



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, RUBRO FACTORÍAS–CALLERÍA, PUCALLPA,

2020

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

AUTOR:

RODRÍGUEZ CHÁVEZ, JUAN MARCOS

ORCID: 0000-0002-8310-4344

ASESOR:

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSDER 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, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Rodríguez Chávez, Juan Marcos

ORCID: 0000-0002-8310-4344

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

A nuestro Dios, por las
muchas bendiciones en el
sendero de la vida y su
infinito amor.

Mba. Valdiviezo
Saravia, Crysber Moisés
por la orientación,
paciencia y confianza
brindada para que la
presente se realice.

A todas las personas que
participaron e hicieron posible la
culminación de mi tesis de
investigación, a mi familia por
apoyarme en todo momento.

DEDICATORIA

A Dios, quien es mi guía y
mi fortaleza, en todo este
caminar, en toda esta lucha
diaria para poder culminar
mi carrera.

A mis padres, gracias a su
apoyo constante y sus
consejos, porque siempre
estuvieron a mi lado
encaminándome hacia la vida
del destino, para hacer de mí
cada día mejor persona.

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, rubro factorías – 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, rubro factorías del distrito de Callería, 2020, cuya realización se justificó porque es importante conocer las características de la gestión de las microempresas para determinar las mejores prácticas administrativas y difundirlas entre el empresariado para su implementación. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. La muestra fue conformada por 30 microempresas del rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, alcanzándose a sus representantes 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. Los resultados caracterizan a microempresas que experimentan un crecimiento en sus operaciones por el incremento del parque automotor, y necesitan reforzar los procesos administrativos, como un nuevo análisis para mejorar la contribución a la gestión. Implementar indicadores que permitan medir el desempeño de sus operaciones para una correcta toma de decisiones amparada en hechos y datos orientado a mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes. Finalmente, se presenta un plan de mejora orientado a atender procesos críticos como el control.

Palabras clave: factorías, gestión de calidad, procesos administrativos.

ABSTRACT

This scientific research "Proposal for the improvement of administrative processes for quality management in micro and small businesses in the commerce sector, factory area - Callería, Pucallpa, 2020" had the general objective of establishing a proposal for the improvement of administrative processes for quality management in micro and small businesses in the commerce sector, factory area in the district of Callería, 2020, which was justified because it is important to know the characteristics of the management of micro businesses to determine the best administrative practices and disseminate them among the business community for their implementation. The methodology followed was quantitative, non-experimental and descriptive. The sample was made up of 30 microenterprises in the restaurant sector in the city of Iquitos. Their representatives were given a structured questionnaire of 26 questions related to the variables under investigation. For the analysis plan, the descriptive statistics were used for the interpretation of the variables. The results characterize micro-companies that are experiencing growth in their operations due to the increase in the vehicle fleet, and need to reinforce administrative processes, as a new analysis to improve the contribution to management. To implement indicators that allow measuring the performance of their operations for a correct decision making based on facts and data oriented to improve the level of satisfaction of their clients. Finally, we present an improvement plan oriented to attend critical processes such as control.

Keywords: factories, quality management, administrative processes.

CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	i
ABSTRACT.....	ii
CONTENIDO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
III. HIPÓTESIS	28
IV. METODOLOGÍA.....	29
4.1. Tipo de investigación	29
4.2. Nivel de investigación.....	29
4.3. Diseño de investigación	29
4.4 Población y muestra	30
4.5 Definición y operacionalización de variables	32
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.6.1. Técnicas	34
4.6.2. Instrumentos.....	34
4.7. Plan de análisis	34
4.6. Matriz de consistencia.....	35

4.7	Principios éticos	38
V.	RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
5.1	Resultados	41
5.3	Plan de mejora.....	50
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
	Anexo 1: Cronograma de actividades	55
	Anexo 2: Presupuesto.....	56
	Anexo 3: Consentimiento Informado.....	57
	Anexo 4. Instrumento de recolección de datos	58
	Anexo 5. Hoja de tabulación.....	61
	Anexo 6. Figuras	68
	Anexo 7. Prueba Turnitin.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población determinada de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías en el distrito de Callería, Pucallpa, 2020.....	31
Tabla 2: Definición y operacionalización de variables.....	32
Tabla 3: Matriz de consistencia	35
Tabla 4: Describir los procesos administrativos (Dimensión Planificación) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020.	41
Tabla 5: Describir los procesos administrativos (Dimensión Organización) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020.	42
Tabla 6: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Dirección) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020.....	43
Tabla 7: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Control)	44
Tabla 8: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020	45
Tabla 9: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Circuito de producción y comercialización automotriz	26
Figura 2: Actividades del Modelo de Negocios Automotriz	27
Figura 3: Características de los procesos administrativos (Dimensión: planificación).	41
Figura 4: Características de los procesos administración (Dimensión: Organización)	42
Figura 5: Características de los procesos administrativos (Dimensión: Dirección)..	43
Figura 6: Características de los procesos administración (Dimensión: Control).....	44
Figura 7: Características de la gestión de calidad (Herramientas de calidad)	45
Figura 8: Características de la gestión de calidad. Mejora continua.	46
Figura 9. Edad del microempresario	68
Figura 10. Género del microempresario	68
Figura 11. Grado de instrucción	69
Figura 12. Cargo que desempeña.....	69
Figura 13. Tiempo que desempeña su cargo.....	70
Figura 14. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	70
Figura 15. Número de trabajadores.....	71
Figura 16. Tipo de constitución de la empresa	71
Figura 17. Tipo de Régimen tributario	72
Figura 18. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo	72
Figura 19. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente.....	73

Figura 20. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	73
Figura 21. Gerencia y clima laboral.....	74
Figura 22. Se hace uso de herramientas de calidad	74
Figura 23. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	75
Figura 24. Se conoce la política de gestión	75
Figura 25. Se conoce la misión y visión	76
Figura 26. Se guían por un plan negocio	76
Figura 27. Se planifica las operaciones de la empresa	77
Figura 28. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	77
Figura 29. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	78
Figura 30. Existe organigrama y es difundido	78
Figura 31. Existen habilidades directivas	79
Figura 32. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones.....	79
Figura 33. Existen mecanismos oportunos de control	80
Figura 34. Existen auditorias preventivas.....	80

I. INTRODUCCIÓN

El distrito de Callería ha experimentado en los últimos 20 años el incremento de su parque automotor, el cual se caracteriza por autos, camionetas y camiones, crecimiento que también se acompaña del parque de motocicletas y trimóviles conocidos como motocar y que su mantenimiento representa un lucrativo negocio que las microempresas han sabido canalizar con el establecimiento de talleres de mecánica automotriz y factorías, esta última se caracteriza por los múltiples servicios que tiene capacidad de ofrecer a sus clientes.

Con la mejora de la Carretera Federico Basadre, la conexión de Pucallpa con el país ha mejorado en tiempos y fluidez del tránsito, tanto de carga como de pasajeros, convirtiendo a esta ciudad en el principal ingreso a la amazonia Peruana. Pucallpa es una ciudad que goza de los tres tipos de comunicación: terrestre, acuático y fluvial, permitiendo un gran desarrollo urbano, característica que ha generado que la ciudad crezca en tamaño y la necesidad de la apertura de nuevas vías, haciendo que las distancias sean cubiertas también por vehículos de cuatro ruedas a los ya existentes motocar.

De todas formas, el factor climatológico de la selva, que se caracteriza por un imponente calor y fuertes lluvias generan el deterioro de los vehículos haciendo frecuente su visita al mantenimiento que realizan las mecánicas o factorías, esperando el cumplimiento de la promesa de servicio y calidad de atención.

Las factorías aparecieron en Pucallpa en los años 70, con el emprendedurismo de la familia Montecillo Cipriano con la Factoría Gran Prix, desde entonces otras iniciativas han aparecido en la ciudad gracias al crecimiento del parque automotor de Pucallpa y a la diversificación de las marcas de autos, camionetas y camiones, generando la creación de talleres exclusivos por marcas para fidelizar al cliente, como es el caso de Chiu Hnos., con la marca Nissan.

Ya por esos años a la fecha, el interés es el mismo, fidelizar al cliente, pero el cliente ha evolucionado gracias a las comunicaciones y la apertura de la economía que ha favorecido la experiencia de las familias por adquirir un vehículo de cuatro ruedas, que para mantenerlo en buen estado se requiere de las factorías. Ahora le corresponde al microempresario establecer una gestión administrativa para dar soporte a la gestión y esta a su vez se focalice en un principio fundamental de la calidad, que es el enfoque al cliente, que compone la garantía de un buen servicio, tan venida a menos cuando existe la informalidad.

Sin embargo, no siempre el servicio de valor precio o la capacidad instalada de estas microempresas que tienen locales amplios brindan un adecuado servicio; en contraste identificamos que no hay un buen servicio, se observa que no hay buena administración en razón al limitado conocimiento de gestión de empresas de sus propietarios, por consiguiente, todo es verbal, no hay procesos administrativos y tampoco hay interés en mejorar este aspecto importante para el futuro y buena marcha de una empresa.

Con nuestra investigación conoceremos que tanto se ha avanzado en este aspecto y cuáles son las perspectivas de mejora, porque el sector automotriz continua

en constante innovación y las grandes marcas desean trabajar con empresas bien conformadas.

Con ese fin de iniciar una investigación en las microempresas del rubro factoría, partimos de la siguiente situación problemática: ¿Las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad? Por consiguiente, se planteó el objetivo principal: Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020, y en esa línea como objetivos específicos: a) Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020; b) Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020; c) Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020.

La investigación justificó su desarrollo porque es importante que los microempresarios prioricen la implementación de los procesos administrativos para mejorar y hacer sostenible la gestión, con calidad de servicio y valor que recibe el cliente. Por otra parte, la metodología que se siguió fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo y se pusieron en práctica los principios éticos del código de ética de la universidad Uladech Católica.

Los resultados de la investigación permiten identificar que las microempresas del rubro factorías experimentan un crecimiento en sus operaciones por el incremento del parque automotor, situación que hace necesario que sus procesos administrativos necesiten analizarse y adecuarse para una mejor gestión de estas empresas.

Si bien, la gerencia impulsa la política de mejora continua, requiere implementar indicadores que le permitan medir el desempeño de sus operaciones para una correcta toma de decisiones amparada en hechos y datos orientado a mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes.

El proceso más crítico es el control, debido al número de ítems que se manejan en sus almacenes, los cuales urgen aplicación de técnicas de inventario con periodicidad y aplicación de indicadores de existencias.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Antecedentes

En el ámbito internacional:

Murillo, R. M. (2020) en su tesis titulada “Rediseño y optimización de la herramienta de planificación y compras de Nissan Chile SPA” tesis para optar el título profesional de Ingeniero Comercial, en la Universidad Técnica Federico Santa María, Chile. El presente tema de memoria se origina en el interés de la empresa Nissan Chile por levantar y mejorar el actual proceso de planificación y compras de la compañía, el cual impacta principalmente en los resultados operacionales de la empresa, en el circuito de ventas y en los tiempos de operación de las actividades por parte de los trabajadores. Es por esto que el objetivo principal del trabajo consiste en elaborar una propuesta de rediseño y optimización de la herramienta de planificación y compras de la empresa, mediante la implementación de una propuesta enfocada a la automatización y reforzamiento de sus funciones. Como primer punto, se analiza la situación actual del proceso de planificación y compras, con el objetivo de comprender la función principal de la herramienta S&OP, los indicadores que entrega y los tipos de reportes y análisis que se pueden extraer de ésta. Luego de esto, se determinan las oportunidades de mejora en las que se puede trabajar en la herramienta. Posteriormente, se propone un rediseño con 5 puntos esenciales a mejorar, que son agregar subcategorías, separar indicadores para realizar análisis individuales, automatizar procesos, crear una visualización más amigable y la reestructuración de cálculos. Finalmente, el costo inicial de llevar a cabo el proyecto es de \$2.222.500;

mientras que los beneficios mensuales asociados a la disminución de costos por horas hombre ascienden a \$1.229.400. Por lo tanto, al segundo mes ya se obtiene el retorno de la inversión inicial, justificando la realización del proyecto.

Giraldo, M. C; Gil, S. A. (2020) en su tesis titulada “Estudio de prefactibilidad para la mejora del proceso de distribución de repuestos de la empresa Ayura Motor S.A. en el municipio de envigado, Antioquia”, tesis para optar el título profesional de Especialista en Gerencia de Proyectos, en la Institución Universitaria ESUMER, Colombia. El presente proyecto busca mejorar la eficiencia del proceso de distribución de la empresa Ayura Motor S.A., enfocado en la trazabilidad de los servicios solicitados y el cumplimiento de las especificaciones de los clientes cuando requieren un repuesto y/o servicio. Para esto, se realizó una investigación bajo los conceptos de la ONUDI y la metodología utilizada será descriptiva y correlacional, ya que se evaluarán variables que actualmente afectan la prestación del servicio y disminuye los índices de eficiencia. Buscando cumplir con los objetivos para determinar la prefactibilidad del presente proyecto, se realizó un análisis del sector, un estudio de mercado, un estudio técnico y un estudio legal, que permitirán definir los requerimientos del proyecto y así llegar a su análisis financiero, para determinar la viabilidad bajo un análisis Beneficio/Costo, teniendo en cuenta que dicho servicio no genera utilidad para la compañía y se traduce como un servicio de valor agregado para sus clientes.

Torres, B. F; Valdez, D. R. (2020) en su tesis titulada “Propuesta de reestructuración técnica y administrativa del taller de enderezado y pintura "Mercedes Benz" de la ciudad de Cuenca”, tesis para optar el título profesional de Ingeniero Mecánico Automotriz, en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Nuestro

proyecto de titulación consiste en realizar una propuesta para reestructurar el taller en la parte técnica y administrativa, donde se realizará una investigación de campo que nos ayudaran a determinar las debilidades o la problemática que presenta, y proponer soluciones a las mismas, con el objetivo beneficiar o fomentar desarrollo.

León, M. B. (2019) en su tesis titulada “Propuesta de mejora de los procesos administrativos de la empresa Almacenes de Repuestos El Motorcito”, tesis para optar el título profesional de Ingeniería Comercial, en la Universidad de Guayaquil. Ecuador. El presente estudio de caso tiene como finalidad diseñar una propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos en las áreas de compra, almacenaje, venta y despacho de la empresa Almacenes De Repuestos El Motorcito ubicada en Durán. La metodología de investigación aplicada en este estudio fue de tipo mixta cualitativa y cuantitativa mediante la utilización de instrumentos como encuestas realizadas a los clientes y entrevistas a la gerencia y a los trabajadores de las diferentes áreas, obteniendo como resultado un diagnóstico de los problemas y causas que provocan deficiencias en el control de las áreas de estudio. Se determinó carencia en la planificación estratégica, desconocimiento de las actividades que debe realizar cada trabajador, procesos administrativos informales y carencia del control físico del inventario. Como solución a estos hallazgos se propuso cinco prioridades cada una con su respectivo objetivo, 1- formalización de la planificación estratégica de la empresa Almacenes De Repuestos El Motorcito, 2- gestionar el proceso de compra, 3- gestionar el proceso de almacenaje, 4- gestionar el proceso de venta y 5- gestionar el proceso de despacho, la aplicación de esto le creará una ventaja competitiva a la empresa.

Miranda, C. I. (2019) en su tesis titulada “Beneficios sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de una concesionaria de autos en Villahermosa, Tabasco”,

tesis para optar el título profesional de Maestra en Administración y Dirección estratégica, en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. El presente trabajo de investigación analiza los beneficios sociales que otorga una concesionaria de autos de Villahermosa, Tabasco y su incidencia en la satisfacción laboral de sus trabajadores, como estrategia de desarrollo del personal que se convierta en una ventaja competitiva ante el actual ambiente fluctuante que afecta a las organizaciones del siglo XXI, para motivar, retener y estimular al personal y mejorar la productividad, teniendo en cuenta los recursos de la organización. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con un método de estudio descriptivo, no experimental, transaccional, a través de un censo estadístico con 86 trabajadores distribuidos entre las unidades de análisis de mandos medios y operativos, teniendo en cuenta determinadas características sociodemográficas de las personas como son el género, la edad y el puesto que desempeñan. Los hallazgos obtenidos de la presente investigación permitieron conocer que los beneficios sociales resultan ser favorables y provechosos para los trabajadores al atender sus diferentes necesidades personales y laborales, por lo cual se presenta una buena satisfacción laboral y sobre todo una relación estrecha para alcanzar los objetivos de la misma y sobre todo su permanencia en la organización. Así mismo se identificaron aquellos beneficios sociales que el trabajador le da mayor valor y menor valor, donde se observó la diferencia de acuerdo con la edad, género y puesto que desempeñan lo cual influye en su desempeño en el trabajo.

En el ámbito nacional:

Rosales, Y. D. (2018) en sus tesis “Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016”, tesis para optar el título profesional de Licenciada

en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. La presente investigación se obtuvo los siguientes resultados: El 41.7% tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro, el 66.7% está constituido como personas naturales. El 83.3% de los representantes tienen conocimiento sobre el término de gestión de calidad, el 75% no tienen conocimiento sobre las funciones de la administración, el 41.7% afirman que el nivel de servicio que prestan son de calidad, el 50% no incentivan a sus colaboradores, el 41.7% no capacitan a sus trabajadores, el 66.7% tienen un clima laboral desagradable, el 58.3% no tienen conocimiento sobre los tipos de liderazgo y un 41.7% detalla que son líderes autocráticos. Concluyendo que los empresarios tienen una edad promedio entre 25 a 50 años de edad, son de sexo masculino, con un grado de instrucción secundaria, las Micro y Pequeñas Empresas están constituidas por personas naturales, de situación legal formal, tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro contando con 13 a más trabajadores en la empresa, las MYPES tienen conocimiento sobre el término de gestión de calidad, en cuanto al uso del liderazgo los representantes no incentiva a sus colaboradores por tanto no reconocen a sus trabajadores por el esfuerzo que brindan en el trabajo, a su vez los representantes desconocen sobre los tipos de liderazgo que pretenden ser un líder autocrático provocando malestar entre todos sus colaboradores y no generen buenos resultados en el trabajo.

Gonzaga, C. M., Mostacero, B. A. (2018) en su tesis “Propuesta de mejora en la gestión logística y mantenimiento para aumentar la rentabilidad en la empresa Factoría Industrial S.A.C.”, tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, en la Universidad Privada del Norte, La presente tesis se llevó a cabo en la empresa Factoría Industrial S.A.C., debido a que actualmente tiene altos costos

operacionales debido a una inadecuada gestión de la logística y mantenimiento de sus principales maquinarias y/o equipos, así como las estructuras de fabricación actual de sus principales productos. El presente trabajo ha sido elaborado con la finalidad de aumentar la rentabilidad de la empresa Factoría Industrial S.A.C, para ello se ha planteado mejorar la situación actual del Área de Logística y Producción a través de una propuesta de mejora en la gestión de requerimiento de materiales y capacidad de Producción (MRP II), ABC, Layout de Planta y Mantenimiento Productivo Total (TPM). Para llevar a cabo esta propuesta de mejora, en primer lugar, se realizó el diagnóstico de la situación actual del proceso del Área de Logística y Mantenimiento, siendo los principales problemas que incrementan los costos operacionales son: falta de mantenimiento preventivo, inadecuada asignación de funciones a los técnicos y personal administrativo de la empresa, inadecuada distribución de almacenes, falta de métodos de aprovisionamiento (entradas y salidas), inadecuada asignación de materiales a los técnicos de soldadura en la empresa y falta de mantenimiento a las maquinarias y calibración de las mismas. Para el desarrollo de la propuesta de mejora se hizo el uso de las siguientes metodologías y herramientas: MRP II, ABC, Layout de Planta y TPM, que ayudará a mejorar la gestión Logística y de Mantenimiento. Estas propuestas de mejora lograrán aumentar las ventas de sus productos en un 20%; se logró reducir el número de trabajadores de 58 a 54 (ahorro anual de s/. 22,800.00); todo esto con la propuesta de las herramientas mencionadas. Para culminar, se realizó una evaluación económica financiera obteniéndose un VAN de S/. 23,702.00, un TIR de 43.5%, B/C de 1.20 y un ROI de s/. 1764.75; lo cual indica que el proyecto es rentable.

Hernández, G. F. (2020) en su tesis “Propuesta de mejora de la gestión logística para incrementar la rentabilidad en la empresa Factoría Rarofa EIRL”, tesis para optar el título profesional de Ingeniera Industrial, en la Universidad Privada del Norte, La presente investigación tiene como objetivo implementar una propuesta de mejora de la gestión logística para incrementar la rentabilidad de la Empresa Factoría Rarofa EIRL. El tipo de investigación es aplicada y el diseño es diagnóstica y propositiva. Las herramientas definidas en la propuesta de mejora son: El plan de capacitación, 5s, Kardex, Sistema ABC y el MRP I. Asimismo, la propuesta tiene una inversión de S/. 19,550.00 y un beneficio de S/20,077.77. Con el plan de capacitación se logró mejorar el desarrollo de las operaciones del personal logísticos logrando una reducción en la pérdida de materiales del 56%, de igual manera con la 5s se mejoró el tiempo de duración traslado de materiales 4.51 a 1.94 min por día. Con el kardex y sistema ABC se redujo las horas extras de trabajo por inventarios cíclicos de S/425.42 a S/229.17. y por último con el MRP I se logró reducir el costo anual por incumplimiento de pedidos en un 44.08%. La propuesta de mejora logró un VAN de S/. 29,637.40 un TIR de 75.57%, un PRI de 2 meses y finalmente un B/C de 1.2. demostrando la viabilidad económica de la propuesta de mejora.

Rosas, L, M (2015) en su tesis titulada “Propuesta de mejora del sistema de gestión de mantenimiento para reducir sobrecostos en la empresa Postes del Norte S.A.”, tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, en la Universidad Privada del Norte. La presente tesis se ha elaborado con la finalidad de reducir los sobrecostos generados por mantenimiento correctivo en la empresa Postes del Norte S.A. Para ello se ha planteado emplear mantenimiento preventivo en los equipos críticos de la empresa, entiéndase como crítico aquel que falla y ocasiona una parada

de toda la línea de producción. En el primer capítulo se ha realizado el diagnóstico de la situación actual de la empresa, se detectaron los problemas de todas las áreas y se formuló el problema que daremos solución con esta tesis. Para ello se plantearon objetivos y se realizó la respectiva hipótesis. En el segundo capítulo se citan antecedentes nacionales e internacionales bajo los cuales se guía el desarrollo de la presente tesis; así mismo se describe la teoría del mantenimiento y métodos a utilizar durante el desarrollo de la tesis para la solución del problema. En el capítulo tercero se hace una descripción general de la empresa para tener una idea más profunda del rubro en el que se desenvuelve, sus procesos, clientes, etc. En esta parte también se hace un análisis del problema con herramientas como Ishikawa y Diagrama de Pareto para encontrar las causas raíz que lo originan, teniendo así que la contratación de terceros incide directamente en el sobre costo de producción por mantenimiento correctivo, y es en este punto en el que se enfoca la tesis. Se plantea una reducción del 75% de costos aplicando mantenimiento preventivo y mano de obra propia (capacitada). En los capítulos 4 y 5 detallo el programa de mantenimiento preventivo definiendo fechas y tiempos para cada equipo crítico; también se considera implementar una gestión adecuada de registros y sumado a ello un programa de capacitación, con lo que el personal podrá realizar sin problema las tareas de mantenimiento planteadas. Para culminar se realiza una evaluación económico-financiera que comprueba que el proyecto es factible.

Ruiz, O. R. (2019) en su tesis titulada “Plan estratégico de sistemas de información para mejorar la gestión de procesos de la Empresa Factoría Bruce s.a.”, tesis para obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas, en la Universidad Nacional de Trujillo. La tesis titulada “Plan Estratégico de Sistemas de Información

para Mejorar la Gestión de Procesos de la Empresa Factoría Bruce S.A.”, muestra la secuencia de pasos que se debe seguir para la elaboración de un Plan Estratégico. En Factoría Bruce S.A., debido a la gran cantidad de información que se maneja en sus procesos y la falta de previsión en el manejo de herramientas de TI ocasiona problemas como reprocesos, mala utilización de recursos y deficiente control de procesos. Es por lo mencionado que surge la necesidad de implementar un plan estratégico de sistemas de información, en el cual se aborda la situación actual de la empresa, identificando las deficiencias de TI y formulando propuestas de solución que se ajusten a los requerimientos del negocio, tales como la reducción del tiempo en la operación de procesos, soporte de nuevas funcionalidades y acceso a información integra que hará posible mejorar la gestión de la organización. El objetivo de esta tesis es evidenciar que a través del análisis de la situación actual de la organización y TI, la definición de la situación futura y el desarrollo de las estrategias identificadas se puede planificar de manera efectiva el uso de herramientas tecnologías de información en pro del cumplimiento de las metas estratégicas y el desarrollo sostenido de la empresa Factoría Bruce S.A. Para la elaboración de esta tesis se utilizó la metodología PESI, su implementación evidencia un incremento del 44.74% en la conformidad con las estrategias de la organización, 47.37% en la conformidad con el desempeño de los procesos, y la implementación del portafolio de proyectos resultantes, aumenta la conformidad del direccionamiento de TI en 73.68%, la conformidad hacia el sistema de información en un 84.21% y aumenta en 60% los procesos con soporte informático.

En el ámbito local:

Brito, P. C. (2018) en su tesis “Gestión bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos y

accesorios para motores fuera de borda, distrito de Calleria, año 2017”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo, describir de manera real las principales características de gestión bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del sector comercio, rubro venta de repuestos y accesorios para motores fuera de borda, distrito de Callería año 2017. Cabe resaltar que la investigación fue descriptiva, para poder llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 5 Mypes las más representativas del rubro, a quienes de manera cordial se les invito a participar de un cuestionario conformado por 20 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. De esta manera se obtuvo los siguientes resultados: De la empresa lo más resaltante es que el 60% son administradas por los mismos dueños. Sobre la gestión de calidad el 80% de los encuestados conoce poco sobre técnicas de gestión empresarial, para mejorar su gestión de calidad el 100% de los encuestados hacen uso de los tics. Con respecto a la atención al cliente tenemos que el 80% de las Mypes encuestadas si evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes según la atención brindada por parte de su personal, el 80% de Mypes encuestadas si actualiza sus estrategias según gustos y preferencias de sus clientes. Por parte de la formalización el 100% de las mypes son formales y están debidamente registradas en Sunat. Por último, sobre la capacitación la mayoría con el 40% capacita por lo menos 3 veces al año a su personal sobre temas de gestión en la atención al cliente.

Tuesta, D. E; Vela, M. (2017) En su tesis titulada “Estudio de la gestión de la calidad en los procesos de producción de la empresa Servicios Industriales de la Marina Iquitos S.R.LTDA., periodo 2017” tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Científica del Perú. La presente

investigación estudia el sector productivo manufacturero relacionado con la industria de la construcción naval, reparación naval y servicios conexos destinados a atender las necesidades del transporte fluvial en la región amazónica para el traslado de mercaderías, pasajeros, hidrocarburos, pesca, defensa y seguridad, investigación, salud, turismo, deporte, entre otros. La empresa en estudio es los Servicios Industriales de la Marina Iquitos S.R.LTDA., en adelante Sima Iquitos S.R.LTDA., dedicada al desarrollo de la industria naval y de metal mecánica en la región Loreto. Los objetivos de la investigación es determinar los factores que evidencian la responsabilidad de la dirección en la gestión de la calidad de los procesos de producción, así como evaluar la gestión de la calidad de los recursos utilizados para la ejecución de los trabajos y actividades de los procesos involucrados directamente con el giro del negocio, asimismo analizar los procedimientos, instructivos y registros establecidos para la realización del producto o prestación del servicio y evaluar la planificación e implementación de los procesos de medición, análisis y mejora continua. Los resultados obtenidos de la investigación nos señalan que la gestión de la calidad en los procesos de producción de la empresa Sima Iquitos S.R.LTDA., periodo 2017, se realiza de manera eficaz, de un total de (66) criterios de evaluación, muestra un cumplimiento de (60) criterios equivalentes al (91%) y un incumplimiento de (6) criterios equivalentes al (9%), con lo cual se demuestra la hipótesis planteada.

Paima, R. J. (2020) en su tesis titulada “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro repuestos de maquinaria-Pucallpa 2019”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. El objetivo principal de la investigación ha sido determinar la “Gestión de calidad y eficacia de

los procesos administrativos en las mypes del comercial, rubro repuestos de maquinaria, 2019”. Esta investigación define como problemática que no todas las mypes en estudio, se gestionan con calidad. Por esta razón se realizó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro repuestos de maquinaria en la ciudad de Pucallpa se soportan en procesos administrativos eficaces? La metodología de investigación fue del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional. Se aplicó como instrumento un cuestionario estructurado con 25 preguntas obteniéndose como resultados que la mayoría (70,0%) son administrados por el sexo masculino, teniendo como nivel de instrucción “técnico”. Respecto a la gestión de calidad: el 40,0% “no sabe” aplicar en su negocio la filosofía de la mejora continua; el 50,0% no ha establecido algún mecanismo para generar valor añadido y mejorar sus procesos; una práctica usual es que el 70,0% “a veces” realiza comparaciones (benchmarking) para adoptar buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas. Respecto a los procesos administrativos: los microempresarios indican que el 50,0% “siempre” planifica las actividades de su empresa, pero existe un 40,0% que “nunca” realiza la revisión del cumplimiento. Finalmente, se concluye que existe correlación entre las variables de estudio, que significa que a una mejor practica de los procesos administrativos, se logra una mejor gestión de calidad empresarial.

Sánchez, C. (2018) en su tesis titulada “Caracterización del financiamiento en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores del distrito de Callería, 2017”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. El presente trabajo de investigación tuvo

como objetivo general, Determinar las principales características (relación) del financiamiento en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores del distrito de Callería, 2017. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se trabajó con una población de 20 y una muestra de 20 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Con respecto a los empresarios, De los microempresarios encuestados se establece que la mayoría el 60% (12) de los representantes de las micro empresas tienen entre 26 a 60 años y el 40% (8) entre 18 a 25 años; El 65% (13) de los representantes encuestados son del sexo masculino y el 35% (7) son del sexo femenino; El 60% (12) de los microempresarios encuestados tienen primaria, el 20% (4) tienen secundaria y un 10 % (2) en ambos instituto y universidad; El 65% (13) de los representantes encuestados son empresarios, el 20 (4)% son Lic. En administración, 15 (3) % son Ing. Mecánico; El 100% (20) de los representantes en su totalidad tienen capacidad de administrar sus negocios. Con Respecto a las características de las microempresas, El 80% (16) de las microempresas encuestadas están 05 a 07 años en el rubro y el 20% (4) más de 07 años; El 100% (20) de las empresas encuetadas son formales; El 45% (9) de las microempresas encuestadas tienen de 04 a 06 trabajadores, el 35% (7) tienen 07 a 10 trabajadores y el 20 % tienen 01 a 03 trabajadores; El 90% (18) de las microempresas se formaron para la obtención de maximizar ganancias y el 10 % (2) para subsistencia; El 60% (12) de las microempresas si retienen y satisface a los clientes y proveedores, el 25% (5) dijeron que no y el 15% (3) no precisaron la pregunta; El 90% (18) de las microempresas encuestadas si tienen participación en el mercado y el 10% (2) no

precisaron su respuesta. Con Respecto al financiamiento y rentabilidad, El 50% (10) de las microempresas encuestadas si tienen un control de endeudamiento, el 25% (5) no la tienen y el 25% (5) no precisaron su respuesta; El 90% (18) de las microempresas encuestadas si tienen un punto de equilibrio económico y el 10% (2) no la tienen; El 75% (15) de las microempresas encuestadas solicitan y reciben financiamiento de las cajas, el 20 % de las entidades bancarias y el 5% (1) solo no bancarias; El 45% (9) de las microempresas encuestadas no precisaron la respuesta de que monto se ha solicitado y se recibió un financiamiento, el 40% (8) de 5 mil a 20 mil, el 10% de 20 mil a 50 mil, y el 5% (1) más de 50 mil soles; El 90% (18) de las microempresas encuestadas dijeron que si mejoran su rentabilidad mediante un financiamiento y el 10% (2) dijeron que no; El 60% (12) de las microempresas encuestadas dijeron que si están obteniendo un margen de utilidad lo que se esperaba, el 40% (12) dijeron que no lo han obtenido; El 90% (18) de las microempresas encuestadas si han obtenido un crecimiento sostenible, el 10% (2) no precisaron su respuesta; El 60% (8) de las microempresas encuestadas mediante el financiamiento si han mejorado la empresa, el 40% (8) no precisaron su respuesta; El 60% (8) de las microempresas encuestadas sí obtuvieron un beneficio en común entre financiación y rentabilidad entre los usuarios, el 40% (8) no precisaron su respuesta.

Rodríguez, J. (2018) en su tesis titulada “Gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el sector transporte urbano, rubro mototaxis del distrito de Iquitos, año 2016”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. La investigación tuvo como objetivo principal determinar la gestión de calidad y formalización del Sector Transporte Urbano rubro mototaxis, distrito de Iquitos, año 2016. Este documento académico uso

metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental. Aplicó un cuestionario estructurado de 33 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo como resultados: Respecto al Emprendedor: predomina el sexo masculino (100,0%), Edad: adulto de 45 a más (40,1%), joven adulto 36 a 45 años (30,2%); el 40,1% cuenta con instrucción técnica, 30,2% superior, 19,8% nivel secundario y 9,9% con nivel primaria. Respecto a formalización: el 50,0% está en proceso de formalización y 30,2% está formalizados, el 19,8% no está formalizado. Al 50,0% la formalización le favorece para “obtención de créditos” (40,1%) y tributariamente están acogidos al Régimen General (30,2%). Respecto a Gestión de calidad: el 100,0 % no dispone de un manual de calidad, el 90,1% no tiene implementado un programa de calidad. El 100,0% se adapta perfectamente a las necesidades del usuario; un 59,9% no posee una visión y misión, pero sus trabajadores no la conocen (50,0%); 90,1% no ha elaborado un plan estratégico; el 9,9% indica que sí. Respecto a beneficios que perciben de la gestión de calidad, 29,7% es favorable, no percibe ningún beneficio 30,2%; el 90,1% muestra nuevas ideas para mejorar los procesos y un 9,9% indica que no.

Bases teóricas de la investigación

Variable: Procesos Administrativos

Planificación

Reside en establecer el sentido de dirección y los objetivos:

- Las habilidades para obtener a los fines trazados.
- Los fines de la distribución
- Las excelentes habilidades para alcanzar los objetivos.

Organización

Reside en la colocación del encargo entre los integrantes que forman parte de la compañía, para reconocer y establecer las crónicas y la potestad necesaria, para lograr el grado de desempeño esperado:

- Los sistemáticas y ordenamientos que se utilizarán.
- Elegir a las personas idóneas para ocupar los puestos
- El diseño de tareas y puestos
- La estructura de la organización

Control

Fundamentalmente se orienta en la investigación de lo planeado respecto a lo conseguido:

- Los instrumentos o medios de inspección que se deben realizar.
- Las diligencias que requieren ser inspeccionadas.

Dirección

Este asunto se sitúa a transportar la capacidad y el atrevimiento de los demás para conseguir las consecuencias deseadas. Ente los semblantes concierta citar:

- Establecer el modo de orientación conveniente.
- Establecer cómo se regirá la capacidad de los individuos
- Establecer habilidades para solución de problemas, así como la toma de providencias.
- Situar a los individuos al cambio.

Variable: Gestión de calidad

Mejora de procesos

“Una causa es una continuación de tareas que llevan a un fin personal. Está formado por individuos, técnicas, elementos y grupos” (S. Winter, R. 2007, p. 8).

Servicio al cliente

Diago, F. E. (2012) Es un hecho que el favor al cliente marca un contraste en el conocimiento de este. La capacidad está sostenida por una serie de variables para tener en cuenta para participar más largamente en los compradores y en el progreso de la empresa. (pág. 17)

Mejora continua

“Producto de las revisiones de literatura se concilió en que el concepto de mejora continua es aquel proceso constante de mejora incremental que se realiza en la empresa con la participación de todo el personal” (Ortega, 2017, p.19).

Trabajo en equipo

“Trabajar en grupo rodea trabajar frecuentando con otros individuos que constituyen parte de ese grupo de trabajo, quiere decir, ese grupo de individuos que forman el grupo” (de autores C. 2013, p. 9).

Marco conceptual

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

Factoría: Complejo o fábrica industrial.

(<https://dle.rae.es/factor%C3%ADa?m=form>)

Repuesto: Pedazo de un aparato que es igual a otra y puede suplantar en caso de necesidad. (<https://dle.rae.es/repuesto?m=form>)

Venta: Operación de vender. (<https://dle.rae.es/venta?m=form>)

Clientela: Grupo de individuos que manejan explícitos servicios o productos.

(<https://dle.rae.es/clientela?m=form>)

Comprador: Que compra. (<https://dle.rae.es/comprador?m=form>)

Consumidor: Que ejecute productos y bienes en una compañía de mercado.

(<https://dle.rae.es/consumidor?m=form>)

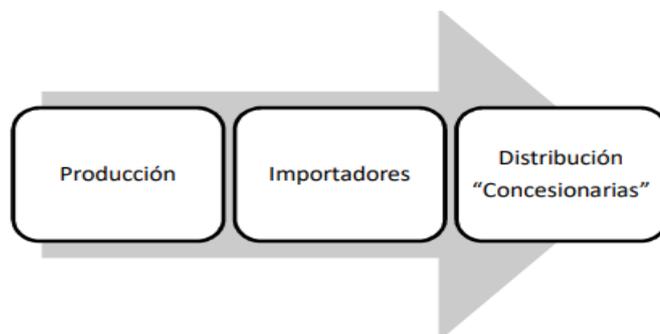


Figura 1: Circuito de producción y comercialización automotriz



Figura 2: Actividades del Modelo de Negocios Automotriz

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, rubro factorías – 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. Tipo de investigación

Esta investigación se caracteriza por ser del 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).

4.2. Nivel de investigación

La investigación es de nivel descriptivo. Porque la 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).

4.3. 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)

4.4 Población y muestra

La investigación se enfoca en las micro y pequeñas empresas del rubro factorías del distrito de Callería en la provincia de Coronel Portillo.

4.4.1 Área geográfica del estudio

4.4.2 Población

Para determinar la población de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías en el distrito de Callería, se realizó una consulta a los registros de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

La información que obtuvimos fue que son 23. Sin embargo, se realizó una inspección física, determinando que existen activas 11 mypes del rubro factoría.

Tabla 1: Población determinada de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías en el distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

NOMBRE COMERCIAL	DIRECCION	N° LICENCIA
AUTOMOTRIZ PATRICIO	JR. 28 DE JULIO 664 Mz: 026 Lt: 07	01244-2012
AUTOMOTRIZ TUNING	JR. DANIEL A. CARRION 349 Mz: 144 Lt: .	01074-2011
FACTORIA GRAN PRIX SCRLTDA	JR AUGUSTO B. LEGUIA 119 Mz: 223 Lt: 5B	00916-2013
MECANICA AUTOMOTRIZ "VALERO"	JR ARENAL 840 Mz: 284A Lt: 15	00655-2013
MECANICA AUTOMOTRIZ LUCHO BACA	AV. SALVADOR ALLENDE. 0 Mz: A Lt: 33	01059-2012
MECANICA Y SERVICIOS GENERALES DARWIN	JR PADRE AGUERRIZABAL 181 Mz: 2A Lt: 03	00461-2014
MULTISERVICIOS R & S	CTRRA FEDERICO BASADRE 6181 Mz: A Lt: 17	00668-2016
REPARACIONES AUTOMOTRICES EDWIN	JR. DANIEL A. CARRION 254 Mz: 145 Lt: 19	01284-2011
SERVICIO AUTOMOTRIZ LUIS Y ANGELO	JR MA SISEA 1050 Mz: A Lt: 6-7	00874-2013
TALLER DE MECANICA "JUANITO"	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 826 Mz: 317 Lt: 19	01357-2011
TALLER DE MECANICA "SELVA DIESEL"	JR. DANIEL A. CARRION 345 Mz: 144 Lt: 14	00183-2012

Fuente: Municipalidad Provincial de Coronel Portillo

4.4.3 Muestra

Para el estudio la muestra será no probabilística por el tamaño de la población.

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

Asimismo, por la accesibilidad de ubicación de las factorías, se tomó como muestra al 100.0% de la población.

Criterio de Inclusión:

Todas las micro y pequeñas empresas formalizadas del rubro factoría o mecánica automotriz.

Criterio de Exclusión:

Se excluyen la micro y pequeñas empresas no formalizadas.

4.5 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 Juan Marcos Rodríguez Chávez

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas

En la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta, ya que por este medio se obtuvo los datos que permitió realizar las tablas y figuras estadísticas, (Hernández, 2014).

4.6.2. Instrumentos

Para la recopilación de información se utilizó 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.

4.7. 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>¿Las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad?</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, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>No se aplicará por ser descriptiva.</p>	<p>Variable 1 Independiente</p> <p>Procesos administrativos</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Misión, visión y objetivos</p> <p>Organigramas y desempeño</p> <p>Liderazgo</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Normas</p> <p>Auditorías</p> <p>Eficacia</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <p>El tipo de investigación es cuantitativa</p> <p>El nivel experimental:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>El diseño es no experimental, transversal. de estudio.</p> <p>Universo y Muestra</p> <p>Población:</p> <p>De acuerdo a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo son 23 mYPES</p>

	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020. - Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020. 		<p>Variable 2 Dependiente</p>	<p>Mejora de Procesos</p>	<p>Mejora continua Enfoque en el cliente Trabajo en equipo</p>	<p>registradas del rubro factorías, pero 11 están activas en el mercado del distrito de Callería.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra la conformarán las 11 factorías activas, es decir el 100,0% de la población.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>-Técnica: Entrevista</p> <p>- Instrumento: cuestionario</p> <p>Plan de análisis</p> <p>Aplicación de análisis cuantitativa.</p>
				<p>Servicio al cliente</p>	<p>Estandarización Instrumento Indicadores</p>	

	- Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020.					Estadística descriptiva de frecuencias.
			Gestión de calidad	Mejora continua	Tácticas Políticas	

Fuente: elaborado por Juan Marcos Rodríguez Chávez

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 desarrolló el protocolo del consentimiento informado, el mismo que fue firmado por los representantes de las mypes del rubro factorías que conforman la muestra en 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 comunicó 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 del rubro factorías, así como se les informó 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. No se tendrá participantes menores de edad en esta investigación; no se solicitará autorización a la empresa, porque no se aplicará el instrumento a los trabajadores de la misma, el cuestionario está diseñado para los gerentes o representantes legales, quiénes darán su aceptación a través del consentimiento informado.

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

Tabla 4: Describir los procesos administrativos (Dimensión Planificación) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020.

N.º	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	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	18.2%	9	81.8%	11	100.0%
11	Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	54.5%	5	45.5%	11	100.0%

Fuente: Elaboración propia



Figura 3: Características de los procesos administrativos (Dimensión: planificación).

Interpretación:

El 81.8% siempre planifican las operaciones de la institución; el 18.2% casi siempre.

El 54.5% casi siempre ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado, mientras 45.5% siempre.

Tabla 5: Describir los procesos administrativos (Dimensión Organización) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020.

N.º	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	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	72.7%	3	27.3%	11	100.0%
13	Existe organigrama y es difundido	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	63.6%	4	36.4%	11	100.0%

Fuente: Elaboración propia

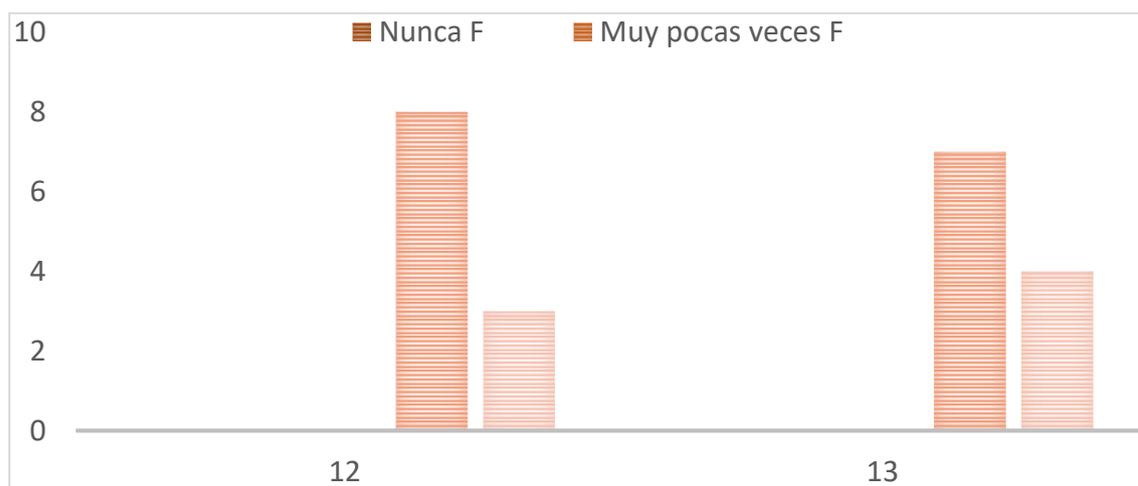


Figura 4: Características de los procesos administración (Dimensión: Organización)

Interpretación:

Según los estudios realizados el 72.7% afirma que casi siempre existe la distribución de la carga de trabajo en formal en la institución, el 27.3% afirma que siempre existe. Por otra parte, el 63.6% indica que casi siempre existe organigrama y es difundido y el 36.4% indica siempre.

Tabla 6: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Dirección) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020.

N.º	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14	Reconoce habilidades directivas de la gerencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	54.5%	5	45.5%	11	100.0%
15	Conoce técnicas para la toma de decisiones	0	0.0%	0	0.0%	2	18.2%	4	36.4%	5	45.5%	11	100.0%

Fuente: Elaboración propia



Figura 5: Características de los procesos administrativos (Dimensión: Dirección)

Interpretación:

El 54.5% casi siempre reconoce habilidades directivas de la gerencia y el 45.5% siempre. En la mypes el 45.5% siempre conoce técnicas para la toma de decisiones; 36.4%, casi siempre; 18.2% algunas veces.

Tabla 7: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Control) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020”

N.º	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	Existen mecanismos oportunos de control	0	0.0%	0	0.0%	2	18.2%	1	9.1%	8	72.7%	11	100.0%
17	Existen auditorías preventivas	0	0.0%	2	18.2%	3	27.3%	6	54.5%	0	0.0%	11	100.0%

Fuente: Elaboración propia

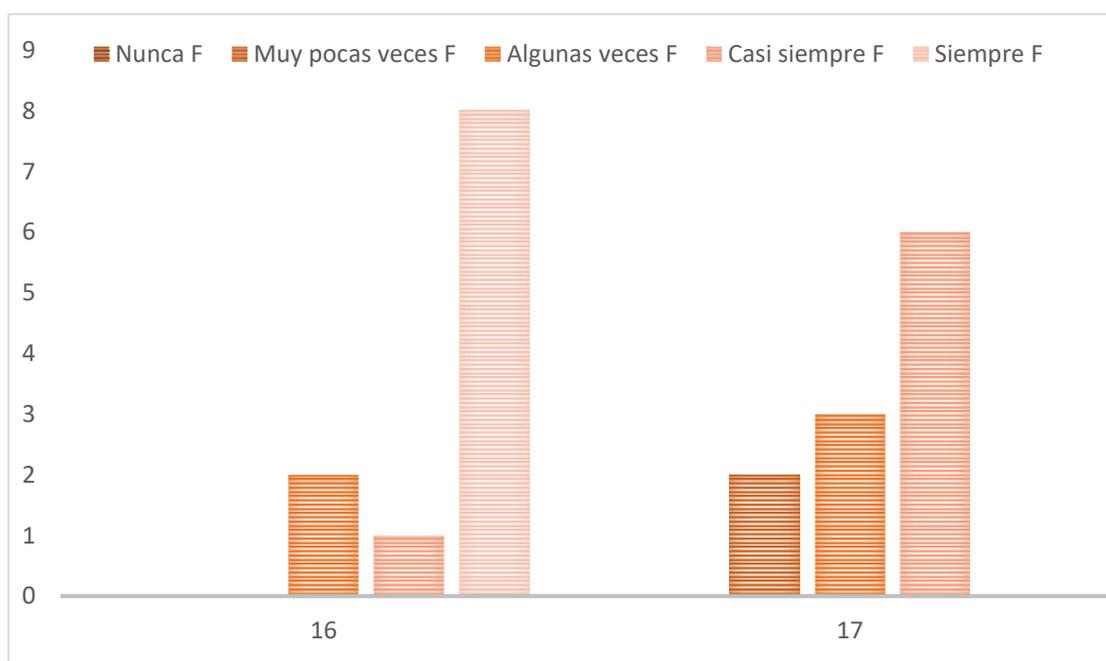


Figura 6: Características de los procesos administración (Dimensión: Control)

Interpretación:

El 72.7% indica que siempre existen mecanismos oportunos de control; el 18.2% algunas veces y el 9.1% casi siempre. El 54.5% afirman que existen auditorías preventivas casi siempre; 27.3% algunas veces y el 18.2% muy pocas veces.

Tabla 8: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020

N.º	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%	0	0.0%	2	18.2%	6	54.5%	3	27.3%	1	100.0%
2	Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	0	0.0%	2	18.2%	5	45.5%	4	36.4%	0	0.0%	1	100.0%
3	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	0	0.0%	0	0.0%	4	36.4%	4	36.4%	3	27.3%	1	100.0%
4	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	0	0.0%	2	18.2%	3	27.3%	6	54.5%	0	0.0%	1	100.0%
5	Se hace uso de herramientas de gestión	0	0.0%	0	0.0%	2	18.2%	0	0.0%	9	81.8%	1	100.0%

Fuente: Elaboración propia

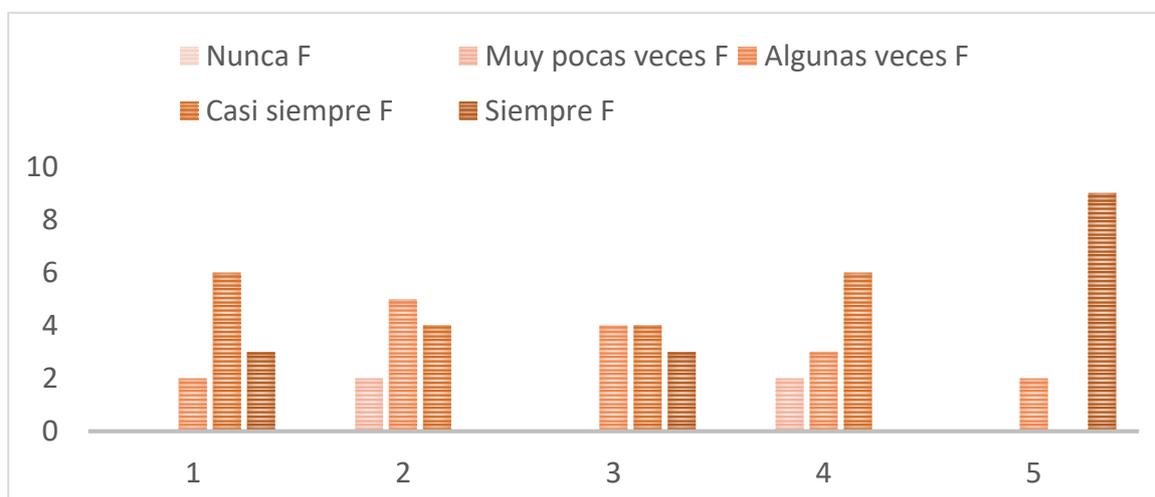


Figura 7: Características de la gestión de calidad (Herramientas de calidad)

Interpretación:

En las mypes 54.5% casi siempre afirman que la filosofía de la mejora continua es guía en su trabajo; 27.3% siempre; 18.2% algunas veces. En las mypes indican que se realizan encuestas de satisfacción al cliente 45.5% algunas veces; 36.4% casi siempre; 18.2% muy pocas veces Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes casi siempre y algunas veces 36.4% y siempre 27.3%. Casi siempre 54.5% existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos; 27.3% algunas veces y 18.2% algunas veces. Se hace uso de herramientas de gestión casi siempre un 81.8%; algunas veces 18.2%.

Tabla 9: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020

N.º	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	0	0.0%	0	0.0%	3	27.3%	2	18.2%	6	54.5%	11	100.0%
7	Se conoce la política de gestión	0	0.0%	0	0.0%	2	18.2%	6	54.5%	3	27.3%	11	100.0%
8	Se conoce la misión y visión	0	0.0%	0	0.0%	2	18.2%	4	36.4%	5	45.5%	11	100.0%
9	Se guían por un plan de negocio	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	6	54.5%	4	36.4%	11	100.0%

Fuente: Elaboración propia

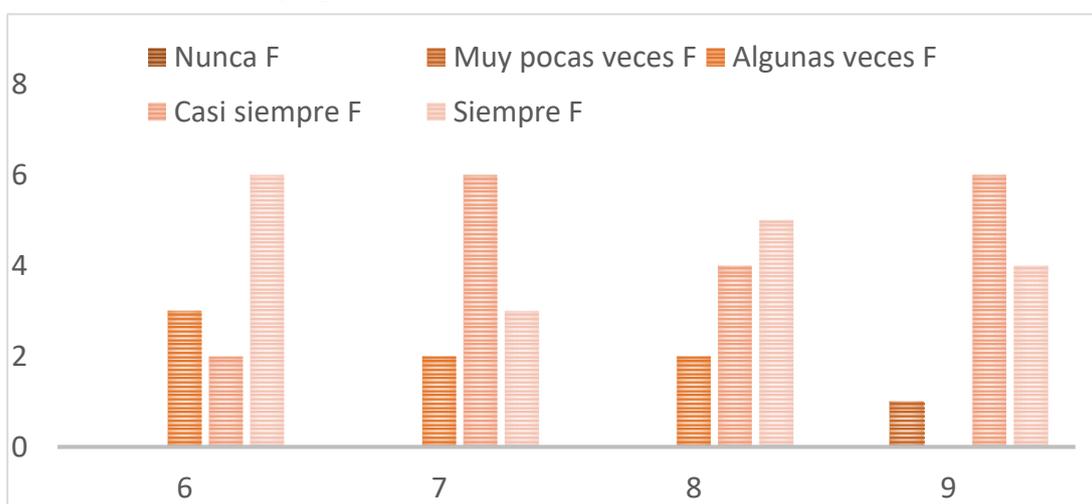


Figura 8: Características de la gestión de calidad. Mejora continua.

Interpretación:

En las mypes se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño siempre 54.5%; algunas veces 27.3% y casi siempre 18.2%. Se conoce la política de gestión casi siempre 54.5%; 27.3% siempre y algunas veces 18.2%. Se conoce la misión y visión indican 45.5% siempre; 36.4% casi siempre; 18.2% muy pocas veces. Se guían por un plan de negocio casi siempre 54.5%; 36.4% siempre y muy pocas veces 9.1%.

5.2. Análisis de resultados

Con el propósito de atender la problemática, la investigación se planteó dos objetivos específicos, uno por cada variable, siendo el primero: “Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020”; el 54.5% de los trabajadores consideran que “casi siempre” aplican la filosofía de la mejora continua o representan una guía de trabajo; en esa línea el 45.5% algunas veces ejecutan encuestas al cliente.

A nivel interno, se motiva de manera constante el desempeño para generar ideas y aportes entre el personal, algunas veces en un 36.4%. Otra de los hallazgos es que se muestra un interés en estandarizar los procesos en un 54.5% casi siempre, otra característica es que nos permite concluir que la administración es empírica por el hecho de que el 81.8% de los trabajadores conocen y usan las herramientas de gestión siempre, siendo así el 54.5% casi siempre diseñan y aplican los indicadores para medir el desempeño. Al respecto, citamos la investigación de Ruiz, O. R. (2019) en su tesis titulada “Plan estratégico de sistemas de información para mejorar la gestión de procesos de la Empresa Factoría Bruce S.A.”, en la que sugiere partir del análisis de los procesos pasando por su utilidad y si agrega valor al cliente final. También citamos la investigación de Brito, P. C. (2018) en “Gestión bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos y accesorios para motores fuera de borda, distrito de Calleria, año 2017”, en la que enfatiza que la gestión mejora en la medida que se capacita al personal, por eso resalta que en el sector que investigó, se capacite al personal hasta tres veces al año.

En la siguiente característica se identificó que en la empresa del sector comercio, rubro factorías se estableció que las políticas de gestión son aplicadas al 54.5% casi siempre; la misión y visión se conoce siempre en un 45.5%, para que la gestión que se enfoca en el cliente pueda crecer. Esto es evidenciable, cuando identificamos que el 54.5% “casi siempre” se guían por un plan de negocio.

En relación al segundo objetivo específico: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020, donde de acuerdo a sus dimensiones se halla que en relación a la planificación los trabajadores en un 81.8% siempre planifican sus operaciones; el 54.5% casi siempre ejecutan el seguimiento al cumplimiento de lo planificado. Con relación con la organización el 72.7% afirma que casi siempre existe la distribución de la carga de trabajo y el 63.6% afirma que casi siempre existe organigramas y no es muy difundido. En la investigación de Murillo, R. M. (2020) de título “Rediseño y optimización de la herramienta de planificación y compras de Nissan Chile SPA”, se concluye la importancia de la herramienta de planificación que permite mejorar la gestión aplicando como insumo el círculo de la mejora continua: PDCA: Plan, Do, Check, Action, que en español significa Planear, hacer, dirigir y retroalimentación. Con estos insumos se “vuelve” a generar la planificación y se realiza el seguimiento. También, los resultados coinciden con la propuesta de Giraldo, M. C; Gil, S. A. (2020) en “Estudio de prefactibilidad para la mejora del proceso de distribución de repuestos de la empresa Ayura Motor S.A. en el municipio de envigado, Antioquia”, donde enfatiza en el análisis de procesos versus los resultados.

Con respecto a la dimensión Dirección, el 56.5% casi siempre reconoce las habilidades directivas de la gerencia y el 45.5% considera que siempre los directivos

conocen las técnicas para la toma de decisiones. Este resultado contrasta con la investigación de Rosales, Y. D. (2018) en “Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016”, donde se enfatiza los aspectos negativos de una dirección autócrata y poco participativa.

En relación con la dimensión control el 72.7% menciona que siempre existen y aplican mecanismos oportunos de control y el 54.5% menciona que casi siempre existen auditorías preventivas en la organización. Estas prácticas se relacionan con la investigación de León, M. B. (2019) en su tesis titulada “Propuesta de mejora de los procesos administrativos de la empresa Almacenes de Repuestos El Motorcito”, en la que se atiende la identificación de problemas en el control que emanan de la falta de planificación, orientando a reforzar los controles y eliminando la informalidad en los procesos operativos y administrativos.

En relación al tercer objetivo específico: “Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020”, proponemos a continuación un plan de mejora que se visualiza en el punto 5.3 que atiende problemáticas pero que son oportunidades de mejora de gestión.

5.3 Plan de mejora

Problemas encontrados	Surgimiento de problema	Acción de mejora	Responsable
No se realiza medición de satisfacción al cliente	Se desconoce ventajas.	Programar medición de satisfacción al cliente periódicamente.	Gerencia y personal.
Planificación de carga de trabajo	Se desconoce de técnicas de planificación	Utilizar plan de trabajo con responsabilidades	Gerencia y personal.
Descoordinación	Se carece manual de organización y funciones	Elaborar un manual de organización y funciones y difundir	Gerencia y personal.
Procesos administrativos débiles	Las operaciones crecieron	Rediseñar y fortalecer los procesos administrativos	Gerencia y personal.
Falta de control	Carece de efectividad de inventarios	Implementar indicadores, normas y supervisión.	Gerencia y personal.

Fuente: Juan Marcos Rodríguez

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Las microempresas del rubro factorías experimentan un crecimiento en sus operaciones por el incremento del parque automotor, situación que hace necesario que sus procesos administrativos necesiten analizarse y adecuarse para una mejor gestión de estas empresas.

Si bien, la gerencia impulsa la política de mejora continua, requiere implementar indicadores que le permitan medir el desempeño de sus operaciones para una correcta toma de decisiones amparada en hechos y datos orientado a mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes.

El proceso más crítico es el control, debido al número de ítems que se manejan en sus almacenes, los cuales urgen aplicación de técnicas de inventario con periodicidad y aplicación de indicadores de existencias.

Aporte del investigador:

Es necesario volver a analizar los procesos para identificar oportunidades de mejora.

Beneficio al cliente:

Todo proceso debe estar orientado a la mejora continua y al cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson Educación.
- Brito Pérez, P. C. (2018). Gestión bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos y accesorios para motores fuera de borda, distrito de Calleria, año 2017. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4792>
- C. Autores. (2013). Manual trabajo en equipo. Editorial CEP, S.L. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/50717?page=1>
- Código de ética para la investigación. Versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Diago Franco, F. E. (2012). Pincelazos del servicio al cliente: un estilo de vida. Editorial Politécnico Grancolombiano. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70986?page=15>
- Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.3 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [17/11/2020].
- Gil Jiménez, S. A. (2020). Estudio de prefactibilidad para la mejora del proceso de distribución de repuestos de la empresa Ayura Motor SA en el municipio de Envigado, Antioquia. <http://repositorio.esumer.edu.co/jspui/handle/esumer/1555>
- Gonzaga Sánchez, C. M., & Mostacero Chapilliquen, B. A. (2018). Propuesta de mejora en la gestión logística y mantenimiento para aumentar la rentabilidad en la empresa Factoría Industrial SAC. <http://hdl.handle.net/11537/13743>

- Hernández García, G. F. (2020). Propuesta de mejora de la gestión logística para incrementar la rentabilidad en la empresa Factoría Rarofa EIRL.
<http://hdl.handle.net/11537/24213>
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/52994?page=17>
- León Sigua, M. B., & Tenemaza Bombón, R. E. (2019). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos de la empresa Almacenes de Repuestos El Motorcito* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42584>
- Ortega, O. (2017). Mejoramiento continuo de procesos: aspectos conceptuales. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70312?page=19>.
- Osorio, C. I. M. (2019). Beneficios sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de una concesionaria de autos en Villahermosa, Tabasco.
<http://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/3249>
- Paima López, R. J. (2020). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro repuestos de maquinaria-Pucallpa 2019.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15807>
- Pávez, M., & Matías, R. (2020). Rediseño y optimización de la herramienta de planificación y compras de Nissan Chile SPA.
<https://hdl.handle.net/11673/49523>
- Rodríguez Chávez, J. (2018). Gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el sector transporte urbano, rubro mototaxis del distrito de Iquitos, año 2016.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2326>
- Rosales Prudencio, Y. D. (2018). Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2712>

- Rosas Ruiz, L. M. (2015). Propuesta de mejora del sistema de gestión de mantenimiento para reducir sobrecostos en la empresa Postes del Norte SA. <http://hdl.handle.net/11537/10250>
- Ruiz Benites, O. R. (2019). Plan estratégico de sistemas de información para mejorar la gestión de procesos de la Empresa Factoría Bruce S.A. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13156>
- S. Winter, R. (2007). Manual de trabajo en equipo. Ediciones Díaz de Santos.
- Sánchez Chuquipiondo, C. (2018). Caracterización del financiamiento en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores del distrito de Callería, 2017. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4414>
- Torres Dota, B. F., & Valdez León, D. R. (2020). *Propuesta de reestructuración técnica y administrativa del taller de enderezado y pintura" Mercedes Benz" de la ciudad de Cuenca* (Bachelor's thesis). <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19162>
- Tuesta Valera, D. E., & Vela Chota, M. (2018). Estudio de la gestión de la calidad en los procesos de producción de la empresa Servicios Industriales de la Marina Iquitos SR LTDA., periodo 2017. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/419>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE SEMANAS >>>	2020															
	AGOSTO				SETEMBRE				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- No v			
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- No v		
Levantamiento observaciones Jurado															19- No v	
Sustentación del informe final.																20- No v
Entrega de Empastado y Acta																20- No v
Cierre de Taller																21- No v

Fuente: Juan Marcos Rodríguez

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable y no desembolsable(Estudiante)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	Desemb. Total (s/.)
Suministros (*)				
· Impresiones	1/2 millar	110	0.50	55.00
· Fotocopias	1 millar	470	0.10	47.00
· Empastado	Unidad	65	1.00	65.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	12	2.00	24.00
· Engrapador	Unidad	1	30.00	30.00
· Perforador	Unidad	1	30.00	30.00
· Lapiceros	Docena	2	12.00	24.00
· Internet	Horas	1	445.00	445.00
Sub total				720.00
Servicios				
· Uso de Turnitin	Tarea	100	1.00	100.00
· Taller co-curricular / Taller de titulación	Actividad	1	3100.00	3100.00
Sub total				3200.00
Gastos de viaje				
· Pasajes para recolectar información	Persona	20	12.00	240.00
· Alimentación	Persona	15	14.00	210.00
Sub total				450.00
Total de presupuesto desembolsable				4370.00
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/.)				5022.00

Fuente: Juan Marcos Rodríguez

Anexo 3: Consentimiento Informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Administración)

La finalidad de este protocolo en Administración 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 Y GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO FACTORIA, CALLERÍA PUCALLPA, 2020** y es dirigido por Rodríguez Chávez, Juan Marcos, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras en el proceso administrativo y gestión en las micro y pequeñas empresas en el Rubro Factoría, Callería Pucallpa, 2020 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 juanmarcosrch@gmail.com 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: Alex Montesillo Cipriano

Fecha: 14 - Set - 2020

Correo electrónico: montesillo_alex@gmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador: Ju Rch

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías–Callería, Pucallpa, 2020”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado:

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

I. Datos generales

1.1. Referente a las características del microempresario

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

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

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Masculino b) Femenino

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

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

4. Cargo que desempeña

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

5. Tiempo que desempeña

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

1.2. Referente a las características de la microempresa

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de trabajadores

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

8). Tipo de constitución de la empresa

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

9). Tipo de régimen tributario

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

d) Mype Tributario

e) Amazonía

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

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

Callería, octubre del 2020.

Anexo 5. Hoja de tabulación

Objetivo específico 1: las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías – Callería, Pucallpa, 2020:

Edad del microempresario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 30 a 39 años	6	54,5	54,5	54,5
	De 40 a 49 años	2	18,2	18,2	72,7
	De 50 a más	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Género del microempresario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	11	100,0	100,0	100,0

Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico	5	45,5	45,5	45,5
	Universitario	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	2	18,2	18,2	18,2
	Propietario	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 7 a más años	11	100,0	100,0	100,0

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 7 a más años	11	100,0	100,0	100,0

Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 5 a 8	6	54,5	54,5	54,5
	De 9 a más	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EIRL	7	63,6	63,6	63,6
	SRL	3	27,3	27,3	90,9
	S.A.	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tipo de régimen tributario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen General	3	27,3	27,3	27,3
	Régimen Especial	2	18,2	18,2	45,5
	Mype tributario	2	18,2	18,2	63,6
	Amazonía	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

La filosofía de la mejora continua guía su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	6	54,5	54,5	72,7
	Siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Algunas veces	5	45,5	45,5	63,6
	Casi siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	36,4	36,4	36,4
	Casi siempre	4	36,4	36,4	72,7
	Siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	3	27,3	27,3	45,5
	Siempre	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Se hace uso de herramientas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Siempre	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	27,3	27,3	27,3
	Casi siempre	2	18,2	18,2	45,5
	Siempre	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Se conoce la política de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	6	54,5	54,5	72,7
	Siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Se conoce la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	4	36,4	36,4	54,5
	Siempre	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	6	54,5	54,5	63,6
	Siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	18,2	18,2	18,2
	Siempre	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	54,5	54,5	54,5
	Siempre	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	8	72,7	72,7	72,7
	Siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Existe organigrama y es difundido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	63,6	63,6	63,6
	Siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Existen habilidades directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	54,5	54,5	54,5
	Siempre	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	4	36,4	36,4	54,5
	Siempre	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Existen mecanismos oportunos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	1	9,1	9,1	27,3
	Siempre	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Existen auditorías preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Algunas veces	3	27,3	27,3	45,5
	Casi siempre	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Anexo 6. Figuras

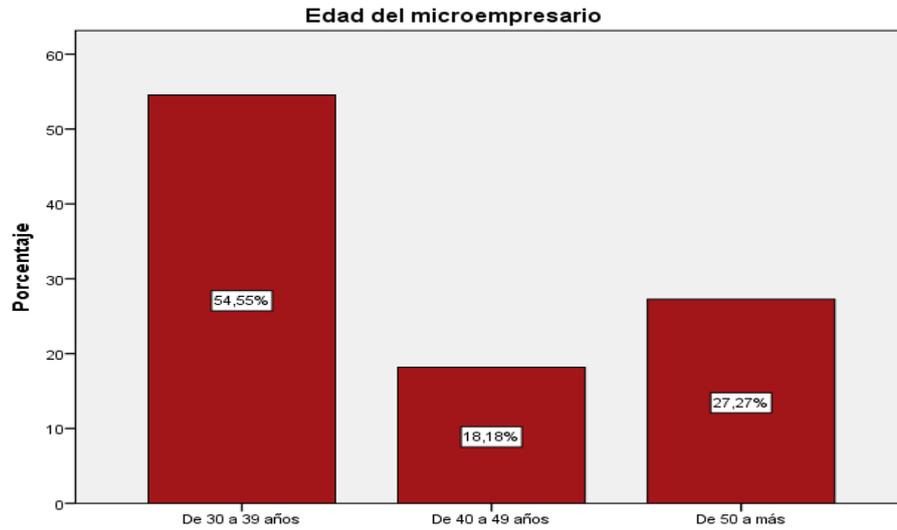


Figura 9. Edad del microempresario

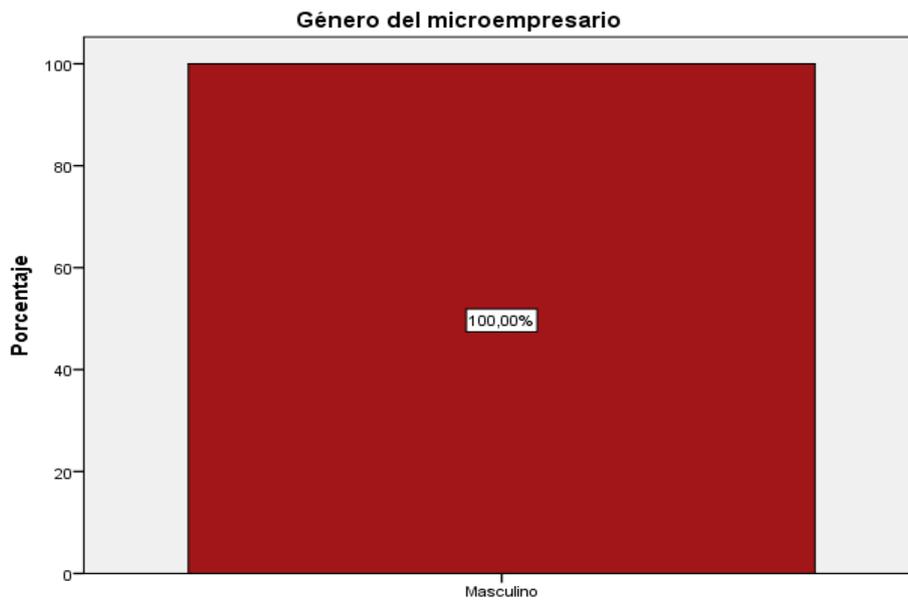


Figura 10. Género del microempresario

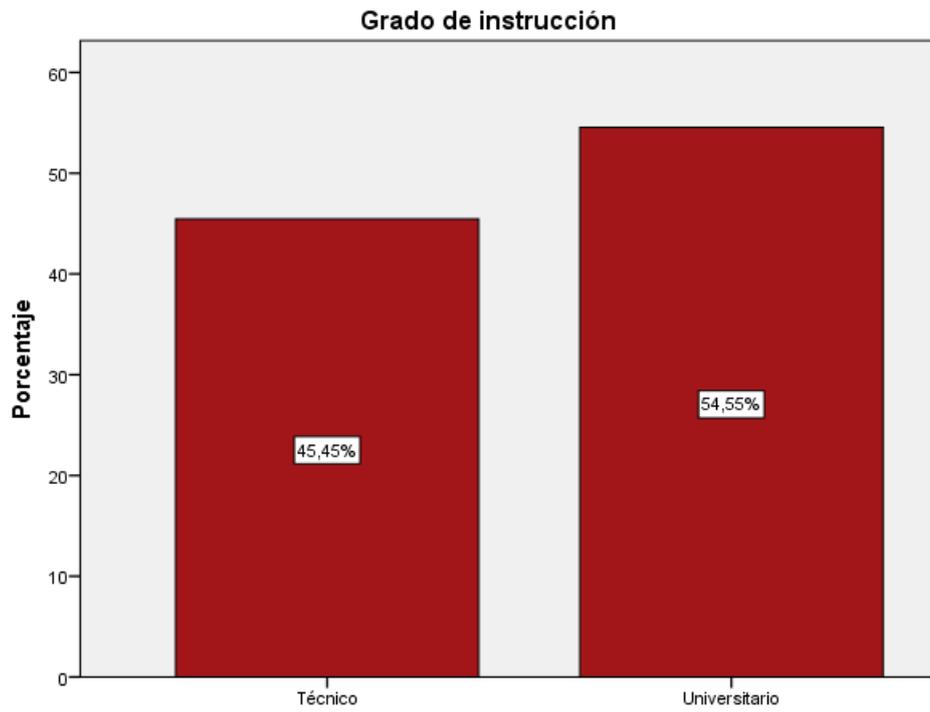


Figura 11. Grado de instrucción

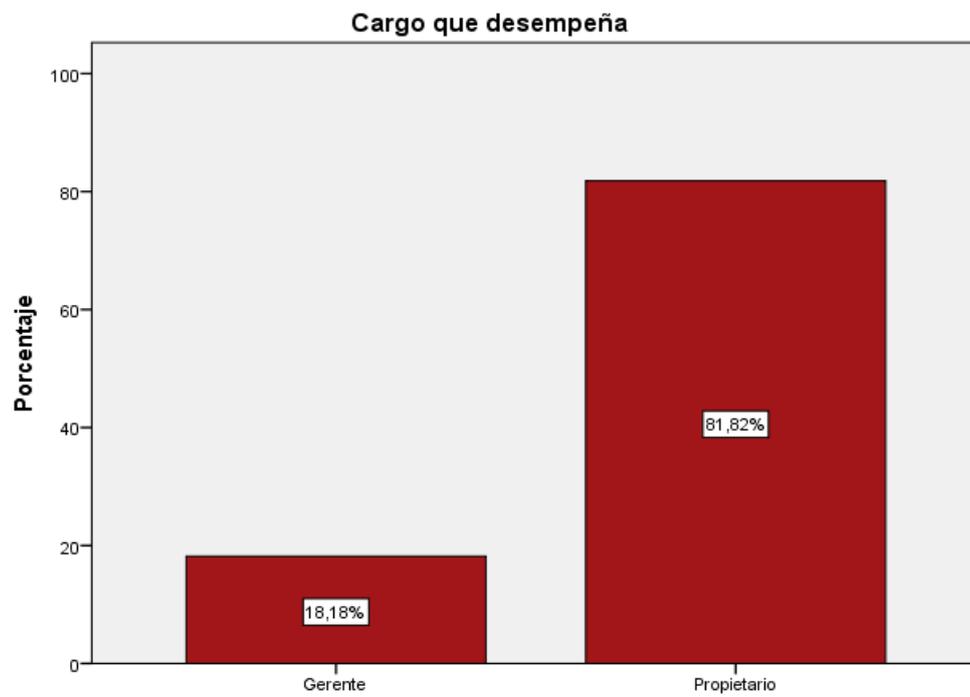


Figura 12. Cargo que desempeña



Figura 13. Tiempo que desempeña su cargo



Figura 14. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

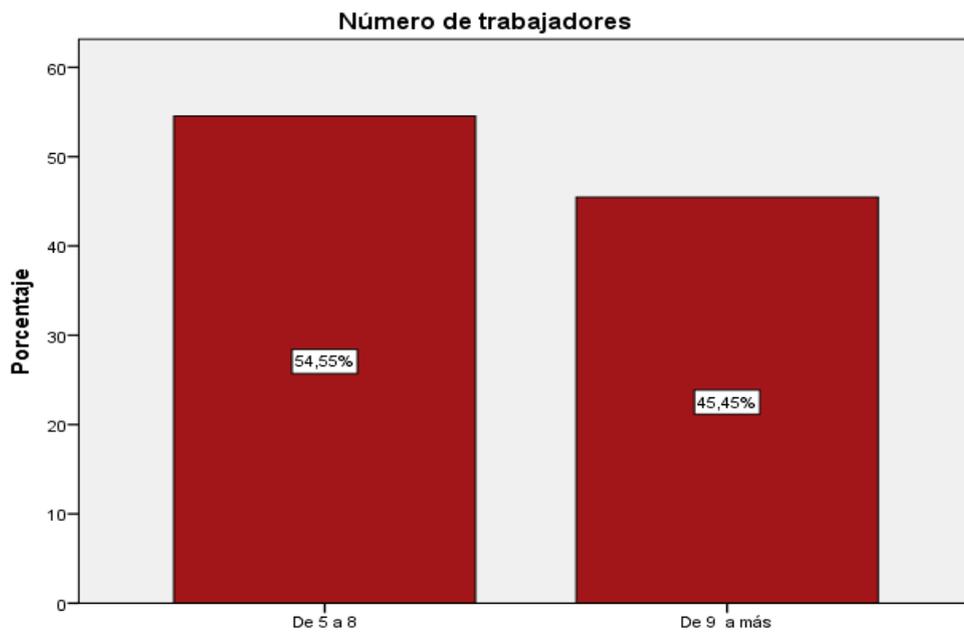


Figura 15. Número de trabajadores

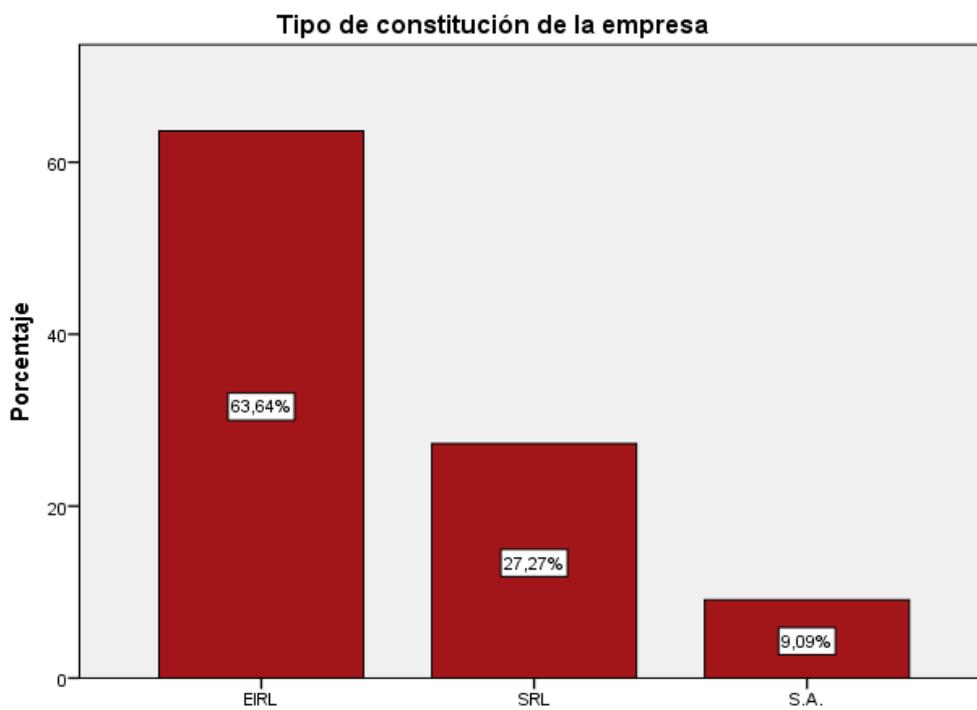


Figura 16. Tipo de constitución de la empresa

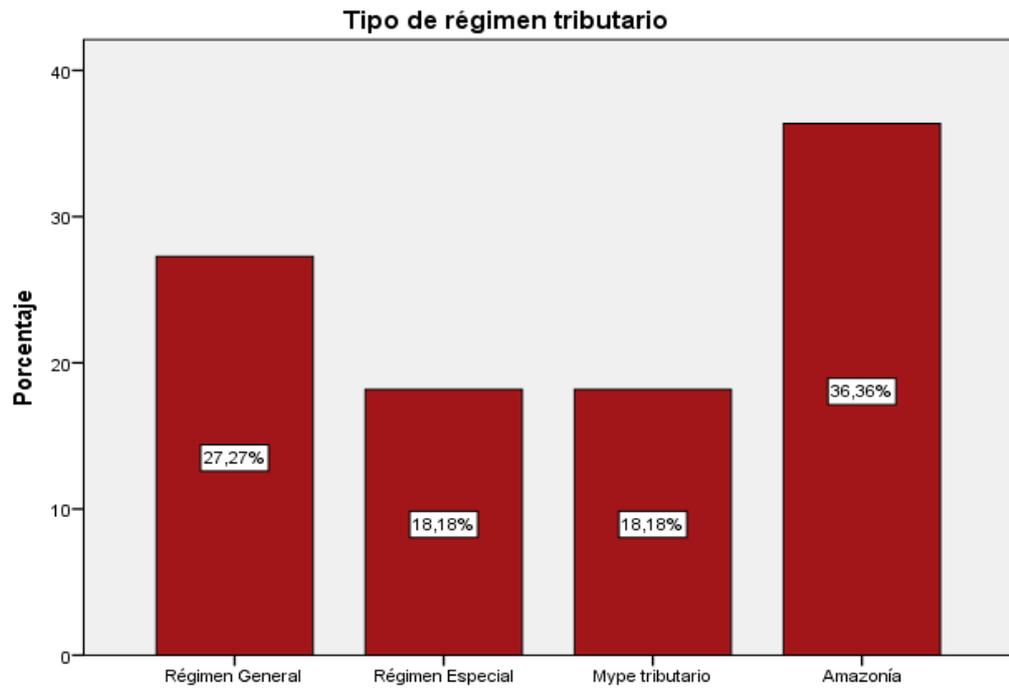


Figura 17. Tipo de Régimen tributario

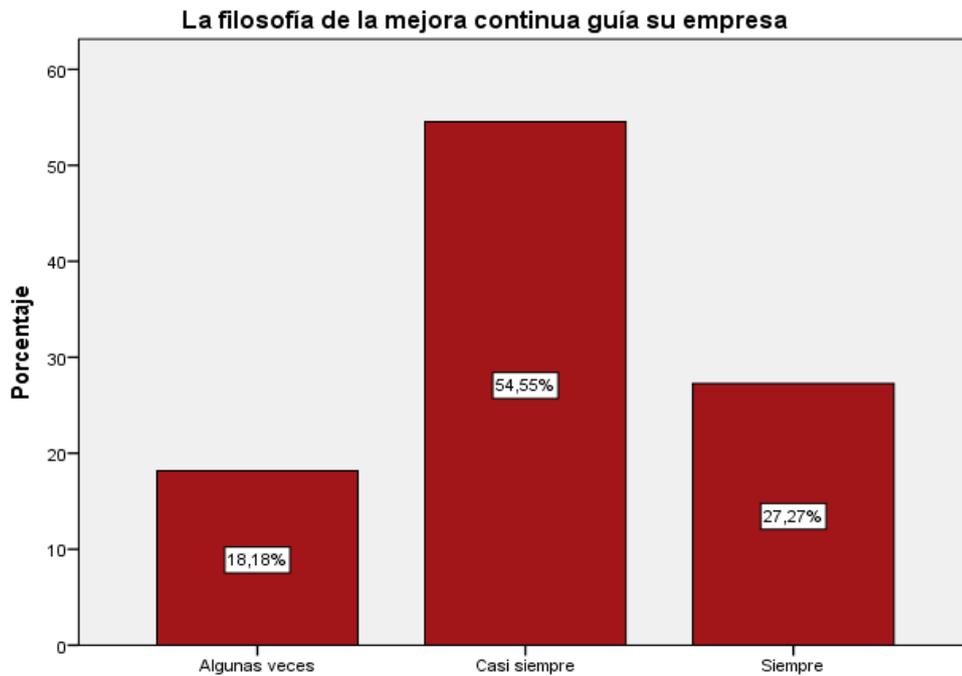


Figura 18. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo



Figura 19. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

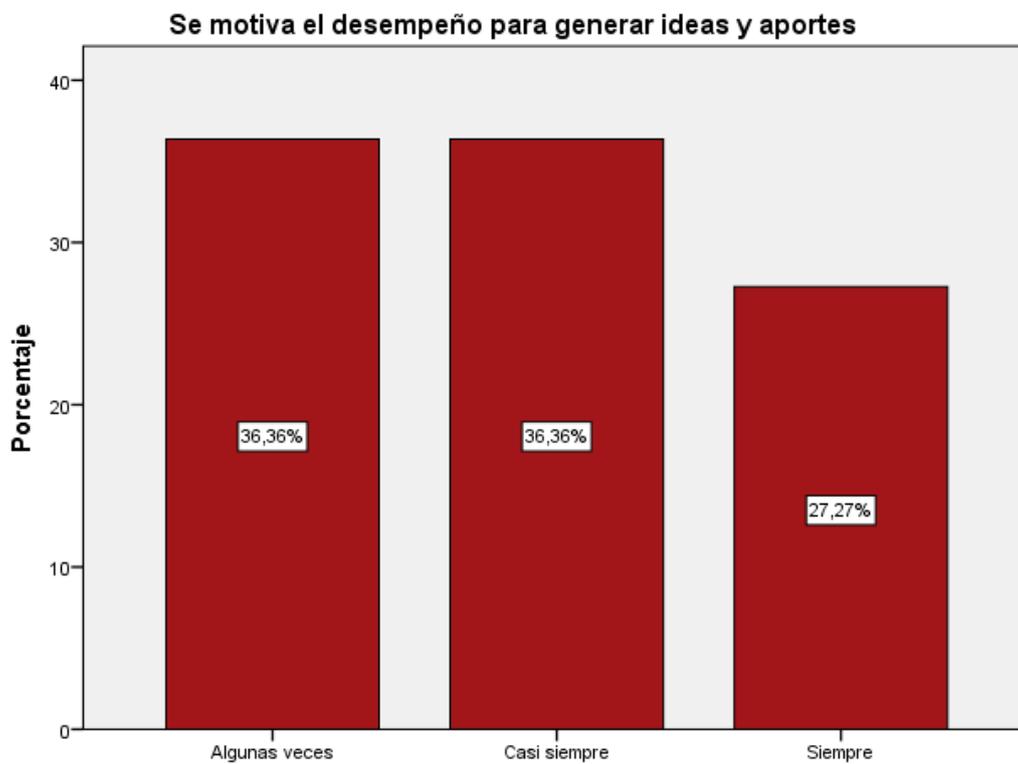


Figura 20. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

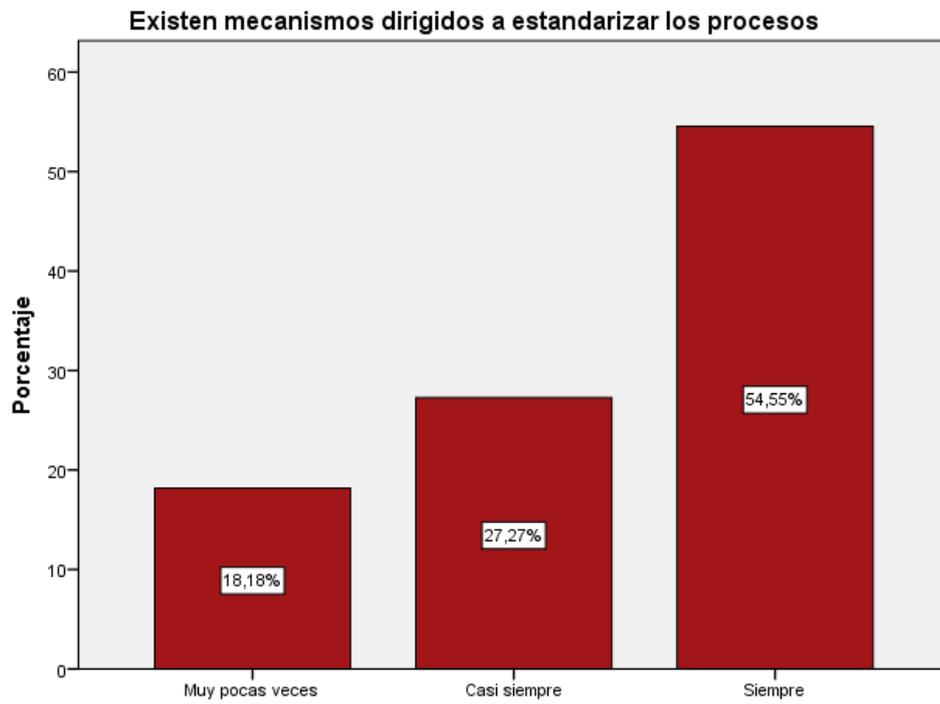


Figura 21. Gerencia y clima laboral

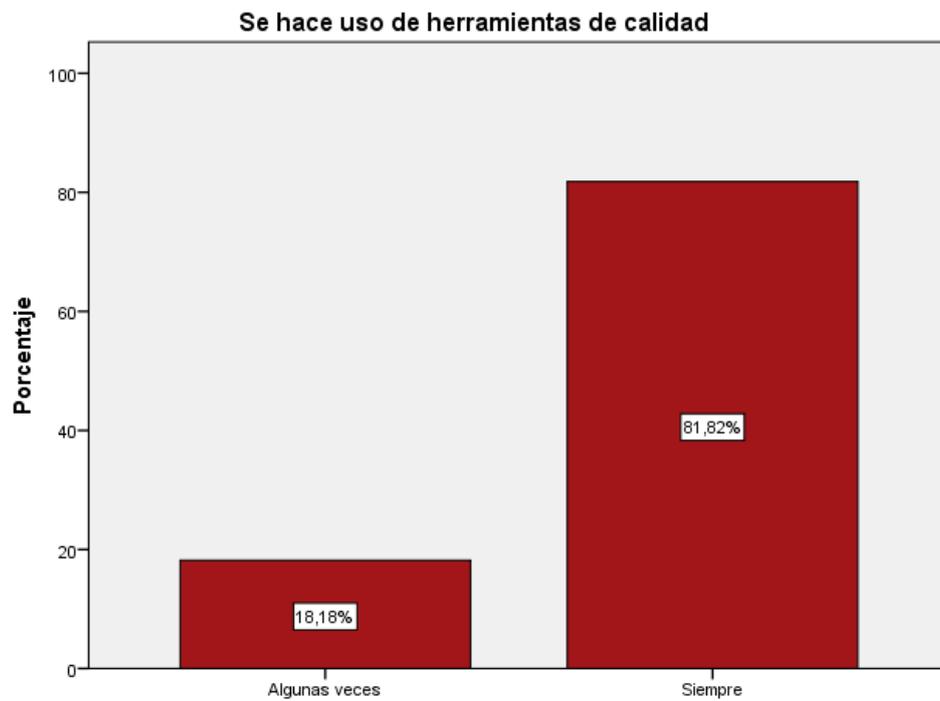


Figura 22. Se hace uso de herramientas de calidad

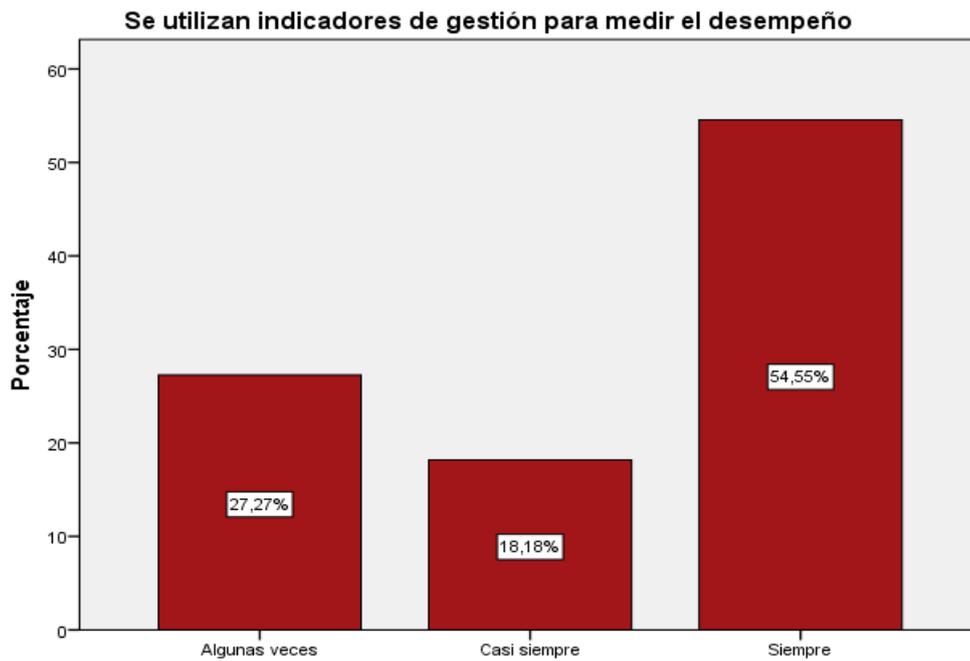


Figura 23. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

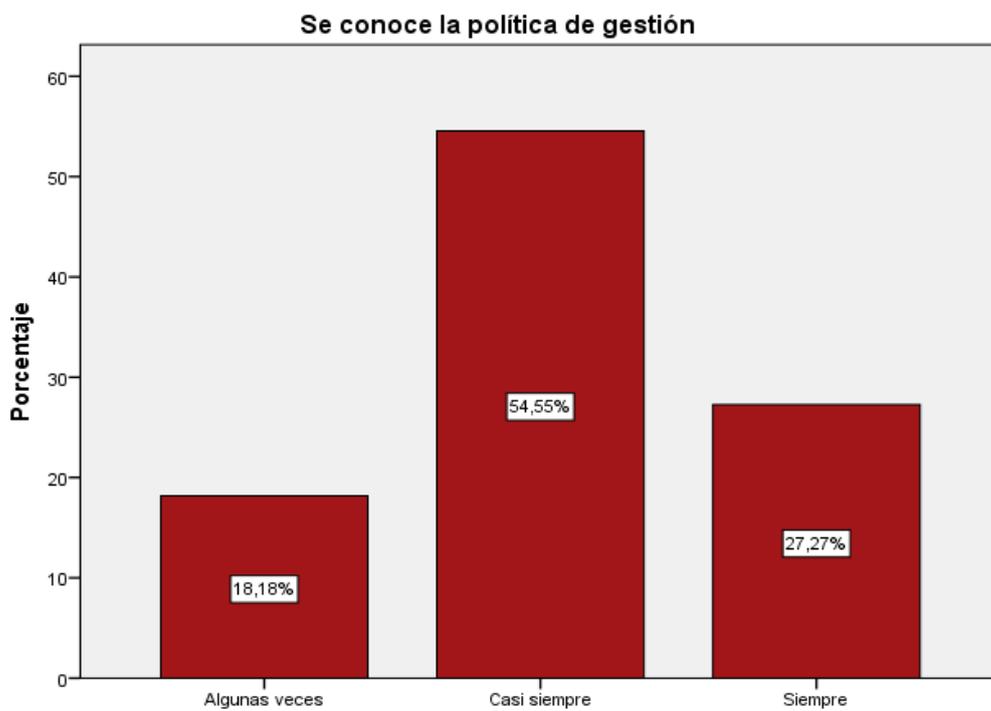


Figura 24. Se conoce la política de gestión

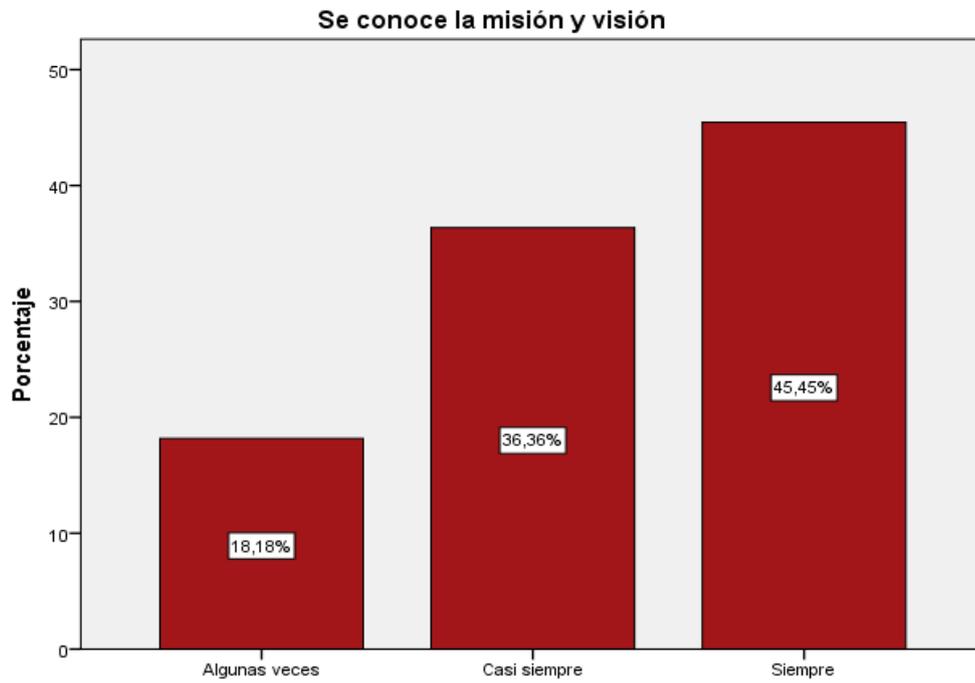


Figura 25. Se conoce la misión y visión

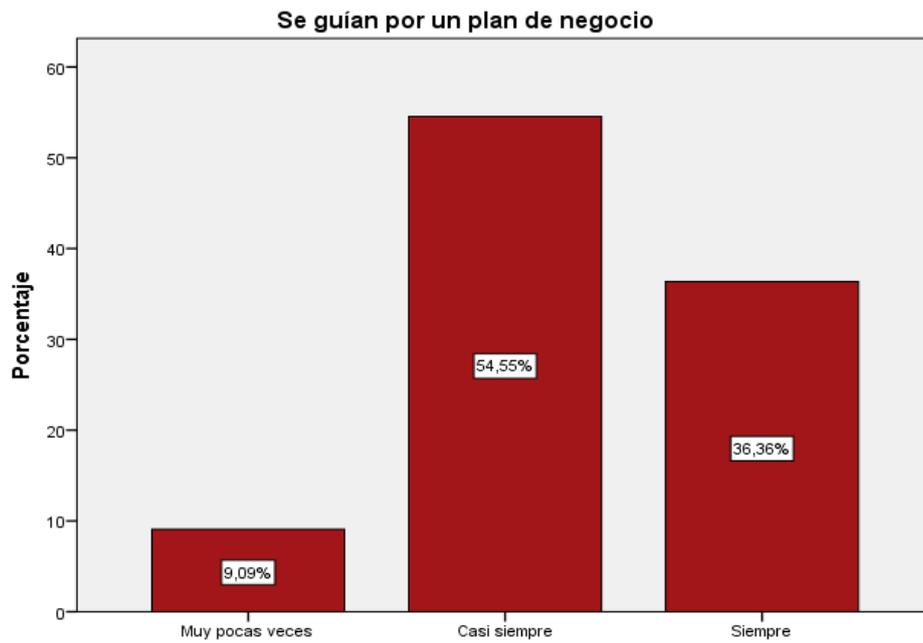


Figura 26. Se guían por un plan negocio

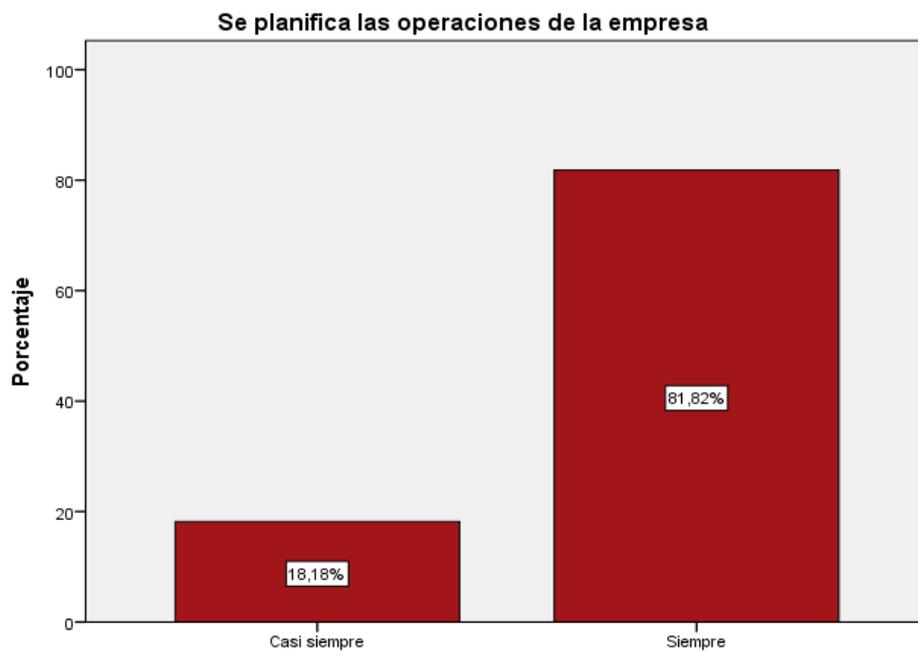


Figura 27. Se planifica las operaciones de la empresa

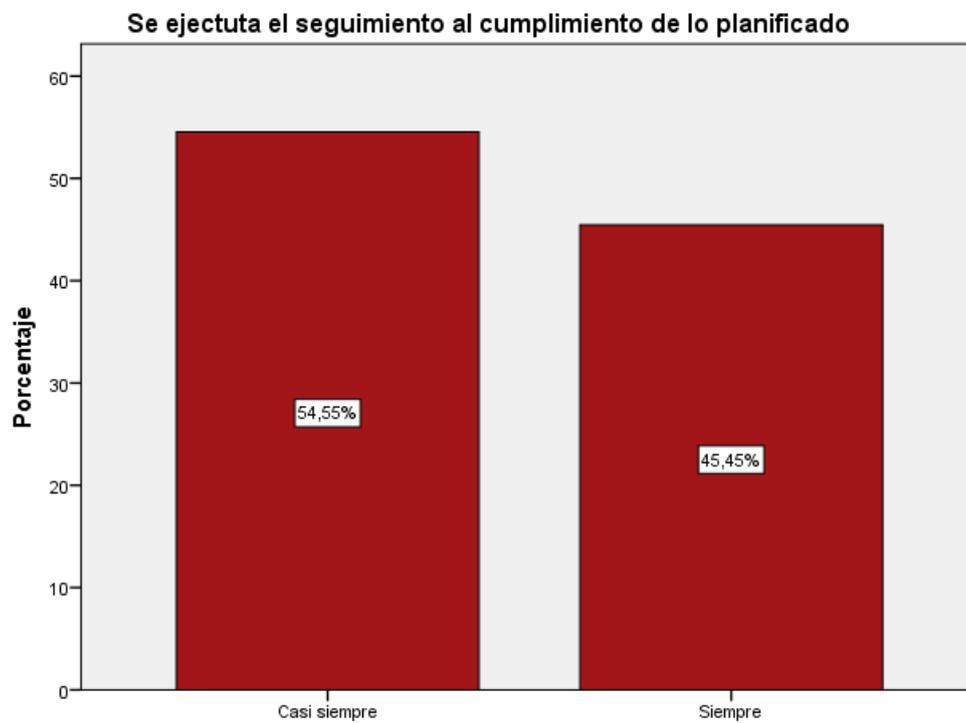


Figura 28. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

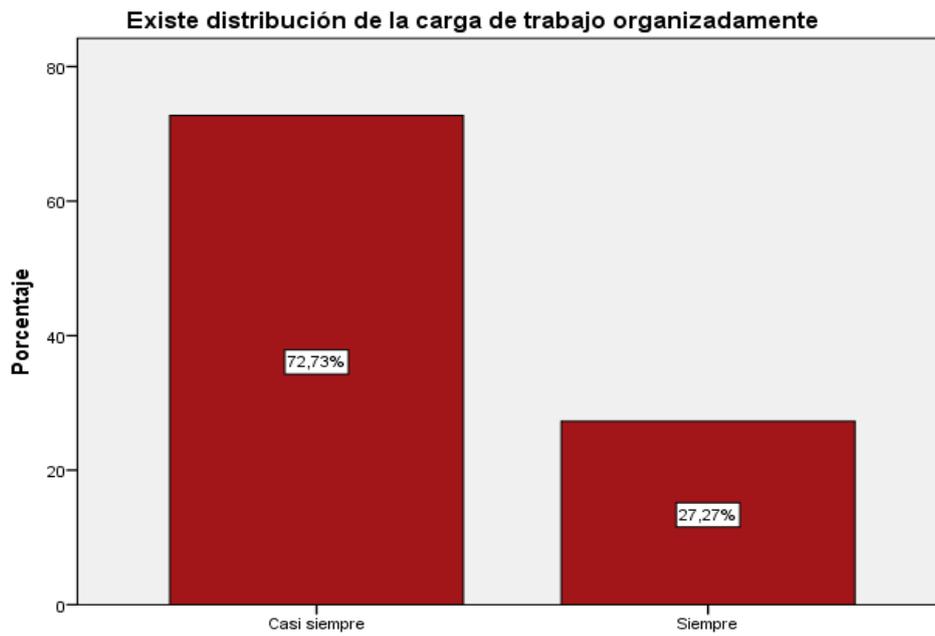


Figura 29. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

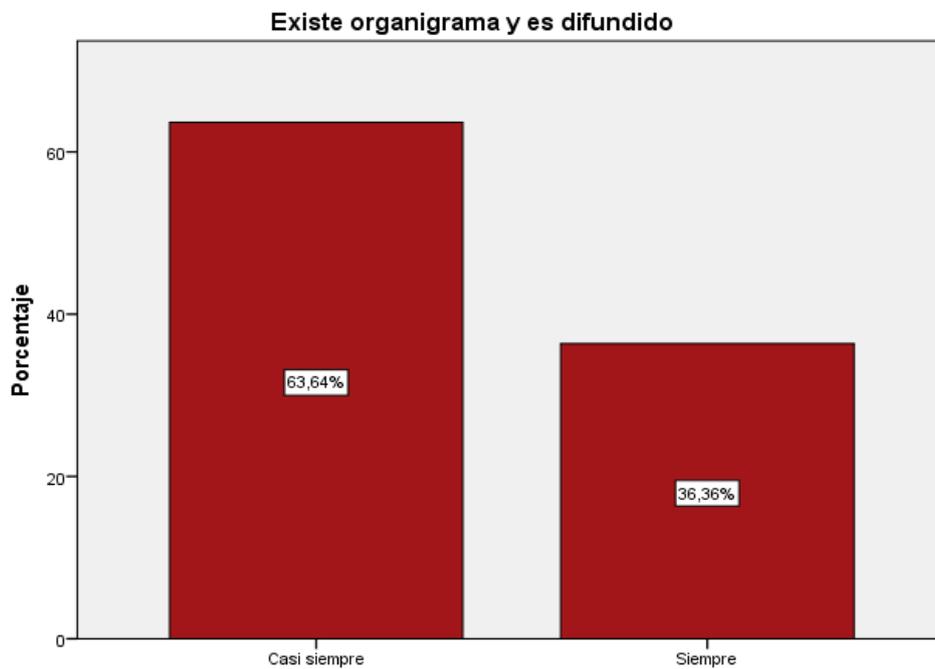


Figura 30. Existe organigrama y es difundido

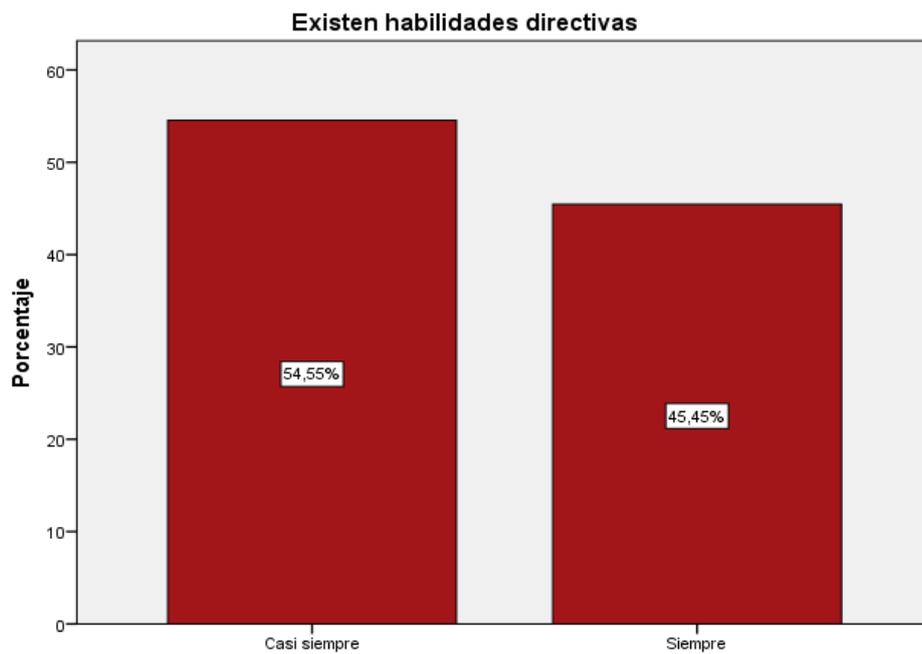


Figura 31. Existen habilidades directivas

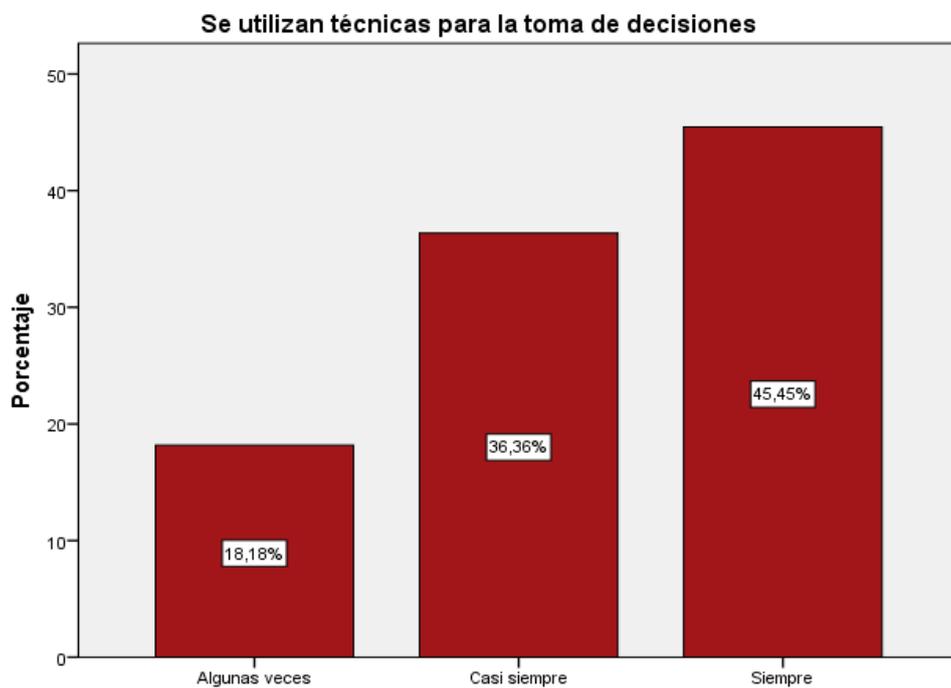


Figura 32. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

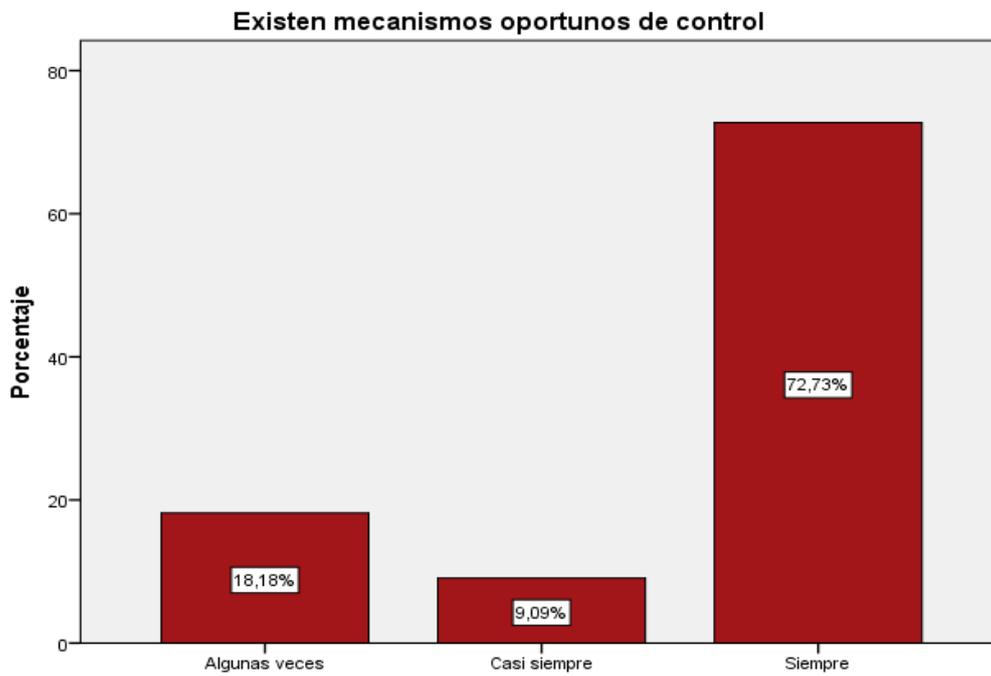


Figura 33. Existen mecanismos oportunos de control

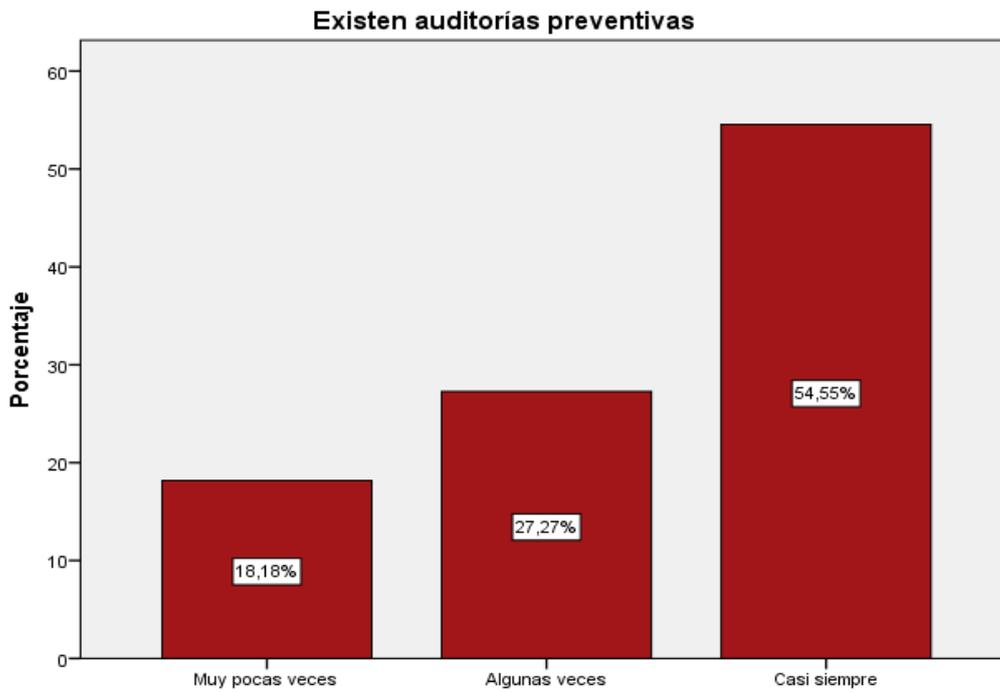


Figura 34. Existen auditorías preventivas

Anexo 7. Prueba Turnitin

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

JUAN MARCOS RODRIGUEZ CHAVEZ

Entorno Virtual Angelino
PREGRADO

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

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

Mis entregas

Tablero del curso

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	1460288669	30/11/2020 10:17	0%	

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 la investigación
 - IV SEMANA: Evaluación del