



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TESIS

**“LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA ADMINISTRACIÓN
DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DE
LIMA, 2020”**

PRESENTADA POR:

ROXANA CHANAME CASTILLO

ASESOR:

DR. MARIANO MUCHA PAITAN

**PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN
AUDITORÍA INTEGRAL**

MOQUEGUA - PERÚ

2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	
PÁGINA DE JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	4
1.2. Definición del problema.....	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.....	5
1.4.1. Justificación teórica.....	5
1.4.2. Justificación práctica.....	5
1.4.3. Justificación metodológica.....	6
1.5. Variables.....	6
1.5.1 Operación de variables.....	6
1.6 Hipótesis de la investigación.....	7
1.6.1 Hipótesis general.....	8
1.6.2. Hipótesis específicos	8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación.....	9
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	10
2.2 Bases Teóricas.....	11
2.2.1 Auditoría de gestión.....	11
2.2.2. Procesos de gestión de la administración.....	12
2.2.3. Gestión de calidad.....	13
2.2.4. Calidad de atención al cliente.....	15
2.3 Marco conceptual.....	15
CAPÍTULO III: MÉTODO	17
3.1. Tipo de investigación.....	17
3.2. Diseño de investigación.....	17
3.3. Población y muestra.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.4.1 Técnica de procedimiento y análisis de datos.....	20
3.4.2 Instrumentos de procedimiento de datos.....	20
3.4.3. Validación del instrumento.....	22
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	23
CAPÍTULO IV:PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. Presentación de resultados por variables.....	24
4.1.1. Evaluación del modelo de mediad del constructo de variables.....	24
4.1.2. Evaluación del modelo teórico del constructo de variables.....	27
4.2.3 Resultados estadísticos del modelo teórico estructural.....	28
4.2 Contrastación de hipótesis.....	28
4.2.1. Contrastación de hipótesis general.....	30
4.2.2. Contrastación de hipótesis específicos.....	31
4.3 Discusión de resultados.....	32

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
5.1 Conclusiones	36
5.2 Recomendaciones.....	37
BIBLIOGRAFÍA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ANEXOS	

TABLAS

Tabla 1: Variables, dimensiones e indicadores	7
Tabla 2: Empresas comerciales que aplican gestión de calidad - Lima.....	18
Tabla 3: Instrumentos de evaluación e indicadores de calidad	21
Tabla 4: Fiabilidad y validez del constructo de variables del estudio.....	22
Tabla 5: Resultados de cargas factoriales de variables reflectivas del modelo de medida del constructo de variables	26
Tabla 6: Resultados de análisis de indicadores estadísticos descriptivos	27
Tabla 7: Análisis de efecto total de las variables de mediación.....	29
Tabla 8: Resultados de las relaciones directas e indirectas del modelo estructural	32

FIGURAS

Figura 1: Modelo de medida de construcción de variables.....	25
Figura 2: Modelo estructural con variables mediadoras de estudio.....	28

RESUMEN

El objetivo de la tesis es averiguar cómo las acciones de Auditorías de Gestión y la gestión de calidad tienen efectos en los procesos administrativos y la atención al cliente de las empresas comerciales de Lima.

Es un estudio observacional, causal explicativa, con una muestra de 43 empresas comerciales seleccionadas por conveniencia por las limitaciones para obtener los datos, el instrumento utilizado es un cuestionario de 21 preguntas las cuales fueron respondidas por administradores o quien haga sus veces de cada empresa, estos conforman los indicadores de las variables del modelo de medida del constructo de las variables del estudio, el mismo que tiene dos variables mediadoras: Auditoría de gestión, gestión de calidad a fin de medir su efecto en la relación de las variables latentes: procesos administrativos y calidad de atención, donde los resultados muestran que el modelo estructural diseñado es válido y confiable.

Para el análisis estadístico se utiliza las técnicas del PLS-SEM. **Resultados y conclusión,** en la evaluación del modelo estructural del constructo, los β estandarizados son significativos con un 0.05 de error, donde los efectos indirectos de las variables mediadoras *auditoría de gestión* y *gestión de calidad* son positivos y significativos en la relación de las variables procesos administrativos y calidad de atención al cliente, donde el coeficiente del efecto total es del 54.10% el que es moderado.

Así mismo, existe relación directa y significativa de las variables del constructo gestión de calidad y calidad de atención al cliente, donde el coeficiente de correlación es 19.30% el efecto directo es muy alto ($f^2 = 0.92 > 0.35$), en las empresas comerciales de Lima, 2020.

Las palabras claves: Auditoría de gestión, administración de calidad, calidad del cliente, empresas comerciales.

ABSTRACT

The general objective of the thesis is to determine how the actions of Management Audits and quality management have effects on the administrative processes and customer service of commercial companies in Lima. It is an observational, causal explanatory study, with a sample of 43 commercial companies selected for convenience due to the limitations to obtain the data, the instrument used is a questionnaire of 21 questions which were answered by administrators or whoever takes their place in each company, these make up the indicators of the variables of the measurement model of the construct of the study variables, the same one that has two mediating variables: management audit, quality management in order to measure its effect on the relationship of the latent variables: administrative processes and quality of care, where the results show that the structural model designed is valid and reliable. For statistical analysis, PLS-SEM techniques are used. Results and conclusion, in the evaluation of the structural model of the construct, the standardized β are significant with an error of 0.05, where the indirect effects of the mediating variables management audit and quality management are positive and significant in the relationship of the process variables administrative and quality of customer service, where the coefficient of the total effect is 54.10%, which is moderate. Likewise, there is a direct and significant relationship between the variables of the quality management and customer service quality construct, where the correlation coefficient is 19.30%, the direct effect is very high ($f^2 = 0.92 > 0.35$), in the commercial companies of Lima, 2020.

Keywords: Management audit, quality management, customer quality, commercial companies.

INTRODUCCIÓN

En el Perú las empresas comerciales de bienes o servicios al 2018 son más de un millón setecientos de esta cantidad el 45.60 % están ubicadas en la región de Lima, estas empresas requieren insertarse en la administración de sus procesos en los sistemas de gestión de calidad para mantenerse competitivas y permanecer en el mercado.

La auditoría de gestión es la herramienta de evaluación periódica de los indicadores de eficacia, eficiencia, economía y satisfacción al usuario o clientes en su gestión integral, por lo que, es necesario estudiar el efecto de la auditoría de gestión, la gestión de calidad en los procesos y actividades de la administración y la calidad de atención a sus clientes, dado que estos factores son de gran importancia en el desarrollo comercial de las empresas .

El contenido del informe se presenta por capítulos y desarrollo de las variables del estudio, siendo los siguientes:

Capítulo I: Problema de la investigación, se describen la realidad problemática, formulación del problema, objetivos e hipótesis; se justifica el porqué de la investigación.

Se definen las variables, dimensiones e indicadores en función al marco teórico de las variables.

Capítulo II: Marco teórico, se revisa en textos y artículos las teorías desarrolladas en gestión de calidad, auditoría, administración de procesos, atención al cliente, los que sirven de insumo para estudiar las dimensiones e indicadores.

Capítulo III: Método, se describe el tipo, diseño, población del estudio. Los instrumentos y técnicas de procesamiento y análisis para los resultados de la investigación.

Capítulo IV: Presentación de resultados, se desarrolla y expone los resultados descriptivos, la comprobación de las hipótesis y discusión; finalmente, presentan resultados, recomendaciones y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

Partiendo de una visión, las normas internacionales de calidad, en particular las relativas a la administración, nos llevan a considerar si la gestión de la empresa que tenemos a nuestro cargo es productiva mediante diversas acciones planificadas destinadas a abordar el nivel de nuestro servicio al cliente relacionado a la calidad de producto que se vende, a la calidad de la distribución, a la calidad de atención del vendedor, servicios de posventa.

Se ha venido utilizando el término de calidad en diferentes campos, tales como calidad del producto, calidad de servicio, pero si lo relacionamos al ámbito administrativo gerencial se plasmaría que nuestras acciones que deben ser desarrolladas con calidad de gestión administrativa con una perspectiva, que las acciones se desarrollan dentro de los cuatro pilares establecidos por Deming: Planificar-hacer-evaluar y mejora continua, cuyos resultados o productos se constituyen en calidad de atención, información, crecimiento y desarrollo del personal, clima organizacional eficiente, entre otros.

Es conocido que, en territorio peruano, las empresas tributan al fisco, por lo cual se requiere que estas definan sus estados financieros acordes con las normas de contabilidad y de las NIIF, pues esto conllevará a conocer si el sistema de control interno

implementado funciona y que lo colaboradores ejecutan las acciones de control de procesamiento, control gerencial independiente en cada una de las actividades de la empresa.

Esto implica que administración permanentemente evalué sus procesos y procedimientos evalué riesgos e implemente o mejores sus controles para prevenir riesgos y hechos contingentes.

Todas estas acciones permitirán que la administración desarrolle sus actividades y procedimientos con eficacia, eficiencia y logre la calidad de sus servicios, calidad de su información y comunicación, calidad en los procesos logísticos en la cadena de suministros y gestión de los recursos humanos.

La auditoría de gestión es una herramienta que tiene un propósito a evaluar el logro de los indicadores de eficacia, eficiencia, economía y satisfacción al usuario o clientes en sus procesos operativos y también el de apoyo administrativo para lo cual las empresas en general y en el caso de las empresas comerciales, deben evaluar periódicamente dichos indicadores para tomar decisiones en la empresa.

Las empresas comerciales en el Perú se clasifican como actividades económicas (CIU Rev., 4), en el año 2018, estos más de un millón setecientas unidades empresariales, del total el 95.80% se clasifican en Microempresas, el 3.7% como pequeña y 0.5% como mediana y gran empresa. De esta cantidad de empresa el 45.60% se centraliza en la ciudad de Lima, siendo en primer lugar con relación con otras regiones del país. (ENEI Perú, 2018). Según la información de estudios estadísticos realizado por produce (PRODUCE, 2022) sobre las Mi Pymes formales en el Perú, al año 2020, indica que existen 1,780,117 distribuidos en los sectores económicos: Comercio 44.90%, Servicio 40.30%,

Manufactura 8.60%, Construcción 3.60%, Agropecuario 1.30%, Minería 1.0% y Pesca 0.2%.

Así mismo es importante señalar que en este estrato empresarial Mi Pymes, están distribuidos: Las Microempresas son el 95.20%, Pequeña empresa 4.10%, Mediana empresa 0.2%. En la distribución Regional en la región Lima están ubicados 827,052 (46.20%) del total de la Mi Pymes al 31 de diciembre 2020.

Considerando la importancia que tiene este sector empresarial y que en la ciudad de Lima se ubican el 46.20% de las empresas Mi Pymes y que según la información de la SUNAT, estos están distribuidos en los distintos regímenes tributarios la pequeña empresa son : 2, 749 a diciembre 2020, por lo que, es necesario estudiar los niveles de desarrollo de la auditoría de gestión y como estas actividades influyen en la gestión de calidad de los procesos y actividades de Administración, dado que estas son de gran importancia para el desarrollo empresarial de las empresas comerciales. Las actividades de gestión administrativa en este tipo de empresa resuelven la cadena de suministro para la comercialización de mercaderías, el marketing comercial, la ubicación y local comercial, seguridad y mantenimiento, gestión de recursos humanos, atención al cliente y atención posventa, entre otros. Todas estas actividades deben tener seguimiento, supervisión y evaluación periódica para lograr calidad.

Por lo antes descrito, por la importancia que tiene la implementación de la calidad en la gestión empresarial, el propósito de la investigación es evaluar la implementación y desarrollo de las Auditorías de gestión y gestión de calidad sus efectos en los procesos administrativos y logros de calidad de atención del cliente, en el sector de las empresas comerciales que desarrollan sus negocios desde la capital de Lima.

1.2. Definición del problema.

1.2.1 Problema General

¿Las auditorías de gestión y la gestión de calidad tienen efectos en la relación de los procesos administrativos y la calidad de atención al cliente, de las empresas comerciales de Lima, 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cómo los procesos administrativos se relacionan con las acciones de auditoría de gestión, de las empresas comerciales de Lima, 2020?
- b) ¿Cómo las acciones de auditoría de gestión influyen en la calidad de atención al cliente en las empresas comerciales de Lima, 2020?
- c) ¿Cómo los procesos administrativos se relacionan con el enfoque de gestión de calidad en las empresas comerciales de Lima, 2020?
- d) ¿Cómo el desarrollo de la gestión de calidad influye en la calidad de atención al cliente en las empresas comerciales de Lima, 2020?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo General

Determinar cómo las acciones de auditoría de gestión y la gestión de calidad tienen efectos en los procesos administrativos y la atención al cliente de las empresas comerciales de Lima, 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Establecer la relación entre los procesos administrativos y la auditoría de gestión de las empresas comerciales de Lima, 2020
- b) Determinar cómo las acciones de auditoría de gestión se relacionan con la calidad de atención al cliente en las empresas comerciales de Lima, 2020
- c) Establecer la relación de los procesos administrativos y la gestión de calidad en las empresas comerciales de Lima, 2020
- d) Establecer como la gestión de calidad se relaciona con la calidad de atención al cliente en las empresas comerciales de Lima, 2020

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.

1.4.1. Justificación Teórica

La investigación que se realiza en el marco teórico conforma una vasta revisión orientada al análisis y bondades de la auditoría de gestión cuyos resultados tienen incidencia en las actividades de la administración de calidad, cuyos aportes nutren conocimientos a la gestión integral empresarial.

1.4.2. Justificación Práctica

Como justificación práctica, es necesario determinar que con la globalización se origina mejoras en la gestión empresarial y en la administración, con los instrumentos de la auditoría de gestión, es así como las empresas del estudio tendrán un espacio de reflexión para reconocer e implementar estas herramientas de gestión para el desarrollo de sus empresas y sostenerse en el mercado.

1.4.3. Justificación Metodológica

Es un estudio causal explicativo de cuatro variables donde dos de ellas actúan como mediadoras, cuyos análisis de rutas de relación se realizarán mediante las técnicas del SEM-PLS, los que contribuirán a similares investigaciones, demostrando su aplicación efectiva y mejora en la calidad de la investigación.

1.4. Variables del estudio

- **Variable Independiente (X): Procesos administrativos**

Es el conjunto de actividades administrativas de calidad que se implementan para mantener la gestión de calidad.

- **Auditoria de gestión (M1):** Es la que se ejecuta para valorar la eficiencia, eficacia y economía en beneficio de los objetivos y metas.

- **Gestión de calidad (M2):** Son los elementos de gestión de calidad que permiten la mejora continua.

- **Variable Dependiente (Y): Calidad de atención al cliente**

Es un Sistema de Calidad que forma parte conjunta de los componentes de la organización para servir al cliente.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Variables, dimensiones e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores	Medición
Procesos administrativos (X)	Cadena de suministros	Ítem 1, 2,3	Cuestionarios de evaluación Escala de Likert: Del 1 al 5
	Marketing comercial	Ítem 4.5.6.	
	Ventas o comercialización	Ítem 7,8,9,	
	Despacho, distribución	Ítem 10.11.12	
	Pos venta	Ítem 13, 14	
	Finanzas y contabilidad	Ítem, 15, 16. 17	
	Recursos humanos	Ítem, 18. 19. 20	
Auditoria de gestión (M1)	Evaluación de indicadores	Ítem, A1, A2. A3	
	Propuestas de mejora	Ítem, A4, A5	
Enfoque de calidad (M2)	Planeamiento	Ítem, E6, E7, E8	
	Ejecución	Ítem, E9, E10, E11	
	Evaluación	EV12, Ev13, Ev14	
	Mejora continua	M15, M16, M17	
Calidad Atención al cliente (Y)	Encuesta de satisfacción	SC1, SC2,	
	Promociones	SC3, SC4	
	Premios	SC5, SC6	

1.7. Hipótesis de la investigación.

1.7.1 Hipótesis General

La Auditoría de Gestión y la gestión de calidad tienen efectos en la relación de los procesos administrativos y la calidad de atención al cliente, de las empresas comerciales de Lima, 2020.

1.7.2. Hipótesis Específicas

- a) Los procesos Administrativos se relacionan con las acciones de Auditoría de Gestión, de las empresas comerciales de Lima, 2020.
- b) Las acciones de auditoría de gestión se relacionan con la calidad de atención al cliente en las las empresas comerciales de Lima, 2020.
- c) Los procesos administrativos se relacionan con la gestión de calidad en las empresas comerciales de Lima, 2020.
- d) La gestión de calidad se relaciona con la calidad de atención al cliente en las empresas comerciales de Lima, 2020.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Mucho se ha estudiado sobre Gestión de calidad, el que ha marcado gran importancia para las organizaciones cualquiera sea su actividad, (Hernandez, H.; Barrios I. & Martínez D., 2018) porque es una estrategia que impulsa la competencia empresarial desde una perspectiva holística, finalmente lograr la satisfacción de sus clientes, para lo cual es importante la medición de sus indicadores de gestión.

Así en este estudio sobre “Gestión de calidad: Concluyen que la gestión de la calidad sirve de vehículo para lograr ventajas competitivas, eficiencia y productividad mediante la mejora continua, y la califican de "aspecto crucial para el desarrollo de las organizaciones.". En esta dirección en la investigación del autor [Martínez \(2016\)](#). manifiesta que en la gestión integral la contabilidad en la gestión administrativa logra grandiosos progresos en la actualidad, siendo México uno de los países que ha tomado la vanguardia en lo referente a la modernidad contable.

Diversos países latinoamericanos y de Europa presentan una transformación de modernización contable por medio de una sucesión de métodos clasificables, con el objetivo de presentación de información financiera y de gestión que permita tomar decisiones en la organización. Otro factor preponderante en la gestión de calidad es el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), así en el estudio de Ospina (2016), que indica que el desarrollo de las TIC hoy por hoy abarcan y trascienden todos los niveles laborales y profesionales. El impacto a nivel empresarial involucra tener

información de gestión financiera, comercial, producción, recursos humanos, entre otros oportuna y de calidad, siempre para la adopción de decisiones para mejora continua.

El control interno y auditoria, es otras de las herramientas de gestión empresarial que aporta significativamente a la gestión de calidad, así el autor Sousa (2007), analiza que desde la década de los noventa vivimos cambios importantes en los aspectos económicos, determinados por un asunto de los mercados de capitales mundiales, todo esto permite la reciprocidad de información entre las grandes empresas, donde los resultados de las auditorias aportan a la transparencia, razonabilidad e integridad de la información financiera, de gestión importantes para la gestión de calidad de las empresas.

Las auditorias se han desarrollado en las diversas áreas de la organización, conocidos como auditorias de gestión de calidad, financieras, integral, entre otros, que logran aportes importantes para la mejora continua.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Rivera Félix y Rivera, Sandoval, 2018), ejecutó la investigación sobre la “Auditoria de gestión como instrumento en la decisión gerencial” en la UNMSM, determina que la auditoria de gestión tiene como objetivo evaluar las decisiones de gestión en las distintas áreas de la organización los que están vinculados a la toma de decisiones de la alta dirección, para el cumplimiento de normas y procedimientos, los que le permiten lograr sus objetivos y metas.

(Acosta, 2017), en su estudio sobre “La auditoría integral y la gestión administrativa...”, para optar el grado de Maestro en Contabilidad, tiene el objetivo de evaluar la influencia de la Auditoría Integral en la Gestión Administrativa del Gobierno local de San Martín de Porres, después del análisis de los datos llega a la conclusión que la Auditoría Integral incluye la revisiones de las acciones de la gestión municipal, el que presenta muchos factores positivos en su evaluación lo que contribuyen a mejorar la gestión de cada una de sus áreas administrativas y operativas en la Municipalidad.

(Capcha, 2016). La metodología que aplicó en el trabajo que realizó fue el método descriptivo y de razonamiento inductivo, donde establece que la auditoría operativa presenta una evaluación eficaz de todas las áreas operativas en la supervisión de propósitos y eventos. El autor muestra que es fundamental conseguir las metas mediante la aplicación de estrategias y técnicas en el ejercicio de las operaciones de las empresas.

(Roque, 2017) en su trabajo de investigación consideró como metodología una investigación descriptivo – correlacional no experimental, después de su evaluación del control en la entidad, concluye que, los entrevistados ejercen el control interno, faltando capacitación para su accionar y que la supervisión debe recaer en el órgano de control y ejecutarse en todos los niveles de responsabilidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Auditoría de Gestión

Según (Bravo, 2003), citado por Ojeda (2017, p. 17) revela que la auditoría administrativa, también conocida como de gestión, se encarga de la realización de investigaciones ordenados de eventos operativos relacionados con sus objetivos y metas, complementado la auditoría de gestión tiene el propósito de evaluar los siguientes indicadores de gestión: **Eficacia** (logro de metas programadas), **Eficiencia** (Optimización del uso de recursos); **Calidad** (mide la satisfacción de clientes y loro de procesos, productos y/o servicios (Correa H., Aguilar L., Romero O., 2016). Esta auditoría se implementa en las siguientes etapas: diagnóstico y conocimiento preliminar, planificación específica, ejecución e informe.

En las auditorías financieras, de gestión, integral, es muy importante evaluar el funcionamiento del sistema de control interno, según Mantilla (2012, p.14) la teoría general del control es desarrollado por directores y el personal, suministra una seguridad moderada para la obtención de objetivos y metas, información fiable y cumplimiento de normas y procedimientos.

El control interno es un medio para alcanzar un fin; que no se trata solo de manuales y procedimientos; sino también de los procesos de planificación, ejecución y supervisión. La evaluación de riesgos es un componente del SCI, de acuerdo con el COSO III (2017).

El proceso de evaluación de evaluación de riesgos inicia en el proceso de planeamiento estratégico donde se valora los riesgos del entorno empresarial que pueden ser internos y externos, **para identificar** los riesgos que afectarán los fines de la institución, considerando factores externos (económicos, ambientales, políticos, sociales y tecnológicos) e internos (personal, procesos y tecnología), luego se realiza la **valoración de riesgos**, que incluye el estudio del riesgo, considerando los que afecten sus objetivos.

Considera el detalle de temas precisos sobre los riesgos para evaluar; El proyecto es lograr la averiguación sobre las situaciones de riesgo para evaluar la probabilidad de ocurrencia.

Estos procedimientos de análisis se realizan para prevenir los riesgos de contingencias, implementar los controles permanentes para evitarlos y disminuir su incidencia en el desarrollo de las actividades de la empresa. Estos instrumentos de gestión dentro del proceso de gestión de calidad son importantes para lograr sus propósitos.

2.2.2. Procesos de gestión de la Administración

(Mendoza-Fernandez V.; Moreira-Chóez J., 2021) indica que la Administración es un conocimiento que tiene su origen desde el inicio de la humanidad, el que ha avanzado hacia los procesos administrativos, que está constituido por principios, conceptos, técnicas y herramientas, donde la gestión es una labor sistemática, creativa, reflexiva de la forma como se hacen las cosas, por lo tanto, la gestión administrativa es donde se realizan las actividades de dirigir las tareas y los recursos de la organización para controlar y coordinar los roles dentro de la organización con la finalidad de resolver los problema a fin de lograr los objetivos planeados en el PEI de largo plazo, POI a corto plazo.

Por lo mismo, sostiene que la gestión administrativa tiene un gran contenido estratégico, con los propósitos de alcanzar el éxito de la organización que permitan mejorar o aumentar la productividad, que significa hacer más con menos recursos. Así

esta gestión se encuentra a cargo de un gerente general o jefe de operaciones para que se asegure que los recursos empleados se manejen en forma eficiente, en este sentido la gestión administrativa debe ser de calidad, donde, según (Guajardo, 2013), la Administración de Calidad es un sistema de gestión que permite instituir la capacidad y eficiencia para el logro de ellos”.

2.2.3. Gestión de Calidad

La calidad es un concepto complejo, él se puede resumir “Cumplimiento de requisitos (del cliente o propios de la empresa) de calidad del producto y superar las expectativas del cliente Calidad del servicio” (Carrera C., Ligña C., Moreno C. y Morales C., 2018), por lo tanto, gestión de calidad, es gestionar la calidad del producto y del servicio, donde las empresas hacen todos sus esfuerzos para mejorar todos sus procesos productivos que los lleve a cumplir con todos sus requisitos y superar las expectativas de sus clientes.

Los procesos de gestión de calidad es un modelo estratégico (Carrera C., Ligña C., Moreno C. y Morales C., 2018) integrado en las etapas de toda organización como: planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

A través del tiempo el concepto de calidad ha evolucionado desde la inspección hasta la calidad total, que se define como un “Sistema de gestión de la organización que busca mejorar resultados financieros, clientes, procesos internos y competencias de los trabajadores”.

2.2.3.1. Principios de la calidad

La gestión de calidad es importante en toda empresa u organización social ya sean pequeñas y medianas, pues permite competir con otras empresas con una mejor coordinación de sus recursos, tal es así, que se han establecido cinco principios de la gestión de calidad según (Díaz, 2013) son:

- La calidad también se manifiesta como el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Las organizaciones públicas son entendidas con el fin de la satisfacción al cliente.
- El cliente se ubica al final de los procesos, por lo que las etapas de estos se deben enfocar en los clientes.
- Los procesos, procedimientos o servicios pueden ser medidos.
- Las mejoras siempre tienen correlación a las necesidades y expectativas de los clientes.

2.2.3.2. Teoría de la Calidad

La calidad es una propiedad que tiene una cosa y objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto. (Peiró, 2020).

Según (González, 2004), pp. 28-32 manifiesta que las instituciones presentan servicios que aumentan el nivel de sensibilidad con que satisface las demandas y necesidades de las personas, en la que consiguen con un horizonte de validez, para enfrentar con las resaltantes estructuras que ofrezcan el mismo servicio.

Plantea el logro de un desarrollo sostenible en el tiempo de las organizaciones con apoyo en:

- Una teoría de calidad
- Un modelo de gestión basado en la descentralización.
- Un sistema efectivo de control de calidad de sus procesos y productos.

Al iniciar el viaje que debe terminar con una "Teoría de la calidad", surge la cuestión de establecer normas para calibrar la "calidad" de lo que una organización ofrece a través de sus servicios. Es mejor comprender cuándo y en qué medida la actuación de la organización merece ser clasificada. Intentamos obtener respuestas a estas preguntas:

¿Quién reconoce o cree que estas cualidades son valiosas?

¿El factor esencial es la calidad del servicio o es el precio que el destinatario paga por él?

Como se puede observar estas teorías de calidad está relacionada con el rubro de negocio de las empresas industriales del Callao, que prestan servicios de calidad a clientes internacionales.

2.2.4. Calidad de atención al cliente

Según (Peiró, 2020) la atención al cliente depende de la percepción que tiene el cliente sobre el trato recibido en todo el proceso cuando se dirige a una marca.

Los motivos para contactar a una marca son muy diversos: quejas, dudas, felicitaciones por servicios o productos. Sin embargo, lo más importante para realizar una vivencia de calidad es ofrecer un trato personalizado, comunicación y solución de problemas rápidos.

La calidad de atención, está relacionado al principio de gestión de calidad, “Enfoque al Cliente”, porque se considera al cliente la razón de ser de la empresa, para genera utilidad es necesario el cliente, si no existe cliente no hay razón de la creación del producto (Carrera C., Ligña C., Moreno C. y Morales C., 2018), por eso toda empresa pequeña o mediana tiene que atender las necesidades, expectativas y deseos del cliente.

Además, debe entender que estas necesidades de su cliente no son estáticas si no dinámicos, cambian constantemente y son cada vez más exigentes.

2.3. Marco conceptual

Empresa

Organización que toma decisiones sobre los factores de la producción para la obtención de los bienes y servicios que se ofertan en el mercado.

Auditoría de Gestión

Examen objetivo y sistemático de operaciones financieras y administrativas realizadas a los procedimientos establecidos dentro de una entidad para determinar su grado de economía, eficacia, eficiencia, efectividad, de la empresa.

Administración de Calidad

Es un Sistema de Calidad que forma parte conjunta de los elementos de la organización para el servicio del cliente.

Clientes

Persona que compra en un establecimiento comercial o público formal, que lo hace regularmente, porque lo atienden bien y satisfacen sus necesidades.

Indicador de Eficiencia

Este indicador permite detectar a tiempo los desperdicios de recursos en sus procesos productivos y comerciales que reducen su productividad.

Gestión de calidad

Es un conjunto de acciones y herramientas de calidad implementan los directivos de una empresa con el objetivo evitar posibles errores o desviaciones y lograr mejora continua.

Constructo

Es la construcción teórica para plantear y resolver un problema. En epistemología, se trata de un objeto conceptual o ideal que implica una clase de equivalencia con procesos del conocimiento.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Tipo de investigación.

Es una investigación básica de evaluación de un modelo teórico, por la participación del investigador, es no experimental donde se observan el comportamiento de las variables en su situación natural es de nivel **causal explicativa** porque se plantean variables de causa efecto y es de enfoque cuantitativa por la necesidad de ejecutar tratamientos estadísticos para comprobar las hipótesis planteados.

3.2. Diseño de investigación.

El diseño es no experimental y de corte transversal. (Hernandez, 2003), donde los datos se obtienen en un solo momento de la población del estudio.

3.3. Población y muestra.

Población

En el Perú de acuerdo con la legislación tributaria se considera como Microempresas cuando emplean no más de 10 personas y ventas hasta 150 (UIT), pequeñas empresas más de 10 trabajadores y ventas entre 150 y 1700 UIT, medianas empresas, ventas entre 1700 a 2300 UIT, y grandes empresas con ventas arriba de 2300 UIT.

Considerando que el 46.20% del total de las empresas del sector comercial están ubicada en Lima, es que se considera como población de estudio a los administradores o quien haga sus veces de las empresas del sector comercio que desarrollan sus actividades con sistemas de gestión calidad en la ciudad de Lima.

Muestra

La muestra está conformada por 43 empresas comerciales de la ciudad de Lima, que desarrollan sus actividades comerciales dentro de la gestión de calidad según información de sus páginas web, que venden al por mayor y menor bienes y servicios, los cuales fueron seleccionados por conveniencia, considerando la dificultad de acceso a la información por la pandemia COVID 19, además de nuestros recursos económicos son limitados para lograr aplicar las encuestas a una gran población. La relación de empresas que componen la muestra son las se muestran en la tabla 2.

Tabla 2

Empresas comerciales que aplican gestión calidad-Lima

Empresas	Actividad
Empresa grafica Nogaprint SAC	Todo tipo de banner
Comercial drillinkat EIRL	Confección de Uniformes, busos
Comercial textil SA	Confecciones prendas de vestir
Merchandising y Publicidad SAC	Servicios confección merchandising para publicidad
Praxis comercial, SAC	Papel, cartón, para envases en general
Imexcom comercial SAC.	Cartón, plastificados para envases
Logística & negocios Zalef	Servicios diversos
Alimentos vida Perú	Galletas, pastitas, dulces
Comercial amparaylla SAC	Cadenas. Ganchos
Comercial vale vale	Todo tipo de tortas, bocaditos, galletas
Vigilancia Andina S.A.	Servicio de vigilancia privada
CAP Cargo S.A.C.	Soluciones globales de logística integral y supply chain
Pacifico compañía de seguros y reaseguros	Servicio de todo tipo de seguros
Almacenes de depósito SAC.	Almacenamiento, depósito y transporte de mercancías
Andrick consulters SAC.	Servicio de todo tipo de seguridad empresarial

Security Check SAC.	Servicio de soportes para contratación de personal
Fargoline S.A.	Soluciones logísticas integrales
Flashman general servicio SAC	Servicio de limpieza
Concretec logistic SAC	Soluciones logísticas integrales
Química suiza SAC	Producción de fármacos
Multilog SAC	Soluciones logísticas integrales
Grupo Vigarza SAC.	Servicio de seguridad privada
Ingeniería, proyectos y construcciones, IPC SAC DE C.V.	Construcciones inmobiliarias
C & M Consultores S.A.S.	Servicio de asesoría y consultoría gerencial
Besco S.A.C.	Construcciones inmobiliarias
Rimac seguros y reaseguros	Servicio de todo tipo de seguros
Banco de Crédito del Perú	Finanzas
Nautilus S.A.C.	construcciones inmobiliarias
Agregados y equipos SAC.	Producción de materiales de construcción
Constructora urania SAC.	Construcciones inmobiliarias
Redondos S. A.	Producción de alimentos
Compañía minera Antamina S.A.	Extracción de minerales
Corporacion Modele SAA	Servicio de homologación de proveedores
Unión andina de cementos SAA.	Producción de materiales de construcción
Compañía minera Poderosa S.A. A	Extracción de minerales
Lara consultores EIRL.	Servicio de todo tipo de consultoría
Clínica la luz SAC	Servicio de salud
Nuclear control SAC	Servicio de dosimetría
Construcción y administración S.A.	Servicio de construcción inmobiliaria
Sutran	Fiscalizador y sancionador de actividades de transporte
Fundición ferrosa SAC	Producción de piezas de aceros y hierro
JL Vitteri Ingenieros SAC.	Construcciones inmobiliarias
Power energy motor SAC	Instalaciones eléctricas industriales

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1 Técnica de Recolección de Datos

Encuestas. Para la obtención de datos de las unidades de análisis se utiliza la encuesta estructurada en los cuestionarios.

Observación directa, para ver las actividades el desempeño de las empresas en gestión de calidad que implementan las empresas comerciales de Lima, en su página Web, con la finalidad de seleccionar la muestra y conocer sus características de gestión, los que nos ha permitido seleccionar la muestra del estudio.

Revisión documental, se realiza una revisión sistemática de la información que tienen las empresas en su página web, donde en su gran mayoría detallan su visión, misión, valores institucionales, sus actividades, operaciones, marketing y atención al cliente.

3.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario. - Se aplicó para conseguir la evaluación de 43 administradores de las empresas comerciales de Lima, sobre el comportamiento de los procesos administrativos, auditorías de gestión, gestión de calidad y atención de calidad de sus clientes.

El cuestionario está estructurado de acuerdo con la revisión de los modelos teóricos existente sobre el tema por cada variable, dimensiones e indicadores, elaborados por el autor y validado en prueba piloto de 20 administradores, de acuerdo con los resultados de validación estos el cuestionario se ajusta a 21 ítems.

El cuestionario aplicado se muestra en la tabla 3, itemizado.

Tabla 3*Instrumento de evaluación indicadores de calidad*

Ítems	Procesos administrativos de calidad
A1	¿Qué valoración tienen para Ud., los procesos de Planeamiento estratégico que implementa en la gestión de su empresa?
A2	¿Cómo valora su PEE a largo plazo donde se establece la misión y visión, estrategias para su logro, en la gestión de su empresa?
A3	¿Cómo valora la evaluación de riesgos determinados para la gestión para el logro de objetivos estratégicos de su empresa?
A4	¿Se ejecutan las actividades de la empresa según el POE anual, controlando periódicamente el logro de objetivos estratégicos?
A5	¿Se han implementados sistemas de información financiera, gestión de costos, ventas para lograr los objetivos estratégicos?
A6	¿Su personal conoce el PEE sus POE, están motivados para su ejecución y logros?

Auditoria de Gestión	
AG7	¿La empresa ejecuta y desarrolla la Auditoria de Gestión a sus actividades de operación y administrativos?
AG8	¿Los resultados y recomendaciones de las Auditoria de Gestión han contribuido a tomar decisiones acertadas?
AG9	¿Las auditorias de gestión motivan a su personal para su capacitación los que mejoran sus operaciones y funciones?
AG10	¿Las auditorias de gestión es reemplazada por acciones de supervisión y esto es efectivo?
AG11	¿Las auditorias de gestión se realizan por contrato o por personal interno como parte de su evaluación de desempeño?

Gestión de calidad	
GC12	¿Su empresa ha adoptado y establecido políticas de calidad que permitan optimizar la gestión de las empresas?

- GC13 ¿Se han alineado sus procesos y actividades hacia una planificación estratégica?
- GC14 ¿Cree Ud. que su empresa viene trabajando con un adecuado Control Interno en la empresa?
- GC15 ¿Se ejecutan los procesos, actividades dentro de perspectivas de los lograr los objetivos estratégicos?
- GC16 ¿Se desarrollan acciones de autoevaluación anual que permiten evaluar sus actividades e implementar acciones de mejora?
- GC17 ¿En los procesos de evaluación se miden indicadores de eficacia, eficiencia, Economía, productividad y calidad?

Calidad de atención al cliente

- CAC18 ¿Su empresa tiene y da importancia a los lineamientos políticos de satisfacción a su cliente?
- CAC19 ¿Su empresa implementa acciones permanentes para fidelizar a su cliente?
- CAC20 ¿Su empresa tiene buzón de quejas, reclamos y estos se atienden permanentemente?
- CAC21 ¿Su empresa tiene un sistema virtual de evaluación de satisfacción del cliente, mediante cuestionarios y evaluación para tomar decisiones?
-

3.4.3. Validación del instrumento

Los resultados de validación de los resultados de las empresas que conforman la muestra del estudio se evidencian en la Tabla 4, donde los indicadores de confiabilidad de alfa de Cronbach y fiabilidad compuesta son superiores a 0.9 y la validez del AVE es superior a 0.50, los que demuestra que el modelo teórico del constructo es válido y confiable.

Tabla 4

Fiabilidad y validez del constructo de variables del estudio

Variables	Alfa de Cronbach	Fiabilidad compuesta (rho-c)	Varianza extraída media (AVE)
Procesos administrativos	0,911	0,931	0,695
Auditoria Gestión	0,924	0,944	0,770

Gestión calidad	0,915	0,932	0,697
Atención de calidad cliente	0,933	0,952	0,833

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Por el diseño de la investigación y el modelo teórico planteado, el procesamiento y análisis de los datos se realiza mediante las técnicas del PLS con dos variables mediadoras, esta requiere que primero se realice la evaluación del modelo de medida de las variables reflexivas y variables latentes.

Los cuales deben lograr cargas factoriales superiores a 0.6 y la confiabilidad y validez del modelo estructural. Los fundamentos se lograron con la aplicación de un cuestionario, acudiendo a los informantes de la muestra; luego sus respuestas del cuestionario se ingresaron al programa Excel organizándolos por variables, dimensiones e indicadores y luego se realiza el análisis de comportamiento de las variables en el SPSS.

Para la contratación de hipótesis se utiliza el software Smart PLS, el cual aplica para el análisis el SEM-PLS, Ecuaciones Cuadrados Mínimos Parciales y el Bootstrapping con el que se logra el análisis las rutas β , R^2 , f^2 , con cuyos resultados se evalúa el modelo teórico estructural.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Para el análisis de resultados del presente trabajo de investigación, se sigue las recomendaciones el método APA, según el diseño de la investigación y las variables de estudio planteados, por lo que iniciamos en nuestra presentación los resultados del objetivo general, que contiene las cuatro variables del estudio.

Además, siguiendo las recomendaciones de las técnicas del SEM-PLS, presentamos la evaluación del modelo de medidas del constructo de variables, seguido de la evaluación del modelo teórico de la construcción, con dos variables mediadoras en la relación de las variables procesos administrativos de calidad y calidad de atención al cliente.

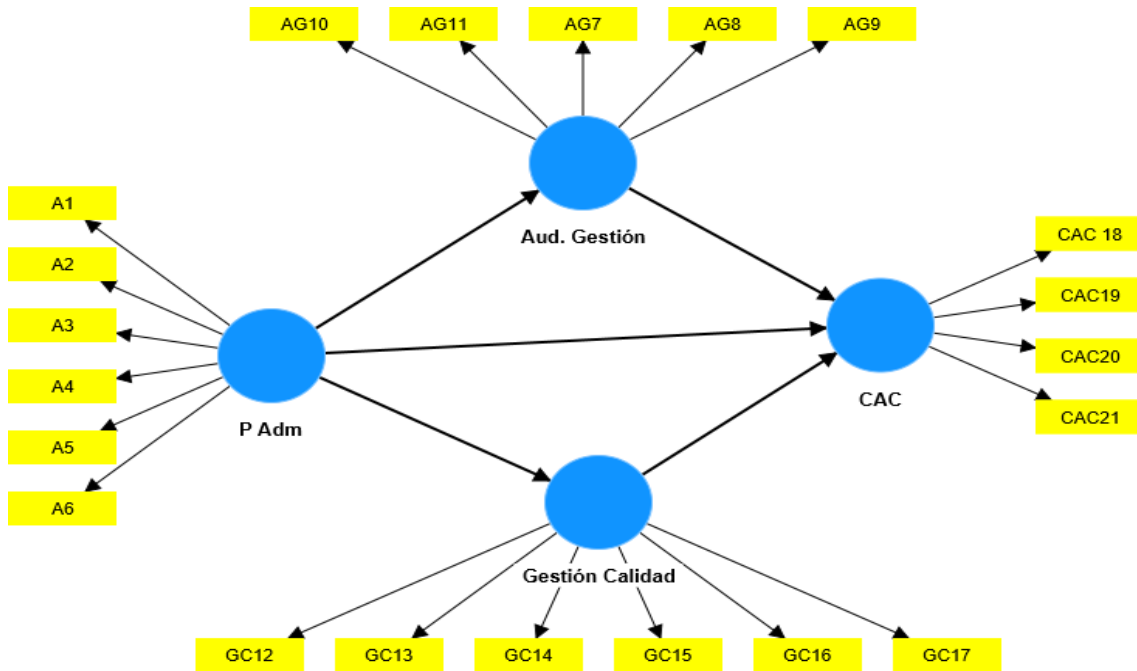
4.1.1. Evaluación del modelo de mediación del constructo de variables

En la figura 1 se muestra el diseño de las variables del estudio que corresponde al modelo:

Efecto de las variables mediadoras Auditorías de Gestión y Acciones de gestión de calidad y su influencia en la relación de los Procesos administrativos de calidad implementados y la calidad de atención al cliente, en las pequeñas y medianas empresas comerciales de Lima, los que son evaluados por sus 21 variables reflectivos.

Figura 1

Modelo de medida del constructo de variables



En la **tabla 4** se muestran los resultados de las cargas factoriales de las variables reflectivas de las variables Procesos administrativos de calidad, donde sus indicadores son superiores a 0.698, en la variable Auditorías de Gestión sus indicadores son superiores a 0.805, la variable Gestión de calidad sus indicadores son superiores a 0.803 y en la calidad de atención al cliente son superiores a 0.804, los que demuestran que las acciones de gestión de calidad en los procesos administrativos, auditoría de gestión, procesos de gestión de calidad y atención al clientes, son calificados de buenos a muy buenos en el desempeño de las pequeñas y medianas empresas comerciales de Lima.

Así mismo, los indicadores de confiabilidad de alfa de Cronbach son superiores a 0.911, la fiabilidad compuesta es superiores a 0.931 en todas las variables latentes son superiores al umbral 0.708, además la varianza extraída media en todos los indicadores de las variables es superior a 0.695, mayor al umbral 0.05, lo que demuestra la fiabilidad y validez del modelo de medida del constructo diseñado.

Tabla 5

Resultados de cargas factoriales de variables reflectivas del modelo de medida del constructo de variables

Indicadores	Cargas factoriales	Alfa de Cronbach	Fiabilidad compuesta (rho-c)	Varianza extraída media (AVE)
Procesos Administrativos				
A1	0,835			
A2	0,866			
A3	0,912	0,911	0,931	0,695
A4	0,761			
A5	0,909			
A6	0,698			
Auditoria de gestión				
AG10	0,847			
AG11	0,926			
AG7	0,861	0,924	0,944	0,770
AG8	0,805			
AG9	0,942			
Gestión de calidad				
GC12	0,849			
GC13	0,803			
GC14	0,788	0,915	0,932	0,697
GC15	0,804			
GC16	0,881			
GC17	0,880			
Calidad atención cliente				
CAC 18	0,896			
CAC19	0,945	0,933	0,952	0,833
CAC20	0,915			
CAC21	0,894			

Para complementar la información en la **tabla 6** se muestra los resultados del análisis de las estadísticas descriptivas de las variables del estudio, donde se verifica los indicadores de la media o promedio son superiores a 3.488 son de regular a bueno, la desviación estándar es en todos los casos menores a 1.0 que indica poca variabilidad.

Tabla 6

Resultados del análisis de indicadores estadísticos descriptivos

Indicadores	Media	Desviación estándar	Asimetría
A1	3,953	0,680	0,060
A2	3,837	0,745	0,282
A3	3,721	0,622	0,288
A4	3,535	0,499	-0,145
A5	3,698	0,630	0,354
A6	3,488	0,500	0,048
AG10	3,628	0,483	-0,549
AG11	3,721	0,449	-1,021
AG7	3,558	0,497	-0,243
AG8	3,651	0,477	-0,657
AG9	3,674	0,469	-0,772
CAC 18	3,884	0,537	-0,093
CAC19	3,860	0,408	-1,023
CAC20	3,837	0,428	-0,918
CAC21	3,837	0,525	-0,170
GC12	3,837	0,525	-0,170
GC13	3,837	0,568	-0,006
GC14	3,814	0,581	0,046
GC15	3,767	0,521	-0,224
GC16	3,837	0,479	-0,439
GC17	3,791	0,508	-0,298

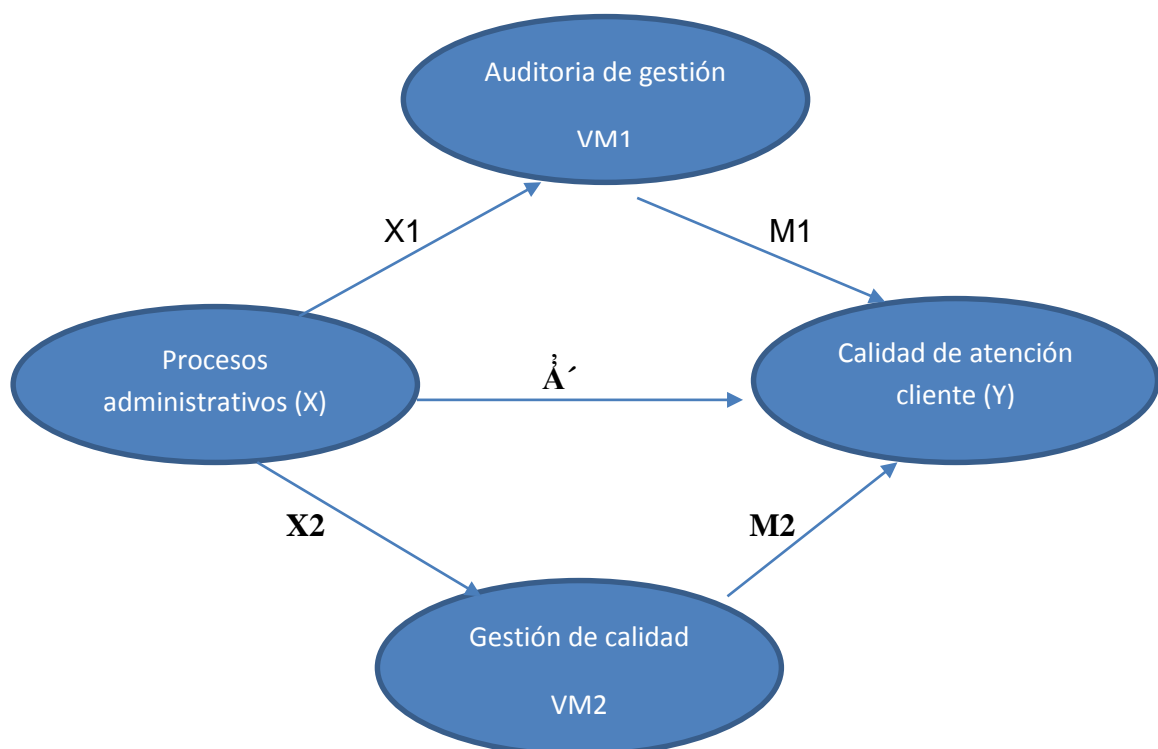
4.1.2. Evaluación del modelo teórico del constructo de variables

El modelo teórico estructural de las variables se valora mediante el análisis de la varianza de las variables endógenas, en nuestro caso es la variable procesos administrativos de calidad y calidad de atención del cliente, deseamos conocer sí este es

explicada por los constructos que la predicen, estos son las variables exógenas como las variables auditorias de gestión y la gestión de calidad, tal como se muestra en la figura 2. En los modelos de ecuaciones estructurales analizados mediante el método de mínimos cuadrados parciales, cuando se analizan dos variables mediadoras, se dan conocer el efecto total de dichas variables mediadoras, generándose en nuestro caso A' = a la suma de los efectos directos e indirectos (Fawad, 2021), tal como se muestra en la figura 2, así mismo, se aprecia la interrelación de las variables que conforman el modelo estructural con dos variables mediadoras. Aplicando los cálculos del software SEM-PLS, nos permite medir los coeficientes de ruta estandarizados (β), es decir, los efectos entre cada una de las variables mediadoras con respecto a las demás variables y evalúa la magnitud y dirección de las relaciones.

Figura 2

Modelo estructural con variables mediadoras del estudio



4.2.3 Resultados estadísticos del modelo teórico estructural

En la **tabla 6**, se presenta los resultados estadísticos de evaluación del modelo teórico estructural del rol de las variables mediadoras: Auditoría de gestión (AG) y Gestión de calidad (GC) en la relación de las variables: Procesos administrativos (PA) y Calidad de atención al

cliente (CAC), donde el efecto total de la variable PA (VI) sobre la variable CAC (VD) es muy significativo, dado que ($\beta = 0.541$, $t = 5.905$, $p = 0.000$).

Con la intervención de las variables mediadoras (AG) y (GC) el impacto de P.A. sobre CAC se convierte en no significativo ($\beta = 0.029$, $t = 0.242$, $p = 0.809$).

Así mismo, el análisis estadístico del efecto indirecto de PA sobre CAC a través de las AG y GC es significativo ya que para la variable AG ($\beta = 0.304$, $t = 2.553$, $p = 0.011$) y para la variable GC ($\beta = 0.208$, $t = 2.150$, $p = 0.032$), estos resultados demuestran que la relación entre los PA y CAC es mediada por las variables auditoría de gestión (AG) y gestión de calidad (GC)

Tabla 7

Análisis de efecto total de las variables de mediación

Efecto total (P.A -> CAC)		Efecto directo (P.A -> CAC)		Efectos indirectos					
Coef.	P valor	Coef.	P valor	Coef.	SD	T valor	P valor	Intervalo de confianza 95%	
0.541	0.000	0.029	0.809	HG: P A-> GC->CAC	0.208	0.097	2.150	0.032	0.055-0.432
				HG: P.A-> AG->CAC	0.304	0.0119	2.553	0.011	0.090-0.563

Nota de la tabla:

P. A = Procesos administrativos; CAC= Calidad de atención al Cliente.

GC= Gestión de calidad; AG = Auditoría de gestión.

HG= Hipótesis general.

4.2. Pruebas de hipótesis

Para el análisis estadístico se aplican la metodología de SEM-PLS y Bootstrapping que, es una técnica no paramétrica que calcula los coeficientes β estandarizado o coeficiente de ruta, el coeficiente de determinación R^2 , y tamaño del efecto f^2 los que evalúan si el modelo estructural son estadísticamente significativos, cuyos resultados después de su aplicación en el software Smart PLS 4.0, se reportan en la tabla 6.

El valor de probabilidad ($p = 0.05$).

Decisión:

Ho: $\beta = 0$; Ho: $f^2 = 0$

Ha: $\beta \neq 0$ Ha: $f^2 \neq 0$

Si $p < 0.05$ se rechaza Ho y acepta Ha, significa que el coeficiente es distinto a cero, y se concluye que existe una relación significativa ente X y Y.

Si $p > 0.05$ se acepta la Ho y rechaza Ha. Significa que el coeficiente es igual a cero, lo que permite concluir que no existe una relación significativa entre X y Y.

4.2.1. Comprobación de hipótesis general

La hipótesis general de trabajo planteado es el siguiente:

Ho: La Auditorías de gestión y la gestión de calidad NO tienen efectos en la relación de los procesos administrativos y la calidad de atención al cliente.

Ha: La Auditorías de Gestión y la gestión de calidad tienen efectos en la relación de los procesos administrativos y la calidad de atención al cliente.

En la **tabla 6**, se muestran los efectos indirectos de inferencia estadística de las variables mediadoras de *auditoría de gestión*, donde el β de ruta es 0.304, DS = 0.119; $t=2.553$ y $p = 0.011 < 0.05$ y la otra variable mediadora *gestión de calidad* donde el β de ruta es 0.208, DS = 0.097; $t=2.150$ y $p = 0.032 < 0.05$, estos resultados son significativos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, los que nos permiten afirmar que las variables auditoría de gestión y gestión de calidad tienen efectos positivos entre las variables procesos administrativos y calidad de atención al cliente.

Así mismo, tal que se demuestra en la tabla 6, se muestra que el coeficiente del efecto total es del 54.10% el que es un efecto moderado.

4.2.2. Comprobación de hipótesis específicos

a) Hipótesis específica a)

Ho: Los procesos Administrativos No se relacionan con las Auditorías de Gestión.

Ha: Los procesos Administrativos se relacionan con las Auditoría de Gestión.

En la **tabla 7**, se muestran los resultados de inferencia estadística del efecto directo de la relación de las variables procesos administrativos y auditoria de gestión, donde el $\beta = 0.694$; DS= 0.069; $t = 10.014$; $p = 0.000 < 0.05$; intervalo de confianza [Li= 0.561 – Ls= 0.830], lo que, permite rechazar la Ho y aceptar la Ha, lo que permite afirmar que existe relación directa y significativa del 48.20% ($R^2 = 0.482$) moderada entre los procesos administrativos y auditoria de gestión en las actividades de las empresas comerciales de la ciudad de Lima, donde el efecto directo es muy alto ($f^2 = 0.92 > 0.35$).

b) Hipótesis específica b)

Ho: Las auditorías de gestión No se relaciona en la calidad de atención al cliente.

Ha: Las auditorías de gestión se relaciona en la calidad de atención al cliente.

En la **tabla 7**, se muestran los resultados de inferencia estadística del efecto directo de la relación de las variables **auditoria de gestión** y **calidad de atención del cliente**, donde el $\beta = 0.439$; DS= 0.156; $t = 2.807$; $p = 0.005 < 0.05$; intervalo de confianza [Li= 0.133 – Ls= 0.745], lo que, permite rechazar la Ho y aceptar la Ha, lo que permite afirmar que existe relación directa y significativa del 19.30% ($R^2 = 0.193$) baja entre los procesos auditoria de gestión y calidad de atención de gestión en las actividades de las empresas comerciales de la ciudad de Lima, donde el efecto directo es bueno ($f^2 = 0.236 > 0.22$).

c) Hipótesis específica c)

Ho: Los procesos administrativos No se relacionan con la gestión de calidad.

Ha: Los procesos administrativos se relacionan con la gestión de calidad.

En la **tabla 7**, se muestran los resultados de inferencia estadística del efecto directo de la relación de las variables procesos administrativos y gestión de calidad, donde el $\beta = 0.475$; DS= 0.131; $t = 3.625$; $p = 0.000 < 0.05$; intervalo de confianza [Li= 0.191– Ls= 0.705], lo que, permite rechazar la Ho y aceptar la Ha, lo que permite afirmar que existe relación directa y significativa del 22.60% ($R^2 = 0.226$) moderada entre los procesos administrativos y auditoria de gestión en las actividades de las empresas comerciales de la ciudad de Lima, donde el efecto directo es muy alto ($f^2 = 0.291 > 0.35$).

d) Hipótesis específica d)

Ho: La gestión de calidad No se relaciona con la calidad de atención al cliente.

Ha: La gestión de calidad se relaciona con la calidad de atención al cliente.

En la **tabla 7**, se muestran los resultados de inferencia estadística del efecto directo de la relación de las variables gestión de calidad y calidad de atención al cliente, donde el $\beta = 0.439$; DS= 0.3.440; $p = 0.001 < 0.05$; intervalo de confianza [Li= 0.192 – Ls= 0.695], lo que, permite rechazar la Ho y aceptar la Ha, lo que permite afirmar que existe relación directa y significativa del 19.30% ($R^2 = 0.193$) baja entre la gestión de calidad y la calidad de atención al cliente en las actividades de las empresas comerciales de la ciudad de Lima, donde el efecto directo es muy alto ($f^2 = 0.92 > 0.35$).

Tabla 8

Resultado de las relaciones directas e indirectas del modelo estructural

Relación	β	SE (DS)	t valor	p valor	Intervalo de confianza 95%		R^2 B al cuadrado	f^2
					LI	LS		
Efecto directo								
P Adm -> Aud. Gestión.	0.694	0.069	10.014	0.000	0.561	0.830	0.482	0.927

Aud. Gestión -> CAC	0.439	0.156	2.807	0.005	0.133	0.745	0.193	0.236
P Adm -> Gestión Calidad	0.475	0.131	3.625	0.000	0.191	0.705	0.226	0.291
Gestión Calidad -> CAC	0.439	0.127	3.440	0.001	0.192	0.695	0.193	0.352
<hr/>								
Efecto indirecto								
P Adm -> Gestión Calidad -> CAC	0.208	0.097	2.150	0.032	0.055	0.432		
P Adm -> Aud. Gestión -> CAC	0.304	0.119	2.553	0.011	0.090	0.563		

4.3 Discusión de resultados

Para lograr el objetivo general, *determinar cómo las acciones de Auditorías de Gestión y la gestión de calidad tienen efectos en los procesos administrativos y la atención al cliente de las empresas comerciales de Lima*, para el cual se utiliza las técnicas del PLS-SEM, que es un método estadístico de análisis basado en varianzas, de ecuaciones estructurales mínimo cuadrados parciales (Sáenz & Tamez, 2014), que permite estimar el modelo de medida como primer paso, luego permite evaluar el modelo teórico estructural propuesto.

Esta técnica permite predecir la variable dependiente y calcula los efectos directos e indirectos de las variables mediadoras (Cepeda, G. y Roldan J.L., 2003).

Se utiliza esta técnica del PLS, porque el instrumento, que contiene las variables, dimensiones e indicadores del constructo, fueron elaborados por el autor y no han sido validado por otros autores, además la muestra es pequeña (43 empresas).

El cuestionario consta de 21 preguntas los cuales fueron respondidos por administradores o quien haga sus veces de cada empresa.

Se inició el análisis evaluando el modelo de medida del constructo de las variables que tiene dos variables mediadoras: Auditoría de gestión, gestión de calidad a fin de medir su efecto en la relación de las variables latentes: procesos administrativos y calidad de atención, el constructo tiene 21 variables reflectivos, donde los resultados muestran que las cargas factoriales son superiores a 0.6 y las variables latentes tienen confiabilidad con Alfa de Cronbach son mayores a 0.9, la fiabilidad compuesta es mayor a 0.9 y el AVE es mayor a 0.6, todos son superiores al umbral necesario, de cuyos resultados se concluye que el modelo estructural diseñado es válido y confiable.

Siguiendo las técnicas del PLS-SEM, se procede a evaluar el modelo estructural del constructo, obteniendo los efectos indirectos de las variables mediadoras de *auditoría de gestión*, donde el β de ruta es 0.304, DS = 0.119; $t=2.553$ y $p = 0.011 < 0.05$ y la otra variable mediadora *gestión de calidad* donde el β de ruta es 0.208, DS = 0.097; $t=2.150$ y $p = 0.032 < 0.05$, estos resultados son significativos permiten afirmar que las variables auditoría de gestión y gestión de calidad tienen efectos positivos entre las variables procesos administrativos y calidad de atención al cliente. Así mismo, tal que se demuestra en la tabla 6, se muestra que el coeficiente del efecto total es del 54.10% el que es un efecto moderado.

Así mismo, se logran evaluar la relación de las variables del constructo gestión de calidad y calidad de atención al cliente, donde el $\beta = 0.439$; DS= 0.3.440; $p = 0.001 < 0.05$; intervalo de confianza [Li= 0.192 – Ls= 0.695], lo que, permite afirmar que existe relación directa y significativa del 19.30% ($R^2 = 0.193$) que es baja entre la gestión de calidad y la calidad de atención al cliente en las actividades de las empresas comerciales de la ciudad de Lima y el efecto directo es muy alto ($f^2 = 0.92 > 0.35$), estos resultados logran comprobar las hipótesis y alcanzar los objetivos planteados, existe relación directa, positiva y significativa entre los procesos administrativos y la Auditoría de Gestión; las auditoría de gestión y calidad de atención al cliente; los procesos administrativos y la

gestión de calidad; la gestión de calidad y la calidad de atención al cliente en las empresas comerciales de Lima, 2020, estos resultados demuestran la importancia de las auditorías de gestión en la gestión de calidad porque permiten evaluar y medir los indicadores de gestión tales como eficacia, eficiencia, economía y calidad de atención al cliente, los que se reportan para tomar decisiones para implementar mejoras continuas en los procesos administrativos, todo esto con la finalidad de lograr la calidad de atención a sus clientes, es así como lo entienden y aplican con ciertas limitaciones las empresas comerciales de la ciudad de Lima en el Perú, estos resultados son similares al estudio de Gestión de calidad, (Hernandez, H.; Barrios I. & Martínez D., 2018) donde logra probar estrategias que impulsan la competitividad empresarial desde una perspectiva integral y lograr la satisfacción de sus clientes, siendo necesario la medición de sus indicadores de gestión. (Martínez, 2016) indica que en la gestión integral la gestión administrativa logra grandes progresos en la gestión de calidad. En el estudio de (Ospina, 2016), que indica que el control interno y auditoría, es otra de las herramientas de gestión empresarial que aporta significativamente a la gestión de calidad. El autor (Sousa, 2007), indica que los resultados de las auditorías de gestión en diferentes áreas son importantes para la gestión de calidad y para la mejora continua de las empresas. En estudios en el Perú (Rivera Félix y Rivera, Sandoval, 2018), en su estudio sobre la “Auditoría de gestión ...indica que evaluar las decisiones de gestión en las distintas áreas de la organización están vinculadas a la toma de decisiones de la alta dirección, los que le permiten lograr sus objetivos y metas. Acosta (2017), en su estudio sobre “La auditoría integral y la gestión administrativa...”, determina que las acciones de la gestión municipal, presenta muchos factores positivos en su evaluación lo que contribuyen a mejorar la gestión de cada una de sus áreas administrativas y operativas en la Municipalidad.

(Capcha, 2016), establece que la auditoría operativa presenta una evaluación eficaz de todas las áreas operativas de las empresas.

(Bravo, 2003), citado por Ojeda (2017, p. 17) revela que la auditoría administrativa, también conocida como de gestión, tiene el propósito de evaluar los indicadores de gestión: **Eficacia** (logro de metas programadas), **Eficiencia** (Optimización del uso de recursos); **Calidad** (mide la satisfacción de clientes y loro de procesos, productos y/o servicios).

(Mendoza-Fernandez V.; Moreira-Chóez J., 2021) indica que la gestión administrativa tiene un gran contenido estratégico y estos deben ser de calidad, y (Guajardo, 2013) indica que la Administración de Calidad es un sistema de gestión que permite instituir la capacidad y eficiencia para el logro de ellos”.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1.- Se ha evaluado el modelo de medida del constructo de las variables mediadoras, Auditoría de gestión, gestión de calidad que mide su efecto en la relación de las variables latentes: procesos administrativos y calidad de atención, los resultados muestran que las cargas factoriales son superiores a 0.6 y las variables latentes tienen confiabilidad con Alfa de Cronbach y fiabilidad compuesta son mayores a 0.9 y el AVE es mayor a 0.6, todos son superiores al umbral necesario, de cuyos resultados se concluye que el modelo estructural diseñado es válido y confiable.

2.- En la evaluación del modelo estructural del constructo, los efectos indirectos de las variables mediadoras *auditoría de gestión* y *gestión de calidad* son positivos y significativos en la relación de las variables **procesos administrativos y calidad de atención al cliente**, donde el coeficiente del efecto total es del 54.10% el que es moderado. Así mismo, existe relación directa y significativa de las variables del constructo gestión de calidad y calidad de atención al cliente, donde el coeficiente de correlación es 19.30% el efecto directo es muy alto ($f^2 = 0.92 > 0.35$), en las empresas comerciales de Lima, 2020.

3.- Existe relación directa, positiva y significativa entre los procesos administrativos y la Auditoría de Gestión, donde el coeficiente de correlación (R^2) es 48.20% el que es moderado, en las empresas comerciales de Lima, 2020.

4.- Existe relación directa positiva y significativa entre la auditoría de gestión y calidad de atención al cliente, donde el coeficiente de correlación (R^2) es 19.30% el que es muy bajo, en las empresas comerciales de Lima, 2020.

5.- Existe relación directa y significativa entre los procesos administrativos y la gestión de calidad, donde el coeficiente de correlación (R^2) es 22.60% el que es bajo, en las empresas comerciales de Lima, 2020.

6.- Existe relación directa positiva y significativa entre la gestión de calidad y la calidad de atención al cliente donde el coeficiente de correlación (R^2) es 19.30% el que es muy bajo en las empresas comerciales de Lima, 2020.

5.2. Recomendaciones

1. La gerencia debe implementar o fortalecer la Oficina de Auditoría de gestión, para la evaluación periódica de los controles internos de gestión de sus procesos, rendimientos e indicadores de gestión, los que le permitirán tomar decisiones oportunas.
2. Mantener la capacitación permanente del personal de las empresas comerciales de Lima, en temas actuales de auditoría de gestión, control de calidad, administración de calidad, procesos, riesgos, etc.; para mantener y mejora continúa de sus procesos y los resultados de la empresa.

3. Implementar y mantener los sistemas de controles internos, evaluar su funcionamiento y cumplimiento para que contribuyan al logro de las operaciones, objetivos, así como dar confiabilidad a la información financiera y económica en las empresas comerciales de Lima.

4. Implementar y mantener herramientas tecnológicas y actualización permanente de la información transparente financiera, económica en las redes de comunicación los cuales mantienen la imagen de la calidad de sus productos, servicios los que influyen positivamente en la confiabilidad de sus clientes, proveedores, gobierno.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, E. (2017). *Tesis: La Auditoria integral y la gestión administrativa de la Municipalidad de San Martín de Porres, para grado de Maestro en Contabilidad con mención en Auditoría.*
- Bravo, M. (2003). *Auditoria de Gestión.* Lima: Editorial FECAT.
- Capcha, K. (2016). *Tesis: Auditoria de Gestión y la eficiencia operativa de la Dirección general de Administración de la UNAA.* Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.
- Carrera C., Ligña C., Moreno C. y Morales C. (2018). *Sistemas de gestión de Calidad.* CompAs. Obtenido de:
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- Cepeda, G. y Roldan J.L. (2003). *Aplicando en la práctica la técnica PLS en la Administración de empresas. CORE UA make metadata.*
doi:oai:idus.us.es:11441/76333
- Correa H., Aguilar L., Romero O. (2016). *Auditoria de Gestión de la Calidad.* (U. T. Machal, Ed.) Ecuador. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-realizar-una-auditoria-interna-de-gestion-de-calidad-de-manera-efectiva>.
- Díaz, A. (2013). *Sistema municipal de gestión de calidad. La aplicación de los modelos de calidad en gestión pública.* Madrid.
- ENEI Perú. (2018). *Estructura empresarial según principales actividades económicas.*
Obtenido de:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/cap02.pdf
- Fawad, L. K. (2021). *What is Mediation Analysis: Theory, Issues, and Suggestions. Motion Picture.* Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=Zu-P_KE0x4c
- González, D. (2004). *Teoría de las Organizaciones de Control de Calidad.* Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Guajardo, E. (2013). *Auditoria de Calidad Total.* México: PAX México.
- Hernandez, S. y. (2003). *Metodología de investigación.* Ediciones Mc Graw-Hill.

- Hernandez, H.; Barrios I. & Martínez D. (2018). Gestión de Calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185.
doi:<https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Martínez. (2016). Tesis "*El papel de las normas internacionales de contabilidad del sector público en la modernización contable del sector público, especial referencia al caso de México.*
- Mendoza-Fernandez V.; Moreira-Chóez J. (2021). Procesos de gestión administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAES*, 6(3), 608-620.
doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Ospina. (2016). *Los cursos en línea, masivos y abiertos en educación superior: Análisis para la enseñanza de las NIIF.*
- Peiró, R. (2020). *Calidad*. Economipedia.
- PRODUCE, M. d. (2022). <https://ogeiee.produce.gob.pe>. (PRODUCE, Editor)
Recuperado el 22 de 09 de 2022, de Menú de estudios económicos:
<https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/2017-11-05-06-56-11/estadisticas-mipyme-2>
- Rivera Félix y Rivera, Sandoval. (2018). Auditoria de gestión como instrumento en la decisión Gerencial. (F. d. Administrativas-UNMSM, Ed.) *Gestión en el Tercer Milenio*, 21(41), 35-42. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe>
- Roque, Y. (2017). Tesis: *El control interno y la gestión de tesorería en la Municipalidad Provincial de Canas-Cusco.*
- Sáenz , K., & Tamez, G. (2014). *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales*. México: Tirant Huamnidades.
- Sousa. (2007). Tesis: *El resultado global en el ámbito de la información financiera internacional: Marco conceptual, análisis comparado de normas y un estudio empírico para grupos europeos cotizados en NYSE y NASDAQ.*

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LA AUDITORIA DE GESTION Y LA ADMINISTRACION DE CALIDAD DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DE LIMA, 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo los procesos administrativos se relacionan con las acciones de Auditoría de Gestión y la gestión de calidad e influyen en la calidad de atención al cliente, de las pequeñas empresas comerciales de Lima, 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Cómo los procesos Administrativos se relacionan con las acciones de auditoría de gestión, de las empresas comerciales de Lima, 2020?</p> <p>b) ¿Cómo las acciones de auditoría de gestión influyen en la calidad de atención al cliente en las pequeñas las empresas comerciales de Lima, 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar cómo los procesos administrativos se relacionan con las acciones de Auditorías de Gestión, en la gestión de calidad e influyen en la atención al cliente de las pequeñas empresas comerciales de Lima, 2020</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>a) Establecer la relación entre los procesos administrativos y la auditoría de gestión de las pequeñas empresas comerciales de Lima, 2020</p> <p>b) Determinar cómo las acciones de auditoría de gestión influyen en la calidad de atención al cliente en las pequeñas las empresas comerciales de Lima, 2020</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La Auditorías de Gestión y gestión de calidad tienen efectos en la relación de los procesos administrativos y la calidad de atención al cliente, de las pequeñas empresas comerciales de Lima, 2020</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a) Los procesos Administrativos se relacionan con las acciones de auditoría de gestión, de las empresas comerciales de Lima, 2020</p> <p>b) Las acciones de auditoría de gestión influyen en la calidad de atención al cliente en las pequeñas las empresas comerciales de Lima, 2020</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>X: Procesos administrativos</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento PE • POE • Evaluación riesgos • Ejecución del POE • SIG <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Y: Calidad de Atención Cliente</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de calidad • Fidelización • Satisfacción cliente <p>Variables Mediadoras:</p> <p>Auditoria de Gestión (M1) Gestión Calidad (M2)</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>- Básica o pura</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>- Causal Explicativa</p> <p>Método:</p> <p>- Deductivo</p> <p>Técnicas de recolección de información:</p> <p>- Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>- Cuestionario - Revisión redes informáticas</p> <p>Fuentes:</p>

<p>c) ¿Cómo los procesos administrativos se relacionan con el enfoque de gestión de calidad en las pequeñas las empresas comerciales de Lima, 2020?</p> <p>d) ¿Cómo el desarrollo de la gestión de calidad influye en la calidad de atención al cliente en las pequeñas las empresas comerciales de Lima, 2020?</p>	<p>c) Establecer la relación de los procesos administrativos y el enfoque de gestión de calidad en las pequeñas las empresas comerciales de Lima, 2020</p> <p>d) Establecer como la gestión de calidad influyen en la calidad de atención al cliente en las pequeñas las empresas comerciales de Lima, 2020</p>	<p>c) Los procesos administrativos se relacionan con el enfoque de gestión de calidad en las pequeñas las empresas comerciales de Lima, 2020</p> <p>d) El desarrollo de la gestión de calidad influye en la calidad de atención al cliente en las pequeñas las empresas comerciales de Lima, 2020</p>	<p>- Bibliografía</p>
---	---	---	-----------------------