



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA EFICIENCIA EN LOS  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO ALMACÉN CASO:  
LABORATORIOS BIOMONT S.A. ATE, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

**PÉREZ NUÑEZ MARCO ANTONIO**

**ORCID: 0000-0003-4378-9366**

**ASESOR**

**ESCOBEDO GÁLVEZ JOSÉ FERNANDO**

**ORCID: 0000-0002-6443-1497**

**HUARAZ – PERÚ**

**2021**

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Pérez Nuñez, Marco Antonio

ORCID: 0000-0003-4378-9366

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Lima, Perú

### **ASESOR**

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Tumbes, Perú

### **JURADO**

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Lazaro Diaz, Juan Reneé

ORCID: 0000-0002-0604-785X

### **3. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

**Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa**  
**Presidente**

---

**Mgtr. Norabuena Mendoza, César Hernán**  
**Miembro**

---

**Mgtr. Lazaro Diaz, Juan Reneé**  
**Miembro**

---

**Mgtr. Escobedo Gálvez, José Fernando**  
**Asesor**

#### **4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria**

Primero agradezco a Dios por darme salud y fortaleza para seguir adelante y poder finalizar mi carrera profesional.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH Filial Lima, por haberme aceptado ser parte de ella y poder desarrollar mi carrera.

A mi esposa y a mi hijo que son el motor y motivo en cada momento de mi vida por motivarme a alcanzar mi meta y lograr mi objetivo.

## **Dedicatoria**

Dedico el siguiente trabajo a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida profesional; también, está dedicado a mi esposa y a mi hijo que siempre me apoyaron y motivaron constantemente a lo largo del proceso de mi investigación.

A mi padre que siempre me ilumina en mi camino, sé que este momento sería especial para él y a los profesionales quienes impartieron sus conocimientos para la elaboración de mi tesis.

## **5. Resumen y Abstract**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las características de la eficiencia en los procesos administrativos y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro almacén - Caso: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020. La investigación está centrada en que las mypes del rubro almacén del distrito de Ate realizan una administración sin eficiencia, sin la técnica y sin el proceso administrativo adecuado. La metodología se caracteriza por ser del tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. El instrumento contó con 24 preguntas y permitió encontrar los resultados de las variables, para los procesos administrativos se determinó que un 83% de encuestados manifestaron que en la empresa existe división de trabajo; el 42% consideran que a veces realizan la departamentalización según funciones o grupos de trabajo; y el 33% consideran que nunca tienen habilidades directivas, y para la gestión de calidad un 83% de encuestados manifestaron que la comunicación interna siempre motiva a generar ideas y calidad de información; el 75% consideran que a veces los proveedores respetan los precios ofertados y el 83% manifiestan que nunca se divulga el proceso planificado en la empresa. Con los resultados obtenidos se concluye que, en cuanto a los procesos administrativos el 33% de encuestados consideran que no aplican habilidades directivas y para la gestión de calidad el 75% de encuestados consideran que los proveedores a veces respetan los precios ofertados.

Palabras clave: Almacenes, Gestión de Calidad, Mypes, Procesos Administrativos.

## **Abstract**

The present research work had as general objective: To identify the characteristics of efficiency in administrative processes and quality management in micro and small companies in the warehouse trade sector - Case: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020. The investigation is focused on the fact that the mypes of the warehouse area of the Ate district carry out an administration without efficiency, without the technique and without the adequate administrative process. The methodology is characterized by being of the quantitative type, descriptive level and non-experimental design. The instrument had 24 questions and allowed to find the results of the variables, for the administrative processes it was determined that 83% of respondents stated that there is a division of labor in the company; 42% consider that they sometimes carry out departmentalization according to functions or work groups; and 33% consider that they never have managerial skills, and for quality management it was determined that 83% of respondents stated that internal communication motivates to generate ideas and quality of information; 75% consider that suppliers sometimes respect the prices offered; and 83% state that the planned process in the company is never disclosed. With the results obtained, it is concluded that for administrative processes 33% of respondents consider that they do not apply managerial skills and for quality management 75% of respondents consider that suppliers sometimes respect the prices offered.

**Keywords:** Warehouses, Quality Management, Mypes, Administrative Processes.

## 6. Contenido

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de Trabajo .....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y /o dedicatoria .....	iv
5. Resumen y abstract .....	v
6. Contenido .....	vi
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	vii
I. Introducción... ..	1
II. Revisión de literatura .....	5
III. Hipotesis .....	29
IV. Metodología .....	30
4.1 Diseño de investigación .....	30
4.2 Población y muestra .....	31
4.3 Definición y operacionalización de variables .....	32
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
4.5 Plan de análisis .....	34
4.6 Matriz de consistencia.....	35
4.7. Principios éticos .....	35
V. Resultados .....	37
5.1 Resultados .....	37
5.2 Análisis de resultados.....	41
VI. Conclusiones.....	42
Aspectos complementarios.....	43
Referencias bibliograficas. ....	44
Anexos.....	48

## 7. Índice de gráficos, tablas y cuadros



Gráfico 1. Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua.....	58
Gráfico 2. Se supervisa el cumplimiento de la planeación.....	58
Gráfico 3. Utiliza herramientas de planeación .....	59
Gráfico 4. Utiliza herramientas de planeación.....	59
Gráfico 5. Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo.....	60
Gráfico 6. Existe organigrama y está publicado.....	60
Gráfico 7. Tiene habilidades directivas.....	61
Gráfico 8. Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa.....	61
Gráfico 9. Utiliza técnicas para la toma de decisiones.....	62
Gráfico 10. Utiliza técnicas para la toma de decisiones.....	62
Gráfico 11. Existen políticas de responsabilidad establecidas.....	63
Gráfico 12. Existen auditorias preventivas para garantizar la efectividad del control...	63
Gráfico 13. Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua.....	64
Gráfico 14. Cuando tienes un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo .....	64
Gráfico 15. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente.....	65
Gráfico 16. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente .....	65
Gráfico 17. Se divulga el proceso planificado en la empresa.....	66
Gráfico 18. Hace uso de herramientas de calidad.....	66
Gráfico 19. Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios .....	67
Gráfico 20. Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información.....	67
Gráfico 21. Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas.....	68

Gráfico 22. Existe protocolo en base a calidad y precios.....	68
Gráfico 23. Respetan los precios ofertados.....	69
Gráfico 24. Respetan los precios ofertados.....	69

## Índice de tablas

Tabla 1. Características de la eficiencia en los procesos administrativos para las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro almacén. caso: Laboratorios Biomont S.A., Ate, 2020... ..	37
Tabla 2. Características de la gestión de la calidad para las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro almacén. caso: Laboratorios Biomont S.A., Ate, 2020 .....	39

## Índice de cuadros

Cuadro 1: Eficiencia y eficacia en la administración... ..	11
Cuadro 2: Las cinco áreas funcionales básicas de la empresa.....	19
Cuadro 3. Operacionalización de variables .....	33
Cuadro 4. Matriz de consistencia .....	34

## **I. Introducción**

En México las micro y pequeñas empresas generan cerca del 72 % de los empleos formales de la economía, no obstante, la mayor parte de estas empresas tienen errores que los lleva al fracaso, es este caso el principal problema es ofrecer cosas imposibles a los clientes, es decir, los clientes no cuentan con la seguridad de que las micro y pequeñas empresas cumplan con lo que prometen. (Forbes Staff 2015). De acuerdo con el Decreto Supremo N°013-1013-PRODUCE, “la MYPE es la actividad económica constituida por una persona natural o jurídica cuya actividad a desarrollar es la extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o servicios, cuya calificación de Micro y Pequeña empresa es debido al Régimen Especial Laboral actual debe acogerse” (REMYPE, 2021).

Hoy en día las MYPES son la principal fuente generadora de empleo y de vital importancia para la economía de nuestro país amparada en la ley N°28015 (Sunat, 2003). El sector comercio está caracterizado porque existe un movimiento importante de mercancías provenientes de las grandes fábricas productivas principalmente por vía terrestre en razón de su ubicación geográfica, en tal contexto el movimiento de mercancías continua dinámico, esto obliga que empresas del sector público o privado puedan transportar sus bienes para realizar sus operaciones, por eso se necesitan de los diferentes almacenes como centro estratégico de arribada de mercancías y punto de distribución final, que puede ser canales detallistas o usuarios/cliente final.

Las empresas del rubro almacén del distrito de Ate, no disponen del orden organizativo, carecen de planificación para realizar su operación, encontrando problemas de inventarios, orden y otros, ya que estas empresas al no tener los procesos administrativos apropiados e implementados, no podrán contar con la

estrategia para poder negociar con diferentes acreedores y suministradores por lo cual no podrán obtener provecho comercial, el cual lo llevará a incurrir en costos elevados y desventajas financieras; para que los procesos administrativos alcancen un nivel significativo se debe desplazar a la ciudad de Ate, ya que son accesibles a todos los distritos de lima.

El problema de la siguiente investigación se centra en que las MYPES del sector comercio-rubro almacén realizan una administración sin eficiencia, sin la técnica y sin el proceso administrativo adecuado, ya que estos lo colocan en bajo nivel de competencia empresarial con una limitación para su desarrollo, el cual pone en trance a los bienes ya que no tienen buenas prácticas operativas, es que la mayoría tienen inadecuados procesos administrativos de sus almacenes y considerando que estos dejaron de ser espacios de almacenamiento de productos y/o mercaderías los cuales han adquirido nuevas responsabilidades convirtiéndose como unidad de servicio y soporte para la estructura orgánica y funcional de una empresa.

La investigación titulada caracterización de la eficiencia en los procesos administrativos y la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro almacén caso: LABORATORIOS BIOMONT S.A. ATE, 2020 tiene la finalidad de conocer el problema que dificulta su desarrollo como también plantear propuestas de mejora para una gestión de calidad, la información que se recolectó fue realizado a los trabajadores de la empresa dedicada a la fabricación y comercialización de productos farmacéutico veterinario.

El presente proyecto de investigación permite analizar y conocer la necesidad de cómo se evaluará, gestionará y aplicará los procesos administrativos, ya que en estos tiempos se puede observar que existe un alto nivel de competitividad que obliga a los micro y pequeños empresarios a mantener y satisfacer las necesidades

de sus clientes, todas las empresas deberán tener procesos administrativos adecuados.

La presente investigación planteó el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las características de la eficiencia en los procesos administrativos y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro almacén, Caso: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020? y para dar respuesta se planteó el siguiente objetivo general: Identificar las características de la eficiencia en los procesos administrativos y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro almacén, Caso: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020.

También se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la eficiencia en los procesos administrativos para las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro almacén, Caso: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020. Determinar las características de la gestión de calidad para las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro almacén, Caso: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020.

La investigación se justifica porque permite analizar y conocer cómo se gestionan y aplican los procesos administrativos y con la recopilación de los datos se pretende corroborar lo descrito por distintos autores citados. El proyecto se realizó en el marco de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Administración con el fin de aplicar los conocimientos adquiridos durante nuestra vida universitaria, motivo por el cual la investigación tiene la iniciativa e interés de conocer si los empresarios del sector comercio - rubro almacén tienen pretensiones satisfactorias de los beneficios de los procesos administrativos y gestión de calidad.

Por otra parte, en el caso de los Laboratorios veterinarios en el distrito de Ate, que producen y almacenan productos farmacéuticos se observa que sus almacenes no brindan una buena estructuración para el buen almacenamiento y apilamiento de los productos debido a que sus almacenes son pequeños.

La presente investigación utiliza la metodología del tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal, y con los resultados obtenidos se llega a concluir que para los procesos administrativos que el 83 % de encuestados manifestaron que en la empresa existe división del trabajo, el 42 %, consideran que a veces realizan la departamentalización según las funciones o grupos de trabajo y el 33 % de encuestados consideran que nunca tienen las habilidades directivas y para la gestión de calidad un 83 % de encuestados manifestaron que siempre la comunicación interna motiva a generar ideas y calidad de información, el 75 % consideran que a veces los proveedores respetan los precios ofertados y el 83 % de encuestados manifestaron que nunca se divulgan los procesos planificados de la empresa, esto significa que la Gestión de Calidad gestiona información verídica y ayuda a la reducción de improvisaciones dentro de los procedimientos de la empresa.



## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

En la tesis de Gonzales & Vélez (2016) manifiestan que la “*Gestión administrativa y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de almacenes CREDIGAM S.A. de la ciudad de Guayaquil*” tiene como objetivo analizar la gestión administrativa de la empresa y de sus clientes con cartera vencida del Almacén Credigam, para recolectar los datos aplicaron la encuesta a 50 clientes y 2 empleados, como resultado se obtuvo que el 100% de encuestados recomiendan a la empresa brindar al cliente convenios de pagos como el refinanciamiento de deuda que debido a factores externos existen un alto grado de incobrabilidad. La presente investigación utilizó la metodología descriptiva – mixta – transversal – no experimental. Llegaron a concluir que la empresa (almacén) no cuenta con un área exclusiva que esté centrada en la atención de cobros y evaluación de créditos.

Tapia (2015) manifiesta que una *Auditoría de gestión a los procesos de ventas, adquisición y cobranzas de la empresa Hersa Hernán Salgado Cía. Ltda.*, dedicada a la comercialización de materiales de construcción, para definir y delimitar funciones y responsabilidades de estas unidades administrativas” tiene su objetivo general de extender la cobertura mediante la apertura de sucursales en la ciudad de Quito para dar atención a sus clientes con respecto a la comercialización de materiales de construcción, para la realización de la presente investigación, la metodología utilizada fue de tipo descriptivo, los resultados encontrados se fundamentan que no utilizan indicadores de gestión por tal motivo llega a concluir que en la empresa hay desconocimiento de utilización de

indicadores el cual dificulta la evaluación de desempeño de cada trabajador cuando se le asigna actividades.

Flores (2015) en su tesis tiene como objetivo analizar el *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013*, pretende comprobar si los conceptos son aplicados adecuadamente, para ello desarrolló las variables de Proceso Administrativo y Gestión empresarial. El nivel de la investigación es descriptivo, transversal y de enfoque cualitativo, el cual tiene un universo de 15 trabajadores, 2 jefes y un gerente, con el análisis y discusión de los resultados llegó a la conclusión que el Proceso Administrativo y Gestión empresarial se lleva a cabo de forma parcial ya que no tienen un buen funcionamiento de Proceso Administrativo y Gestión empresarial, debido al pobre conocimiento administrativo y poco compromiso de algunos directivos que trabajan en la cooperativa.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Inuma (2020) manifiesta que *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro almacenes Iquitos, 2019* tiene como objetivo determinar la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de los almacenes, la metodología se caracteriza por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, correlacional, y los resultados obtenidos para la gestión de calidad el 100 % de encuestados conocen las necesidades de sus clientes, el 85,7 % nunca se realizó encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, el 71,4 % nunca se motiva la comunicación interna y el 64,3 % de las mypes realizan benchmarking y para los procesos administrativos el 71 % de encuestados manifiestan que

siempre realizan planeación de las actividades, el 57,1 % realizan el seguimiento de cumplimiento, el 57,1 % realizan la departamentalización pero carecen de organigrama y el 36,4 % consideran que los procesos administrativos requieren un plan de mejora y concluye que existe relación entre las variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, año 2019, según la prueba estadística, prueba T, al rechazar la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alterna.

Panduro (2018) manifiesta que el *Control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "Belén Farma S.A.C." de Iquitos, 2016* tiene como objetivo describir la influencia del control interno en la gestión de almacén en la empresa comercial Belén Farma S.A.C. de Iquitos, y para cumplir su investigación aplicó la metodología experimental – descriptivo – bibliográfico – documental por ese motivo será del nivel descriptivo. Con los resultados obtenidos se observa que la implementación del control interno permitirá la evaluación de la eficiencia, eficacia, económica y productiva de la empresa, se pudo observar que la empresa cuenta con un control interno, pero no está debidamente adecuado, finalmente, llega a concluir que con la implementación de un sistema para el control interno de los almacenes a través de aplicaciones adecuadas podrá capacitar y llevar una buena inspección, mejor registro y custodia de las existencias, de esta manera, logrará adquirir eficiencia, eficacia y confianza para tomar decisiones de manera oportuna y certera, frente a situaciones de riesgo que pudieran presentar perjuicios que afecten a la empresa.

López & Mesa (2017) indican en la tesis *Aplicación del modelo de gestión por procesos en la gestión de almacén de Negociaciones Palca E.I.R.L. Lima*

2014, que tiene como objetivo determinar cómo influye la aplicación del modelo de gestión por procesos en la gestión de almacén de Negociaciones Palca E.I.R.L., de Lima, la presente investigación es de tipo aplicada y de método Inductivo-Deductivo, Análisis y Síntesis de diseño cuasi experimental, con los resultados obtenidos se puede evidenciar que los procesos definidos son medianamente deficientes o aceptables, entre el 42 % (almacenamiento de la mercadería: medianamente deficiente e infraestructura para realizar el proceso de almacenamiento: aceptable) y 67 % (manual de organización y funciones: medianamente aceptable), por lo cual llegaron a la conclusión que la aplicación del modelo de gestión por procesos mejorara la gestión del almacén de Negociaciones Palca E.I.R.L.de Lima.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Bolívar (2019) manifiesta que el *Control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa distribuidora industrial líder S.A.C. Lima, 2018* tiene su objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la gestión del almacén de la empresa para facilitar y cumplir la tesis se utilizó la metodología de diseño no experimental – descriptivo bibliográfico – documental y el nivel descriptivo, con la aplicación del cuestionario se obtuvieron los siguientes resultados: respecto a la revisión bibliográfica concuerda que la implementación del control interno permiten evaluar el grado de eficiencia, eficacia, económica y productiva de la empresa, con respecto a la empresa distribuidora industrial Líder S.A.C. se observa que no cuentan con un sistema de control interno por tal motivo concluye que en la empresa no existe un control interno debidamente implementado para alcanzar el 100 % del control y gestión de sus actividades que se desarrollan dentro de la empresa.

Gutiérrez (2017) manifiesta que la *Implementación de un adecuado sistema de control interno pueda mejorar el área de almacén en la MYPE Gutiérrez rubro plásticos Lima 2015* y tiene como objetivo general determinar y

demostrar que la implementación de un sistema de control interno pueda mejorar el área de almacén de una mype, la metodología utilizada es del diseño no experimental de nivel descriptivo correlacionar, mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración, con los resultados obtenidos se puede observar que a la empresa le urge la implementación de un sistema de control, y llega a concluir que se determinó los lineamientos para evaluar y retroalimentar la problemática actual de la falta de aplicación de un efectivo control interno para el área de almacén.

Donayre (2017) manifiesta que la *Gestión de almacén en una empresa constructora del distrito de San Isidro, Lima 2017* analiza la gestión del almacén, este interés surge por la necesidad de diagnosticar e identificar las dificultades que tuviesen los procesos, la metodología de la investigación se desarrolló con el enfoque cualitativo y el diseño de caso, cuyo objetivo es analizar como el almacenamiento y distribución inciden en la gestión de almacén de la empresa y como subcategoría emergente es agregar valor a la gestión de almacén, con el resultado obtenido sostiene que los materiales y equipos deben estar lo más cercano posible cuando lo necesiten y concluye que el proceso de almacenamiento y distribución incide negativamente en la gestión de almacén y las subcategorías emergentes agregan valor a la gestión del almacén en la empresa.

## **2.2. Bases teóricas y conceptuales**

### **2.2.1. Eficiencia en los procesos administrativos**

#### **2.2.1.1. Definición:**

Se define la eficiencia al modo de relacionar los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo, se da por entendido que con menos recursos utilizados se logra el mismo objetivo, en tal sentido la eficiencia es realizar bien una determinada actividad con el menor costo posible (Sergio H, 2020)

La eficiencia consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos y esto se logra con:

- ✓ Personal y recurso de naturaleza tangible e intangible propio de la organización.
- ✓ Personal competente o con capacidad, es decir, con actitud, conocimiento, habilidad y experiencia.
- ✓ Actuando con flujos continuos de actividades que añadan valor al producto. o al servicio para el cliente con procesos eficientes.
- ✓ Organización horizontal plana, ajustable y flexible, con personas motivadas, comprometidas y con capacidad efectiva de liderazgo.

En la actualidad el Proceso Administrativo es el conjunto de pasos o fases que se debe seguir como son planificar, organizar, dirigir y controlar para dar solución a un problema encontrado en la empresa. A través del proceso se cumplirá satisfactoriamente las metas impuestas, con base en el enfoque neoclásico de la administración consiste en: “identificar las funciones de los administradores y, enseguida, deducir de ellas los principios fundamentales de la complicada práctica” (Chiavenato, 2006, pág. 127).

De esta manera, el proceso administrativo es una herramienta indispensable para todo tipo de empresas de los diversos sectores del mercado; siendo aplicada con diversos enfoques, un claro ejemplo de ello, es el enfoque de la teoría general de sistemas y contingencias, donde relacionan esta última.

**a. Administración**

Según Robbins & Coulter (2016) la administración se refiere a la coordinación de las actividades del trabajo de manera eficiente y eficaz; ya que, la coordinación del trabajo distingue una posición gerencial de los demás, sin embargo, esto no

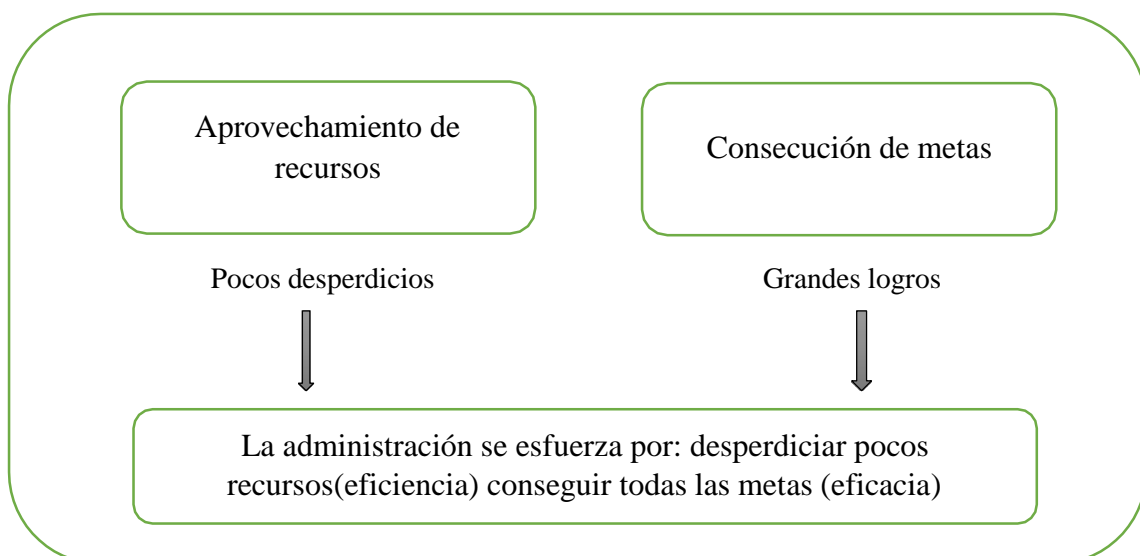
significa que los gerentes pueden hacer lo que quieran, cuando quieran y como quieran (p. 7).

La administración requiere alcanzar la eficiencia y eficacia de las actividades laborales de la organización ya que los gerentes puntualizan que la eficiencia consiste en conseguir mejores resultados con mínima inversión es decir (hacer bien las cosas), no malgastar los recursos, ser eficaz para completar las actividades y conseguir las metas de la organización (p. 8).

La eficacia está caracterizada por hacer las cosas correctas es decir que las actividades de trabajo en las organizaciones alcancen sus objetivos, por ejemplo, las metas de la fábrica de Siemens eran reducir el tiempo de las instalaciones de equipos para sus clientes y recortar los costos.

Mediante varios programas laborales estas metas se proyectaron y se alcanzaron en tanto que la eficiencia concierne a los medios para hacer las cosas, la eficacia tiene que ver con los fines y las metas de la organización (p. 8).

### **Cuadro 1: Eficiencia y eficacia en la administración**



**Fuente: Elaboración propia**

## **b. Procesos administrativos**

La administración consiste en aplicar los procesos administrativos con eficacia y eficiencia integrado por las fases que son planificar, organizar, dirigir y controlar (Cipriano A, 2015).

Según la teoría neoclásica, las funciones del administrador corresponden a los fundamentos de la administración que Fayol definió en su momento (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar), pero con apariencia actualizada, en la línea propuesta por Fayol, los autores neoclásicos adoptan el proceso administrativo como núcleo de su teoría ecléctica y utilitarista, no obstante, cada autor se aparta de los demás para establecer funciones administrativas ligeramente diferentes.

La función básica del administrador es planear, organizar, dirigir y controlar los procesos administrativos sean estas de organizaciones pequeñas o grandes en instituciones con o sin fines de lucro, o que operen en un solo país o en todo el mundo y son responsables de ejecutar estas cuatro funciones los que logren hacerlo determina la eficacia y la eficiencia de sus empresas.

### **1) Planeación**

Planear es la función administrativa que determina cuál será el objetivo que deberán alcanzar y lo que se debe hacer para alcanzarlos, el planear determina a dónde se piensa llegar, y qué se debe hacer, cuándo, cómo y cuál debe ser el orden. La planificación está clasificada en dos etapas, la mecánica que está integrada por planificar y organizar y la dinámica que esta formada por las fases de dirección y control (Cipriano A, 2015).

### **2) Organización**



La organización es la que tiene por función obtener un fin, que previamente se ha establecido a través de la planificación, efectuando una serie de actividades y coordinándolos que de tal forma todo actúe como una sola para lograr propósitos comunes (Cipriano A, 2015).

Es la función de organizar cómo será la distribución y estructuración del trabajo para cumplir los objetivos trazados en la empresa, este es el proceso donde los gerentes diseñarán la estructura de la empresa.

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

- ✓ Misión y Propósito: Es identificar las tareas básicas de la organización.
- ✓ Objetivo y Meta: El fin es saber a dónde se dirige la actividad no sólo se representa la planeación final, sino el fin al que se dirige la organización.
- ✓ Estrategia: Es la forma en que se determina el objetivo básico a largo plazo en una empresa, es el instrumento de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzar el objetivo.
- ✓ Política: Es el plan o declaración de interpretación general que orienta o dirige la reflexión para tomar decisión.”
- ✓ Procedimiento: Es el plan que establece un modo de actuar para soportar las actividades futuras.
- ✓ Reglas: Es establecer acción específica necesaria o ausencia para evitar que existan desviaciones, una regla se manifiesta en una decisión gerencial.
- ✓ Programas: Son metas complejos, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de actividades, pasos a seguir, recursos a emplear y elementos necesarios para realizar una determinada acción.

- ✓ Presupuesto: es el informe de los resultados el cual se puede llamar plan cuantificado, el mismo que podrá ocuparse de la producción, como también puede repercutir en el egreso del capital, o mostrar el flujo de efectivo y el presupuesto de caja (Koontz, Weihrich & Cannice, 2008 p.108).

#### Elementos de la organización

Robbins & Coulter (2016) definen como elementos de organización a los siguientes términos:

- Especialización del Trabajo: Consiste en la división de las actividades laborales en tareas separadas.
- Departamentalización: Es la manera en que se agrupan los puestos.”
- Cadena de Mando: Línea de mando que se extiende de los más altos hacia los más bajos.
- Tramo de Control: Determina el número de niveles y gerencias de una organización.
- Formalización: Existen instrumentos de gestión que brindan un mayor grado de formalización a una empresa, siendo estos: ROF (Reglamento de Organización y Funciones), MOF (Manual de Organización y Funciones), CAP (Cuadro de Asignación de Personal), RIT (Reglamento Interno de Trabajo) y Estatuto de la Organización.”  
(Robbins y Coulter, 2016)

### **3) Dirección**

Al dirigir esta fase realmente se aplica la administración, a este proceso administrativo algunos autores lo identifican como liderazgo, guiar, comando,

ejecución o como parte de la implementación. Puede afirmarse también que la dirección es el corazón de la administración (Cipriano A, 2015).

La dirección tiene como rol: poner en operación a la organización, con la puesta en funcionamiento, esto tiene que ver con los talentos humanos. Está relacionado a la disponibilidad de los RR.HH. de la organización, para que el planeamiento y la organización sean eficaces, estos serán dinámicos, complementados por indicaciones que se darán a los colaboradores de acuerdo a un acertado diálogo con habilidades de liderar y motivar.

### **Cobertura de dirección**

Para Chiavenato la dirección cobertura a:

- Dirección Global: Abarca la toda la empresa
- Dirección Departamental: Abarca cada departamento o unidades de la empresa
- Dirección Operacional: “Orienta a cada grupo de personas o tareas, es la llamada supervisión, corresponde al nivel operacional de la empresa.” (Chiavenato, 2006, p. 41).

### **Elementos de la dirección**

Robbins & Coulter (2016) definen como elementos de la dirección:

- Motivación: En término general la motivación se aplica a todo impulso, deseo, necesidad, anhelo y fuerza similar, es decir, que los gerentes motivan a sus trabajadores con incentivos, reconocimientos, capacitaciones, promociones, etc.
- Liderazgo: Es la habilidad o capacidad de influir en las personas para que puedan lograr sus objetivos, no sólo se debe alentar al recurso

humano a desarrollar disposiciones al trabajo, sino que lo hagan con pasión y confianza y que los líderes actúen en apoyo del grupo.

- **Comités y Grupos:** Los comités buscan información, otras proporcionan y algunas tratan de alentar a otras a que contribuyan, otras son seguidoras, y, por último, hay quienes coordinan los esfuerzos del grupo a alcanzar un consenso cuando surgen desacuerdos, en tanto que otros asumen una función más hostil.
- **Comunicación:** Es importante para poder dirigir ya que consiste en la transferencia de información desde un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información. “El propósito de la comunicación es disponer de información para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa.” (Robbins & Coulter, 2016 p. 12.)

#### **4) Control**

El control es la fase final del proceso administrativo el cual valora lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección, para los tratadistas el control es la etapa primordial en la administración dado que, aunque una empresa cuente con planes, estructura y dirección el directivo no podrá verificar la situación real de la empresa si no existe el mecanismo que verifique e informe si los hechos están alineados a los objetivos (Cipriano A, 2015).

Es el proceso de monitorear, comparar y corregir el desempeño laboral, garantizando el control efectivo en las tareas de tal manera que puedan lograr sus objetivos, la efectividad del control determinará que tanto ayudan a los empleados y gerentes a alcanzar sus metas y lograr sus objetivos.

#### **El proceso de control**

Robbins & Coulter (2016) el control tiene como proceso los siguientes pasos:

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

- ¿Cómo medimos? los cuatro enfoques que los gerentes utilizan para medir y reportar el desempeño real son las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos, la mayoría de los gerentes utilizan una combinación de estos enfoques.
- ¿Qué medimos? La mayoría de las actividades laborales se pueden expresar en términos cuantificables, pero cuando esto no es posible, los gerentes deben recurrir a mediciones subjetivas, aunque estas medidas puedan tener limitaciones, tenerlas es mejor que no contar con estándar alguno y no llevar a cabo ningún tipo de control.

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

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

- Corregir el desempeño real. Dependiendo de cuál sea el problema, un gerente podría llevar a cabo diferentes acciones correctivas, una decisión es tomar una acción correctiva inmediata, la cual debe corregir los problemas en el momento para que el desempeño retome su curso, o utilizar acciones correctivas básicas, la cual analiza cómo

y por qué se desvió el desempeño antes de corregir la fuente de la desviación.

- Revisar el estándar. “En algunos casos, la variación puede ser el resultado de un estándar poco realista, una meta muy baja o muy alta, en este caso, el estándar, no el desempeño, necesita una acción correctiva.” (Robbins y Coulter, 2016, p. 12.).

**c. Ciclo operativo de la empresa**

Alessio (2014) “la empresa es un todo y no solo un área, está constituida por tres columnas básicas que operan integralmente, coordinada y racionalmente, que tienen en la misión y los objetivos de la organización la brújula que orientará el uso de los recursos, y en la productividad, las herramientas de la medición de la gestión.” Esto debe referirse a las áreas de finanzas, operaciones y marketing, tres áreas unidas por una columna central: recursos humanos y apoyadas por una quinta área: logística, tal como se ilustra en la figura 2.

**d. Diagnóstico empresarial**

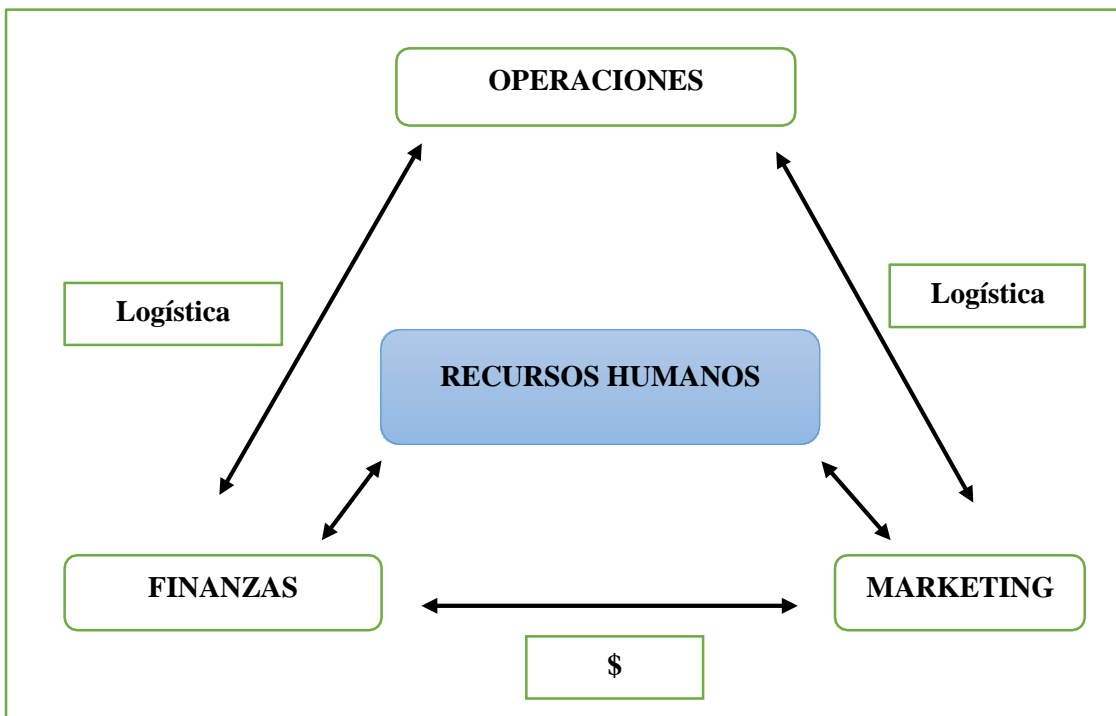
Permite que el profesional pueda generar herramientas eficaces que aporten valor agregado a las organizaciones, desarrollando y generando alternativas para conseguir mejores rendimientos en lo posible que se considere realizable y que puedan ejecutarse correctamente.

Los trabajadores son la base del análisis empresarial y debe involucrar al personal de la siguiente manera:

Con sentido de permanencia y con anhelos de éxito.

Con un proyecto de vida con deseos de triunfar.

**Cuadro 2: Las cinco áreas funcionales básica de la empresa**



**Fuente: Elaboración propia**

“El diagnóstico empresarial es un proceso de análisis integral para conocer los síntomas desde cuatro perspectivas” (Fierro, 2007)

- a. **Direccionamiento.** Tiene como propósito encaminar y responder la siguiente pregunta: ¿Cómo se orientó el negocio? Asimismo, se necesita determinar a donde se encamina la empresa, ya que este proceso busca que los trabajadores y los grupos puedan solucionar y garantizar su puesta en marcha.

En este tipo de diagnóstico organizacional se enfoca en cuatro principios corporativos fundamentales de la empresa: visión, misión, creencias y valores.

- b. **Áreas funcionales.** La pretensión es analizar especialmente a los gerencias y unidades de la empresa, las áreas evaluadas está la producción. si se analiza dentro del área, el objetivo podrá ser fabricación de productos de mejor calidad, el

perfeccionamiento de la producción, fabricación de productos nuevos y la reestructuración de las empresas, entre otras.

- c. **Diagnóstico financiero.** Determinará e identificará los problemas de los recursos financieros, las observaciones facilitarán conocer contenido y detalle de las cuentas, este diagnóstico generalmente anexa el análisis del balance general, el estado de resultado, el estado de cambio de flujo de efectivo, el apalancamiento y los ajustes en la divisa, entre otros.
- d. **Diagnóstico externo.** Esta referido para estudiar el entorno de la organización, sea nacional, regional o internacional, el análisis evaluará la fuerza competitiva, el poder del producto sustituto, el poder del cliente, poder del proveedor, nuevo competidor, etc.

## **2.2.2. Gestión de Calidad**

### **2.2.2.1. Definición:**

Es el conjunto de actividades que pone en marcha un sistema ayudando a las organizaciones a poder identificar, controlar y analizar todo lo relacionado a la satisfacción del cliente, estos procesos permiten proporcionar productos aceptables para los clientes bajo procesos de control, generando confianza tanto a los mismos clientes como a la organizaciones, se debe tener una alta capacidad en el suministro de productos para el cumplimiento de los requisitos en forma consistente para de esta forma realzar y asegurar la satisfacción de los clientes (Cortés, 2017).

Gonzales y Arciniegas (2016) infieren que para un concepto moderno de calidad se tiene que aplicar un eficiente autocontrol, el cual está integrado en un sistema de calidad con la participación de protagonistas como el proceso mismo y la persona que se encuentra operando, tratando de no solamente producir calidad,



sino buscando auto controlarse y entrenarse de manera capacitada para cumplir los resultados previamente planificados; para ello es necesario un estado de autocontrol con empoderamiento y responsabilidad suficiente para alcanzar los resultados deseados.

La exigencia que el cliente muestra respecto a la calidad de producto y servicio, hoy en día es a un nivel muy alto, obligando a las empresas a estructurar de manera eficiente todas aquellas variables que intervienen en el proceso ya sea del diseño, la producción, la comercialización u otro factor relacionada a éste; cada una de ellas debe estar debidamente controlada de forma que el resultado que se obtenga sea siempre el mismo y no solo predecible o probable; para ello se recomienda cumplir con las normas internacionales de la ISO 9001 o también integrar sistema de calidad interno (Azor, 2017).

Es el conjunto de alternativas mediante el cual se busca conseguir la calidad incorporando el proceso de gestión de calidad y menciona que el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad en una empresa influye en los productos suministrados, los procesos empleados, tamaño y estructura de la organización (Velasco 2017).

**a. Cultura organizacional**

La cultura organizacional es la manera de pensar, ser y actuar de las empresas, es la que hace actúa a los miembros de la empresa de una manera particular, establece lo que se permite en la empresa y toma el rumbo de la empresa.

Benzaquen (2019) “define la cultura como el comportamiento social aprendido durante el curso de la historia, en términos más precisos significa también la manera tradicional de hacer las cosas en una sociedad determinada.” (p.21).

La definición de Cultura se puede definir en la terminología siguiente:

- Comportamiento social: cuando el hábito abarca el valor y la actitud que conforman las costumbres de una sociedad.
- Enseñanza: la cultura se instruye como la historia del pasado el cual es de gran importancia para estudiar la cultura.
- La manera típica de hacer las cosas: el método para realizar el trabajo y el enfoque de producción, etc. Son estilos que se hereda y forma parte fundamental de lo que consideramos como cultura.

La cultura es el patrón por el cual todas las personas pertenecientes a un determinado grupo o sociedad deben ser educados e incorporados a la actividad del mismo, la cultura debe ser dinámica y cambiante en funciones a los retos que responderán los grupos.

**b. Calidad en los bienes y servicios**

La calidad del servicio que genera la satisfacción puede influir en la fidelidad de los usuarios y el auge económico de las organizaciones, en consecuencia, es responsabilidad de las empresas conocer los elementos de la calidad que determinarán las percepciones positivas de los clientes.

La calidad de servicio que ofrecen los trabajadores puede clasificarse en: calidad relacional y calidad funcional. “Mientras que la calidad relacional se refiere a la empatía y los elementos efectivos de la relación cliente-empleados, la calidad funcional tiene que ver con la eficiencia del trato y del servicio recibido.” (Cañizares, López & Millán, 2007).

El desempeño del servicio se puede dimensionar en:

- Perceptible. Es lo ofertado del servicio.
- Confiable. Asegurar el servicio prometido.
- Tiempo. Es la velocidad y capacidad de respuesta para atender a los clientes.
- Confianza. Es lo que personal inspira a los clientes.
- Empatía. Permite entender y satisfacer las necesidades de sus clientes.

**c. ¿Qué es un sistema de Gestión de Calidad?**

Para hablar sobre la definición del Sistema Gestión de Calidad, CAMISON (2006) nos dice que es una recopilación de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos. Asimismo, menciona al Sistema de Gestión de Calidad como un conjunto de métodos que nos pueden apoyar en el proceso administrativo de la empresa (p.86).

**d. Planificación de la calidad**

La jefatura debe garantizar los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad y que estos sean identificados y planificados.

Para la planificación se deberá incluir lo siguiente:

- El proceso de sistema de gestión de la calidad considera las exclusiones permitidas.
- El recurso necesario.
- La mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

**e. Manual de calidad**

Significa que es un documento único que no se puede repetir pudiendo tener varias revisiones para lograr su mejora, detectadas por la misma empresa o por

sugerencias de los clientes es decir centra el objetivo, la política y los instrumentos con lo que debe contar la empresa.

- Debe especificar la estructura de la empresa.
- La misión del servicios operacional y funcional en materia de calidad y responsabilidad.
- La aplicación de un sistema de gestión de calidad debe justificar cualquier exclusión.
- Describir la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el sistema de gestión de calidad.
- Referencia de los procesos y procedimientos utilizados.

**f. Sistema de administración de la calidad**

Evans (2014) “manifiesta que un sistema de administración de calidad (SAC), puede considerarse un mecanismo para manejar y mejorar continuamente los procesos medulares a fin de lograr la máxima satisfacción del cliente al precio general más bajo para la organización” (p.52).

El sistema de administración de calidad representa la implementación específica de conceptos, normas, métodos y herramientas que son únicos de la calidad y constituye la base para documentar los procesos que se aplican para controlar y mejorar las operaciones, conducir la innovación y lograr los objetivos siguientes:

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

**g. Benchmarking**

En términos de Luna (2014) “el benchmarking es un proceso sistemático que se utiliza para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones reconocidas como representantes de las prácticas más sobresalientes, con el propósito de realizar mejoras en la empresa que lo lleva a cabo” (p.164).

### **2.2.3. La micro y pequeñas empresas**

La ley N° 30056 de las MyPes, ley que modifica la antigua Ley N° 28015. Es una norma dada por el estado peruano con el único objetivo de impulsar la competitividad y promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, como también lograr la formalización de estas, por eso, esta modificación cuenta con beneficios laborales y tributarios para poyar el crecimiento y generación de nuevas fuentes de empleo, aportando así al PBI del país. La ley 28015 en su artículo 2° define a las MyPes como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica. La actual ley se dió bajo el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se aprobó el TUO de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar entre las categorías empresariales: Microempresas deben tener ventas anuales de 150 UIT (S/.592,500); Pequeñas empresas deben tener ventas anuales por arriba de los 150 UIT (S/.592,500) y como máximo 1700 UIT (S/.6`715,000); y la Mediana Empresa deben tener ventas anuales superiores a 1700 UIT (S/.6`715,000) y como máximo 2300 UIT (S/.9`085,000).

La ley 30056 elimina el número máximo de trabajadores como uno de los factores de calificación de las MyPes.

Se le denomina micro y pequeña empresa a aquellas que están creadas por individuos u organizaciones e integradas por personas naturales y jurídicas,

ligadas a movimiento económico bajo una legislación vigente, el cual busca promover el emprendimientos por medio de actividades desde la extracción misma hasta el de la comercialización, buscando la rentabilidad en el ámbito financiero, en caso de la categorización de las empresas están asignadas de acuerdo al número de trabajadores que éstos puedan tener, en caso de las micro no deben sobrepasar los 150 UIT; por otra parte en las pequeñas su venta anual no debe superar los 1700 UIT (Pedraza, 2015).

#### **2.2.4. Almacén**

El almacén es un proceso optimizador para la logística funcional el cual permite tener la fiabilidad de la información maximizando el volumen disponible, y optimizando el manipuleo y transporte de mercadería, con la rapidez en la entrega y reduciendo los costos el cual se soporta en 5 procesos básicos, recepción, almacenamiento, control de inventario, preparación de pedidos y el despacho (Chuquino J, 2020)

La importancia que tiene un almacén radica en custodiar y conservar los insumos para utilizarlos de manera gradual de acuerdo con la necesidad de la empresa, se puede considerar que un almacén puede eliminar el tiempo que transcurre entre la recepción de un material y la distribución del mismo (Salazar C & Salazar Q, 2018)

### **2.3. Marco Conceptual**

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

- c. **Control de calidad:** el control de calidad se ocupa de garantizar el logro de los objetivos de calidad del trabajo respecto a la realización del nivel de calidad previsto para la producción y sobre la reducción de los costos de la calidad.
- d. **Diagnóstico:** es la identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.
- e. **Dirección:** es el rumbo de una organización que está al mando de un líder, que busca alcanzar sus metas y objetivos del área al que pertenece.
- f. **Desarrollo organizacional:** es la acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente.
- g. **Eficacia:** es la efectividad para que las personas alcancen sus metas u objetivos.
- h. **Eficiencia:** es aprovechar eficazmente los recursos asignados.
- i. **Estrategia:** es la planeación y dirección para una óptima decisión. Generalmente una estrategia es una táctica que se enfoca en las metas y objetivos de una empresa.
- j. **Evaluación:** medir basándose en algún criterio, para valorar lo medido y, con base en ello, tomar decisiones para mejorar.
- k. **Evaluar:** es calcular y estimar los resultados alcanzados en espacios dados en un mismo momento.
- l. **Función:** es la ocupación y desarrollo de las tareas de un puesto de trabajo.
- m. **Gestión:** obtención, dirección y control de recursos y actividades, integradas a través del proceso de planeación, encaminadas a satisfacer una o más necesidades.
- n. **ISO:** Organización internacional para la estandarización, de sus siglas en inglés (International Organization for Standardization).

- o. **Manual:** es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.
- p. **Mejora continua:** es la actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina.
- q. **Organigrama:** es la representación gráfica de la estructura formal de una organización, según división especializada del trabajo y niveles jerárquicos de autoridad.
- r. **Organizar:** es el acto de acopiar e integrar dinámicamente y racionalmente los recursos de una organización o plan, para alcanzar resultados previstos mediante la operación.
- s. **Planificación:** es un proceso racional y sistémico de prever, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados.
- t. **Política de calidad:** son los lineamientos con la que se conduce un conjunto de normas o acciones que rigen la actuación de una persona o empresa para alcanzar un fin determinado, relacionado con el logro de la calidad.
- u. **Procedimiento:** es el ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.
- v. **Proceso:** es el método de acción acotado por un inicio (entrada) y un fin (salida); conjunto de fases progresivas, continuas, integradas y dirigidas hacia la construcción de una Empresa o propósito.



### **III. Hipótesis**

En opinión Arias F. (2006) indica que la investigación descriptiva permite la medición independiente de las variables, aun cuando este NO formule hipótesis alguna, pues estos aparecen enunciados en los objetivos de la investigación, de allí que el tipo de investigación abordará el objeto, sujeto o fenómeno a investigar.

El presente trabajo de investigación no aplica hipótesis por ser de nivel descriptivo.

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de investigación**

Para poder elaborar el presente trabajo de investigación el diseño utilizado fue:

- a. No experimental:** Porque no se realizó manipulación deliberada de las variables, es decir, se observó las características de la eficiencia en los procesos administrativos y la gestión de calidad en las micro y pequeña empresa del sector comercio - rubro almacén, Caso: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020?, tal como se encuentra en su contexto, conforme a la realidad, sin que sufra modificación.
- b. Transversal:** Porque la información del objeto de estudio (población) se obtiene por una única vez, en un momento determinado.

#### **Tipo de investigación**

- c. Cuantitativo:** Porque en la recolección de datos y obtención de resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

#### **Nivel de investigación**

- d. Descriptivo:** Porque solo se describe las características más relevantes de la eficiencia en los procesos administrativos y la gestión de calidad en las micro y pequeña empresa del sector comercio - rubro almacén, Caso: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

Hernández, Fernández & Bautista (2014), precisan que, si la población es menor a 50 personas, no es necesaria la aplicación de la fórmula, la población está conformada por 12 trabajadores de la empresa ubicado en el distrito de Ate.

La fuente de investigación elegida fue: La empresa LABORATORIOS BIOMONT S.A.

#### **4.2.2. Muestra**

La muestra es el subgrupo del universo o población mediante recolección de datos y que debe ser representativo de la población (Hernández, Fernández & Baptista 2014). La muestra será No probabilística ya que estará compuesta por el estudio de caso de una micro empresa y será aplicada según criterio de inclusión a los: 12 Trabajadores del Almacén de la empresa LABORATORIOS BIOMONT S.A.

Los criterios de inclusión y exclusión

a. Criterios de Inclusión:

A trabajadores de los almacenes de las mypes en estudio de la zona urbana de la ciudad de Ate.

Aquellos que estén presentes en las encuestas.

b. Criterios de exclusión:

No se consideró a encargados y jefes de almacén de las zonas rurales.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

#### Cuadro 3.

*Operacionalización de variable.*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones		Indicador	Escala de Medición
		Denominación	Definición	Denominación	
Procesos Administrativos	Según Luna (2016) se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de los objetivos.	Administración Mecánica	Esta fase es la parte teórica de la admón., en la que se establece lo que debe de hacerse, es decir, se dirige siempre hacia el futuro. Y se divide en: Previsión, Plantación y Organización.	- Planificación	Likert
				- Organización	
		Administración Dinámica	Esta fase, se refiere a cómo manejar de hecho el organismo social. Y se divide en: Control, Dirección e Integración.	- Dirección	
				- Control	
Gestión de Calidad	Según Velasco (2017). En su libro: "Gestión de la Calidad" define que el diseño y la implantación del sistema de gestión de la calidad de una organización, está influenciado por los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.	Enfoque en el cliente	La gestión de la calidad tiene entre sus objetivos satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en superar las expectativas de los mismos.	- Mejora continua	Likert
				- Satisfacción	
		Gestión por procesos	Aporta visión y herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para que sea más eficiente y adaptado a las necesidades del cliente.	- Retroalimentación	
				- Gestión y mejora de procesos	
Calidad de diseño de productos y servicios	Es de suma importancia para la organización, ya que se considera como una de las claves de innovación y representa una ventaja competitiva que marca tendencia sobre los productos y servicios para cierto sector o mercado	- Importancia			
		- Herramientas de calidad			
Gestión de proveedores	Es el proceso multietapas de iniciar y desarrollar relaciones con proveedores de bienes y servicios que una empresa compradora ("el comprador") necesita para sus operaciones diarias y el cumplimiento de su misión.	- Innovación			
		- Gestión de información			
		- Benchmarking			
				- Selección	
				- Precios	
				- Capacidad de respuesta	

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Los autores Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013) indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación (p.125)

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta.

Instrumentos: la presente investigación tuvo como instrumento el cuestionario estructurado por 24 ítems, la cual se constituye en la presente encuesta y esta adjunta en el presente informe.

#### **4.5. Plan de análisis**

Los pasos utilizados para el plan de análisis fueron:

- Para la digitación de la investigación se utilizó Microsoft Word.
- Los datos obtenidos de la investigación se ordenaron y guardaron en una base de datos realizado en Microsoft Excel.
- Para la elaboración de las tablas, cuadros y gráficos estadísticos se utilizó Microsoft Excel.
- Para la verificación del contenido se utilizó el software anti plagio turnitin de la Universidad.

## 4.6. Matriz de consistencia

### Cuadro 4.

#### Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología y Diseño de investigación	Técnica e Instrumento
¿Cuáles son las características de la eficiencia en los procesos administrativos y la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio - rubro almacén, Caso: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020?	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Identificar las características de la eficiencia en los procesos administrativos y la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio - rubro almacén, Caso: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020?</p>	Procesos Administrativos	<p>Población:</p> <p>12 trabajadores del almacén de la empresa LABORATORIOS BIOMONT S.A. Ubicada en el distrito de Ate, Lima</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cuantitativo</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>
	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>- Describir las características de la eficiencia en los procesos administrativos para la micro y pequeña empresa del sector comercio - rubro almacén, Caso: Laboratorios Biomont S.A., Ate, 2020.</p> <p>- Determinar las características de la gestión de calidad para la micro y pequeña empresa del sector comercio - rubro almacén, Caso: Laboratorios Biomont S.A., Ate, 2020.</p>		Gestión de Calidad	<p>Muestra:</p> <p>12 trabajadores del almacén de la empresa LABORATORIOS BIOMONT S.A. Ubicada en el distrito de Ate, Lima</p>	

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.7. Principios éticos**

En la presente investigación se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos establecidos dentro del comité institucional de ética en investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH, 2019):

***Protección de personas:*** se respetó la dignidad de todas las personas que estuvieron involucradas en la presente investigación, como fue el caso de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas(restaurantes) en la ciudad de Huaraz, toda información obtenida de ellos fue de carácter confidencial, los cuales fueron usados solamente para esta investigación. Así mismo su participación fue voluntaria y pudieron disponer de cualquier información que requirieron. Para la recolección de información se utilizó medios y herramientas digitales para proteger a las personas de posibles contagios del Covid 19 por el que aun atravesamos.

***Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:*** en la investigación no se tuvo contacto directo con el medio ambiente, plantas ni animales; por ello, no se alteró ni generó efectos adversos que pudieran alterar de alguna forma su existencia.

***Libre participación y derecho a estar informado:*** la personas quienes formaron parte de la investigación tuvieron alcance sobre las finalidades y propósitos de la investigación por medio del consentimiento informado; así como, de participar voluntariamente y dar el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales durante la investigación del proyecto.

***Beneficencia no maleficencia:*** durante la investigación se aseguró el bienestar de las gerentes participantes, respetando la integridad de cada uno de ellos sin causar daños ni posibles efectos adversos que puedan de alguna manera causarles daños; más por el contrario promover el bien informado.

***Justicia:*** se trabajó todos los datos recopilados con total transparencia, sin realizar manipulación de los resultados obtenidos actuando con criterio racional adecuado. En caso se obtenga un resultado beneficioso no será bajo el prejuicio de las personas que participaron en la investigación. Por último, se trató de igual forma a todas las personas quienes formaron parte de la investigación durante todo este proceso.

***Integridad física:*** antes, durante y después de la investigación se actuó con transparencia, justicia, respeto y responsabilidad, se tomó durante todo el proceso buenas prácticas con conductas responsables. La investigación no causó daño íntegro hacia las personas y se realizó el correcto procedimiento de cada uno de sus pasos, transmitiendo ideas con total consistencia moral.



## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 1.**

*Características de la eficiencia en los procesos administrativos para las micro y pequeñas empresas.*

Procesos Administrativos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
<b>Se realiza la planeación para la recepción y almacenaje en la empresa</b>		
Siempre	7	58.33
A veces	3	25.00
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00
<b>Se supervisa el cumplimiento de la planeación</b>		
Siempre	7	58.33
A veces	4	33.33
Nunca	1	8.34
Total	12	100.00
<b>Utiliza herramientas de planeación</b>		
Siempre	9	75.00
A veces	2	16.67
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
<b>Existe división del trabajo en su empresa</b>		
Siempre	10	83.33
A veces	1	8.33
Nunca	1	8.34
Total	12	100.00
<b>Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo</b>		
Siempre	6	50.00
A veces	5	41.67
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
<b>Existe organigrama y está publicada</b>		
Siempre	8	66.67
A veces	3	25.00
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00

**Tabla 1.**

*Características de la eficiencia en los procesos administrativos para las micro y pequeñas empresas.*

Tiene habilidades directivas		
Siempre	3	25.00
A veces	5	41.67
Nunca	4	33.33
Total	12	100.00
Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa		
Siempre	6	50.00
A veces	5	41.67
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
Utiliza técnicas para la toma de decisiones		
Siempre	5	41.67
A veces	4	33.33
Nunca	3	25.00
Total	12	100.00
Existen mecanismos de control establecidos en su empresa		
Siempre	9	75.00
A veces	1	8.33
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00
Existen políticas de responsabilidad establecidas		
Siempre	6	50.00
A veces	3	25.00
Nunca	3	25.00
Total	12	100.00
Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control		
Siempre	5	41.67
A veces	4	33.33
Nunca	3	25.00
Total	12	100.00

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Almacén “Laboratorios Biomont S.A.” – Ate, 2020.

**Tabla 2.***Características de la gestión de la calidad para las micro y pequeñas empresas.*

Gestión de calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
<b>Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua</b>		
Siempre	8	66.67
A veces	3	25.00
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
<b>Cuando tienes un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionártelo</b>		
Siempre	2	8.37
A veces	6	50.00
Nunca	4	33.63
Total	12	100.00
<b>Se realizan encuestas de satisfacción al cliente</b>		
Siempre	3	25.00
A veces	8	66.67
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
<b>Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos”</b>		
Siempre	7	63.64
A veces	2	18.18
Nunca	2	18.18
Total	11	100.00
<b>Se divulga el proceso planificado en la empresa</b>		
Siempre	1	8.33
A veces	1	8.33
Nunca	10	83.34
Total	12	100.00
<b>Hace uso de herramientas de calidad</b>		
Siempre	7	58.33
A veces	4	33.33
Nunca	1	8.34
Total	12	100.00

**Tabla 2.***Características de la gestión de la calidad para las micro y pequeñas empresas.*

Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios		
Siempre	8	66.67
A veces	2	16.67
Nunca	2	16.66
Total	12	100.00
Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información		
Siempre	10	83.34
A veces	1	8.33
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras Empresas		
Siempre	5	41.67
A veces	6	50.00
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
Respecto a los proveedores: Existe protocolo en base a calidad y precio		
Siempre	7	58.33
A veces	4	33.33
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
Respecto a los proveedores: Respetan los precios ofertados		
Siempre	1	8.33
A veces	9	75.00
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00
Respecto a los proveedores: El tiempo esperado para obtener el servicio es óptimo		
Siempre	2	16.67
A veces	4	33.33
Nunca	6	50.00
Total	12	100.00

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Almacén “Laboratorios Biomont S.A.” – Ate, 2020.

## 5.2 Análisis de resultados

**Referente a las características de la eficiencia en los procesos administrativos para la micro y pequeña empresa.** Luego de haber aplicado las encuestas se procedió a obtener los siguientes datos correspondientes a los objetivos de investigación; en donde se determinó que un 83% encuestas denominados trabajadores manifestaron que siempre existe división de trabajo en la empresa; el 42% de los encuestados consideran que a veces se realiza la departamentalización según funciones o grupos de trabajo; y el 33% encuestados consideran que nunca tienen habilidades directivas; por lo tanto, discrepo con la investigación de Inuma (2020) quien concluyó que la gestión no tiene el soporte que los procesos administrativos podrían otorgar si los mismos fueran normalizados. Además, es necesario mencionar que Panduro (2018) manifestó que implementando un Sistema de control interno en el almacén con aplicaciones adecuadas logrará adquirir eficiencia, eficacia y confianza para la toma de decisiones, por lo cual corrobora con la presente investigación.

**Referente a las características de la gestión de calidad para la micro y pequeña empresa.** Luego de la aplicación de las encuestas se procedió a obtener los siguientes datos correspondientes a los objetivos de investigación; donde se determinó que un 83% encuestados denominados trabajadores manifestaron que siempre la comunicación interna motiva a generar ideas y calidad de información; el 75% de los encuestados considera que a veces los proveedores respetan los precios ofertados; y, el 83% trabajadores manifiestan que nunca se divulga el proceso planificado en la empresa; por lo tanto, corroboro la presente investigación con Gutiérrez (2017) quién manifestó que debido a la implementación de un sistema de control interno para el área de almacén mejora significativamente la gestión económica financiera debido a los diversos procesos de mejoramiento. Además, es necesario mencionar que Inuma (2020) manifiesta que en las empresas o microempresas dedicadas al rubro almacén existentes implementan la

gestión de calidad y procesos administrativos lo cual corrobora con la presente investigación.

## **VI. Conclusiones**

### **1. Respecto al objetivo específico N° 1**

Con los resultados obtenidos respecto a los procesos administrativos se concluye que el 83 % de encuestados manifestaron que en la empresa existe división del trabajo, el 42 % consideran que a veces realizan la departamentalización según las funciones o grupos de trabajo y el 33 % de encuestados consideran que nunca tienen habilidades directivas, como aporte extra el autor manifiesta que las auditorías internas y los inventarios cíclicos son importantes como gestión de un almacén ya que estos son considerados como factores críticos para los procesos administrativos ya que, estos deben ser planificados para poder ejecutar y evaluar los resultados.

### **2. Respecto al objetivo específico N° 2**

Con los resultados obtenidos respecto a la gestión de calidad se concluye que el 83% de encuestados manifestaron que siempre la comunicación interna motiva a generar ideas y calidad de información, el 75 % consideran que a veces los proveedores respetan los precios ofertados y el 83 % de encuestados manifestaron que nunca se divulgan los procesos planificados de la empresa, esto significa que la Gestión de Calidad gestiona información verídica y ayuda a la reducción de improvisaciones dentro de los procedimientos de la empresa, como aporte extra el autor manifiesta que la gestión de calidad mejora el rendimiento de los trabajadores dentro de la empresa.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

Con respecto a los procesos administrativos se recomienda mejorar las habilidades directivas puesto que, los trabajadores manifiestan que actualmente no evidencian estas habilidades en el almacén ya que estas deben ser objetos a las prácticas de mejora continua para generar mayor eficiencia en los procesos administrativos.

Con respecto a la gestión de calidad se recomienda mejorar los procesos que actualmente tiene la empresa con los proveedores ya que estos a veces respeten los precios ofertados, por consiguiente, se debe contar con nuevos proveedores ya que esto es el principio del proceso de mejora continua y una excelente gestión de calidad.

## Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2006). Introducción a la metodología científica. el proyecto de la investigación 6° Edición, (24-25). Recuperado de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Bernal, A. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia. Recuperado de [https://danirotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi\\_v\\_bernal\\_ruta.pdf](https://danirotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf)
- Bernal, C y Sierra, H. (2008). Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI (Primera ed.). México: Pearson Educación de México S.A.
- Bolívar, C. (2018). El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa distribuidora industrial Líder S.A.C. Lima, 2018, (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Benzaquen, J. (2019). La dirección de la calidad y la administración. Lima: editorial Cengage.
- Camison, C. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestio>
- Cañizares, López y Millán, (2007). Calidad en los bienes y servicios. México: Pearson educación.
- Ciprano, A. (2015). Proceso Administrativo. MEXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=eficiencia+en+los+procesos+administrativos+en+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj73tCDt\\_zuAhVnGbkGHSDECekQ6AEwAHoECA YQA#v=onepage&q=eficiencia%20en%20los%20procesos%20administra](https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=eficiencia+en+los+procesos+administrativos+en+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj73tCDt_zuAhVnGbkGHSDECekQ6AEwAHoECA YQA#v=onepage&q=eficiencia%20en%20los%20procesos%20administra)
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración (Septima ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Chuquino, J. (2020). Inventario & Alamacen. Obtenido de Gestion de almacenes, Definiciones, Procesos e informacion que lo soporta: <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/gestion-de-almacenes-definicion-procesos-e-informacion-que-la-soporta/>



- D' Alessio, F. (2014). Administración y dirección de la producción. México: Pearson educación.
- Donayre, R. (2017). Gestión de almacenes en una empresa constructora en el distrito de San Isidro - Lima 2017. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Evans, J y Lindsay, W. (2014). Administración y control de calidad. México:Cengage Learning.
- Fierro, M. (2007). El diagnostico empresarial. México: Pearson Educación.
- Flores, O. (2015). Proceso administrativo y gestio empresarial en Coproabas Jinotega 2010 - 2013. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/>
- González, S y Vélez, J. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de almacenes CREDIGAM S.A. de la ciudad de Guayaquil. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.
- Gutiérrez, R. (2017). Implementación de un adecuado sistema de control interno en mejora del área de almacén en la MYPE Gutiérrez rubro plásticos Lima 2015. Chimbote: 2016 Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista M. (2014). Metodología de la investigación. México DF: Interamericana Editores S.A. de CV.
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista M. (2014). Metodología de la Investigación. México, D.F.: McGraw Hill Interamericana.6ta edición.
- Inuma, M. (2020). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro almacenes Iquitos, 2019. Chimbote: 2016 Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Koontz, D, Weihrich y Cannice (2008). Administración una perspectiva global y empresarial. México. Editorial McGraw Hill.
- Luna, A. (2014). Proceso Administrativo. México: Grupo editorial Patria SA.
- Ñaupas H, Mejía E, Novoa E y Villagómez A. (2013). Técnicas e instrumentos de medición. Madrid: Pearson Educación.
- Panduro, E. (2018). El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Belén Farma S.A.C.” (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Iquitos, Perú.

- REMYPE. (2019). Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa. Obtenido de Boletín Informativo Laboral, N° 85: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo\\_REMYPE\\_-\\_Enero\\_2019.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo_REMYPE_-_Enero_2019.pdf)
- Robbins, S y Coulter, M. (2016). La Administración. México: Pearson educación.
- Salazar, F y Yépez, C. (2016). Determinación y gestión de costos de operación de la cantera de materiales de construcción Chaupi Chupa 1, ubicada en el cantón Quito, parroquia Nayón, provincia de Pichincha. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Central Del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Salazar, C y Salazar, Q. (2018). La gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forences de la división médico legal III-IAMBAYEUQE 2017. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Sergio, H. (2020). EL PROCESO ADMINISTRATIVO. Obtenido de <http://cursodeadministraciondeempresas.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores#:~:text=Eficiencia%20es%20efectuar%20determinada%20actividad,cada%20etapa%20del%20proceso%20administrativo.>
- Staff, R. (2015). Los errores más comunes de las pymes. Forbes, <https://www.forbes.com.mx/cuales-son-los-errores-mas-comunes-de-las-pymes/>.
- Sunat. (2003). LEY N°28015. Obtenido de Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa: <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Tapia, E. (2015). Auditoría de gestión a los procesos de ventas, adquisición y cobranzas de la empresa Hersa Hernán Salgado CIA. LTDA., dedicada a la comercialización de materiales de construcción, para definir y delimitar funciones y responsabilidades de estas unidades administrativas. (Tesis inédita de pregrado). Escuela Politécnica del Ejército, Loja, Ecuador.
- Toribio, C. (2016). Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en mypes del sector comercio, rubro material de construcción, en el distrito de Chimbote, año 2016. (Tesis inédita de maestría). Chimbote, Perú.
- Velasco, J. (2017). Gestión de la Calidad: mejora continua y sistemas de gestión. Madrid: Ediciones Pirámide.

Velásquez, F. (2000). El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo. *Redalyc*, 27-40. No. 77. Consultado en: [http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/1197/1/Enfoque\\_sistemas\\_contingencias\\_aplicado\\_administrativo.pdf](http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/1197/1/Enfoque_sistemas_contingencias_aplicado_administrativo.pdf)

ULADECH. (2019). *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Código de Ética para la Investigación.* , Pub. L. No. Versión 002, 1

## Anexos

### Anexo 01: Instrumento para recolección de notas



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### ENCUESTA

**Instrucciones:** Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema **CARACTERIZACIÓN DE LA EFICIENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO ALMACÉN, CASO: LABORATORIOS BIOMONT S.A., ATE, 2020**

La información que usted proporcione será utilizada para fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente

INSTRUCCIONES: marque con una (x) la alternativa que corresponda:

#### Encuestado:

(a) Jefe de Almacén y Personal operativo..... Fecha.... /...../20....

#### A. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

1. **¿Se realiza la planeación para la recepción y almacenaje en la empresa?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
2. **¿Se supervisa el cumplimiento de la planeación?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
3. **¿Utiliza herramientas de planeación?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
4. **¿Existe división del trabajo en su empresa?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
5. **¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )

6. **¿Existe organigrama y está publicado?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
7. **¿Tiene habilidades directivas?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
8. **¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
9. **¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
10. **¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
11. **¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
12. **¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )

## **B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

13. **¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
14. **¿Cuándo tienes un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionártelo?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
15. **¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
16. **¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
17. **¿Se divulga el proceso planificado en la empresa?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
18. **¿Hace uso de herramientas de calidad?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
19. **¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
20. **¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
21. **¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
22. **Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )

- 23. Respecto a los proveedores: ¿Respetan los precios ofertados?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )
- 24. Respecto a los proveedores: ¿El tiempo esperado para obtener el servicio es óptimo?**  
a) Siempre ( )    b) A veces ( )    c) Nunca ( )


Ate, octubre del 2020

## Anexo 02: Validación del instrumento

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo José German Salinas Gamboa, identificado con DNI N° 18141423, con el grado de Doctor en Administración. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Encuesta de Procesos Administrativos y la Gestión de Calidad, elaborado por el estudiante Marco Antonio Pérez Nuñez, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “Caracterización de la eficiencia en los procesos administrativos y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro almacén, Caso: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020? ”, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.



Dr. José German Salinas Gamboa  
CLAD N° 1602 CPP N° 14110

Chimbote, 12 de octubre de 2020

Variable:


- Los Procesos Administrativos.

Ítems relacionados con la variable	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Se realiza la planeación de la recepción y almacenaje de la empresa?	X			X		X		X
¿Se supervisa el cumplimiento de la planeación?	X			X		X		X
¿Utiliza herramientas de planeación?	X			X		X		X
¿Existe división del trabajo en su empresa?	X			X		X		X
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	X			X		X		X
¿Existe organigrama y está publicado?	X			X		X		X
¿Tiene habilidades directivas?	X			X		X		X
¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	X			X		X		X
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	X			X		X		X
¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	X			X		X		X
¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	X			X		X		X
¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	X			X		X		X

Variable:

- Gestion de Calidad.

Ítems relacionados con la variable	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	X			X		X		X
¿Cuándo tienes un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionártelo?	X			X		X		X
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	X			X		X		X
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	X			X		X		X
¿Se divulga el proceso planificado en la empresa?	X			X		X		X
¿Hace uso de herramientas de calidad?	X			X		X		X
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	X			X		X		X
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	X			X		X		X
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de trabajo de otras empresas?	X			X		X		X
Respecto al proveedor: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	X			X		X		X
Respecto al proveedor: ¿Respetan los precios ofertados?	X			X		X		X
Respecto al proveedor: ¿El tiempo esperado para obtener el servicio es oportuno?	X			X		X		X

  
 Dr. José Gernán Salinas Gamboa  
 CLAD N° 1602 CPP N° 14110



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Aurelio F. Álvarez Gallegos, identificado con DNI N° 29571960, con el grado de Doctor en Administración. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Encuesta de Procesos Administrativos y la Gestión de Calidad, elaborado por el estudiante Marco Antonio Pérez Nuñez, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “Caracterización de la eficiencia en los procesos administrativos y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro almacén, Caso: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020? ”, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE - FRAY - JULIACA  
  
.....  
*Dr. Aurelio F. Álvarez Gallegos*

Juliaca, 06 de octubre de 2020

Variable:

- Los Procesos Administrativos.

Ítems relacionados con la variable	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Se realiza la planeación de la recepción y almacenaje de la empresa?	X			X		X		X
¿Se supervisa el cumplimiento de la planeación?	X			X		X		X
¿Utiliza herramientas de planeación?	X			X		X		X
¿Existe división del trabajo en su empresa?	X			X		X		X
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	X			X		X		X
¿Existe organigrama y está publicado?	X			X		X		X
¿Tiene habilidades directivas?	X			X		X		X
¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	X			X		X		X
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	X			X		X		X
¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	X			X		X		X
¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	X			X		X		X
¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	X			X		X		X

Variable:

- Gestion de Calidad.

Ítems relacionados con la variable	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	X			X		X		X
¿Cuándo tienes un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionártelo?	X			X		X		X
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	X			X		X		X
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	X			X		X		X
¿Se divulga el proceso planificado en la empresa?	X			X		X		X
¿Hace uso de herramientas de calidad?	X			X		X		X
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	X			X		X		X
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	X			X		X		X
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de trabajo de otras empresas?	X			X		X		X
Respecto al proveedor: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	X			X		X		X
Respecto al proveedor: ¿Respetan los precios ofertados?	X			X		X		X
Respecto al proveedor: ¿El tiempo esperado para obtener el servicio es oportuno?	X			X		X		X

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Roger Lozano Ruiz, identificado con DNI N° 00004389, con el grado de Magister Gestión Pública. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Encuesta de Procesos Administrativos y la Gestión de Calidad, elaborado por el estudiante Marco Antonio Pérez Nuñez, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la eficiencia en los procesos administrativos y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro almacén, Caso: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020?", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.



**Mg. Roger Lozano Ruiz**

Pucallpa, 12 de octubre de 2020

Variable:

- Los Procesos Administrativos.

Ítems relacionados con la variable	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Se realiza la planeación de la recepción y almacenaje de la empresa?	X			X		X		X
¿Se supervisa el cumplimiento de la planeación?	X			X		X		X
¿Utiliza herramientas de planeación?	X			X		X		X
¿Existe división del trabajo en su empresa?	X			X		X		X
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	X			X		X		X
¿Existe organigrama y está publicado?	X			X		X		X
¿Tiene habilidades directivas?	X			X		X		X
¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	X			X		X		X
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	X			X		X		X
¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	X			X		X		X
¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	X			X		X		X
¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	X			X		X		X

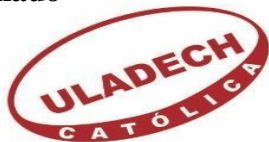
Variable:

- Gestion de Calidad.

Ítems relacionados con la variable	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	X			X		X		X
¿Cuándo tienes un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionártelo?	X			X		X		X
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	X			X		X		X
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	X			X		X		X
¿Se divulga el proceso planificado en la empresa?	X			X		X		X
¿Hace uso de herramientas de calidad?	X			X		X		X
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	X			X		X		X
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	X			X		X		X
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de trabajo de otras empresas?	X			X		X		X
Respecto al proveedor: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	X			X		X		X
Respecto al proveedor: ¿Respetan los precios ofertados?	X			X		X		X
Respecto al proveedor: ¿El tiempo esperado para obtener el servicio es oportuno?	X			X		X		X

  
**Mg. Roger Lozano Ruiz**

### Anexo 03: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

##### (Ciencias Administración)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Administrativas, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula “*Caracterización de la eficiencia en los procesos administrativos y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro almacén, Caso: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020?*”, y es dirigido por **Pérez Nuñez Marco Antonio**, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: reunir información de los trabajadores para describir cómo es la Gestión del almacén en la empresa y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

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

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

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

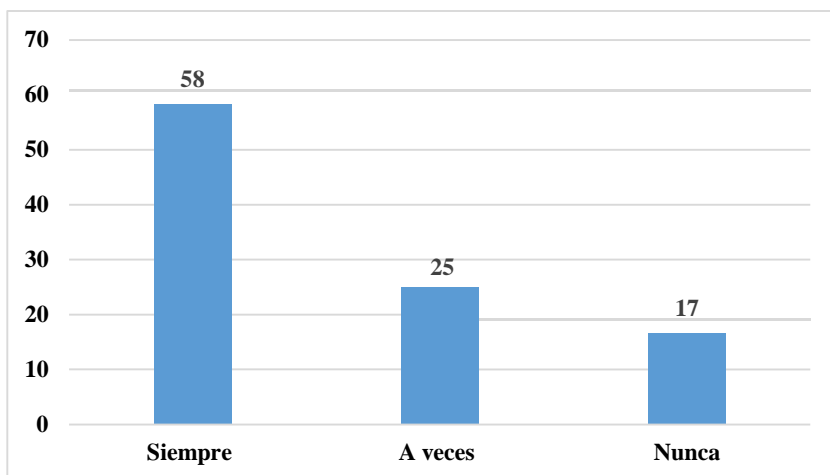
Firma del investigador: \_\_\_\_\_

## Anexo 04: Gráficos

*Características de la eficiencia en los procesos administrativos para las micro y pequeñas empresas.*

### Gráfico 1.

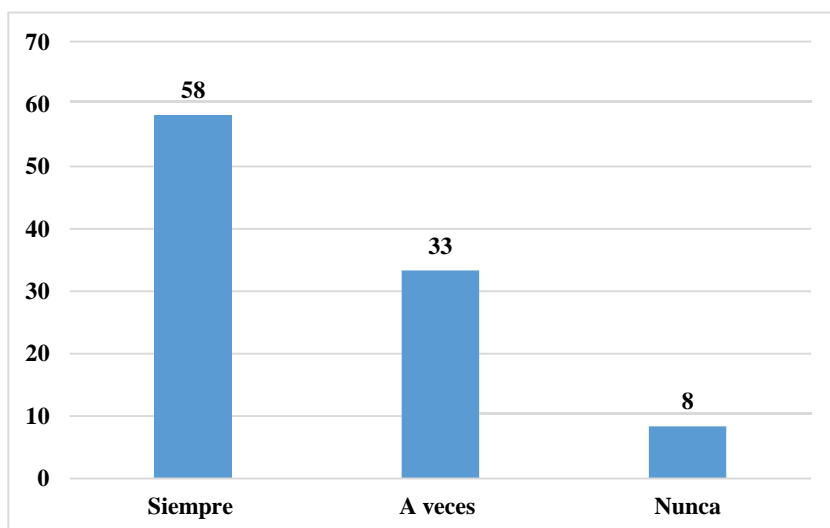
*Recepción y almacenaje.*



**Interpretación:** según El 58% (7) de trabajadores consideran que “siempre” se realizan la planeación para recepción y almacenamiento dentro del almacén.

### Gráfico 2.

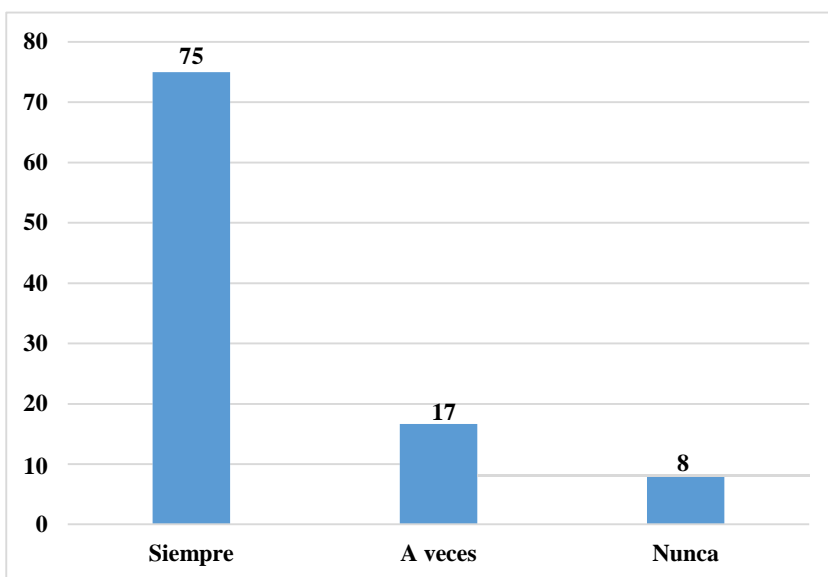
*Planeación.*



**Interpretación:** El 58% (7) trabajadores consideran que “siempre” se supervisan los cumplimientos de la planeación.

### Gráfico 3.

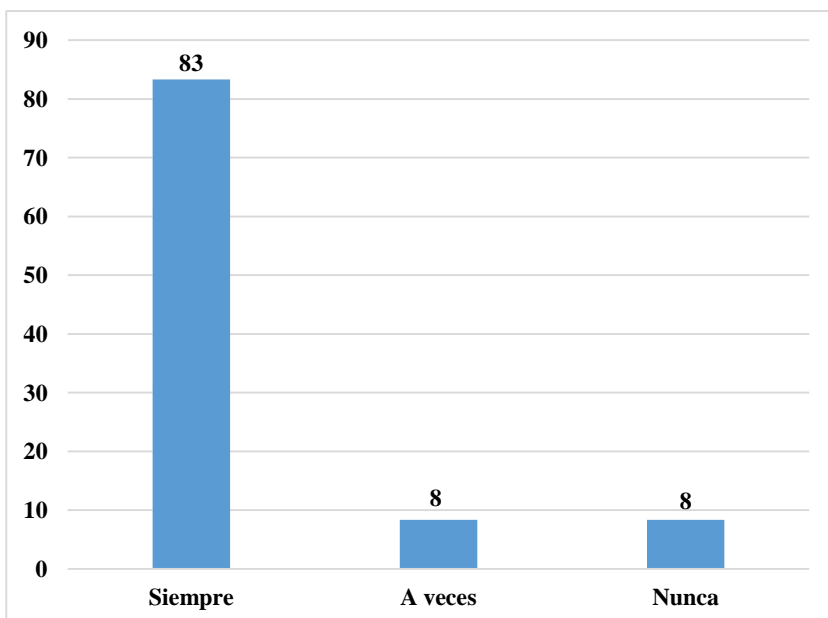
*Herramientas de planeación.*



**Interpretación:** El 75% (9) trabajadores consideran que “siempre” utilizan herramientas para la planeación.

### Gráfico 4.

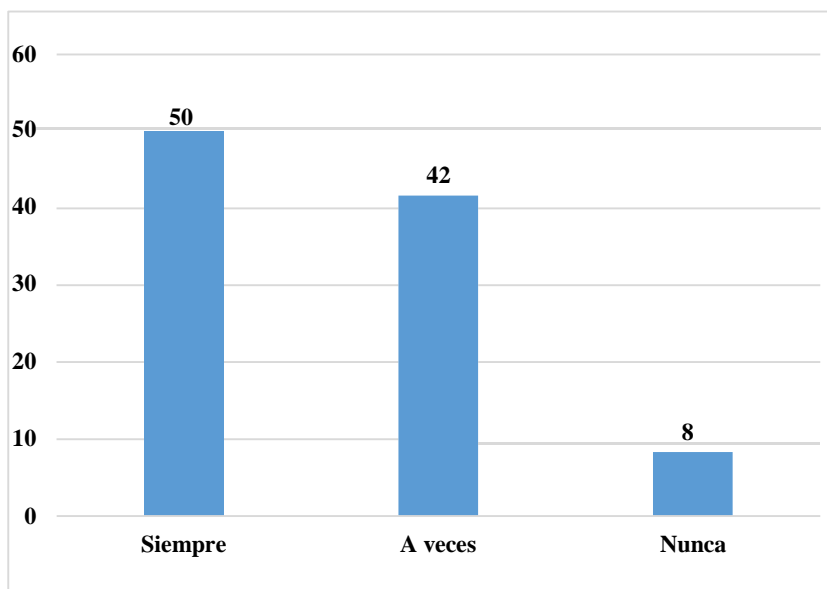
*División del trabajo.*



**Interpretación:** El 83% (10) trabajadores consideran que “siempre” hay división para el trabajo.

### Gráfico 5.

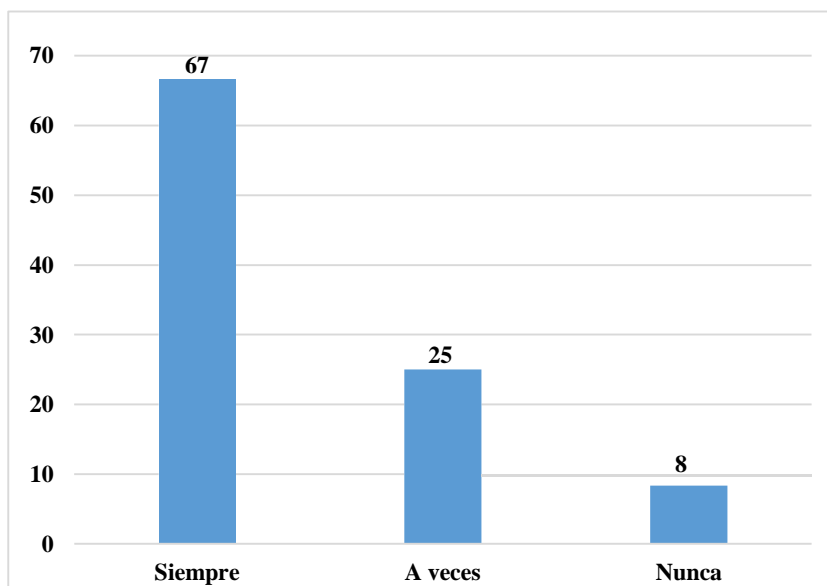
*Departamentalización.*



**Interpretación:** El 50% (6) trabajadores consideran que “siempre” se realizan la departamentalización según las funciones o grupos de trabajo.

### Gráfico 6.

*Organigrama.*

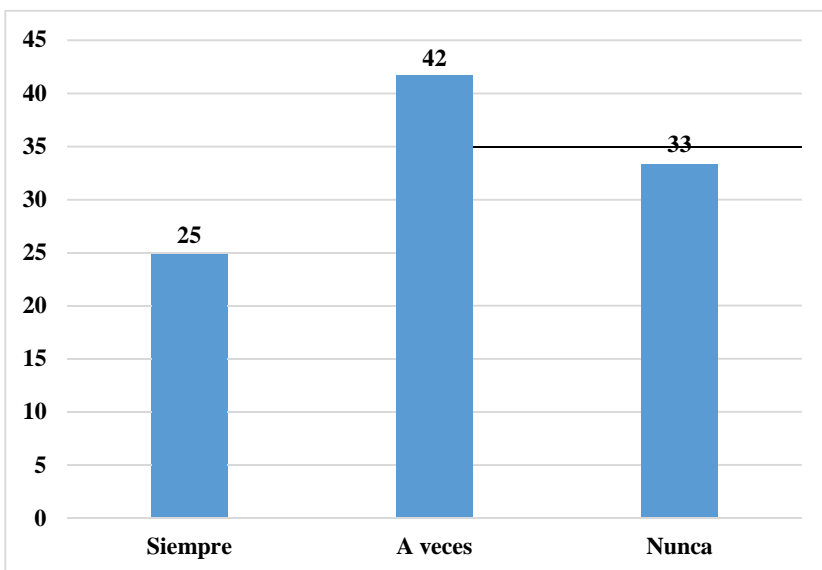


**Interpretación:** El 67% (8) trabajadores consideran que “Siempre” existe y se publica el organigrama.



**Gráfico 7.**

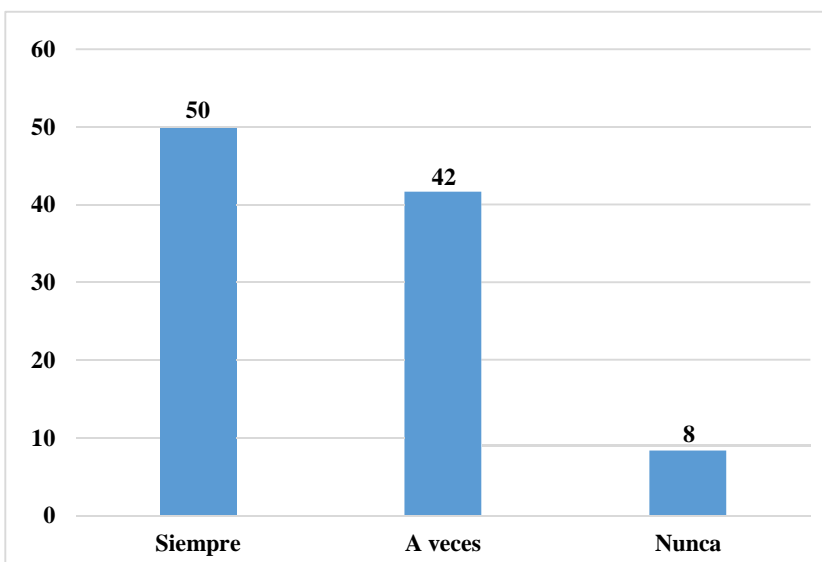
*Habilidades directivas.*



**Interpretación:** El 42% (5) trabajadores consideran que “A veces” tienen habilidades directivas.

**Gráfico 8.**

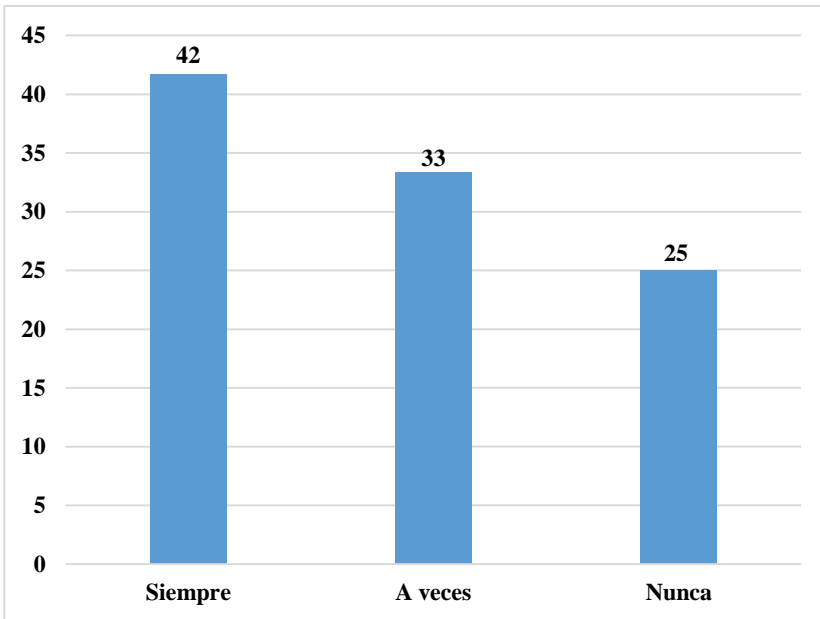
*Aplicación de proceso.*



**Interpretación:** El 50% (6) trabajadores consideran que “Siempre” en el proceso de dirección se aplica un estilo de liderazgo.

### Gráfico 9.

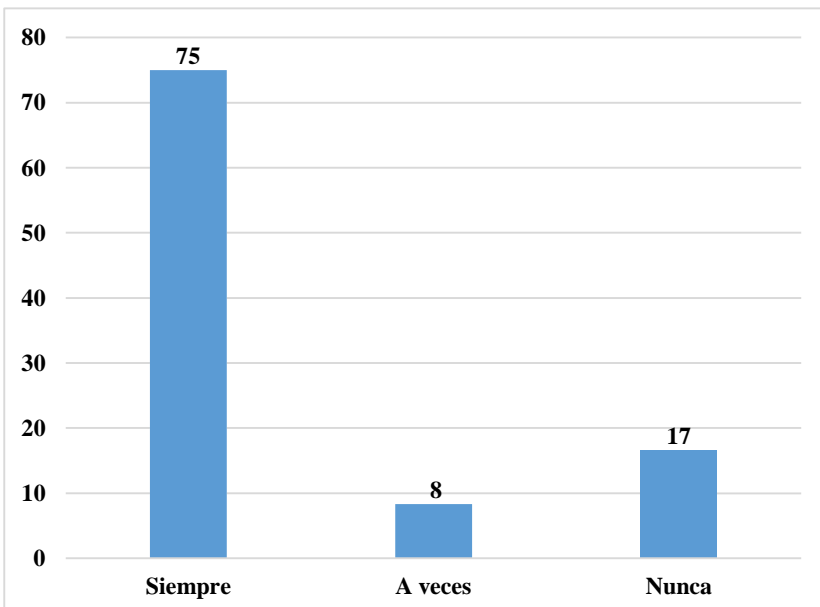
*Técnicas para toma de decisiones.*



**Interpretación:** El 42% (5) trabajadores consideran que “Siempre” se utilizan técnicas para la toma de decisiones.

### Gráfico 10.

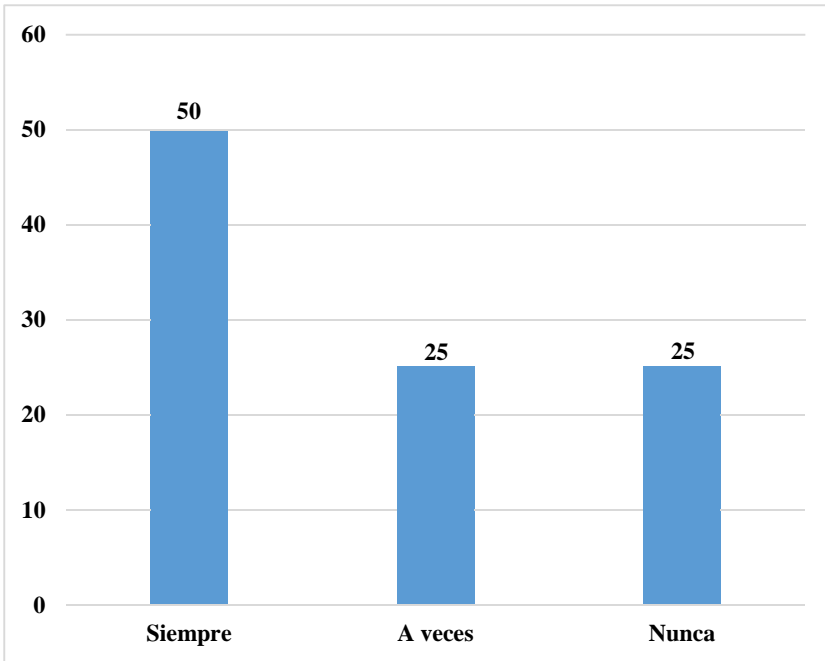
*Mecanismos de control.*



**Interpretación:** El 75% (9) trabajadores consideran que “Siempre” existen mecanismos de control establecidos en la empresa.

**Gráfico 11.**

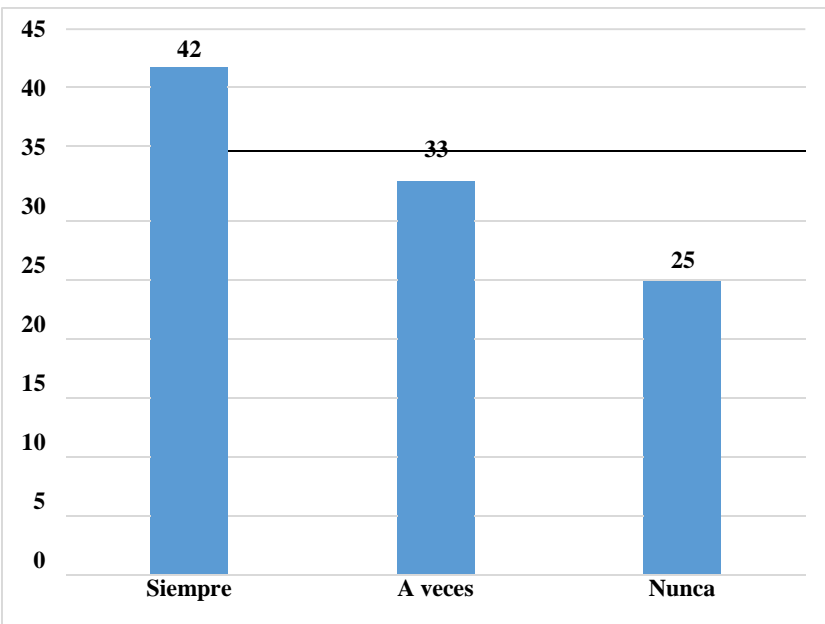
*Políticas establecidas.*



**Interpretación:** El 50% (6) trabajadores consideran que “Siempre” las políticas de responsabilidad existen y están establecidas.

**Gráfico 12.**

*Auditorias preventivas.*

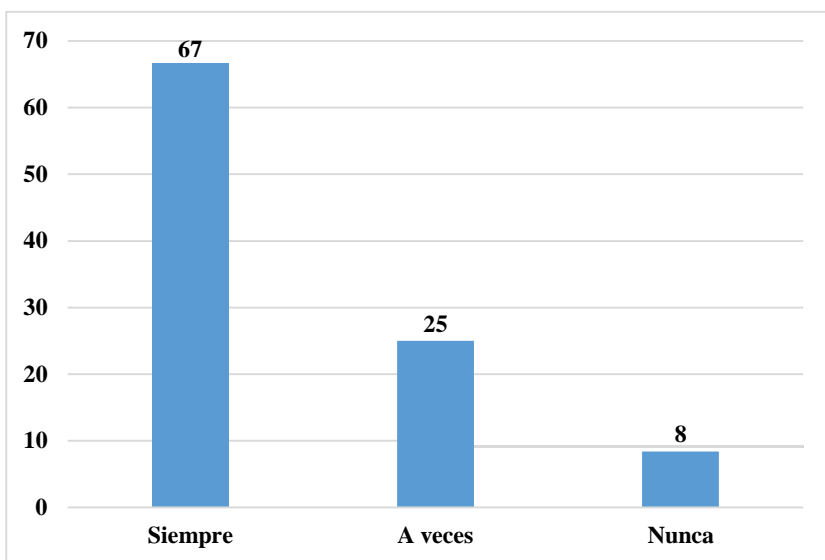


**Interpretación:** El 42% (5) trabajadores consideran que “Siempre” las auditorias preventivas garantizan la efectividad del control.

*Características de la gestión de la calidad para las micro y pequeñas empresas.*

**Gráfico 13.**

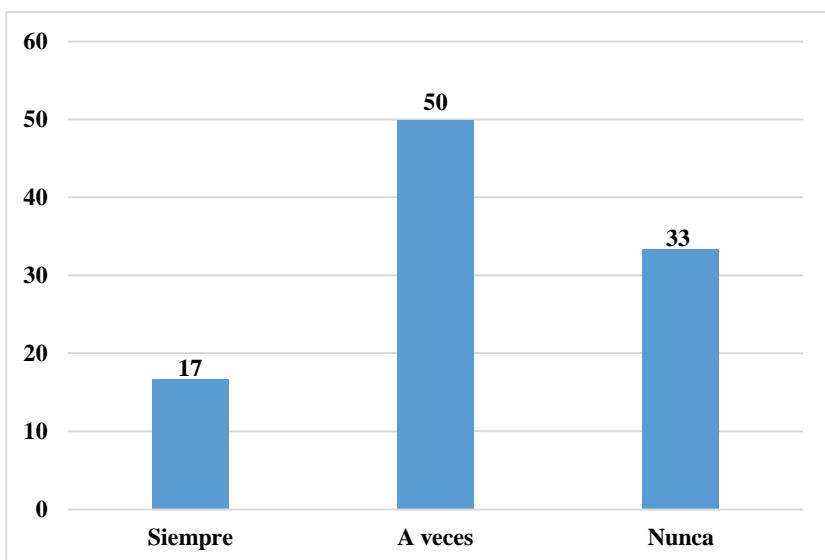
*Filosofía de mejora continua.*



**Interpretación:** El 67% (8) trabajadores consideran que “Siempre” se gestiona bajo la filosofía de mejora continua.

**Gráfico 14.**

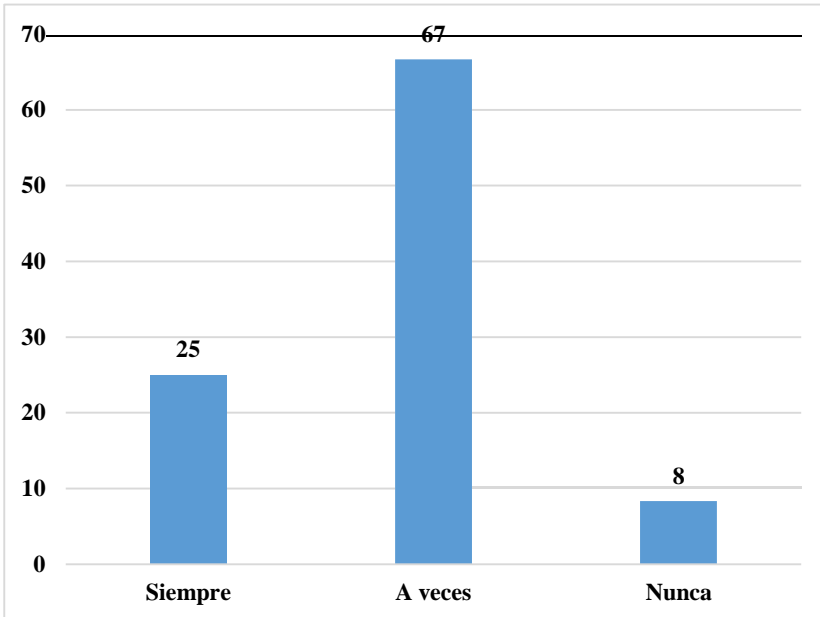
*Solución de problemas.*



**Interpretación:** El 50% (6) trabajadores consideran que “A veces” la empresa muestra un sincero interés por solucionar los problemas.

### Gráfico 15.

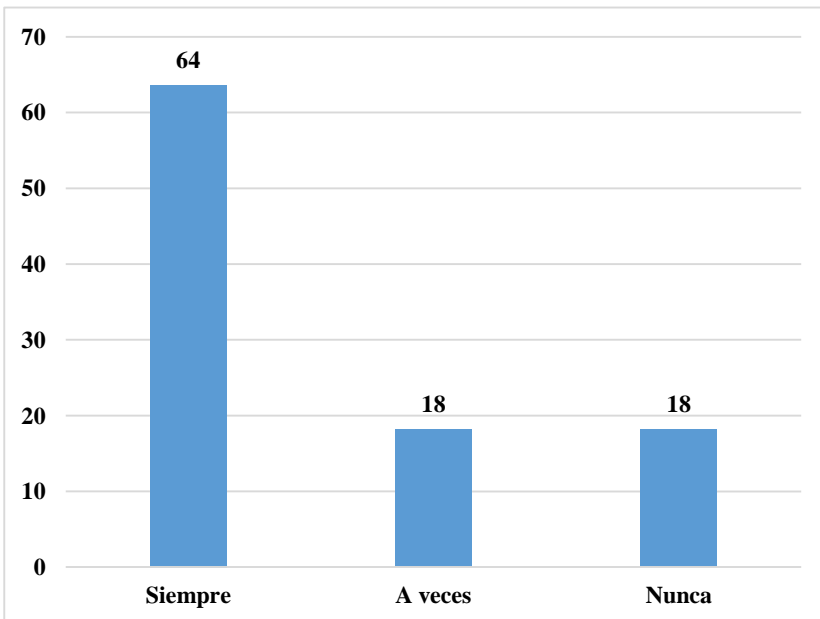
*Satisfacción al cliente.*



**Interpretación:** El 67% (8) trabajadores consideran que “A veces” se realizan encuestas de satisfacción al cliente.

### Gráfico 16.

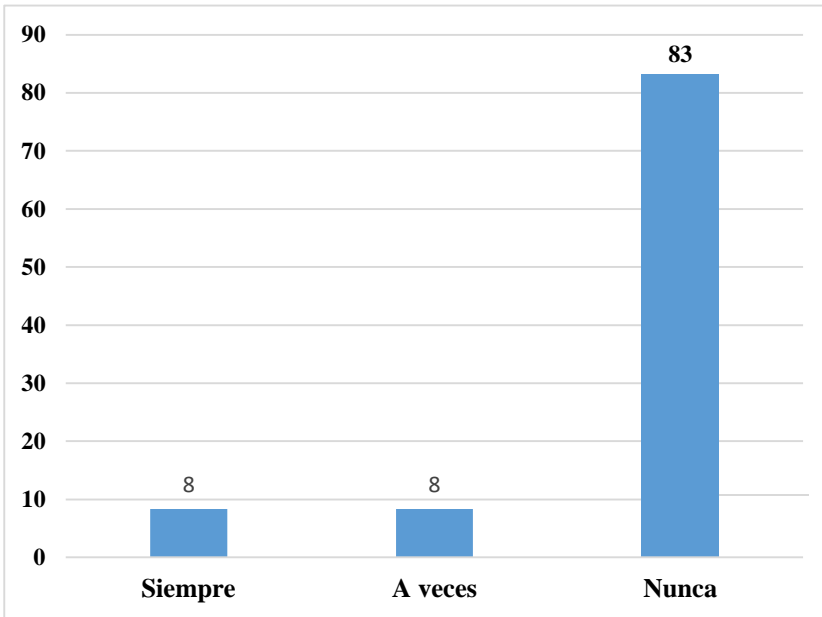
*Valor añadido y mejora de procesos.*



**Interpretación:** El 64% (7) trabajadores consideran que “Siempre” existe mecanismo para mejorar el valor añadido y mejorar los procesos.

**Gráfico 17.**

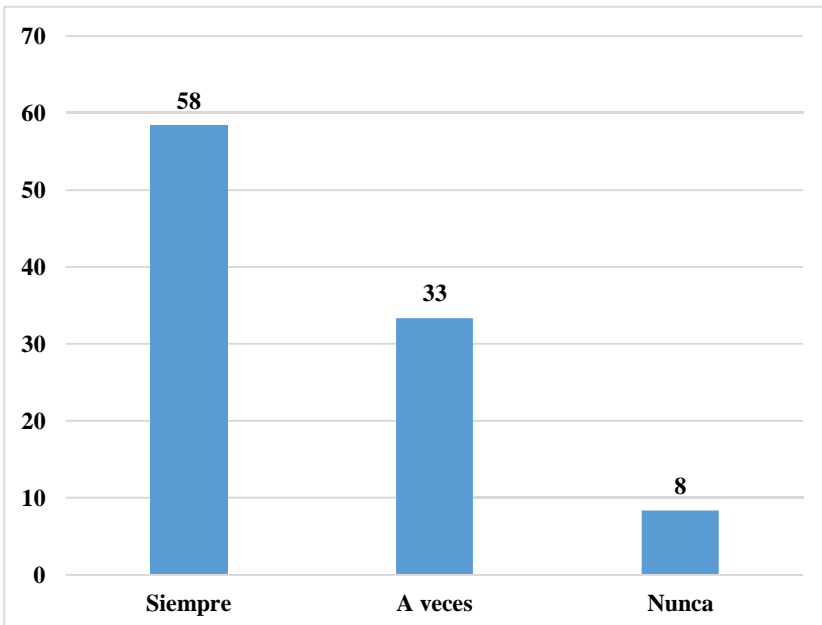
*Proceso planificado.*



**Interpretación:** El 83% (10) trabajadores manifiestan que “Nunca” se divulgan el proceso que se planifica en la empresa.

**Gráfico 18.**

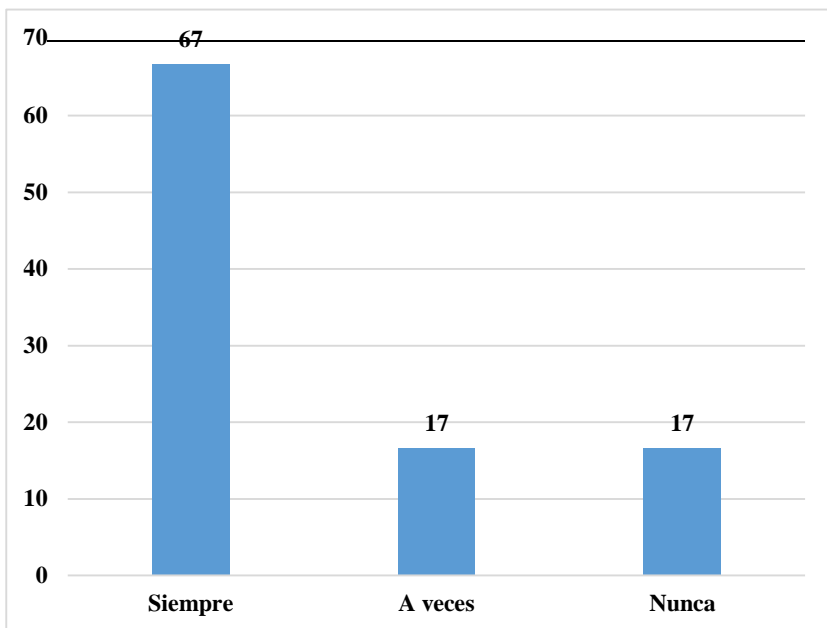
*Herramientas de calidad.*



**Interpretación:** El 58% (7) trabajadores consideran que “Siempre” se hace uso de herramientas de control de calidad.

### Gráfico 19.

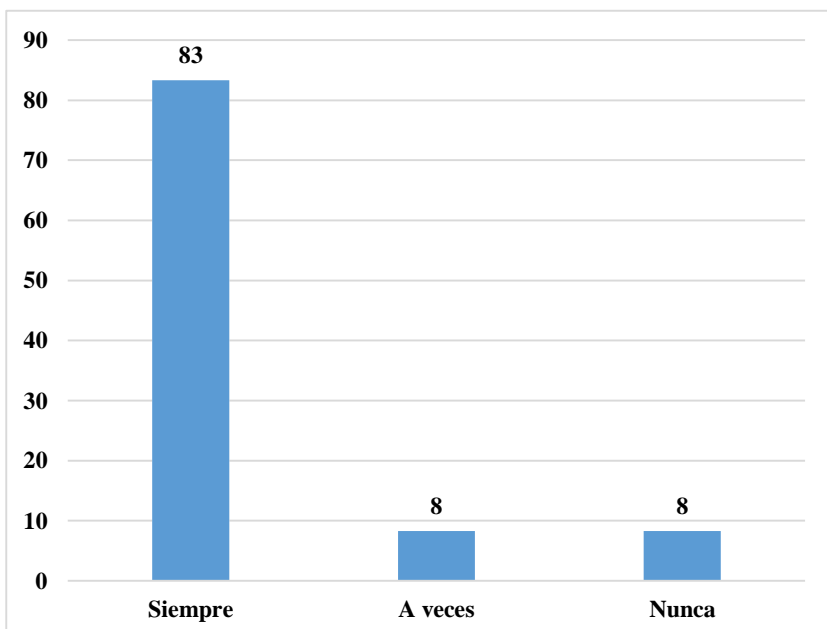
*Innovación de productos/servicios.*



**Interpretación:** El 67% (8) trabajadores consideran que “Siempre” se recoge sugerencias de las áreas internas para innovar los productos o servicios.

### Gráfico 20.

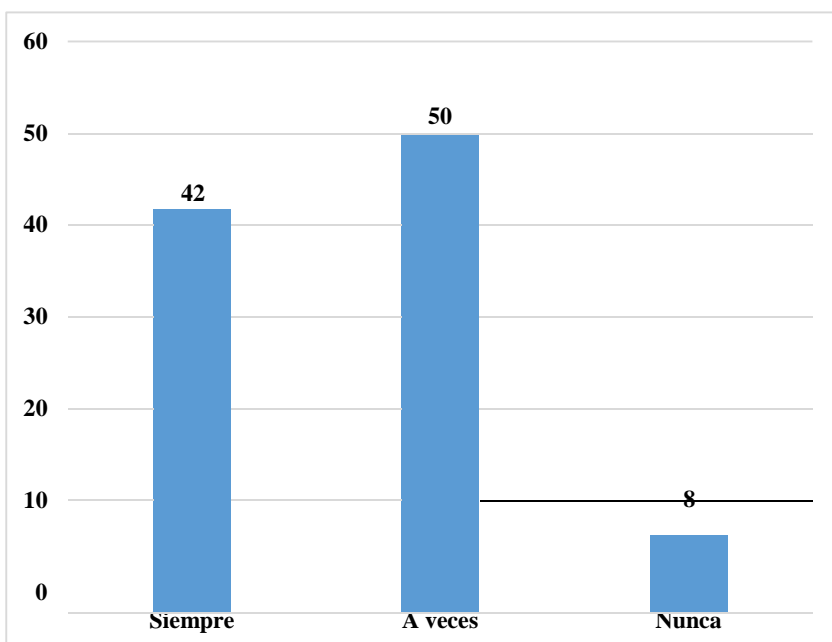
*Comunicación interna.*



**Interpretación:** El 83% (10) trabajadores consideran que “Siempre” existe comunicación interna el cual motiva a generar ideas y calidad de información.

**Gráfico 21.**

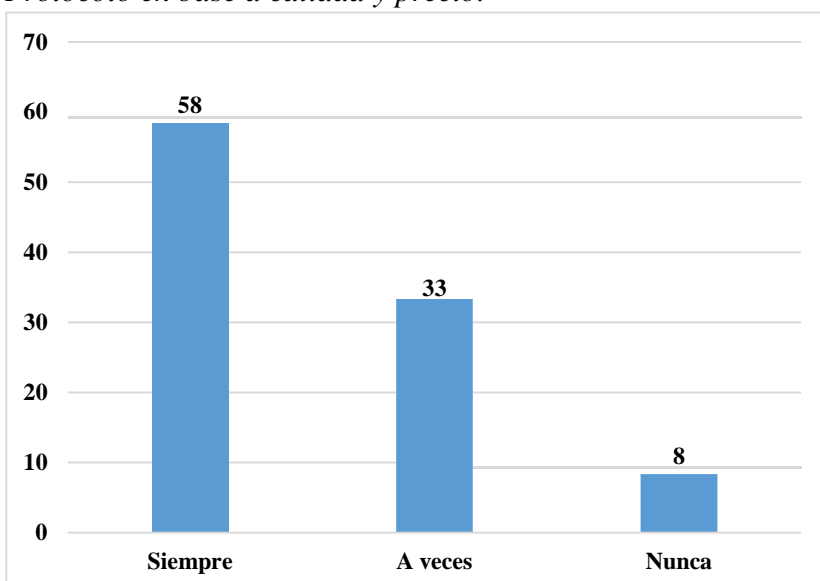
*Comparaciones o benchmarking.*



**Interpretación:** El 50% (6) trabajadores consideran que “A veces” se realizan comparaciones de benchmarking de buenas prácticas y formas de trabajo con otras empresas

**Gráfico 22.**

*Protocolo en base a calidad y precio.*

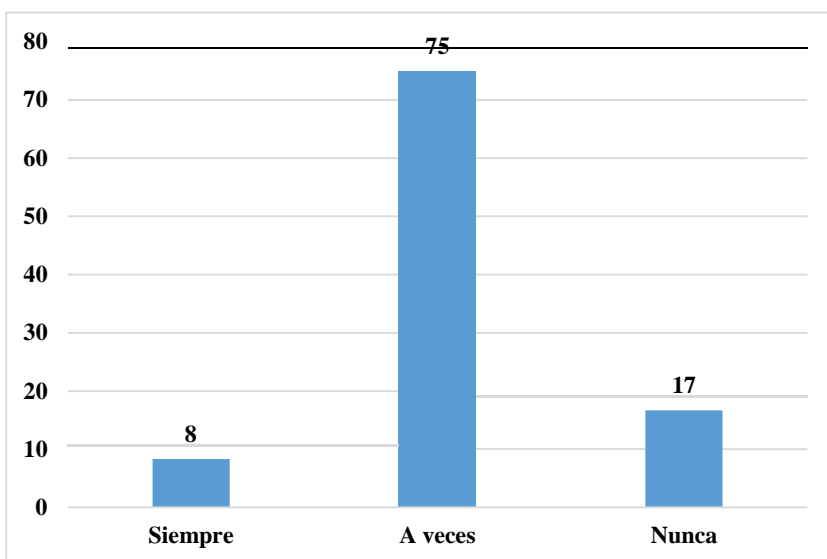


**Interpretación:** El 58% (7) trabajadores consideran que “Siempre” existen protocolos en base a calidad y precios.



**Gráfico 23.**

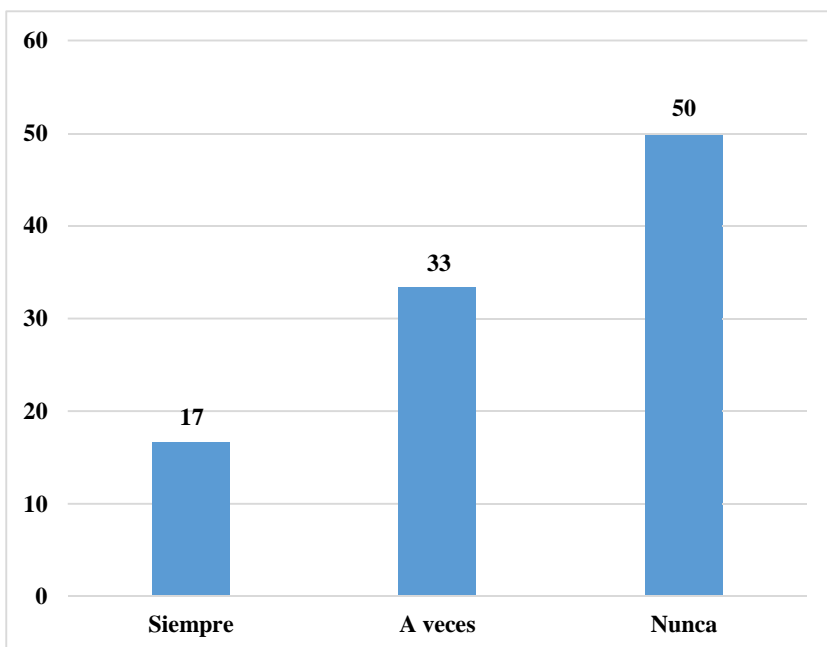
*Precios ofertados.*



**Interpretación:** El 75% (9) trabajadores consideran que “A veces” los proveedores no respetan los precios ofertados.

**Gráfico 24.**

*Servicio óptimo.*



**Interpretación:** El 50% (6) trabajadores consideran que “Nunca” son óptimos los servicios de los proveedores.

## Anexo 5. Revisión Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&ts=1&u=1081964447&o=1610958508

turnitin

CARACTERIZACIÓN DE LA EFICIENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y L...

Capas activas

Similitud

### 2. Resumen y Abstract

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las características de la eficiencia en los procesos administrativos y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro almacén - Caso: Laboratorios Biomont S.A. Ate, 2020. La investigación está centrada en **que las mypes del rubro almacén del distrito de Ate** realizan una administración sin eficiencia, sin la técnica y sin el proceso administrativo adecuado. La metodología **se caracteriza por ser** del tipo cuantitativo, **nivel descriptivo y diseño no experimental**. El instrumento contó con 24 preguntas y permitió encontrar los resultados de las variables, para los procesos administrativos se determinó que un 83% de encuestados manifestaron que en la empresa existe división de trabajo; el 42% consideran que a veces realizan la departamentalización según funciones o grupos de trabajo; y el 33% consideran que a veces tienen trabajos de las funciones, como la gestión de

Página: 1 de 47    Número de palabras: 9622    Versión solo texto del informe    High Resolution    Activado