



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO
ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR INDUSTRIAL, RUBRO ASERRADEROS,
MANANTAY, PUCALLPA, 2021**

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

**AUTOR
IZQUIERDO MONTANY, BENICIO
ORCID: 0000-0002-7560-8876**

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

PUCALLPA- PERÚ

2021

1. Título de la tesis

Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021.

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Izquierdo Montany, Benicio

ORCID: 0000-0002-7560-8876

Investigador principal

Estudiante de la Escuela Profesional de Administración

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

ASESOR

Mba. 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, Perú

JURADO

Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

3. Firma de jurado y asesor

Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Presidente

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Miembro

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

Miembro

Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Asesor

Agradecimiento

A mi familia, por haberme brindado la oportunidad de formarme y apoyo durante todo este tiempo.

De igual forma, agradezco a mi tutor de tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los profesores, por su contribución a mi formación profesional y gracias al conocimiento compartido, hoy puedo sentirme dichoso y contento.

Dedicatoria

A mis padres, Antonio y Martha Elena quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir el anhelo de lograr ser profesional, gracias por inculcarme el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está siempre presente.

A mis hermanos Lizeth, Antonio, Berny y Roller, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan a alcanzar mis metas.

RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido determinar la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021, planteando como enunciado del problema: ¿Cómo es la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021? y como justificación reforzar los procesos administrativos como soporte a la gestión a fin de desterrar la informalidad empresarial en este sector empresarial. La metodología fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, descriptiva que ejecutó un cuestionario de 23 preguntas para determinar el comportamiento de las variables. El 60.0% de gerentes y/o administradores están en el rango de edad de 26 a 50 años. Respecto a la variable gestión de calidad las dimensiones fueron uso de técnicas de mejor, uso de herramientas, uso de estrategia de calidad y trabajo en equipo, concluyendo que no alcanza un nivel óptimo. Respecto a la variable procesos administrativos, las dimensiones fueron: planificación, organización, dirección y control, concluyendo que la implementación no es efectiva carece de normas y procedimientos, tampoco se ha adoptado un modelo de sistema administrativo y de gestión. Como conclusión general, se determinó una propuesta de mejora que recoge las mejores prácticas para una gestión enfocada en el análisis de procesos, identificación de requerimientos del cliente y trabajo en equipo.

Palabras clave: gestión de calidad, proceso administrativo, plan de mejora.

ABSTRACT

The objective of the thesis has been to determine the proposal to improve the administrative process for quality management in micro and small enterprises in the industrial sector, sawmills in the district of Manantay, Pucallpa, 2021, posing as a problem statement: How is the "proposal to improve the administrative process for quality management in micro and small enterprises in the industrial sector, sawmills in the district of Manantay, Pucallpa, 2021? and as justification to reinforce the administrative processes as support to the management in order to banish the business informality in this business sector. The methodology was quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional, descriptive and descriptive, using a 23-question questionnaire to determine the behavior of the variables. The 60.0% of managers and/or administrators are in the age range of 26 to 50 years. Regarding the quality management variable, the dimensions were the use of best techniques, use of tools, use of quality strategy and teamwork, concluding that it does not reach an optimal level. Regarding the administrative processes variable, the dimensions were: planning, organization, direction and control, concluding that the implementation is not effective, it lacks norms and procedures, nor has an administrative and management system model been adopted. As a general conclusion, a proposal for improvement was determined that gathers the best practices for a management focused on process analysis, identification of customer requirements and teamwork.

Key words: quality management, administrative process, improvement plan.

6. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de trabajo.....	iii
3. Firma de jurado y asesor.....	iv
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria	v
5. Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de tablas y figuras	xii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de Literatura	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2 Antecedentes nacionales	8
2.1.3 Antecedentes locales.....	11
2.2. Bases teóricas de la investigación	15
2.2.1 Gestión de calidad.....	15
2.2.1.1. Definición de gestión de calidad	15
2.2.1.2. Calidad Total	18
2.2.1.3. Principios de la gestión de calidad	19
2.2.1.4. Dimensiones	21
2.2.1.5. Calidad de procesos.....	24
2.2.2. Procesos administrativos.....	26
2.2.2.1. Definición de procesos administrativos	26
2.2.2.2. Dimensión: Planeación.....	27

2.2.2.4.	Dimensión: Organización.....	30
2.2.2.5.	Dimensión: Dirección	32
2.2.2.6.	Dimensión: Control.....	34
2.3.	Marco conceptual	35
2.3.1.	Términos de variable 1: Gestión de calidad.....	35
2.3.2.	Términos de variable 2: Proceso administrativo.....	36
2.3.3.	Rubro aserradero.....	37
III.	Hipótesis	43
IV.	Metodología.....	44
4.1.	Diseño de investigación	44
4.2.	Población y muestra	44
4.2.1.	El universo.....	44
4.2.2.	Población	45
4.2.3.	Muestra	45
4.3	Definición y operacionalización de las variables.....	46
4.4.	Técnicas e instrumentos	48
4.4.1.	Técnica	48
4.4.2.	Instrumento.....	48
4.5.	Plan de análisis.....	48
4.6.	Matriz de consistencia.....	49
4.7.	Principios éticos	50
V.	Resultados.....	53
5.1	Resultados	53
5.2.	Análisis de resultados.....	58
5.3.	Plan de mejora.....	62
VI.	Conclusiones y recomendaciones.....	63

6.1. Conclusiones	63
Referencias bibliográficas.....	65
ANEXOS	70
1. Cronograma de actividades	70
2. Presupuesto	71
3. Instrumento	72
4. Cuadro de sondeo.....	74
5. Tabulaciones	75
6. Figuras.....	81
7. Turnitin.....	93

Índice de tablas

Tabla 1: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021.	53
Tabla 2: Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.	54
Tabla 3 Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.	55
Tabla 4: Describir las características de la planeación en micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.	56
Tabla 5: Describir las características de la organización en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.	56
Tabla 6: Describir las características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.	57
Tabla 7: Describir las características del control en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.	57

Índice de figuras

Figura 1: Evolución del concepto de gestión de calidad	17
Figura 2:Ciclo de calidad de Deming	19
Figura 3: Gestión de procesos en ISO 9001	26
Figura 4: Entorno interno de la empresa.....	27
Figura 5: Etapas de la planeación	30
Figura 6: Fases de la organización.....	32
Figura 7: Funciones, procesos o etapas de la dirección	33
Figura 8: Vista troncos de madera	39
Figura 9: Proceso de corte	40
Figura 10: Madera procesada y almacenada.....	41
Figura 11: Residuos del proceso (aserrín)	41
Figura 12. Rango de edad del trabajador	81
Figura13. Género	81
Figura14. Grado de instrucción	82
Figura15. Cargo que desempeña.....	82
Figura 16. Tiempo en el cargo	83
Figura 17. Planificación del flujo administrativo y comercial.....	83
Figura 18. Seguimiento a lo planificado	84
Figura 19. Organigrama difundido	84
Figura 20. Uso de indicadores	85
Figura 21. Motivación al personal	85
Figura 22. Empoderamiento del equipo de trabajo.....	86

Figura 23. Administración de controles.....	86
Figura 24. Procesos de control, obstaculizan el flujo comercial	87
Figura 25. Análisis de procesos de trabajo	87
Figura 26. Motivación para aportes de colaborador	88
Figura 27. Exigencia de estándares de calidad	88
Figura 28. Uso de herramientas de gestión.....	89
Figura 29. Aplicación de encuestas de satisfacción al cliente	89
Figura 30. Uso de mecanismos para mejorar procesos.....	90
Figura 31. Protocolo en base a calidad y precio	90
Figura 32. Difusión de las estrategias en el equipo	91
Figura 33. Aplicación de bechmarking.....	91
Figura 34. Participación de equipos de trabajo.....	92

I. Introducción

La madera peruana, se distingue por su alta resistencia, durabilidad y belleza natural. El objetivo más retador para estas mypes es alcanzar la internacionalización en materia de manufacturas de madera. Las más representativas de nuestro país han participado en ferias, en donde se exhibieron propuestas para pisos sólidos para interiores y los decking para exteriores distinguiéndose como proveedores diferenciados.

Antes de pandemia, las exportaciones peruanas al 2018 eran de US\$ 110 millones, siendo los principales mercados la lejana China, en América; República Dominicana, México y Estados Unidos, y en Europa, Francia y Alemania.

En contraparte, existen factores que están presentes en el sector maderero y se tienen que atender urgentemente para revertir la informalidad empresarial y laboral, que han alcanzado tasas de 73% y 91%, respectivamente. (Sunat, 2018). Este escenario constituye las llamadas barreras para el comercio de la madera de fuentes sostenibles y legales. De acuerdo a información estadística del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2019), Ucayali, Loreto y Madre de Dios concentran el 61.8% de empresas y el 79% de la facturación.

Parte de esta informalidad es la ausencia de un proceso administrativo implementado, carente por propia resistencia de empresarios a seguir buenas prácticas administrativas de aquellas empresas que si quieren promover el comercio exterior.

Para profundizar un poco más en la situación de informalidad empresarial que se mantiene en el sector industrial-forestal de aserraderos del distrito de Manantay, se desprende que la actual producción no puede tampoco sostener el mercado nacional, el mismo que se ha debilitado por la apertura a la importación de madera proveniente de otras tecnologías. Sin embargo, el Estado, en su papel de promoción de la producción, está realizando la creación de un parque industrial para el año 2022 (Gestión, 2021), con la finalidad que el sector maderero se fortalezca y se reactive buscando posicionarse en el mercado de oferta de la exportación, siendo necesario la formalización, aspecto que se logrará con propuestas que busquen identificar oportunidades de mejora y se apliquen al sector de microempresas para fortalecer la gestión y el empleo y estas mejoras se trasladen a fortalecer la capacidad productiva para competir en los mercados.

Esta tesis titulada: Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021, que como información preliminar ha identificado la problemática, la cual se resume en el siguiente enunciado: ¿Cómo es la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021?. Para atender la solución a esta problemática se planteó como objetivo general: determinar la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021. Asimismo, como objetivos específicos, se plantearon los siguientes: a) Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos,

distrito de Manantay, Pucallpa, 2021; b) Describir las características de la planeación en micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021; c) Describir las características de la organización en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021; d) Describir las características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021; e) Describir las características del control en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021; f) Elaborar la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.

En consecuencia, para el desarrollo, la metodología de investigación tuvo como característica el diseño no experimental y transversal, de nivel descriptivo, el que, en su desarrollo, buscó identificar el comportamiento de las variables e identificar oportunidades de mejora. Realizar esta investigación viene del impulso de conocer la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector industrial-forestal que conforman las iniciativas empresariales, las cuales consideramos deben reforzar los procesos administrativos como soporte a la gestión a fin de desterrar la informalidad empresarial. Por esta razón consideramos importante el llevar adelante la investigación para que se identifique las mejores prácticas de procesos administrativos que toda microempresa debe ejecutar. Como *justificación teórica*, la investigación razona su realización en lo teórico porque como toda investigación científica debe confrontar sus resultados con lo que otras teorías ya existentes proponen y generar una discusión constructiva y de esta manera generar nuevo conocimiento; como *justificación*

práctica, porque las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron pueden generar aportes tanto directos como indirectos respecto a la problemática que se ha planteado en la investigación en beneficio del sector empresarial; y como *justificación metodológica*, esta tesis, tiene justificación metodológica porque su desarrollo tuvo como soporte la aplicación de un diseño de investigación la cual utilizó un instrumento según las variables que se han propuesta para la investigación y verificar la validez de los planteamientos realizados. (Albaiza, 2014)

Tras su desarrollo, se obtuvo como resultados más importantes de la investigación que los gerentes o administradores en su mayoría (60,0%) se encuentran en el rango de edad de “26 a 50 años”, lo que permitió concluir que la mayoría son adultos. También la mayoría son del sexo masculino; por otra parte, la organización está dirigida por gerentes (53,3%) o administradores (46,7%). Otra característica es la trayectoria en la dirección: menor a 5 años 46,7%; de 6 a 10 años 40,0% y de 11 a más años 13,3%. Respecto a la variable gestión de calidad las dimensiones fueron uso de técnicas de mejor, uso de herramientas, uso de estrategia de calidad y trabajo en equipo, concluyendo que no alcanza un nivel óptimo. Respecto a la variable procesos administrativos, las dimensiones fueron: planificación, organización, dirección y control, concluyendo que la implementación no es efectiva carece de normas y procedimientos, tampoco se ha adoptado un modelo de sistema administrativo y de gestión.

Como conclusión general, se determinó una propuesta de mejora que recoge las mejores prácticas para una gestión enfocada en el análisis de procesos, identificación de requerimientos del cliente y trabajo en equipo.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

López (2021), en su tesis titulada: *La gestión administrativa en el proceso de producción del aserradero San Pedro, ubicado en la provincia de Chimborazo Cantón Guano*, en la Universidad Nacional de Chimborazo, para optar por el título de Ingeniero Comercial. Tuvo como objetivo general determinar como la gestión administrativa contribuye en el proceso de producción del aserradero San Pedro ubicado en la Provincia de Chimborazo Cantón Guano, para lo cual se utilizó una metodología hipotética–deductivo, con un tipo de investigación descriptiva y documental, diseño no experimental. Según los resultados que obtuvieron se llegó a la conclusión que por medio de la propuesta del modelo de un sistema de gestión administrativa se espera que la empresa cuente con una misión, visión, valores establecidos, organigrama estructural, los mismos que les permitan que llegar al cumplimiento de los objetivos propuesto, de la misma manera facilitara la identificación de falencias, se espera que la empresa genere y establezca puestos de trabajo, donde los trabajadores se capaciten cada día, para mejorar la atención al cliente.

Buenaño (2020), en su tesis titulada: *Evaluación del control interno para la gestión de inventarios de la empresa Aserradero Moderno*. En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para optar por el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Tuvo como objetivo general evaluar el control interno para

la gestión de inventarios en la empresa Aserradero Moderno, para lo cual se utilizó una metodología cuantitativa y cualitativa. Los resultados que se obtuvieron son: el 71.4% de los trabajadores realiza casi siempre un control de la materia prima, lo que dificulta al manejo progresivo de la empresa. El análisis de esta evaluación permitió conocer que es importante trabajar y diseñar una gestión de control para que los trabajadores conozcan el funcionamiento y sus labores a realizar. Finalmente, se dice que, esta iniciativa promueve a la innovación y colaboración del personal para que la empresa tenga un crecimiento a corto y mediano plazo evita pérdidas de materia prima y económica.

Cortéz & Vergara (2018), en su tesis titulada “*Implementación de un modelo de gestión administrativa financiera para la empresa Phonesanyc S.A.*”, para optar el título de Contador Público Autorizado por la Universidad de Guayaquil, Ecuador. El objetivo fue implementar un modelo de gestión administrativa financiera para la empresa Phonesanyc S.A., establecer los aspectos teóricos y metodológicos que permitan fundamentar la importancia de la gestión administrativa y financiera en las Pymes, conocer la situación actual de la gestión administrativa financiera del sector e implementar los procesos y procedimientos que la empresa debe seguir para mejorar su situación administrativa financiera. En la metodología, se desarrolló una investigación de tipo exploratorio y descriptivo, teniendo como técnica la encuesta y entrevista, donde los análisis de resultados son las bases del desarrollo del modelo que se desea implementar en la empresa Phonesanyc S.A., donde se concluye que la implementación del modelo administrativo financiero ayudará a la empresa a mejorar la cartera de clientes y las utilidades del negocio.

Zapata (2018), en su tesis titulada: *Estudio y optimización de proceso de aserradero en empresa de productos derivados de la madera*. En la Universidad Técnica Federico Santa María, sede Concepción “Rey Balduino de Bélgica”- Chile, para optar por el título Profesional de Ingeniero de Ejecución en Gestión Industrial. Tuvo como objetivo general el estudio y optimización de proceso de aserradero en empresa de productos derivados de la madera, para lo cual se utilizó la metodología de estudio del Análisis FODA. Como resultados del estudio, análisis y evaluación para verificar la prefactibilidad técnico-económico para la optimización del proceso de aserradero en empresa de productos derivados de la madera se concluyó lo siguiente: el proyecto presenta mejoras en temas de calidad de los productos procesados y disminución de tiempos muertos por fallas de mantención pero en referencia a los costos los cambios son mínimos al cambiar la maquina existente por la nueva sin embargo el cambio se verá reflejado en el aumento de los ingresos tras aumentar la producción de la planta y que serán significativos tras la implementación de este proyecto.

Venegas & Rocha (2017), en su tesis titulada: “*Diseño sistema de administración de costos, Aserradero Maderas Riquelme E.I.R.L.*”, presentado en la Universidad del Bío-Bío (Chile), para optar por el título de Contador Público y Auditor. Tuvo como objetivo general diseñar un sistema de administración de costos para Aserradero Maderas Riquelme E.I.R.L., que otorgue información que permita tomar decisiones a nivel gerencial, para lo cual se utilizó una metodología de carácter cualitativa. Según los resultados se llegó a la conclusión que más allá que toda organización quiera optimizar sus procesos, tanto administrativos, como operacionales, debe estar dispuesta a reestructurar y/o departamental, sus distintas

áreas o actividades, sobre todo las claves, como lo son Contabilidad y Control de costos. Para esta empresa se recomendó a internalizar su contabilidad, debido a que está actualmente, es sólo de carácter tributario. Esto traería como beneficio directo, llevar a la vez una contabilidad de costos, que permita poder tomar decisiones en base a registros con mayor exactitud. Esta misma medida, permitiría tener un encargado de Costos, que pueda controlar y llevar al día el sistema.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Cadenillas (2020), en su tesis titulada: “*Propuesta de mejora del proceso productivo de madera aserrada para alcanzar estándares de calidad en la Corporación Maderera FERPESI S.A.C.*”, presentado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar por el título de Ingeniero Industrial. Tuvo como objetivo general asegurar que la madera aserrada de tornillo cumpla con los estándares de calidad según los requisitos de las normas técnicas peruanas para madera aserrada y cepillada, para lo cual se utilizó una metodología de investigación cuantitativa, cualitativa y descriptiva. Para el cumplimiento del objetivo general se logró alcanzar estándares de calidad mayor o igual al 95% con un nivel de cumplimiento excelente, a lo largo del proceso productivo de madera aserrada en la Corporación Maderera FERPESI S.A.C. Se llegó a la conclusión que el presente trabajo servirá como antecedente para futuras investigaciones en empresas del mismo rubro de la industria maderera. Se recomienda posibles temas de investigación que podría ser abordados desde el enfoque de la mejora continua en las maquinarias de la empresa, pudiendo aplicar metodologías como TPM (Gestión de Mantenimiento Total) y OEE (Eficiencia global de los equipos).

Arellano (2019), en su tesis titulada: *Control de calidad dimensional de madera aserrada en el aserradero Hammer S.A.C. San Ramón*, presentado en la Universidad Nacional del Centro del Perú, para optar por el título Profesional de Ingeniería Forestal y Ambiental. Tuvo como objetivo general determinar control de calidad dimensional de madera aserrada en el aserradero Hammer S.A.C. San Ramón, para lo cual utilizó una metodología de diseño de investigación no experimental transversal. Se obtuvieron los siguientes resultados: el aserradero Hammer SAC brinda una calidad dimensional mayor a lo establecido en las piezas de madera aserrada. Luego del análisis de las cartas de control de calidad de madera aserrada se concluyó que en su gran mayoría se denota como “fuera de control”, resaltando que las mediciones se realizaron con madera de primera, segunda y tercera calidad al azar considerando una nueva media que se encuentra superior a la dimensión comercial. Llegando a la conclusión que sería mejor trabajar con una sola calidad de madera (1ra 2da 3ra calidad) y usar valores mayores que 10 o 12 muestras para que el rango de los diagramas sea eficaces basados en la desviación estándar y promedios.

Díaz & García (2019), en la tesis titulada: *Propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión en calidad, seguridad y medio ambiente para reducir los altos costos operacionales de la Empresa Maderera e Inversiones Nayeli S.A.C.* En la Universidad Privada del Norte, para optar por el título Profesional de Ingeniería Industrial. Tuvo como objetivo general determinar el impacto de la propuesta de implementación de un Sistema Integrado de Gestión en Calidad, Seguridad y Medio Ambiente sobre los altos costos operacionales de la Empresa Maderera e Inversiones Nayely S.A.C., para lo cual se utilizó una metodología de investigación aplicada. Del estudio se concluyó que las mejoras realizadas en los métodos de trabajo, así como la

implementación de las diversas soluciones propuestas incidieron significativamente en la reducción de costos de fabricación en un 95% y aumento de la productividad al 1,33%; esto se respalda con los indicadores económicos siendo que el VAN fue de S/. 348,088.37, significando que se recuperó la inversión obteniéndose un valor agregado económico y el TIR de 139% considerando un proyecto factible y rentable.

Flores (2019), en su tesis titulada: *Gestión de calidad y la competitividad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera en Nuevo Chimbote, 2018*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, para optar por el Grado Académico de Maestro en Administración. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe de la Gestión de la calidad y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera en Nuevo Chimbote, 2018. En la investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal, de tipo Descriptivo – Correlacional. Según los siguientes resultados, el 71,4% cuentan con un nivel muy bueno en la Gestión de calidad, el 71,4% cuentan con un nivel muy bueno en su planeación, el 78,6% cuentan con un nivel muy bueno en su organización. El 92,9% muestran un nivel muy alto de competitividad, el 100,0% manifiestan que tienen un nivel alto en cuanto a su capital humano, el 85,7% cuentan con un nivel muy medio en la tecnología, concluyendo que el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,001 < 0,05$), en consecuencia, se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 , es decir La gestión de la calidad, se relaciona con la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera en Nuevo Chimbote, 2018.

Albornoz & Caldua (2018), en su tesis titulada: *La gestión empresarial y la productividad del Aserradero Gómez de la ciudad de Huaraz en el 2018*, presentado

en la Universidad César Vallejo, para optar por el título Profesional de Licenciado de Administración. Tuvo como objetivo general conocer la situación de la gestión empresarial y la productividad en el aserradero Gómez en la ciudad de Huaraz en el 2018, para lo cual se utilizó la metodología de investigación aplicada. Los resultados obtenidos permitieron analizar y describir la situación de la gestión empresarial y la productividad del aserradero Gómez de la ciudad de Huaraz en el 2018, concluyendo que existe una deficiencia considerable respecto a la gestión empresarial y la productividad. Por lo que se aprueba nuestro supuesto que el aserradero Gómez se encuentra en una situación de escasos lineamientos administrativos, con posibilidades de diversificación y mejora.

2.1.3 Antecedentes locales

Barbarán (2019), en su tesis titulada: *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019*, para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Su objetivo fue determinar la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta y de nivel descriptivo; con diseño de la investigación no experimental, transversal y descriptiva. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que indicaron que estos negocios, son administrados por el sexo femenino, y que solo cuentan con estudios básicos. De acuerdo a la gestión de calidad: 75,0% de las mypes no establece su misión, visión y valores, tampoco 13 gestiona con la mejora de la filosofía continua; y que a su vez el 62,5% no fortalece el trabajo en equipo. De acuerdo con los procesos administrativos, el 50,0% a veces revisa el

cumplimiento de la planeación, el 62,5% no tiene elaborado un organigrama y tampoco hace de conocimiento a su mype, esto sucede porque el proceso de dirección en la empresa es autoritaria. Finalmente, el servicio de catering utiliza los inventarios para un buen mecanismo de control, y por otra parte los indicadores de gestión.

Saavedra (2019), en su tesis titulada: *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industrial, rubro aserraderos-Manantay, 2019*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay – Pucallpa, 2019, para lo cual se utilizó una metodología con un estudio de tipo cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, transversal y descriptivo. De las respuestas recibidas se observa que existe una relación favorable entre las variables, esto es que la buena aplicación de los procesos administrativos: planeación, dirección, control y organización, hacen que esto repercuta en una buena gestión. Esto se comprobó matemáticamente con el cálculo estadístico de la correlación entre variables que determinó que existe una relación positiva entre ellas. Para ello se recomendó que no se debe descuidar ningún proceso administrativo en el desarrollo de la empresa, porque todas cumplen un ciclo y están relacionadas. Que los empresarios se esfuercen a cumplir con la planeación en su totalidad, monitoreándolos de manera semanal y mensual, vigilando su cumplimiento. La capacitación debe de ser para todos los trabajadores, desde los gerentes hasta el personal de servicio, cada uno en su función, pero trabajando juntos

como equipo para alcanzar los objetivos, para lo cual se deben de capacitarse en el manejo de las herramientas de gestión, sobre todo en la gestión de la mejora continua.

Mamani (2018), en su tesis titulada: *Factores que inciden en el crecimiento de las micro y pequeñas empresas formales en madereras o aserraderos y acepilladuras de madera en el distrito de Tambopata-2017*, presentado en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, para optar por el título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales. Tuvo como objetivo general determinar si los factores inciden en el crecimiento de las mypes formales madereras o aserraderos y acepilladuras de madera en el distrito de Tambopata, para lo cual se utilizó una metodología de investigación de tipo descriptivo y analítico: investigación descriptiva porque nos permitirá recoger los datos y describir las características del problema. Según los resultados se llegaron a la conclusión que los microempresarios formales de aserraderos y acepilladuras de madera deben prestar mayor atención en la planificación, dirección, control para tener mayor incidencia en la administración general. En cuanto a los recursos humanos: la cultura organizacional, el trabajo en equipo, la selección del personal y la contratación los cuales deben considerarse con el fin de realizar el mejor crecimiento a nivel de la provincia de Tambopata.

Reátegui (2017), en su tesis titulada: *Gestión en el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector forestal, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2017*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Pucallpa), para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general determinar si las mypes del sector forestal, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2017 efectúan una gestión con enfoque en liderazgo, para lo cual se utilizó una metodología de investigación que fue de tipo cuantitativo,

de nivel descriptivo y de diseño no experimental/transversal. Según los resultados se llegó a las siguientes conclusiones que casi en su totalidad el personal de las mypes no conoce los objetivos de la empresa, lo cual no es beneficioso, debido a que, si los objetivos no están interiorizados en el personal, éstos no podrán ser alcanzados por la empresa. También hay un punto que tiene que ver mucho; es la conducción empresarial que en su gran mayoría es de origen familiar y son manejadas de manera tradicional. Para ello la gestión empresarial del sector forestal rubro aserraderos debería abarcar actividades relacionadas con la planificación, organización, dirección, control y liderazgo, para ello se deberían sensibilizar a los microempresarios a la implantación y seguimiento de un sistema de gestión en sus organizaciones, capacitar sobre los modelos o normas a implementar; capacitar a todo el personal en sistemas de gestión, mejoramiento continuo, buenas prácticas de manufactura y gestión, nuevos o mejores procesos de fabricación o producción.

Aliaga (2017), en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo en enfoque de atención al cliente de las mypes del sector comercio, rubro boticas del distrito de Manantay, 2017*, para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo general fue determinar la calidad enfocada en atención de los usuarios/clientes de las mypes del sector. Estudio de tipo cuantitativo con diseño no experimental-transversal descriptivo, trabajó con 12 mypes. Por medio de un cuestionario se obtuvo información sobre: datos de propietarios, características de mypes, gestión de calidad y atención al cliente. Los resultados indican que la edad del 50% de encuestados es de 45 a 64 años, sexo femenino y predomina el nivel técnico en un 66%, el 33% de mypes indican dedicarse a esta actividad hace 3 años, el 54% son trabajadores permanentes, 91% eventuales y el

100% formalizadas; en Gestión de calidad el 50% afirma haber obtenido capacitaciones, solo el 11% cuenta con ventilación adecuada y el 82 % afirman conocer las normas de ISO; y en atención al cliente el 90% muestran interés, el 10% no da buena atención y el 15% no regresaría como cliente; por este motivo es que nos permite ejecutar la gestión de calidad, para el crecimiento y desarrollo de las mypes.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1 *Gestión de calidad*

2.2.1.1. Definición de gestión de calidad

Para Escudero (2011), refiere que la *gestión* es la causa y efecto de gestionar, es triunfar y realizar diligentemente que orienta al logro de una empresa o de cualquier tipo de meta. Otra definición, afirma que la gestión está definida como el conjunto de sistemas de acciones que direccionan una empresa.

Según Rubio (2006), la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajos, para poder lograr resultados.

Kaplan & Norton (2005), cuestionan la gestión solo con indicadores, según su apreciación, este método comunica los inductores de resultados futuros, que crean valor a través de las inversiones en clientes, proveedores, empleados, tecnología e innovación.

Según las definiciones observadas, la gestión se apoya en el recurso humano para poder lograr los objetivos y metas de la organización, además permite cumplir con cada una de las actividades requeridas como planificar, organizar, dirigir y controlar, ya que a través de esta las organizaciones pueden superar los problemas que se le presenten.

Por otra parte, el término *calidad* según Edwards Deming: “la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.

Para Juran, la calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

Kaoru Ishikawa define a la calidad como: “Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

Piccolo (2017), define: “la calidad, no como un concepto aislado, ni que se logra de un día para otro, descansa en fuertes valores que se presentan en el medio ambiente, así como en otros que se adquiere con esfuerzo y disciplina”.

Con lo anterior se puede concluir que la calidad se define como “un proceso de mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad”. (p.68).

Referirnos a gestión de calidad es también tener la convicción amplia y fundamental para guiar una organización a la mejora continua en el largo plazo, centrados en el cliente identificando sus necesidades y soluciones acertadas. (Velasco 2017)

Ferrada (2007), la gestión de la calidad trasciende el simple hecho de verificar o controlar que los productos, servicios o procesos no presenten fallas, lo que busca en realidad es obtener una mejora continua a partir de ciertas acciones enfocadas en planificar, organizar y controlar los distintos aspectos de la calidad en una organización.

Esta gestión involucra:

- Organización enfocada en el cliente,
- Liderazgo
- Involucramiento del personal
- Enfoque en los procesos
- Enfoque en el sistema hacia la gestión
- Mejora continua
- Enfoque hacia la toma de decisiones

Figura 1: Evolución del concepto de gestión de calidad

ETAPA	CONCEPTO	FINALIDAD
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. Crear un producto único.
Revolución industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica producción con calidad)	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios.
Segunda guerra mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo= Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera.	Minimizar costes mediante la Calidad. Satisfacer al cliente. Ser competitivo.

Post guerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor.	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra.
Control de calidad	Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la calidad	Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	Satisfacer al cliente. Prevenir errores. Reducir costes. Ser competitivo.
Calidad total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	Satisfacer tanto al cliente externo como interno. Ser altamente competitivo. Mejora continua.

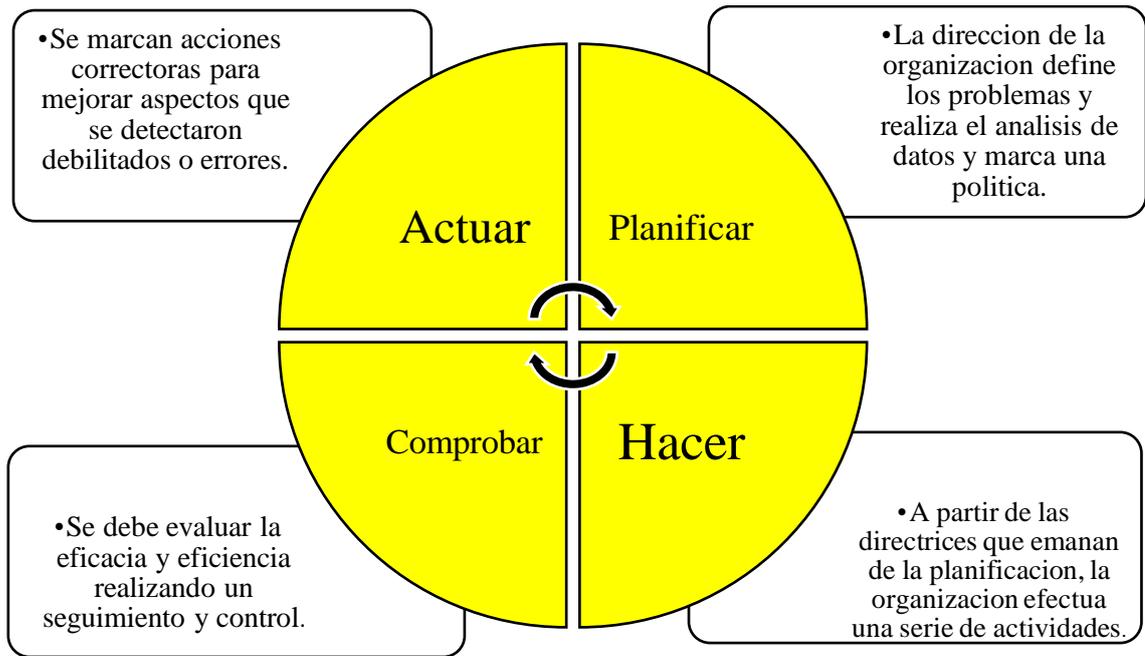
Fuente: Velasco (2017).

2.2.1.2. Calidad Total

Ciampa (1993) argumenta que:

Para los propósitos de la búsqueda de la calidad total es más preciso y apropiado concentrarse no en la cultura de la organización, sino en su carácter. La calidad total busca sacar a la luz ciertos tipos de características y aspectos, que pueden diferenciarse de sus predecesores.

Figura 2: Ciclo de calidad de Deming



Fuente: elaborado por Benicio Izquierdo Montany

2.2.1.3. Principios de la gestión de calidad

Según Velasco (2010) dice que:

Un principio de la gestión de calidad es una pauta o convicción amplia y fundamental, para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua en el largo plazo de las prestaciones, por medio de centrarse en el cliente, a la vez que identifica las necesidades de todas las partes interesadas.

- Principio 1: organización enfocada al cliente

Las organizaciones dependen de los clientes y por tanto debería comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos, y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

- Principio 2: liderazgo

Los líderes establecen unidad de propósito y dirección a la organización, y deberían crear, y deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización.

- Principio 3: participación del personal

El personal, con independencia del nivel de organización en que se encuentre, es la esencia de una organización, y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- Principio 4: enfoque a procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

- Principio 5: enfoque del sistema hacia la gestión

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado mejora la eficacia y eficiencia de una organización.

- Principio 6: mejora continua

Hace que la mejora continua de productos, procesos y sistemas sea un objetivo para todos los trabajadores de la organización, dotando a todos los miembros de la organización de una formación apropiada sobre los métodos y herramientas de mejora continua.

- Principio 7: enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información. Se deberá asegurar que los datos y la información son suficientemente, precisos, fiables y accesibles.

- Principio 8: relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas intensifican la capacidad de ambos para crear valor. Se deben crear comunicaciones claras y abiertas e iniciar el desarrollo conjunto y la mejora de los productos y procesos.

2.2.1.4. Dimensiones

Técnicas de mejora de gestión de calidad

Aristizábal (2016), considera técnicas a lo siguiente:

- **Diagrama de causa o efecto**

Es una herramienta que se utiliza para relacionar los efectos con las causas que los producen. Consiste en utilizar como punto de partida el enunciado del problema y sucesivamente responder un *por qué* hasta identificar la causa raíz.

- **Diagrama de flujo**

Representan gráficamente el flujo y la secuencia de procesos a través de los sistemas. Describen qué operaciones y en qué secuencia se requieren para alcanzar un resultado o producto, ilustrando la secuencia de las operaciones, actividades, puntos de decisión, ramificaciones, rutas paralelas y el orden general del proceso.

– **Hojas de verificación**

Se utilizan como lista de comprobación para la recolección de datos de los atributos mientras se realizan inspecciones para encontrar posibles problemas de calidad

– **Diagrama de Pareto**

Herramienta de análisis que ayuda a tomar decisiones en función de prioridades.

– **Histogramas**

Se utilizan para describir la tendencia central, dispersión y forma de una distribución estadística

– **Diagramas de control**

Se utilizan para visualizar en una gráfica el comportamiento de las características del producto a lo largo del tiempo, para determinar si un proceso es estable o no, o si tiene unas características uniformes y predecibles.

– **Diagramas de dispersión**

Se trata de una herramienta especialmente útil para estudiar e identificar las posibles relaciones entre los cambios observados en dos conjuntos diferentes de variables.

Herramientas de gestión de calidad

Camisón, et al.(2016), dice que entre las herramientas destacan:

- Herramientas propias del servicio: conocidas como plano del ciclo de servicio, análisis del proceso del cliente, diagrama porqué-porqué y ventana del servicio.
- Herramientas administrativas: Tienen como fin orientar a la gestión, diagrama de afinidad, diagrama de árbol, diagrama de flujo, cronograma de actividades.

- Herramientas técnicas: su finalidad es soportar el servicio desde la perspectiva de la mejora continua: espina de pescado, hoja de chequeo, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión.
- Herramientas para análisis de problemas: se orientan a los análisis y propuestas.

Estrategias de calidad

Aristizábal (2016), las estrategias son:

Benchmarking

Se utilizan para comparar las prácticas desarrolladas en proyectos anteriores con las establecidas para el proyecto en curso, con esto se genera ideas de mejora, y se obtiene una base para comparar la coherencia del resultado de las mediciones efectuadas durante el proceso de control de calidad. (Aristizábal, 2016)

Selección de personal

Según López (2010), argumenta que la selección de personal es necesaria porque:

- Lograr que los empleados sean competitivos
- Dejar de improvisar sus actividades, estas deben estar plenamente planificadas.
- Medir el impacto de recursos humanos, en resultados financieros
- Crear valor, no reducir costos
- Crear un compromiso, y no ser una unidad de vigilancia personal

Empowerment

El significado de empowerment o empoderamiento según López (2010) nos dice que es la herramienta de gestión que emplean las áreas de recursos humanos de muchas empresas para conseguir mejores resultados, que básicamente consiste en delegar o transmitir autonomía, responsabilidad y poder a los trabajadores de una empresa para que ellos puedan resolver los problemas y tomar decisiones sin que sea preciso tener la aprobación de los superiores. De esta forma los empleados se sienten dueños de su propio trabajo.

2.2.1.5. Calidad de procesos

La calidad ha evolucionado a través de cuatro eras:

- La de inspección (siglo XIX), que se caracterizó por la falta de uniformidad del producto; la era de control estadístico del proceso (década de los treinta), enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección; la del aseguramiento de la calidad (década de los cincuenta), es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad; y la era de la administración estratégica de la calidad total (década de los noventa), donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad de competitividad.(Miranda, Chamorro & Rubio, 2007, p. 24).

- Indica que la calidad se define en la norma ISO 9000 como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Esta norma ISO 9000, es el conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso. De esta norma ISO 9000 deriva la norma ISO 9001, mediante la cual la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables. Realizar un curso de calidad ayudará a las empresas a aplicar la norma ISO 9001, siendo un instrumento que facilite la implantación de sistemas de control de la calidad en los procesos de producción.” (Calidad ISO, 2015, p. 2)

- Indica que la calidad es el conjunto de características de un elemento, producto o servicio, que le confieren la aptitud de satisfacer una necesidad implícita y explícita. Esto significa que la calidad de un proceso, producto o servicio es equivalente al nivel de satisfacción que le ofrece a su consumidor, y está determinado por las características específicas del producto o servicio. Asegurar la calidad en los procesos de una organización es fundamental para evitar un producto final defectuoso. El Departamento de Calidad de una empresa es el encargado de controlar y asegurar la calidad de los productos finales de una organización a través de los procesos de producción de esta. (Calidad ISO, 2015, p. 2).

Figura 3: Gestión de procesos en ISO 9001



Fuente: Nacho Gómez. Gestión de procesos en ISO 9001

2.2.2. *Procesos administrativos*

2.2.2.1. Definición de procesos administrativos

Rodríguez (2011), indica:

El estudio de las funciones de una empresa ha sido uno de los fundamentos de la teoría administrativa. La visión de sistematizar las tareas de la empresa en un proceso administrativo revolucionó la administración. La importancia de las funciones de planeación, organización, integración, dirección y control es la versión más aceptada actualmente de la propuesta realizada por Henry Fayol, misma que conserva su vigencia como una de las concepciones clave de la administración.

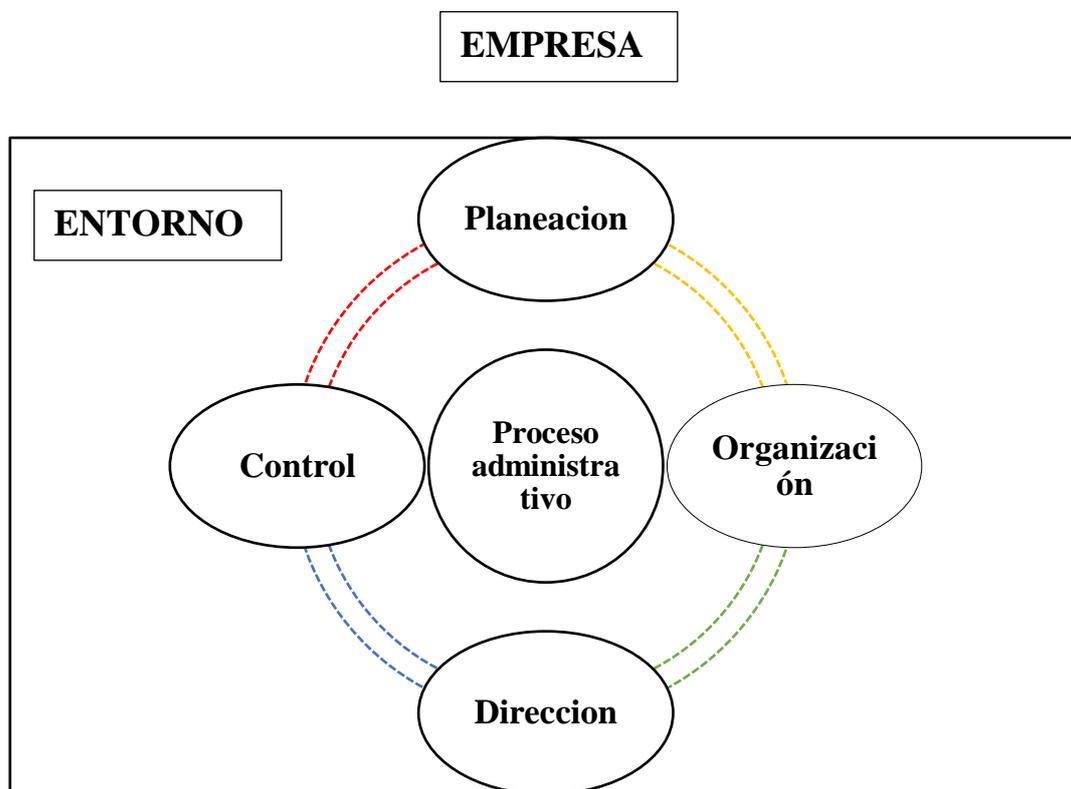
El proceso administrativo es aquel que permite que la empresa utilice al máximo sus recursos, para así ayudar a alcanzar las metas u objetivos propuestos de manera correcta, rápida y eficiente.

Fernández (2012), manifiesta que:

Considera al proceso administrativo como un proceso racional de trabajo en donde se debe tomar en cuenta tres aspectos fundamentales: pensar en lo que se va a hacer, llevarlo a la práctica, medir y comparar los resultados.

El proceso administrativo es aquel que permite llevar a cabo las actividades de un grupo que buscan llegar a un mismo fin; para lo cual se plantean interrogantes para el desarrollo: ¿Qué? ¿Para qué? ¿Por qué? ¿Cómo? ¿Cuándo? y ¿Dónde?

Figura 4: Entorno interno de la empresa



Fuente: Chiavenato (2006)

2.2.2.2. Dimensión: Planeación

Según Goodstein (1998), define:

Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de estos antes de emprender la acción.

La planeación funciona como la base de todo el proceso, ya que sin ella las demás etapas no tuvieran una razón de ser, es aquella que define las metas y formula las actividades necesarias para la obtención de ellas.

Henry Fayol, define la planeación como: "El poder de predecir el futuro y llevar a cabo las acciones correspondientes".

La planeación nos lleva a un punto en donde se tiene que tomar en cuenta todas las situaciones o actividades que se realizan en el entorno de la organización, para así generar ideas que ayuden a alcanzar lo planteado, además de realizar las actividades de manera más rápida y con una buena calidad.

Comprende:

- a) Establecer los objetivos de la empresa
- b) Desarrollar premisas acerca del medio ambiente en la cual han de cumplirse
- c) Elegir un curso de acción para alcanzar los objetivos
- d) Iniciar las actividades necesarias para traducir los planes en acciones
- e) Replantear sobre la marcha para corregir deficiencias existentes

Importancia de la planeación

Luna (2013), argumenta:

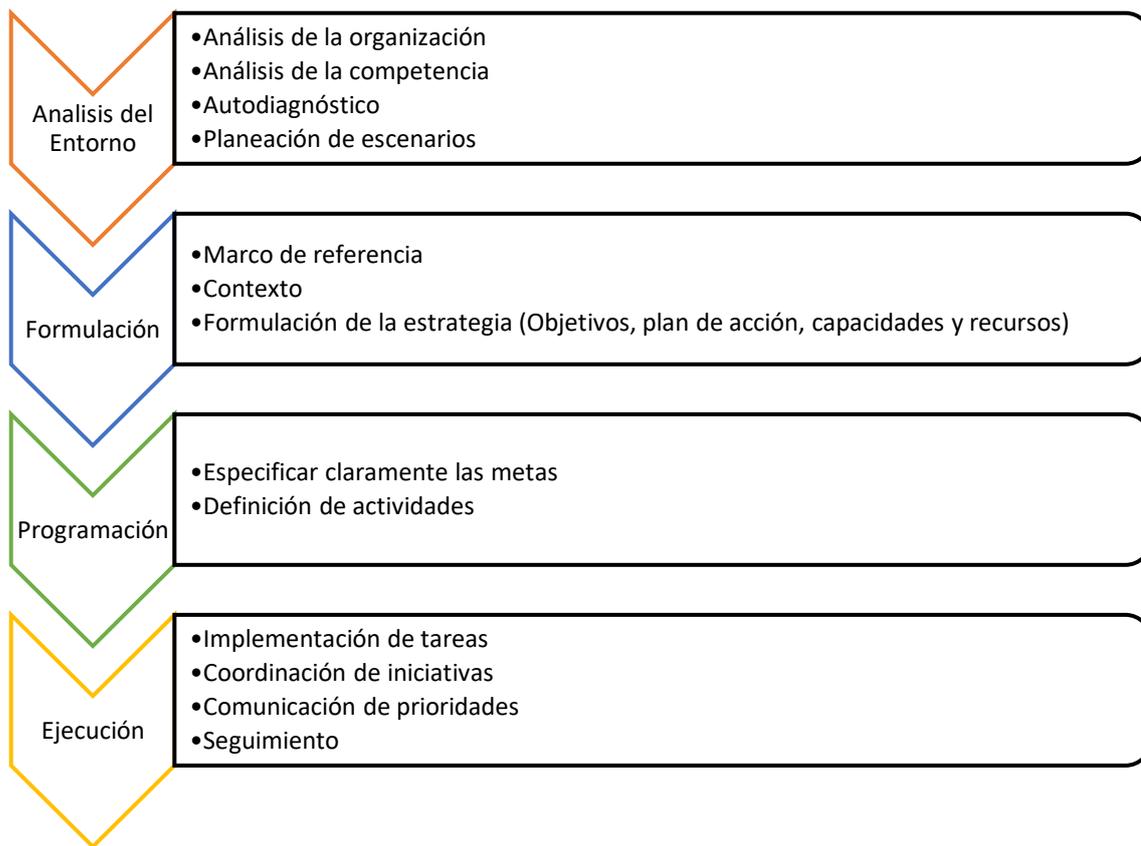
La planeación es importante porque:

- Es la base para que el proceso administrativo tenga un sentido adecuado en la consecución de este

- Se aplican las investigaciones que se requieren para definir las bases correctas
- Prepara a la empresa con fortaleza para hacer frente a sus problemas
- Toma en cuenta todo el medio ambiente interno de la empresa para su definición
- Tiene un enfoque hacia el futuro de mejoramiento y progreso
- Estudia el medio ambiente externo para aprovechar las oportunidades
- Permite al ejecutivo evaluar alternativas para tomar la mejor decisión
- Programa correctamente el tiempo y los recursos en toda la estructura de la empresa
- Trabaja con efectividad para que el plan resulte exitoso
- Establece las bases para que se dé el control
- Establece las bases para que se realice la organización
- Es base para que se lleve a cabo la dirección correcta

Permite que podamos conocer la situación actual de la empresa, nos da una visión de a donde queremos llegar y cuál es el objetivo, además de tener en cuenta que acciones se pueden realizar para poder conseguirlo.

Figura 5: Etapas de la planeación



Fuente: Goodstein (1998)

2.2.2.4. Dimensión: Organización

Cahuas (2014), afirma que es el proceso mediante el cual los empleados y sus labores se relacionan unos con los otros para cumplir los objetivos de la empresa. Consiste en dividir el trabajo entre grupos e individuos y coordinar las actividades individuales del grupo. Organizar implica también establecer autoridad directa. Responde a la pregunta de ¿Quién? va a realizar la tarea, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo Proceso de implementación Asignación de recursos Respuestas a qué, cómo, cuándo y quién Determinación de objetivos Análisis de los recursos actuales Pasos de la Planeación responsabilidades y obligaciones;

¿Cuándo? y ¿Cómo? se va a realizar, y en que secuencia temporal. La organización es aquella que maneja la sistematización de la organización, determina las jerarquías; determina también las actividades específicas que debe realizar cada miembro, ayudando así a simplificar las funciones del grupo social.

Garza (2000), define organización como:

Un conjunto de personas que cumplen diferentes empleos y funciones con diferentes metodologías y sistemas en determinadas instalaciones, componiendo así, lo que se puede denominar una institución social. En dicha institución, es decir en la organización, van a existir ciertas formas de hacer las cosas que se pautan de manera formal lo cual puede encuadrarse dentro del concepto de reglas de la organización. Por otro lado, existen ciertas costumbres o maneras informales de hacer las cosas lo cual puede constituir, juntamente con lo mencionado anteriormente, un determinado tipo de cultura organizacional.

La organización permite que diferentes grupos trabajen juntos con más eficiencia, permite que los miembros trabajen con el conocimiento que todos tienen una meta en común, cada uno conociendo su función u obligación.

Importancia de la organización

Luna (2013), argumenta que la organización es importante porque:

- Define la estructura correcta de las empresas.
- Determina los niveles jerárquicos indicados para el funcionamiento eficiente de sus integrantes.
- Elimina la duplicidad de funciones en la departamentalización.

- Es un medio para lograr lo planeado.
- Coordina la división de trabajo para que se dé un orden.
- Determina la estructura, para que las fases de dirección y control tengan bases confiables.

Organizar es darle sentido a la meta que se busca desarrollar, nos muestra el orden que se mantiene tanto en el sistema de jerarquización y en las actividades que tienen que desarrollar los empleadores. Organizar permite proveer a una empresa con todo los beneficios y utilidades necesarias.

Figura 6: Fases de la organización



Fuente: Luna (2013)

2.2.2.5. Dimensión: Dirección

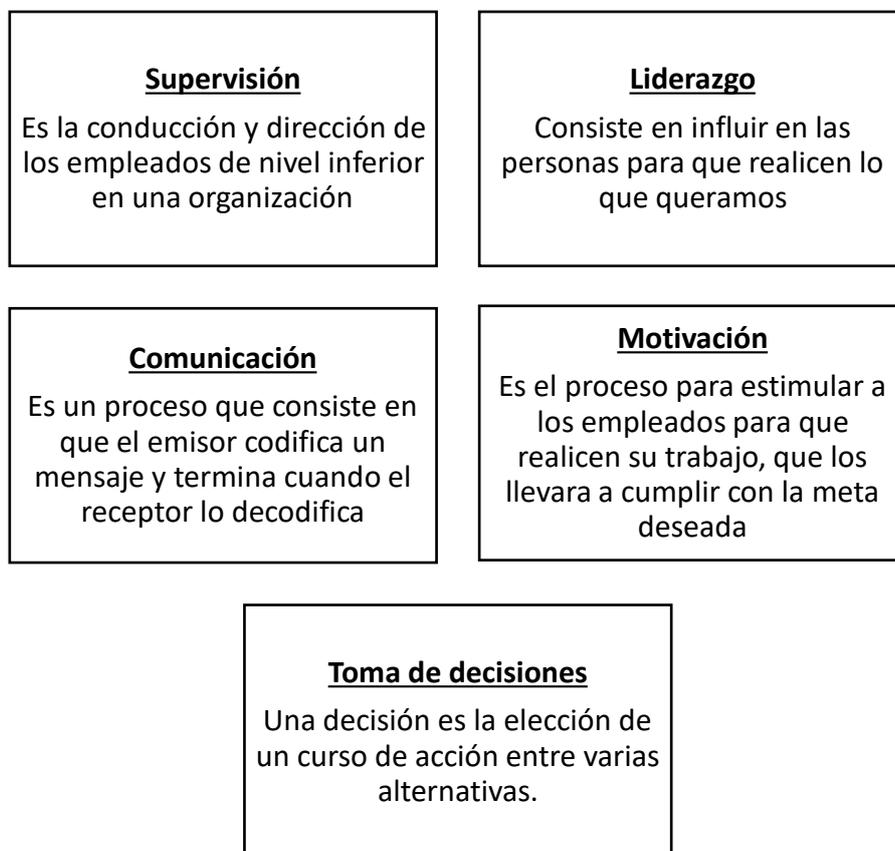
Fayol citado por Hernández & Rodríguez (2011), denomina a la dirección:

Aquella que consiste en hacer funcionar el cuerpo social. Dicha tarea es responsabilidad de los gerentes o jefes de las áreas de trabajo, junto con el director

general, a fin de obtener lo mejor del personal de cada área. Como función, la dirección es un arte asequible por las cualidades personales de los responsables (liderazgo, motivación y comunicación), que aplican los principios generales de dirección, conocidos también como principios de administración. El director es un coordinador del programa de acción y de las participaciones del cuerpo social.

La dirección es aquella en donde se orienta para que se logre la realización efectiva de lo que se planeó, realiza todos los movimientos para que las actividades funcionen sinérgicamente.

Figura 7: Funciones, procesos o etapas de la dirección



Fuente: Hernández & Rodríguez (2011)

Importancia de la dirección

Luna (2013), argumenta que la dirección es relevante porque:

- Por medio de esta se logra motivar a los recursos humanos de la empresa y al propio ejecutivo.
- Se logra el movimiento de forma sinérgica, aplicando el proceso de comunicación.
- Lo establecido en la planeación y organización, se pone en movimiento como un proceso continuo.
- Se fundamenta un buen clima en la empresa entre colaboradores y directivos.
- Se toman las decisiones para lograr lo que la empresa quiere en el futuro.
- Es una de las bases para que se aplique el control.

La dirección se considera una guía y supervisión de las actividades que desarrollan los subordinados, permitiendo así la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.

2.2.2.6. Dimensión: Control

Cahuas (2014), expone:

El control es la última función en el proceso administrativo. Al igual que la planificación, el control se ejerce continuamente. Por lo tanto, hay procesos de control que deben siempre estar funcionando en una empresa. Controlar puede definirse como un proceso de medir y evaluar el desempeño (o resultados reales) de cada componente organizacional de una empresa, efectuar la acción correctiva, cuando sea necesaria, para asegurar el cumplimiento eficiente de los objetivos, metas, políticas y normas de la empresa, las cuales son establecidas en la planeación.

Control también es aquel mecanismo que sirve para verificar cuál es la situación de la empresa, verificando e informando los hechos para ver si el objetivo planteado se está cumpliendo.

Importancia del control

Luna (2013), argumenta:

- El control es importante porque detecta los vacíos que se dan en la planeación, organización, integración y dirección.
- Determina las medias correctivas para corregir las desviaciones detectadas.
- Detecta las partes de la empresa en que se han generado los problemas.
- Cuenta con la capacidad para el análisis de las variaciones y determinar las soluciones más adecuadas.
- Se desarrolla en las cosas, la persona, grupos y las actitudes y aptitudes.
- Proporciona información precisa y oportuna acerca de la situación de la dirección de los planes sirviendo como base para que en el futuro se mejore el proceso de planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Términos de variable 1: Gestión de calidad

Es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que llevan a cabo. (Velasco, 2010)

Técnicas de mejora: Se trata de un método preventivo cuyo uso sistemático permite identificar e investigar las causas y los efectos de los posibles fallos y debilidades en el producto o proceso, así como formular las acciones correctivas pertinentes para minimizar dichos efectos. (CEUPE, 2010)

Herramientas de gestión: Son técnicas de administración o gestión que les permite a una empresa hacer frente a los constantes cambios del mercado así como asegurarle una mejor posición competitiva. (Mondragón, 2020)

Estrategias de calidad: Constituyen un conjunto de caminos direccionados a alcanzar la calidad y desempeño. (Evans & Linsay, 2014)

2.3.2. Términos de variable 2: Proceso administrativo

Dimensión: Administración mecánica

- **Planificación:** Es la estructuración de una serie de acciones que se llevan a cabo para cumplir determinados objetivos. (Westreicher,2020)
- **Organización:** Es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas. (Westreicher,2020)

Dimensión: Administración dinámica

- **Dirección:** Es el proceso por el cual se gestionan los recursos de una compañía para alcanzar los objetivos planteados por la gerencia. (Westreicher,2020)
- **Control:** Es el dominio sobre algo o alguien, una forma de fiscalización, un mecanismo para regular algo manual o sistémicamente. (Westreicher,2020)

2.3.3. Rubro aserradero

Rubro aserradero

Un aserradero es una instalación mecanizada o artesanal dedicada al aserrado de madera. Los aserraderos son industrias de primera transformación de la madera, estos proveen de productos semi acabados que generalmente son destinados a una industria de segunda transformación. En este caso nos estaríamos refiriendo a carpinterías, ebanisterías, construcciones u otro tipo.

El éxito de un aserradero radica, en gran parte, en lograr los mejores rendimientos posibles sin perjudicar al producto deseado, tanto en calidad como en dimensiones. La tecnología moderna se orienta así, por un lado, a perfeccionar el corte en cuanto a velocidad, delgadez y precisión para minimizar la producción de aserrín y, por otro, a analizar la materia prima, pieza por pieza, tanto a su entrada como en las diferentes etapas de su procesamiento con el fin de llegar al máximo aprovechamiento de la madera útil contenida en cada troza. En este sentido, es esencial respetar los siguientes principios:

- Armonizar la geometría de una troza con las dimensiones del producto final, es decir aplicar un correcto plan de corte buscando para cada troza el tipo y dimensión de producto que optimicen su rendimiento.
- Posicionar perfectamente las piezas con respecto a las líneas de corte, lo que implica la instalación de sofisticados dispositivos que combinen alta tecnología mecánica y electrónica.
- Aplicar tecnologías que permiten disminuir considerablemente el impacto de la curvatura y conicidad de los rollizos en el aprovechamiento de la materia prima. En realidad, este punto es una extensión del primero, considerando que

las trozas no son perfectamente rectas y cilíndricas. La primera de estas técnicas - las cuales hoy en día son absolutamente operacionales - es el "aserrado curvo", que permite que las líneas de corte sigan exactamente la forma del rollizo, sea este recto o curvo; incluso, se han perfeccionado técnicas para enfrentar la doble curvatura. La segunda técnica de punto, el "aserrado cónico", permite minimizar las pérdidas por conicidad al trasladarlas a la zona de menor valor (centro) mediante el corte de las tablas de la periferia en línea paralela a la superficie. Esta técnica se practica desde hace tiempo, en particular con las sierras sinfín, pero actualmente también las chipeadoras-canteadoras pueden ser equipadas con cabezales móviles que permiten seguir la conicidad (hasta 1,5 cm/m).

- Por otra parte, un aserradero debe ser una instalación cuidadosa y metódicamente dirigida, con intervenciones oportunas y mejoras introducidas en forma permanente. En este sentido, el factor humano es determinante: algunos puestos son claves para el rendimiento (posicionamiento, afilado, selección) y otros lo son para la calidad; en tanto que el gerente debe observar permanentemente el funcionamiento del aserradero y, en estrecha colaboración con el personal de la planta, afinar continuamente el proceso.

Como funciona un aserradero

1. Los troncos

Cada pieza de madera aserrada comienza como un tronco. Cuando los troncos llegan, están ordenados según la especie y el grado (una medida sobre la calidad del tronco). Los troncos se incorporan después en un aserradero.

Dependiendo de la especie de la madera y el tipo de aserradero, algunos troncos son descortezados antes de entrar en el aserradero. La longitud del tronco determina la longitud de las tablas que son cortadas de él.

Figura 8: Vista troncos de madera



Fuente: Google (2021)

2. Aserrar

Los troncos pasan a través de la sierra principal. Varias tablas se pueden cortar de un solo tronco. Algunos aserraderos cuentan con sistemas computarizados que permiten al aserrador "visualizar" cuántas tablas tiene el tronco. La madera aserrada cortada desciende en una cinta transportadora y los residuos de madera van en otro cinturón.

Figura 9: Proceso de corte



Fuente: Google (2021)

3. Madera aserrada

La madera es transportada por una cinta transportadora y es recortada según las especificaciones. Los extremos pueden ser ribeteados o recortados si no están rectos. A la madera terminada se le da una calificación para los propósitos de calidad y son apiladas. Los paquetes de madera son luego introducidos en el inventario y vendidos a los clientes.

Figura 10: Madera procesada y almacenada



Fuente: Google (2021)

4. Los residuos

Los trozos de madera que no califican como madera aserrada son residuos. La mayor parte de ellos pueden ser astillas, y se venden como un subproducto. El aserrar madera también produce aserrín y corteza, que se pueden vender. Estos subproductos se pueden hacer en una tabla prensada, utilizada como abono o como combustible.

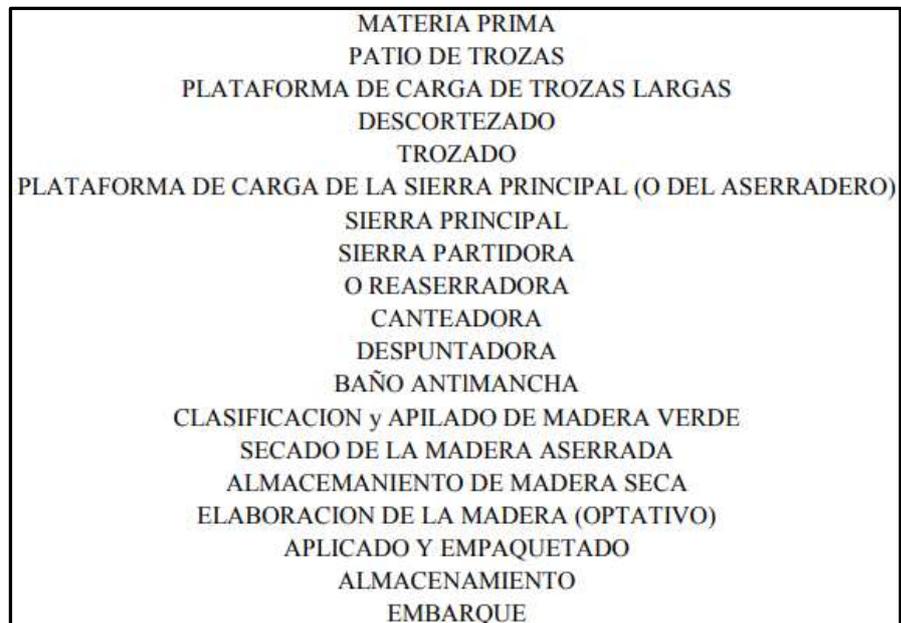
Figura 11: Residuos del proceso (aserrín)



Fuente: Google (2021)

Procesos productivos de los aserraderos

Se compone por los siguientes subprocesos:



Fuente: Benicio Izquierdo Montany

III. Hipótesis

La presente investigación de título: “Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021”, no se planteará hipótesis por tratarse una investigación descriptiva. Las investigaciones de tipo descriptiva enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática (Hernández et al., 2014).

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

La investigación fue cuantitativa porque “la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición” (Hernández et al., 2014).

Fue no experimental, porque se realizó sin indagar deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto (Hernández et al., 2014).

Fue transversal, porque todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trata de muestras independientes (Hernández et al., 2014).

Fue descriptivo, porque solo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio (Hernández et al., 2014).

4.2. Población y muestra

4.2.1. El universo

El universo está conformado por todas las micro y pequeñas empresas del rubro aserradero del distrito de Manantay de la ciudad de Pucallpa, constituidas por unas 15 micro y pequeñas empresas. (Fuente: Municipalidad distrital de Manantay).

Según Hernández et al. (2014) es la totalidad de unidades que comparten características comunes.

4.2.2. Población

La población está compuesta por todas las microempresas del rubro aserradero del distrito de Manantay de la ciudad de Pucallpa, información que se obtuvo de los registros de la Municipalidad Distrital de Manantay.

Para Asti (2015), “Una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas.” (p.66)

4.2.3. Muestra

La muestra para el estudio fue no probabilística porque tomó a las 15 micro y pequeñas empresas del rubro aserradero del distrito de Manantay.

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

Criterios de inclusión:

- a) Gerente
- b) Administrador

Criterios de exclusión:

Se excluirán a :

- a) Personal de la empresa no directivo.
- b) Clientes
- c) Proveedores

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Gestión de Calidad	Referirnos a gestión de calidad es tener la convicción amplia y fundamental para guiar una organización a la mejora continua en el largo plazo, centrado en el cliente identificado sus necesidades y soluciones acertado. (Velasco, 2017)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.	Uso de técnicas de mejora	Métodos	¿Se analiza los métodos actuales de trabajo en busca de mejora?	Likert
				Aportes	¿Se motiva generar ideas y aporte?	
				Puntos criticos	¿Se exige estándares de calidad en las operaciones?	
			Uso de herramientas	Herramientas	¿Se promueve el uso de herramientas de gestión?	
				Encuestas	¿Se realiza encuestas de satisfacción al cliente?	
				Procesos	¿Existe mecanismos para generar procesos más eficaces?	
			Uso de estrategia de calidad	Protocolo	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	
				Integración	¿Las estrategias establecidas son comprendidos por todos los miembros de la empresa?	
				Benchmarking	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	
			Equipo de trabajo	Trabajo en equipo	¿Las estrategias establecidas son comprendidos por todos los miembros de la empresa?	

Fuente: elaborado por Benicio Izquierdo Montany

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Procesos administrativos	El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. Autor: (Luna, 2013)	Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.	Planificación	Flujo operativo	¿Se planifica el flujo administrativo y comercial?	Likert
				Acción de mejora	¿Se planifican la ejecución de las acciones de mejora?	
			Organización	Estructura	¿Están organizados el trabajo, autoridad-responsabilidad y los equipos de trabajo?	
				Previsión	¿Se considera un enfoque de contingencia o puntos críticos?	
			Dirección	Motivación	¿Se motiva al personal para el cumplimiento de los objetivos?	
				Empoderamiento	¿Se empodera al equipo de trabajo?	
			Control	Oportunidad	¿Se plantean controles oportunos?	
				Flexibilidad	¿Los controles no obstaculizan el flujo comercial?	

Fuente: elaborado por Benicio Izquierdo Montany

4.4. Técnicas e instrumentos

4.4.1. Técnica

La técnica que se utilizó es la encuesta.

Según Ackerman S y Com S. (2013), “Las encuestas permiten obtener información intangible; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente (p.94).

4.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó es el cuestionario estructurado con 23 preguntas de acuerdo a las variables de investigación.

Según Hernández et al. (2014), “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.” (p.322)

4.5. Plan de análisis

En términos de Hernández:

“Con el análisis descriptivo buscamos describir los resultados a través de las tablas de tabulaciones, porcentajes, frecuencias, e interpretación de las gráficas” (Hernández et al., 2014).

Asimismo, seguimos las siguientes fases:

- Los datos que se recogieron fueron mediante aplicación de instrumento (cuestionario) que fue validado con el método de juicio de experto y se ordenaron mediante la confección de una base de datos en Excel.
- La tabulación se realizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25.
- Finalmente, los resultados se trataron bajo el análisis descriptivo y dispuestos y graficados en una hoja de procesador de textos (Word).

4.6. Matriz de consistencia

Título	Formulación Del Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021.	¿Cómo es la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021?	<p>General</p> <p>Determinar la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1: Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.</p> <p>OE2: Describir las características de la planeación en micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.</p> <p>OE3: Describir las características de la organización en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.</p> <p>OE4: Describir las características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.</p> <p>OE5: Describir las características del control en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.</p> <p>OE6: Elaborar la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Proceso administrativo</p> <p>Variable 2:</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>- Planificación</p> <p>- Organización</p> <p>- Dirección</p> <p>- Control</p> <p>- Uso de técnicas de mejora</p> <p>- Uso de herramientas</p> <p>- Uso de estrategia de calidad.</p> <p>- Equipo de trabajo.</p>	<p>Tipo: Cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación: -No experimental, - Transversal, - Descriptivo.</p> <p>Población y muestra Las 15 micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay.</p> <p>-Técnica: Encuesta</p> <p>- Instrumento: cuestionario de 23 preguntas.</p>

Fuente: elaborado por Benicio Izquierdo Montany

4.7. Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación están en concordancia al Código de ética para la investigación de la ULADECH Católica en su versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.

- ***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 micro y pequeñas empresas rubro aserraderos que conforman la muestra en estudio. Si los participantes no desearon o tuvieron dificultades para firmar dicho documento, se aplicaron 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 consistió en analizar las variables: proceso administrativo y gestión de calidad en las mypes del sector industrial, rubro aserraderos en el distrito de Manantay, 2021, así como se les informó a 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 hizo mención que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones y/o productos derivados de la investigación. No se tuvo participantes menores de edad en esta investigación.

- ***Principio de beneficencia y no maleficencia***, esta investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscó 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 presenta 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 brindó el mismo trato de respeto, consideración e información de aquello que requieran.

- ***Principio de integridad científica***, se tuvo siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación son confidenciales y anónimas, también se les informó de ello a los participantes. No fue 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 dio 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 solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitó hagan 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 tuvo como muestra animales, plantas ni se realizaron aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectó la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021.

Características de los representantes de las microempresas	N	%
Edad		
De 18 a 25 años	1	6,70
De 26 a 50 años	9	60,0
De 51 a más	5	33,3
Total	15	100.00
Género		
Femenino	4	26,7
Masculino	11	73,3
Total	15	100.00
Grado de instrucción		
Técnico	3	20,0
Universitario	12	80,0
Total	15	100.00
Cargo que desempeña		
Gerente	8	53,3
Administrador	7	46,7
Total	15	100.00
Tiempo que desempeña su cargo		
De 0 a 5 años	7	46,7
De 6 a 10 años	6	40,0
De 11 a más años	2	13,3
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021.

Tabla 2

Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.

Variable: Gestión de calidad	N	%
<i>¿Se analizan los métodos actuales de trabajo en busca de mejora?</i>		
Muy pocas veces	5	0.00
Algunas veces	3	50.00
Casi siempre	4	20.00
Siempre	3	30.00
Total	15	100.00
<i>¿Se motiva al equipo de trabajo para generar ideas y aportes?</i>		
Muy pocas veces	2	10.00
Algunas veces	5	30.00
Casi siempre	3	20.00
Siempre	5	40.00
Total	15	100.00
<i>¿Se exigen estándares de calidad a proveedores?</i>		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	3	10.00
Casi siempre	4	40.00
Siempre	8	50.00
Total	15	100.00
<i>¿Se promueve el uso de herramientas de gestión?</i>		
Muy pocas veces	2	0.00
Algunas veces	3	20.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	7	50.00
Total	15	100.00
<i>¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?</i>		
Muy pocas veces	6	0.00
Algunas veces	3	20.00
Casi siempre	1	30.00
Siempre	5	50.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021.

Tabla 3

Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.

Variable: Gestión de calidad	N	%
<i>¿Existen mecanismos para generar procesos más eficaces?</i>		
Muy pocas veces	4	0.00
Algunas veces	2	50.00
Casi siempre	3	20.00
Siempre	6	30.00
Total	15	100.00
<i>¿Existe protocolo en base a calidad y precio?</i>		
Muy pocas veces	3	10.00
Algunas veces	2	30.00
Casi siempre	9	20.00
Siempre	1	40.00
Total	15	100.00
<i>¿Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa?</i>		
Muy pocas veces	1	0.00
Algunas veces	8	10.00
Casi siempre	3	40.00
Siempre	3	50.00
Total	15	100.00
<i>¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?</i>		
Muy pocas veces	2	0.00
Algunas veces	6	20.00
Casi siempre	5	30.00
Siempre	2	50.00
Total	15	100.00
<i>¿Se gestiona colaborativamente con equipos de trabajo?</i>		
Muy pocas veces	3	0.00
Algunas veces	7	20.00
Casi siempre	1	30.00
Siempre	4	50.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021.

Tabla 4

Describir las características de la planeación en micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.

Variable Proceso administrativo: planeación	N	%
¿Se planifica el flujo administrativo y comercial?		
Muy pocas veces	2	13,3
Algunas veces	4	26,7
Casi siempre	3	20,0
Siempre	6	40,0
Total	15	100.00
¿Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado?		
Muy pocas veces	2	13,3
Algunas veces	7	46,7
Casi siempre	2	13,3
Siempre	4	26,7
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021.

Tabla 5

Describir las características de la organización en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.

Variable Proceso administrativo: organización	N	%
¿Existe organigrama y está difundido?		
Muy pocas veces	1	6,7
Algunas veces	9	60,0
Casi siempre	1	6,7
Siempre	4	26,7
Total	15	100.00
¿Se utilizan indicadores de gestión para mejorar el desempeño?		
Muy pocas veces	2	13,3
Algunas veces	6	40,0
Casi siempre	3	20,0
Siempre	4	26,7
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021.

Tabla 6

Describir las características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.

Variable Proceso administrativo: dirección	N	%
<i>¿Se motiva al personal para el cumplimiento de los objetivos?</i>		
Muy pocas veces	4	26,7
Algunas veces	6	40,0
Casi siempre	2	13,3
Siempre	3	20,0
Total	15	100.00
<i>¿Se empodera al equipo de trabajo?</i>		
Muy pocas veces	3	20,0
Algunas veces	4	26,7
Casi siempre	1	6,7
Siempre	7	46,7
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021.

Tabla 7

Describir las características del control en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.

Variable Proceso administrativo: control	N	%
<i>¿Se plantean controles oportunos?</i>		
Muy pocas veces	2	13,3
Algunas veces	8	53,3
Casi siempre	2	13,3
Siempre	3	20,0
Total	15	100.00
<i>¿Los controles no obstaculizan el flujo comercial ?</i>		
Nunca	6	40,0
Muy pocas veces	3	20,0
Algunas veces	3	20,0
Casi siempre	2	13,3
Siempre	1	6,7
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021.

5.2. Análisis de resultados

Los resultados relacionados al perfil del representante o administrador se determinan en la tabla 1 de la presente investigación, donde se observa que la mayoría (60,0%) se encuentran en el rango de edad de “26 a 50 años”, lo que permite concluir que la mayoría son adultos. Asimismo, en la tabla 1 se observa que los representantes en su mayoría son del sexo masculino; la organización está dirigida por gerente (53,3%) o administrador 46,7%. Otra característica es la trayectoria en la dirección: menor a 5 años 46,7%; de 6 a 10 años 40,0% y de 11 a más años 13,3%.

En referencia al primer objetivo específico: *Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021*, el análisis se enfocó en los resultados de cada dimensión de la variable: **Dimensión 1: Uso de técnicas de mejor**, en la tabla 2 se observa que los representantes indicaron que “algunas veces” 50.0% y “casi siempre” 20.0% se analiza los métodos de trabajo para buscar mejoras. Cortéz & Vergara (2018), sugiere que la implementación de modelos de mejora de gestión administrativa ayudaría mucho a establecer una mejor dirección la misma que contribuye a mejorar el producto o servicio final al cliente. Al respecto, Zapata (2018), considera que la aplicación de una matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) permitirá gestionar mejor hacia la calidad eliminando sobrecostos y tiempos muertos. **Dimensión 2: Uso de herramientas**, en la misma tabla 2 se observan que “algunas veces” (20,0%) y “casi siempre” (30,0%), los representantes motivan el uso de herramientas de gestión. Mamani (2018), considera que esto debe cambiar por una mayor atención desde la planificación de las operaciones para dotar al equipo no solo de las herramientas sino de su uso y

posibilidades. Por otra parte, se observa que los representantes indican que “algunas veces” (20,0%) y “casi siempre” se han realizado encuestas de satisfacción del cliente. ¿Existen mecanismos para generar procesos más eficaces?: en la tabla 3 se observa que el personal por lo general no conoce métodos para hacer mejor sus operaciones. Es decir, no conoce “el ¿Cómo?” hacer: “algunas veces” 50.0% y “casi siempre” 20.0%. Los resultados contrastan con la investigación de López (2021) que concluye que las empresas deben seguir un modelo de sistema de gestión que cuente con misión, visión, valores, organigrama estructural, que le permitan alcanzar sus objetivos empresariales. En relación a la **Dimensión 3: Uso de estrategia de calidad**, ¿Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa?, en la misma tabla 3 se observa en relación a la comprensión (de los colaboradores) de las estrategias establecidas por la empresa, el 10.0% “algunas veces” lo comprenden; “casi siempre”, 40,0%. Estos resultados permiten inferir que los colaboradores, de quienes se espera, deben ejecutar su trabajo con el uso de herramientas de gestión de calidad y bajo aplicación de métodos de mejora continua, por el contrario, tienen un desempeño poco deseable, debido al desconocimiento y poca actitud para realizar de manera constante su trabajo. Albornoz & Caldua (2018), concluye que una empresa industrial como son los aserraderos del distrito de Manantay debe proponerse eliminar las deficiencias en la gestión empresarial para atraer la productividad en sus operaciones, contribuirá también establecer lineamientos administrativos para mejorar las posibilidades de diversificación y mejora.

En relación al segundo objetivo específico: *Describir las características de la planeación en micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021. En la investigación se formuló si, ¿Se planifica*

el flujo administrativo y comercial?. En la tabla 4 se observa que la mayoría de los representantes (40,0%) “siempre”, en contrario “muy pocas veces” 13,3%; “algunas veces” 26,7%; “casi siempre” 40,0%, se involucran en la ejecución de las acciones de mejora que se han planificado. ¿Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado?: “muy pocas veces” 13,3; “algunas veces” 46,7; “casi siempre” 13,3%; “siempre” 26,7%. Estos resultados contrastan con la investigación de Díaz & García (2019) que concluye el impacto de planificar la ejecución de planes de mejora con la finalidad de alcanzar eficiencias con la reducción de costos operacionales, adoptando nuevas metodologías de trabajo, así como implementaciones de soluciones.

En relación al tercer objetivo específico: *Describir las características de la organización en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021*; ¿Existe organigrama y está difundido?: en la tabla 5 se observa que la mayoría de los representantes 60.0% “algunas veces” y 6,7% “casi siempre” no mantienen los elementos del proceso de organización integrados en sus operaciones administrativos y comerciales. ¿Se utilizan indicadores de gestión para mejorar el desempeño?: “muy pocas veces” 13,3%; “algunas veces” 40,0%; “casi siempre” 20,0%. Venegas & Rocha (2017), considera que una empresa del rubro aserraderos debe buscar siempre optimizar sus procesos tanto administrativos como operacionales, debe estar dispuesta a sus distintas áreas o actividades, sobre todo las claves.

En relación al cuarto objetivo específico: *Describir las características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021*; ¿Se motiva al personal para el cumplimiento de los objetivos?: “muy pocas veces” 26,7%; “algunas veces” 40,0%; “casi siempre”

13,3%; “siempre” 20,0%; estos resultados extraídos de la tabla 6 se observa que los colaboradores son poco motivados por sus superiores, resultado que no favorece un buen clima laboral.

En relación al quinto objetivo específico: *Describir las características del control en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021.* ¿Se plantean controles oportunos?, en la Tabla 7, se observa que en estas mypes los controles no son oportunos: “muy pocas veces” 13,3%; “algunas veces” 53,3%; “casi siempre” 13,3%; “siempre” 20,0%. Estos resultados contrastan con la investigación de Buenaño (2020) que concluye mediante un análisis la importancia de trabajar en el diseño de una gestión de control para que los trabajadores conozcan el funcionamiento y sus labores a realizar. Finalmente, sostiene que este tipo de iniciativas promueve a la innovación y colaboración del personal para que la empresa tenga un crecimiento a corto y mediano plazo evitando pérdidas de materia prima y económica.

En relación al sexto objetivo específico: Elaborar la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021, el análisis realizado de los resultados obtenidos en la investigación constituyó el insumo para elaborar una propuesta de plan de mejora enfocada en los aspectos que requieren atenderse. Este se presenta en el punto 5.3. Plan de mejora de la presente investigación. Cadenillas (2020), recomienda que los temas abordados en un enfoque de mejora debe utilizar metodologías de mejora como por ejemplo TPM (Gestión de Mantenimiento Total) y OEE (Eficiencia global de los equipos).

5.3. Plan de mejora

Elaboración de propuesta de plan de mejora en relación a los hallazgos en la investigación de título: Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021:

Problemas encontrados	Surgimiento de problema	Acción de mejora	Responsable
No se analizan los procesos de trabajo.	Carece de un plan de revisión periódica.	Organizar plan que involucre a toda la organización	Gerencia / trabajadores
No se motiva involucramiento de personal para aportes o ideas de mejora.	Persistencia de problemas de gestión	Plantear integración para motivar la participación del personal.	Gerencia / trabajadores
Pobre uso de herramientas de gestión	Falta de técnicas para solución de problemas	Análisis de necesidades para seleccionar herramientas a aplicar	Gerencia
No se realiza encuestas de satisfacción	Se desconoce percepción del cliente.	Planificar encuestas de satisfacción	Gerencia.
Colaboradores no conocen objetivos de la empresa	Descoordinaciones operativas	Reuniones con el personal para mejorar comunicaciones.	Gerencia

Fuente: elaborado por Benicio Izquierdo Montany

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Según el objetivo general se determinó la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021 que recoge las mejores prácticas para una gestión soportada en el análisis de procesos, identificación de los requerimientos del cliente y trabajo en equipo.

Según el primer objetivo específico, se describieron las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021 que concluye que la gestión es intuitiva. Esto se da porque las gerencias no hacen uso de instrumentos de soporte gerencial y administrativo.

Según el segundo objetivo específico, se describieron las características de la planeación en micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021, que concluye que la planificación no cuenta con subprocesos de seguimiento al cumplimiento.

Según el tercer objetivo específico, se describieron las características de la organización en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021, concluyendo que la organización no se soporta en un organigrama y MOF

Según el cuarto objetivo específico, se describieron las características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos,

distrito de Manantay, Pucallpa, 2021, llegando a la conclusión que el liderazgo no favorece la motivación para lograr un mejor desempeño de los integrantes de estas empresas.

Según el quinto objetivo específico, se describieron las características del control en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021, que concluye que el proceso de control es débil y los establecidos carecen de oportunidad.

Según el sexto objetivo específico, se elaboró la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021, que sugiere una gestión enfocada en la mejora de procesos, uso de herramientas de gestión y trabajo en equipo.

Aporte del investigador:

La importancia de establecer un sistema de administración para que la micro y pequeña empresa pueda seguir una dirección hacia los objetivos que se haya trasado.

Beneficio al cliente:

Una gestión apropiadamente implementada en la microempresa se traducirá en mejores productos y servicios al cliente.

Referencias bibliográficas

- Albaiza (2014). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/libros/2014/como-elaborar-tesis-grado/>
- Ackerman; Com (2013). *Metodología de la investigación*. 2da. Edición. Ediciones Aula Taller: Argentina.
- Albornoz, Marianella y Caldua, Julissa (2018). *La gestión empresarial y la productividad del Aserradero Gómez de la ciudad de Huaraz en el 2018*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad César Vallejo
- Aliaga, Jesús. (2017). *Gestión de calidad bajo en enfoque de atención al cliente de las mypes del sector comercio, rubro boticas del distrito de Manantay, 2017*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Arellano, Milca (2019), En su tesis titulada: *Control de calidad dimensional de madera aserrada en el aserradero Hammer S.A.C. San Ramón*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Aristizábal, Sebastián (2016). *Técnicas utilizadas en la gestión de calidad en la planeación y seguimiento de proyectos en organización de Cali-Colombia*. (Tesis inédita de postgrado) Universidad de San Buenaventura.
- Asti (2015). *Metodología de la investigación*. Ediciones Athenaica: España. Recuperado de: https://www.athenaica.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_57507/
- Barbarán, Alicia. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019*, (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

- Buenaño, Selena (2020). *Evaluación del control interno para la gestión de inventarios de la empresa Aserradero Moderno*. (Tesis inédita de pregrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Cadenillas, Cinthia (2020). *Propuesta de mejora del proceso productivo de madera aserrada para alcanzar estándares de calidad en la Corporación Maderera FERPESI S.A.C.* (Tesis inédita de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cahuas, R; Alison, K. (2014). *El Proceso Administrativo. Administración*. Calameo, 2014: 3.
- Camisón, Cesar; Cruz, Sonia y Gonzáles Tomás (2006). *Gestión de calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación S.A. C/Ribera del Loira, 28 Madrid (España).
- CEUPE (2010). *¿Qué son las técnicas de mejora de la calidad?* Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/que-son-las-tecnicas-de-mejora-de-la-calidad.html>
- Ciampa (1993). *Calidad total: Guía para su implantación*. Delaware :Addison-Wesley, 1993.
- Código de Ética Uladech (2021). *Código de ética para la investigación versión 004*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Cortez, Katuska. y Vergara, Johnny. (2018). *Implementación de un modelo de gestión administrativa financiera para la empresa Phonesanyc S.A.* (Tesis inédita de pregrado) Universidad de Guayaquil.
- Cruz, Gonzáles, Olivares (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.

- Díaz, Vanessa y García, Nataly (2019). *Propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión en calidad, seguridad y medio ambiente para reducir los altos costos operacionales de la Empresa Maderera E Inversiones Nayeli S.A.C.* (Tesis inédita de pregrado) Universidad Privada del Norte.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2015). *Administración y control de la calidad* (Novena; L. Cengage, Ed.). Mexico.
- Flores, Jhomira (2019). *Gestión de calidad y la competitividad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera en Nuevo Chimbote, 2018.* (Tesis inédita de pregrado) Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Gestión de Calidad: Método Kaizen en [Educ@dictos](#).
- Goodstein, L. (1998). *Planeación estratégica aplicada*. Editorial McGraw Hill. Colombia.
- Guillermo Westreicher (09 de septiembre, 2020). *Expectativa*. Economipedia.com
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición*.
- ISO 9001:2015 (2018). *Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Inei (2019). *Boletines informativos*. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/>
- Jones, G., y George, J. (2006). *Administración Contemporánea*. México D.F.: McGraw-hill/ Interamericana Editores S.A
- Kaplan, Norton (2005). *El cuadro de mando integral*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/90646972.pdf>

- Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2002). *Herramientas para la solución de Problemas Administrativos*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/herramientas-basicas-para-la-solucion-de-problemas/>
- López, Jesús (2021). *La gestión administrativa en el proceso de producción del aserradero San Pedro, ubicado en la provincia de Chimborazo Cantón Guano*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad Nacional de Chimborazo.
- Luna, A. (2013). *Proceso Administrativo* (Grupo Editorial Patria (ed.); Segunda edición).
- Mamani, Roxana y Carrasco, Leyli (2018). *Factores que inciden en el crecimiento de las micro y pequeñas empresas formales en madereras o aserraderos y acepilladuras de madera en el distrito de Tambopata-2017*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Mondragón (2020). *8 Herramientas de gestión empresarial*. Fuente: https://www.diariodelexportador.com/2014/11/11/la-importancia-de-las-herramientas-de_1.html
- Reátegui, Clever (2017). *Gestión en el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector forestal, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2017*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Pucallpa)
- Saavedra, Marjhory (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industrial, rubro aserraderos-Manantay, 2019*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

Sunat (2018). *La Economía Informal y la Tributación en el Perú*. Recuperado de: <http://repositorio.sunat.gob.pe/handle/SUNAT/42>

Velasco, Juan (2019). *Gestión de la calidad: Mejora continua y sistemas de gestión*. 2ª Edición Editorial PIRÁMIDE. Madrid-España.

Venegas, Alejandro y Rocha, Juan (2017). *Diseño sistema de administración de costos, Aserradero Maderas Riquelme E.I.R.L.* (Tesis inédita de pregrado) En la Universidad del Bío-Bío (Chile)

Westreicher (2020). *Economipedia*. Recuperado de: <https://economipedia.com/author/g-westreicher>

Zapata, Jonathan (2018). *Estudio y optimización de proceso de aserradero en empresa de productos derivados de la madera*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad Técnica Federico Santa María (Sede Concepción “Rey Balduino de Bélgica”)

ANEXOS

1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE	2021																
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				
	SEMANAS >>>	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	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.		X															
Título del proyecto de investigación.		X	X														
Elaboración de planteamiento de la investigación.			X	X	X												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X	X	X											
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X	X											
Presentación de Proyectos de Investigación.				X	X	X	X										
Envío para revisión del Jurado							X	X									
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.								X	X	X							
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.								X	X	X	X						
Revisión de referencias bibliográficas, APA.				X	X	X	X	X	X	X	X						
Presentación del informe final de investigación.									X	X	X						
Revisión turnitin.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de artículo científico y diapositivas.												X	X	X			
Prebanca															X		
Levantamiento observaciones Jurado														X	X		
Sustentación del informe final.																	X
Entrega de Empastado y Acta																	X
Cierre de Taller																	X

Fuente: elaborado por Benicio Izquierdo Montany

2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Folder - docena	12	1	12.00
· Fotocopias	0.15	370	55.50
· Papel bond A-4 (500 hojas)	14	2	28.00
· Lapiceros	6	5	30.00
· USB	30	2	60.00
Servicios			
· Internet (horas)	1	400	400.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
· Taller co-curricular / Taller de titulación	3100	1	3100.00
Sub total			3,785.50
Gastos de viaje			
Movilidad (ida y vuelta)	10	20	200.00
Alimentación	15	20	300.00
Sub total			500.00
Total de presupuesto desembolsable			4,285.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			4,937.50

Fuente: elaborado por Benicio Izquierdo Montany

3. Instrumento



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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de 23 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables comercialización y gestión de calidad. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18 – 25 años b) 26 – 50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente b) Administrador c) Empleado
2. Género a) Femenino b) Masculino	5. Tiempo en el cargo a) 0 a 5 años b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria c) Técnica y/o Superior universitaria	

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

Nro.	GESTIÓN DE CALIDAD		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
6	Uso de técnicas De mejora	¿Se analizan los métodos actuales de trabajo en busca de mejora?					
7		¿Se motiva al equipo de trabajo para generar ideas y aportes?					
8		¿Se exigen estándares de calidad a proveedores?					
9	Uso de herramientas	¿Se promueve el uso de herramientas de gestión?					
10		¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?					
11		¿Existen mecanismos para generar procesos más eficaces?					
12	Uso de estrategia de	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?					
13		¿Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa?					
14		¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?					
15	Equipo de trabajo	¿Se gestiona colaborativamente con equipos de trabajo?					

Nro.	PROCESO ADMINISTRATIVO		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
16	Planificación	¿Se planifica el flujo administrativo y comercial?					
17		¿Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado?					
18	Organización	¿Existe organigrama y está difundido?					
19		¿Se utilizan indicadores de gestión para mejorar el desempeño?					
20	Dirección	¿Se motiva al personal para el cumplimiento de los objetivos?					
21		¿Se empodera al equipo de trabajo?					
22	Control	¿Se plantean controles oportunos?					
23		¿Los controles no obstaculizan el flujo comercial ?					

Manantay, abril del 2021

4. Cuadro de sondeo

NOMBRE COMERCIAL	RAZÓN SOCIAL	RUBRO
INDUSTRIAL FORESTAL ALDANA A & M S.A.C.	INDUSTRIAL FORESTAL ALDANA A YM S.A.C.	ASERRADERO
KMU PERU S.A.C.	KMU PERU S.A.C.	ASERRADERO
LOGISTICA MADERERA SELVA S.R.L.	LOGISTICA MADERERA SELVA S.R.L.	ASERRADERO
INMASAC S.A.C.	INDUSTRIA MADERERA SAN CRISTOBAL S.A.C.	ASERRADERO
VASQUEZ ALEGRIA BRUNO EDWING	VASQUEZ ALEGRIA, BRUNO EDWING	ASERRADERO
MADERERA LOS INKAS S.A.C.	MADERERA LOS INKAS S.A.C.	ASERRADERO
ASERRADERO VASQUEZ DE BRACAMONTE	VASQUEZ ALEGRIA, BRUNO EDWING	ASERRADERO
MADERERA CINCO ESTRELLAS SAC	MADERERA CINCO ESTRELLAS SAC	ASERRADERO
MADERERA CINCO ESTRELLAS SAC	MADERERA CINCO ESTRELLAS SAC	ASERRADERO
INDUSTRIAS DE LA MADERA N & K S.A.C.	INDUSTRIAS DE LA MADERA N & K S.A.C.	ASERRADERO
BAMBOO WOOD COMPANY S.R.L.	BAMBOO WOOD COMPANY S.R.L.	ASERRADERO
INMASAC S.A.C.	INDUSTRIA MADERERA SAN CRISTOBAL S.A.C.	ASERRADERO

Fuente: Municipalidad distrital de Manantay

5. Tabulaciones

Rango de edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 25 años	1	6,7	6,7	6,7
	De 29 a 50 años	9	60,0	60,0	66,7
	De 51 a más años	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	4	26,7	26,7	26,7
	Masculino	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico	3	20,0	20,0	20,0
	Universitario	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	8	53,3	53,3	53,3
	Administrador	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tiempo en el cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 0 a 5 años	7	46,7	46,7	46,7
	De 6 a 10 años	6	40,0	40,0	86,7
	De 11 a más años	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Se planifica el flujo administrativo y comercial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	13,3	13,3	13,3
	Algunas veces	4	26,7	26,7	40,0
	Casi siempre	3	20,0	20,0	60,0
	Siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	13,3	13,3	13,3
	Algunas veces	7	46,7	46,7	60,0
	Casi siempre	2	13,3	13,3	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Existe organigrama y está difundido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	6,7	6,7	6,7
	Algunas veces	9	60,0	60,0	66,7
	Casi siempre	1	6,7	6,7	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Se utilizan indicadores de gestión para mejorar el desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	13,3	13,3	13,3
	Algunas veces	6	40,0	40,0	53,3
	Casi siempre	3	20,0	20,0	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Se motiva al personal para el cumplimiento de los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	26,7	26,7	26,7
	Algunas veces	6	40,0	40,0	66,7
	Casi siempre	2	13,3	13,3	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Se empodera al equipo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	4	26,7	26,7	46,7
	Casi siempre	1	6,7	6,7	53,3
	Siempre	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Se plantean controles oportunos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	13,3	13,3	13,3
	Algunas veces	8	53,3	53,3	66,7
	Casi siempre	2	13,3	13,3	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Los controles no obstaculizan el flujo comercial ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	40,0	40,0	40,0
	Muy pocas veces	3	20,0	20,0	60,0
	Algunas veces	3	20,0	20,0	80,0
	Casi siempre	2	13,3	13,3	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Se analizan los métodos actuales de trabajo en busca de mejora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	5	33,3	33,3	33,3
	Algunas veces	3	20,0	20,0	53,3
	Casi siempre	4	26,7	26,7	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Se motiva al equipo de trabajo para generar ideas y aportes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	13,3	13,3	13,3
	Algunas veces	5	33,3	33,3	46,7
	Casi siempre	3	20,0	20,0	66,7
	Siempre	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Se exigen estándares de calidad a proveedores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	4	26,7	26,7	46,7
	Siempre	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Se promueve el uso de herramientas de gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	13,3	13,3	13,3
	Algunas veces	3	20,0	20,0	33,3
	Casi siempre	3	20,0	20,0	53,3
	Siempre	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	6	40,0	40,0	40,0
	Algunas veces	3	20,0	20,0	60,0
	Casi siempre	1	6,7	6,7	66,7
	Siempre	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Existen mecanismos para generar procesos más eficaces?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	26,7	26,7	26,7
	Algunas veces	2	13,3	13,3	40,0
	Casi siempre	3	20,0	20,0	60,0
	Siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Existe protocolo en base a calidad y precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	2	13,3	13,3	33,3
	Casi siempre	9	60,0	60,0	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	6,7	6,7	6,7
	Algunas veces	8	53,3	53,3	60,0
	Casi siempre	3	20,0	20,0	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	13,3	13,3	13,3
	Algunas veces	6	40,0	40,0	53,3
	Casi siempre	5	33,3	33,3	86,7
	Siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

¿Se gestiona colaborativamente con equipos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	7	46,7	46,7	66,7
	Casi siempre	1	6,7	6,7	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

6. Figuras

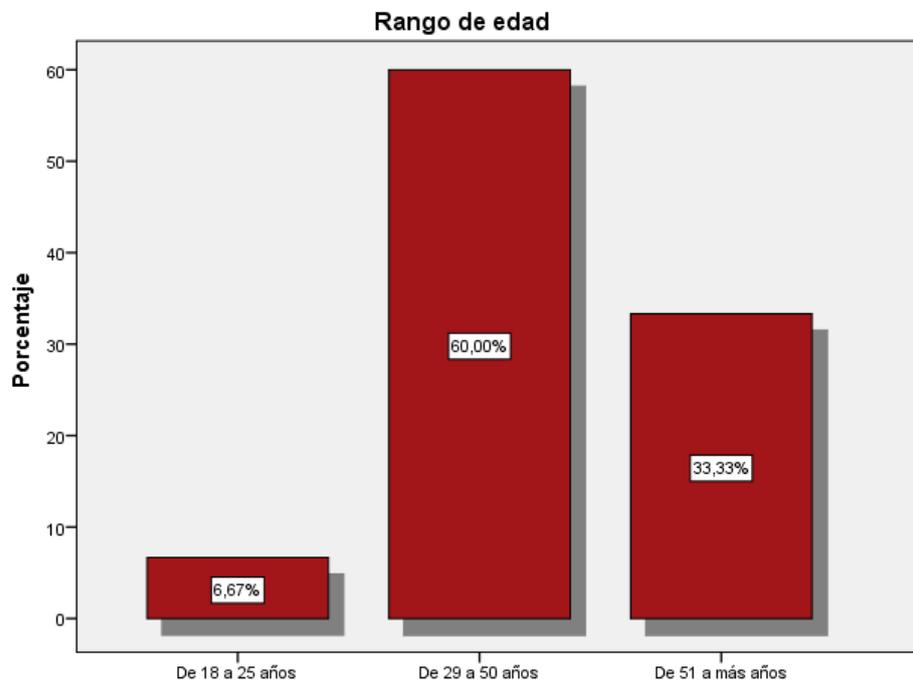


Figura 12. Rango de edad del trabajador

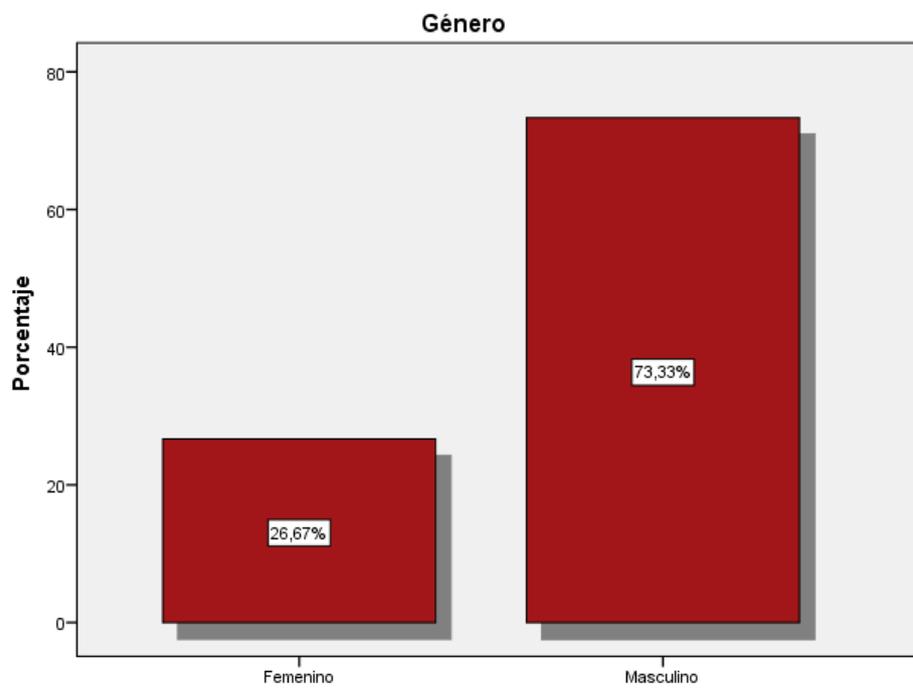


Figura13. Género

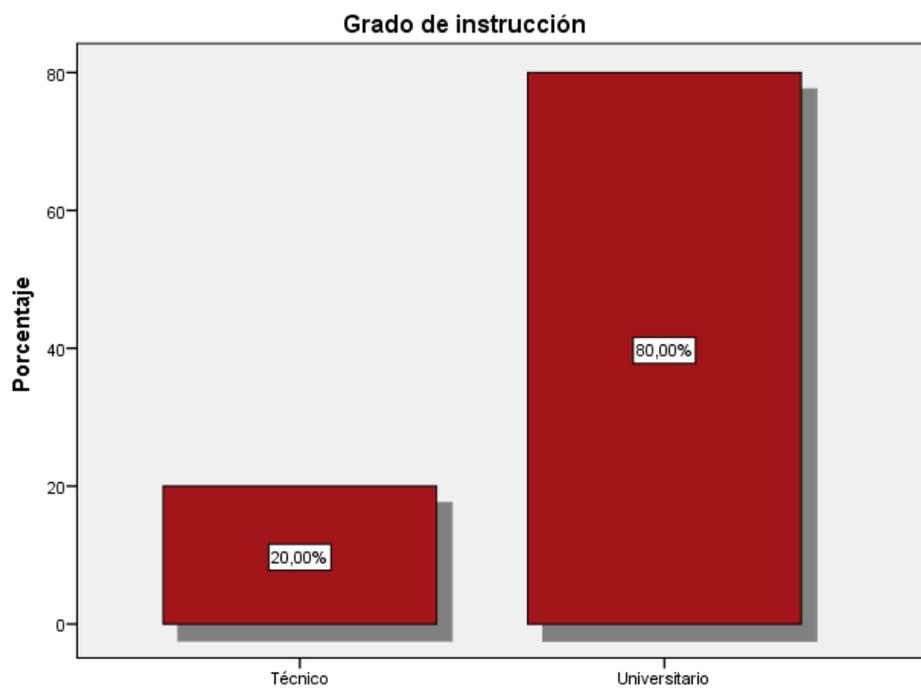


Figura14. Grado de instrucción

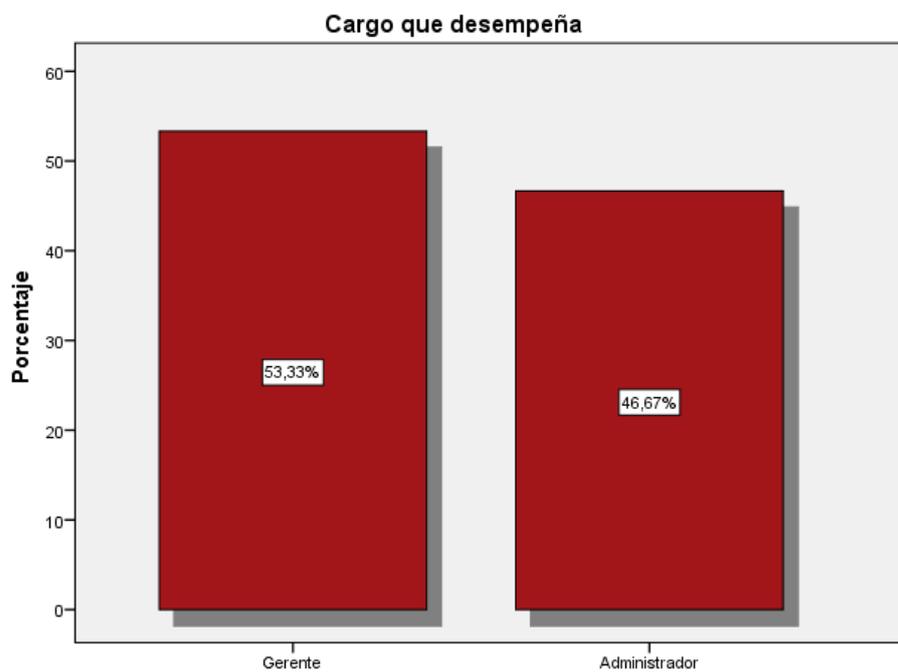


Figura15. Cargo que desempeña

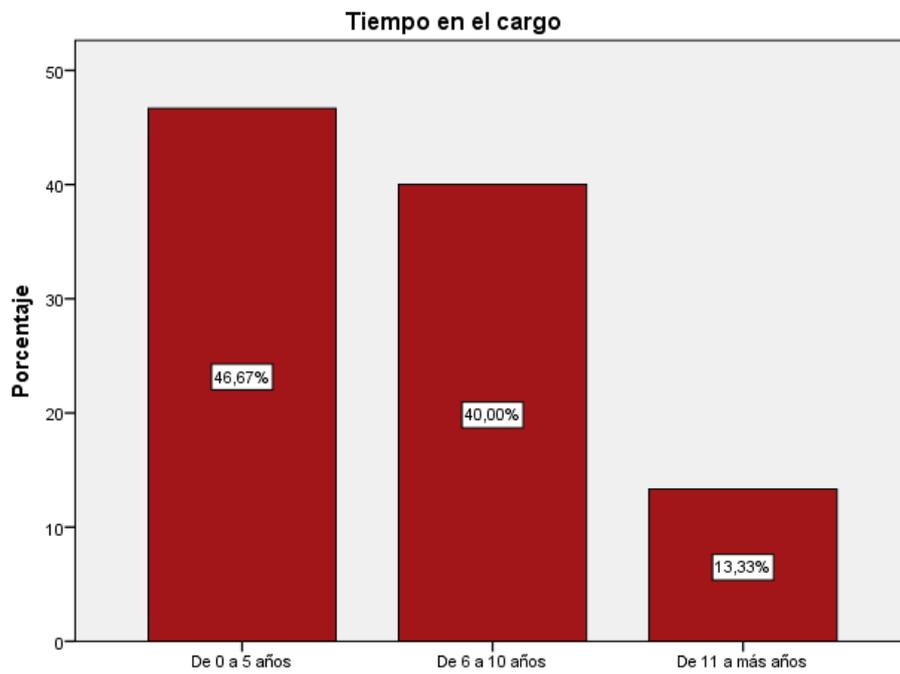


Figura 16. Tiempo en el cargo

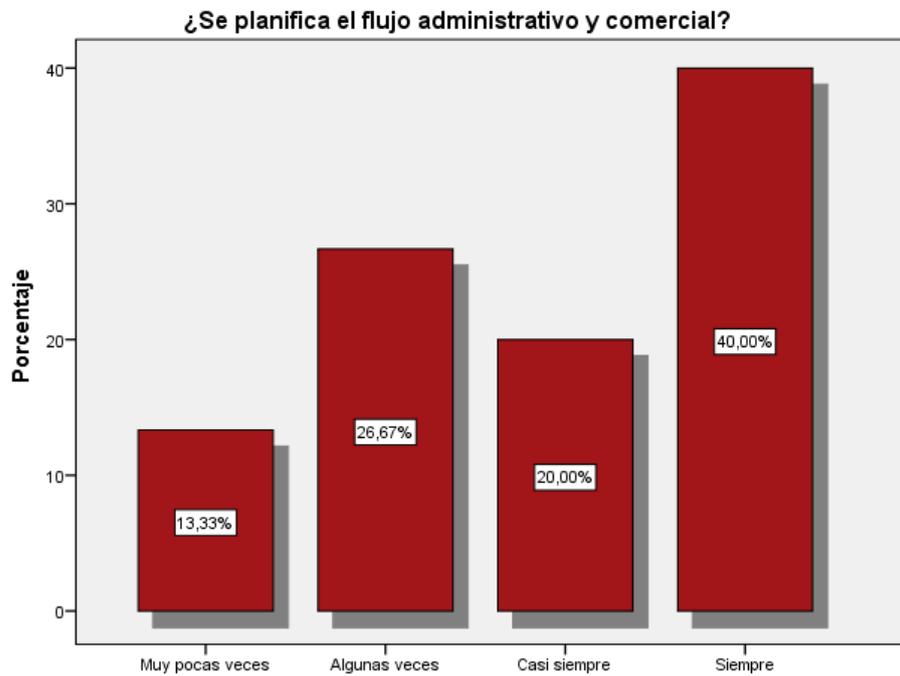


Figura 17. Planificación del flujo administrativo y comercial

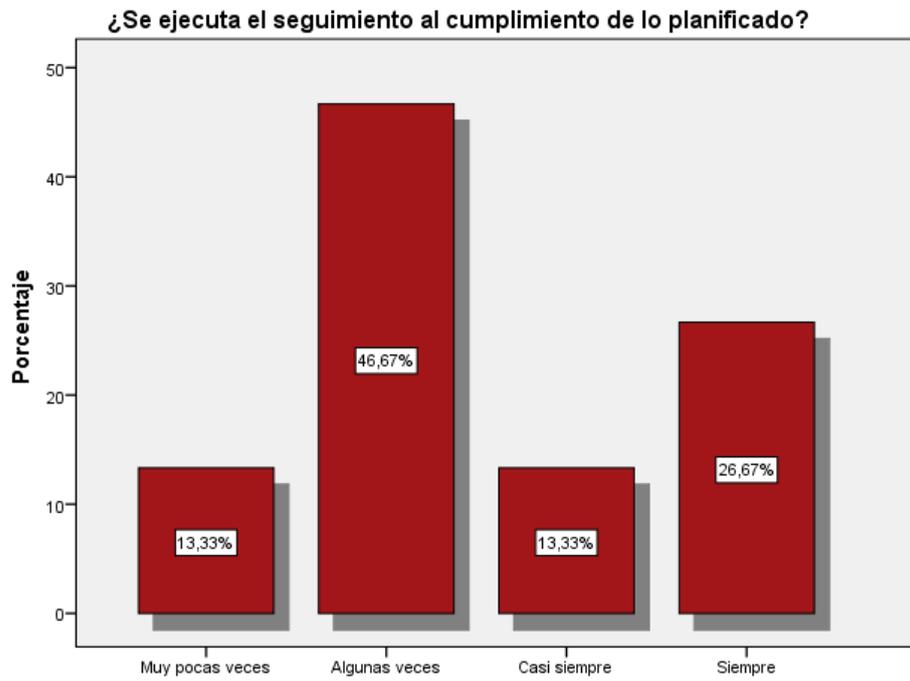


Figura 18. Seguimiento a lo planificado

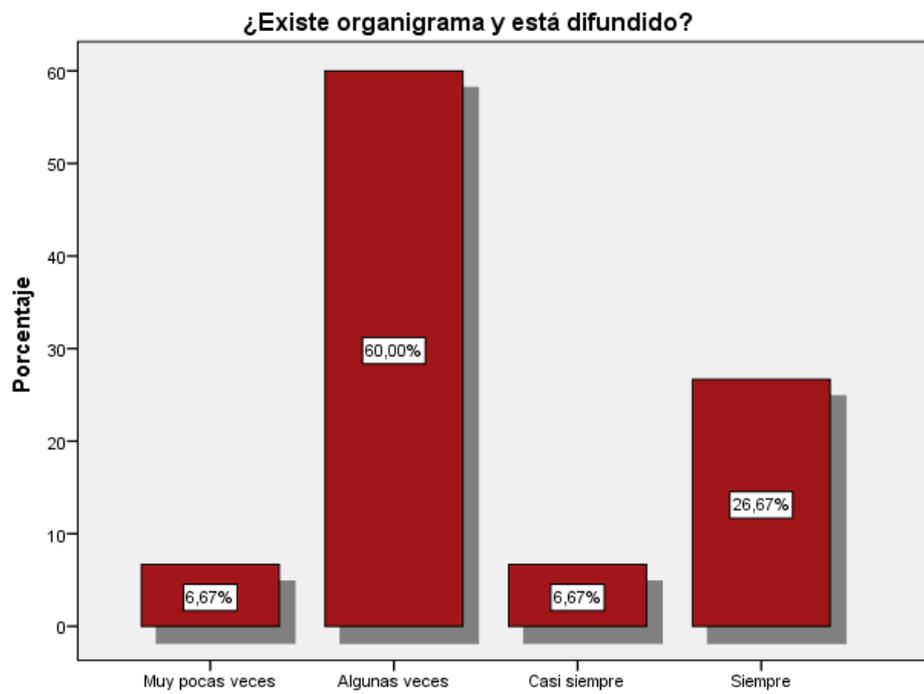


Figura 19. Organigrama difundido

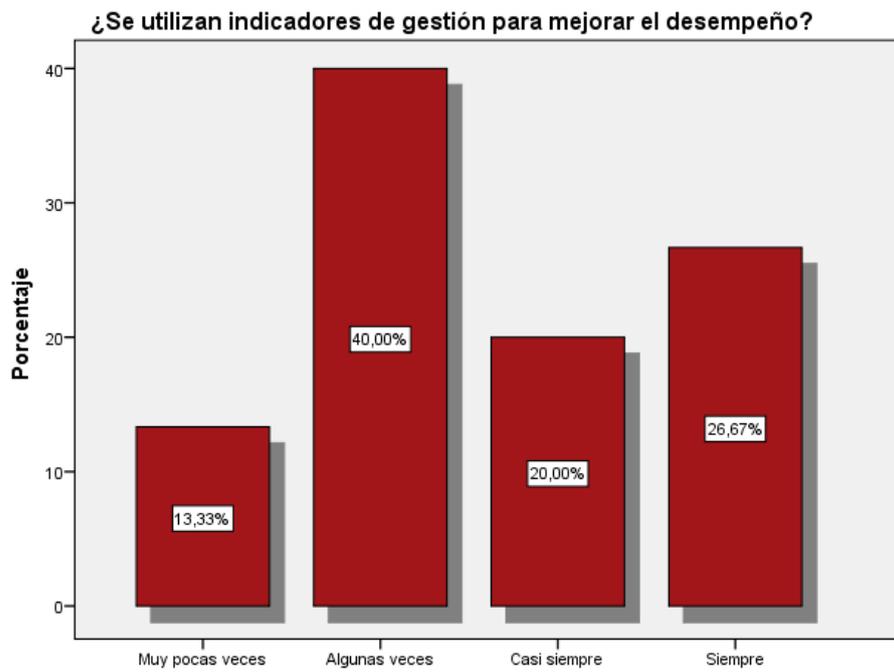


Figura 20. Uso de indicadores

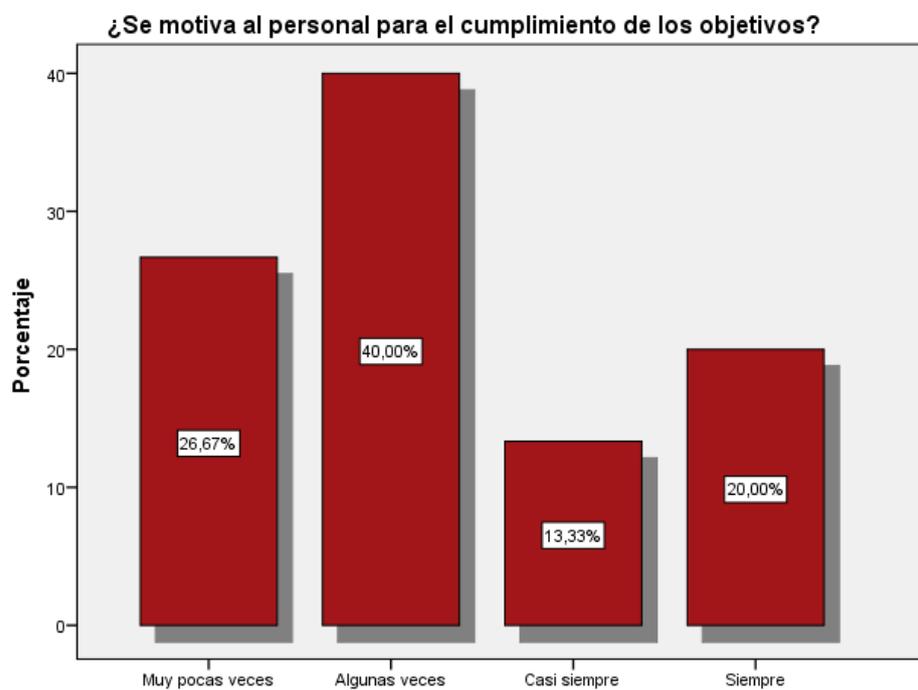


Figura 21. Motivación al personal

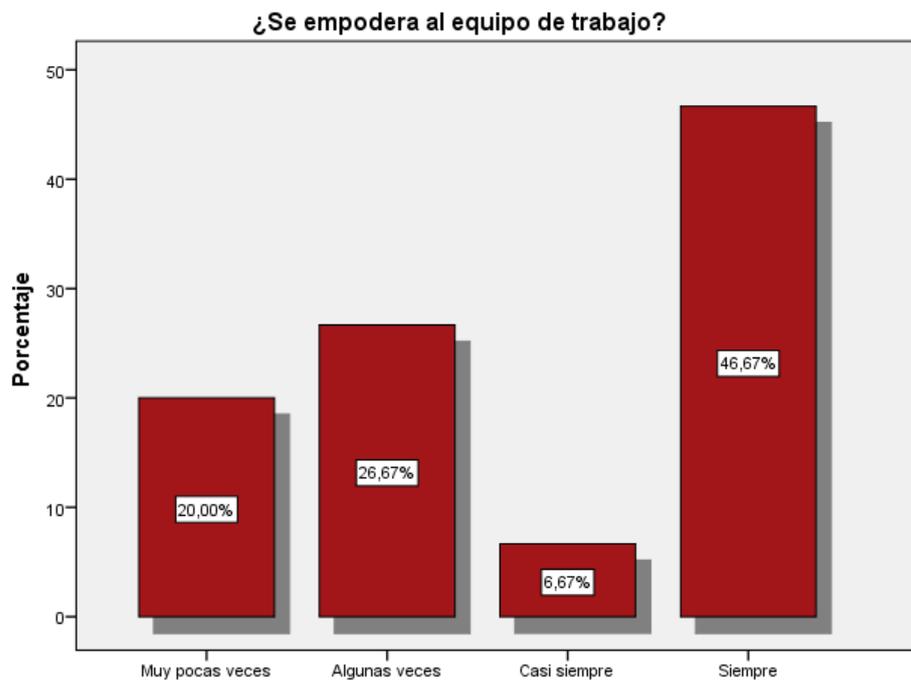


Figura 22. Empoderamiento del equipo de trabajo

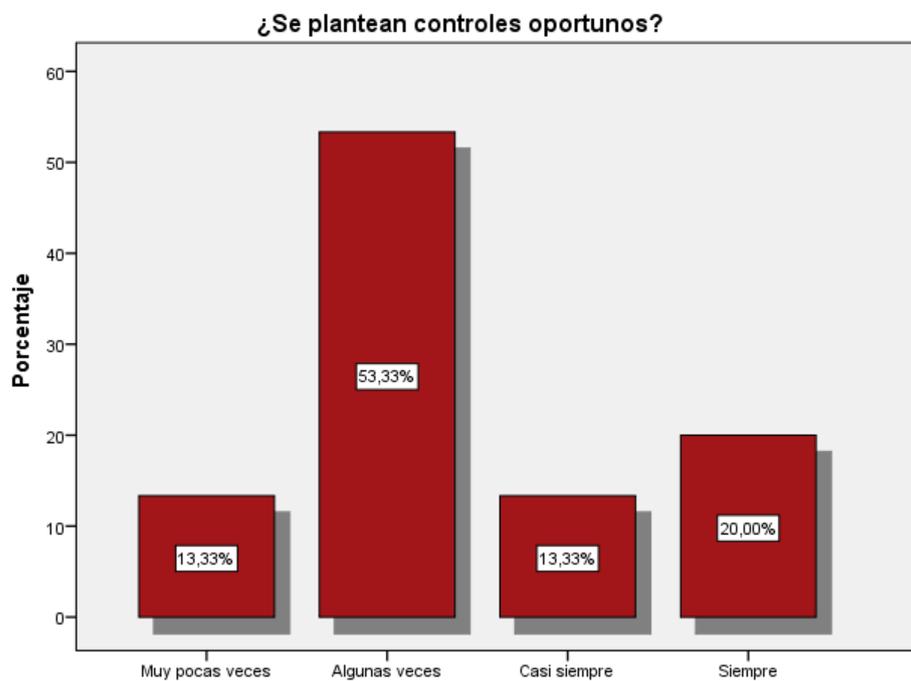


Figura 23. Administración de controles

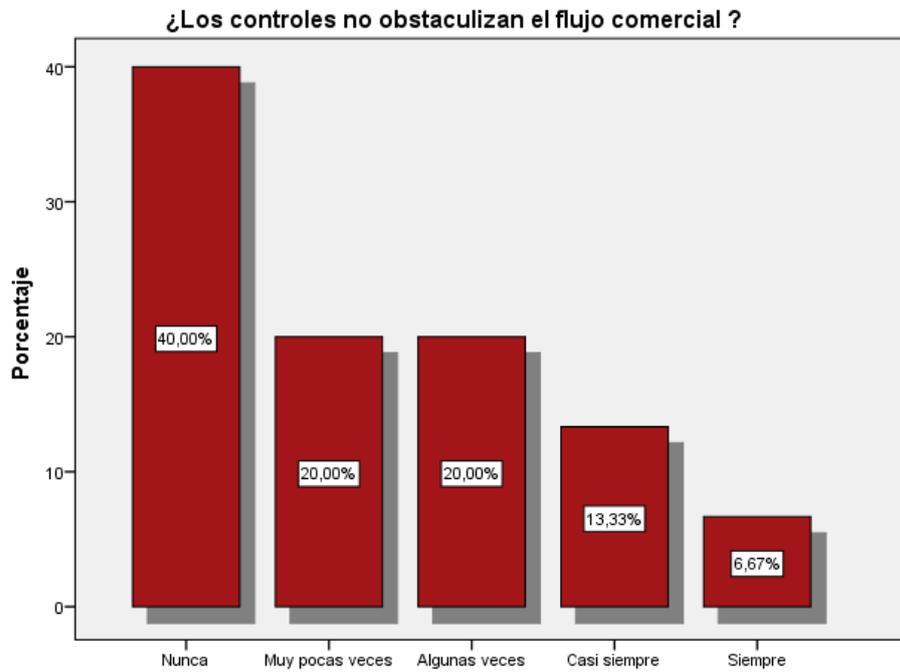


Figura 24. Procesos de control, obstaculizan el flujo comercial

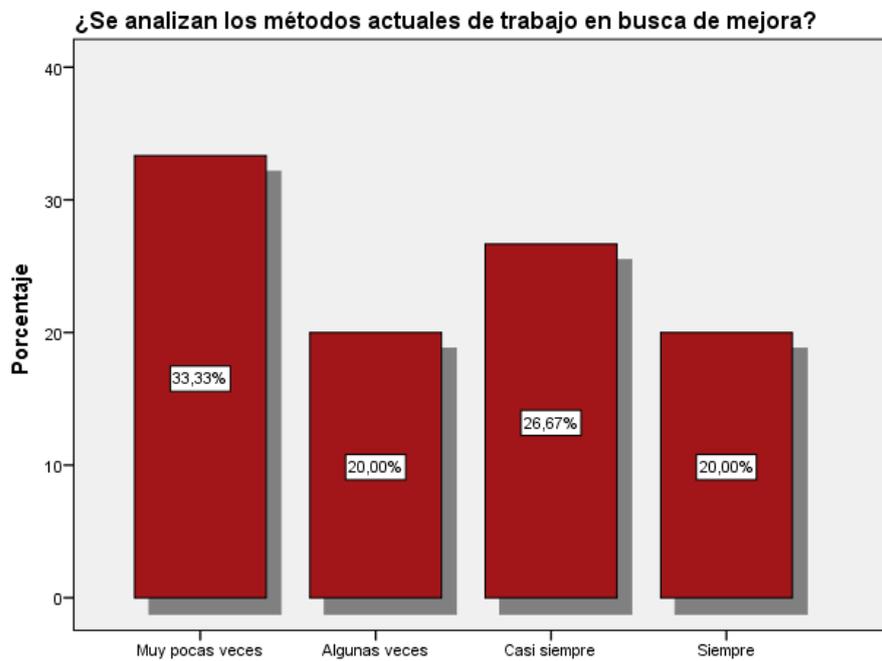


Figura 25. Análisis de procesos de trabajo

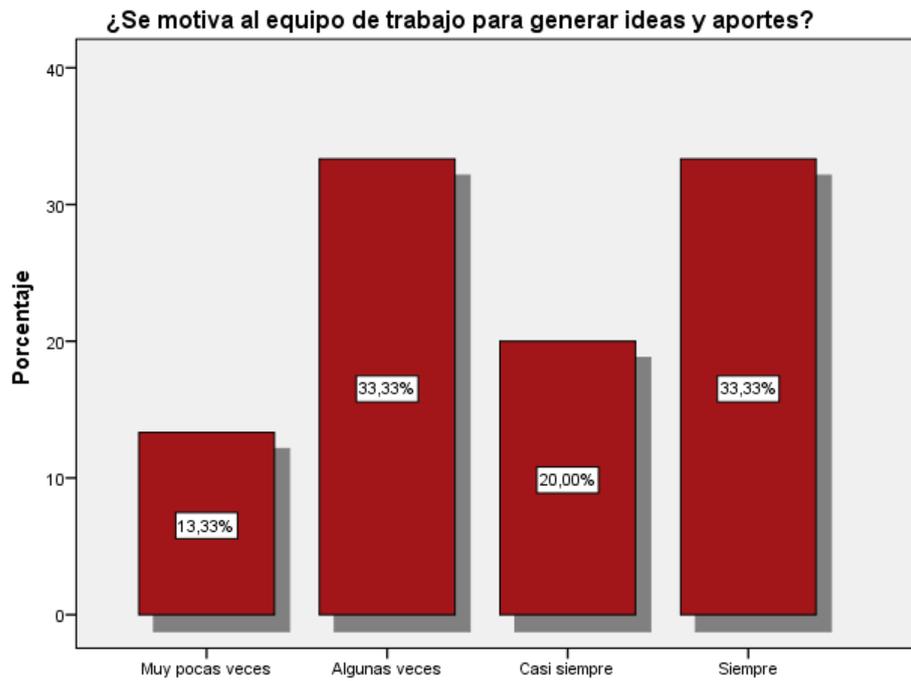


Figura 26. Motivación para aportes de colaborador

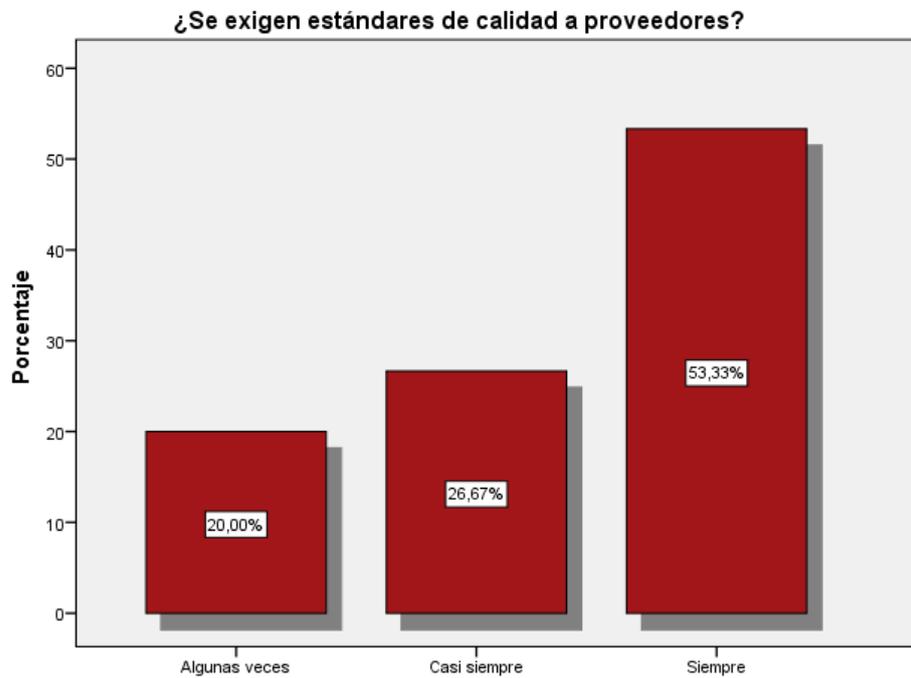


Figura 27. Exigencia de estándares de calidad

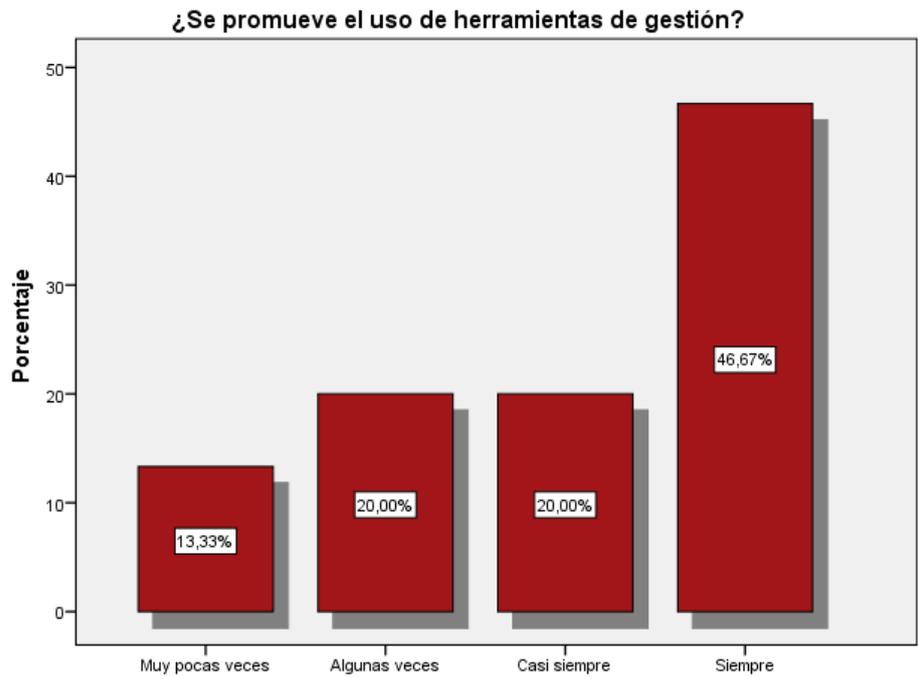


Figura 28. Uso de herramientas de gestión



Figura 29. Aplicación de encuestas de satisfacción al cliente

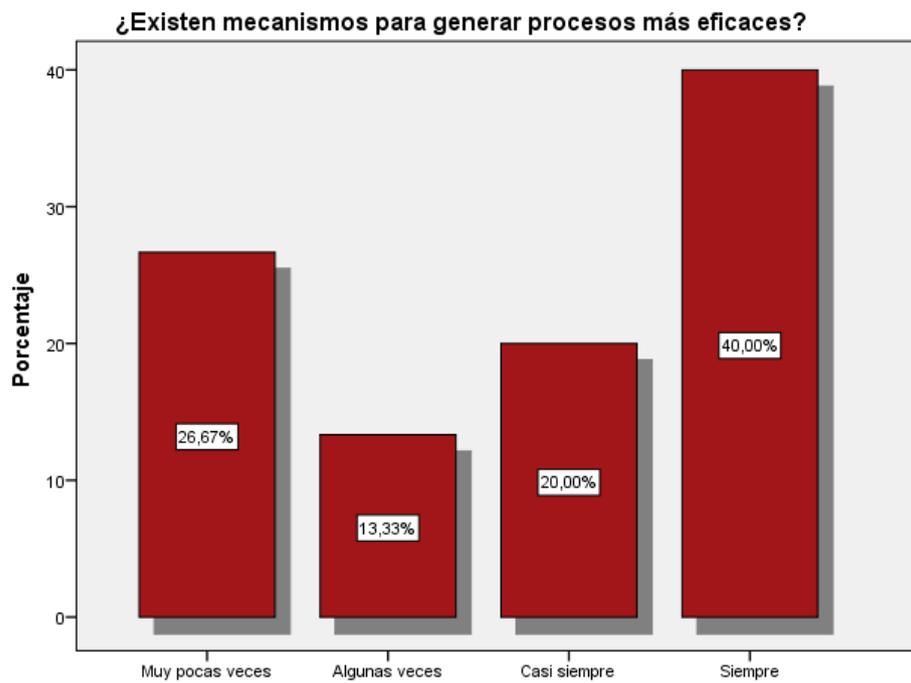


Figura 30. Uso de mecanismos para mejorar procesos

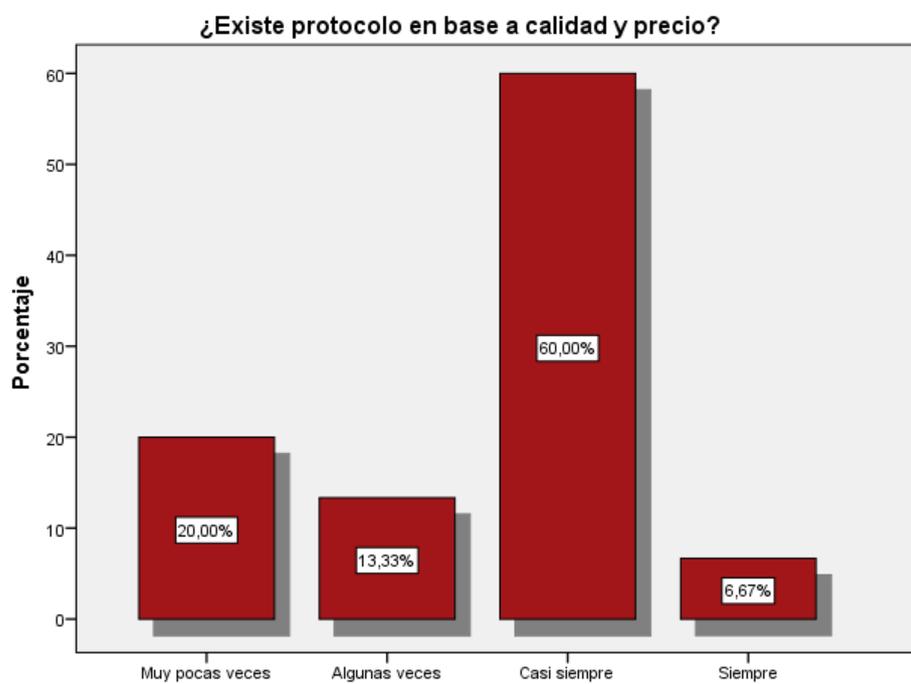


Figura 31. Protocolo en base a calidad y precio

¿Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa?

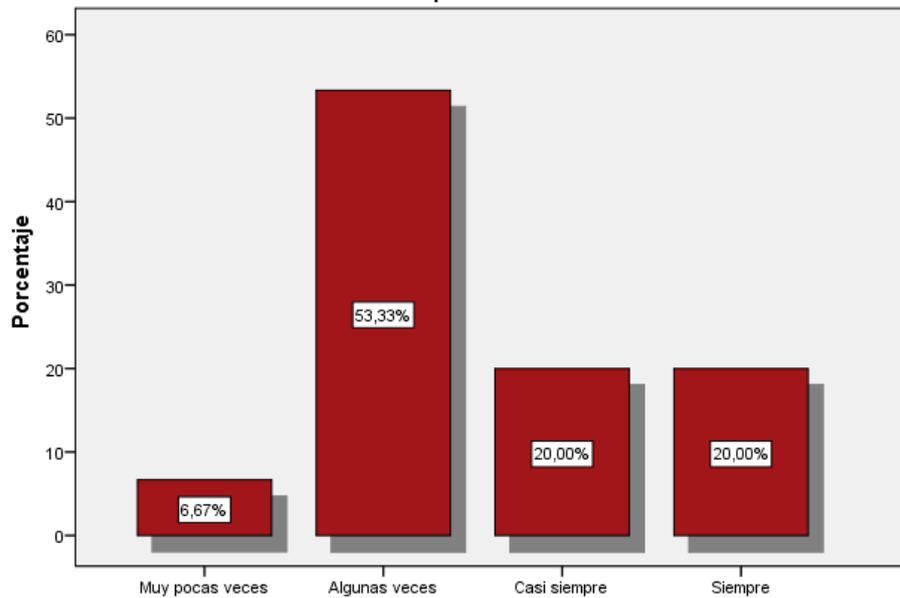


Figura 32. Difusión de las estrategias en el equipo

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

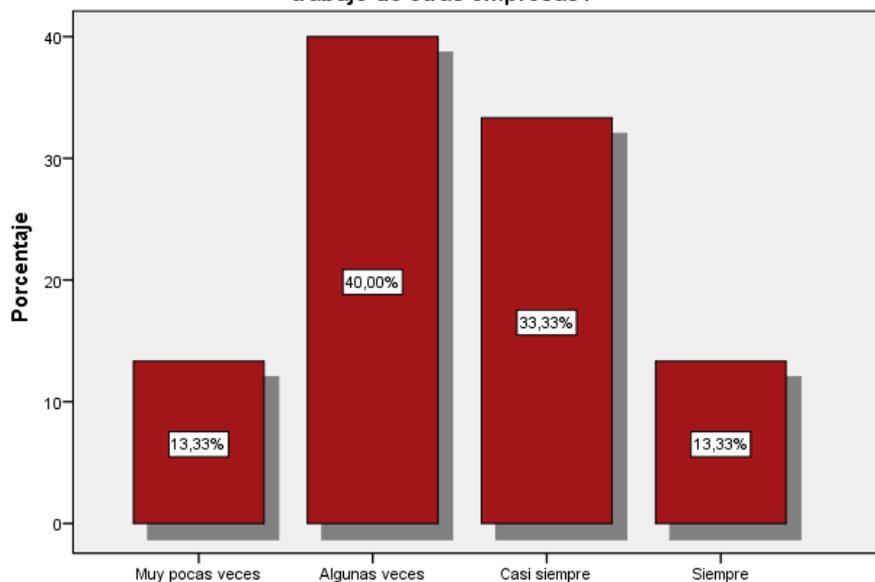


Figura 33. Aplicación de bechmarking

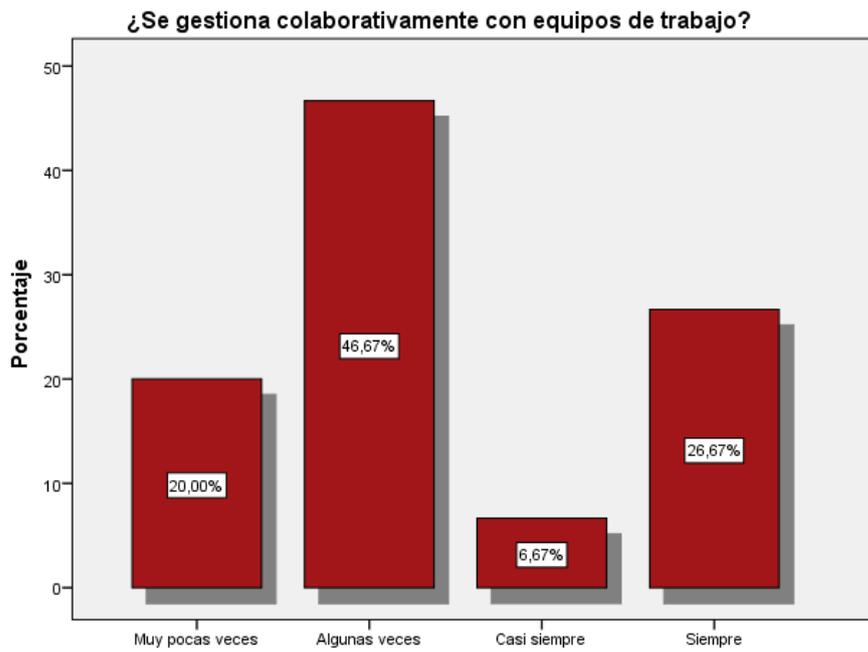


Figura 34. Participación de equipos de trabajo

7. Turnitin

The screenshot displays the Turnitin submission interface. The document title is "Servicio Izquierdo". The similarity score is 4%. The document content is as follows:

I. Introducción

La moda peruana, se distingue por su alta resistencia, durabilidad y belleza natural. El objetivo más retador para estos tiempos es alcanzar la internacionalización en materia de manufacturas de modas. Las más representativas de nuestro país han participado en ferias, en donde se exhibieron propuestas para pisos sólidos para interiores y los ócking para exteriores distinguiéndose como proveedores diferenciados.

Antes de producirse, las exportaciones peruanas al 2018 US\$ 110 millones, siendo los principales mercados los países China, en américa, República Dominicana, México y Estados Unidos, y en Europa, Francia y Alemania.

En contraste, existen factores que están presentes en el sector modistero y se

Page: 1 de 40 | Número de palabras: 5416 | Verificar con Internet | Alta resolución | Escalar