACIÓN			DIRECCIÓN			CONTROL				
Nro de minimarket	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	Gestión de calidad	Procesos Administrativos
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	12
2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	1	1	2	1	2	2	1	1	3	1	19	20
3	1	1	2	1	3	2	3	3	3	1	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	20	29
4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	12
5	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	17	17
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	12
7	1	1	3	2	1	2	3	3	3	1	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	20	29
8	1	1	3	1	1	2	3	3	3	1	3	2	1	1	3	3	2	2	2	3	2	3	19	27
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	12
10	1	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	22	17

RESULTADOS: DE LA CANTIDAD DE MYPES QUE RESPONDIERON DE ACUERDO AL ITEM																							
1	Siempre/Si	8	10	5	7	7	5	4	5	5	7	4	6	10	10	4	5	6	5	6	7	6	5
2	A veces/No sabe	1	0	2	2	2	3	1	0	1	2	3	2	0	0	4	2	2	4	3	0	3	2
3	Nunca/No	1	0	3	1	1	2	5	5	4	1	3	2	0	0	2	3	2	1	1	3	1	3
		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

Fuente: Elaborado por Heusther Gamonal Gonzales

5. Pruebas estadísticas

		Correlacion Rho de Spearman												
		PROCESOS ADMINISTRATIVOS												
		¿Planifica sus actividades enfocadas al logro de los objetivos?	¿Está identificado de los elementos de la planeación estratégica?	¿Utiliza herramientas de planeación?	¿Existe división del trabajo en la mype?	¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	¿Está definida la estructura orgánica de la mype?	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la mype?	¿A través de la comunicación se logran los propósitos colectivos de la mype?	¿Propicia la motivación a los colaboradores?	¿Realiza evaluaciones de los procesos administrativos de la mype?	¿Compara y evalúa el desempeño actual con los estándares establecidos?	¿Define y aplican las acciones correctivas en la mype?	
GESTION DE CALIDAD	¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Coeficiente de correlación	-0.261	0.137			-0.222	-0.470	-0.039	-0.091	-0.396	-0.325	0.183	-0.470
		Sig. (bilateral)	0.466	0.705			0.537	0.171	0.914	0.803	0.257	0.359	0.613	0.171
		N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	¿Las caracterizas de los productos responde a las necesidades del cliente?	Coeficiente de correlación												
		Sig. (bilateral)												
		N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	¿Están los procesos identificados, definidos y documentados?	Coeficiente de correlación	.823**	0.598			.859**	.736*	.672*	0.553	.809**	.660*	.640*	.736*
		Sig. (bilateral)	0.003	0.068			0.001	0.015	0.033	0.097	0.005	0.038	0.046	0.015
		N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	¿Evalúa regularmente los objetivos y planes?	Coeficiente de correlación	0.333	0.255			0.457	0.171	0.255	0.236	0.296	0.000	0.334	0.171
		Sig. (bilateral)	0.347	0.477			0.184	0.637	0.477	0.512	0.407	1.000	0.345	0.637
		N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	¿Hace uso de herramientas de calidad?	Coeficiente de correlación	0.405	0.561			0.241	0.232	0.408	0.161	0.501	0.141	0.450	0.232
		Sig. (bilateral)	0.246	0.091			0.503	0.519	0.242	0.656	0.140	0.698	0.192	0.519
		N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	¿Recoge y analiza datos que serán útiles para realizar oportunas acciones?	Coeficiente de correlación	.676*	0.090			.690*	.786**	0.209	0.447	0.621	0.371	0.060	.786**
	Sig. (bilateral)	0.032	0.805			0.027	0.007	0.562	0.195	0.055	0.291	0.863	0.007	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
¿Tiene estandarizado los procesos operativos de la mype?	Coeficiente de correlación	.916**	0.487			.904**	.909**	0.578	.726*	.767**	0.630	0.468	.909**	
	Sig. (bilateral)	0.000	0.154			0.000	0.000	0.080	0.017	0.010	0.051	0.173	0.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
¿Se establecen métodos para medir y mejorar los procesos?	Coeficiente de correlación	.848**	0.316			.820**	.945**	0.474	0.616	.797**	.655*	0.279	.945**	
	Sig. (bilateral)	0.002	0.373			0.004	0.000	0.166	0.058	0.006	0.040	0.435	0.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Coeficiente de correlación	.731*	.913**			.660*	0.531	.913**	.744*	0.541	.756**	.920**	0.531	
	Sig. (bilateral)	0.016	0.000			0.038	0.114	0.000	0.014	0.107	0.011	0.000	0.114	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de	Coeficiente de correlación	0.119	0.102			0.241	-0.098	-0.102	0.161	-0.167	-0.423	0.154	-0.098	
	Sig. (bilateral)	0.743	0.779			0.503	0.789	0.779	0.656	0.644	0.224	0.670	0.789	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	

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

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

Fuente: Base de datos SPSS Statistics

6. Galería fotográfica

Fotografía 1. Elegole Market



Fotografía 2. Stace Market



Fotografía 3. Visto Market



Fotografía 4. Combini Market

