



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO,
RUBRO AGENCIAS FLUVIALES-CALLERÍA,
PUCALLPA, 2019**

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

AUTOR

BRIONES CHUMBIAUCA, MARCOS ANTONIO

ORCID: 0000-0001-7683-0084

ASESOR

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2020

TÍTULO DE TESIS

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro de agencias fluviales-Callería, Pucallpa, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Briones Chumbiauca, Marcos Antonio

ORCID: 0000-0001-7683-0084

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

Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

Miembro

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

Miembro

Mgt.. Pinchi Guerrero, Edwar

Presidente

Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios.

A mi familia.

DEDICATORIA

A mi esposa.

A mis hijos.

RESUMEN

La presente investigación científica “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019” tuvo por objetivo general Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. El propósito de analizar el comportamiento de las variables en estudio y su respectiva correlación justificaron la investigación porque es importante conocer el impacto que tienen los procesos administrativos en la gestión de las empresas. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional. La muestra fue conformada por 10 microempresas del rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, alcanzándose a sus representantes un instrumento conteniendo un cuestionario estructurado de preguntas relacionadas a las variables en investigación. Para el plan de análisis, se utilizó la estadística descriptiva para la interpretación de las variables. En las pruebas se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman para la contrastación de la hipótesis. Como conclusión general, a virtud de los resultados alcanzados se comprobó que existe relación directa entre la gestión de calidad y los procesos administrativos.

Palabras clave: agencia fluvial, gestión de calidad, procesos administrativos.

ABSTRACT

This scientific research "Quality management and efficiency of administrative processes in micro and small enterprises of the service sector, area river agency of the district of Calleria, Pucallpa, 2019" had the general objective to identify the relationship between quality management and efficiency of administrative processes of micro and small enterprises of the service sector, area river agency of the district of Calleria, Pucallpa, 2019. The purpose of analyzing the behavior of the variables under study and their respective correlation justified the research because it is important to know the impact that administrative processes have on business management. The methodology followed was of the quantitative type, of non-experimental design, descriptive and correlational. The sample was conformed by 10 microcompanies of the fluvial agency of the district of Callería, Pucallpa, reaching their representatives an instrument containing a structured questionnaire of questions related to the variables in investigation. For the analysis plan, descriptive statistics were used for the interpretation of the variables. In the tests, Spearman's Rho coefficient was used to contrast the hypothesis. As a general conclusion, by virtue of the results achieved, it was proven that there is a direct relationship between quality management and administrative processes.

Keywords: river agency, quality management, administrative processes.

CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
III. HIPÓTESIS.....	30
IV. METODOLOGÍA	31
4.1 Diseño de investigación	31
4.1.1 Tipo de investigación.....	33
4.1.2 Nivel de investigación.....	33
4.2 Población y muestra	34
4.2.1 Área geográfica del estudio.....	34
4.2.2 Población.....	34
4.2.3 Muestra.....	35
4.3 Definición y operacionalización de variables	37
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
4.4.1 Técnicas	40
4.4.2 Instrumentos.....	40
4.5 Plan de análisis.....	40
4.6 Matriz de consistencia.....	42
4.7 Principios éticos	47
V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	49
5.1 Resultados	49
5.2 Contrastación de la hipótesis.....	56
5.3 Análisis de resultados.....	56
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60

6.1	Conclusiones	60
6.2	Recomendaciones.....	61
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
	ANEXOS	66
1.	Instrumento de recolección de datos	66
2.	Presupuesto	69
3.	Fiabilidad del instrumento.....	70
4.	Cronograma.....	71
5.	Prueba turnitin.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de mypes rubro Agencia Fluvial.....	34
Tabla 2: Selección de la muestra	35
Tabla 3: Definición y operacionalización de variables Definición y operacionalización de variables	37
Tabla 4: Matriz de consistencia	42
Tabla 5: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.	49
Tabla 6: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.	50
Tabla 7: Identificar las características de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.....	51
Tabla 8: Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión.”	53
Tabla 9: Correlaciones de las dimensiones de las variables	55
Tabla 10: Correlación de Rho de Spearman: Gestión de Calidad y proceso administrativo	56
Tabla 11: Edad del trabajador	72
Tabla 12: Género del trabajador	73
Tabla 13: Grado de instrucción del encuestado	74
Tabla 14: Cargo que desempeñan	75
Tabla 15: Tiempo que desempeña su cargo	76
Tabla 16: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	77

Tabla 17: Número de trabajadores	78
Tabla 18: Tipo de constitución de la empresa	79
Tabla 19: Tipo de régimen tributario	80
Tabla 20: La filosofía de la mejora continua guía su trabajo.....	81
Tabla 21: Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	82
Tabla 22: Se motiva el desempeño para generar idea y aportes	83
Tabla 23: Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	84
Tabla 24: Se hace uso de herramientas de calidad.....	85
Tabla 25: Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	86
Tabla 26: Se conoce la política de gestión.....	87
Tabla 27: Se conocen la misión y visión	88
Tabla 28: Se guían por un plan de negocio.....	89
Tabla 29: Se planifica las operaciones de la empresa.....	90
Tabla 30: Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planeado	91
Tabla 31: Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente.....	92
Tabla 32: Existe organigrama y es difundido	93
Tabla 33: Existe habilidades directivas	94
Tabla 34: Se utilizan técnicas para la toma de decisiones	95
Tabla 35: Existen mecanismos oportunos de control	96
Tabla 36: Existen auditorías preventivas	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Edad del trabajador.....	72
Figura 2: Genero del trabajador	73
Figura 3: Grado de instrucción del encuestado	74
Figura 4: Cargo que desempeña.....	75
Figura 5: Tiempo que desempeñan su cargo	76
Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	77
Figura 7: Número de trabajadores	78
Figura 8: Tipo de constitución de la empresa	79
Figura 9: Tipo de régimen tributario.....	80
Figura 10: La filosofía de la mejora continua guía su trabajo	81
Figura 11: Se realizan encuestas de satisfacción al cliente.....	82
Figura 12: Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	83
Figura 13: Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	84
Figura 14: Se hace uso de herramientas de calidad	85
Figura 15: Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	86
Figura 16: Se conoce la política de gestión	87
Figura 17: Se conoce la misión y visión	88
Figura 18: Se guían por un plan de negocio	89
Figura 19: Se planifica las operaciones de la empresa.....	90
Figura 20: Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	91
Figura 21: Existe distribución de la carga de trabajo organizacional	92
Figura 22: Existe organigrama y es difundido.....	93

Figura 23: Existe habilidades directivas	94
Figura 24: Se utilizan técnicas para la toma de decisiones	95
Figura 25: Existen mecanismos oportunos de control	96
Figura 26: Existe autorías preventivas	97

I. INTRODUCCIÓN

Nuestro país cuenta con importantes ríos navegables en la región de la selva, los cuales son surcados por gran número de embarcaciones que navegan teniendo como destino los puertos de Pucallpa, Iquitos y Yurimaguas, llevando carga, pasajeros y sobre todo progreso a los también ciento de poblaciones y comunidades apostadas en la ribera de los ríos Ucayali, Marañón y Amazonas.

Las empresas que respaldan que las embarcaciones realicen la navegación dentro de los parámetros de seguridad y otros aspectos de navegabilidad que supervisa la autoridad portuaria y las capitanías de puerto son las agencias fluviales. En esta investigación nos hemos enfocado en conocer la gestionan, el nivel de implementación de los procesos administrativos y la relación entre ambos, la cual debe trascender como soporte para una gestión exitosa.

Entre las problemáticas de la gestión, se centran la informalidad y carencia de procesos administrativos correctamente obrados, situación que genera que no sean eficaces para una gestión que aspire calidad.

Entonces, el problema de raíz es la informalidad administrativa que también afecta a las microempresas del rubro Agencia Fluvial ya que muchas de ellas se iniciaron como entidades informales pero con el espíritu emprendedor de brindar servicios. “Deseamos realizar una investigación de campo a fin de conocer si en la práctica existe interés por la mejora continua, pilar de la gestión de calidad, ya que las microempresas de Agencia Fluvial” (Briones, 2020), representan un factor crucial en el transporte acuático de la región de la selva.

Para algunos, la afirmación que la infraestructura o la variedad de la atención de servicios en sí son garantía de éxito para un negocio, esta práctica va perdiendo piso, porque los clientes consideran que el servicio que esperan deben cumplir los atributos que valoran y que las micro y pequeñas empresas deben agenciarse de instrumentos como por ejemplo la encuesta de satisfacción para conocer la percepción de calidad del servicio (Kotter, 2014).

Por otra parte, cuando no se utiliza la planificación y organización, se descuida la garantía que debe existir de cumplir con el nivel de calidad de las operaciones (Palma, Parejo, & Sierra, 2018). Para las micro y pequeñas empresas de agencia fluvial, este aspecto es muy importante porque asegura que sus clientes, que son a la vez otras empresas, se liberen de eventualidades ya que las operaciones logísticas se caracterizan por la precisión de los aspectos de planificación y organización.

Aspectos como la dirección y control son aspectos que las microempresas del rubro agencias fluviales son informales. La dirección se caracteriza por un liderazgo autócrata y se da por la formación de sus directivos, algunos ex miembros de las fuerzas armadas, que si bien tiene una visión, requieren incorporar técnicas para mejorar el desempeño del equipo de colaboradores que facilitarán la tarea del control, el cual indispensable en el sinceramiento de la información que declaran ante la autoridad portuaria.

Para factibilizarla hemos acotado la problemática con el siguiente enunciado ¿La administración de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Agencia Fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 realizan una gestión basada en la calidad y procesos administrativos?

Asimismo, la investigación tuvo como espacio geográfico el distrito de Callería en la ciudad de Pucallpa, distrito que goza de gran crecimiento económico y urbano. La metodología desarrollada se caracterizó por ser cuantitativa, descriptiva y de diseño no exploratorio, transversal y descriptiva – correlacional.

Con este fin, el objetivo general planteado fue Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y como objetivos específicos: a) Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019; b) Enumerar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019; c) Identificar las características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019; d) Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión; e) Identificar la relación entre las dimensiones de las variables en estudio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

La investigación se desarrolló dentro del marco de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Uladech Católica con la finalidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante la vida universitaria y es importante porque el rubro de agencias fluviales requiere de formalidad administrativa debido al volumen de operaciones y nivel de responsabilidad en las gestiones que

realizan para otras empresas, en las cuales tendrá un impacto en la mejora de su gestión y beneficio a los clientes finales, usuarios del transporte acuático.

La investigación concluye de manera general que existe relación entre las variables gestión de calidad y proceso administrativo al comprobar correlación positiva considerable en el valor de 0.714* de coeficiente de Rho de Spearman y un nivel de significancia del valor de 0.020 que rechaza la hipótesis nula y admite que los procesos administrativos tienen incidencia en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro agencias fluviales.

Asimismo, se concluye que el microempresario se caracteriza por tener instrucción superior, edad adulta y en la dirección, participan ambos sexos. También, que las microempresas se caracterizan por tener personería jurídica, trayectoria en el rubro y emplear formalmente a trabajadores.

Asimismo, se concluye que la gestión se caracteriza por enfocarse en la mejora continua, guiarse de un plan de negocio y su misión y visión, sin embargo, debe priorizar medir el nivel de satisfacción de sus clientes y difundir a su organización sus procesos y políticas de trabajo, y, como todo proceso logístico, la gestión se apoyan en los procesos de planificación, organización y dirección, que se refuerza con el seguimiento al cumplimiento de lo planificado, pero deben mejorar los aspectos técnicos de toma de decisiones (dirección) y auditoría (control), en razón de garantizar la efectividad de sus operaciones.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

En el ámbito internacional:

Guamán, D. V. (2020), en tu trabajo de investigación “Diseño de un sistema de gestión administrativa para el terminal portuario de la empresa fertilizantes, Terminales I Servicios S.A. (FERTISA) en la ciudad de Guayaquil”, Para optar el título de Ingeniera Comercial, en la Universidad de Católica Santiago de Guayaquil. El cual tuvo como objetivo general Diseñar un plan de mejoras administrativas y operacionales para el Terminal Portuario de la empresa Fertilizantes, Terminales I Servicios S.A. (FERTISA) en la ciudad de Guayaquil. Se aplicó la metodología de investigación mixta – descriptiva. Y se concluyó que tienen factor común. El puerto requiere a la brevedad de cambios en los procesos organizacionales, administrativos y control, conducentes a minimizar las pérdidas e incrementar la eficiencia en toda la organización, para hacer frente a las amenazas de la competencia de modo de poder permanecer en el mercado como empresa marítima. Sería conveniente que se estructuraran los cambios de acuerdo a la urgencia de éstos, de acuerdo a matriz del Plan de acción, iniciándose con los temas de organización del Terminal y dar inicio a Estudios de sistemas control de acceso y salida, dado que el primero es fundamental para poder iniciar en una forma lo más orgánica posible y en el caso de control acceso-salida, dará un mensaje rápido de la razón de cambio al interior de la organización, disminuyéndose, las pérdidas en un breve espacio de tiempo.

Mendoza, L. E. et al. (2018), en su trabajo de investigación “Satisfacción de los clientes y usuarios del puerto de Corinto en función de la calidad del servicio a través

del modelo Servqual, durante el período septiembre 2016 a junio 2017”, Para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad de Nacional Autónoma de Nicaragua Unan- León. El cual tuvo como objetivo general evaluar la satisfacción de los clientes y usuarios del Puerto de Corinto en función de la calidad de los servicios en el período comprendido de septiembre 2016 a junio 2017; en el cual se aplicó la metodología de tipo mixta – descriptiva – no experimental: Las dimensiones del modelo Servqual obtuvieron los siguientes puntajes: los elementos tangibles promediaron 4,19 en expectativas y 3,08 en percepciones, para la fiabilidad las expectativas puntuaron 4,29 y las percepciones 2,91, la capacidad de respuestas en expectativa obtuvo 4,27 y la adecuación 2,84, en el caso de la seguridad la expectativa es de 4,39 y la percepción de 3,54, siguiendo con la empatía se observa que las expectativas promedian 4,27 y las percepciones 3,04, mientras que la escala EPN obtuvo en las expectativas 4,37 y en las percepciones 3,23: y se concluyó que los factores que dan una ventaja competitiva al Puerto de Corinto son: el respaldo del gobierno, la posición geográfica, las ventanillas de trámites, el sistema automatizado, colaboradores con experiencia, un marco jurídico moderno, la modernización del sistema centroamericano y el aumento del comercio internacional: - El equipo de carga y descarga, equipo de manipulación y transferencia de mercancías, capacidad del recinto, áreas de expansión, vías de acceso y malestar social son factores que afectan la actividad portuaria y en los que el puerto de Corinto debe de concentrar sus esfuerzos de mejora: - Los servicios que suponen una ventaja competitiva para el puerto son: La gestión de atraques, facturación, seguridad portuaria y remolques. El puerto debe concentrar sus esfuerzos de mejora en los servicios de inspección, despacho y manipulación de mercancías, así como el de infraestructuras: - Se encuentra que las

percepciones, en promedio son de 3,16 y las expectativas de 4,34, entonces de acuerdo con los criterios del modelo Servqual los clientes y usuarios del Puerto de Corinto están insatisfechos con la calidad de servicio, ya que se obtuvo una diferencia negativa entre las percepciones y expectativas de 1,18, por tanto se encuentran suficientes evidencias estadísticas para aceptar la hipótesis de investigación encontrando mayores problemas en los atributos que conforman las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Gracia, D. A. (2017), en su trabajo de investigación “El transporte fluvial y su incidencia en el desarrollo de las actividades comerciales de los habitantes de la isla Puná”. Para optar el título profesional de Ingeniero Comercial, en la Universidad de Guayaquil; el cual tuvo como objetivo general Determinar la incidencia del transporte fluvial en las actividades comerciales de la Isla Puná en la Provincia del Guayas, para mejorar el desarrollo sostenible. Con respecto al desarrollo de una propuesta que permita mejorar la transportación fluvial facilitando la dinámica de las actividades comerciales del sector; la investigación ha podido establecer a través de los resultados, que la forma más idónea para mejorar la eficiencia y competencia del servicio de transportación fluvial, consiste en que los operadores fluviales dejen de trabajar de una manera irregular y al margen de lo que disponen los parámetros que determinan las autoridades navieras en este tipo de actividad; por lo que la vía que facilitaría tales objetivos será mediante la regularización en la Ley, capacitación, mejoramiento del servicio y constitución como una organización comunitaria. Mientras no se cumpla la gestión propuesta, este importante medio de transportación, estará sujeto a las críticas de los usuarios, despreocupación por organizarse oportunamente por parte de los

operadores fluviales y deficiente desarrollo socio productivo para la población de la Isla Puná.

Gonzales, P. N. (2018), en su trabajo de investigación “Propuesta de mejora a la gestión en los procesos de operación y administración, para la Empresa Portuaria Puerto Montt, a través de la metodología Lean Manufacturing y Seis Sigma”. Para optar el título profesional de Ingeniero Civil Industrial, el cual tuvo como objetivo general diseñar propuestas de mejoras a la gestión de los procesos de operación y administración de la Empresa Portuaria Puerto Montt, a través de la metodología Lean Manufacturing y Seis Sigma, para aumentar la eficiencia en la prestación de servicios y potenciar su competitividad en la industria portuaria. En la cual se aplicó una metodología de investigación de tipo cualitativa – descriptiva- no experimental. Con la cual se obtuvo resultados y se puede concluir que, si la empresa disminuye los tiempos de ejecución de las tareas previas para facturar, y cumple con los estándares propuestos, produciría un aumento en los intereses de sus inversiones originadas, dinero que puede ser dedicado a proyectos u otros beneficios para la empresa. Sin embargo, si la organización persiste en trabajar de manera ineficiente, sin adaptación al cambio y condiciones del mercado, se estima que, en los próximos años el riesgo de perder a los clientes sería alto, ya que no estarían dispuestos a comprar servicios que no satisfagan sus necesidades. No obstante, si la Empresa Portuaria Puerto Montt implementa la propuesta de mejora, incrementará su eficiencia, eficacia y competitividad en la industria portuaria, proporcionando a los clientes mayor satisfacción a la hora de hacer uso de sus servicios, ya que, sus requerimientos serían compensados, gracias a la mejora en la gestión de las actividades que componen los procesos operativos y de administración.

Torre, R. P. (2015), en su trabajo de investigación “Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 para la unidad de control de concesionarias de la autoridad portuaria de Guayaquil”. Para optar el título profesional Ingeniero en sistemas de calidad y emprendimiento, en la universidad de Universidad de Guayaquil. El cual tuvo como objetivo general diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2008 para la Unidad de Control de Concesionarias de la Autoridad Portuaria de Guayaquil, en el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativa – exploratoria. Con los instrumentos utilizados se pudo obtener los siguientes resultados: que el 49.81% de los aspectos tomados en consideración en la entrevista realizada al personal de la unidad con el fin de medir y conocer un poco más el grado de conocimiento y experticia sobre aspectos requeridos por el SGC, mediante el cual podemos notar las falencias que existen para lograr la Certificación; que el 50.00% de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2008, evidenciando que existen muchas falencias para lograr la Certificación. satisfacción al servicio ofrecido del 72.22% de los servicios en general prestados por las Concesiones de la APG, evidenciando que existe un nivel aceptable de aceptación por parte de las Agencias Navieras; en satisfacción al servicio ofrecido del 66.20% de los servicios en general prestados por las Concesiones de la APG, evidenciando que existen muchas falencias en el servicio prestado a las Consolidadoras de Carga; en la satisfacción al servicio ofrecido del 66.33% de los servicios en general prestados por las Concesiones de la APG, evidenciando que existen muchas falencias en el servicio prestado a los Importadores; satisfacción al servicio ofrecido del 74,02% de los servicios en general prestados por las Concesiones de la APG, evidenciando que existen ciertas falencias en el servicio prestado a los Exportadores. Y se concluye que todas las organizaciones públicas y

privadas necesitan metodologías, y documentos que sirvan de respaldo para evidenciar que un sistema funciona adecuadamente, y que las acciones que se toman han sido efectivas para incrementar la calidad de los productos y servicios que ofrece es por esto que se ha llegado a la conclusión que mediante la utilización de este Manual de Calidad la Unidad de Control de Concesionarias de la APG podrá incrementar y asegurar el cumplimiento efectivo de los Contratos, Normas, y Reglamentos internos y a su vez garantizar la obtención del certificado de cumplimiento del SGC y todo lo que implica la implementación, mantenimiento y certificación para la unidad de control de la APG.

En el ámbito nacional:

Fiestas, J. F. (2019), en su trabajo “Caracterización de la formalización y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro 2018”. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general determinar las principales características de la formalización y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018; En el cual se aplicó una metodología de tipo cuantitativa – descriptiva – no experimental; y con este método se aplicó una encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos. Con la cual se concluye que la dimensión característica de la formalización, se considera que es necesario e importante actuar de acuerdo a las leyes, así como estar de acuerdo a los nuevos reglamentos y parámetros, informando a los propietarios ya que ello contribuye económicamente a las mypes, así mismo se les oriente para que realicen los procedimientos que se requieren acorde a la normativa y política de la

empresa. Dentro del entorno externo las mypes les compromete investigar los aspectos claves del entorno que envuelve el negocio y que actúa de manera directa e indirecta, empleando el método PESTEL, (político, económico, social, tecnológico ecológico y legal).

Crisolo, M. M. et al. (2019), en su trabajo de investigación “Cultura Organizacional y Calidad de Servicio en la empresa de transporte marítimo Maersk Line Perú, en Lima, en el 2018”. Para optar por el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; el cual tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre cultura organizacional y calidad de servicio en el sector de transporte marítimo en la empresa Maersk Line Perú, en el distrito de Lima, en el año 2018; en el cual se aplicó la metodología de tipo cuantitativo - descriptivo -correlacional - no experimental. Con el cual obtuvimos los resultados son: el 50% de encuestados optaron por la posición neutral en la variable cultura organizacional, el 52% decidieron por la posición neutral en la cultura burocrática, el 54% decidieron por la posición neutral en la cultura de clan, el 54% opinaron positivamente por la cultura emprendedora, el 56% afirmaron optar por posición neutral en la cultura de mercado, el 54% opinaron por la posición neutral en la calidad del servicio, el 68% decidieron por el nivel neutral referente a la capacidad del personal, el 62% indicaron por la posición neutral referente a la cortesía y amabilidad, el 66% adoptaron la posición neutral en relación a la credibilidad. Y se llegó a la conclusión; donde queda determinada la relación que existe entre cultura organizacional y calidad de servicio en el sector transporte marítimo en la empresa Maersk Line Perú, en el distrito de Lima, en el año 2018. Dado que el valor de Chi Cuadrado=118,965 con un grado de libertad $gl. =4$ y un $p=0,001$; porque se ha

verificado que existe evidencia suficiente para concluir que existe relación significativa entre las variables cultura organizacional y calidad de servicio en la empresa Maersk Line Perú (Chi cuadrado, ***p = 0,001). También según la prueba de correlación de Spearman = 0.300 (***p = 0,034), se concluye que existe correlación directa y significativa entre las variables.

Muguruza Cavero, E. F. D. M et al. (2018), en su trabajo “Gestión de calidad y su influencia sobre la competitividad de los servicios en la administración marítima y portuaria del Callao”, para optar el grado académico de Maestro en Administración Marítima y Portuaria, en la Universidad Nacional de Callao, el cual tuvo como objetivo general de explicar sobre la influencia que tiene la Gestión de Calidad de Servicio, con respecto a la Competitividad de la Administración Marítima y Portuaria del Callao, en el periodo 2015 – 2016; en el cual se aplicó la metodología de tipo cuantitativo – descriptiva- correlacional; con el cual se concluyó que la aplicación de la gestión de la calidad se relaciona básicamente con la competitividad de las Operaciones de los centros logísticos de la Administración Marítima y Portuaria del Callao, estándose en la necesidad de que se apliquen de manera efectiva y contundente las principales técnicas de calidad total, específicamente las técnicas de Just In Time (JIT) y el Benchmarking, y asimismo a la vez de poderse coordinar de mejor manera eficaz con los propietarios de las cargas para que estas lleguen en los tiempos requeridos a los almacenes de la Administración Marítima y Portuaria del Callao.

Navarro, A. (2016), en su trabajo de “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las mypes del sector comercial, rubro de transporte fluvial de la ciudad de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres, región San Martín año 2015-2016.” para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad

Católica Los Ángeles de Chimbote. Y tuvo como objetivo general determinar la caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las mypes rubro transporte fluvial de la ciudad de Juanjuí, Región San Martín, Año 2015-2016, en el cual aplicaron la metodología de tipo cuantitativo- descriptivo- no experimental; el cual dio los siguientes: que el 58 % de las mypes sí asesoran al comprador, mientras que el 42 % no asesoran al comprador: al respecto a sus consultas o reclamos posteriores a la compra el 42 % responde con poca frecuencia y el 33 % con menor frecuencia: En cuanto a la competitividad para el buen desempeño de las mypes; el 75 % desaprueban la competitividad y el 25% aprueban. En cuanto a la formalidad el 83% son informales y solo un 17% son formales como mypes en el rubro de transporte fluvial. Y con los resultados se llegó a concluir lo siguiente: La mayoría de las mypes sí asesoran al comprador, pero responden a sus reclamos posteriores a la compra con poca frecuencia

Apolaya (2016) en su trabajo de investigación “Gestión de Calidad y la Formalización de las mypes en el sector transportes fluviales rápidos del distrito de Iquitos, año 2016”. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general determinar si las mypes, están formalizadas y aplicando la gestión de calidad en el sector de transportes fluviales rápidos del distrito de Iquitos, se aplicó la metodología de tipo cuantitativa- descriptiva – transversal - no experimental, con el cual se aplicó un cuestionario brindado los siguientes resultados: Del emprendedor: edad, joven (18 a 29 años, 42,9%) y joven adulto (30 a 44 años, 42,9%): donde el 42,9% cuenta con instrucción técnica y 35,7% nivel secundaria; los microempresarios denominan “dueño” al cargo directriz que desempeña en su negocio (50,0%); con

respecto a formalización: el 57,1% está formalizado; el 42,9% constituido como persona jurídica; el 35,7% está afecto al Régimen Especial; 35,7%, en el Régimen General solo el 28,6% y al RUS; que el 50% de las mypes son nuevas en el rubro (de 1 a 2 años); las mypes en estudio tienen interés en “contratar con empresas grandes” (42.9%); Y sólo 35,7% cuenta con local para atención al público y el 28,6% carece de flota propia; En Gestión de Calidad: 64,3% no conoce los alcances de la gestión de calidad ni tiene interés por la mejora continua; el 28,6% no utiliza ningún documento de gestión; el 64,3% no ha establecido su misión, visión y valores; donde el 42,9% no ha diseñado su estructura orgánica; 57,1% no sigue un plan de negocios y 28,6% no ha implementado estándares en sus operaciones; y finalmente, el 78,6% está de acuerdo que de aplicar Gestión de Calidad mejoraría sus procesos y lograr sus objetivos. Con los resultados obtenidos se puede concluir que las mypes están formalizadas en su totalidad dentro de las diferentes categorías y que al respecto de la gestión de calidad no tienen ningún conocimiento y de los beneficios que puede generar la aplicación de la misma.

En el ámbito regional:

Mezones, A. I. (2020), en su trabajo de investigación “*Gestión de calidad y atención al cliente en las mype rubro ferretería De Frías, Año 2020*”. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las mype ferretería de Frías, año 2020, en cual se aplicó la metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, en la cual se concluyó determinar los beneficios de la gestión de calidad de las mype está dado por satisfacción al cliente

donde se conoció que no se conoce el comportamiento del público objetivo, así mismo respecto a la diferenciación se logró identificar que el personal que labora en las mype no brinda una buena información, respecto a reducción de costos se conoció que dos de las mype si cuenta con precios adecuados, por último respecto a nuevos clientes se evidencia que el número de clientes está creciendo. Se recomienda centrarse en conocer el comportamiento del consumidor, conocer cuáles son sus gustos y preferencias, así mismo capacitar al personal para que brinden una excelente atención.

Picón, R. (2017). En su trabajo de investigación “Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de Marketing en el Sector Comercial, Rubro Ferreterías, distrito de Callería, Año 2017”. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo fue determinar si las mypes del sector comercial rubro ferreterías, evidencian un plan de gestión de calidad bajo el enfoque de marketing, en el distrito de Callería, permitiendo lograr un mejor posicionamiento en el mercado. La metodología que se aplicó fue descriptiva – correlacional no experimental, se aplicó un cuestionario de 19 preguntas a 27 empresarios el cual dio los siguientes resultados: De los emprendedores: se caracterizan por estar principalmente en el rango de edad “adulto” de 40 a 50 años (40.7%). La mayoría de sexo masculino (77,8%) y formación técnica (44.4%); los empíricos están representados por 25.9%. En Gestión de Calidad: el 63.0% desconoce conducir una empresa con gestión de calidad; 74,1% no ha definido su misión, visión y valores, lo que origina falta de dirección. El 70.4% no se capacitó en marketing; tampoco aplicaron el análisis situacional FODA (59.3%). En Marketing: no tienen Plan de Marketing (66.7%), por lo tanto, su aplicación en empírica; el 37.0% indica no es necesario. Sin embargo, el 74.1% está al tanto de su competencia; tiene definido

su mix de producto (70.4%); a delimitado su público objetivo (85.2%) y 88.9% busca posicionarse en el mercado. No utiliza merchandising propio (77.8%). La comunicación que se realiza al cliente es también empírica (55.6%). No contrata sub-distribuidores (63.0%). Finalmente, consideran que el posicionamiento que tiene en el mercado no se debe al marketing (66.7%). Y se concluyó que las mypes desconocen la administración con gestión de Calidad y que no utilizan herramientas de gestión, ni identifican su misión, visión de su organización. Esto las limita a identificar oportunidades de mejora en análisis de procesos que no realizan. • Las mypes del sector comercial ferreterías del distrito de Callería, son negocios que no aplican el marketing por desconocimiento y falta de interés. Realizan sus acciones de análisis del mercado, según sus percepciones antes de realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de los escenarios. No aplican por ejemplo herramientas tan básicas en una gestión como el uso de la Matriz FODA o la definición de la misión, visión y valores.

Melo, S. Y. (2017), en su trabajo de investigación “Gestión de Calidad Bajo el enfoque de atención al cliente, en el sector comercial, rubro ferreterías, Clúster Jr. 7 de junio distrito de Callería, Año 2017”. Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general fue determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías, clúster Jr. de Junio, distrito de Callería, año 2017. Aplicando la metodología de investigación fue de investigación del tipo descriptivo – correlacional - no experimental, donde se aplicó un cuestionario estructurado de 24 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto al emprendedor: Edad, están en los rangos de 29 a 39 años (30,8%) y de 40 a 49 años (34,6%); predomina el género masculino

(69.2%); en formación destaca “empírico” (53.8%). Respecto a la empresa: 76,9% de las mypes encuestadas están formalizadas; el principal interés de formalizarse es el “acceso a créditos de la banca”. La mayoría son mypes jóvenes de 1 a 3 años (42,3%) y con poco personal, pero solo el 23.1% registró a sus trabajadores en planilla. Respecto a la gestión y atención al cliente: el 30.8% no tiene plan de negocios; 76,9% no definió su misión, visión y valores; en consecuencia 46,2% no evidencia una gestión de atención al cliente; 61.5% no cuenta con local propio y en 46.2% sus instalaciones no facilitan un buen servicio. Un 80,8% no capacitan al personal ni promueven una cultura de buen servicio (53,8%); tampoco recoge sugerencias ni reclamos del cliente (73.1%). Finalmente, los microempresarios (61.5%) indican que su personal no tiene actitud de servicio: 53.8% de ellos, no desea capacitarlos. Se concluyó que en su mayoría son jóvenes de 29 a 39 años, ya que están en emprendiendo sus negocios y el resto está entre 40 a 49 años, y se les puede mencionar que son personas con experiencia en el sector comercial y que la mayoría son de sexo masculino. También se encontramos que el 76% son formales y están conscientes que la formalización tiene sus beneficios, también encontramos que hay un gran porcentaje de las mypes en el estudio que no toman gran interés en brindar una atención de calidad a sus clientes.

Lazaro. C. L. (2017), en su trabajo de investigación “Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017”. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general determinar los principales tipos de Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información

y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017; en el cual se aplicó la metodología de tipo cuantitativa – aplicada, de nivel descriptivo - no experimental, con la cual se obtuvo los siguientes resultados: que el 55% de los empresarios tienen entre 31-50 años de edad; donde solo el 67% de los empresarios respondieron que son de sexo masculino; donde solo el 61% tienen grado de instrucción secundaria; que el 100% de las micro y pequeñas empresas son formales; donde el 61% de las micro y pequeñas empresas fueron fundados con la finalidad de crear ganancia; donde el 44% de los empresarios señalaron que el nivel de servicio que prestan es el apresuramiento en la atención; y el 72% de los empresarios si conocen el término de gestión de calidad, pero el 72% no utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación: y se concluye que conocen muy bien lo que es el término de Gestión de Calidad es por ello que, si lo utilizan la mitad lo utilizan con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento, la mayoría de los empresarios si conocen las funciones administrativas por eso las que más utilizan son la planificación y el control. La mitad de los empresarios respondieron que el clima organizacional dentro de su empresa es agradable, la mayoría indican que el nivel de servicio que prestan es la prontitud en la atención, la mayoría de los dueños de las ferreterías de la ciudad de Pucallpa aún no utilizan las TIC, es por ello que no hacen ningún uso en el ámbito administrativo, ni internamente, ni externamente.

Arévalo, K. S. (2015), en su trabajo de investigación: “Gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector comercio - transportes terrestre ruta Pucallpa-Aguaytía del distrito de Callería periodo 2015. Para optar el título profesional Licenciada en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general conocer la gestión de calidad y formalización en

las mypes rubro empresas de transportes terrestres ruta Pucallpa-Aguaytía del distrito de Callería, período 2015. En el cual se aplicó la metodología de tipo cualitativa - descriptivo – no experimental. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: que el 75% de los empresarios conocen de las facilidades que existen para formalizarse, y 67% opina que la formalización mejora la productividad y calidad del servicio al estar correctamente formalizados. También se pudo conocer que el 67% de los empresarios utiliza mediciones de desempeño de los procesos de calidad, se encontró que el nivel de liderazgo por parte de los empresarios es muy loable para el éxito empresarial. Hay que resaltar según los resultados que los empresarios del rubro transportes terrestres muy poco les interesa las capacitaciones y por consiguiente dar un buen servicio al cliente. Y se concluyó que los empresarios con respecto a la gestión de la calidad los empresarios en un 60% en promedio conoce y aplica no solo las normas de ISO, sino que se ayudan con las TIC para implementación de nuevas herramientas tecnológica: con respecto a la formalización todas las mypes encuestadas están debidamente formalizadas, el 100% de los encuestados opinan que si el Estado concedería beneficios en la formalización de las mypes si se formalizarían, el 67% cree que obtendrán el aumento de sus ventas, así mismo un 75% recibió asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial, un 92% de los encuestados opinan que la formalización aumentan los costos laborales y el 50% opina que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización del servicio de su empresa.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Variable: Gestión de calidad

Calidad total

Luna (2013), la calidad total es la suma de calidades que expresa el cumplimiento de los requisitos establecidos por los clientes, es decir los atributos que valora. También es la recolección de esfuerzos de las personas que conforman una organización creadora de bienes y servicios, sin los cuales la cadena de cumplimiento no sería posible.

Circulo de la calidad

Para Maldonado (2018), el círculo de la calidad es aquel proceso de organizar y mejorar la calidad en cuatro pasos, estos son: planificar, hacer, controlar y retroalimentación.

Planificar. Es donde se identifica el problema, mediante los grupos de trabajo, logrando poder determinar el objetivo, fijando indicadores y herramientas nuevas para poder llegar al objetivo planteado.

Hacer. Es donde se lleva a cabo el objetivo planteado, por medio de estrategias planificadas, siendo verificadas para que todo siga de acuerdo al plan.

Controlar. Cuando se tiene la mejora se opta por comprobar los logros que se obtengan en relación al objetivo planteado.

Actuar. (retroalimentación): Es donde se compara el resultado con el objetivo planteado que se tuvo, aquí es donde se debe corregir y a la vez tener acciones preventivas en los puntos de mejora.

Gestión de Calidad

Se considera a la Gestión de Calidad como una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados del cliente (Benzaquén, 2019, p.29).

Herramientas básicas de la calidad

En esa misma línea, para Benzaquén (2019), la implementación de acciones de calidad y su correspondiente mejora, pueden acompañarse con los siguientes instrumentos:

- Diagrama Causa-Efecto o de Ishikawa.
- Diagrama de Correlación o Dispersión.
- Diagrama de Pareto.
- Estratificación de datos.
- Gráfico de Control.
- Histograma.
- Hoja de Recogida de Datos.

En tal sentido, la calidad es un concepto envolvente que se está transformando en nuevos conceptos y métodos para su aplicación en las organizaciones (p.31).

2.2.2 Variable: Proceso Administrativo

Stoner, J.; Freeman, E. & Gilbert, D. (2005), señalan en su obra *La administración*, que un proceso administrativo es una forma metodológica y organizada de hacer las cosas:

Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean (pág. 242).

Planeación

La planeación es el proceso más importante dentro del conjunto de procesos administrativos es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados (Terry, 2013, p. 172).

Principios de la planeación. Terry (2013) considera los siguientes:

- ***Objetividad y cuantificación.*** Al planear es necesario tener como base información real, razonamientos precisos, y no basarse en situaciones subjetivas, especulaciones y datos sin base.
- ***Factibilidad.*** Lo que se defina como plan debe ser realizable, no es correcto elaborar planes ambiciosos y optimistas que no sean posibles de lograrse. La planeación no debe basarse en situaciones deseadas, es decir, no tener recursos para llevarla a cabo.
- ***Flexibilidad.*** Al terminar la planeación se recomienda dejar márgenes de holgura que permitirán incorporar los cambios o situaciones imprevistas que ajustan fácilmente las condiciones, es decir, contar con un colchón de seguridad.

- **Unidad.** Los planes deben englobarse en un todo para la empresa y encaminarse a los propósitos y objetivos generales con la consistencia necesaria para el equilibrio.
- **Del cambio de estrategias.** Los planes definidos a un plazo determinado en el desarrollo de los mismos es importante estar actualizados tanto interna como externamente para modificar aquellos que sin necesarios y que de esta forma se logre correctamente al término de los periodos definidos.

Tipos de planes

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) tipifican los planes de la siguiente manera:

- **Estrategias.** Formas en que se determinan los objetivos básicos a largo plazo en una empresa, la instrumentación de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos.
- **Misiones o Propósitos.** La misión o el propósito identifican la función o las tareas básicas de una empresa o dependencia, o de cualquiera de sus partes.
- **Objetivos o Metas.** Son los fines hacia los cuales se dirige la actividad; no sólo representan el punto final de la planeación, sino el fin al que se dirige la organización, la integración de personal (staffing), la dirección y el control.
- **Políticas.** Son planes, pues son declaraciones o interpretaciones generales que orientan o dirigen las reflexiones para la toma de decisiones.
- **Presupuestos.** En términos numéricos, es el informe de los resultados esperados, pueden llamarse plan cuantificado. Asimismo, puede ocuparse en la producción, como el presupuesto de gastos; repercutir en el egreso de

capitales, como el presupuesto de gastos de capital, o mostrar el flujo de efectivo, como lo hace el presupuesto de caja.

- **Procedimientos.** Son planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras; son secuencias cronológicas de acciones requeridas, lineamientos para actuar, más que para pensar, que detallan la manera precisa en que deben realizarse ciertas actividades.
- **Programas.** Son un complejo de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado; por lo regular cuentan con el apoyo de un presupuesto asignado.
- **Reglas.** Establecen las acciones específicas necesarias, o su ausencia, para evitar que existan desviaciones. La finalidad de una regla es manifestar una decisión gerencial sobre si cierta acción debe seguirse.

Organización

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) describe que la organización es un grupo de personas que tiene una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad-autoridad. La responsabilidad de la administración es organizar los recursos de la empresa, humanos, materiales o dinerarios aprovechables para efectuar operaciones seguras (p.119).

Principios de Organización

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) expone los principios de la organización a observar y cumplir:

- ***Amplitud o tramo de control.*** El tramo de control funcionará correctamente cuando además de integrar el curso humano a la empresa, debe de adiestrarlo, capacitarlo o actualizarlo según sea el caso y realizando esto se tendrá la certeza de que los colaboradores cumplirán en forma correcta su responsabilidad.
- ***De la coordinación.*** La coordinación de las partes de una organización debe estar equilibrada en su departamentalización de sus recursos para cumplir con los objetivos.
- ***Del objetivo.*** Todas las funciones y actividades de la organización deben relacionarse sinérgicamente con los objetivos y propósitos del grupo social
- ***Difusión.*** Este principio nos dice que se debe aplicar en forma escrita, las obligaciones de cada puesto para que se cumpla la responsabilidad y autoridad.
- ***Especialización.*** Dividir y asignar el trabajo de acuerdo con la actitud de cada persona, es decir, tomando como base su perfil.
- ***Jerarquía.*** Es importante definir el nivel jerárquico de autoridad para que de ahí se desprendan las ordenes necesarias para lograr los planes, de esta forma, la autoridad y la responsabilidad deben de seguir una línea clara desde el más alto ejecutivo hasta el nivel operativo.
- ***Paridad de autoridad y responsabilidad.*** A toda autoridad le corresponde una responsabilidad para que se cumpla la misma.

Dirección

Koontz, H. & Weihrich (2013), en su libro *Elementos de la Administración*, la dirección es la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre

las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar (p.277).

Importancia de la dirección

Koontz, H. & Weihrich (2013), la dirección es relevante porque por medio de esta se logra motivar a los recursos humanos de la empresa y al propio ejecutivo. Se logra el movimiento de forma sinérgica, aplicando el proceso de comunicación. Cumple lo establecido en la planeación y organización, fundamenta un buen clima en la empresa entre colaboradores y directivos y se toman las decisiones para lograr lo que la empresa quiere en el futuro y constituye las bases para que se aplique el control (p.183).

Principios de la dirección

Koontz, H. & Weihrich (2013), se fundamenta en:

- ***Impersonalidad de mando.*** El ejercicio de la autoridad se basa en las necesidades del organismo social para alcanzar sus objetivos, no de su voluntad personal, es decir, no involucrar situaciones personales, ni abusar de la autoridad conferida.
- ***De la armonía de objetivo o coordinación de intereses.*** Los administradores con sus colaboradores buscan la eficiencia y la eficacia para coordinarse y lograr los objetivos de la empresa.
- ***De la vía Jerárquica.*** Este principio nos ubica en que hay que respetar los niveles jerárquicos, para que las órdenes fluyan correctamente y de esta forma evitar problemas que puedan repercutir en conflictos.
- ***De la supervisión directa.*** El administrador comunica y apoya a sus colaboradores durante el desarrollo de sus funciones.

- ***De la resolución de conflictos.*** Los conflictos deben resolverse oportunamente, aplicando la justicia, no importando el tamaño del problema.
- ***Aprovechamiento del conflicto.*** Cuando resolvemos el conflicto con justicia y en forma oportuna, vamos a sembrar confianza en los colaboradores el resultado, es que la empresa va a lograr más fortaleza.

Control

“Una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cual es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos” (Koontz, H. & Weihrich, 2013, p. 359).

El proceso de control

El control según Robbins y Coulter (2010), tiene como fases:

Fase 1: Medición. Para determinar lo que es el desempeño real, un gerente debe primero obtener información al respecto. Por lo tanto, el primer paso en el control es la medición.

- ¿Cómo medimos? Los cuatro enfoques que los gerentes utilizan para medir y reportar el desempeño real son las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos. La mayoría de los gerentes utilizan una combinación de estos enfoques.

- ¿Qué medimos? La mayoría de las actividades laborales se pueden expresar en términos cuantificables, pero cuando esto no es posible, los gerentes deben recurrir a mediciones subjetivas. Aunque estas medidas puedan tener

limitaciones, tenerlas es mejor que no contar con estándar alguno y no llevar a cabo ningún tipo de control.

Fase 2: Comparación. El paso de comparación determina la variación entre el desempeño real y un estándar. Aun cuando se puede esperar alguna variación en el desempeño en todas las actividades, es crítico determinar un rango de variación aceptable.

Fase 3: Toma de Acciones Administrativas. Los gerentes pueden elegir de entre tres cursos de acción posibles: no hacer nada, corregir el desempeño real, o revisar el estándar.

Corregir el desempeño real dependiendo de cuál sea el problema, un gerente podría llevar a cabo diferentes acciones correctivas. Una decisión que debe tomar un gerente es la de tomar una acción correctiva inmediata, la cual corrige los problemas en el momento para que el desempeño retorne su curso.

Marco conceptual

Glosario de términos

Obtenido de Robbins y Coulter (2010):

- ***Actividad/Tarea.*** son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado.
- ***Análisis.*** es el efecto de dividir un todo en los elementos que lo componen, con el objeto de estudiar y conocer sus principios o elementos, su naturaleza, función o significado y las relaciones entre éstos.
- ***Control de calidad.*** el control de calidad se ocupa de garantizar el logro

de los objetivos de calidad del trabajo respecto a la realización del nivel de calidad previsto para la producción y sobre la reducción de los costos de la calidad.

- **Diagnóstico.** es la identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.
- **Dirección.** es la empresa organizacional que es encabezada por un líder, busca lograr los objetivos del organismo al que pertenece.
- **DO (desarrollo organizacional).** es la acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente.
- **Eficacia.** es el alcance de los objetivos o metas trazados por la empresa o persona.
- **Eficiencia.** es el aprovechamiento al máximo del uso de los recursos.
- **Estrategia.** es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de una organización.
- **Gestión.** Obtención, dirección y control de recursos y actividades, integradas a través del proceso de planeación, encaminadas a satisfacer una o más necesidades.
- **ISO.** Organización internacional para la estandarización, de sus siglas en inglés (International Organization for Standardization).
- **Manual.** es un documento que contiene información válida y clasificada

sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.

- **Mejora continua.** es la actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina.
- **Organigrama.** es la representación gráfica de la estructura formal de una organización, según división especializada del trabajo y niveles jerárquicos de autoridad.
- **Política de calidad.** son los lineamientos con la que se conduce un conjunto de normas o acciones que rigen la actuación de una persona o empresa para alcanzar un fin determinado, relacionado con el logro de la calidad.
- **Procedimiento.** es el 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.
- **Proceso.** es el método de acción acotado por un inicio (entrada) y un fin (salida); conjunto de fases progresivas, continuas, integradas y dirigidas hacia la construcción de una Empresa o propósito.

III. HIPÓTESIS

Hipótesis General:

- **Ha:** La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

- **Ho:** La gestión de calidad no se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

Con motivo del fin que se persigue, la investigación es de tipo cuantitativa, en tanto que se apoyó de hechos parte de un contexto específico materia de análisis bajo el diseño no experimental, transversal. Según su carácter es una investigación descriptiva correlacional, pues se fijan correlaciones entre las variables en estudio y paralelos que se establecerán en la población que integra la muestra. (Hernández, Fernández, y

Baptista, 2014).

Se recopilaron los datos conforme a los instrumentos que fueron sometidos a validación y confiabilidad, para luego determinar la relación entre las variables, también se realizó la confrontación o contraste con la fundamentación teórica, lo que sirvió al momento de realizar la prueba de la hipótesis.

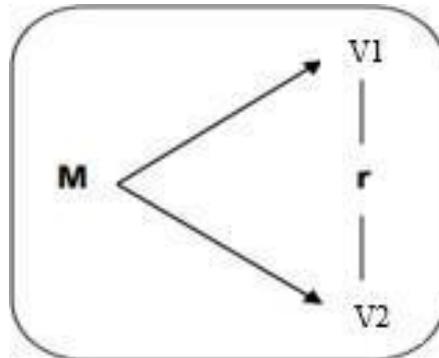
Este estudio es cuantitativo también porque se enmarca en aspectos observables y susceptibles de cuantificarse, usando metodología investigativa analítica y centrada en las pruebas estadísticas para el estudio, análisis e interpretación de la base de datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Por otra parte, es transversal, porque las variables son medidas en una sola ocasión.

El diseño de una investigación se traduce en la estrategia para realizar la ejecución de obtención de información. En ese sentido, el diseño está conformado por las siguientes características:

- **No experimental:** Porque para los estudios, el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables.
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado.
- **Descriptiva:** Según Salkind (1998). Se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.
- **Correlacional:** Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Tiene como fuentes de información las bases de datos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Se planteó el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra de docentes de educación inicial.

V1 = Variable 1: Gestión de calidad.

V2 = Variable 2: Eficacia de los procesos administrativos.

r = Relación de las variables de estudio.

4.1.1 Tipo de investigación

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

4.1.2 Nivel de investigación

El nivel de la presente investigación es descriptiva-correlacional.

Nivel descriptivo:

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

Nivel correlacional:

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

4.2 Población y muestra

4.2.1 Área geográfica del estudio

La investigación se enfoca en las micro y pequeñas empresas del rubro Agencia Fluvial ubicados en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali.

4.2.2 Población

La población está representada por las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Agencia Fluvial ubicados en el distrito de Callería, que para fines de cuantificar su tamaño se realizó consulta a las autoridades relacionadas a su regulación como son.

- Autoridad de transporte acuático
- Capitanía de Puerto

Como resultado, se obtuvo información de que son diez micro y pequeñas empresas del rubro Agencia Fluvial.

Ver la siguiente tabla:

Tabla 1: Población de mypes rubro Agencia Fluvial

Razón Social	Dirección
Agencia Fluvial AMR Negocios y Servicios EIRL	Jr. Mariscal Castilla N° 122
Agencia Fluvial y Transportes Neyser EIRL	Jr. Mariscal Castilla N° 628

Agencia Fluvial y Transportes Mathews EIRL	Jr. Putumayo N° 265
Agencia Fluvial Transtotal Logística Selva SA	Jr. 2 de mayo N° 226
Agencia Fluvial y Transportes Leslie EIRL	Jr. Cahuide N° 636
Agencia Fluvial y Transportes Cayo's EIRL	Jr. Lupuna MZ. J LT. 08
Agencia Fluvial y Transportes Mariño EIRL	Jr. Mariscal Castilla N° 500
Agencia Fluvial y Transportes Romiser SRL	Jr. Bolívar N° 639
Cosmo Agencia Marítima SAC	Prolongación Ucayali N° 208
Agencia Fluvial y Servicio de Transportes Nicolle SRL	Jr. Mariscal Cáceres N° 335

Fuente: elaborado por Marco Antonio Briones Chumbiauca

4.2.3 Muestra

En términos conceptuales, la muestra es un subconjunto de los miembros de una población, mientras que la población comprende al total de miembros de un grupo (Cruz, Olivares, & González, 2014).

Debido al tamaño de la población, la muestra será de carácter no probabilística y refiere a las 10 micro y pequeñas empresas del rubro Agencia Fluvial del distrito de Callería, es decir por al 100.0% de la población, justificado a juicio del investigador (Cruz et al., 2014; R. Hernández et al., 2014).

Tabla 2: Selección de la muestra

Razón Social	Muestra al 100.0%
Agencia Fluvial AMR Negocios y Servicios EIRL	seleccionado
Agencia Fluvial y Transportes Neyser EIRL	seleccionado
Agencia Fluvial y Transportes Mathews EIRL	seleccionado
Agencia Fluvial Transtotal Logística Selva SA	seleccionado
Agencia Fluvial y Transportes Leslie EIRL	seleccionado

Agencia Fluvial y Transportes Cayo´s EIRL	seleccionado
Agencia Fluvial y Transportes Mariño EIRL	seleccionado
Agencia Fluvial y Transportes Romiser SRL	seleccionado
Cosmo Agencia Marítima SAC	seleccionado
Agencia Fluvial y Servicio de Transportes Nicolle SRL	seleccionado

Fuente: elaborado por Marco Antonio Briones Chumbiauca

Criterios de inclusión

- Micro y pequeñas empresas del rubro Agencia Fluvial del distrito de Callería
- Microempresas formales activas del rubro Agencia Fluvial del distrito de Callería

Criterios de exclusión

- Iniciativas empresariales del rubro Agencia Fluvial del distrito de Callería informales.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Tabla 3: Definición y operacionalización de variables

TÍTULO: Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Agencias Fluviales-Callería, Pucallpa, 2019.						
Variables	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala	Fuente
	Son una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los	Principios de gestión de calidad	Principios de la gestión de calidad: Benzaquén, J. (2019) sostiene que son aquellos que están enfocados en el cliente. (p.5)	Mejora continua Enfoque en el cliente Trabajo en equipo	Likert	Representante
		Herramientas de calidad	Herramientas de calidad: Benzaquén, J. (2019) son los instrumentos para estandarizar los procesos operativos de la empresa. (p.19).	Estandarización Instrumentos Indicadores	Likert	Representante

Gestión de calidad	requerimientos especificados. Benzaquén, J. (2019)	Estrategia de calidad	Estrategia de calidad: Benzaquén, J. (2019), son las taticas que aplica la gestión para dirigirse a lograr la calidad. (p. 10)	Desempeño Misión, visión Plan	Likert	Representante
Procesos administrativos	El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Luna (2013).	Administración mecánica	Administración mecánica: Luna, A. (2013), es la definición de lo que debe hacerse en la empresa. (p.36).	Planificación Organización	Likert	Representante
		Administración Dinámica	Administración dinámica: Luna, A. (2013), es la ejecución de lo planificado, el como llegar al objetivo.(p. 36).	Dirección Control	Likert	Representante

Fuente: elaborado por Marco Antonio Briones Chumbiauca

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Para Hernández, R. (2014), las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación.

Para el recojo de información se aplicó la técnica de encuesta. Esta es una herramienta habitual en los procesos de recolección de datos en forma individual. La información es obtenida a través de un dialogo y se plasmó en un documento llamado entrevista estructurada.

4.4.2 Instrumentos

Para la recopilación de información el instrumento empleado fue el cuestionario relativo a las variables de la investigación: Gestión de calidad y Procesos administrativos cuyo contenido es de 26 ítems en sus dimensiones trabajadas utilizando la escala de Likert. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.5 Plan de análisis

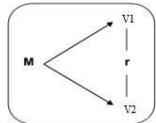
El análisis fue desarrollado mediante una sucesión de pasos, siendo el primero la fase de recojo de datos en la que se diseñaron dos bases de datos para registrar y organizar la información obtenida de ambas variables. En la fase descriptiva iniciada a partir de cada base de datos y de acuerdo con las escalas de medición y los niveles y rangos establecidos en la operacionalización de la variable, se organizó la información procediéndose a su análisis e interpretación. Los resultados obtenidos en la

investigación se presentaron en tablas de frecuencias y figuras estadísticas que facilitaron su observación objetiva en función de la naturaleza y volumen de la información.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 4: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿la administración de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial- Callería, Pucallpa, 2019 realizan una gestión basada en la calidad y</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Agencia Fluvial del distrito</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Agencia</p>	<p>Variable 1 Independiente</p> <p>Gestión de calidad</p>	Principios de gestión de calidad	- Mejora continua - Enfoque en el cliente - Trabajo en equipo	<p>Tipo de estudio: El tipo de investigación es cuantitativa</p> <p>El nivel experimental: Descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño de investigación: El diseño es no experimental, transversal.</p>
				Herramientas de calidad	- Estandarización - Instrumentos - Indicadores	
				Estrategia de calidad	- Desempeño - Misión, visión - Plan	
			Administración mecánica	Planificación		

soporte eficaz de sus procesos administrativos?	de Callería, Pucallpa. Objetivos específicos - Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. - Enumerar las características	Fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.	Variable 2 Dependiente Procesos administrativos	Administración dinámica	Organización	<p>Se tiene como fórmula:</p>  <p>Donde: M = Muestra de mypes del rubro Agencia Fluvial. V1 = Variable 1: Gestión de calidad. V2 = Variable 2: Procesos administrativos. r = Relación de las variables de estudio.</p> <p>Universo y Muestra</p> <p>Población: Se determinó a las diez mypes del</p>
					Control	

	<p>de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p> <p>- Identificar las características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de</p>				<p>Dirección</p>	<p>rubro Agencia Fluvial del distrito de Callería, Pucallpa.</p> <p>Muestra La muestra fue conformada por las diez mypes del rubro Agencia Fluvial del distrito de Callería, Pucallpa.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>-Técnica: Entrevista</p> <p>- Instrumento: cuestionario</p> <p>Plan de análisis</p>
--	---	--	--	--	------------------	---

	<p>Callería, Pucallpa, 2019.</p> <p>- Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión.</p> <p>- Identificar la relación entre las</p>					<p>Aplicación de análisis cuantitativa. Estadística descriptiva de frecuencias.</p>
--	---	--	--	--	--	---

	<p>dimensiones de las variables en estudio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaborado por Marco Antonio Briones Chumbiauca

4.7 Principios éticos

Los principios éticos se refieren a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas. El informe final que se presenta toma los principios éticos emanados del Reglamento de Ética de la Universidad Católica Uladech, los cuales se citan a continuación:

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.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. 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 que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. 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.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consientan el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

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

Integridad científica. La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

En relación al **Objetivo específico 1:** Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Tabla 5: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Edad del representante	N	%
de 30 a 39 años	2	20.0
De 40 a 49 años	3	30.0
De 50 a más	5	50.0
Total	10	100.0
Género del trabajador	N	%
Masculino	7	70.0
Femenino	3	30.0
Total	10	100.0
Grado de instrucción	N	%
Estudios básicos	2	20.0
Técnico	1	10.0
Universitario	7	70.0
Total	10	100.0
Cargo que desempeño	N	%
Propietario	7	70.0
Gerente	2	20.0
Administrador	1	10.0
Total	10	100.0
Tiempo que desempeña su cargo	N	%
De 1 a 2 años	0	0.0
De 3 a 6 años	2	20.0
De 7 a mas años	8	80.0
Total	10	100.0

Interpretación:

La tabla se explica que, el 70.0% de los representantes pertenecen al género masculino; son personas, la mayoría superan los 40 años de edad; 80.0% tienen estudios superiores y el 80.0% supera los 7 años en las empresas.

En relación al **Objetivo específico 2:** Enumerar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Tabla 6: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	N	%
De 1 a 2 años	0	0.0
De 3 a 6 años	3	30.0
De 7 a más	7	70.0
Total	10	100.0
Número de Trabajadores	N	%
De 1 a 4	2	20.0
De 5 a 8	5	50.0
De 9 a más	3	30.0
Total	10	100.0
Tipo de constitución de la empresa	N	%
EIRL	6	60.0
SRL	2	20.0
SA	2	20.0
Total	10	100.0
Régimen tributario	N	%
Régimen General	4	40.0
Régimen Especial	6	60.0
Mype Tributario	0	0.0
Amazonia	0	0.0
RUS	0	0.0
Total	10	100.0

Interpretación

Las microempresas del rubro agencia fluvial, son personas jurídicas: EIRL(Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, SRL (Sociedad de Responsabilidad Limitada), SA (Sociedad Anónima). Brindan empleo, en su mayoría de 5 a más trabajadores; se mantienen en el rubro más de 7 años (70.0%), es decir ya tiene una trayectoria y son reconocidos en el mercado. Están afectos a regímenes tributarios.

En relación al **Objetivo específico 3:** Identificar las características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Tabla 7: Identificar las características de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

La filosofía de la mejora continua guía su trabajo	N	%
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	1	10.0
Casi siempre	6	60.0
Siempre	3	30.0
Total	10	100.0
Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	N	%
Nunca	2	20.0
Muy pocas veces	2	20.0
Algunas veces	3	30.0
Casi siempre	2	20.0
Siempre	1	10.0
Total	10	100.0
Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	N	%
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	3	30.0
Casi siempre	5	50.0
Siempre	2	20.0
Total	10	100.0
Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	N	%
Nunca	2	20.0
Muy pocas veces	1	10.0
Algunas veces	1	10.0
Casi siempre	3	30.0
Siempre	3	30.0
Total	10	100.0
Se hace uso de herramientas de calidad	N	%
Nunca	1	10.0
Muy pocas veces	1	10.0
Algunas veces	5	50.0
Casi siempre	1	10.0
Siempre	2	20.0
Total	10	100.0

Fuente: Elaboración propia

...///

///...

Continúa

Identificar las características de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluval del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	N	%
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	1	10.0
Algunas veces	5	50.0
Casi siempre	3	30.0
Siempre	1	10.0
Total	10	100.0
Se conoce la políticas de gestión	N	%
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	3	30.0
Algunas veces	3	30.0
Casi siempre	2	20.0
Siempre	2	20.0
Total	10	100.0
Se conoce la misión y visión	N	%
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	2	20.0
Algunas veces	1	10.0
Casi siempre	5	50.0
Siempre	2	20.0
Total	10	100.0
Se guían por un plan de negocio	N	%
Algunas veces	3	30.0
Casi siempre	4	40.0
Siempre	3	30.0
Total	10	100.0

Fuente: Elaboración propia

En relación al **Objetivo específico 4:** Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión.

Tabla 8: Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión.

Planificación		
Se planifica las operaciones de la empresa	N	%
Algunas veces	2	20.0
Casi siempre	3	30.0
Siempre	5	50.0
Total	10	100.0
Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	N	%
Muy pocas veces	1	10.0
Algunas veces	3	30.0
Casi siempre	4	40.0
Siempre	2	20.0
Total	10	100.0
Organización		
Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	N	%
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	3	30.0
Casi siempre	3	30.0
Siempre	4	40.0
Total	10	100.0
Existe organigrama y es difundido	N	%
Muy pocas veces	2	20.0
Algunas veces	2	20.0
Casi siempre	4	40.0
Siempre	2	20.0
Total	10	100.0

Fuente: Elaboración propia

///...

///...

Continúa

Dirección		
Existe habilidades directivas	N	%
Algunas veces	2	20.0
Casi siempre	5	50.0
Siempre	3	30.0
Total	10	100.0
Se utilizan técnicas para la toma de decisiones		
	N	%
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	7	70.0
Casi siempre	1	10.0
Siempre	2	20.0
Total	10	100.0
Control		
Existen mecanismos oportunos de control	N	%
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	1	10.0
Algunas veces	2	20.0
Casi siempre	4	40.0
Siempre	3	30.0
Total	10	100.0
Existen auditorías preventivas		
	N	%
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	5	50.0
Casi siempre	3	30.0
Siempre	2	2.0
Total	10	82.0

Fuente: Elaboración propia

En relación al **Objetivo específico 5**: Identificar la relación entre las dimensiones de las variables en estudio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Tabla 9: Correlaciones de las dimensiones de las variables

				Correlaciones						
				Proceso administrativo						
				Existe organigrama y es difundido	Existen habilidades directivas	Se utilizan técnicas para la toma de decisiones	Existen mecanismos oportunos de control	Existen auditorías preventivas		
Gestión de calidad	Rho de Spearman	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	Coeficiente de correlación		,836**					
			Sig. (bilateral)		0.003					
			N		10					
	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	Coeficiente de correlación		,831**						
			Sig. (bilateral)		0.003					
			N		10					
	Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	Coeficiente de correlación				,754*		,883**		
			Sig. (bilateral)				0.012		0.001	
			N				10		10	
	Se utilizan técnicas para la toma de decisiones	Coeficiente de correlación			,854**		,825**	,813**		
			Sig. (bilateral)				0.002		0.003	0.004
			N				10		10	10

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

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

5.2 Contrastación de la hipótesis

Hipótesis General:

- **Ha:** La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.
- **Ho:** La gestión de calidad no se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Tabla 10: Correlación de Rho de Spearman: Gestión de Calidad y proceso administrativo

			Correlaciones	
			Gestión de calidad	Procesos administrativos
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,714*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	10	10
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,714*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	10	10

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

Análisis: con los resultados obtenidos se puede interpretar que existe correlación, prueba de ello se obtuvo como resultado el valor de $r_s=0,714^*$ al correlacionar las variables Gestión de calidad y proceso administrativo: correlación positiva considerable. En el ejercicio se obtuvo el nivel de significancia de 0,020 que es menor a 0.05. En consecuencia, se acepta H_a y se rechaza H_o .

5.3 Análisis de resultados

En relación al objetivo general: identificar la relación entre las variables Gestión de calidad y Procesos administrativos aplicada a una muestra de diez micro y pequeñas empresas del sector servicio agencia fluvial del distrito de Callería, los resultados obtenidos que se evidencian en la tabla 25 indican que existe una relación significativa de ambas variables al aplicar la prueba paramétrica de rho de Spearman y obtener el valor de $r_s=0,714^*$ al correlacionar las variables Gestión de calidad y Proceso administrativo: **correlación positiva considerable**. Esto significa que existe correlación entre ambas, es decir que los procesos administrativos brindan un soporte a la gestión de estos negocios. Estos resultados se relacionan con la investigación de Guamán (2020) que concluye que deben priorizar los aspectos de organización control para una mejor gestión de los puertos. También se relaciona con la investigación de Gracia (2017) que respalda la propuesta para una mejor gestión, atención en la organización de los servicios bajo una orden de los procesos. Finalmente, guarda relación con Muguruza (2018) donde evidencia en su investigación que la aplicación de una gestión de calidad y soporte administrativo potencia la competitividad de sus operaciones.

Con relación al objetivo específico 1, la tabla 5 caracteriza al microempresario del rubro, agencia fluvial del distrito de Callería en su mayoría del sexo masculino, de rango de edad mayores de 40 años y formación universitaria. Estos resultados se relacionan con la investigación de Apolaya (2016) que coincide en aspectos de formación y rangos de edad con los microempresarios de la localidad de Iquitos. También se relaciona con la investigación de Melo (2017) quien halla que los rangos de edad son caracterizados por personas adultas pero contrasta en la formación académica, porque el 53.8% son microempresarios sin estudios.

En atención al objetivo específico 2, la tabla 6 identifica las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019, que tienen más de siete años en el mercado (70.0%) formalmente brindando sus servicios, brindan ocupación de 9 a más trabajadores (30.0%) y de 5 a 8 años (50.0%). Se caracterizan también por estar constituidas como personas jurídicas: EIRL (60.0%), SRL (20.0%) y SA (20.0%) y estar afectas a regímenes tributarios como el Régimen General (40.0%) y Régimen Especial (60.0%), que evidencian el propósito de brindar las garantías de sus operaciones. Estos resultados se relacionan con la investigación de Arévalo (2015) en los aspectos de formalización, Lázaro (2017) en los aspectos como fuente de trabajo a la comunidad.

El tercer objetivo específico está enfocada a identificar las características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019, en tal sentido se identifica que estas empresas se gestionan buscando la mejora continua (90.0%); trabajo en equipo (70.0%); uso de técnicas de gestión (60.0%), misión y visión (70.0%) y guía de un plan de negocio. Identificándose que requieren reforzar aspectos como la difusión de sus métodos de trabajo como política de gestión y uso de indicadores de gestión, que no se han desarrollado en razón de que aún el trabajo es manual y poco conocimiento sobre los beneficios de su empleo. Estos resultados se relacionan con la investigación de Lazaro (2017) que aunque se conocen las funciones de la administración, se priorizan en los aspectos de planificación y control, pero que la falta de uso de tecnologías de información limita la efectividad de la implementación de los procesos administrativos. Por otro lado, contrasta con la investigación de Picón (2017) que

identifica que la gestión de las microempresas que muestreó carecen de misión y visión, tan imprescindible para una gestión de hoy.

El cuarto objetivo específico se relacionó a describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. La investigación halla de acuerdo a los resultados la muestra de empresas que se visitó priorizan el proceso de planificación (80.0%), que representa un proceso álgido en actividades logísticas, que a virtud también de los resultados, se hace seguimiento al cumplimiento (70.0%). En los aspectos de organización, se guían por el organigrama (70.0%) y el proceso de fuerte impacto es el de dirección (80.0%) en razón al estilo autocrático que caracteriza a los gerentes que las dirigen, algunos de ellos militares en situación de retiro, pero necesitan mejorar es aspecto de técnicas para toma de decisiones para mejorar la efectividad. Otro aspecto lo constituye el control (70.0%), el cual se prioriza en dar de conocimiento al personal por el movimiento carga y pasajeros de las embarcaciones a las cuales brindan sus servicios.

Finalmente, el quinto objetivo busca identificar la relación entre las dimensiones de las variables en estudio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial del distrito de Callería, Pucallpa, 2019, al respecto la investigación realizó la prueba paramétrica de Rho de Spearman con el software SPSS v.25 con los datos de las variables y sus dimensiones para hallar las distintas correlaciones las cuales se describen en la tabla 24 y evidencia que existe correlación, es decir influencia positiva de los procesos administrativos como soporte a la gestión de las micro y pequeñas empresas del rubro Agencia Fluvial en el distrito de Callería.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La investigación concluye de manera general que existe relación entre las variables gestión de calidad y proceso administrativo al comprobar correlación positiva considerable en el valor de 0.714* de coeficiente de Rho de Spearman y un nivel de significancia del valor de 0.020 que rechaza la hipótesis nula y admite que los procesos administrativos tienen incidencia en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro agencias fluviales.

Asimismo, se concluye:

Que el microempresario se caracteriza por tener instrucción superior, edad adulta y en la dirección, participan ambos sexos.

Que las microempresas se caracterizan por tener personería jurídica, trayectoria en el rubro y emplear formalmente a trabajadores.

La gestión se caracteriza por enfocarse en la mejora continua, guiarse de un plan de negocio y su misión y visión, sin embargo, debe priorizar medir el nivel de satisfacción de sus clientes y difundir a su organización sus procesos y políticas de trabajo.

Como todo proceso logístico, se apoyan en los procesos de planificación, organización y dirección, que se refuerza con el seguimiento al cumplimiento de lo planificado, pero deben mejorar los aspectos técnicos de toma de decisiones (dirección) y auditoría (control), en razón de garantizar la efectividad de sus operaciones.

Finalmente, se concluye que las correlaciones identificadas refuerzan la relación entre ambas variables.

Aporte del investigador:

El ejercicio de una apropiada dirección que prioriza el seguimiento de la planificación garantiza el éxito de la gestión.

Beneficio al cliente:

La importancia de la planificación dentro de la gestión de las empresas.

6.2 Recomendaciones

- Plan de difusión de las políticas y planes de trabajo a toda la organización.
- Implementar soluciones tecnológicas para mejorar la eficacia de los procesos administrativos.
- Identificar el nivel de satisfacción de sus clientes.
- Establecer políticas de control y auditoría para garantizar el flujo de sus operaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apolaya Rios, D. (2018). *Gestión de calidad y la formalización de las mypes en el sector transportes fluviales rápidos del distrito de Iquitos, año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Iquitos. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/8q0fj>
- Arévalo, K. S. (2018). Gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector comercio–transportes terrestre ruta Pucallpa Aguaytía del distrito de Callería periodo 2015. (Tesis de pre grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ucayali. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/lkh4i>
- Benzaquen, J. B. (2018). La administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista Universidad & Empresa*. Volumen: 35. Recuperado de: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/6056/0>
- Briones (2020). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia fluvial, Callería, Pucallpa, 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Crisolo Maldonado, M. M., & Lazo Rojas, E. M. (2019). Cultura organizacional y calidad de servicio en la empresa de transporte marítimo Maersk Line Perú, en Lima, en el 2018. (Tesis pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/3ejw>
- Cruz del Castillo, C.; Olivares, S. & González, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Primera Edición Ebook. Grupo Editorial Patria. México.
- Fiestas Vargas, J. P. (2019). Caracterización de la formalización y gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tumbes. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/u5hv>

- Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición.*
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2010). *Administración, 10ª Edición*, México, 2010, Pearson Educación.
- García Mosquera, D. A. (2017). *El transporte fluvial y su incidencia en el desarrollo de las actividades comerciales de los habitantes de la Isla Puná.* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Uruguay. Recuperado: <https://n9.cl/e1h6>
- Gonzales, P. N. (2018). Propuesta de mejora a la gestión en los procesos de operación y administración, para la Empresa Portuaria Puerto Montt, a través de la metodología Lean Manufacturing y Seis Sigma. (Tesis de pregrado). Universidad de austral de chile. Puerto Montt. Chile. Recuperado: <https://n9.cl/wbcr4>
- Guamán Montero, D. V. (2015). Diseño de un sistema de gestión administrativa para el terminal portuario de la Empresa Fertilizantes, Terminales I Servicios SA (FERTISA). (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/bdgka>
- Koontz, H.; Wehrich & Cannice (2008). *La administración.* México: Prentice Hall.
- Koontz, H. & Wehrich, H. (2013). *Elementos de administración.* Mc Gran Hill Interamericana. México.
- Kotter, J. (2014). *Acelerar* (Primera ed; Penguin Random House Grupo Editorial, ed.). Mexico.
- Lázaro, C. L. (2018). Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio–rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Ángeles de Chimbote. Ucayali. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/mooh8>
- Luna, A. (2013). *Proceso Administrativo* (Grupo Editorial Patria (ed.); Segunda).

- Melo Charpentier, S. Y. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en el sector comercial, rubro ferreterías, Clúster Jr. 7 de Junio distrito de Callería, año 2017. (Tesis de pregrado). Universidad los Ángeles de Chimbote. Ucayali. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/jaty>
- Mendoza López, L. E., Sandoval Poveda, E. F., & Sequeira Ortega, N. F. (2019). *Satisfacción de los clientes y usuarios del puerto de corinto en función de la calidad del servicio a través del modelo SERVQUAL, durante el período septiembre 2016 a junio 2017* (Tesis de pregrado). Universidad de Nacional Autónoma de Nicaragua. Puerto Corinto. Nicaragua. Recuperado: <https://n9.cl/hkcl>
- Mezones Orozco, A. I. (2020). Gestión de calidad y atención al cliente en las mype rubro Ferretería de Frias, año 2020. (Tesis pre grado). Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Piura. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/qbcf>
- Muguruza Cavero, E. F. D. M., & Quispe Moreno, U. (2016). *"Gestión de calidad y su influencia sobre la competitividad de los servicios en la Administración Marítima y Portuaria del Callao"*. (Tesis de maestrías). En el escuela de posgrado. Universidad nacional del Callao. Callao. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/mzlkq>
- Navarro Guerra, A. (2017). Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las mypes del sector comercial, rubro de transporte fluvial de la ciudad de Juanjui, provincia de Mariscal Cáceres. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/13mk>
- Palma, Hugo H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/CRITERIOLIBRE.2018V16N28.2130>
- Picón Macedo, R. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, Distrito de Callería, año 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ucayali. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/8lxex>

- Salkind, N. J. (1998). *Métodos de investigación*. Prentice Hall. México.
- Servat, A. (2005). *Calidad: metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000*. México: Pearson educación.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2005). *Administración* (Sexta; P. Hall, ed.). Mexico.
- Terry, G. R. (2013). *Teoría de las organizaciones*.
- Torres, R. P. (2015). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008 para la Unidad de Control de Concesionarias de la Autoridad Portuaria de Guayaquil* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador.
Recuperado: <https://n9.cl/5iyg9>

ANEXOS

1. Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE 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 de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Agencia Fluvial– Callería, Pucallpa 2019”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado:

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

I. Datos generales

1.1. Referente a las características del microempresario

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 22 a 29 años () De 30 a 39 años () De 40 a 49 años () De 50 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 ()

4. Cargo que desempeña

- a) Propietario b) Administrador c) Coordinador c) Empleado administrativo

5. Tiempo que desempeña

- a) De 1 a 2 años () b) De 3 a 6 años () c) de 7 a más años ()

1.2. Referente a las características de la microempresa

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) De 1 a 2 años () b) De 3 a 6 años () c) de 7 a más años ()

7. Número de trabajadores

- a) De 1 a 4 () b) De 5 a 8 () c) De 9 a más ()

8). Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- e) Sociedad Anónima (S.A.)

9). Tipo de régimen tributario

- a) Régimen General
- b) Régimen Especial
- c) Régimen Único Simplificado

d) Mype Tributario

e) Amazonía

Nunca (1)		Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)				
Nro.	GESTIÓN DE CALIDAD				ESCALAS				
	1	2	3	4	5				
10	Principios de calidad	Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua							
11		Se realizan encuestas de satisfacción al cliente							
12		Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes							
13	Herramientas de calidad	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos							
14		Se hace uso de herramientas de calidad							
15		Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño							
16	Estrategias de calidad	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes							
17		Se conoce la misión y visión							
18		Se guían por un plan de negocio							

Nro.	PROCESOS ADMINISTRATIVOS				ESCALAS				
	1	2	3	4	5				
19	Administración mecánica	Se planifica las operaciones de la empresa							
20		Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado							
21		Existe distribución de la carga de trabajo en la institución							
22		Existe organigrama y es conocido							
23	Administración dinámica	Existen habilidades directivas							
24		Se utilizan técnicas para la toma de decisiones							
25		Existen mecanismos oportunos de control							
26		Existen auditorías preventivas							

Callería, setiembre del 2020

Fuente: Elaborado por Marcos Antonio Briones Chumbiauca

2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable y no desembolsable(Estudiante)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	Desemb. Total (s/.)
Suministros (*)				
<input type="checkbox"/> Impresiones	1/2 millar	220	0.50	110.00
<input type="checkbox"/> Fotocopias	1 millar	805	0.15	120.75
<input type="checkbox"/> Empastado	Unidad	70	1.00	70.00
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	26	1.00	26.00
<input type="checkbox"/> Engrapador	Unidad	1	30.00	30.00
<input type="checkbox"/> Perforador	Unidad	1	32.00	32.00
<input type="checkbox"/> Lapiceros	Docena	2.5	6.00	15.00
<input type="checkbox"/> Internet	Horas	1	512.00	512.00
Sub total				915.75
Servicios				
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	Tarea	100	1.00	100.00
<input type="checkbox"/> Taller co-curricular / Taller de titulación	Actividad	1	3000.00	3000.00
Sub total				3100.00
Gastos de viaje				
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	Persona	15	10.00	150.00
<input type="checkbox"/> Alimentación	Persona	15	10.00	150.00
Sub total				300.00
Total de presupuesto desembolsable				4315.75
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	No desemb. Total (s/.)
Servicios				
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30	4.00	120.00
<input type="checkbox"/> Búsqueda de información en base de datos		35	2.00	70.00
<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40	4.00	160.00
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional		50	1.00	50.00
Sub total				400.00
Recurso humano				
<input type="checkbox"/> Asesoría personalizada (5 horas por semana)		63	4.00	252.00
Total de presupuesto no desembolsable				652.00
Total (S/.)				4967.75

Fuente: Elaborado por Marcos Antonio Briones Chumbiauca

3. Fiabilidad del instrumento

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
,834	26

Fuente: IBM SPSS v.25

4. Cronograma

CRONOGRAMA DE AVANCE SEMANAS >>>	2020															
	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de clases		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.		X														
Título del proyecto de investigación.		X	X													
Elaboración de planteamiento de la investigación.			X	X	X											
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X	X	X										
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X	X										
Presentación de Proyectos de Investigación.				X	X	X	X									
Envío para revisión del Jurado							X	X								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.								X	X	X						
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.								X	X	X	X					
Revisión de referencias bibliográficas, APA.				X	X	X	X	X	X	X	X					
Presentación del informe final de investigación.									X	X	X					
Revisión turnitin.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de artículo científico y diapositivas.												X	X	X		
Prebanca														18-oct		
Levantamiento observaciones Jurado														25-oct		
Sustentación del informe final.															26-oct	
Entrega de Empastado y Acta																30-oct
Cierre de Taller																31-oct

Fuente: Elaborado por Marcos Antonio Briones Chumbiauca

5. Tabulaciones y figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de agencia fluvial.

Tabla 11: Edad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 30 a 39 años	2	20,0	20,0	20,0
	De 40 a 49 años	3	30,0	30,0	50,0
	De 50 a más	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

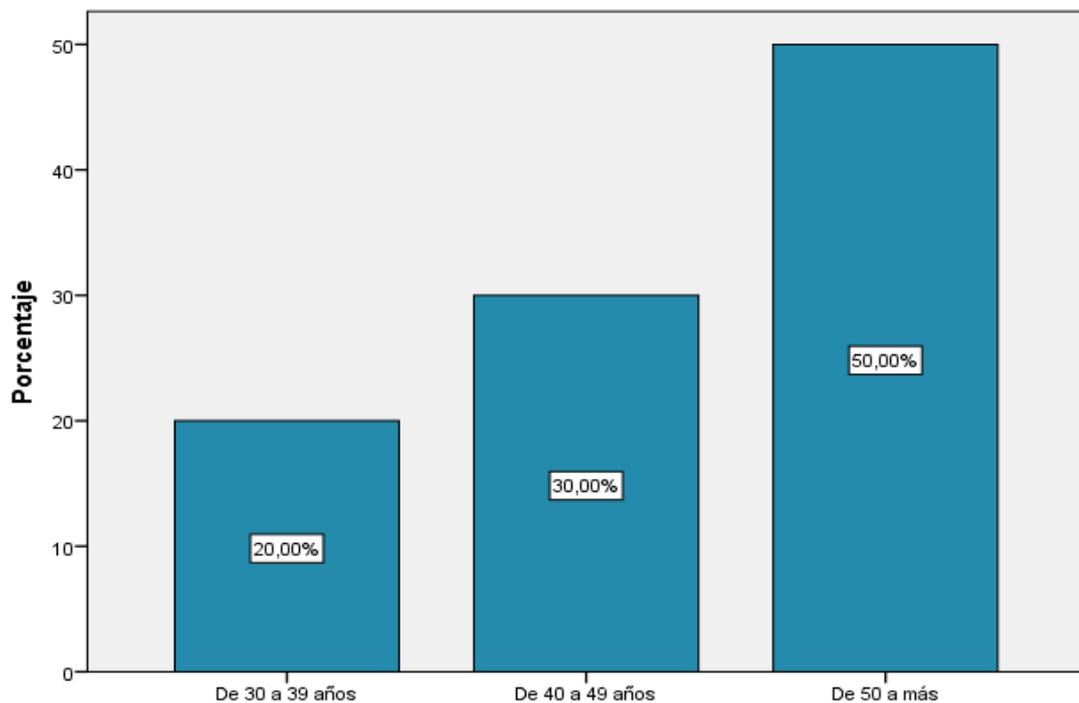


Figura 1 : Edad del trabajador

Interpretación: Del 100.0% de los trabajadores encuestados, 50.0% están en el rango de edad de 50 a más; el 30.0% de 40 a 49 años y el 20.0% de 30 a 39 años.

Tabla 12: Género del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	7	70,0	70,0	70,0
	Femenino	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

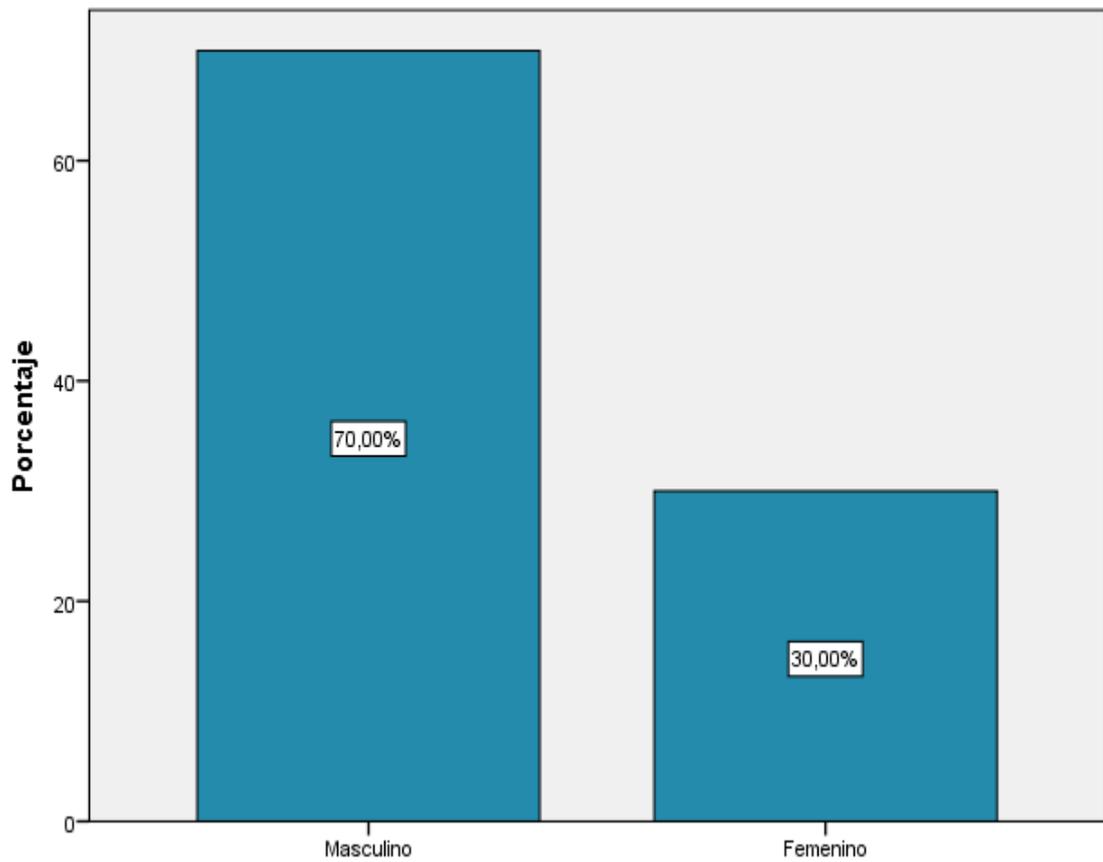


Figura 2: Genero del trabajador

Interpretación: Del 100.0% de los trabajadores encuestados, el 70.0% son de género masculino y el 30.0% don de género femenino.

Tabla 13: Grado de instrucción del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	2	20,0	20,0	20,0
	Técnico	1	10,0	10,0	30,0
	Universitario	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

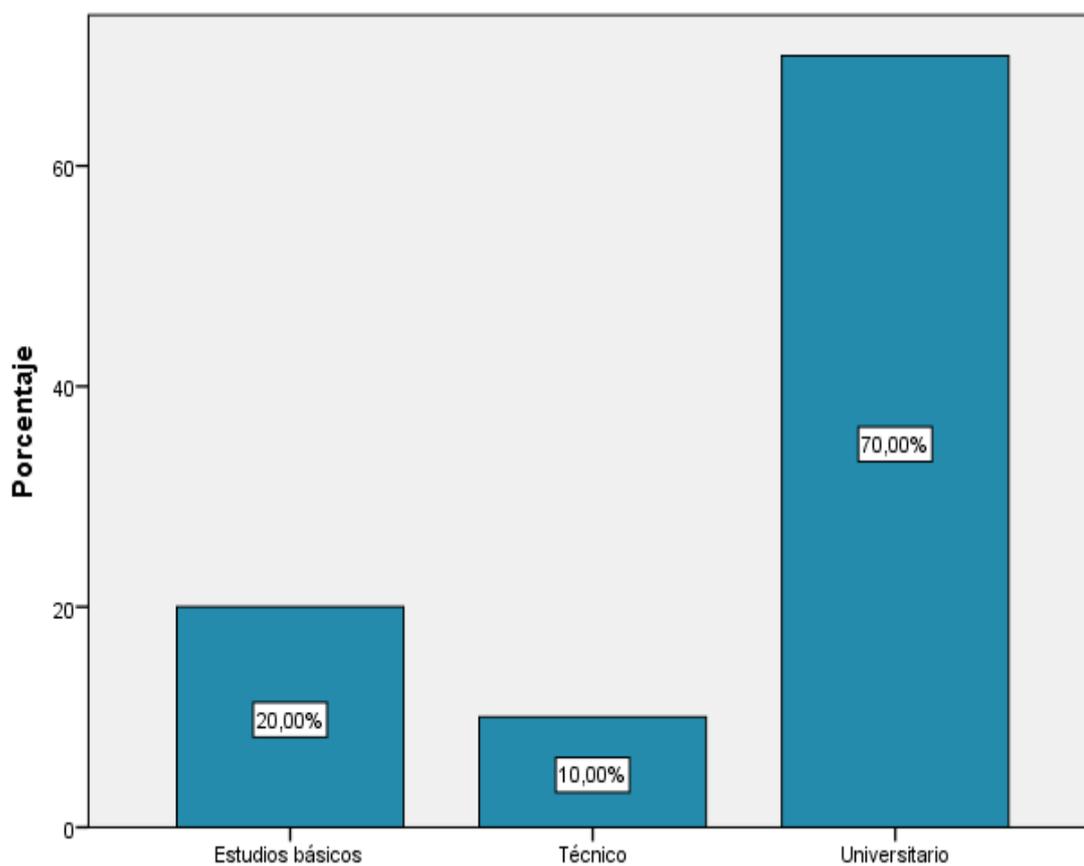


Figura 3: Gado de instrucción del encuestado

Interpretación: Del 100.0% de los trabajadores encuestados, el 70.0% cuenta con formación universitaria; el 20.0% cuenta con estudios básicos y el 10.0% con estudios técnicos.

Tabla 14: Cargo que desempeñan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	7	70,0	70,0	70,0
	Administrador	2	20,0	20,0	90,0
	Coordinador	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

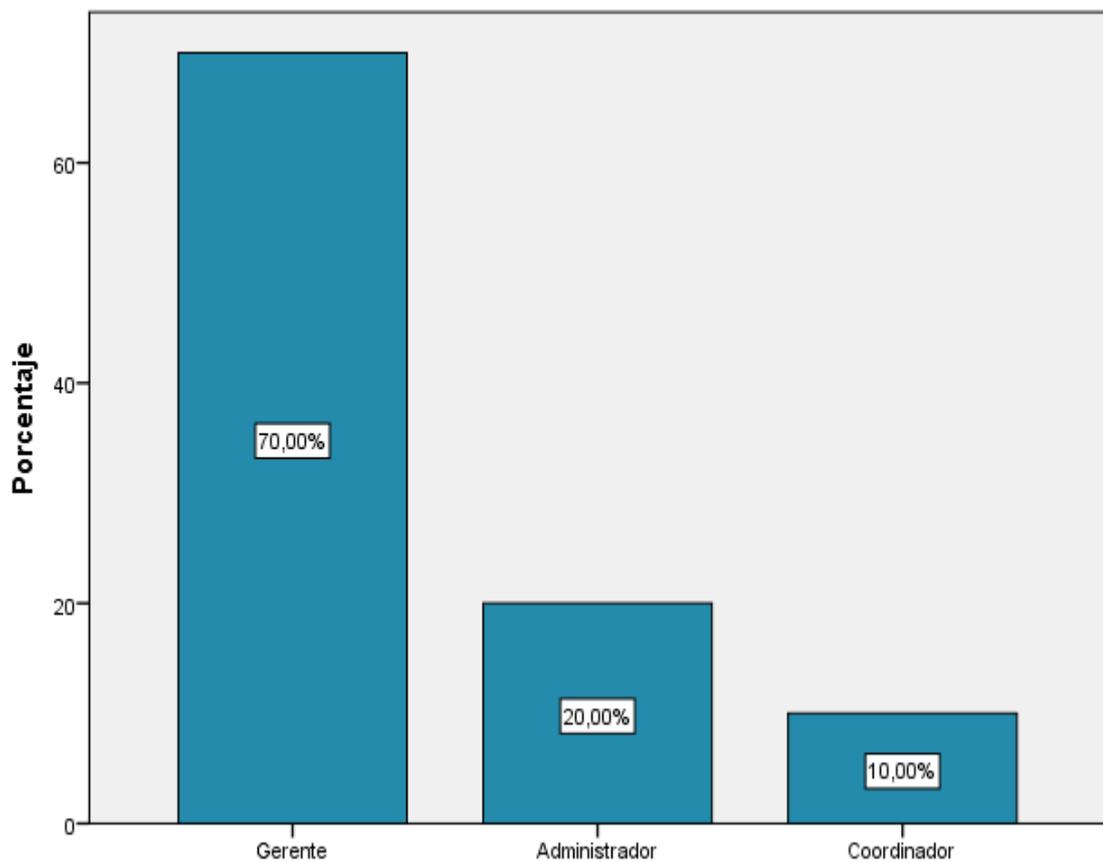


Figura 4: Cargo que desempeña

Interpretación: Del 100.0% de los trabajadores encuestados, el 70.0% tienen el cargo de gerente; el 20.0% tienen el cargo de administrador y 10.0% tienen el cargo de coordinador.

Tabla 15: Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 3 a 6 años	2	20,0	20,0	20,0
	De 7 a más años	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

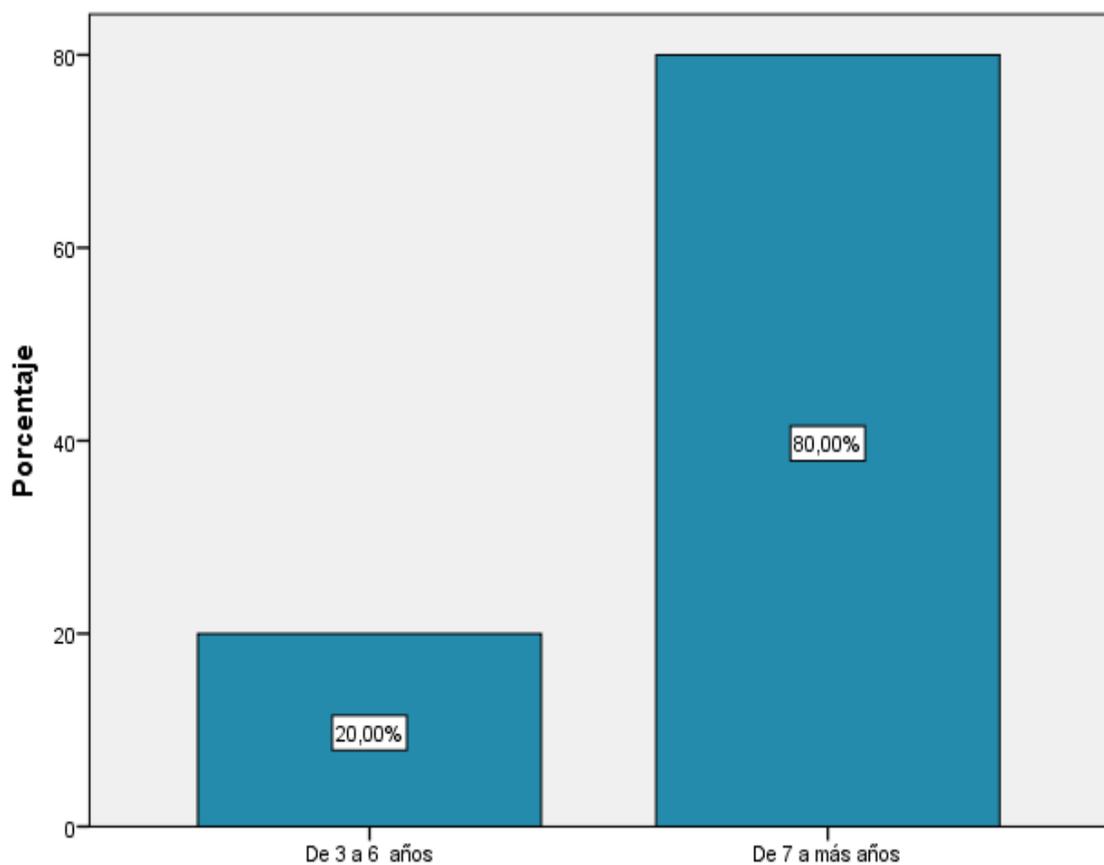


Figura 5: Tiempo que desempeñan su cargo

Interpretación: Del 100.0% de los trabajadores encuestados, el 80.0% labora de 7 a más años y 20.0% de 3 a 6 años que desempeñan su cargo.

Características de las micro y pequeñas empresas del rubro agencia fluvial.

Tabla 16: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 3 a 6 años	3	30,0	30,0	30,0
	De 7 a más años	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

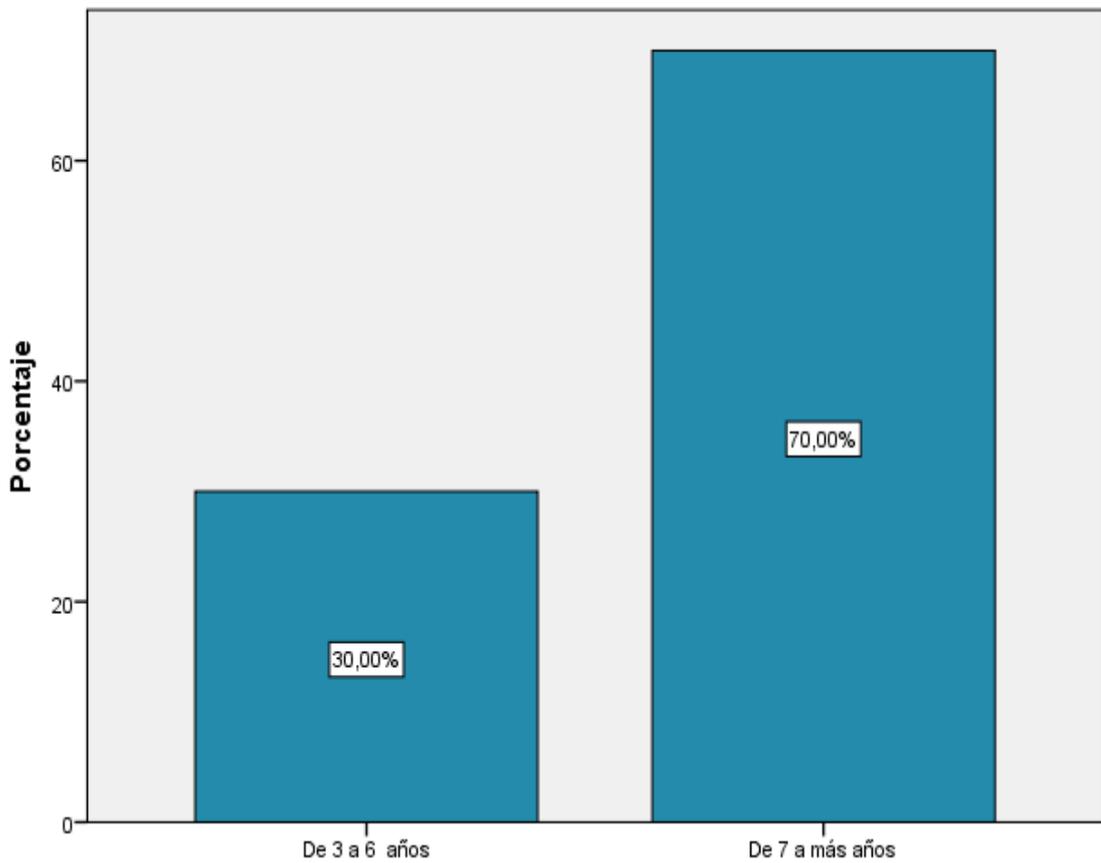


Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, el 70.0% tiene una permanencia de 7 a más años y el 30.0% de 3 a 6 años de permanencia.

Tabla 17: Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	2	20,0	20,0	20,0
	De 5 a 8	5	50,0	50,0	70,0
	De 9 a más	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

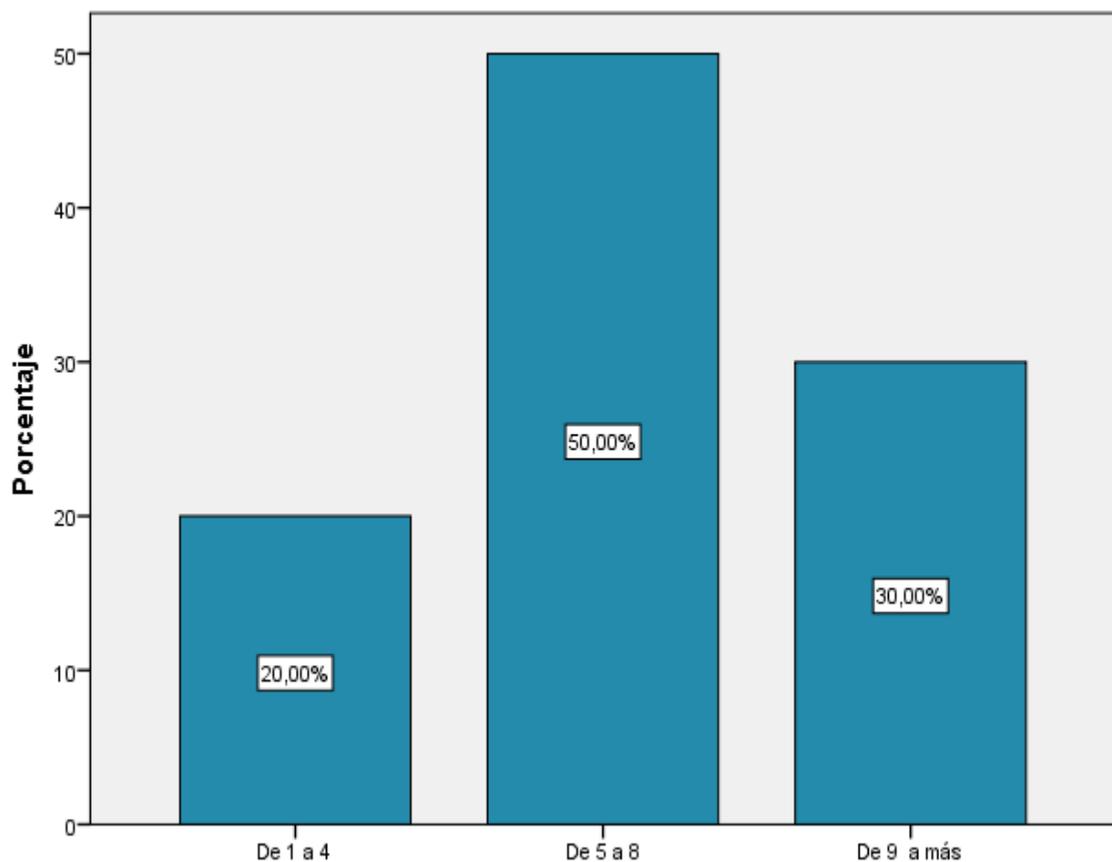


Figura 7: Número de trabajadores

Interpretación: Del 100% de las empresas encuestadas, el 50.0% tiene de 5 a 8 trabajadores; el 30.0% tiene de 9 a más trabajadores y el 20% tiene de 1 a 4 trabajadores en su empresa.

Tabla 18: Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EIRL	6	60,0	60,0	60,0
	SRL	2	20,0	20,0	80,0
	S.A.	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

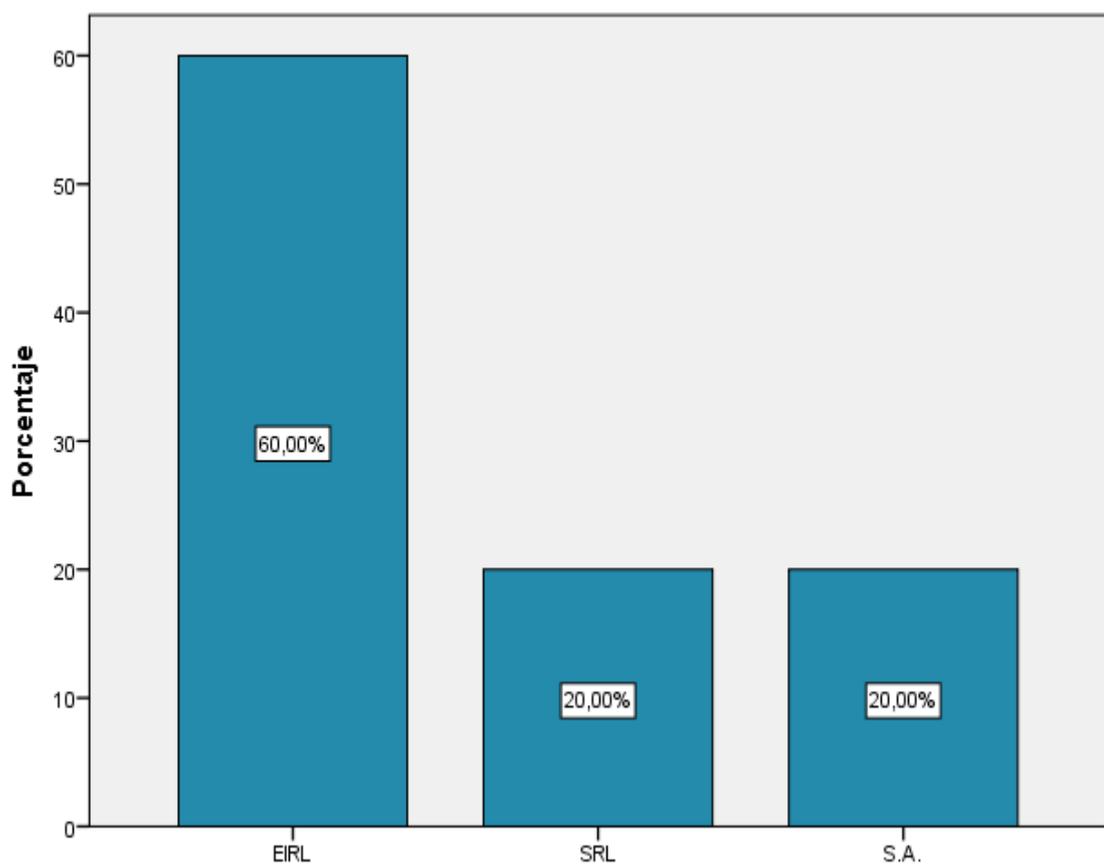


Figura 8: Tipo de constitución de la empresa

Interpretación: del 100.0% de las empresas encuestadas, el 60.0% están constituidas como EIRL; el 20.0% están constituidas como SRL y el 20.0 % están constituidas como S.A.

Tabla 19: Tipo de régimen tributario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen General	4	40,0	40,0	40,0
	Régimen Especial	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

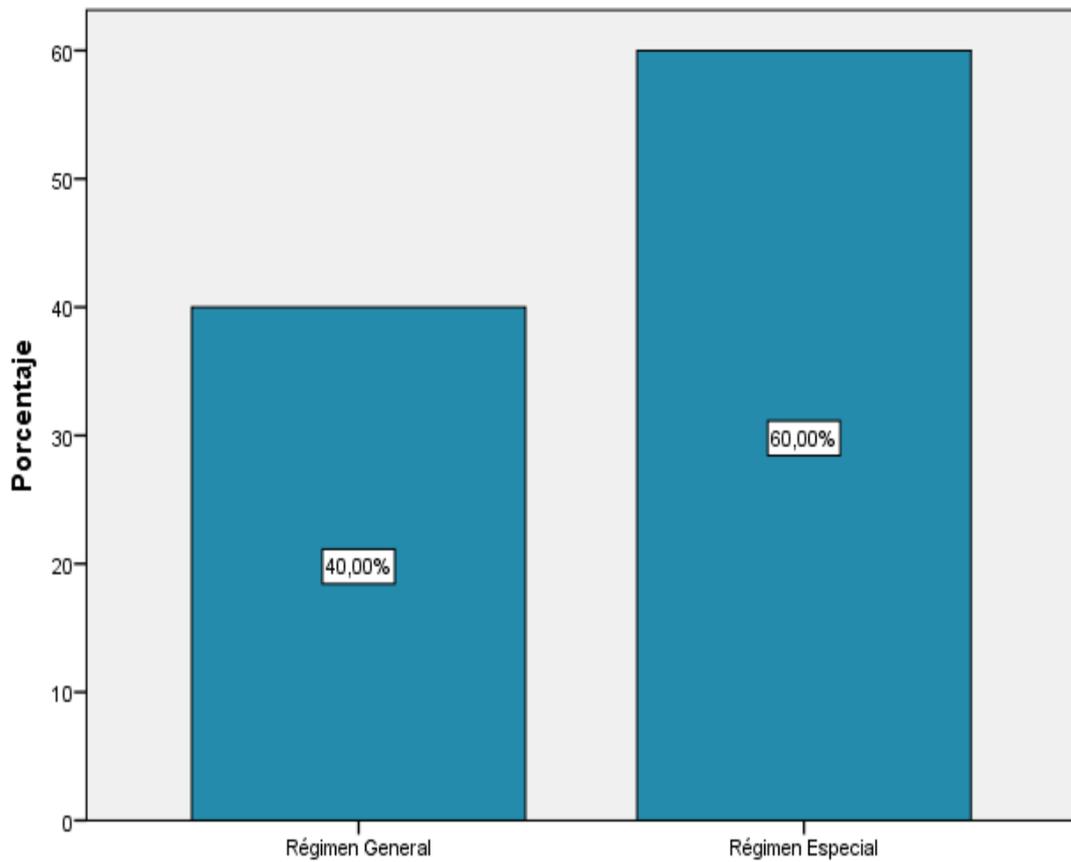


Figura 9: Tipo de régimen tributario

Interpretación: Del 100.0% de las empresas encuestas, el 60.0% pertenece al régimen especial y 40.0% pertenecen al régimen general.

Variable Gestión de Calidad

Dimensión 1: Enfoque en el Cliente

Tabla 20: La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	6	60,0	60,0	70,0
	Siempre	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

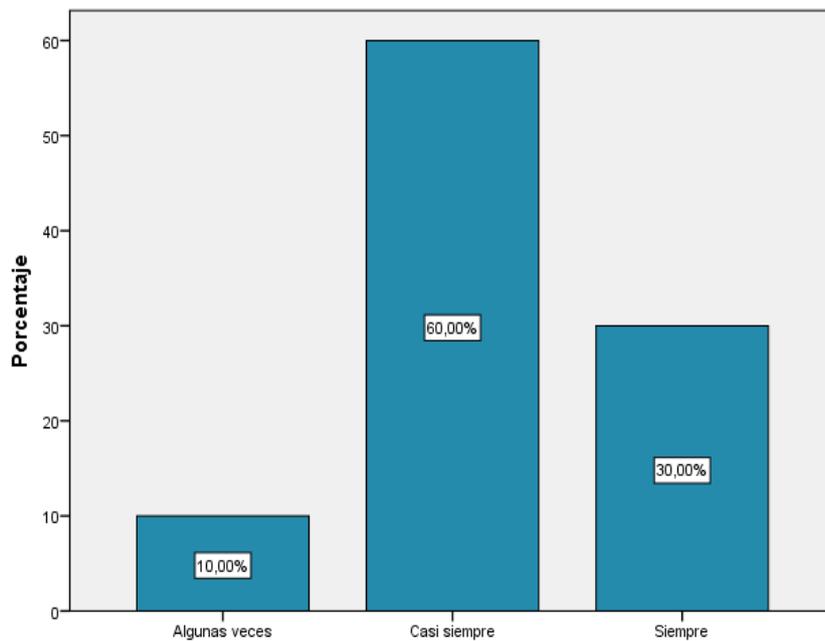


Figura 10: La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, indican que la filosofía de la mejora continua guía su trabajo: el 60.0% lo aplica casi siempre; el 30.0% lo aplica siempre y el 10.0% solo algunas veces aplica esta filosofía.

Tabla 21: Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	20,0	20,0	20,0
	Muy pocas veces	2	20,0	20,0	40,0
	Algunas veces	3	30,0	30,0	70,0
	Casi siempre	2	20,0	20,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

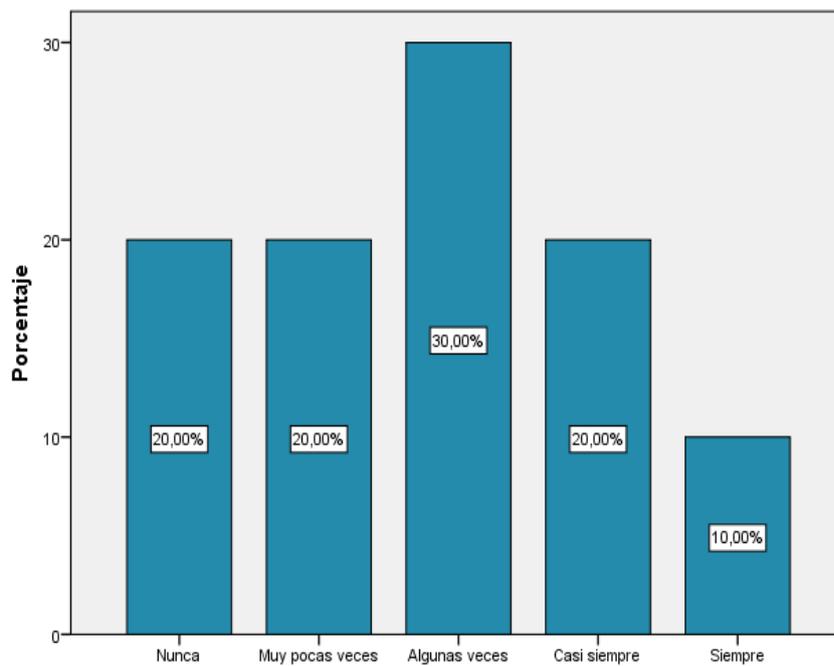


Figura 11: Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, indican que se realizan encuestas de satisfacción al cliente: el 30.0% algunas veces; el 20.0% casi siempre, muy pocas veces y nunca respectivamente y el 10.0% siempre realizan encuestas a sus clientes.

Tabla 22: Se motiva el desempeño para generar idea y aportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	5	50,0	50,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

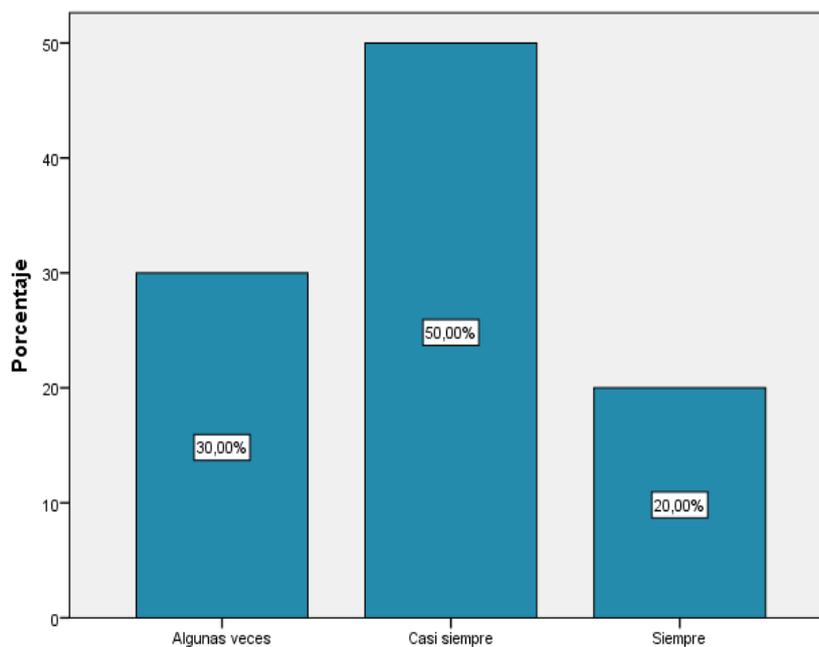


Figura 12: Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, indicaron que se motiva el desempeño para generar ideas y aportes: el 50.0% casi siempre; el 30.0% algunas veces y solo 20.0% siempre motiva el desempeño de sus colaboradores.

Dimensión 2: Herramientas de gestión

Tabla 23: Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	20,0	20,0	20,0
	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	30,0
	Algunas veces	1	10,0	10,0	40,0
	Casi siempre	3	30,0	30,0	70,0
	Siempre	3	30,0	30,0	100,0
	Total		10	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

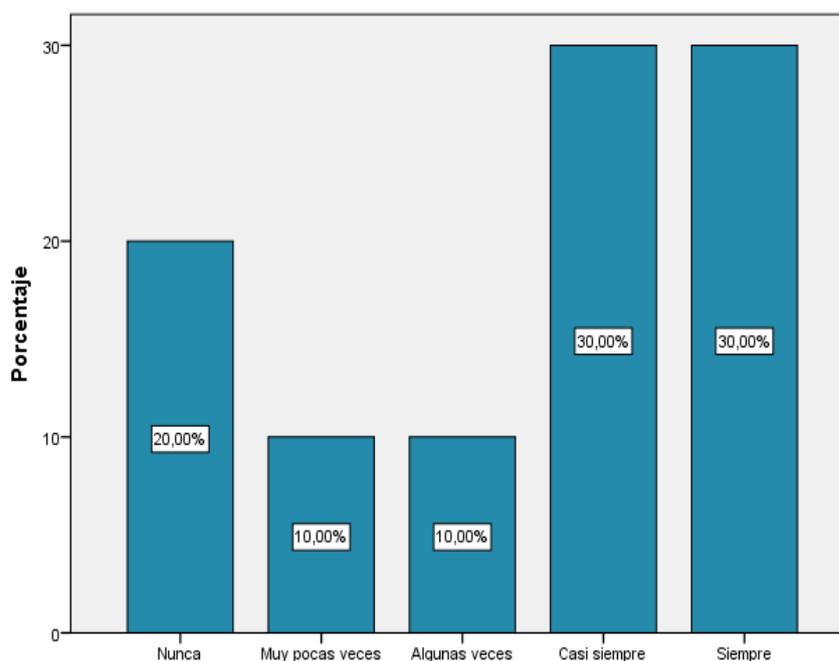


Figura 13: Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, indican que existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos: el 30.0% siempre y casi siempre respectivamente y el 10.0% que algunas veces, muy pocas veces y nunca respectivamente.

Tabla 24: Se hace uso de herramientas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	10,0	10,0	10,0
	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	20,0
	Algunas veces	5	50,0	50,0	70,0
	Casi siempre	1	10,0	10,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

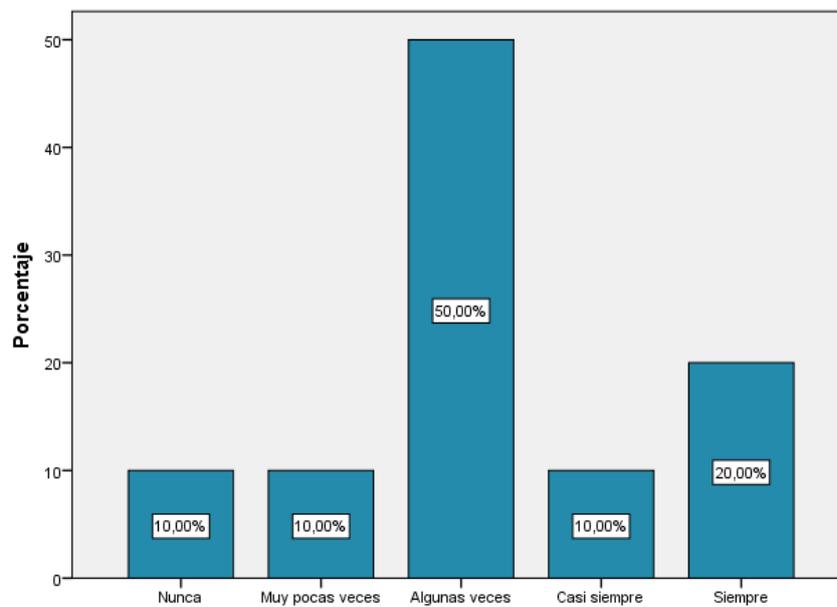


Figura 14: Se hace uso de herramientas de calidad

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, indican que se hace uso de las herramientas de calidad: el 50.0% algunas veces; el 20.0% siempre; el 10.0% casi siempre, muy pocas veces nunca respectivamente ha utilizado herramientas de calidad en su empresa.

Tabla 25: Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	5	50,0	50,0	60,0
	Casi siempre	3	30,0	30,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

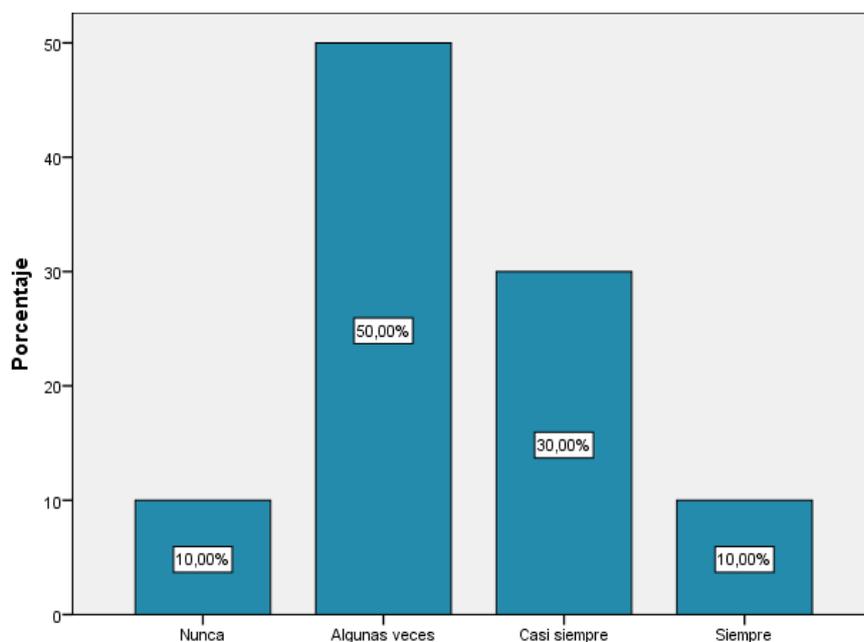


Figura 15: Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, indican que se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño: el 50.0% que algunas veces; el 30.0% que casi siempre; el 10.0% que siempre y nunca respectivamente utilizan los indicadores de medición de desempeño.

Dimensión 3: Estrategias de Calidad

Tabla 26: Se conoce la política de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	30,0	30,0	30,0
	Algunas veces	3	30,0	30,0	60,0
	Casi siempre	2	20,0	20,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

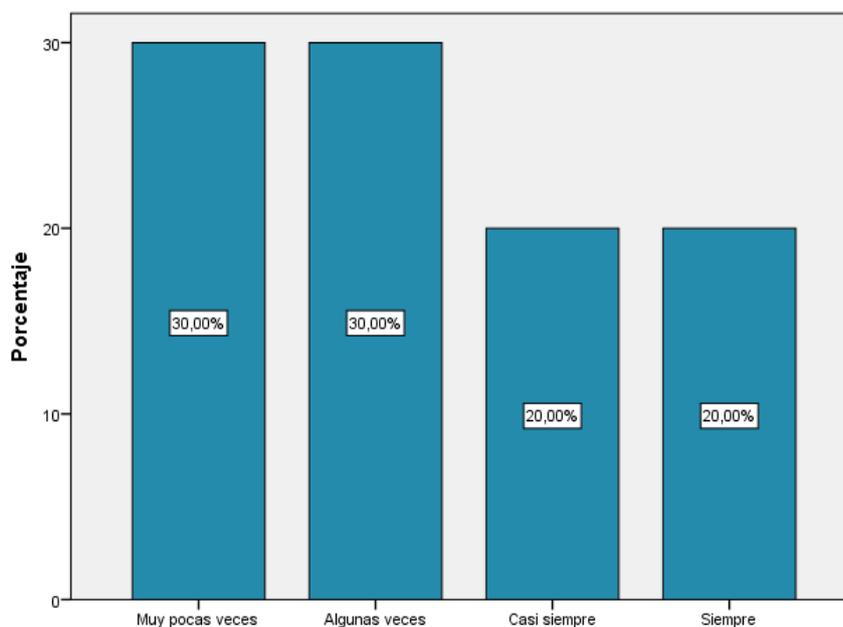


Figura 16: Se conoce la política de gestión

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, indican que conocen las políticas de gestión de la empresa: el 30.0% indica que algunas veces y muy pocas veces respectivamente; el 20.0% siempre y casi siempre respectivamente conocen las políticas de gestión.

Tabla 27: Se conocen la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	1	10,0	10,0	30,0
	Casi siempre	5	50,0	50,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

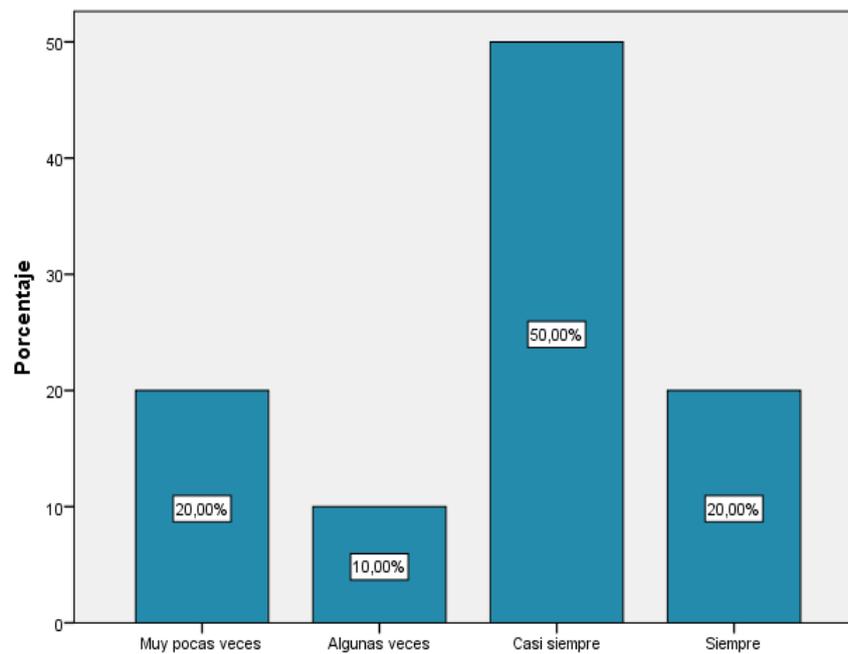


Figura 17: Se conoce la misión y visión

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, indican que conocen la misión y visión de la empresa: el 50.0% que casi siempre; el 20.0% indica que siempre; el 20.0% indica que muy pocas veces y que el 10.0% que algunas veces conocen la misión y la visión de su empresa.

Tabla 28: Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	70,0
	Siempre	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

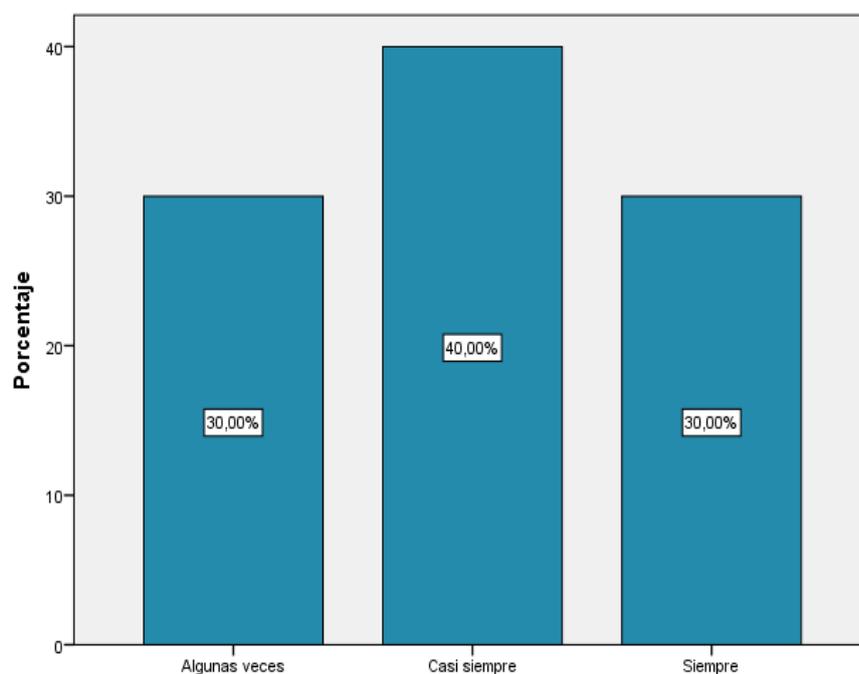


Figura 18: Se guían por un plan de negocio

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, indican conocer y guiarse el plan de negocio de la empresa: que el 40.0% casi siempre; el 30.0% que siempre y el 30.0% algunas veces se guían de un plan de negocios.

Variable: Procesos administrativos

Dimensión 1: Administración mecánica

Tabla 29: Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	3	30,0	30,0	50,0
	Siempre	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

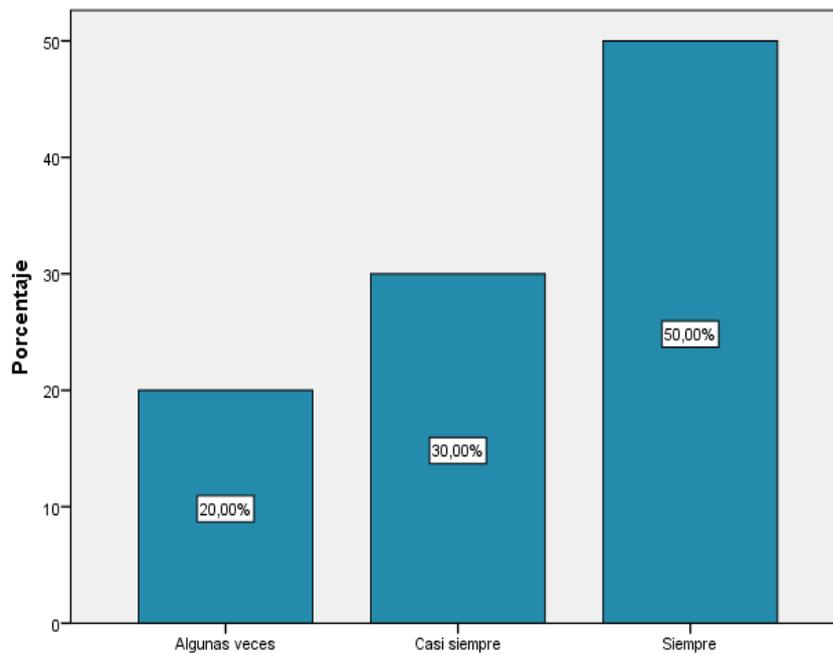


Figura 19: De planifica las operaciones de la empresa

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, indican que planifican las operaciones comerciales y técnicas de la empresa: el 50.0% indican que siempre; el 30.0% indica que casi siempre y que el 20.0% indicaron que solo algunas veces.

Tabla 30: Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planeado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	3	30,0	30,0	40,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

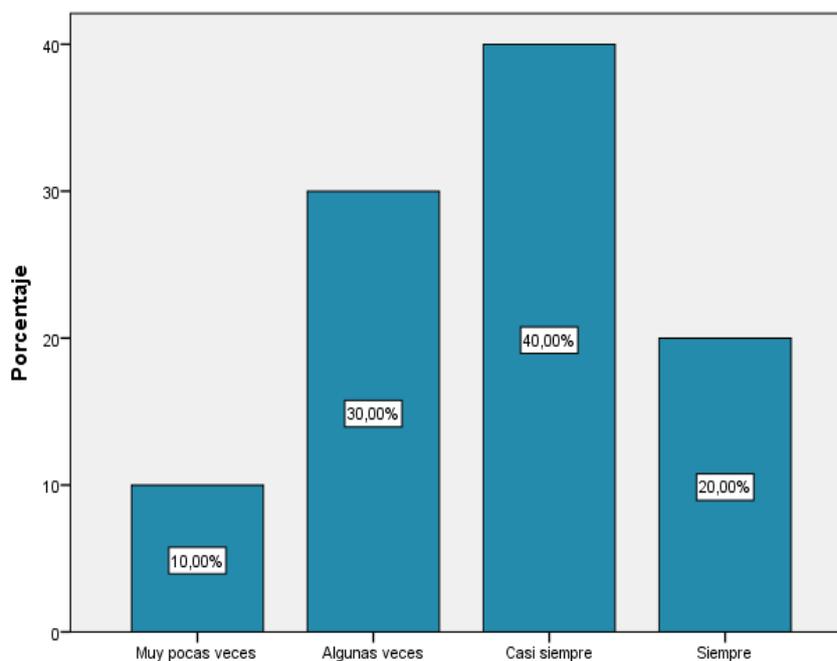


Figura 20: Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planeado

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, indican tras la planificación, se ejecuta el seguimiento y cumplimiento de lo planeado; que el 40.0% indica que casi siempre; que el 30.0% algunas veces; que el 20.0% indica que siempre y solo el 10.0% indica que muy pocas veces.

Tabla 31: Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	3	30,0	30,0	60,0
	Siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

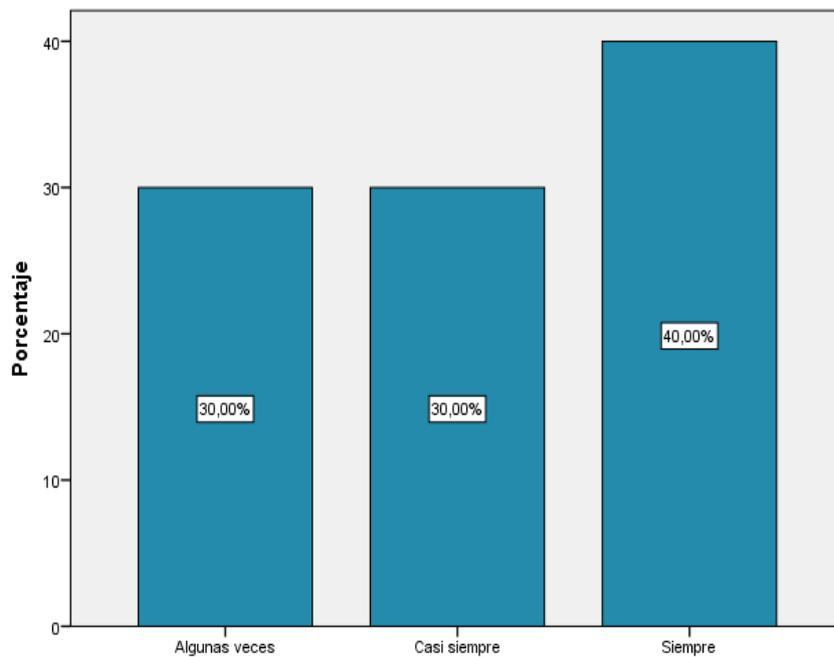


Figura 21: Existe distribución de la carga de trabajo organizacional

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, indican que la distribución de carga se da: el 40.0% siempre; el 30.0% casi siempre y algunas veces el 30.0%.

Tabla 32: Existe organigrama y es difundido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	2	20,0	20,0	40,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

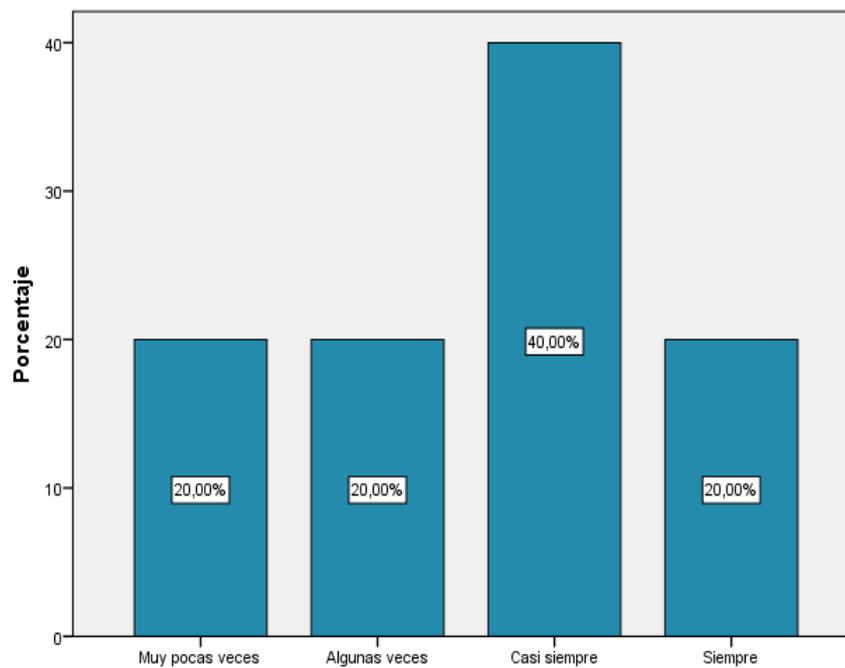


Figura 22: Existe organigrama y es difundido

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, el 40.0% indica que casi siempre el organigrama es de conocimiento de los integrantes de la empresa; el 20.0% indica que siempre, algunas veces y muy pocas veces respectivamente son de conocimiento de los integrantes de la empresa.

Dimensión 2: Administración dinámica

Tabla 33: Existe habilidades directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	5	50,0	50,0	70,0
	Siempre	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

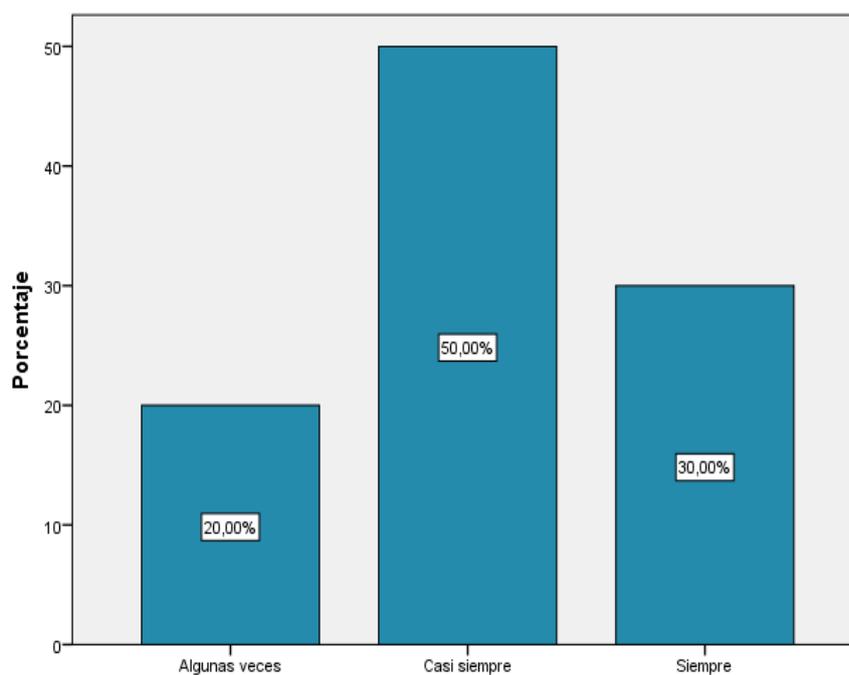


Figura 23: Existe habilidades directivas

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, el 50.0% indica que los gerentes y los supervisores casi siempre demuestran habilidades directivas; el 30.0% siempre y el 20.0% algunas veces demuestran estas habilidades directivas en las empresas.

Tabla 34: Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	70,0	70,0	70,0
	Casi siempre	1	10,0	10,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

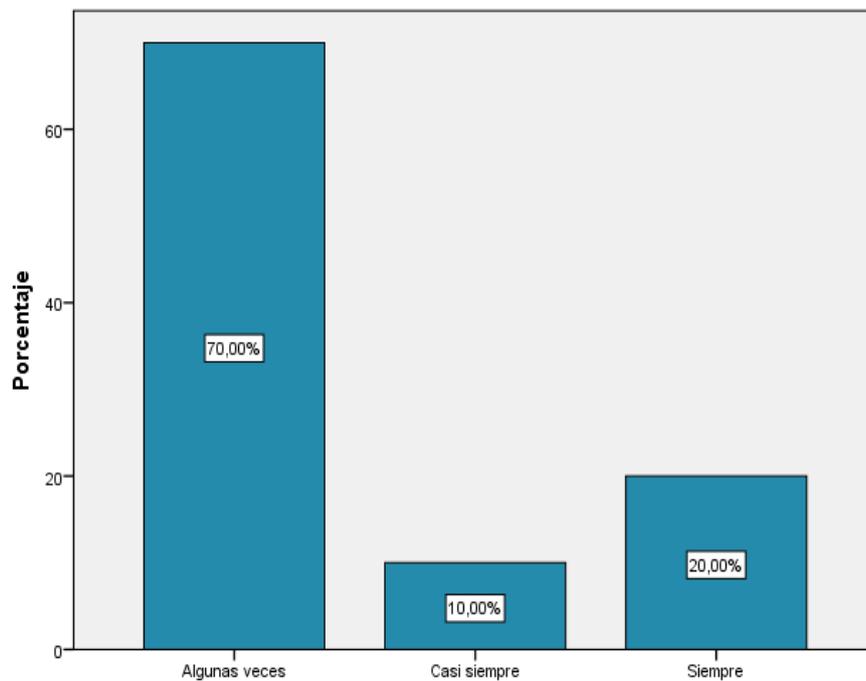


Figura 24: Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, el 70.0% indican que los gerentes y/o administradores algunas veces utilizan técnicas para la toma de decisiones; el 20.0% indican que siempre y el 10.0% indican que casi siempre utilizan técnicas para la toma de decisiones en la empresa.

Tabla 35: Existen mecanismos oportunos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	2	20,0	20,0	30,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	70,0
	Siempre	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

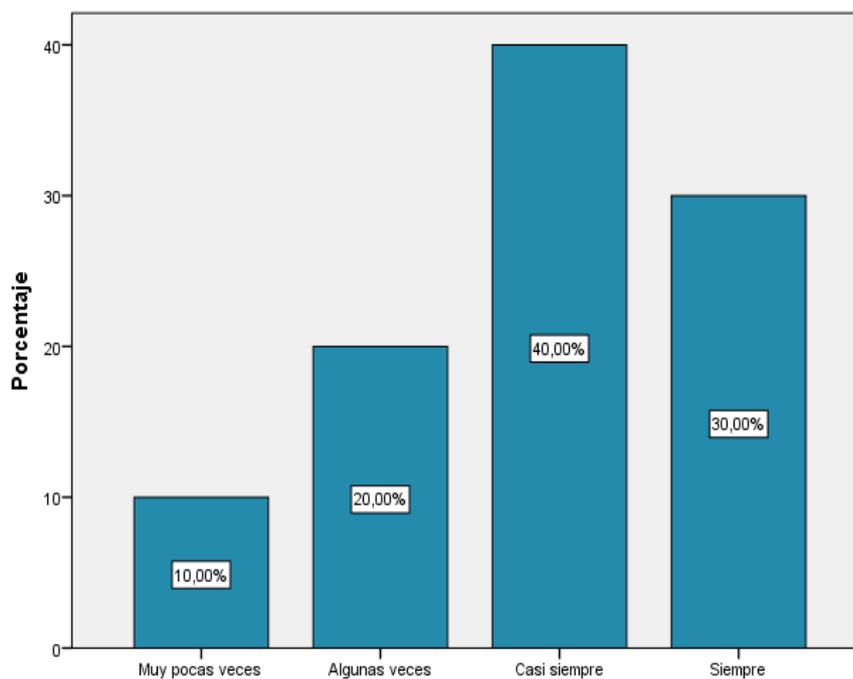


Figura 25: Existen mecanismos oportunos de control

Interpretación: Del 100.0% de los trabajadores encuestados, el 40.0% considera que casi siempre son oportunos los mecanismos de control; el 30.0% considera que siempre; el 20.0% considera que algunas veces y el 10.0% considera que muy pocas veces.

Tabla 36: Existen auditorías preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	3	30,0	30,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

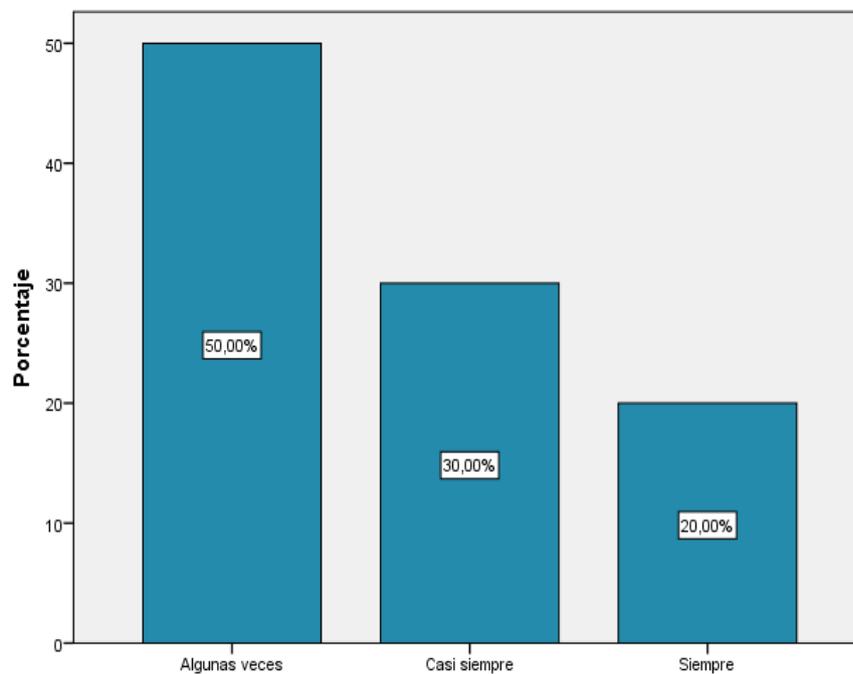
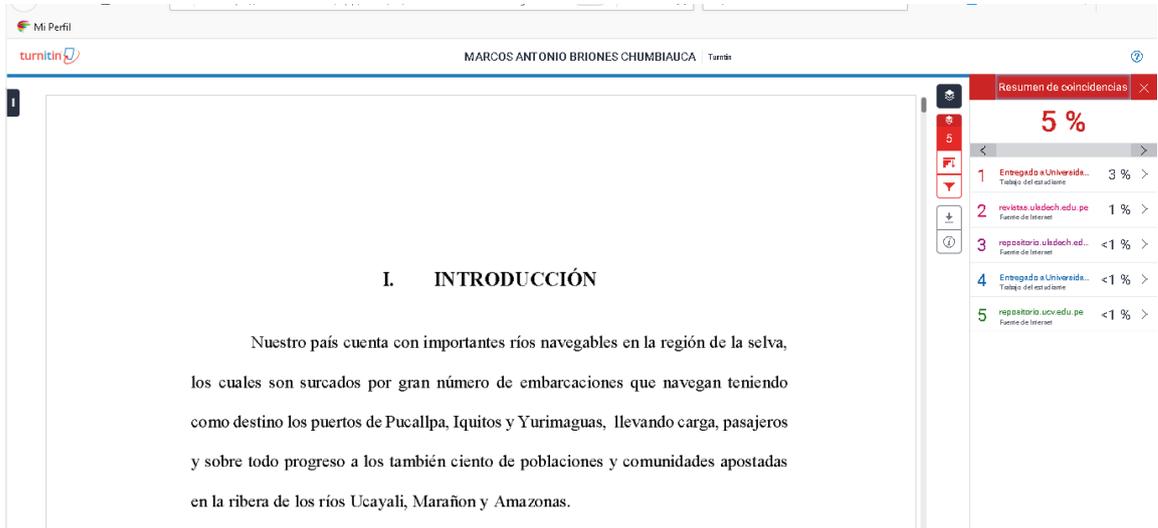


Figura 26: Existe autorías preventivas

Interpretación: Del 100.0% de los encuetados, el 50.0% indica que algunas veces realizan las auditorias; el 30.0% indica que casi siempre realizan las auditorias preventivas y que solo el 20.0% indica que siempre realizan las auditorias preventivas en la empresa.

5. Prueba turnitin



The screenshot shows a Turnitin submission interface. At the top, the user's profile is identified as "MARCOS ANTONIO BRIONES CHUMBIAUCA" from "Tarma". The document title is "Resumen de coincidencias" with a similarity score of 5%. A list of sources is shown on the right side of the interface:

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
2	revistas.uliddech.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.uliddech.ed... Fuente de Internet	<1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

The main document content is as follows:

I. INTRODUCCIÓN

Nuestro país cuenta con importantes ríos navegables en la región de la selva, los cuales son surcados por gran número de embarcaciones que navegan teniendo como destino los puertos de Pucallpa, Iquitos y Yurimaguas, llevando carga, pasajeros y sobre todo progreso a los también ciento de poblaciones y comunidades apostadas en la ribera de los ríos Ucayali, Marañón y Amazonas.