

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR COMERCIO: CASO EMPRESA
RODRIGUEZ FOREST EIRL-CALLERÍA, PUCALLPA,
2020**

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

AUTORA:

CIMA ARMAS, MERIAM

ORCID: 0000-0002-5994-8950

ASESOR:

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2020

TÍTULO DE TESIS

Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL
- Callería, Pucallpa, 2020.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Cima Armas, Meriam

ORCID: 0000-0002-5994-8950

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

Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

Presidente

Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

Asesor

AGRADECIMIENTO

Primero, agradezco a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida, por darme salud, fortaleza y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional.

A mis padres Augusto y Luzmila, quienes, con su amor, sus consejos y sus oraciones hicieron de mí una persona mejor.

A los docentes de mi casa de estudios quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

DEDICATORIA

Este proyecto de Tesis va dedicado a mis hijos Sol y Zahir, porque son el mejor regalo que haya podido recibir de parte de Dios, son mi mayor tesoro y la felicidad de mi vida porque son el motor que yo tengo para lograr todas mis metas.

RESUMEN

La presente investigación científica “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020” tuvo por objetivo general Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020, cuya realización se justificó porque es importante conocer las características de la gestión para determinar las mejores prácticas administrativas y oportunidades de mejora. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. La muestra fue conformada por 9 trabajadores incluido el gerente de la empresa, que respondieron a un cuestionario estructurado de 26 preguntas relacionadas a las variables en investigación. Para el plan de análisis, se utilizó la estadística descriptiva para la interpretación de las variables. Como principales resultados se identifica que se trata de empresa joven, con personal poco capacitado y tiempo en la empresa cuya gestión es empírica e informal sin procesos administrativos, se carece de indicadores y herramientas de gestión como misión y visión y plan de negocio. La planificación es verbal y a corto plazo, la organización no está implementada y el aspecto más crítico lo constituye el control. Finalmente, se propone un plan de mejora para atender la situación problemática, la cual involucra a trabajadores y gerente.

Palabras clave: gestión de calidad, procesos administrativos, venta de madera.

ABSTRACT

The general objective of this scientific research, "Proposal for the improvement of administrative processes for quality management in micro and small businesses in the commerce sector: the case of Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020", was to establish a proposal for the improvement of administrative processes for quality management in micro and small businesses in the commerce sector: the case of Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020. The methodology followed was quantitative, with a non-experimental and descriptive design. The sample was made up of 9 workers, including the company's manager, who answered a structured questionnaire of 26 questions related to the variables under investigation. For the analysis plan, descriptive statistics were used for the interpretation of the variables. The main results identified were that it is a young company, with poorly trained personnel and time in the company whose management is empirical and informal without administrative processes, it lacks indicators and management tools such as mission and vision and business plan. Planning is verbal and short term, the organization is not implemented and the most critical aspect is control. Finally, an improvement plan is proposed to address the problematic situation, which involves workers and manager.

Keywords: quality management, administrative processes, wood sales.

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	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	2
III. HIPÓTESIS	23
IV. METODOLOGÍA.....	24
4.1 Diseño de investigación	24
4.2 Población y muestra	25
4.3 Definición y operacionalización de variables	29
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31

4.5	Plan de análisis	31
4.6	Matriz de consistencia.....	32
4.7	Principios éticos	35
V.	RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	38
5.1	Resultados	38
5.3	Plan de mejora.....	49
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
6.1	Conclusiones	50
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
	ANEXOS	56
	Anexo 1: Cronograma de actividades	56
	Anexo 2: Presupuesto.....	58
	Anexo 3: Consentimiento Informado.....	59
	Anexo 4. Instrumento de recolección de datos	60
	Anexo 5. Tablas de tabulación	63
	Anexo 6. Figuras	69
	Anexo 7. Prueba turnitin	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de madera-Callería, Pucallpa	27
Tabla 2: Definición y operacionalización de variables.....	29
Tabla 3: Matriz de consistencia	32
Tabla 4: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020. .	38
Tabla 5: Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.....	39
Tabla 6: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.	40
Tabla 7: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.	41
Tabla 8: Describir los procesos administrativos (Dimensión planificación) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.”	42
Tabla 9: Describir los procesos administrativos (Dimensión organización) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.	43

Tabla 10: Describir los procesos administrativos (Dimensión dirección) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.....	44
Tabla 11: Describir los procesos administrativos (Dimensión control) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características de la gestión de calidad: mejora continua.....	40
Figura 2. Características de la gestión de calidad.....	41
Figura 3. Características de los procesos administrativos (Dimensión Planificación)	42
Figura 4. Características de los procesos administración (Dimensión Organización)	43
Figura 5. Características de los procesos administrativos (Dimensión dirección)	44
Figura 6. Características de los procesos administración (Dimensión control).....	45
Figura 7. Edad del trabajador.....	69
Figura 8. Género del trabajador	69
Figura 9. Grado de instrucción	70
Figura 10. Cargo que desempeña.....	70
Figura 11. Tiempo que desempeña su cargo.....	71
Figura 12. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	71
Figura 13. Número de trabajadores.....	72
Figura 14. Tipo de constitución de la empresa	72
Figura 15. Tipo de Régimen tributario	73
Figura 16. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo	73
Figura 17. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente.....	74
Figura 18. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	74
Figura 19. Gerencia y clima laboral.....	75
Figura 20. Se hace uso de herramientas de calidad	75
Figura 21. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	76

Figura 22. Se conoce la política de gestión	76
Figura 23. Se conoce la misión y visión	77
Figura 24. Se guían por un plan negocio	77
Figura 25. Se planifica las operaciones de la empresa	78
Figura 26. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	78
Figura 27. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	79
Figura 28. Existe organigrama y es difundido	79
Figura 29. Existen habilidades directivas	80
Figura 30. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones	80
Figura 31. Existen mecanismos oportunos de control	81
Figura 32. Existen auditorias preventivas	81

I. INTRODUCCIÓN

La comercialización de madera es una actividad económica que ha caminado de la mano con la actividad extractiva que sucede en las regiones de la amazonia, denominada primera transformación. Sin embargo, la actividad comercial se extiende también a la capital, donde se emplea a gran número de personas en la fabricación de muebles, llamada segunda transformación.

Un informe preocupante fue realizado en el pasado año 2018 por el Cite madera (Centro de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica de la Madera) en el sentido que el mercado interno representa el 90.0% de la venta de madera y solo el 10% al extranjero. También se indicó que la demanda no está satisfaciendo al mercado, razón por la cual se está importando madera. Lamentablemente, el sector maderero se caracteriza informalidad empresarial y laboral (Sunat, 2018). Estos factores constituyen barreras para el comercio de madera de fuentes sostenibles y legales hacia las micro y pequeñas empresas. Sin embargo, el comercio informal tiene más movimiento y en consecuencia no paga impuestos.

En el escenario nacional, una de las recomendaciones del CITE madera es justamente cerrar el paso a la informalidad del sector, generando el registro de los centros de transformación primaria y secundaria a nivel nacional, (Gestión, 21.03.2018). Esto, en razón que el sector maderero peruano se caracteriza por altas tasas de informalidad empresarial y laboral que superan el del 73% y 91%, respectivamente, (Sunat, 2018).

Estos factores constituyen barreras para el comercio de madera formal de fuentes sostenibles y legales hacia las micro y pequeñas empresas, como es el caso de Rodríguez Forest EIRL. Sin embargo, el comercio informal registra más movimiento y en consecuencia no paga impuestos.

Es de conocimiento que los microempresarios del sector forestal se caracterizan por insistir en la informalidad, pero también en la resistencia a ampliar sus conocimientos de administración. El pasado “pasa factura”, por estilos de administración basados en las percepciones. Hoy, se busca hacer de conocimiento de los beneficios de una correcta administración se dan con los procesos administrativos para hacer una gestión sostenible.

En un escenario como el descrito, Rodríguez Forest EIRL, es una empresa que se dedica a la venta de madera preparada para proveedores locales y nacionales y busca cumplir firmemente el compromiso de operar formalmente, ya que es necesario que las microempresas del sector mejoren su administración, implementen procedimientos de control, conceptos de calidad y sostenibilidad que conlleven a la adopción de una cultura empresarial responsable.

Rodríguez Forest EIRL, es una empresa joven y su administración, de acuerdo a información preliminar de la gerencia, tiene el interés de implementar los procesos administrativos los cuales necesita para una mejor gestión, control y calidad para sus clientes.

La empresa “se encuentra en un reto por lograr que cada miembro de su organización se involucre y tome conciencia del impacto de sus acciones en los resultados empresariales y se oriente al cliente”.

Por lo expuesto, es necesario levantar un análisis situacional para proponer las mejoras que correspondan. Entonces, delimitamos la problemática con la siguiente interrogante: ¿Las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Rodríguez Forest EIRL-Callería, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad?. Con este fin la investigación tuvo como principal objetivo: Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Rodríguez Forest EIRL-Callería, Pucallpa, 2020, que para efectos se ha obtenido el respectivo consentimiento informado. También como objetivos complementarios: a) Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Rodríguez Forest EIRL-Callería, Pucallpa, 2020; b) Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Rodríguez Forest EIRL-Callería, Pucallpa, 2020 y c) Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Rodríguez Forest EIRL-Callería, Pucallpa, 2020.

El desarrollo de investigación cumplió las características de la metodología del tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, descriptivo y aplicó los preceptos del Código de Ética de la Universidad Católica Uladech.

Su ejecución se justificó en la importancia de atender la problemática generada en la gestión empresarial por la ausencia de una administración formal compuesta por los procesos administrativos, la cual podría ser nefasta si esta no se analiza y se tiene un plan de acción. Sin duda, la realización de esta investigación tendrá un impacto en el sector comercial de venta de madera que a menudo se conoce por su resistencia a la administración técnica. En esa línea, como justificación metodológica: se fundamenta en procesos metodológicos de carácter científicos de modo que se pretende analizar por medio de métodos, técnicas, herramientas de investigación, las características de la gestión y los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de madera preparada en el distrito de Callería; justificación práctica: el propósito que espera alcanzar la investigación es tener la capacidad de sugerir soluciones a corto y mediano plazo frente a problemas de carácter administrativo que pudieran afectar las operaciones de la microempresa caso: Rodriguez Forest EIRL; justificación teórica: el valor teórico de la investigación radica en su utilización y marco de referencia a futuros estudios en las ciencias administrativas. En tal sentido, el análisis de la gestión representa un instrumento de desarrollo empresarial, que permite evaluar la eficiencia con la cual se cumplen las funciones del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) de manera que contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

En el ámbito internacional:

Cortez&Vergara, (2018), en su tesis sobre “Implementación de un modelo de gestión administrativa financiera para la empresa Phonesanyc S.A.”, para optar el título de Contador Público, de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. En la cual, el objetivo general fue la implementación de un modelo de gestión administrativa financiera para la empresa Phonesanyc S.A. La metodología de investigación fue del tipo exploratorio y descriptivo. Dicho informe de tesis concluye que implementar el modelo administrativo financiero ayudará a las mypes a mejorar la cartera de clientes y las utilidades del negocio.

Flores (2015), en la tesis sobre “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, para optar el título de Maestría en Gerencia Empresarial, cuyo objetivo principal fue analizar los pasos proceso administrativo y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa Coproabas, Jinotega 2010-2013. Matagalpa-Nicaragua. La investigación se caracterizó por ser del tipo cuantitativo, de diseño no experimental y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Se concluyó que, al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa.

En el ámbito nacional:

Séptimo, C. D. (2019). En su trabajo de investigación “propuesta de mejora de los factores relevantes de las ocho dimensiones de David a. garvín para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de

carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018”. Para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo objetivo general: incorporar las mejoras en los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A Garvin para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativa – descriptivo. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: que el 56,20% de los representantes manifiestan que no analizan la situación empresarial: El 46,90% de los representantes no analizan las causas potenciales de los problemas de su empresa: El 53,10% de los representantes no planifican las posibles soluciones para los problemas de su empresa: El 37,50% de los representantes que a veces implementan soluciones para los problemas detectados: El 53,10% de los representantes que no estandarizan el mejoramiento planteado en su empresa: El 31,30% de los representantes casi nunca documentan de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido. Con la cual se llegó a la conclusión La mayoría relativa de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz 2018 no realizan el análisis de la situación actual de la empresa, no analizan las causas potenciales de los problemas que viene atravesando, no tienen un plan para mejorar los problemas detectados, no documentan los procedimientos para dar solución a los problemas. Los representantes no solucionan eficientemente los problemas detectados generando pérdidas, atrasos y el no cumplimiento de sus objetivos.

Quino, R. (2019). En su trabajo de investigación “caracterización de la gestión de calidad y liderazgo en las mype del sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 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 gestión de calidad y liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo de cuantitativa – descriptiva – transversal - no experimental. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: El 74% considera que las MYPE en esta actividad prácticamente los administradores han integrado al personal en el análisis de los procesos para que se sientan más implicados con los objetivos de las empresas, el 67% considera que el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por usted prácticamente no en un estilo de liderazgo transaccional. Se concluye que es beneficio que han logrado con la gestión de calidad los microempresarios de este sector producción rubro carpinterías es que realizan un buen trabajo con el cual potencializan su imagen positivamente para obtener nuevos clientes; y de manera óptima realizan sus operaciones financieras para obtener una buena rentabilidad.

Albornoz, M. J. (2018). En su trabajo de investigación “La gestión empresarial y la productividad del Aserradero Gómez de la ciudad de Huaraz en el 2018”. Para optara el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Cesar Vallejo. El cual tuvo como objetivo general: Conocer la situación de la gestión empresarial y la productividad en el aserradero Gómez en la ciudad de Huaraz en el 2018. E la cual se aplicó la metodología de investigación e tipo cualitativo – deprecativo. Los resultados obtenidos permitieron analizar y describir la situación de la gestión empresarial y la productividad del aserradero Gómez de la ciudad de Huaraz en el 2018, concluyendo que existe una deficiencia considerable respecto a la gestión

empresarial y la productividad. Por lo que se aprueba nuestro supuesto que el aserradero Gómez se encuentra en una situación de escasos lineamientos administrativos, con posibilidades de diversificación y mejora.

López, A. S. et ai. (2018). En su trabajo de investigación “Incidencia de la gestión empresarial en el desarrollo sostenible del LODGE EXPLORER’S INN, provincia de Tambopata – 2017”. Para optar licenciado en administración y negocios internacionales, en la Universidad nacional amazónica de Madre de dios. El cual tenía como objetivo general: Determinar en qué medida incide la gestión empresarial en el desarrollo sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata – 2017, para lograr plantear una estructura sistémica eficiente. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo descriptiva - correlacional – transversal - no experimental. La técnica de recolección de datos fue la encuesta administrada in situ, utilizando como instrumento un cuestionario dividido en dos partes: Gestión Empresarial y Desarrollo Sostenible, cada uno con 7 ítems, haciendo un total de 14 ítems. La población y muestra estuvo compuesta por 18 personas entre administrativos y operarios del Lodge Explorer’s Inn. Para probar la relación entre la Gestión Empresarial y el Desarrollo Sostenible se utilizó la “Prueba Exacta de Fisher” con el apoyo del software estadístico STATA 14. Una vez conocida la existencia de un relación significativa ($p - valor < 0.05$), para describir su intensidad y dirección, utilizando el software estadístico SPSS 23, se determinó el coeficiente “d de Somers”, obteniéndose los siguientes resultados: una moderada relación directa entre los Recursos Financieros y la Sostenibilidad Económica ($Dyx = 0,495$), una baja relación directa entre los Recursos Materiales y la Sostenibilidad Ambiental ($Dyx = 0,347$), y una buena relación directa entre los Recursos Humanos y la Sostenibilidad Social ($Dyx = 0,687$). Por lo tanto, según los

resultados obtenidos mediante el trabajo de campo se concluye que la actual Gestión Empresarial incide en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer's Inn.

Palma, O. M. (2016). En su trabajo de investigación “caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015”. Para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general: determinar y describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro carpintería del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo descriptiva – transversal – no experimental. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: que en cuanto a la gestión de calidad el 100% gestiona su micro y pequeña empresa con calidad, el 67 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas no aplica técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad, del mismo modo el 100% utiliza la observación para medir el rendimiento de su personal, el 33% considera que la dificultad su personal es la poca iniciativa y el 100% cree que la rotación de personal le impide realizar una mejor gestión de calidad, del mismo modo en su totalidad los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la capacitación les ayudaría de realizar una adecuada gestión de calidad. Las Conclusiones son: Que en su mayoría de las micro y pequeñas empresas encuestadas son informales, y aproximadamente dos tercios de las mismas no aplican técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad, así también en su totalidad aplican la observación para medir el rendimiento de su personal, del mismo modo creen que la capacitación ayudaría a realizar una mejor gestión de calidad.

En el ámbito regional y local:

Saavedra, M. E. (2020). En su tesis “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industria, rubro aserraderos – Manantay, 2019”. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro aserraderos del distrito de Manantay, 2019”, para lo cual se trabajó con un estudio de tipo cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se aplicó un cuestionario de 18 preguntas a los propietarios o representantes de 15 aserraderos para obtener los datos sobre las variables en estudio. La data obtenida fue procesada con el programa estadístico SPSS V24 y se obtuvieron estos resultados: los empresarios son hombres de más de 40 años con estudios de primaria y secundaria; las empresas tienen de 6 a más años funcionando y tienen más de 10 colaboradores. En las empresas se diseña y aplica un plan de negocios el cual se cumple parcialmente, se monitorea semanal y mensualmente y es revisado por los gerentes (80%). Cuentan con un organigrama y organiza al personal por áreas y departamentos. El 93% considera que su proceso administrativo es eficaz. Se concluye que la gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia de los procesos administrativos.

Saavedra, N. (2019), nos presenta su investigación que llevó como título “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industria, rubro aserraderos - Manantay, 2019” tesis para optar el título profesional en Licenciado de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro aserraderos del distrito de Manantay, 2019. Esta investigación trabajó con un estudio de tipo cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, transversal y descriptivo. Concluyendo de esta manera que la gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia de los procesos administrativos.

Reátegui, C. (2018). En su trabajo de investigación “Gestión con el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector forestal, rubro aserraderos del distrito de Manantay, 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 si efectúan una gestión con enfoque en liderazgo; además de ver los beneficios que se logra con ello y describir los perfiles de los representantes. En el cual se aplicó una metodología de investigación de tipo cuantitativo - descriptivo - no experimental - transversal. Y se obtuvo los siguientes resultados: que el 47% cumple con la documentación exigida fue la mayor dificultad para acceder al financiamiento el 33% manifestó que presentar garantías y el 25% fueron demostrar los ingresos de la empresa: el 71% afirma que su personal no conoce los objetivos de la empresa, es decir en más de la mitad de estas empresas los trabajadores no conocen los objetivos: El 59% manifiesta conocer herramientas de gestión y el 41% manifiesta no conocer y conoce poco: El 41% manifiesta aplicar el Plan estratégico y el Mapa de procesos para llevar el gobierno de su organización el 12% aplica la mejora continua y el 6% la mejora continua, esto nos muestra una clara predisposición por parte de las empresas a seguir mejorando y superándose cada día. El 47% de manifiesta que el beneficio que tiene al aplicar la gestión empresarial es el

control que tienen sobre ella, el 29% conducir la atención hacia los objetivos, el 18% menciona el desempeño eficiente y el 6% la organización de la empresa. Y se concluye que las Mypes del sector forestal, rubro aserraderos; en lo que respecta la gestión empresarial carecen de instrumentos técnicos y de gestión a mediano y largo plazo, que les permita su desarrollo y sostenibilidad en el mundo competitivo; ejercen un liderazgo desfasado y autoritario; utilizan recompensas para motivar a sus colaboradores, con lo que se logra solamente objetivos específicos más no un desarrollo sostenible.

Perez, J. E. (2016). En su trabajo de instigación “Caracterización de gestión de calidad y formalización de las mypes sector comercio rubro carpinterías de la provincia de Leoncio Prado período 2015 – 2016”. Para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual se tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y la formalización en las MYPES del sector comercio- rubro carpinterías en la Provincia de Leoncio Prado, en el período 2015 – 2016. Y se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativo - diseño descriptivo – transversal. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: que el 100% elabora sus productos con procesos estandarizados de producción. El 59% usa el Plan de trabajo como herramienta de gestión, el 67% si conocen las norma ISO, el 58% implementaron en su empresa servicios pre y posventa con ayuda de las redes sociales, el 50% capacitan a su personal una vez al año, el 75% de empresarios actualiza modelos del producto según los gustos y preferencias del cliente, el 92% evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto, el 83% usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto. Se puede concluir que en su mayoría de los

encuestados han implementado de las normas ISOS, pero solo en parte, y no hay una continua capacitación del personal y en cuestión de la atención hay una satisfacción de la atención del cliente, aunque se puede mejorar.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Variable: Proceso administrativo

Función de la administración

Se cristaliza mediante el proceso administrativo. Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para realizar una actividad. La administración está integrada por etapas, fases y elementos, las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Planeación

Según Terry. G (2013), en su libro *Procesos Administrativos* define que la planeación 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.

Principios de la planeación

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 holguera 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.

Organización

La organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad-autoridad. Una de las responsabilidades de la administración es organizar los recursos de la empresa disponibles para realizar operaciones efectivas (Osorio, 2014).

Principios de Organización

Los principios de la organización son:

Especialización. Dividir y asignar el trabajo de acuerdo con la actitud de cada persona, es decir, tomando como base su perfil.

Unidad de mando. Para cada función, actividad o trabajo habrá solo un jefe a quien se deberían de reportar los resultados.

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.

Del objetivo. Todas las funciones y actividades de la organización deben relacionarse sinérgicamente con los objetivos y propósitos del grupo social.

Paridad de autoridad y responsabilidad. A toda autoridad le corresponde una responsabilidad para que se cumpla la misma.

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.

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(Osorio, 2014).

Fases de la organización

División de trabajo

Es un proceso elemental que se realiza en la organización. En todo tipo de empresa de trabajo se puede dividir de forma vertical y horizontal. “La división de trabajo vertical se sustenta en la fijación de las líneas de autoridad y establece los niveles que integran la estructura organizacional vertical, facilitando también el sentido de la comunicación”,(Osorio, 2014).

Departamentalización

Es la separación o agrupamiento de las funciones y operaciones en áreas específicas. La departamentalización contempla actividades de grupos en unidades de grupos sinérgicas, como pueden ser: funcionales, por productos, geográficas o un territorio, técnicas o tiempo.

Dirección

Según Koontz, H. & Weihrich, H. (2012), define: que 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. (Koontz, H. & Weihrich, 2012)

Importancia de la dirección

La dirección es relevante porque:

Por medio de esta se logra motivar a los recursos humanos de la empresa y al propio ejecutivo(Osorio, 2014).

Se logra el movimiento de forma sinérgica, aplicando el proceso de comunicación.

Lo establecido en la planeación y organización, se pone en movimiento como un proceso continuo.

- Se fundamenta un buen clima en la empresa entre colaboradores y directivos.
- Se toman las decisiones para lograr lo que la empresa quiere en el futuro.
- Es una de las bases para que se aplique el control(Osorio, 2014).

Control

Es la última fase el proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección. Para los tratadistas sobre el tema, el control es una etapa primordial en la administración, dado que, aunque una empresa cuente con planes efectivos, 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.

Importancia del control

El control es importante porque detecta los vacíos que se dan en la planeación, organización, integración y dirección.

- Determina las medidas correctivas para corregir las desviaciones detectadas.
- Detecta las partes de la empresa en que se han generado los problemas.
- Cuenta con la capacidad para el análisis de las variaciones y determinar las soluciones más adecuadas.
- Se desarrolla en las cosas, la persona, grupos y las actitudes y aptitudes.

Variable: Gestión de calidad

Gestión

Citamos la investigación de Salgueiro,

“Relaciona la palabra gestión con la palabra acción, pero ahora con un propósito de llevar a cabo el logro de objetivos previamente establecidos. Retomando, se

encuentran hasta aquí dos relaciones que indican una acción que debe estar enfocada en la consecución de objetivos previamente establecidos. Es decir, que se llama gestión (en palabras propias) a aquellas acciones relacionadas con actividades que están dirigidas a la realización y desarrollo de objetivos que han debido establecerse con anterioridad.” (Salgueiro, 2001, p. 24-30)

Al respecto Escudero refiere,

“Que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.” (Escudero, 2011, p.40)

Sistemas de administración con enfoque en calidad

De acuerdo con el glosario en línea de la American Society for Quality (ASQ), un sistema de administración de la calidad (SAC) puede considerarse un mecanismo para manejar y mejorar continuamente los procesos medulares a fin de lograr la máxima satisfacción del cliente al precio general más bajo para la organización. Por tanto, un sistema de administración de la calidad representa una implementación específica de los conceptos, las normas, los métodos y las herramientas de calidad, y es único de cada organización.

Un sistema de administración de la calidad constituye la base para documentar los procesos que se aplican para controlar y mejorar las operaciones, conducir la innovación y lograr los objetivos siguientes: (Evans & Lindsay, 2015)

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

Enfoque en gestión de procesos

Para los autores García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003), en el artículo de la revista "Industrial Data", que el principio de gestión de la calidad "Enfoque a los Procesos" es: "...La eficiencia a alcanzar en las actividades y los recursos existentes tiende a ser el resultado positivo siempre y cuando se gestionan como proceso, lo cual ayude a verificar en cada etapa la eficiencia presentada", (García, M., Quispe, C. & Ráez, L.,2003, p.105).

Según la norma NTP-ISO 9000:2001, Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario, un proceso se define como conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, y en el caso de un producto la misma norma lo define como "resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas. Los insumos y productos terminados pueden ser tangibles e intangibles (p. 91).

La Dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita cumplir con la misión y la visión establecidas. La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más

efectivas para todos los tipos de organizaciones. Cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios,...) en resultados (otras informaciones, servicios,...) puede considerarse como un proceso. Los resultados de un proceso han de tener un valor añadido respecto a las entradas y pueden constituir directamente elementos de entrada del siguiente proceso, como muestra el gráfico adjunto.

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos.

Marco teórico

Micro y pequeña empresa

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Bases legales

Las Mypes estas sustentadas en la Ley N° 28015 (2003), Ley De Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del

empleo sostenible al régimen tributario.

La ley hace mención de que pueden tener cualquier tipo de constitución, pueden ser personas naturales o jurídicas; la ley busca el impulso de inversión y empleo sostenible, haciendo partícipes a los gobiernos locales y regionales en el apoyo al desarrollo económico.

Formalización de las mypes

En la ley N° 28015 podemos encontrar además referencias acerca de la promoción, financiamiento y formalización de las Mypes, aclarando así, algunas interrogantes.

Instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad

Art. 15° Instrumentos de promoción

Los instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad de las mype y de los nuevos emprendimientos con capacidad innovadora son:

- Los mecanismos de acceso a los servicios de desarrollo empresarial y aquellos que promueven el desarrollo de los mercados de servicios.
- Los mecanismos de acceso a los servicios financieros y aquellos que promueven el desarrollo de dichos servicios.
- Los mecanismos que faciliten y promueven el acceso a los mercados, y a la información y estadísticas referidas a la mype.
- Los mecanismos que faciliten y promueven la inversión en investigación, desarrollo e innovación tecnológica, así como la creación de la mype

innovadora.

Acceso al financiamiento

Art. 28° Acceso al financiamiento

El Estado promueve el acceso de las mype al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados.

El Estado promueve el fortalecimiento de las instituciones de microfinanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. Asimismo, facilita el acercamiento entre las entidades que no se encuentran reguladas y que puedan proveer servicios financieros a las mype y la entidad reguladora, a fin de propender a su incorporación al sistema financiero.

Art. 29° Participación de COFIDE

El Estado, a través de la Corporación Financiera de Desarrollo COFIDE, promueve y articula integralmente el financiamiento, diversificando, descentralizándose incrementando la cobertura de la oferta de servicios de los mercados financieros y de capitales en beneficio de las mype.

Los intermediarios financieros que utilizan fondos que entrega COFIDE, para el financiamiento de las mype, son los considerados en la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y sus modificatorias, y utilizan la metodología, los nuevos productos financieros estandarizados y nuevas tecnologías de intermediación a favor de las mype, diseñadas o aprobadas por COFIDE.

COFIDE procura canalizar prioritariamente sus recursos financieros o aquellas mype que producen o utilizan productos elaborados o transformados en el territorio

nacional.

Instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad

Art. 36° Acceso a la formalización

El Estado fomenta la formalización de las mype a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior.

Art. 37° Simplificación de trámites y régimen de ventanilla única

Las Mype que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta, conforme a lo establecido en el inciso i) del artículo 1° de la Ley N° 26965. El CODEMYPE para la formalización de las mype promueve la reducción de los costos registrales y notariales ante la SUNARP y Colegio de Notarios.

Regímenes tributarios

La página de SUNAT indica que el régimen de mype puede ser de cualquier constitución empresarial que obtengan rentas de 3era categoría como:

- Personas naturales
- Personas jurídicas
- Sucesiones indivisas
- Sociedades conyugales

Las mypes están acogidas al régimen tributario del impuesto a la renta, y con la disposición de un límite de ingresos anuales de hasta 1700 UIT (varía según el monto de la Unidad Impositiva Tributaria).

Según la **Ley N. ° 30056 (2013)**. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa:

Para ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa:

Para ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa:

Para ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Glosario de términos

Glosario de términos tomados del Diccionario ambiental. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

- **Área inforestal.** Área o terreno ubicado dentro del territorio de una empresa forestal que no es apropiada para el desarrollo de cultivos forestales.
- **Ambiente de trabajo:** son condiciones en las cuales se desenvuelve el Recurso Humano de la empresa que incluye el área de trabajo, provisión de materiales y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades.

- **Aserradero:** Son las instalaciones industriales donde se efectúa la elaboración de la madera en rollo para obtener madera aserrada.
- **Bosque:** Formación de árboles suficientemente próximos entre sí para cubrir una cierta superficie mínima con una extensión que permita el desarrollo de un microclima propio.
- **Cantonado:** Consiste en hacer avanzar troncos de árboles o ramas gruesas a través de una sierra circular o de disco.
- **Despuntar:** Es quitar o gastar la punta de una cosa.
- **Forestal:** Relativo a los bosques y a los aprovechamientos de leñas, pastos, etc (RAE).
- **Industria maderera:** Es el sector de la actividad industrial que se ocupa del procesamiento de la madera, desde su plantación hasta su transformación en objetos de uso práctico, pasando por la extracción, corte, almacenamiento o tratamiento bioquímico y moldeo.
- **Tablear:** Dividir un madero en tablas.
- **Tronzado:** Consiste en el corte transversal del tronco o rama gruesa, un sistema similar a una guillotina de corta de papel.

III. HIPÓTESIS

En esta investigación de título: “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020”, no se formula hipótesis porque solo se mostrará las características de la variable en estudio; no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra. Como refiere Bernal (2010) se formulan hipótesis cuando se requiere evaluar la relación entre variables o explicar causas.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

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

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Descriptiva:** Porque solo describió las partes más importantes y relevantes de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación será de tipo cuantitativo, porque “la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición” (Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014).

4.1.2 Nivel de investigación

La investigación será de nivel descriptivo, porque su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su

estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014).

4.2 Población y muestra

4.2.1 Área geográfica del estudio

4.2.2 Población

La microempresa en estudio Rodríguez Forest EIRL, es una empresa del sector comercio, rubro venta de madera aserrada y para determinar la población en el distrito de Callería se realizó consulta a los registros que mantiene la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Como resultado nos notificaron que existen 51 microempresas del rubro venta de madera.

4.2.3 Muestra

La muestra para el estudio será no probabilística por tratarse de un estudio de caso representada por la micro y pequeña empresa Rodríguez Forest EIRL, en ese aspecto se entrevistará al gerente y el personal administrativo de la empresa.

Para Cruz, Gonzales y Olivares (2014) “Una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107).

Criterio de Inclusión:

Para el estudio se considerará al Gerente y nueve trabajadores, los cuales están involucrados en la dirección y ejecución de los procesos administrativos y gestión de la empresa Rodríguez Forest EIRL.

Criterio de Exclusión:

Se excluyeron a los trabajadores de operaciones de la empresa que no tienen participación en la administración o toma de decisiones, de la misma manera a proveedores y clientes.

Tabla 1: Población de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de madera-Callería, Pucallpa

NOMBRE COMERCIAL	RAZON SOCIAL	DIRECCION
MADERAS FERNANDO SEBASTIAN	DIAZ PAREDES, FERNANDO	JR. AREQUIPA 525 Mz: 259B Lt: 10
INVERSIONES LUIS & ISAAC E.I.R.L.	INVERSIONES LUIS & ISAAC EIRL	JR. AREQUIPA 527 Mz: 259-B Lt: 10-A
CALEB INVERSIONES	CACIQUE AREVALO, ADIEL	JR. NICOLAS DE PIEROLA 100 Mz: 221 Lt: 01
RODRIGUEZ FOREST EIRL	RODRIGUEZ FOREST EIRL	CTRRRA FEDERICO BASADRE 6.100 Mz: B Lt: 01
INDUSTRIA DE MADERAS EIRL	INDUSTRIA DE MADERAS Y AFINES AMAZON	JR. AREQUIPA 529 Mz: 254-B Lt: 8A
INVERSIONES P & D EIRL	IMPORT EXPORT EIRL	JR. AREQUIPA 558 Mz: 254-B Lt: 8A-8
INDUSTRIAS GABRIELITO	INVERSIONES PABLO DIAZ E.I.R.L.	AV. CENTENARIO. 561 Mz: 338-A Lt: 20-A
MULTISERVICIOS MILUSKITA	PEREZ LANCHI, CARMINA	AV. CENTENARIO. 592 Mz: 223 Lt: 01
MADERERA ALESSANDRO	TERRONES TAFUR, MILUSKA ROXANA	AV. CENTENARIO. 612 Mz: 222 Lt: 03
MADERERA VIRGEN DE ASUNCION	VILLACORTA AMASIFUEN DE TOGUCHI, KATTY FANNY	AV. CENTENARIO. 561 Mz: 338A Lt: 20
MADERERA CENTRAL SAC.	CABEZUDO DEL AGUILA, JEHAN CARLOS	CTRRRA FEDERICO BASADRE 6.100 Mz: B Lt: 01
MADERERA DANIELITO	MADERERA CENTRAL SAC.	CTRRRA FEDERICO BASADRE 7.200 Mz: 1 Lt: 100
COMERCIAL ALEX JHON	CHUMBE LOPEZ, RINA SONIA	CTRRRA FEDERICO BASADRE 7,200 Mz: 2 Lt: 11
COMERCIAL ALEX	MAMANI MAMANI, JULIA	CTRRRA FEDERICO BASADRE 7.200 Mz: 1 Lt: 100
INVERSIONES ROSARIO	MAMANI MAMANI, JULIA	AV. CENTENARIO. 592 -D Mz: 223 Lt: 1
LISTONERIA ALEX	CORAL LOPEZ, LUIS ALBERTO	CTRRRA FEDERICO BASADRE 7800 Mz: 2 Lt: 11
MADERAS KAWA	MAMANI MAMANI, JULIA	AV. CENTENARIO. 612-A Mz: 222 Lt: 03
"MARTHITA"	TABA HIJA, ANTONIO TEMPO	AV. PRIMAVERA. . Mz: 37 Lt: 3
DEPOSITO CHANCHAMAINO	LOPEZ TAFUR, MARTHA LUZ	CTRRRA FEDERICO BASADRE 6200 Mz: A Lt: 3
MADERERA GENSAI E.I.R.L.	ACUÑA'A GOMEZ, JAVIER	CTRRRA FEDERICO BASADRE 5.800 Mz: 0 Lt: 0
INVERSIONES ROSARIO	MADERERA GENSAI E.I.R.L.	AV. CENTENARIO. 592 Mz: 223 Lt: 01
COMERCIALIZADORA D'LI	CORAL LOPEZ, LUIS ALBERTO	CTRRRA FEDERICO BASADRE Mz: A Lt: 8
MADERERA ALTO UCAYALI	ROJAS GARCIA, DEYSI LI	AV. CENTENARIO. 561 Mz: 338A Lt: 20
MADERERA EL BUEN PASTOR	LA TORRE SALDAÑA'A, SILVIA	AV. FAUSTINO SANCHEZ CARRION 400 Mz: D Lt: 20A
	RIOS HERRERA, ELGIVA	

MADERERA SANDOVAL
MADERERA FALCON
MADERERA DENIS CENTENO

INVERSIONES CENTURION
MADERERA GENSAI E.I.R.L.
MADERAS PREPARADAS SAN MARTIN E.I.R.L.
MADERERA "ROLANDO"

SERVICIOS "LA TROCHA"
MADERERA YSABELITA
MADERERA "BARDALEZ"
INVERSIONES RODRIGO DENIS E.I.R.L.
COMPLEJO INDUSTRIAL GUTIERREZ E.I.R.L.
MADERERA EDU
MADERERA TIROL
INVERSIONES F.F.R. E.I.R.L.
NEGOCIOS "RAMSEG"
COMPLEJO INDUSTRIAL GUTIERREZ E.I.R.L.
SHIAWASE INVERSIONES
MADERERA "JR"
CONSORCIO DE SERVICIOS BERNA E.I.R.L.
INVERSIONES "MARGOT"
MADERAS PREPARADAS SAN MARTIN E.I.R.L.
COMERCIAL SALDAÑA
INVERSIONES P & D EIRL
MADERERA RIO
MADERERA LOS PINOS
INVERSIONES Y SERVICIOS GUADALUPE E.I.R.L.

SANDOVAL AGUILAR, CESAR AUGUSTO
CAMUS PILCO, MARIA MERCEDES
CENTENO RAMIREZ, DENIS

CENTURION SALDAÑA, SEGUNDO ESTEBAN
MADERERA GENSAI E.I.R.L.
MADERAS PREPARADAS SAN MARTIN E.I.R.L.
LAVI MELENDEZ, ROLANDO

ROCA SANCHEZ, HECTOR SANDRO
BOCANEGRA VELA, YSABEL
BARDALEZ MONTOYA, ABEL
INVERSIONES RODRIGO DENIS E.I.R.L.
COMPLEJO INDUSTRIAL GUTIERREZ E.I.R.L.
LEON MASIAS, MARGOT
RIOS LOPEZ, CARMESI
INVERSIONES F.F.R. E.I.R.L.
RAMOS SEGURA, FERNANDO SIMON
COMPLEJO INDUSTRIAL GUTIERREZ E.I.R.L.
RAMOS NUÑEZ, DIEGO ELOY
SAAVEDRA CABALLERO, JORGE MELGAR
CONSORCIO DE SERVICIOS BERNA E.I.R.L.
ARANDA TORRES, DELIA MARGOT
MADERAS PREPARADAS SAN MARTIN E.I.R.L.
PADILLA SALDAÑA , JUAN CARLOS
INVERSIONES PABLO DIAZ E.I.R.L.
PINCHI VASQUEZ , DANNY JUVENCIO
CANCHALLA AMAO , MARINA
INVERSIONES Y SERVICIOS GUADALUPE E.I.R.L.

CTRRA FEDERICO BASADRE KM.6.000 S/N Mz: A Lt: 18
JR. PASCO S/N Mz: 34 Lt: 8
JR. COMANDANTE SUAREZ 254 Mz: 254-B Lt: 04
CTRRA FEDERICO BASADRE KM 5300 S/N Mz: A Lt: 12
JR. ALFREDO EGLINTON 0 Mz: A Lt: 20
AV. CENTENARIO. 521 Mz: 338-A Lt: 17
AV. CENTENARIO. 525 Mz: 338-A Lt: 17
AV JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION 204 Mz: G Lt: 11
AV CENTENARIO. 593 Mz: 338A Lt: 21A
AV CENTENARIO. 612 Mz: 222 Lt: 03
JR COMANDANTE SUAREZ 624 Mz: 254B Lt: 04
JR AREQUIPA 640 Mz: 259C Lt: 01
CTRRA FEDERICO BASADRE 5975 Mz: B Lt: 03
AV CENTENARIO. 590 Mz: 223 Lt: 01-C
AV. CENTENARIO. 572 Mz: 223 Lt: 1-A
AV PRIMAVERA. S/N Mz: 4 CAT Lt: 03 CAT
JR AREQUIPA 650 Mz: 259D Lt: 01
CTRRA FEDERICO BASADRE 5.300 Mz: A Lt: 02
AV. CENTENARIO. 612 Mz: 222 Lt: 03
JR. ELMER FAUCETT 953 Mz: 250-D Lt: 07
AV. CENTENARIO. 592 Mz: 223 Lt: 01
AV. CENTENARIO. 592 Mz: 223 Lt: 1
AV. CENTENARIO 282 Mz: 182 Lt: 4A
JR. AREQUIPA 558 Mz: 254-B Lt: 8A-8
JR. COMANDANTE SUAREZ 583 Mz: 253-A Lt: 08
AV. CENTENARIO. 592-A Mz: 223 Lt: 01
JR. AREQUIPA 566 Mz: 254B Lt: 9-A

Fuente: Municipalidad Provincial de Coronel Portillo

4.3 Definición y operacionalización de variables

Tabla 2: Definición y operacionalización de variables

VARIABLES	Definición conceptual	Dimensiones (Factores)	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
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).	Planificación	Proceso administrativo de conjugar los recursos de una empresa con sus oportunidades de mercado a largo plazo (Stanton, Etzel, Walker, 2007).	Misión Visión Objetivos	Likert
		Organización	Jerarquías, funcionales, estructura, y los procesos para que el trabajo de la compañía sea forma funcional y efectiva para el personal, Münch (2015),.	Organigrama Desempeño	Likert
		Dirección	Es administrar, influenciar o conducir al esfuerzo y el talento de los demás para poder obtener los fines de anhelados, Blandez (2014).	Liderazgo Toma de decisiones	Likert

		Control	Implica la aplicación y elección de las distintas estrategias o tipos de control, Münch, (2015).	Normas Auditorías Eficacia	Likert
Gestión de calidad	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 requerimientos especificados. Benzaquen, J. (2019)	Mejora de procesos	Involucra un análisis operativo para generar un impacto en la percepción del producto final, Jabaloyes, J., et al. (2020).	Mejora continua Enfoque en el cliente Trabajo en equipo	Likert
		Servicio al cliente	Implementación de acciones destinadas a brindar mejor experiencia al cliente, Sánchez, A.C. (2011)	Estandarización Instrumentos Indicadores	Likert
		Mejora continua	Optimizar constantemente la eficiencia del método de gestión de la calidad por medio del uso de los objetivos de la calidad, Meza, S., et al. (2010)	Tácticas Políticas	Likert

Fuente: elaborado por Meriam Cima Armas

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

En la presente investigación se utilizará la técnica de las encuestas, ya que por medio de ellas se obtendrá datos que permitir realizar cuadros estadísticos (Hernández, 2014).

4.4.2 Instrumentos

Para la recopilación de información se utilizará un cuestionario estructurado de 26 preguntas en escala de likert en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

4.5 Plan de análisis

Los datos de las encuestas se transformarán en una data, la misma que aplicando el programa Excel Científico y el programa SPSS, se obtendrán las tablas resultados se analizarán tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Rodríguez Forest</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Rodríguez Forest EIRL-Callería, Pucallpa, 2020.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>No se formula hipótesis porque solo se mostrará las características de la variable en estudio; no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra, Bernal (2010).</p>	<p>Variable 1 Independiente</p> <p>Procesos administrativos</p>	Planificación	Misión, visión y objetivos	<p>Tipo de estudio: El tipo de investigación es cuantitativa</p> <p>El nivel experimental: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: El diseño es no experimental, transversal.</p>
				Organización	Organigramas y desempeño	
				Dirección	Liderazgo	
				Control	Eficiencia	

EIRL, Callería, Pucallpa, 2020.	Objetivos específicos - Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Rodríguez Forest EIRL- Callería, 2020. - Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Rodríguez Forest EIRL- Callería, 2020. - Establecer la propuesta		Variable 2 Dependiente Gestión de calidad	Mejora de procesos	Mejora continua Enfoque en el cliente Trabajo en equipo	Universo y Muestra Población: 51 microempresas del rubro venta de madera preparada según la Municipalidad Provincial Coronel Portillo Muestra La muestra fue conformada por 10 trabajadores de la empresa Rodríguez Forest EIRL, Técnicas e instrumentos de recolección de datos - Técnica: Entrevista - Instrumento: cuestionario
				Servicio al Cliente	Estandarización Instrumento Indicadores	

	mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Rodríguez Forest EIRL- Callería, 2020			Mejora continua	Tácticas Políticas	Plan de análisis Aplicación de análisis cuantitativa. Estadística descriptiva .
--	---	--	--	-----------------	---------------------------	--

Fuente: elaborado por Meriam Cima Armas

4.7 Principios éticos

En la presente investigación se tendrá en cuenta los principios éticos que establece el Código de ética para la investigación de la ULADECH Católica:

Principio de protección a las personas, para esta investigación se desarrollará el protocolo del consentimiento informado, el mismo que será firmado por el representante de la empresa Rodríguez Forest EIRL que es parte de nuestro estudio. Si los participantes no desean o tienen dificultades para firmar dicho documento, se aplicará diversas estrategias en el que se evidencie el consentimiento para ser parte de esta investigación. A través del consentimiento informado se comunicará claramente el propósito de la investigación que consiste en formular una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, caso empresa Rodríguez Forest EIRL así como se les informará que cada uno de ellos se pueden retirar en cualquier momento de la investigación sin perjuicio alguno, o también pueden abstenerse de contestar alguna de las preguntas, así mismo se les hará mención que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones y/o productos derivados de la investigación.

Principio de beneficencia y no maleficencia, esta investigación por su naturaleza no representa riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informará de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscará es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

Principio de justicia, los resultados de la investigación estarán disponibles

luego de finalizado la presente investigación, si las personas que formarán parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas a sus empresas o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación. Así mismo a todas las personas que participan de esta investigación se les brindará el mismo trato de respeto, consideración e información de aquello que requieran.

Principio de integridad científica, se tendrá siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación serán confidenciales y anónimas, también se les informará de ello a los participantes. No será necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dará a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación. No se realizará técnicas de recolección de datos distintos al cuestionario, por ello los participantes no conocerán la información que brinde otro participante de la investigación. Cualquier aspecto que genere conflictos de interés serán resueltos antes de iniciar el trabajo de campo, así se garantizará que no sucedan situaciones que puedan afectar al estudio o a la comunicación de resultados.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, antes del recojo de información se solicitará expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitará haga llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo

durante o después de la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad, esta investigación no tiene como muestra animales, plantas ni se realizarán aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectará la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos.

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

En relación a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020”

Tabla 4: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.

Perfil del trabajador		
Edad del trabajador	N	%
De 22 a 29 años	0	0.0
De 30 a 39 años	6	66.7
De 40 a 59 años	3	33.3
De 50 a más	0	0.0
Total	9	100.0
Género del trabajador	N	%
Masculino	6	66.7
Femenino	3	33.3
Total	9	100.0
Grado de instrucción	N	%
Estudios básicos	6	66.7
Técnico	3	33.3
Universitario	0	0.0
Total	9	100.0
Cargo que desempeño	N	%
Gerente	0	0.0
Propietario	1	11.1
Asistente	8	88.9
Total	9	100.0
Tiempo que desempeña su cargo	N	%
De 1 a 2 años	7	77.8
De 3 a 6 años	2	22.2
De 7 a mas años	0	0.0
Total	9	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

66.7% de los representantes pertenecen al género masculino; mayores de 30 a 39 años (66.7%) y estudios basicos (66.7%).

En relación a las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.

Tabla 5: Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.

Datos de la micro empresa		
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	N	%
De 1 a 2 años	9	100.0
De 3 a 6 años	0	0.0
De 7 a más	0	0.0
Total	9	100.0
Número de Trabajadores	N	%
De 5 a 8	0	0.0
De 9 a más	9	100.0
Total	9	100.0
Tipo de constitución de la empresa	N	%
Persona Natural	0	0.0
EIRL	9	100.0
SRL	0	0.0
Total	9	100.0
Régimen tributario	N	%
Régimen General	0	0.0
Régimen Especial	0	0.0
Mype Tributario	9	100.0
Total	9	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 100.0% están constituidas como personería jurídica como EIRL. Ocupan entre de 9 a más colaboradores (100.0%) y el 100.0% de la muestra tiene más de 1 a 2 años en el mercado del distrito de Callería.

Tabla 6: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	La filosofía de la mejora continua es guía en su trabajo	0	0.0%	7	77.8%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	9	100.0%
2	Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	7	77.8%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	100.0%
3	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	3	33.3%	4	44.4%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	9	100.0%
4	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos		0.0%	9	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	100.0%
5	Se hace uso de herramientas de gestión	3	33.3%	4	44.4%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	9	100.0%

Fuente: Elaboración propia

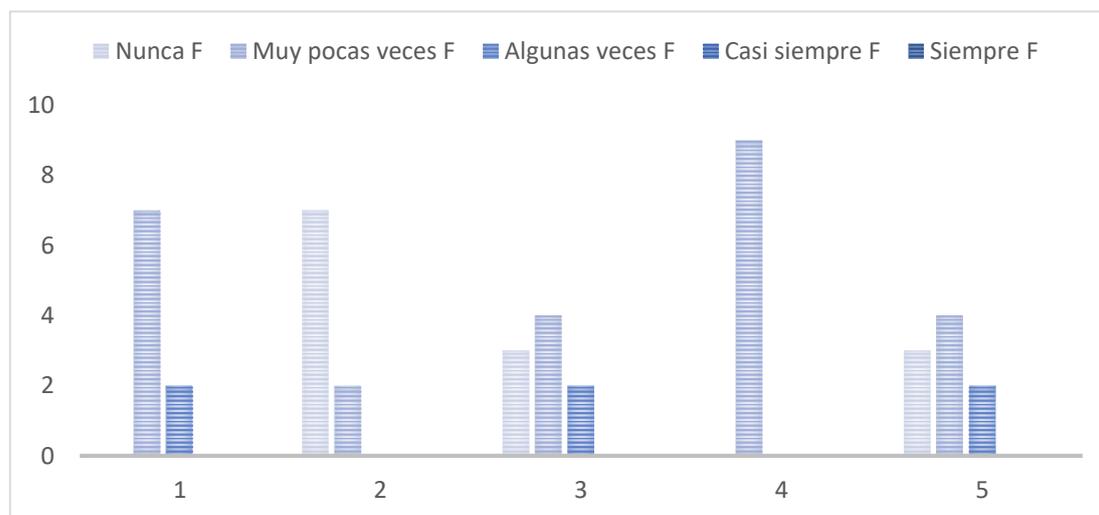


Figura 1. Características de la gestión de calidad: mejora continua

Interpretación

Los representantes indican que el 77.8% muy pocas veces aplican la filosofía de mejora continua; el 22.2% muy pocas veces realizan encuestas de satisfacción al cliente; solo el 22.2% algunas veces motivan el desempeño para generar ideas y aportes; 100.0% muy pocas veces aplican mecanismos estandarizados y el 22.2% algunas veces han utilizado herramientas de calidad.

Tabla 7: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	3	33.33%	4	44.44%	2	22.22%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
7	Se conoce la política de gestión	3	33.33%	4	44.44%	2	22.22%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
8	Se conoce la misión y visión	7	77.78%	0	0.00%	2	22.22%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
9	Se guían por un plan de negocio	3	14.29%	6	28.57%	0	0.00%	5	23.81%	7	33.33%	21	100.00%

Fuente: Elaboración propia

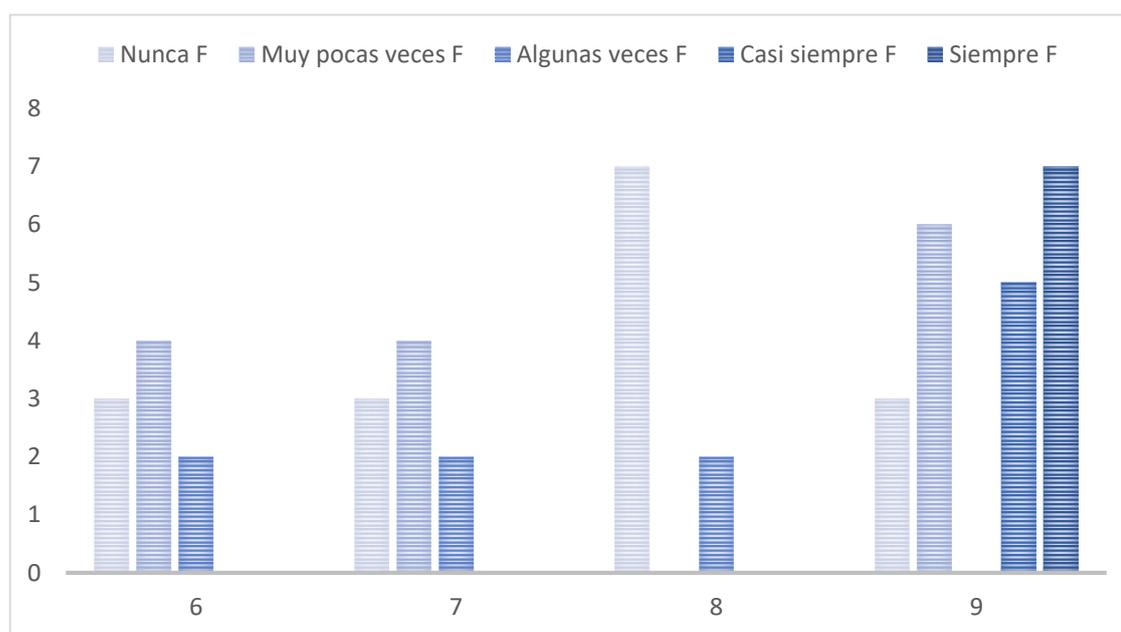


Figura 2. Características de la gestión de calidad

Interpretación:

Los representantes indican 44.4% muy pocas veces se utilizan indicadores para medir el desempeño; 33.3%, nunca se aplican políticas de gestión; el 77.7% nunca han difundido la misión y visión de la empresa a los colaboradores y 33.33% siempre veces se guían por un plan

Tabla 8: Describir los procesos administrativos (Dimensión planificación) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.”

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	Se planifica las operaciones de la Institución		0.00%	9	100.00%	0.00%		0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
11	Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	3	33.33%	6	66.67%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%

Fuente: Elaboración propia

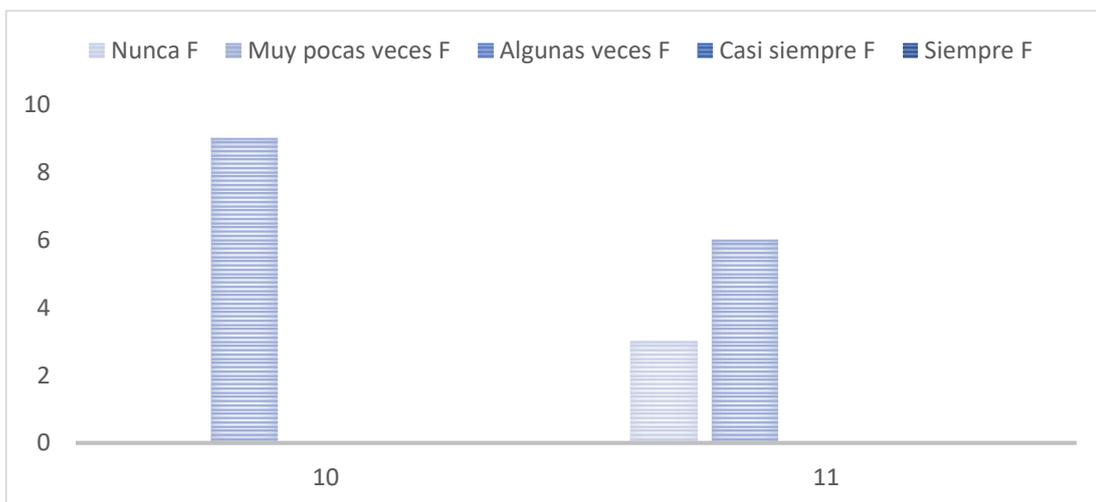


Figura 3. Características de los procesos administrativos (Dimensión Planificación)

Interpretación:

Los colaboradores nos mencionan que el 100.0% aplican muy pocas veces la planificación de operaciones y 66.67% muy pocas veces se cumple lo planificado.

Tabla 9: Describir los procesos administrativos (Dimensión organización) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12	Existe la distribución de la carga de trabajo en formal en la institución	3	33.33%	6	66.67%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
13	Existe organigrama y es difundido	7	77.80%	2	22.20%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00%

Fuente: Elaboración propia



Figura 4. Características de los procesos administración (Dimensión Organización)

Interpretación:

Los representantes indican que el 66.67% muy pocas veces realizan distribución de la carga de trabajo y el 77.8% nunca difunde lo organigramas de empresa.

Tabla 10: Describir los procesos administrativos (Dimensión dirección) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14	Reconoce habilidades directivas de la gerencia	7	77.78%	2	22.22%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
15	Conoce técnicas para la toma de decisiones	7	77.78%	2	22.22%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%

Fuente: Elaboración propia

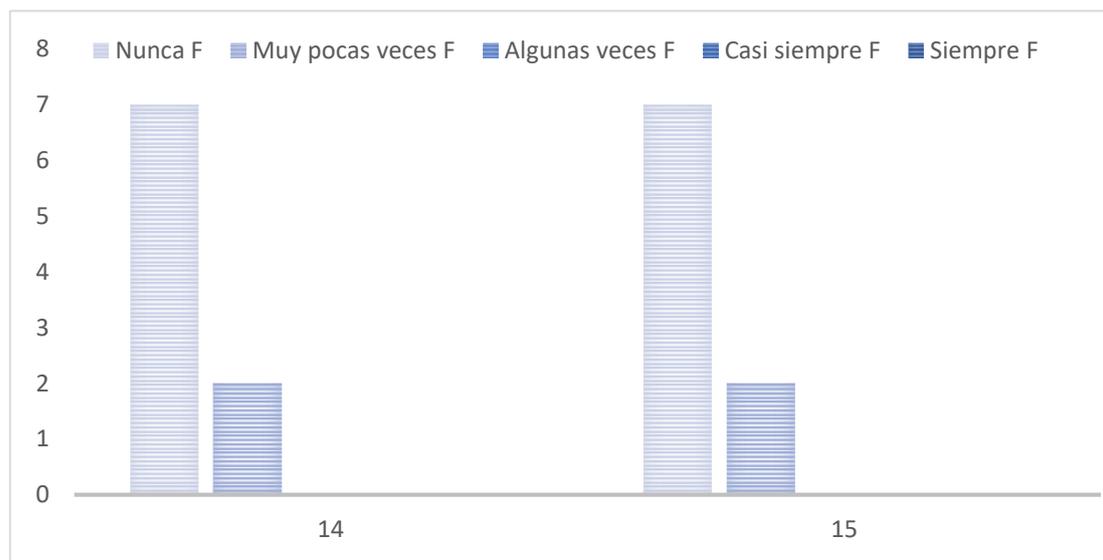


Figura 5. Características de los procesos administrativos (Dimensión dirección)

Interpretación:

Los representantes de indican que el 77.78% nunca aplican habilidades directivas y el 22.22% muy pocas veces utilizan técnica para la toma de decisiones.

Tabla 11: Describir los procesos administrativos (Dimensión control) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	Existen mecanismos oportunos de control	7	77.78%	2	22.22%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
17	Existen auditorías preventivas	7	77.78%	2	22.22%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%

Fuente: Elaboración propia

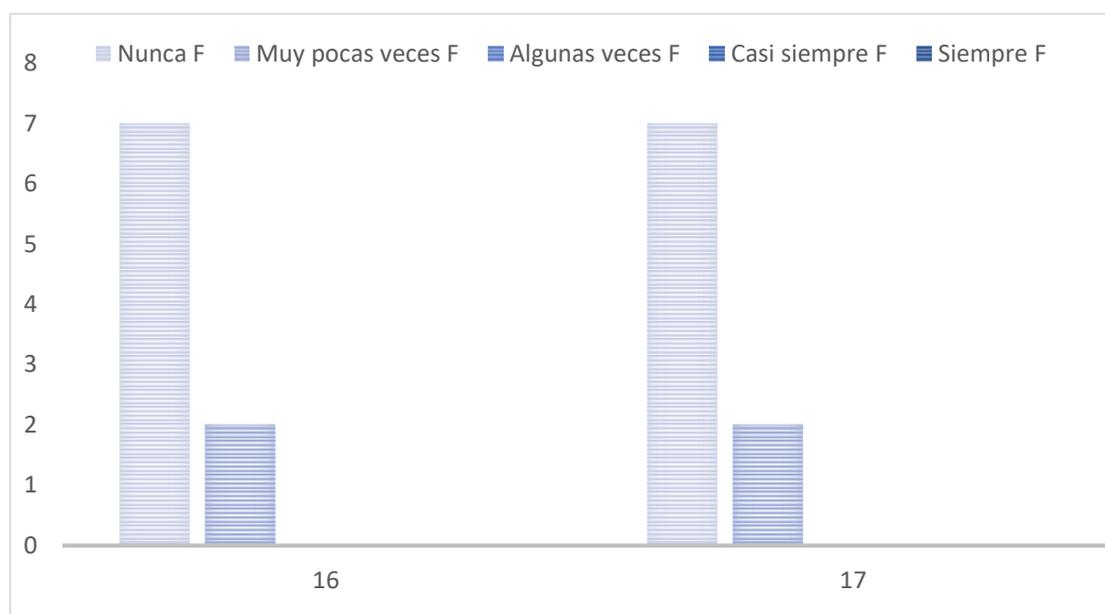


Figura 6. Características de los procesos administración (Dimensión control)

Interpretación:

Los representantes indican que el 77.78% nunca aplican mecanismos de control; el 22.2% muy pocas veces aplican auditorías preventivas en las empresas.

5.2. Análisis de resultados

Efectuamos el análisis de resultados enfocados en los objetivos específicos: el primero: “Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Rodríguez Forest EIRL-Callería, Pucallpa, 2020”; el 77.8% de los trabajadores consideran que “muy pocas veces” aplican la filosofía de la mejora continua o representan una guía de trabajo; en esa línea el 77.8% no ejecutan encuestas las al cliente.

Por otra parte, no se motiva de manera constante el desempeño para generar ideas y aportes entre los trabajadores: 44.4% consideró como “muy pocas veces” y 33.3% “nunca”. Otra de los hallazgos es que no muestran un interés en estandarizar los procesos 100.0%: otra característica es que el 44.4% de los trabajadores desconocen el uso de las herramientas de gestión.

En la empresa Rodríguez Forest EIRL no se establecieron políticas de gestión, misión y visión, aspectos que una gestión que se enfoca en el cliente no puede carecer. Esto es evidenciable, cuando identificamos que el 44.4% “muy pocas veces” y 77.7% “nunca” respectivamente. Respecto a tales resultados, en la investigación de Albornoz, M. J. (2018), “La gestión empresarial y la productividad del Aserradero Gómez de la ciudad de Huaraz en el 2018”, se concluye que en situaciones de gestión sin dirección y falta de productividad son el resultado de una administración “divorciada” con escasos lineamientos administrativos.

En relación al segundo objetivo específico: “Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Rodríguez Forest EIRL-Callería, Pucallpa, 2020”, donde de acuerdo a sus dimensiones se halla que en relación a la planificación los trabajadores en un

100.0% muy pocas veces planifican sus operaciones; el 66.6% muy pocas veces ejecutan el seguimiento al cumplimiento de lo planificado. Con relación con la organización el 66.6% afirma que muy pocas veces existe la distribución de la carga de trabajo y el 77.8% afirma que nunca existe organigramas y no es difundido. Con los resultados que se obtuvieron, configura una relación con la investigación de Flores (2015), en la tesis sobre “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, donde el tesista halla una situación de la gestión bastante parecida y que concluye que el resultado será una baja gestión administrativa.

Con respecto a la dimensión Dirección, el 77.7% nunca reconoce habilidades directivas de la gerencia y el 77.7% considera que los directivos no conocen de técnicas para la toma de decisiones.

En relación con la dimensión control el 77.7% menciona que no existe mecanismos de control oportunos de control y 77.7% también menciona que no existen auditorias preventivas.

En relación al tercer objetivo de la investigación: “Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Rodríguez Forest EIRL-Callería, Pucallpa, 2020”, producto de la entrevista con el gerente, se identificaron algunos hallazgos cuya solución se propone en la tabla de plan de propuesta de mejora desarrollada en el punto 5.3. Iniciativa que contrasta con los resultados de la investigación de Séptimo, C. D. (2019) en su trabajo de investigación “propuesta de mejora de los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A. Garvín para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018”, cuya gestión evidencia que carece de todo interés por cambiar,

mejorar y dar solución a los problemas de gestión, sin embargo los microempresarios se niegan elaborar alguna propuesta de mejora.

5.3 Plan de mejora

Problemas encontrados	Surgimiento de problema	Acción de mejora	Responsable
No conocen métodos de trabajo de calidad	Falta de conocimiento de administración: técnicas	Capacitación en calidad	Gerente propietario
No conocen los atributos que valoran sus clientes	No se recoge sugerencias y reclamos de clientes.	Programar medición de satisfacción del cliente con encuestas.	Equipo de trabajadores
Procesos sin análisis	No se conoce la importancia de su análisis.	Identificación de matriz de procesos.	Equipo de trabajadores
Carecen misión y visión	Gerencia de no ha difundido.	Difundir en todo el personal y explicar.	Gerente propietario
No existe planificación	Administración informal	Elaboración de plan e involucrar a los trabajadores.	Gerente y equipo
No existe organigrama	Administración informal	Elaborar, publicar y elaborar manual de organización y funciones.	Gerente propietario
Las decisiones se toman según percepciones	Administración informal	Elaborar data para tomar decisiones en base a hechos y datos.	Gerente propietario
No existen controles establecidos	Administración informal	Identificar puntos críticos y elaborar normas.	Gerente propietario
No existen auditorías	Administración informal	Programar como parte de buenas prácticas.	Gerente propietario

Fuente: Meriam Cima Armas

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se concluye que la empresa en estudio es una iniciativa empresarial joven, tiene personal con poco nivel de capacitación y tiempo en la empresa. Asimismo, son nuevos participantes en el mercado del rubro de venta de madera preparada y requiere la implementación de una administración formal mediante la implementación de procesos administrativos para alcanzar una gestión empresarial de calidad.

La empresa carece de misión y visión que limita a su equipo de trabajo orientar sus esfuerzos a un mejor desempeño. La gerencia dirige su negocio según las percepciones que ha acumulado en su experiencia de vida, carece del conocimiento de indicadores y herramientas, los cuales representan una limitación para determinar los atributos de valor de sus clientes y mejorar sus metas comerciales.

La ausencia de procesos administrativos implementados y organizados limitan futuras decisiones de la gerencia, por lo que se evidencia su necesidad.

Aporte del investigador:

Los procesos administrativos son críticos en todos sus componentes para el éxito de la gestión.

Beneficio al cliente:

Cumplimiento de las normas ambientales y calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albornoz Gómez, M. J., & Caldua Puente, J. D. (2018). La gestión empresarial y la productividad del Aserradero Gómez de la ciudad de Huaraz en el 2018. (Tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Cesar Vallejo. Huaraz. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/kxyz>

Arquinego, L. (2014). Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad distrital de Bellavista Callao. (*Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración*). Universidad de Lima, Callao-Perú. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1117/48.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Blandez Ricalde, M. D. G. y María de Guadalupe Blandez Ricalde. (2014). Proceso administrativo. Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/41174?page=68>

Bernal, C. A. y Sierra, H. D. (2017). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI (3a. ed.). Pearson Educación. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/112893?>

Castillo, P. J. (2017). La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las Mypes del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017. (*Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración*). Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

Código de ética para la investigación. Versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Cortez&Vergara, K. S. (2018). Implementación de un modelo de gestión administrativa financiera para la empresa Phonesanyc S.A. (*Tesis para optar por el título de Contador Público Autorizado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador.

Escudero, R. (2011). Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la gestión administrativa de la educación pública de la Región Callao - 201. (*Tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración Estratégica*). Universidad Nacional del Callao, Callao-Perú. Obtenido de: http://cybertesis.unac.edu.pe/bitstream/unac/214/1/escudero_r1.pdf

Flóres, O. S. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega, 2010-2013. (*Tesis para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial*). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa-Nicaragua.

Fraume Restrepo, N. J. (2007). Diccionario ambiental. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/69025?page=48>

Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación; 6ta. Edición.

- López, J. (2014). *Estructura organizacional. Importancia de la etapa de la organización en una empresa.* Obtenido de <https://www.grandespymes.com.ar/2014/05/09/importancia-de-la-etapa-de-la-organizacion-en-una-empresa/>
- Lopez Pezo, A. S., & Vargas Pillco, M. (2018). Incidencia de la gestión empresarial en el desarrollo sostenible del Lodge Explorer's Inn, provincia de Tambopata–2017. (Tesis de pregrado licenciado en administración y negocios internacionales). Universidad nacional amazónica de Madres de dios. Madre de dios. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/wtpc8>
- Münch Galindo, L. (2015). Manejo del proceso administrativo. Pearson Educación. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/38000?page=15>
- Palma Morillo, O. M. (2018). Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. (tesis de pregrado para optar título profesional de licenciado en administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/ca5az>
- Pérez Peña, J. E. (2017). Caracterización de gestión de calidad y formalización de las MYPES sector comercio rubro carpinterías de la provincia de Leoncio Prado período 2015–2016. (tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Católica Ángeles de Chimbote. Tingo maría. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/dindj>
- Pérez&Gardey, J. A. (2009). *Definición de influencia.* Obtenido de <https://definicion.de/influencia/>

- Ramírez, A. L. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en las mypes del sector comercial línea blanca, distrito de Iquitos, año 2017. (*Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración*). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Iquitos-Perú.
- Reategui Perez, C. (2018). Gestión con el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector forestal, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2017. (tesis de pregrado, para optar el título de licenciado en administración) Universidad Católica los ángeles de Chimbote. Manantay. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/1p0zi>
- Saavedra, N. M. (2019). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industria, rubro aserraderos-Manantay, 2019. (*Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración*). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa-Perú.
- Saavedra, M. E. (2020). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industria, rubro aserraderos – Manantay, 2019. (tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16350>
- Salgueiro, A. A. (2001). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Madrid, España.
- Septimo Revollar, C. D. (2019). Propuesta de mejora de los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A. Garvin para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018. (Tesis de pregrado para optar el título profesional

de licenciado en administración). Universidad Católica los Ángeles de
Chimbote. Huaraz. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/8b5ay>

Stantom, W.; Etzel, M. & Walker, B. (2007). Fundamentos del Marketing.
Decimocuarta edición. McGRAW-HILL INTERAAMERICANA S.A. Mexico.

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE SEMANAS >>>	2020															
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	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	22-Set									
Envío para revisión del Jurado							X	X								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.								X	X	X	X					
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.								X	X	X	X					
Revisión de referencias bibliográficas, APA.				X	X			X	X	X	X					
Presentación del informe final de investigación.									X	X	X	X	9-Nov			
Revisión turnitin.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de artículo científico y diapositivas.													X	X		
Prebanca														14-Nov		
Levantamiento observaciones Jurado															19-Nov	
Sustentación del informe final.																20-Nov
Entrega de Empastado y Acta																20-Nov
Cierre de Taller																21-Nov



Fuente: Meriam Cima Armas

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable y no desembolsable(Estudiante)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	Desemb. Total (s/.)
Suministros (*)				
· Impresiones	1/2 millar	60	0.50	30.00
· Fotocopias	1 millar	778	0.15	116.70
· Empastado	Unidad	70	1.00	70.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	24	2.00	48.00
· Engrapador	Unidad	1	30.00	30.00
· Perforador	Unidad	1	26.00	26.00
· Lapiceros	Docena	3	5.00	15.00
· Internet	Horas	1	489.00	489.00
Sub total				824.70
Servicios				
· Uso de Turnitin	Tarea	100	1.00	100.00
· Taller co-curricular / Taller de titulación	Actividad	1	3000.00	3000.00
Sub total				3100.00
Gastos de viaje				
· Pasajes para recolectar información	Persona	24	10.00	240.00
· Alimentación	Persona	12	10.00	120.00
Sub total				360.00
Total de presupuesto desembolsable				4284.70
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	No desemb. Total (s/.)
Servicios				
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30	4.00	120.00
· Búsqueda de información en base de datos		35	2.00	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40	4.00	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional		50	1.00	50.00
Sub total				400.00
Recurso humano				
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)		63	4.00	252.00
Total de presupuesto no desembolsable				652.00
Total (S/.)				4936.70

Fuente: Meriam Cima Armas

Anexo 3: Consentimiento Informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO: CASO EMPRESA RODRIGUEZ FOREST E.I.R.L.-CALLERÍA, 2020**, y es dirigido por Cinia Armas, Meriam, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información del administrador para proponer mejoras del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, en la empresa rodriguez forest E.I.R.L y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1813162107@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Leoncio Alejandro Rodríguez Ríos

Fecha: 11 - Set - 2020

Correo electrónico: re.fre.wis@gmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

El presente cuestionario de preguntas tiene por finalidad recopilar información de las micro y pequeñas empresas para el desarrollo del trabajo de investigación “Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, 2020”.

Instrucciones: a continuación, le presentamos 26 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no incluyen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

Encuestado:

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

I. Datos generales

1.1. Referente a las características del encuestado

1. Edad

De 18 a 28 años () De 29 a 39 años () De 40 a 50 años () De 51 a más

2. Género

- a) Masculino.....b) Femenino.....

3. Grado de Instrucción

- a) universitaria () b) técnica () c) estudios básicos ()

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

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
----------------------------	--------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------

Nro.	GESTIÓN DE CALIDAD		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
1	Principios de calidad	Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua					
2		Se realizan encuestas de satisfacción al cliente					
3		Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes					
4	Herramientas de calidad	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos					
5		Se hace uso de herramientas de calidad					
6		Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño					
7	Estrategias de calidad	Se conoce la política de gestión					
8		Se conoce la misión y visión					
9		Se guían por un plan de negocio					

Nro.	PROCESO ADMINISTRATIVO		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
10	Administración mecánica	Se planifica las operaciones de la empresa					
11		Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado					
12		Existe distribución de la carga de trabajo en la institución					
13		Existe organigrama y es conocido					
14	Administración dinámica	Existen habilidades directivas					
15		Se utilizan técnicas para la toma de decisiones					
16		Existen mecanismos oportunos de control					
17		Existen auditorías preventivas					

Pucallpa, setiembre de 2020.

Anexo 5. Tablas de tabulación

Edad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 30 a 39 años	6	66,7	66,7	66,7
	De 50 a más	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Género del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	6	66,7	66,7	66,7
	Femenino	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	6	66,7	66,7	66,7
	Técnico	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Propietario	1	11,1	11,1	11,1
	Asistente	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	7	77,8	77,8	77,8
	De 3 a 6 años	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	9	100,0	100,0	100,0

Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 9 a más	9	100,0	100,0	100,0

Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EIRL	9	100,0	100,0	100,0

Tipo de régimen tributario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mype Tributario	9	100,0	100,0	100,0

La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	7	77,8	77,8	77,8
	Algunas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	77,8	77,8	77,8
	Muy pocas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	33,3	33,3	33,3
	Muy pocas veces	4	44,4	44,4	77,8
	Algunas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	9	100,0	100,0	100,0

Se hace uso de herramientas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	33,3	33,3	33,3
	Muy pocas veces	4	44,4	44,4	77,8
	Algunas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	33,3	33,3	33,3
	Muy pocas veces	4	44,4	44,4	77,8
	Algunas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se conoce la política de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	33,3	33,3	33,3
	Muy pocas veces	4	44,4	44,4	77,8
	Algunas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se conoce la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	77,8	77,8	77,8
	Algunas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	33,3	33,3	33,3
	Muy pocas veces	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	9	100,0	100,0	100,0

Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	33,3	33,3	33,3
	Muy pocas veces	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	33,3	33,3	33,3
	Algunas veces	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existe organigrama y es difundido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	77,8	77,8	77,8
	Muy pocas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existen habilidades directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	77,8	77,8	77,8
	Muy pocas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	77,8	77,8	77,8
	Muy pocas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existen mecanismos oportunos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	77,8	77,8	77,8
	Muy pocas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existen auditorías preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	77,8	77,8	77,8
	Algunas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Anexo 6. Figuras

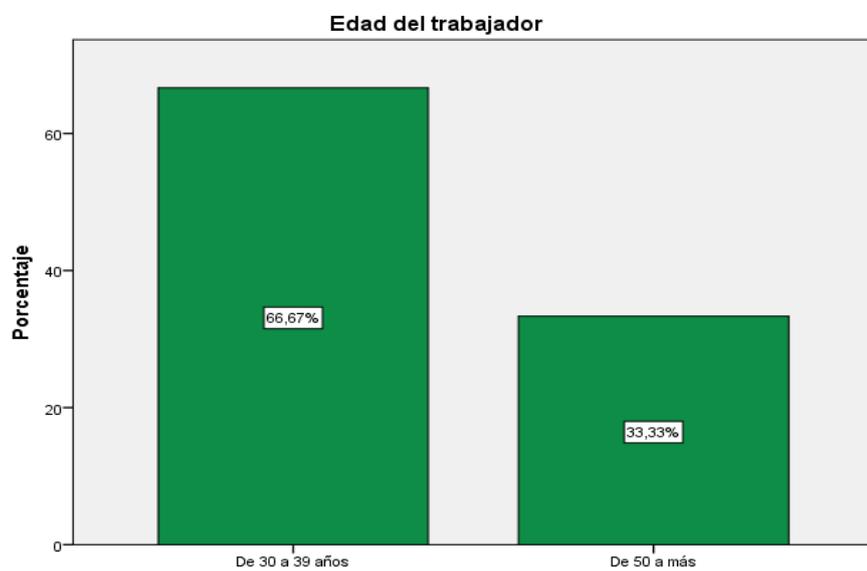


Figura 7. Edad del trabajador

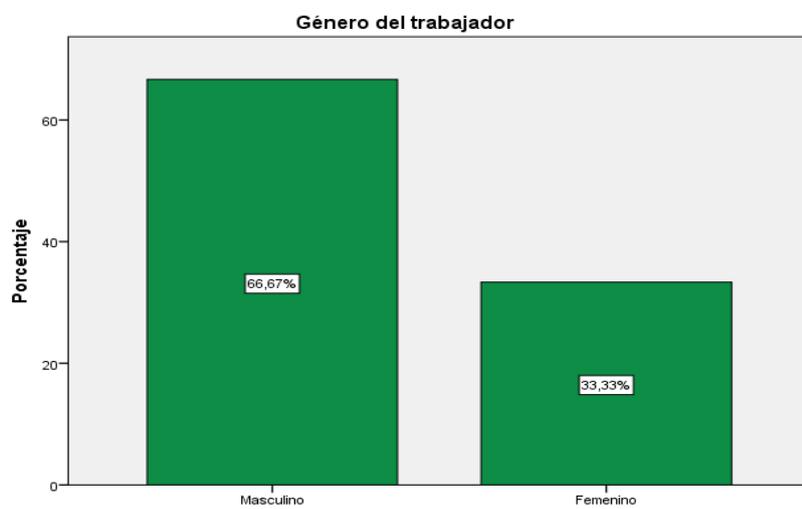


Figura 8. Género del trabajador

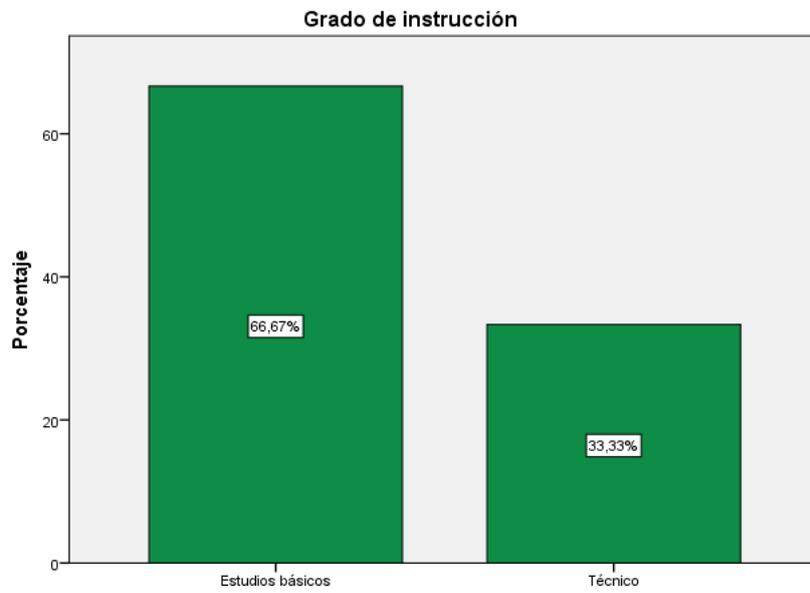


Figura 9. Grado de instrucción

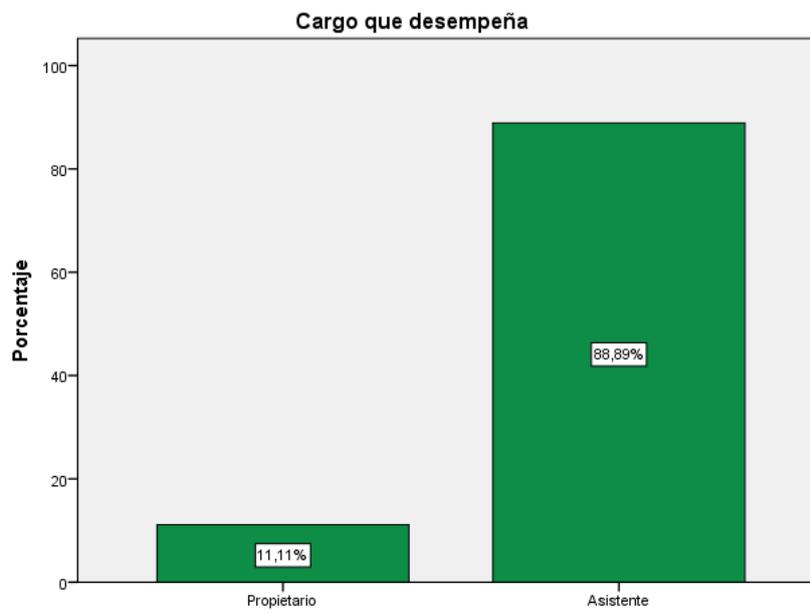


Figura 10. Cargo que desempeña

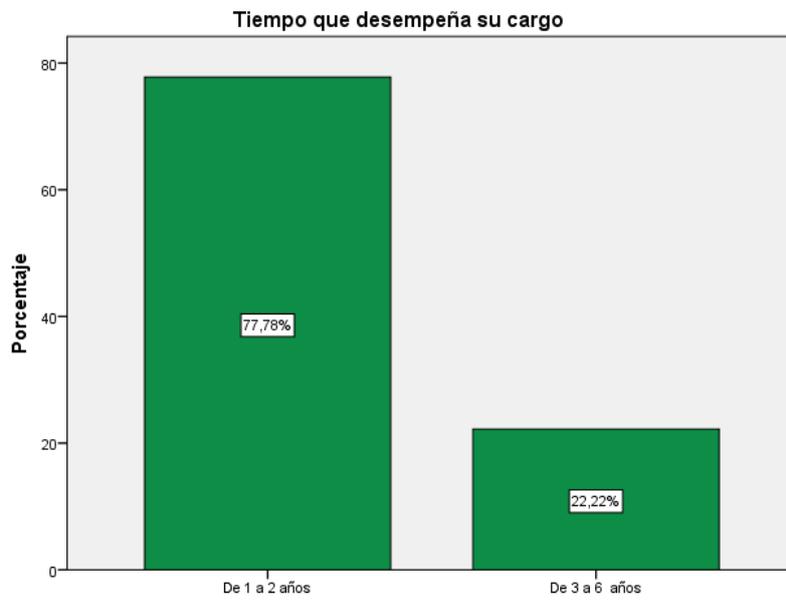


Figura 11. Tiempo que desempeña su cargo



Figura 12. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

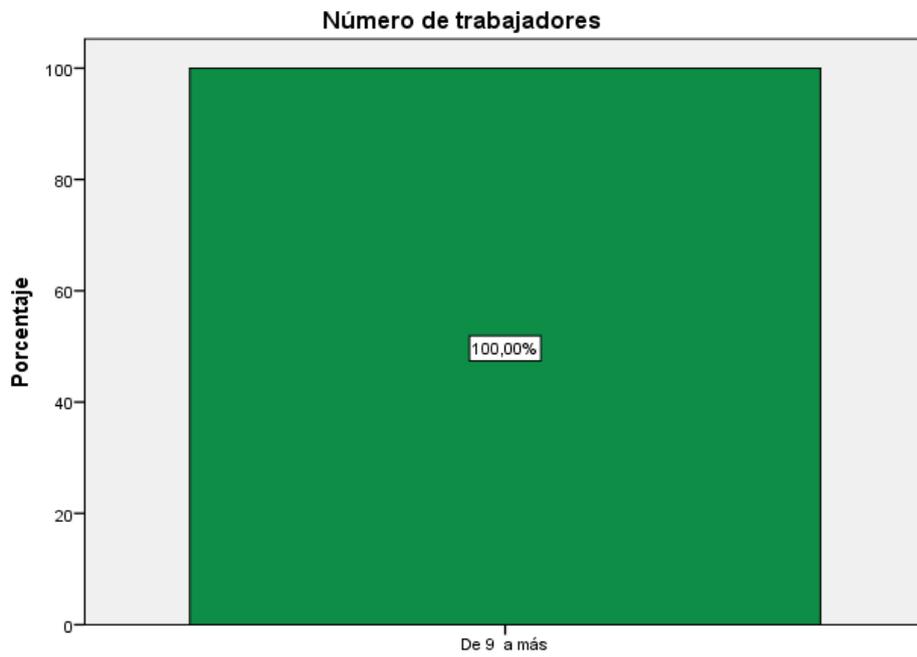


Figura 13. Número de trabajadores

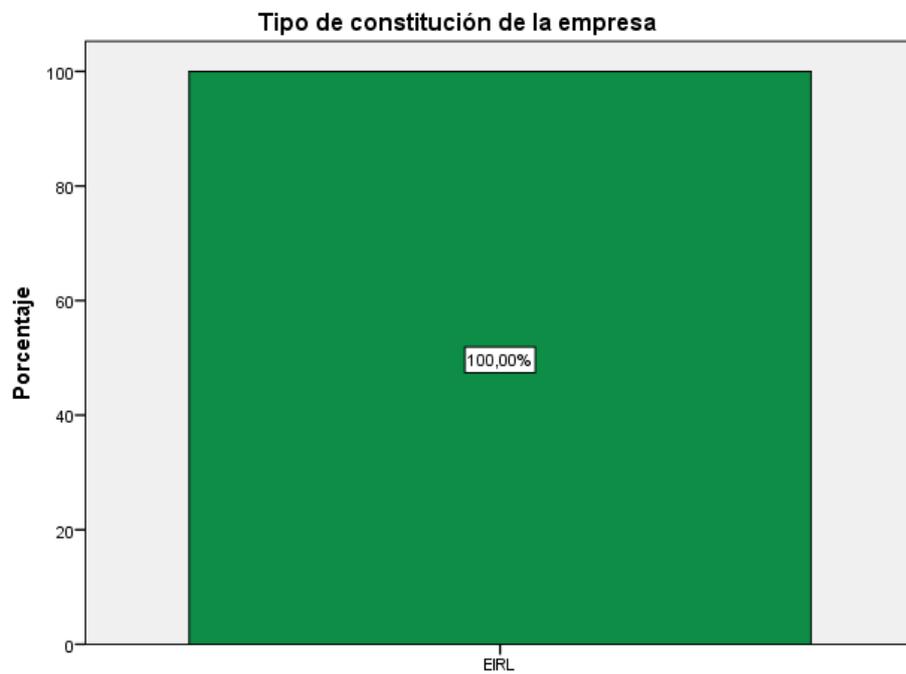


Figura 14. Tipo de constitución de la empresa

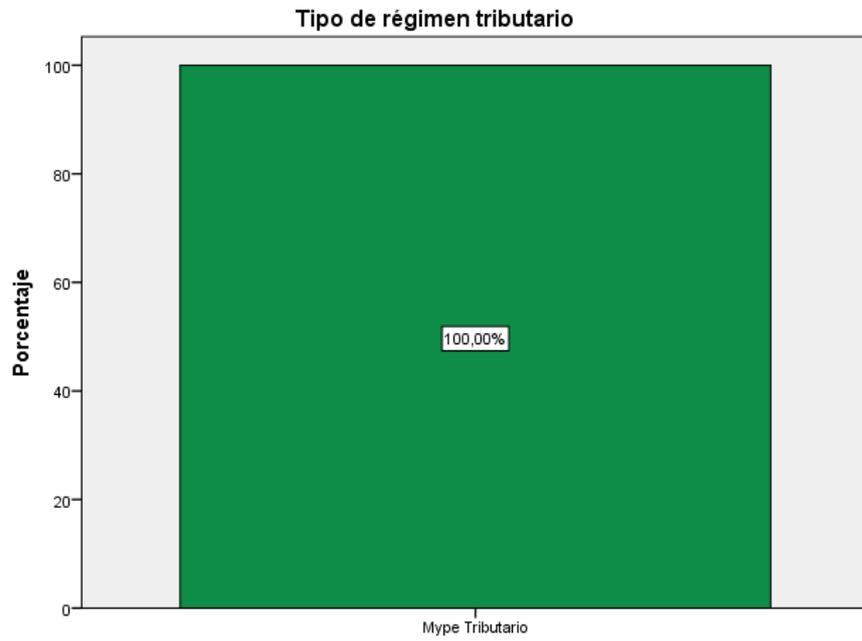


Figura 15. Tipo de Régimen tributario

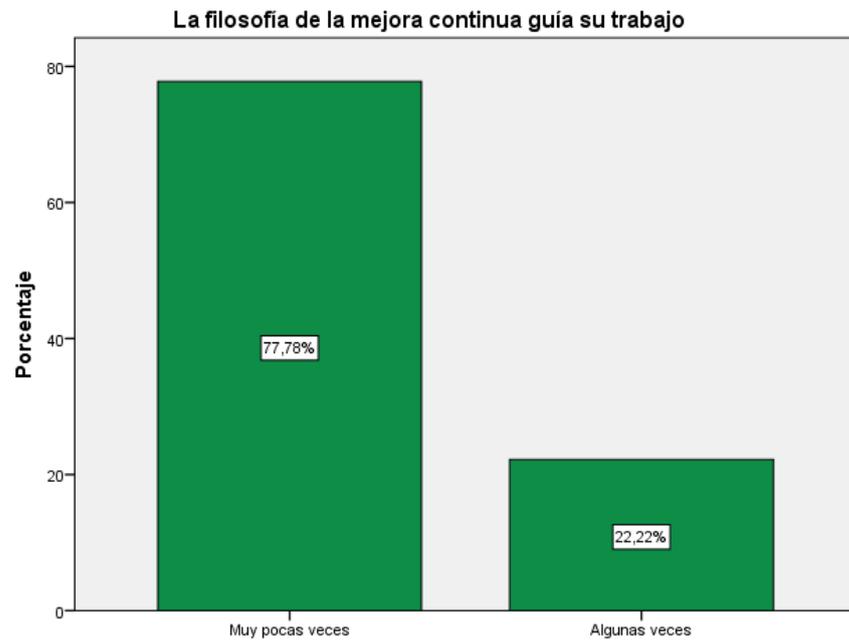


Figura 16. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo



Figura 17. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

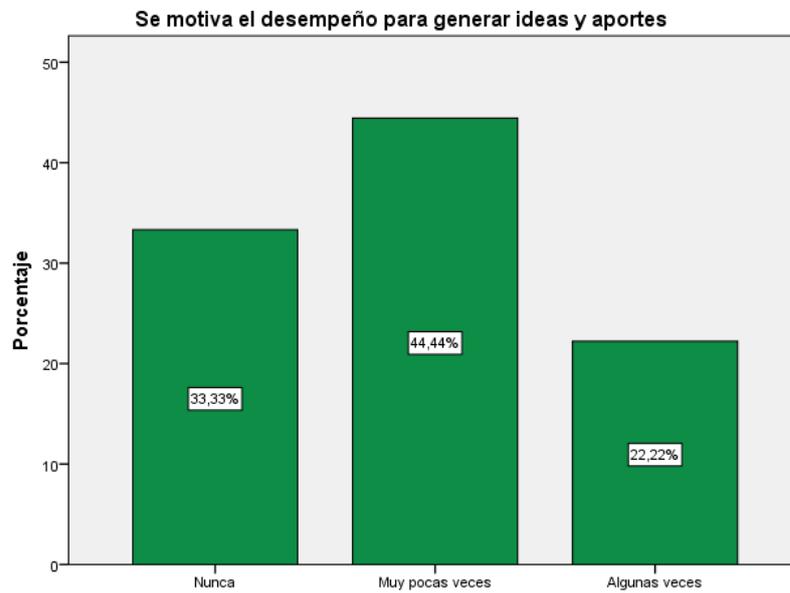


Figura 18. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes



Figura 19. Gerencia y clima laboral

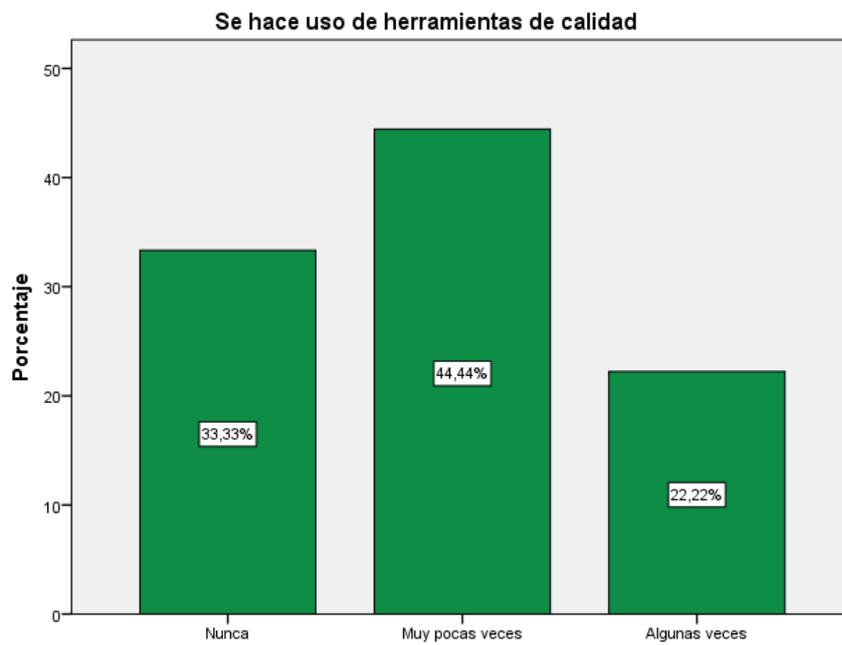


Figura 20. Se hace uso de herramientas de calidad

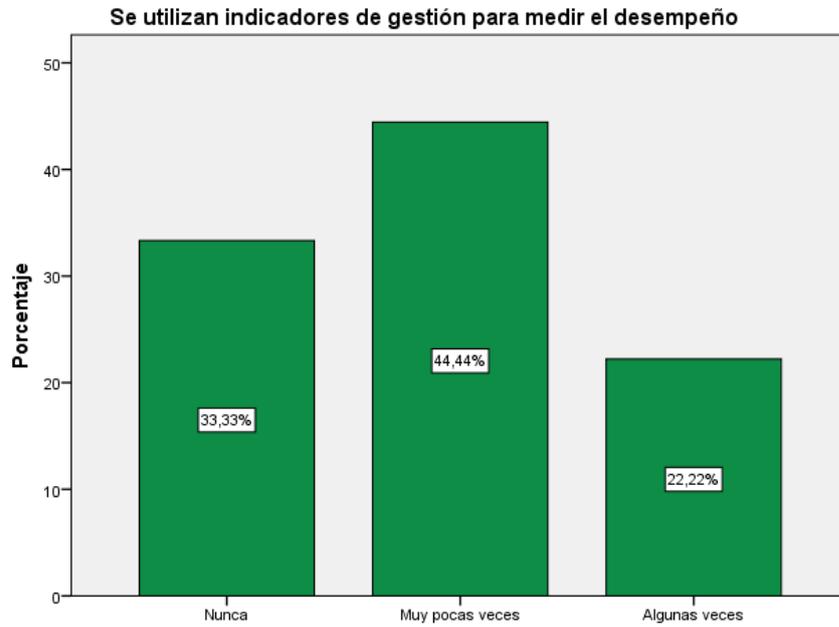


Figura 21. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

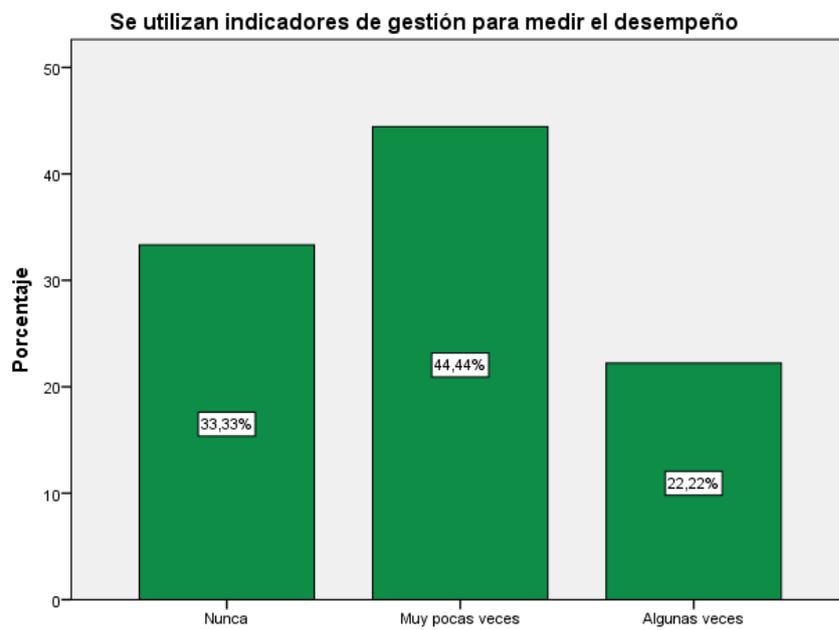


Figura 22. Se conoce la política de gestión

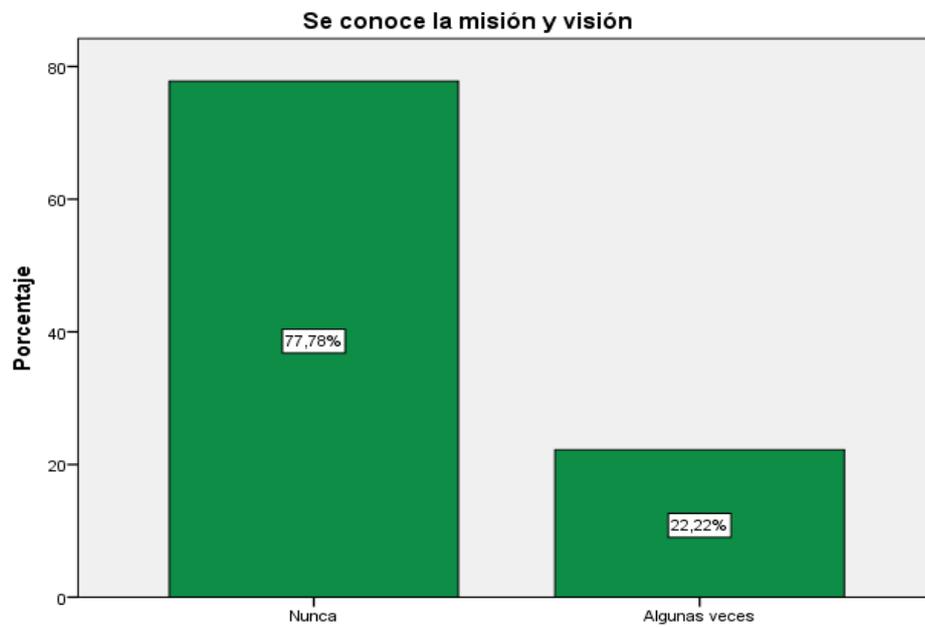


Figura 23. Se conoce la misión y visión

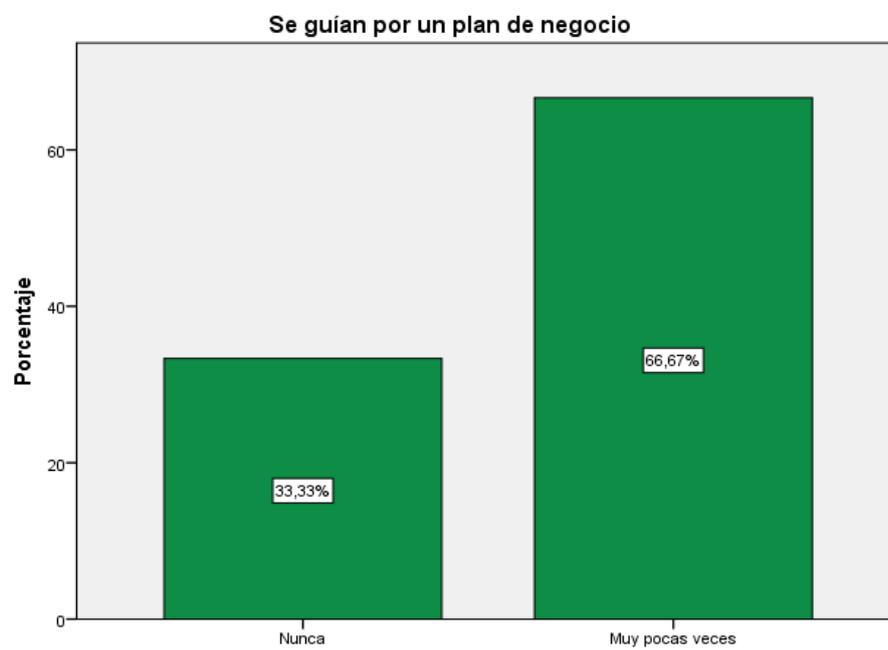


Figura 24. Se guían por un plan negocio



Figura 25. Se planifica las operaciones de la empresa

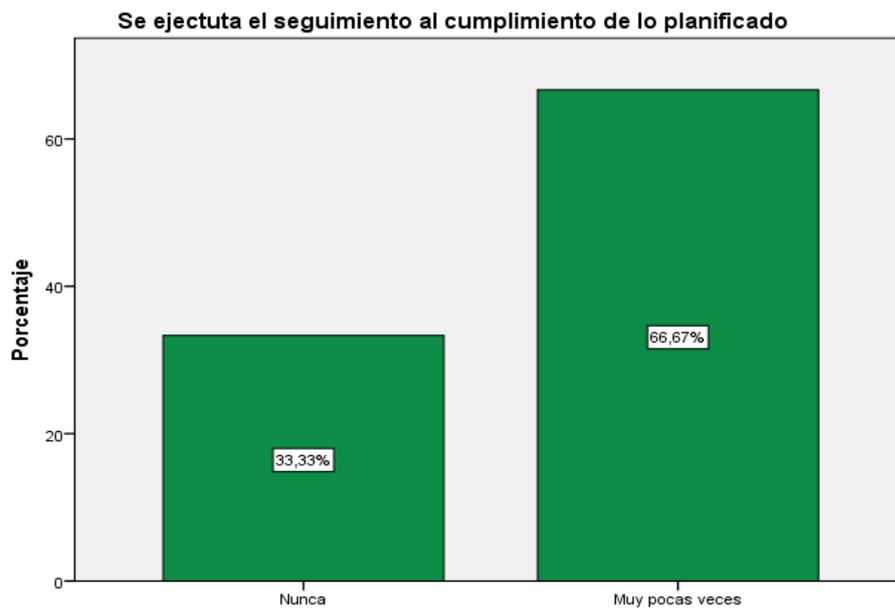


Figura 26. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

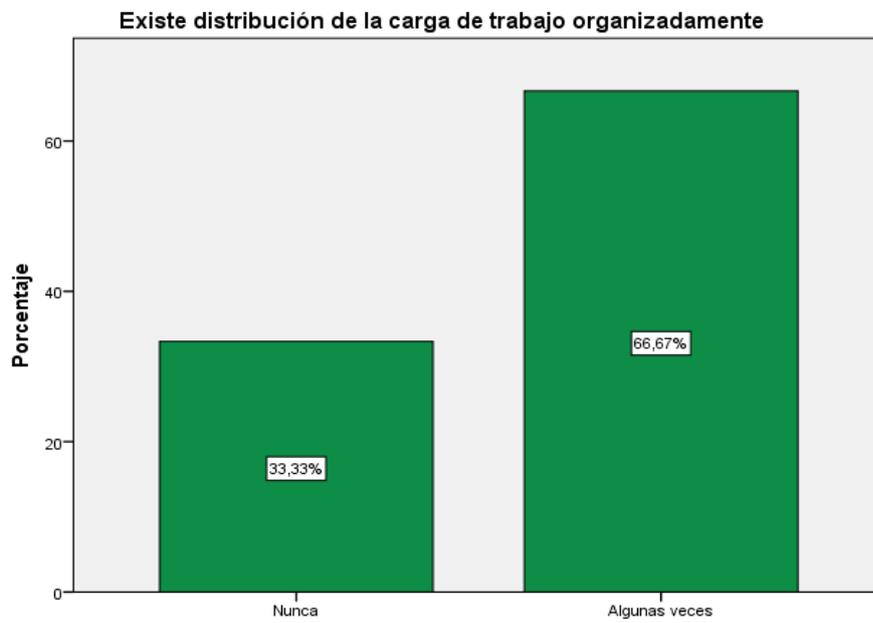


Figura 27. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

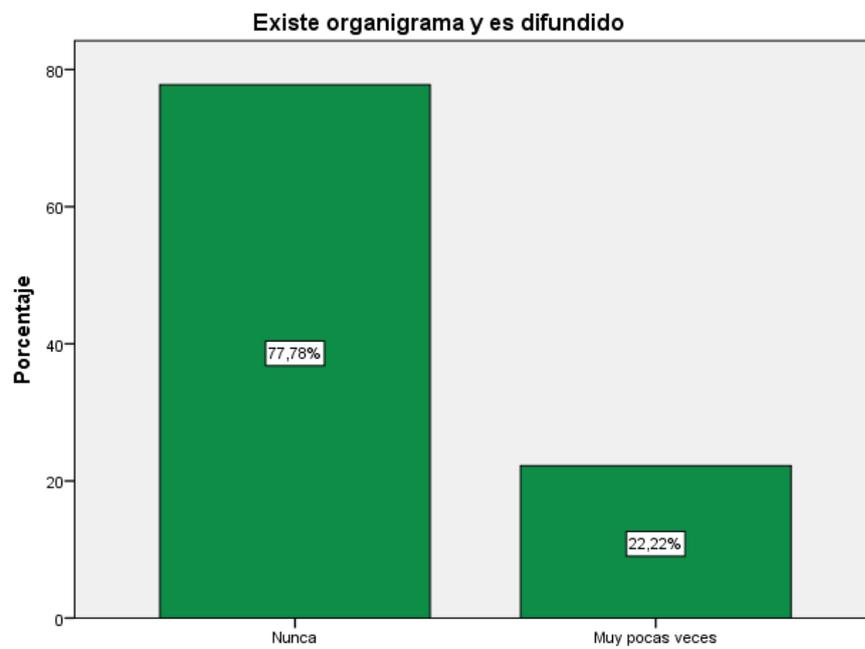


Figura 28. Existe organigrama y es difundido

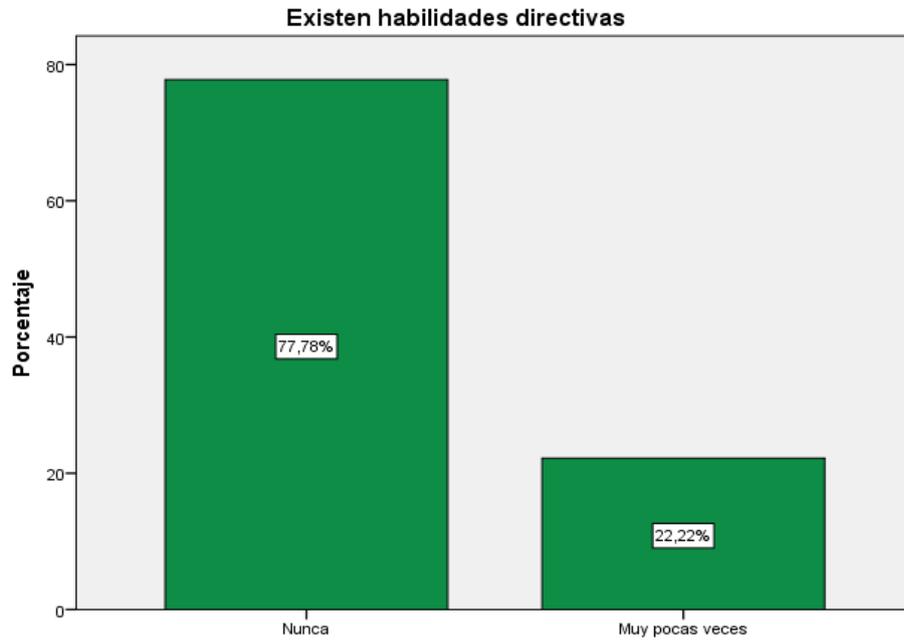


Figura 29. Existen habilidades directivas

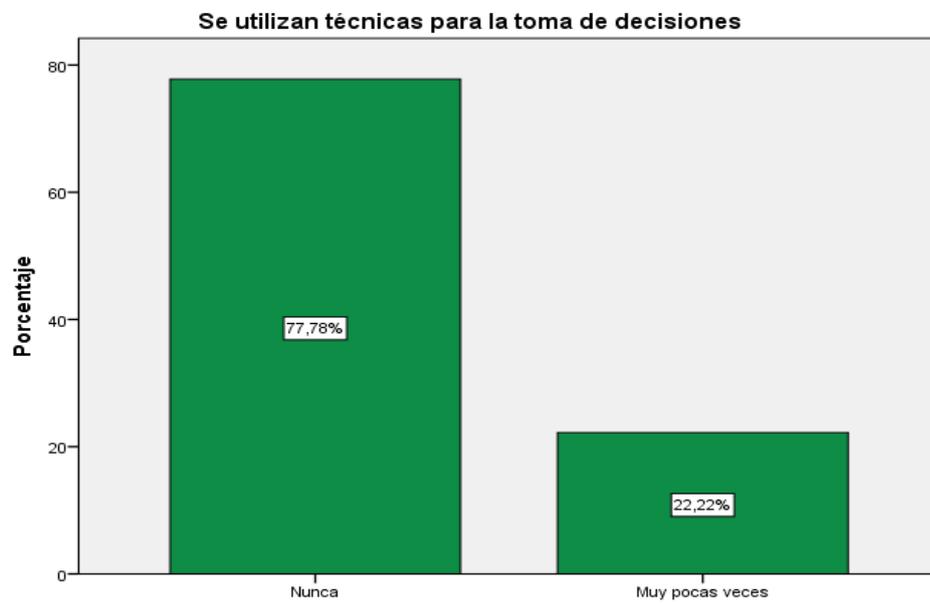


Figura 30. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

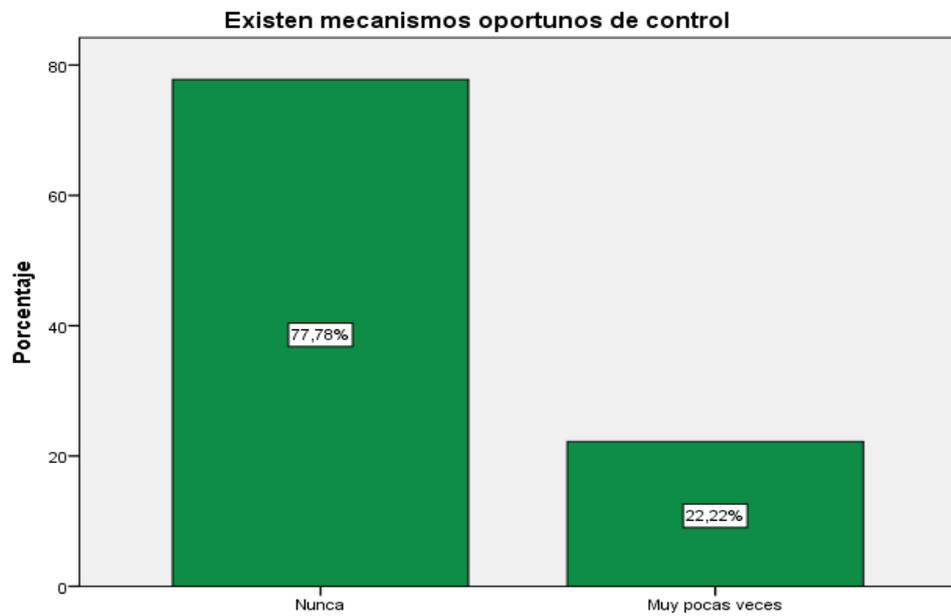


Figura 31. Existen mecanismos oportunos de control

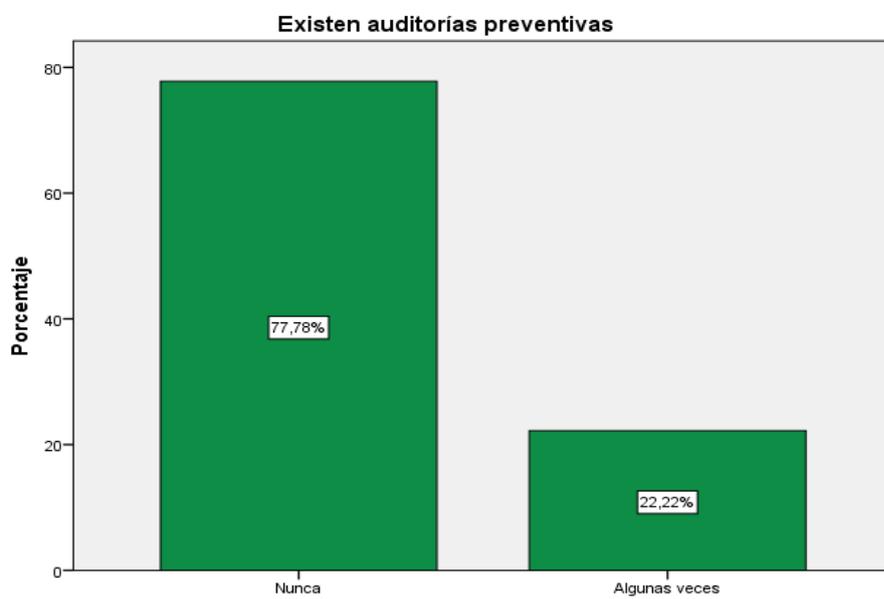


Figura 32. Existen auditorias preventivas

Anexo 7. Prueba turnitin

Área personal | Perfil | Calificaciones | Mensajes | Preferencias | Cerrar sesión

MERIAM CIMA ARMAS

Entorno Virtual Angelino
PREGRADO

Mis Cursos | Calendario | Servicios al Estudiante | Documentos Normativos | Erp University | Pregrado 2019

Es

Área personal > Mis cursos > 01IV1820200111TI000057 > XI SEMANA: Presentación de la propuesta de informe... > turnitin-informe final

IV-TI-202001-ADMINISTRACIÓN-PUCALLPA-IV-TALLER DE INVESTIGACION-000057

Tablero del curso

Mis entregas

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
turnitin-informe final - Sección 1	27 jun 2020 - 02:17	20 dic 2020 - 23:50	20 dic 2020 - 23:55

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud		
Ver recibo digital	Informe final	1460222618	30/11/2020 08:53	11%		

Navegación

- Área personal
 - Inicio del sitio
 - Páginas del sitio
- Mis cursos
 - 01IV1820200111TI000057
 - Participantes
 - Insignias
 - Competencias
 - Calificaciones
 - General
 - I SEMANA: Socialización del SPA/Aprobación del tem...
 - II SEMANA: Planeamiento de la investigación
 - III SEMANA: Metodología de