



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA PLANIFICACIÓN PARA
LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS: CASO MULTISERVICIOS VALENTINA &
MERYE EIRL, CALLERÍA-2021**

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

AUTORA

FLORES PAREDES, EMERITA

ORCID: 0000-0001-9665-3337

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE- PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0184-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **16:30** horas del día **25** de **Junio** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA PLANIFICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS: CASO MULTISERVICIOS VALENTINA & MERYE EIRL, CALLERÍA-2021**

Presentada Por :
(1811181170) **FLORES PAREDES EMERITA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA PLANIFICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS: CASO MULTISERVICIOS VALENTINA & MERYE EIRL, CALLERÍA-2021 Del (de la) estudiante FLORES PAREDES EMERITA , asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 27 de Octubre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

JURADO

Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-7575-3571
Presidente

Zenozain Cordero, Carmen Rosa
ORCID: 0000-0001-6079-2319
Miembro

Llenque Tume, Santos Felipe
ORCID: 0000-0001-9140-3451
Miembro

Centurion Medina, Reinerio Zacarias
ORCID: 0000-0002-6399-5928
Asesor

DEDICATORIA

A Dios.

A mi estimada familia.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por guiarme en el camino y fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito.

Así, quiero mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para mí, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Por último, quiero agradecer a la base de todo, a mi familia, en especial a mis padres, que quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y mi constante motivación, muchas gracias por su paciencia y comprensión, y sobre todo por su amor.

¡Muchas gracias por todo!

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	I
Jurado.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento	IV
Índice General.....	V
Índice de tablas	VII
Índice de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	25
3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación	25
3.2 Población y muestra.....	26
3.3 Variables. Definición y Operacionalización	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	29
3.5 Método de análisis de datos	29
3.6 Principios éticos	29
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	57

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	57
Anexo 2. Instrumento de recolección de información.....	58
Anexo 3. Validez del instrumento	64
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento.....	67
Anexo 5. Formato de consentimiento informado	68
Anexo 6. Evidencias de ejecución.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de la planificación en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.	32
Tabla 2: Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.	35
Tabla 3. Propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La misión, visión están definidos acorde a la planeación..	78
Figura 2. Se evalúan los factores internos y externos para la planeación.	78
Figura 3. El enfoque es de acuerdo con los intereses de la empresa.	79
Figura 4. La proyección es en base a hechos y datos registrados.	79
Figura 5. Utiliza herramientas de planeación.	80
Figura 6. Las operaciones se enfocan en satisfacer la demanda del mercado	80
Figura 7. Los objetivos planeados son alcanzables.	81
Figura 8. Las estrategias son comprendidas por los miembros de la empresa.	81
Figura 9. Se monitorea el cumplimiento de la planeación.	82
Figura 10. Realizan análisis de los procesos.	82
Figura 11. Elaboran propuesta para mejora	83
Figura 12. Ejecutan los planes propuestos.	83
Figura 13. Conocimiento del uso de técnicas para administrar.	84
Figura 14. Realizan encuestas de satisfacción al cliente	84
Figura 15. La innovación es parte de mejora de los procesos.	85
Figura 16. Funciones alineadas a la misión y visión.	85
Figura 17. La supervisión es eficaz.	86
Figura 18. Orientación a lograr valor agregado	86

RESUMEN

La investigación de título: Propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL, Callería-2021, tuvo por objetivo general: Elaborar propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021. La metodología fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo de propuesta. La técnica fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 23 preguntas. La población fue finita compuesta por 14 trabajadores y la muestra fue censal que tomó al 100,0% de la población. Como resultados el 33,3% son jóvenes: rango de edad es de 18 a 25 años; el 66,7% posee estudios técnicos y existe la participación de ambos géneros. Se muestra que el 42,86% de los trabajadores afirman que algunas veces la planificación toma como insumo la misión y visión de la empresa; el 71,43% indica que se evalúa los factores internos y externos para el proceso de planeación de las operaciones de la empresa. Respecto a la variable gestión, se halla que casi siempre (50,00%) los trabajadores realizan análisis de proceso; también que algunas veces (50,0%) los trabajadores elaboran propuestas para mejora y el 85,7% indica que con poca frecuencia se realizan encuestas de satisfacción al cliente. Como conclusión general, la investigación concluye elaborar una propuesta de mejora de la planificación para la gestión de la microempresa y su funcionalidad.

Palabras clave: calidad, gestión, mejora, misión, planificación.

ABSTRACT

The general objective of the research entitled: Proposal for the improvement of planning for quality management in micro and small enterprises: Multiservicios Valentina & Merye EIRL, Callería-2021, was the following: Elaborate proposal of improvement of planning for quality management in micro and small enterprises: case Multiservicios Valentina & Merye EIRL - Callería, 2021. The methodology was a non-experimental, transversal, descriptive proposal design. The technique was the survey and the instrument was a questionnaire of 23 questions. The population was finite, composed of 14 workers and the sample was a census sample that took 100.0% of the population. As results, 33.3% are young people: age range is 18 to 25 years; 66.7% have technical studies and there is participation of both genders. It is shown that 42.86% of the workers affirm that sometimes the planning takes as input the mission and vision of the company; 71.43% indicate that internal and external factors are evaluated for the planning process of the company's operations; regarding the management variable, it is found that almost always (50.00%) the workers carry out process analysis; also that sometimes (50.0%) the workers elaborate proposals for improvement and 85.7% indicate that infrequently customer satisfaction surveys are carried out. As a general conclusion, the research concludes to elaborate a proposal for the improvement of the planning for the management of the microenterprise and its functionality.

Key words: quality, management, improvement, mission, planning.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Un aspecto importante que se viene descuidando en el sector de las microempresas es la ausencia de técnicas para dirigir los negocios, los microempresarios se motivan al identificar oportunidades de negocios, pero adicional a la problemática de falta de acceso a financiamiento, se suma la escasa capacitación empresarial que debiera obtener de las autoridades competentes.

El proceso de planeación es de prioridad alta en un negocio, es la capacidad de identificar situaciones futuras y elaborar acciones que permitan lograr los objetivos sin ser afectados por la variabilidad de las condiciones externas e internas a la empresa. Sin embargo, el empresariado no las practica en su condición técnica, situación que las expone a una corta vida. En la ciudad de Callería de la provincia de Coronel Portillo de la Región Ucayali existen micro y pequeñas empresas como Multiservicios Valentina & Merye EIRL que se dedica a la producción de carbón vegetal y ha logrado en los últimos años posicionarse en el mercado de la costa peruana, en ciudades como Lima, Trujillo y Piura con sus productos de calidad, sin embargo, existen eventos que con la debida planificación no hubiera afectado la atención a sus clientes, en ese sentido la investigación buscará conocer las características de las variables.

Las micro y pequeñas empresas nacen de la detección de una necesidad en el mercado a la que también se les puede llamar oportunidad de negocio (Filion et al., 2020). Los aspectos que se requieren para que un negocio sea sostenible en el tiempo es que la administración sea formal, es decir estén implementados sus procesos administrativos para que den lugar a una gestión enfocada en la calidad del producto o servicio que pretende ofrecer al cliente.

Por otra parte, es importante que el microempresario se oriente a identificar qué aspectos valora de los productos y servicios que los clientes adquieren y sobre todo de aquel que viene ofreciendo. De lo contrario, se está condenando a desaparecer, pues sin ventas, la empresa no podrá continuar (Iparraguirre, 2019).

A nivel internacional, las micro y pequeñas empresas representan actores claves para incrementar el crecimiento potencial de América Latina. Estas empresas se caracterizan por una gran heterogeneidad en su acceso a mercados, tecnologías y capital

humano, así como su vinculación con otras empresas, factores que afectan su productividad, capacidad de exportación y potencial de crecimiento (Cepal, 2021).

A nivel latinoamericano, constituyen un componente fundamental del entramado productivo en la región: representan alrededor de 99% del total de empresas y dan empleo a cerca de 67% del total de trabajadores. Por otro lado, su contribución al PIB es relativamente baja, lo que revela deficiencias en los niveles de productividad de estas. Por ejemplo, las empresas grandes en la región alcanzan niveles de productividad hasta 33 veces la productividad de las microempresas y hasta seis para las pequeñas, mientras que en los países OCDE estas cifras oscilan entre un 1.3 y 2.4 veces (Cepal, 2021).

A nivel nacional, de acuerdo con cifras de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), elaborada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en 2019, las micro y pequeñas empresas (Mype) representaron el 95% de las empresas peruanas y emplearon a un 47.7% de la población económicamente activa (PEA), lo que equivale a un crecimiento del 4% en el empleo. Las mypes registran ventas anuales en constante crecimiento y equivalen a un 19.3% del PBI, con un monto un 6% mayor al registrado en 2018. Sin embargo, este pilar del tejido empresarial opera bajo un contexto permanente de informalidad y en condiciones de desventaja competitiva.

Iniciar la planificación empresarial desde su situación actual a una situación futura deseada requiere que esta asuma como inherentes al proceso el logro de los siguientes objetivos: productividad, ética y compromiso social, (D'Alessio, 2015). En un proceso de planeación, lo primero es la formulación. Este proceso está guiado al compás estratégico compuesto por cinco componentes fundamentales: visión, misión, valores, intereses organizacionales y objetivos estratégicos a largo plazo. La administración de una empresa consiste en la aplicación del Proceso Administrativo con eficacia y eficiencia (Luna, 2013), siendo la planificación, el inicio que integra un proceso de mejora continua que busca que, a través de la administración del capital y el trabajo, se produzcan bienes y servicios que sean útiles a la sociedad en la que opera. Entonces, planear es visualizar el futuro y trazar el plan de acción.

La problemática que se representó para esta investigación es como la gestión de calidad -en la práctica- no ha tenido avances importantes porque no existe la aplicación de herramientas de calidad en sus procesos tanto administrativos como comerciales y el personal carece de conocimiento de su uso, el cual opera con solo sentido común y cumplimiento de sus metas comerciales dadas por la gerencia de la microempresa.

En concordancia con lo expuesto, la problemática se resumió con el siguiente enunciado: ¿Cómo es la propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021? Como justificación de este estudio, reviste la importancia en que las micro y pequeñas empresas requieren de conocimiento técnico para satisfacer correctamente a sus clientes, quienes ahora disponen de más información por medios digitales y ofertas para tomar finalmente la decisión de compra que mejor se acomode a sus intereses, (Sánchez, 2018). Como justificación práctica: el tratamiento que se hizo para el estudio de las variables “planificación” y “gestión de calidad” tuvo un fin práctico, porque las conclusiones y recomendaciones a que se lleguen generaron aportes en beneficio del sector empresarial del sector maderero (Sánchez, 2018). Como justificación metodológica, la investigación se justifica porque se trata de una investigación de corte científico, ya que se elaboró un instrumento válido para obtener los datos necesarios para los análisis respectivos y como justificación teórica: la investigación generó nuevo conocimiento útil no solo a la microempresa en estudio, sino al sector comercial, que siempre requiere de aspectos innovadores para posicionarse en el mercado.

En consecuencia, la investigación se planteó como objetivo general, elaborar una propuesta de mejora de planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021 y como objetivos específicos: Describir las características de la planificación en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021. Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021. Plantear una propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Fuentes et al. (2021) en su investigación *La gestión de la calidad como parte de la innovación organizacional: El bajo conocimiento por las empresas* para Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación por Universidad Politécnica del Valle del Évora, México. Tuvo como objetivo general determinar que las empresas del municipio de Angostura se encuentren relacionadas con el proceso de gestión de calidad e innovación, para generar conocimientos sobre el tema y se involucren directamente a mejorar la calidad de sus productos y procesos, así mismo la consideren como una innovación en sus procesos organizacionales. Como metodologías, la investigación fue de carácter cualitativo, con relación directa de propietarios y/o administradores de las MIPyMEs del municipio de Angostura, Sinaloa; efectuándose 30 entrevistas bajo el muestreo probabilístico aleatorio simple a través de las tecnologías de la información. Como resultados, el 75% de las microempresas creen que la gestión de la calidad es sólo para empresas grandes y no tan importante para una empresa microempresa, el resto indicaron que la calidad de los productos se obtiene al elegir el proveedor comprando insumos de calidad; además el 100% de los entrevistados señalaron que la calidad de los productos no puede ser parte de un proceso de innovación de la empresa. Como conclusión general, la gestión de la calidad es importante y se considera necesaria para todas las empresas sin importar su tamaño, porque permite obtener productos de calidad y adentrarse a una mejora continua de todos los procesos de la empresa, para lograr que todas sus actividades resulten de calidad.

Gutiérrez y Mora (2021) en su investigación *Desafíos de las pymes en Colombia para certificarse en Gestión de Calidad* para optar al título de contador público de la Universidad Cooperativa de Colombia. Tuvo como objetivo general identificar los desafíos que se generan para las empresas que deciden efectuar el proceso de certificarse en gestión de calidad en Colombia. Como metodología, la investigación fue de tipo descriptiva y explicativa. La técnica de investigación que se implementó en este estudio

fue la observación documental, debido a que la información se obtuvo de libros electrónicos, informes, artículos, textos, entre otros. Como resultados, se observó que la adopción de la certificación en gestión de calidad trae consigo grandes ventajas, desafíos y nuevas oportunidades de crecimiento, de tal forma resulta indispensable que en las empresas analicen los diferentes aspectos o variables que inciden en los modelos de negocio en como estos deben competir y diferenciarse en potenciales mercados. Como conclusiones, al implementar la certificación de gestión de calidad en las organizaciones demuestra un compromiso con los estándares de calidad y el aprendizaje continuo. Además, cabe agregar que la transformación y constante crecimiento empresarial están dirigidos al establecimiento de nuevos modelos para fortalecer el control interno y asegurar el incremento de los índices de calidad, también, hace que el rol de los empresarios y gerentes sea más proactivo al observar el estado de los mercados, proyectar las metas y esfuerzos de la organización.

Torres (2018) en su tesis titulada *Sistema de gestión de calidad en pymes productoras de hormigón elaborado en Buenos Aires, Argentina* para optar al grado de Máster de la Universidad de Palermo en Dirección de Empresas. Tuvo como objetivo general conocer la mirada sobre las PyMEs productoras de hormigón elaborado en Buenos Aires, Argentina con respecto a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Como metodología, la investigación fue de tipo exploratoria, descriptiva, con una dirección cuali-cuantitativa. Se trabajó con una muestra de treinta y dos encuestados, cuatro entrevistas a informantes-claves, un análisis del caso de la empresa FENOMIX y una mirada macro sobre la actividad en Iberoamérica, con el único fin de reconocer las mejores prácticas. Como resultados, sobre una muestra de 60 encuestados, se recibieron 32 respuestas, las cuales se distribuyeron geográficamente entre el 69% en Buenos Aires y 31% en Capital Federal. El alto índice de respuesta de Buenos Aires refiere a que la mayoría de las plantas productoras de hormigón presentan sus operaciones en dicha ciudad. Es importante aclarar que las participaciones del resto de las provincias del país presentan operaciones importantes, pero no es el foco de la investigación. Se percibió un mercado con deficiencia de base, bajo conocimiento sobre la gestión de la calidad. Además de la no existencia de regulaciones de entes afines para el control de un producto considerado crítico. Se analizó si la organización a la que pertenecen presentaba un Sistema de Gestión de la Calidad certificado, obteniendo que el 72% sí, mientras que el

28% no presenta un sistema de gestión avalado por ente regulador. Como conclusión general, la gestión de la Calidad en el hormigón elaborado no se le otorga la importancia que demanda este tipo de industria.

Briones y Larrea (2019) en su investigación *Plan de negocios para distribuir productos del segmento bebidas refrescantes en el cantón Playas, al 2019*, para la obtención del grado de Ingeniero en Administración de Ventas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador; la cual tuvo como objetivo general elaborar un plan de negocios que determine el nuevo modelo comercial para la empresa Distribuidora Dalarno, que asegure el cumplimiento de las metas de ventas asignadas al cantón Playas. Como metodología, el tipo de investigación fue descriptiva – no experimental – transversal. Como resultados un 90% de las empresas tiene un deficiente planeamiento empresarial, en algunos casos es nula por lo cual influye de manera negativa en el mercado. Como conclusiones, el modelo de negocio de la distribuidora de bebidas gaseosas y refrescantes, basado en el análisis de los factores internos y externos, permite determinar una estrategia de penetración de mercado, puesto que la empresa actualmente existe, sin embargo, no ha podido abarcar todo el mercado del cantón Playas. Gracias al análisis, se podrá aprovechar que el actual distribuidor de la zona no mantiene una eficiente cobertura (mapeo y rutas de operación), para que, a través de la innovación en los canales de venta de la empresa, y recursos humanos capacitados en ventas se logre satisfacer la demanda.

Guzmán (2018) en su investigación *Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá*, para optar el título de pregrado en la Universidad abierta y a distancia-UNAD; cuyo objetivo fue diseñar herramientas administrativas que permita la instauración de un restaurante de comida saludable, en la zona de Chapinero, para fomentar hábitos de vida sana en los clientes. Como metodología, se siguió la metodología descriptiva y exploratoria. Como conclusiones, la creación de un restaurante permite conocer a través del análisis interno y externo y el comportamiento del cliente, la percepción sobre el consumo de alimento saludable, dando como resultado el interés de las personas por adquirir buenos hábitos de consumo, lo cual indica el gran mercado y la buena posibilidad de posicionamiento. Asimismo, el direccionamiento estratégico diseñado permite establecer políticas organizacionales que brindan mayor confianza para el

posicionamiento, donde el diseño de plan de mercado contribuyó para identificar y describir de manera cuali-cuantitativamente el mercado potencial, en el cual va a incursionar el restaurante, haciendo de esta herramienta de planificación una guía para intervenir en el mercado, además de conocer la dinámica de los negocios.

Silva (2017) en su investigación *Plan de negocio para la producción y comercialización de ropa orgánica para bebés*. En la Universidad de Chile, para optar por el Grado de Magíster en Gestión y Dirección de Empresas. Tuvo como objetivo general desarrollar un Plan de Negocio basado en un modelo sustentable de producción y comercialización de una línea de ropa para bebés elaborados con fibras naturales (orgánicas), con perspectivas de escalabilidad a la región centroamericana, para lo cual se utilizó una metodología utilizada para la realización del presente trabajo de tesis, está compuesta por una mezcla de procedimientos que avalan teórica y empíricamente la definición y puesta en marcha de un modelo de negocio. . Como metodología, el tipo de investigación fue descriptiva – no experimental – transversal. Como resultados, en la gestión de calidad: 66,7% carece de misión, visión y valores y no usan técnicas de calidad para conocer el monitorio de la gestión empresarial; la mayoría de los microempresarios (66,7%) indica liderar los cambios en los procesos del negocio y promueve la confianza entre los miembros de su organización (55,6%); el 66,7% de la gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores a través de acciones como: “capacitación” (55,6%); “Frasas Positivas” (33,3%) y “Reconocimiento” (11,1%). La gerencia de las mypes en estudio (66,7%) no conoce las repercusiones de un mal liderazgo. Como conclusión, la consecución de los objetivos resulta imperante garantizar la expansión en la región centroamericana a partir del cuarto año, por medio del cliente almacenes Simán. De lo contrario se tendría que considerar una expansión mucho más gradual mediante distintos distribuidores por país. Para asegurar el posicionamiento de marca deseado, que permita negociar de manera exitosa el ingreso a los otros países de la región por medio de Simán, es necesaria una ejecución impecable de las estrategias de introducción y crecimiento, así como un seguimiento e interacción constante con los compradores.

Meneses (2017) en su investigación *Plan de Negocios para una empresa de productos de madera con un enfoque sustentable en el municipio de Villa Tezontepec, Hidalgo, México* para la obtención del grado de Maestría en Ciencias en Administración de Negocios. La investigación tuvo como objetivo general desarrollar la propuesta de un

plan de negocios para una empresa que fabrique productos decorativos e innovadores con madera reciclada con un enfoque sustentable, en el municipio de Villa Tezontepec, Hidalgo. La metodología de investigación fue de diseño no experimental y descriptivo. Se obtuvo como resultados que la mayor parte de la población se encuentra en acuerdo con el cuidado del medio ambiente, como en la aplicación de procesos sustentables en la fabricación de artículos de uso común y muestran una gran aceptación por la inclusión en su hogar de inmobiliario residencial de artículos reciclados, en acabado rustico como en acabados finos y en mayor de los casos el costo no lo ven como un problema en la adquisición de productos de su agrado. Concluye que el utilizar materias primas alternativas en productos nuevos, en este caso materiales forestales reciclados, permitirá integrar desechos madereros de distintos sectores comerciales e industriales como pueden ser las tarimas, pallets, madera de baja calidad y leña, en procesos semi-industriales, sin sacrificar cualidades del producto, como son la estética y física en productos de uso diario, en objetos decorativos e incluso en inmobiliario ejecutivo, asimismo, que el proceso de planificación parte de la visión y misión a la que este negocio se propone llegar.

Antecedentes nacionales

Aréstegui (2019) en su investigación *Gestión de la calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las mypes del sector comercio-rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del distrito de Juliaca, 2018* para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua. Como metodología, fue de nivel descriptiva, con nivel cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Como resultados, se obtuvo como resultados que el 67% son del género femenino, el 42% está en desacuerdo de sus actividades, el 58% está en desacuerdo de las actividades y funciones designadas, el 42% está en desacuerdo de implementar un proceso de mejora. Se concluye que en la organización no hay una buena gestión de calidad como la planificación, dirección y control. Como conclusiones, en base al análisis del estudio realizado a esta investigación se resalta que la gestión de calidad es muy importante ya que conlleva a desarrollarse de manera muy organizada y cumplir objetivos planificados, lo cual no se percibe en la organización de este estudio.

Ayala (2019) en su investigación *Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana, año 2018*, para optar el grado Académico de Maestro en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de calidad en la competitividad de las mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana año 2018. Se aplicó el método inductivo – deductivo, aplicativo - no experimental - transversal. Se escogió una muestra de 12 microempresas, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 58 % de las MYPES sí asesoran al comprador, mientras que el 42 % no asesoran al comprador. Respecto a sus consultas o reclamos posteriores a la compra el 42 % responde con poca frecuencia y el 33 % con menor frecuencia. En cuanto a la competitividad para el buen desempeño de las MYPES; el 75 % desaprovechan la competitividad y el 25% aprueban. En cuanto a la formalidad el 83% son informales y solo un 17% son formales como MYPES en el rubro de transporte fluvial. Como conclusión general, en las mypes se debió considerar la planificación como ente rector para generar calidad en sus negocios, de tal manera que superen a sus competidores reales y potenciales. Que la competitividad sea un factor para adaptarse al cambio, ya que depende de los clientes la permanencia de la mype en el mercado.

Lingán (2018) en su investigación *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mypes del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2018* para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general evaluar las expectativas y percepciones de los clientes de las tiendas de abarrotes en las mypes del sector servicios rubro de tiendas de abarrotes, del distrito de Tumbes, 2018. La metodología fue descriptiva – no experimental – transversal. Se concluye que según características de la gestión de calidad de las mypes del sector comercio de las tiendas de abarrotes; en donde los encuestados manifestaron que siempre es necesario que las ventas de abarrotes a nivel de infraestructura y orden deben estar bien estructurados, se debe demostrar amabilidad con todos y cada uno de los clientes, y bajo cualquier circunstancia, que siempre se debe saludar, y mostrar una sonrisa sincera, ser cortés y atento y servicial.

Nayra (2021) en su investigación *Propuesta de mejora de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas*

empresas del sector producción, rubro cafetero, en la provincia de Jaén, departamento de Cajamarca, 2019 para optar por el título profesional de Licenciada en Administración por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general proponer las mejoras de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro cafetero, de la provincia de Jaén, departamento de Cajamarca, 2019. Además, el presente estudio se desarrolló bajo un tipo de investigación cuantitativa, con un nivel descriptivo, y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra del estudio se conformó por todos los elementos de la población, dado que esta fue pequeña y se constituyó por 45 Micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro cafetero, de la provincia de Jaén, departamento de Cajamarca, 2019; a quienes se les llegó aplicar el instrumento de recolección de datos, el cual fue un cuestionario de 30 preguntas que guarda relación con las variables de la investigación. Los resultados obtenidos fueron principalmente que: en su mayoría quienes dirigen la empresa son los propios dueños, y estos son del género masculino, que representan un 62.2% del total de los encuestados, además la mayor frecuencia de rango de edad se encuentra entre 45 a más años; también es rescatable que la mayoría tiene un grado de instrucción académico de secundaria culminada. Referente a la variable planificación estratégica, se llegó a determinar que las empresas en su mayoría carecen de una visión y misión en su organización; así como, un débil e incluso en algunos casos inexistente análisis de un FODA, y como consecuencia de ellos las estrategias planteadas por la empresa no suelen ser efectivas frente a sus competidores. Respecto a la variable gestión de la calidad, es evidente que existe una débil planificación de calidad en su producción, pues los representantes no tienen un interés en identificar potenciales clientes y por consecuencia considerar alguna variante en las preferencias del cliente hacia sus productos cafetales. De igual forma, muy pocas veces se busca evaluar el proceso de producción del café, a fin de identificar algunos errores que puedan llegar a existir. Un aspecto que se ha dejado lado es al personal, pues se identificó que no realiza actividades que fomenten el trabajo en equipo, y además de no brindarle una mejor calidad de herramientas e infraestructura tecnológica.

Fernández y Ramírez (2017) en su investigación *Propuesta de un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribución A y B- Chiclayo* para optar el título en Licenciado en Administración en la

Universidad Señor de Sipán, que tuvo como objetivo general utilizar la gestión por proceso para aumentar la productividad. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel de la investigación fue descriptivo simple y el diseño de investigación no experimental. Como resultados, el 71% dijo participa en la fase de planificación, el 76% dijo que participa en la fase de ejecución; el 81% dijo que promueve el principio de la eficacia, el 86% dijo que resguarda la economía de la empresa, el 90% dijo que la empresa brinda una información transparente, el 95% dijo que cumplen con las normas éticas, el 76% dijo que existe un flujo de información adecuada en diferentes áreas de la empresa, el 81% dijo que la información es apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad, el 76% dijo la información circula en todo los sentidos de la empresa, el 81% dijo que existen procedimientos que aseguren toda la deficiencia, el 95% dijo que el control interno es evaluado periódicamente por la dirección. Como conclusiones: los beneficios percibidos para aumentar la producción en dicha empresa se traducen en que la empresa debe realizar la planificación para su funcionamiento el cual utilizando la gestión por procesos ayudaría a incrementar la productividad y la eficiencia de todas las áreas.

Antecedentes locales

Gómez (2019) en su investigación *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas-Yarinacocha, 2019*, investigación que se presentó en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote para optar el título profesional de Licenciado en Administración, cuyo objetivo general fue: explicar la relación existente entre la gestión de calidad, con procesos administrativos más eficaces, en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019. Como metodología, fue de tipo de investigación es descriptiva – cuantitativa – transversal - no experimental. Finalmente, se cómo conclusiones, existe relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en el 60,0% de las instituciones educativas privadas de Yarinacocha, asimismo se confirma la hipótesis general planteada, ya que existe una correlación alta entre estas dos variables, así lo demuestra el rho de Spearman; $r = 0.949$ y una significancia de 0.014, que es inferior al nivel de significancia establecido $p < 0.05$, concluyendo pues que la gestión de procesos administrativos en forma eficaz permite una gestión de calidad en las mypes, rubro servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019. En conclusión, los procesos administrativos son una fuente

indispensable para el bienestar de la empresa, y así sus colaboradores realizarán sus labores eficientemente; como también la dimensión de planificación con la calidad de servicio del personal de la empresa. Finalmente, la dirección del personal con la adaptación al cambio del personal de la empresa será muy satisfactorio.

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

Carihuasari (2018) en su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Callería, año 2018*, investigación que se presentó en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad, tuvo como objetivo general: determinar la práctica de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Callería, año 2018. Como metodología, el tipo de estudio fue cuantitativo-Descriptivo. Como resultados, los propietarios de las mypes que colaboraron en el

estudio, no son en su totalidad egresados de la carrera de administración, más bien hay una variedad en ese aspecto, ya que cierta parte son contadores, técnicos u otra profesión, lo daría como resultado que desconozcan de la gestión de calidad que valla de acuerdo con su negocio. Como conclusiones, las capacitaciones que brindan las mypes a sus trabajadores no son del todo efectiva, ya que al no poseer un modelo de trabajo y de atención al cliente, su efectividad e impacto es mermado por las malas prácticas a las cuales se han acostumbrado.

Pezo (2021) en su investigación *Gestión de calidad con el uso de planificación estratégica y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector turismo, rubro hoteles y hospedajes, distrito de Tarapoto, 2019* para optar por el título profesional de Licenciada en Administración por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad con el uso de planificación estratégica y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, del sector turismo, rubro hoteles y hospedajes, del distrito de Tarapoto, año 2019. Como metodología, el diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal y descriptivo. La información se obtuvo de una población de 73 micro y pequeñas empresas, cuya muestra representativa fue 19 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó el cuestionario de 21 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Como resultados, el 68% de los representantes tienen de 51 años a más; el 68% es del género masculino, el 68% cuenta con estudios superiores universitarios, el 63% son dueños de las empresas encuestadas y 43% tienen de 7 años a más en el cargo. El 47% de las empresas se encuentran en el mercado hace más de 7 años, el 53% cuenta con 6 a 10 trabajadores y 58% trabajan con personas no familiares. El 68% ha señalado que conoce el término de gestión de calidad, el 47% conoce el liderazgo como herramienta de gestión de calidad, el 42% no conoce instrumentos de mejora para solucionar problemas empresariales, el 32% tienen problemas para implementar gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas por la falta de financiamiento económico y poca iniciativa de los propietarios, el 100% señala que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 63% señala que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas. El 74% no conocen el término de planificación estratégica, el 84% no cuenta con un plan estratégico, el 89% no utiliza la planificación y el 74% no tiene diseñado una misión y visión de su empresa. El 89% no ha diseñado un plan de mejora y el 63% señala

que quieren ser reconocidos en el mercado. Como conclusiones, se ha cumplido con el objetivo general y los objetivos específicos y se ha elaborado una propuesta de mejora denominada Plan de mejora para las micro y pequeñas empresas del sector turismo, rubro hoteles y hospedajes del distrito de Tarapoto.

Falcón (2019) en su investigación *Gestión administrativa y la efectividad de los servicios brindados al cliente, en tienda comercial Rivera rubro electrodomésticos en el distrito, provincia y región de Huánuco-2018*. En la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, para optar por el título Profesional Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general_determinar en qué medida la gestión administrativa contribuye en la efectividad de los servicios brindados al cliente, en tienda Comercial Rivera rubro electrodomésticos en el Distrito, Provincia y Región Huánuco – 2018. Como metodología de investigación fue de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo explicativo. Como conclusiones, la tienda Comercial Rivera rubro electrodomésticos en el Distrito, Provincia y Región Huánuco, es moderna y perfecta en la aplicación de los electrodomésticos por lo que es importante para que el cliente este respaldado por la compra del producto. Además, que la gente está de acuerdo servicio percibido por parte del personal del área de electrodomésticos por lo que el personal tiene que ser capacitado para una buena atención.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Planificación

Definición. Según Terry (2013, como se citó en Silva 2017), en su libro *Procesos Administrativos* define que la planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados.

Unido a lo anterior, la planeación consiste en la selección de misiones y objetivos, así como de las acciones para lograrlos, lo cual requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre diversas alternativas (Koontz & Weihrich, 2017, p. 85). Las definiciones

de este término son variadas, pero todas hacen referencia a lo mismo, un enfoque de futuro, con un uso efectivo de los recursos.

Capacidad gerencial. Es el conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, actitudes y aptitudes (inteligencia), que permite a las personas influir con medios no coercitivos sobre otras personas para alcanzar objetivos con efectividad, eficiencia y eficacia (Chiavenato & Sapiro, 2018).

Planificación es:

- Una función básica de la gerencia
- Determina el futuro deseado
- Es filmar una película de lo que deseamos que ocurra en la organización
- Es el proceso de construir un puente entre la situación actual y la situación deseada

Principios de planeación

- ***Objetividad y cuantificación.*** Al planear es necesario tener como base información real, razonamientos precisos, y no basarse en situaciones subjetivas, especulaciones y datos sin base.
- ***Factibilidad.*** Lo que se defina como plan debe ser realizable, no es correcto elaborar planes ambiciosos y optimistas que no sean posibles de lograrse. La planeación no debe basarse en situaciones deseadas, es decir, no tener recursos para llevarla a cabo.
- ***Flexibilidad.*** Al terminar la planeación se recomienda dejar márgenes de hoguera que permitirán incorporar los cambios o situaciones imprevistas que ajustan fácilmente las condiciones, es decir, contar con un colchón de seguridad.
- ***Unidad.*** Los planes deben englobarse en un todo para la empresa y encaminarse a los propósitos y objetivos generales con la consistencia necesaria para el equilibrio.
- ***Del cambio de estrategias.*** Los planes definidos a un plazo determinado en el desarrollo

de estos es importante estar actualizados tanto interna como externamente para modificar aquellos que sin necesarios y que de esta forma se logre correctamente al término de los periodos definidos.

Dimensiones e indicadores de la variable

Análisis situacional. En un sentido amplio, se cita: “permite identificar y advertir situaciones que puedan perjudicar las operaciones de la empresa” (Velasco, 2017).

Indicadores:

- **Misión y visión.** Este indicador mide el establecimiento de las primeras y más básicas herramientas para una gestión empresarial (D’Alessio, 2014).
- **Análisis factores internos, externos.** Una empresa que aspira lograr calidad en todos sus procesos y operaciones encuentra en el análisis de los factores internos y externos, el mecanismo para identificar oportunidades de mejora (D’Alessio, 2014).
- **Intereses,** son las aspiraciones particulares que una empresa sirven como motivación para lograr los objetivos que se ha planteado (D’Alessio, 2014).

Intuición. Es la percepción respecto al comportamiento futuro de las variables y que brinda una orientación en el proceso de planificación, sin embargo, se encuentra en situación de ser comprobada para la correcta formulación de los planes (Velasco, 2017).

Indicadores:

- **Pronóstico.** Es la práctica estadística que permite recrear que características puede tener un futuro escenario con las herramientas disponibles en el presente. Su importancia permite asignar recursos necesarios para consolidar la visión (Gido & Clements, 2018).
- **Herramientas de planeación.** Son los instrumentos necesarios y adecuados para

realizar un proceso de planificación preciso y a su vez flexible de ajustes para su correcta alineación (Gido & Clements, 2018).

- ***Mercado.*** Es la dimensión donde se dirigen los esfuerzos de producción y se realizan las operaciones comerciales (Gido & Clements, 2018).

Toma de decisión. En la toma de decisiones se conjuga una serie de determinaciones a las cuales la gerencia debe antes tomar antes como insumo fuentes confiables de información que suministran certeza y a las cuales con seguridad queda seleccionar la decisión que mejor convenga al propósito que se pretende lograr (Velasco, 2017).

Indicadores:

- ***Planteamientos de objetivos.*** Este indicador mide la capacidad de la empresa para establecer objetivos coherentes a sus capacidades (Velasco, 2017).
- ***Estrategias.*** Este indicador revela la existencia de las tácticas para el logro de los objetivos que la empresa se ha planteado (D'Alessio, 2014).
- ***Situación futura esperada.*** Es la aspiración a donde la empresa desea llegar y que tiene coherencia con su visión empresarial (D'Alessio, 2014).

Planeación estratégica. Se define la planificación estratégica como una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que se proveen (Armijo, 2017, p.15).

Características de la planeación estratégica

Destacan las siguientes:

- Explora y analiza el ambiente.

- Prospecta el futuro.
- Se anticipa a los cambios.
- Al desarrollar e integrar planes estratégicos, incrementa el desempeño de la organización.

Importancia de desarrollar un plan estratégico

El desarrollo de un plan estratégico produce beneficios relacionados con la capacidad de realizar una gestión más eficiente, libertando recursos humanos y materiales, lo que redundará en eficiencia productiva y en una mejor calidad de vida y trabajo para los miembros de la organización

Dentro de la planificación estratégica se opera con indicadores de gestión, siendo los siguientes:

- ***Productividad.*** es la relación entre los productos totales obtenidos y los recursos totales consumidos.
- ***Efectividad.*** es la relación entre los resultados logrados y los que nos propusimos previamente y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos planificados.
- ***Eficiencia.*** es la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se había estimado programado utilizar.
- ***Eficacia.*** Valora el impacto de lo que hacemos, del producto que entregamos, del servicio que prestamos. No basta producir con 100% de efectividad, sino que los productos o servicios sean los adecuados para satisfacer las necesidades de los clientes. La eficacia es un criterio relacionado con calidad (adecuación al uso, satisfacción del cliente)

2.2.2. Gestión de calidad

Definición. La gestión es la causa y efecto de gestionar, es triunfar y realizar diligentemente que orienta al logro de una empresa o de cualquier tipo de meta. Otra

definición, afirma que la gestión está definida como el conjunto de sistemas de acciones que direccionan una empresa (Benzaquén, 2019).

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

Definición de calidad. El concepto de Calidad según Edwards Deming: “la calidad no es otra cosa más que «Una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”, (Benzaquén, 2019, p.21). Para Juran, la calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente” (Benzaquén, 2019, p.20).

Kaoru Ishikawa define a la calidad como: “Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”, (Benzaquén, 2019, p.25). Pico (2017): define: “la calidad, no como un concepto aislado, ni que se logra de un día para otro, descansa en fuertes valores que se presentan en el medio ambiente, así como en otros que se adquiere con esfuerzo y disciplina”.

Con lo anterior se puede concluir que la calidad se define como un proceso de mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad (Benzaquén, 2019, p.68).

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

Principios del Sistema de Gestión de Calidad

- Participación del personal. Las personas, a todos los niveles, son la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades se utilicen en beneficio de la organización.

- Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Enfoque de sistema para la gestión. Identificar, entender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de la información.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- Organización basada en el cliente. Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras del cliente, satisfacer los requisitos del cliente y esforzarse en exceder las expectativas del cliente.
- Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual las personas pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización (Benzaquén, 2019).

Dimensiones e indicadores de la variable

Mejora de proceso. Figuerola (2018), sostiene que la mejora es el hábito de gestión que permite identificar de manera oportuna eficacias que representen ventajas competitivas como, por ejemplo, menores esfuerzos, bajos costos, mejores tiempos, etc.

Indicadores:

- **Análisis de proceso.** Este indicador refiere a la practicas del análisis que requieren las distintas actividades que realizan una empresa para garantizar que su

comportamiento se encuentre dentro de lo esperado, de lo contrario tomar oportunas acciones correctivas (Sheetz-Runkle, 2018).

- **Propuesta.** Representa el resultado y las sugerencias para mejorar los aspectos que se identifica están fuera del rango espeado de comportamiento (Sheetz-Runkle, 2018)
- **Aplicación.** Representa la acción o ejecución de la propuesta de mejora hacia el objetivo planteado de alcanzar (Sheetz-Runkle, 2018).

Herramientas. Velasco (2017), indica que es medir definir, analizar y proponer soluciones a los problemas.

Indicadores:

- **Técnicas.** Son las formas, formulas o procedimientos correctos y reconocidos para realizar una función o labor (Velasco, 2017).
- **Encuestas.** Es el instrumento que está orientado a conocer la percepción de los entrevistados y con esa información tomar acción para alinear las acciones de la empresa hacia su atención o satisfacción (Velasco, 2017).
- **Innovación.** Es la identificación de nuevas formas de hacer las cosas o actividades que pueden generar menor esfuerzo, mayor utilizar o mejor costo (Velasco, 2017).
- **Participación.** La dimensión participación se refiere al involucramiento de los integrantes del equipo humano, de manera convincente a conseguir los objetivos que la empresa se ha planteado y generar un valor agregado o diferencial (Benzaquén, 2019).

Indicadores:

- **Misión, visión.** Este indicador se relacionado al establecimiento de la meta hacia dónde dirigir los esfuerzos personales o empresariales (Benzaquén, 2019).
- **Supervisión.** Es la acción que garantiza el cumplimiento de los requerimientos,

características, plazo de las acciones que se vienen realizando (Benzaquén, 2019).

- **Valor agregado.** Es el resultado de la orientación de la mejora continua y que es un aspecto diferenciador frente a la competencia y que el cliente aspira encontrar en los productos o servicios que adquiere (Benzaquén, 2019).

Teoría de la micro y pequeña empresa

La micro y pequeña empresa es la unidad económica más importante para muchas economías a nivel mundial porque representa la libertad de las personas en generar emprendimientos y obtener rentas, satisfacer sus necesidades, crear trabajo, producir para otros destinos y contribuir con el PBI del país.

La situación económica mundial y la alta competencia son características de los mercados internacionales y nacionales que de una u otra forma afectan el ritmo de las micro y pequeñas empresas obligándolas a enfrentar entornos cambiantes y complejos que terminan en muchos casos por colocar en riesgo su permanencia en el mercado (Barrera y Parra, 2020).

Importancia

Es reconocido, que las micro y pequeñas empresas son impulsoras del desarrollo económico y a su vez creadores de riqueza, que dependen en gran manera de las decisiones de sus propietarios en relación al conocimiento del mercado, ventajas competitivas y la capacidad de riesgo en capital invertido.

Aquí dentro de las necesidades que se han identificado es la necesidad de capital humano calificado, tecnología, finanzas, y activos, sin embargo, la mejor capacidad que mantienen es la desarrollarse y crecer en el mercado con perseverancia y sentido común para atender con éxito los cambios del mercado.

Características de las micro y pequeñas empresas

En el mercado, se definen por tamaño, capacidad y dirección:

Microempresas. Dirigidas por sus dueños; existen lazos fuertes y afectivos entre sus socios; número limitado de socios.

Pequeñas y medianas empresas: Cuentan con menor número de socios y/o son dirigidas por sus dueños o gerente; mantienen conocimiento previo del mercado, existe importante inversión y alineación a metas, valores y expectativas. En cuanto al número de socios, aparecen los acuerdos, estructuras y reuniones de acuerdos.

Rubro producción de carbón

Este rubro tiene por finalidad elaborar y realizar venta de carbón a base de especies maderables, como por ejemplo la especie “capirona” para uso en restaurantes y pollerías. El alcance de las microempresas dedicadas a este rubro es para distribución y comercialización local y nacional.

Actualmente la población es más consiente del cuidado del medio ambiente debido al problema de contaminación ambiental y a la tala de árboles que son perjudiciales para la población. El estilo de vida sofisticado conlleva también a buscar productos prácticos para el uso diario, en el caso de algunos restaurantes, que tengan como prioridad utilizar menos tiempo y que a la vez orienten sus productos a lo saludable u orgánico.

Este rubro está enfocado en los negocios campestres, restaurantes y pollerías que utilizan parrillas como parte de su preparado de sus gastronomías, asimismo restaurantes que estén interesados en aportar al cuidado del medio ambiente usando carbón ecológico, carbón que emita menos gases contaminantes al medio ambiente y que cuide al personal que manipula el carbón. Restaurantes interesados en agregar un valor ecológico adicional a su marca y a sus clientes, ya que al consumir un carbón ecológico obtendrán un estatus superior frente a sus clientes.

Marco conceptual de la investigación

- **Calidad.** Es cumplir con los requisitos que demanda el cliente. Es la suma de muchos pequeños cambios. El proceso de mejora continua permite que las empresas pueden

- aumentar su calidad de manera sostenible (Velasco, 2017).
- **Cliente.** Es la persona que decide la compra del producto para uso de otras personas o su consumo personal (Sheetz-Runkle, 2018).
 - **Mejora continua.** Proceso relacionado a la filosofía de calidad que a través del análisis interno de los procesos al interior de la empresa orientados a mejorar los productos y servicios para satisfacer al cliente (Benzaquen, 2019).
 - **Misión y objetivos.** En planificación, son los fundamentos para toda decisión que deberán tomar en cuenta los emprendedores (Sheetz-Runkle, 2018).
 - **Plan de negocio.** Constituye un documento escrito de manera sencilla y precisa, el cual resume el resultado del proceso de la planificación. En él se muestran los objetivos que la organización empresarial desea alcanzar y las actividades que se deben realizar para lograrlos (Figuerola (2018).
 - **Situación empresarial.** Se explica como la situación empresarial de inicio, que puede tener diversos matices: producción, clientes, mercado, respecto a sus productos y servicios a una situación referente, la cual puede ser marcada por la competencia (Figuerola (2018).
 - **Trabajo en equipo.** Es la estrategia indispensable para la organización que se enfoca en el cliente, todos los esfuerzos y el trabajo colaborativo de trabajadores, proveedores y clientes inclusive (Benzaquen, 2019).

2.3. Hipótesis

Las investigaciones de tipo descriptiva enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática (Sánchez, 2018).

En la presente investigación, no se planteó hipótesis por tratarse una investigación descriptiva.

III. METODOLOGÍA

3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación

El nivel de la investigación es descriptivo, tipo cuantitativo y de diseño no experimental, transversal, descriptivo de propuesta.

Como nivel descriptivo, se enmarca en las principales características de las variables de investigación, conforme a la realidad en el que se encuentren y establecer su nivel de relación. Para Sánchez (2018), las investigaciones de nivel descriptivo detallan situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Es de tipo cuantitativo, porque tras el recojo de la información se procede a ordenar y convertir a datos numéricos para tabularlos y elaborar las respectivas tablas y figuras estadísticas que nos permitieron seguidamente explicar la problemática y elaborar la propuesta de mejora. Para Pino (2018), el tipo de investigación es cuantitativo cuando se presenta procesos de formas secuenciales y probatorias. Cada fase antepone a la siguiente por lo cual no podríamos evadir los pasos, se determinan las variables y se utiliza métodos estadísticos para extraer nuestras conclusiones.

El diseño fue no experimental, transversal, descriptivo y de propuesta. Sánchez (2018), indica que los diseños metodológicos representan las estrategias para tratar científicamente una investigación.

No experimental. Una investigación tiene carácter no experimental cuando se basa en conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador. Según explica Pino (2018), no se manipula las variables cuando se observa el estado existente de la investigación, no existe control en las variables ni se influyen en ellas (p.142). La presente investigación fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente las variables, solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal. La investigación siguió un diseño de corte transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo determinado. Para Sánchez

(2018) también se denomina transeccional y se trata de la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. El propósito es describir las variables y analizar su comportamiento de acuerdo con los datos recolectados.

Descriptivo. Según Sánchez (2018), las investigaciones de nivel descriptivo detallan situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (p.160).

La investigación fue descriptiva porque solo se describieron las principales características de las variables atención al cliente y gestión de calidad

De propuesta. Según Hernández et al., (2018) una investigación de propuesta está orientada a establecer e identificar detalles, características y perfiles de personas o grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

En la investigación que se presenta se elaboró una propuesta y un plan de mejora respecto a los resultados encontrados en la investigación de las variables atención al cliente y gestión de calidad en la microempresa estudio de caso.

3.2 Población y muestra

El universo estuvo conformado por las microempresas del rubro de producción de carbón ubicados en la ciudad de Callería provincia de Coronel Portillo, Región Ucayali, que son 14 mypes de acuerdo a la información que brindó la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Según Hernández et al., (2014) la población es la totalidad de unidades que comparten características comunes.

Población. La población fue finita, conformada por los 14 trabajadores de la micro y pequeña empresa estudio de caso. Para Hernández et al., (2014) “una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas” (p.66).

Muestra. La muestra para el estudio fue de tipo censal, no probabilística que tomó a los 14 trabajadores, integrados por el gerente y personal operativo y empleados. Para

Cruz et al., (2014) “una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107).

3.3 Variables. Definición y Operacionalización

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Fuente	Escala	Valoración
Planificación	Es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno.	Análisis situacional	Misión, visión	Trabajadores	Likert	1.Nunca 2.Pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5.Siempre
			Análisis factores internos, externos			
			Intereses			
		Intuición	Pronostico			
			Herramientas de planeación			
			Mercado, demanda			
		Toma de decisión	Planteamientos de objetivos			
			Estrategias			
			Situación futura esperada			
Gestión de calidad	Enfoque de sistema para la gestión. Identificar, entender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.	Mejora de proceso	Análisis de proceso	Trabajadores	Likert	1.Nunca 2.Pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5.Siempre
			Propuesta			
			Aplicación			
		Herramientas	Técnicas			
			Encuestas			
			Innovación			
		Participación	Misión, visión			
			Supervisión			
			Valor agregado			

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas. Para Pino (2018) la técnica de encuesta permite obtener información intangible; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente, (p.450). En la presente investigación, para la recolección de información, se empleó la técnica de encuesta para la aplicación del cuestionario de preguntas dirigidos a representantes y/o trabajadores, seleccionados como muestra para la investigación.

Instrumentos. Se diseñó un instrumento de acuerdo a las dimensiones de las variables de investigación dirigidos a representantes y trabajadores de la empresa estudio de caso. El cuestionario de 23 preguntas permitió obtener la información necesaria de las variables destinadas a cumplir los objetivos planteados y como tipo de respuesta se utilizó la escala de Likert.

3.5 Método de análisis de datos

Sánchez (2018) explica que el plan de análisis consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objetivo de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realiza el correspondiente análisis.

En la presente investigación, el proceso de análisis y de cómo se completó el surtido de información y posterior estudio fue el acompañamiento: utilización de la encuesta en toda la muestra de la investigación tras la aceptación del consentimiento informado. Con los datos obtenidos se elaboró una base de datos para su posterior análisis y comprensión de los resultados, utilizando software especializado como Excel, SPSS, Word y Power Point.

3.6 Principios éticos

En la investigación, se aplicaron los principios éticos basados en el Código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, versión 004, aprobado por acuerdo de Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021:

- **Principio de libre participación y derecho a estar informado**

En la presente investigación antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

- **Principio de protección a las personas**

Para esta investigación se usó de principio de protección de personas ya que no se registraron sus datos, se tomaron información de sus respuestas obtenidas a las preguntas que se les señalo, del mismo modo fue de manera voluntaria a responderlas. Los resultados obtenidos fueron con fines de estudio y no se usó la información con malicia, ni para el beneficio propio o de otras personas ajenas al estudio.

- **Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad**

En señal de compromiso con el medio ambiente para la presente investigación se utilizó papeles reciclables con el fin de minimizar la contaminación. Asimismo, se hizo uso responsable de la energía eléctrica evitando la sobrecarga de equipos electrónicos.

- **Principio de beneficencia y no maleficencia**

En la presente investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador. Durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento se busca maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

- **Principio de justicia,**

En la presente investigación fue fundamental el principio de justicia pues e trabajó en total respeto hacia este principio, ya que se tomaron las debidas precauciones para que cualquier indicio de injusticia se erradique de la investigación.

- **Principio de integridad científica**

Así mismo la presente investigación fue íntegra y honesta, ya que no se usaron datos modificados por conveniencia, ni se falsificaron la información redactada. Este principio ético nos permitió ser mejores profesionales y ser personas honestas, responsables y empáticos respecto a los demás estudiantes y la sociedad en sí.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Describir las características de la planificación en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.

Tabla 1:
Características de la planificación.

Dimensión Análisis situacional		
La misión, visión acorde a la planeación de la empresa	n	%
Siempre	2	14.29
Casi siempre	4	28.57
Algunas veces	6	42.86
Pocas veces	2	14.29
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00
Se evalúan los factores internos y externos		
Siempre	3	21.43
Casi siempre	10	71.43
Algunas veces	1	7.14
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00
El enfoque es de acuerdo con los intereses de la empresa		
Siempre	3	21.43
Casi siempre	10	71.43
Algunas veces	1	7.14
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00

(Continúa)

Características de la planificación.

Dimensión Intuición		
La proyección es en base a hechos y datos registrados	n	%
Siempre	8	57.14
Casi siempre	5	35.71
Algunas veces	1	7.14
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00
Utiliza herramientas de planeación		
Siempre	6	42.86
Casi siempre	5	35.71
Algunas veces	3	21.43
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00
Las operaciones están enfocadas a la satisfacer la demanda		
Siempre	3	21.43
Casi siempre	5	35.71
Algunas veces	4	28.57
Pocas veces	2	14.29
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00

(Continúa)

Características de la planificación.

Dimensión Toma de decisión		
Los objetivos planeados son alcanzables	n	%
Siempre	4	28.57
Casi siempre	4	28.57
Algunas veces	6	42.86
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00
Las estrategias son comprendidas por los miembros de la empresa		
Siempre	4	28.57
Casi siempre	9	64.29
Algunas veces	1	7.14
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00
Se monitorea el cumplimiento de la planeación		
Siempre	3	21.43
Casi siempre	10	71.43
Algunas veces	1	7.14
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00

Nota: Resultados de aplicación de cuestionario a los trabajadores.

Objetivo específico 2: Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.

Tabla 2:

Características de la gestión de calidad.

Dimensión Mejora de proceso		
	n	%
Realizan análisis de los procesos		
Siempre	3	21.43
Casi siempre	7	50.00
Algunas veces	4	28.57
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00
Elaboran propuesta para mejora		
Siempre	3	21.43
Casi siempre	3	21.43
Algunas veces	7	50.00
Pocas veces	1	7.14
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00
Ejecutan los planes propuestos		
Siempre	2	14.29
Casi siempre	5	35.71
Algunas veces	7	50.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00

(Continúa)

Características de la gestión de calidad.

Dimensión Herramientas		
Conocimiento del uso de técnicas para administrar	n	%
Siempre	5	35.71
Casi siempre	4	28.57
Algunas veces	5	35.71
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00
Realizan encuestas de satisfacción al cliente		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	12	85.71
Pocas veces	2	14.29
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00
La innovación es parte de mejora de los procesos		
Siempre	5	35.71
Casi siempre	4	28.57
Algunas veces	5	35.71
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00

(Continúa)

Características de la gestión de calidad.

Dimensión Participación		
Funciones alineadas a la misión y visión	n	%
Siempre	4	28.57
Casi siempre	6	42.86
Algunas veces	4	28.57
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00
La supervisión es eficaz		
Siempre	6	42.86
Casi siempre	5	35.71
Algunas veces	2	14.29
Pocas veces	1	7.14
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00
Orientación a lograr valor agregado		
Siempre	8	57.14
Casi siempre	6	42.86
Algunas veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	14	100.00

Nota: Resultados de aplicación de cuestionario a los trabajadores.

Tabla 3.

Propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencia del problema	Acciones de mejora	Responsable
Pronóstico	<ul style="list-style-type: none"> - Descoordinaciones cuando se integra personal nuevo. - Descoordinaciones cuando no existe un trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se realizó inducción oportunamente a nuevo trabajador. - Número de personal solo indispensable en la planilla. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de tiempo de espera del cliente. - Quejas del cliente. - Deterioro de imagen de la microempresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inducción desde el primer día a personal nuevo. - Realizar reuniones con el personal. - Plantear estándares de atención 	<ul style="list-style-type: none"> -Gerencia -Administración
Mercado	<ul style="list-style-type: none"> - Eventos que no reflejan calidad de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de supervisión - Actitud negativa del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quejas del cliente. - Deterioro de imagen de la microempresa. 	<ul style="list-style-type: none"> -Planificar supervisiones inopinadas en horarios de atención. - Reforzar orientación al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> -Gerencia -Administración - Personal
Valor agregado	<ul style="list-style-type: none"> - Existe personal que no se siente involucrado o cree que su trabajo no es importante o muy simple. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se realizó inducción oportunamente a nuevo trabajador. - Mejorar nivel de comunicación de la gerencia con el trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo desempeño - Rotación de personal - Quejas del cliente por mal servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar que todo el personal es importante para la microempresa - Programar reuniones mensuales con los equipos de trabajo - Comunicación gerencial. 	<ul style="list-style-type: none"> -Gerencia -Administración - Personal

V. DISCUSIÓN

En relación con el primer objetivo específico: Describir las características de la planificación en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021:

Tabla 1: Características de la planificación: dimensión análisis situacional

La misión y visión están definidos acorde a la planeación de las actividades de la empresa. El 42,8% de los trabajadores indican que algunas veces la planificación toma como referencia la misión y visión de la empresa, lo cual representa una oportunidad de mejora, porque la falta de alineación a la visión y misión genera distorsiones que producen pérdida de esfuerzos, sobrecostos y se alejan de la misión de satisfacer a los clientes. Este resultado se relaciona con la investigación de Meneses (2017) que concluye que el proceso de planificación se inicia desde la visión y misión del negocio y que debe ser compartida por toda la organización, la cual debe alinear sus esfuerzos para sintonizar con el propósito principal de la organización empresarial. En el aspecto teórico Chiavenato y Sapiro (2018) enfatizan que la gerencia debe alinear las capacidades de la empresa hacia el logro del futuro deseado para la empresa.

Se evalúan los factores internos y externos para la planeación de las operaciones de la empresa. Los trabajadores indican que casi siempre (71,4%) la gerencia evalúa los factores tanto internos como externos que influyen en la empresa en el proceso de planeación de las operaciones. Estos resultados guardan relación con la teoría de Briones (2019) en el sentido que la acción y efecto de planificar, deviene de definir claramente a donde se quiere llegar, en ese sentido representa una oportunidad de mejora capacitar en lo referente a planificación a todo el equipo. En el aspecto teórico D'Alessio (2014) sugiere que analizar el entorno de la empresa y las condiciones internas, apertura un abanico de oportunidades de mejora.

El enfoque es de acuerdo con los intereses de la empresa. En la investigación con frecuencia la dirección y gestión de la empresa va alineado a los intereses de la empresa, siempre (50,0%) y casi siempre (50,0%), según lo manifestado por los trabajadores entrevistados. Este resultado contrasta con la investigación de Fuentes et al., (2021),

cuyos entrevistados consideran que los procesos administrativos son solo para empresas de gran envergadura, actitud que limita la gestión de la empresa. En el aspecto teórico D'Alessio (2014) sostiene que la planeación involucra a toda iniciativa empresarial y de la persona misma, no se limita en el deseo de alcanzar un nuevo posicionamiento.

Características de la planeación: dimensión intuición.

La proyección es en base a hechos y datos registrados. La empresa en estudio se debe a sus ventas al mercado nacional, por este motivo, con frecuencia (57,2%) la planeación tiene como insumo el registro en una base de datos y el registro de sus operaciones e información relacionada a los aspectos productivos y comercial. Estos resultados guardan similitud con la investigación de Gutiérrez y Mora (2021) puesto que el éxito de una gestión va relacionado con procesos internos de control administrativos y de calidad. En el aspecto teórico Velasco (2017) sostiene que la intuición va acompañada de la comprobación de la realidad versus lo planeado.

Utiliza herramientas de planeación. La empresa en estudio, con frecuencia utiliza herramientas de planeación (42.8%), esto se debe a la importancia que tiene las proyecciones tanto productivas de fabricación de carbón como la demanda futura que tendrán sus clientes. Este resultado contrasta con la investigación de Briones y Larrea (2019), ya que la falta de capacitación en el personal limita a la empresa realizar adecuadamente las funciones de planeación, organización y control que permitiría una mejor operación del negocio. En el aspecto teórico Chiavenato y Sapiro (2018) define que la planeación es una función básica de la gerencia que dirige hacia la materialización de lo que se desea lograr.

Las operaciones están enfocadas a la satisfacer la demanda y tamaño del mercado. Efectivamente, con frecuencia (35.7%) se otorga la orientación de todas las actividades de la empresa a la satisfacción del mercado y sus clientes, porque existe un compromiso de la empresa y tampoco se pretende dar espacio al ingreso de los competidores. Este resultado tiene coincidencias con la investigación de Guzmán (2018) porque se establecieron políticas orientadas a identificar y describir las características del mercado donde se operará, logrando con ello atender adecuadamente y lograr un posicionamiento en el mercado. En el aspecto teórico Velasco (2017) sostiene que la calidad es el

cumplimiento de los atributos del cliente, motivación que exige a la empresa alinearse a las características del mercado que desea posicionarse.

Características de la planificación: dimensión toma de decisión

Los objetivos planeados son alcanzables. En la tabla 3, se obtuvo como resultados que algunas veces (42.86%) los trabajadores percibieron que los objetivos planteados son alcanzables, situación que evidencia falta de efectividad en el uso de estrategias para lograr los objetivos o falta de análisis en la formulación de los mismos que no toma en cuenta las capacidades actuales de la empresa. Este resultado guarda similitud con la investigación de Briones y Larrea (2019) donde se determinó que el 90,0% de las empresas estudiadas tienen una deficiente planificación y en consecuencia realizan mala toma de decisiones.

Las estrategias establecidas por la empresa son comprendidas por todos los miembros de la empresa. Según informan los trabajadores, casi siempre (64,3%) las estrategias sobre todo productivo comerciales se comprenden y se involucran. Estos resultados obedecen a buenas prácticas de gestión, coincidencias que tiene con la investigación de Silva (2017) donde el 55,6% de los miembros de la organización estudiada, comprenden las estrategias que la empresa se ha planteado seguir.

Se monitorea el cumplimiento de la planeación. Existe una buena práctica en la empresa, porque según los resultados, casi siempre (71.43%) los trabajadores monitorean el cumplimiento de la planeación. Este resultado tiene similitud con la investigación de Guzmán (2018), que determina los factores positivos cuando el personal toma parte del proceso de planificación y seguimiento en su ejecución.

En relación con el segundo objetivo específico: Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.

Tabla 2: Características de gestión de calidad: mejora de proceso.

Realizan análisis de los procesos. Se halla que casi siempre (50,00%) los trabajadores

realizan análisis de procesos como parte de sus funciones para identificar oportunidades de mejora. Al respecto, este resultado coincide con la investigación de Guzmán (2018) que identifica que los trabajadores se involucran en mejoras en sus áreas de trabajo para alcanzar menores costos de operación y alto desempeño.

Elaboran propuesta para mejora. Se recoge que algunas veces (50,0%) los trabajadores elaboran propuestas para mejora; en este aspecto, los resultados tienen relación con la investigación de Chiavenato y Sapiro (2018) sugieren que las empresas opten por sistema de gestión de calidad, para lo cual es importante el ordenamiento de sus procesos y su respectivo cumplimiento.

Ejecutan los planes propuestos. Se determinó que algunas veces (35,71%) los trabajadores conocen el uso de técnicas para administrar. El resultado tiene similitud con la investigación de Aréstegui (2019) donde el 58,0% de los trabajadores indicaron baja efectividad en el logro de ejecución de las propuestas de mejora por la falta de conocimiento en herramientas de seguimiento.

Características de gestión de calidad: dimensión Herramientas

Conocimiento del uso de técnicas para administrar. En la investigación se identificó que existe personal que tiene conocimiento (35,7%), sin embargo, también existe personal que tiene poco conocimiento de técnicas de la administración (35,7%) por lo que se identifica una oportunidad para realizar capacitación y mejorar su desempeño.

Realizan encuestas de satisfacción al cliente. Este resultado coincide con la investigación de Aréstegui (2019), donde la falta de capacitación en el personal (42,0%) tiene incidencia en los resultados de su desempeño, generando sobrecostos por la falta de entregas a tiempo a los clientes. La investigación recoge que se realiza algunas veces (85,7%), este resultado guarda cierta similitud con la investigación de Guzmán (2018), que halla en su investigación la ausencia de mecanismos de medición de satisfacción al cliente, situación que no permite la identificación de aspectos de mejora que permitirán enfocar mejor la gestión.

La innovación es parte de mejora de los procesos. Se recoge también que algunas veces

(35,7%) existe la motivación por identificar mejoras en los procesos. Este resultado que contrastan con la investigación de Gómez (2019) que concluye la importancia de la innovación como acompañamiento en la gestión.

Características de la gestión de calidad: dimensión participación

Funciones alineadas a la misión y visión: los trabajadores de la microempresa en estudio indican que casi siempre (42,8%) las funciones que realizan están alineadas a la misión y visión, resultados que tiene coincidencias con la investigación de Meneses (2017) que sugiere que la misión y visión representa el sentido de dirección de la gestión de las empresas que desean sostenerse en el mercado en el tiempo.

La supervisión es eficaz. Este resultado representa una buena práctica que el personal en su mayoría colabora en la práctica (42,8%) de sus propias funciones y que contribuye a involucrarse para lograr resultados alineados a los objetivos que se persigue lograr. Estos resultados tienen similitud con la investigación de Lingán (2018) que concluye que el cumplimiento de los objetivos es el resultado de la alineación de los trabajadores a los objetivos de la empresa. Desde el aspecto teórico, Benzaquén (2019) sostiene que el trabajo en equipo genera que la supervisión pase a ser un tema de autonomía de cada trabajador enfocados en sus resultados.

Orientación a lograr valor agregado. Asimismo, en la investigación se identificó la buena práctica del personal de orientar su desempeño a lograr un valor agregado (57,1%) en sus actividades, actitud que contribuye porque definitivamente podrá ser percibida por el cliente y en los resultados económicos que la empresa tendrá. Estos resultados contrastan con los resultados de la investigación de Ayala (2019) que determinó que la falta de compromiso del personal limita que la empresa alcance niveles de competitividad que finalmente tienen un impacto en su permanencia en el mercado. Por otra parte, en el aspecto teórico, Benzaquén (2019) sostiene que la calidad es el involucramiento de toda la organización y que el margen generado es la respuesta del cliente cuando logra satisfacción plena por los servicios que se le ofrece.

PLAN DE MEJORA DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA MULTISERVICIOS VALENTINA & MERYE EIRL, CALLERÍA-2021

1. Datos generales:

Razón social: **MULTISERVICIOS VALENTINA & MERYE EIRL**

Persona Jurídica: Empresa individual de responsabilidad limitada.

Ubicación: Jr. Pachacutec Mz. A. Lt. 17, ciudad de Callería, provincia de Coronel Portillo, Región Ucayali.

Actividad: Silvicultura

Extracción maderera

Venta al por materiales de construcción

2. Historia

La micro y pequeña empresa Multiservicios Valentina & Merye EIRL es un emprendimiento joven en la Región Ucayali que tiene como principal actividad la producción y venta de carbón vegetal a diferentes empresas a nivel nacional. Inició sus actividades el 25 de febrero del año 2019 y busca ampliar su comercio a más empresas. Su gerente la Sra. Orfelinda Mery Jara Chávez lleva la dirección desde sus inicios y tiene como propósito implementar una gestión moderna acorde a los cambios y preferencias de sus clientes.

3. Misión

Satisfacer a nuestros clientes con productos de calidad derivados de la actividad forestal acorde al cumplimiento de la normativa legal vigente de la autoridad nacional forestal.

4. Visión

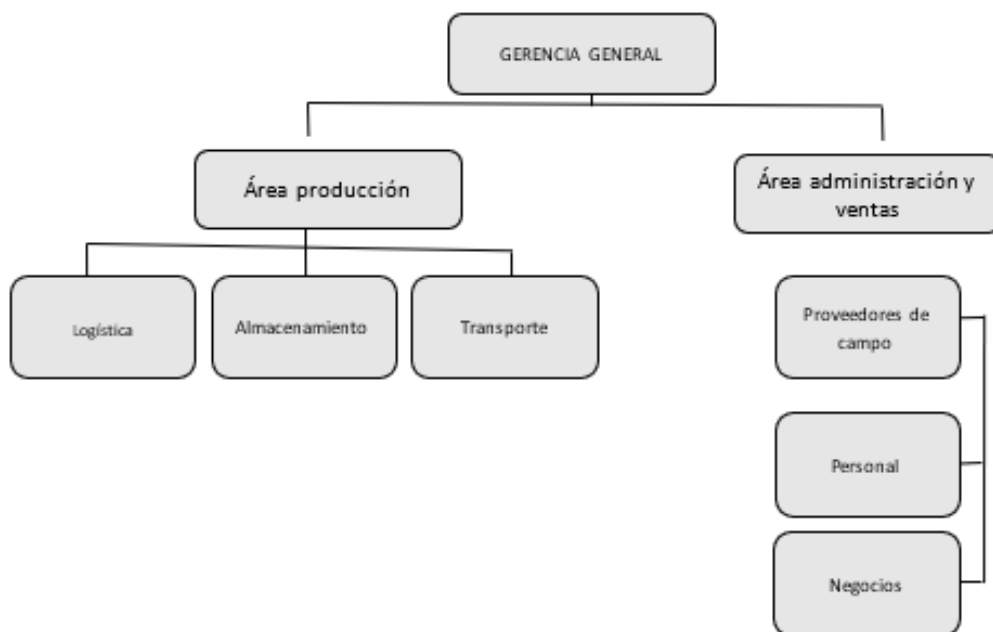
Ser la empresa líder en la comercialización de productos derivados de la actividad forestal y referente a nivel nacional con operaciones alineadas a la protección del medio ambiente.

5. Objetivos

- Realizar actividades lícitas acorde a la normatividad vigente.
- Promover el desarrollo y bienestar económico de sus colaboradores y comunidad.
- Colaborar con la reforestación y protección del medio ambiente.

6. Organigrama

MULTISERVICIOS VALENTINA & MERYE EIRL



7. Diagnostico General

<p style="text-align: center;">FACTOR INTERNO</p> <p style="text-align: center;">FACTOR EXTERNO</p>	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	<ol style="list-style-type: none"> Personal con experiencia. Personal técnico. 	<ol style="list-style-type: none"> Organización empresarial en implementación. Cartera pequeña de clientes.
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ol style="list-style-type: none"> Cultura de cuidado de medio ambiente en apogeo. Crecimiento del negocio por ventas a nivel nacional. 	<ol style="list-style-type: none"> Oferta sostenible de productos de calidad. (F1, F2, O1) Reforzar imagen de confianza al cliente (F2, O2). 	<ol style="list-style-type: none"> Análisis de competencia y contraoferta diferenciada. (D1, D2, O1). Implementar estrategia de marketing digital. (D2, O2)
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ol style="list-style-type: none"> Capacidad limitada de compra de clientes. Productos sustitutos del extranjero. 	<ol style="list-style-type: none"> Difundir beneficios de nuestros productos (F1, F2, A1) Mejorar procesos logísticos para entregas a tiempo. (F1, A2). 	<ol style="list-style-type: none"> Presentar propuestas innovadoras a clientes. (D1, A1, A2) Analizar necesidades del negocio, planificar y presupuestar. (D2, A2)

8. Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema
Pronóstico	<ul style="list-style-type: none"> - Descoordinaciones cuando se integra personal nuevo. - Descoordinaciones cuando no existe un trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se realizó inducción oportunamente a nuevo trabajador. - Número de personal solo indispensable en la planilla.
Mercado	<ul style="list-style-type: none"> - Eventos que no reflejan calidad de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de supervisión - Actitud negativa del personal.

Valor agregado	<ul style="list-style-type: none"> - Existe personal que no se siente involucrado o cree que su trabajo no es importante o muy simple. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se realizó inducción oportunamente a nuevo trabajador. - Mejorar nivel de comunicación de la gerencia con el trabajador.
----------------	---	--

9. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Pronóstico	<ul style="list-style-type: none"> - Descoordinaciones cuando se integra personal nuevo. - Descoordinaciones cuando no existe un trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inducción desde el primer día a personal nuevo. - Realizar reuniones con el personal. - Plantear estándares de atención
Mercado	<ul style="list-style-type: none"> - Eventos que no reflejan calidad de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar supervisiones inopinadas en horarios de atención. - Reforzar orientación al cliente.
Valor agregado	<ul style="list-style-type: none"> - Existe personal que no se siente involucrado o cree que su trabajo no es importante o muy simple. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar que todo el personal es importante para la microempresa - Programar reuniones mensuales con los equipos de trabajo - Comunicación gerencial.

10. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
- Inducción desde el primer día a personal nuevo.	Gerencia/ Administrador/ Personal.	S/.150.00	- Internet - Proyector - Instructor - Equipo de computo	Mensual
- Realizar reuniones con el personal.	Gerencia/ Administrador/ Personal.	S/.150.00		Semanal
- Plantear estándares de atención	Gerencia/ Administrador/ Personal.	S/.2,000.00		Trimestral
- Planificar supervisiones inopinadas en horarios de atención.	Gerencia Administración	S/.250.00	- Internet - Proyector - Instructor - Equipo de computo	Permanente
- Reforzar orientación al cliente.		S/.2,500.00		Permanente
- Comunicar que todo el personal es importante para la microempresa.	Gerencia/ Administrador/ Personal.	S/.250.00	- Internet - Proyector - Instructor - Equipo de computo	Permanente
- Programar reuniones mensuales con los equipos de trabajo.	Gerencia/ Administrador/ Personal.	S/.550.00		Mensual
- Comunicación gerencial.	Gerencia/ Administrador/ Personal.	S/.4,00.00		Mensual

11. Cronograma de actividades

	Estrategias	Inicio Término	Julio 2023				Agosto 2023				Setiembre 2023			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<ul style="list-style-type: none"> - Inducción desde el primer día a personal nuevo. - Realizar reuniones con el personal. - Plantear estándares de atención 	01/07/2023 30/09/2023 01/07/2023 30/09/2023 01/07/2023 30/09/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar supervisiones inopinadas en horarios de atención. - Reforzar orientación al cliente. 	01/07/2023 30/09/2023 01/07/2023 30/09/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar que todo el personal es importante para la microempresa. - Programar reuniones mensuales con los equipos de trabajo. - Comunicación gerencial. 	01/07/2023 30/09/2023 01/07/2023 30/09/2023 01/07/2023 30/09/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

VI. CONCLUSIONES

La investigación concluye con la elaboración de una propuesta de mejora como respuesta a la problemática de plantear acciones para un adecuado proceso de planificación y gestión de la calidad de la empresa estudio de caso.

Como respuesta al objetivo general, se concluye que la planificación no se plasma en documento o herramienta estratégica por lo que limita una excelente gestión de calidad ya que los procesos de planificación contribuyen al planteamiento de objetivos reales y los mecanismos para su alcance.

De acuerdo al primer objetivo específico, la planificación es una práctica empírica entre los miembros de la empresa, acompaña la programación de sus procesos. Existe una responsabilidad del seguimiento en la ejecución respecto a lo planificado, práctica que ayuda a que los esfuerzos estén orientados a cumplir con lo planificado.

De acuerdo al segundo objetivo específico, la gestión de calidad se soporta en el análisis no registrado de sus procesos, se involucra al personal para recoger sus iniciativas enfocadas a mejorar sus procesos de trabajo.

Finalmente, se sugiere supervisión documentada como herramienta de gestión y orientación al personal para -en contraparte- se genere aportes como valor agregado para un mejor desempeño y funcionalidad de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

- Sugerir a la gerencia que, en la gestión de la empresa, se debe adoptar el análisis de procesos actuales para planificar mejoras en los procesos de trabajo. Representa muy ventajoso la aplicación de tácticas para integrar al equipo humano y adoptar la planificación como principal estrategia.
- Organizar el uso de indicadores orientados para monitorear los resultados, siendo de gran importancia la realización de encuestas de satisfacción dirigidas al cliente.

Aporte del investigador

Priorizar el análisis interno de los procesos de la empresa para identificar oportunidades de mejora orientados a soportar las estrategias.

Beneficio al cliente

Productos y servicios sostenibles para la satisfacción permanente de las necesidades de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aréstegui, B. (2019) *Gestión de la calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las mypes del sector comercio-rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del distrito de Juliaca, 2018*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13941?show=full>
- Armijo, M. (2017). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. *Repositorio digital Cepal*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5509>
- Ayala, C. (2019). *Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana, año 2018*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/11783>
- Barrera, J.; Parra, S. (2020). Factores determinantes para el acceso de las mipyme al crédito gota a gota. *Revista republicana*, (28), 217-236. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2020.v28.a84>
- Benzaquen. J. (2019). *La dirección de la calidad y la Administración*. Cengage.
- Briones, E.; Larrea, D. (2019). *Plan de negocios para distribuir productos del segmento bebidas refrescantes en el cantón Playas, al 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12794>
- Carihuasari, D. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Callería, año 2018*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/6011>
- Comisión económica para América Latina-CEPAL (2021). *Acerca de microempresas y pymes*. <https://www.cepal.org/es/temas/pymes/acerca-microempresas-pymes>

- Código de Ética Uladech v.007 de 2021. *Código de ética para la investigación versión 004 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021(Perú). <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/reglamento-comite-etica-v007.pdf>
- Cruz, Gonzáles y Olivares (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Chiavenato, I.; Sapiro, A. (2018). *Planeación Estratégica*. Segunda Edición. Mc.Graw-Hill.
- D'Alessio, F. (2014). *Planeamiento Estratégico Razonado. Aspectos conceptuales y aplicados*. Centrum. Pearson.
- Falcón, A. (2019). *Gestión administrativa y la efectividad de los servicios brindados al cliente, en tienda comercial Rivera rubro electrodomésticos en el distrito, provincia y región de Huánuco-2018*. [Tesis inédita de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13911>
- Fernández, A.; Ramírez, L. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribución A y B- Chiclayo*. [Tesis inédita de pregrado. Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4068>
- Figuerola, N. (2018). *Mejora de procesos*. <https://mydokument.com/mejora-de-procesos-autor-norberto-figuerola.html>
- Fillion, L.; Cisneros, L.; Mejía-Morelos, J. (2020). *Administración de pymes*. Pearson.
- Fuentes, I.; Soberanes, G.; Zayas, I. (2021) *La gestión de la calidad como parte de la innovación organizacional: El bajo conocimiento por las empresas*. Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación por Universidad Politécnica del Valle del Évora. <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/230>
- Gutiérrez, C.; Mora, L. (2021). *Desafíos de las pymes en Colombia para certificarse en Gestión de Calidad*. [Tesis para titulación. Universidad Cooperativa de

Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/items/f16a75b5-845e-4e19-acba-27525a758a41>

Gido, J.; Clements, J. (2018). *Administración exitosa de proyectos*. Cengage.

Gómez, O. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas-Yarinacocha, 2019*. [Tesis inédita de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13960>

Guzmán, L. (2018). *Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá*. [Tesis de titulación. Universidad abierta y a distancia-UNAD]. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/introduccion-a-la-administracion/proceso-administrativo-nutrivid/59308841>

Hernández, R; Fernández, C.; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*; 6ta. Edición.

Iparraguirre, C. (2019). *La calidad del servicio y satisfacción de clientes en el sector de supermercados: una revisión de la literatura científica del año 2010 -2018* [Tesis de titulación. Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22242>

Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2019). Encuesta nacional de hogares (ENAHO). <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3364523-encuesta-nacional-de-hogares-enaho-2022>

Koontz, H.; Weihrich, H. (2017). *Administración: una perspectiva global, empresarial y de innovación*. McGraw-Hill Iberoamericana.

Luna, A. (2013). *Proceso Administrativo*. Grupo editorial Patria.

Lingán, J. (2018). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de la mypes del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2018*. [Tesis inédita de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/8204?show=full>

- Meneses, J. (2017) *Plan de Negocios para una empresa de productos de madera con un enfoque sustentable en el municipio de Villa Tezontepec, Hidalgo, México*. [Tesis inédita de postgrado. Instituto Politécnico Nacional Escuela Superior de Comercio y Administración unidad Santo Tomas]. <https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/22743?show=full>
- Nayra, M. (2020) *Propuesta de mejora de la planificación estratégica como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro cafetero, en la provincia de Jaén, departamento de Cajamarca, 2019*. [Tesis inédita de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23735>
- Pezo, N. (2021) *Gestión de calidad con el uso de planificación estratégica y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector turismo, rubro hoteles y hospedajes, distrito de Tarapoto, 2019*. [Tesis inédita de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22144>
- Picolo, R. (2016). Rafael Picolo, Director de Hewlett Packard: *Definición de calidad*. <https://conocimientosweb.net/dcmf/ficha3433.html>
- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación. Elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. Editorial San Marcos.
- Saavedra, M. (2019) *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industrial, rubro aserraderos-Manantay, 2019*. [Tesis inédita de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16355>
- Sánchez, (2018). *Tesis. Desarrollo metodológico de la investigación*. Normas Jurídicas Ediciones.
- Silva, G. (2017). *Plan de negocio para la producción y comercialización de ropa orgánica para bebés*. [Tesis de titulación. Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/149021>
- Sheetz-Runkle, B. (2018). *El arte de la guerra para la pequeña y mediana empresa*. <https://www.goodreads.com/book/show/19148214-the-art-of-war-for-small-business>

Torres, Y. (2018) *Sistema de gestión de calidad en pymes productoras de hormigón elaborado en Buenos Aires, Argentina*. [Tesis inédita de postgrado. Universidad de Palermo]. <https://dspace.palermo.edu/dspace/handle/10226/2114>

Velasco, J. (2017). *Gestión de la Calidad* (Segunda; E. Piramide, Ed.). Madrid

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> – ¿Cuáles son las características de la planificación en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021? – ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021? – ¿Cuál es la propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Describir las características de la planificación en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021. – Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021. – Plantear una propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021. 	<p>No se formuló hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Planificación</p> <p>Variable 2</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa.</p> <p>Nivel de investigación Descriptiva.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, transversal, descriptivo y de propuesta</p> <p>Población: población finita, 14 trabajadores.</p> <p>Muestra: Censal, no probabilística, 100,0% de la población.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de 23 preguntas.</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: Caso multiservicios Valentina & Merye EIRL-Calleria, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES:

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

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

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

Nº	Variable Planificación					
D1: Análisis situacional						
6	¿La misión, visión están definidos acorde a los realiza la planeación de las actividades de la empresa?					X
7	¿Se evalúa los factores internos y externos para la planeación de las operaciones de la empresa?					X
8	¿Se enfoca de acuerdo a los intereses de la empresa?					X
D2: Intuición						
9	¿Se proyecta en base a hechos y datos registrados?			X		
10	¿Utiliza herramientas de planeación?					X
11	¿Las operaciones están enfocadas a la satisfacer la demanda y tamaño del mercado?					X
D3: Toma de decisión						
12	¿Los objetivos planeados son alcanzables?					X
13	¿Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa?					X
14	¿Se monitorea el cumplimiento de la planeación?					X
Variable Gestión de calidad						
D1: Mejora de proceso						
15	¿Se realiza análisis de los procesos?					X
16	¿Se elaboran propuesta para mejora?					X
17	¿Se ejecutan los planes propuestos?					X
D2: Herramientas						
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?			X		
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?					X
20	¿La innovación es parte de mejora de los procesos?					X
D3: Participación						
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?					X
22	¿La supervisión es eficaz?					X
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?					X



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: Caso multiservicios Valentina & Merye EIRL-Callería, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES:

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

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

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

Nº	Variable Planificación					
D1: Análisis situacional						
6	¿La misión, visión están definidos acorde a los realiza la planeación de las actividades de la empresa?					X
7	¿Se evalúa los factores internos y externos para la planeación de las operaciones de la empresa?				X	
8	¿Se enfoca de acuerdo a los intereses de la empresa?				X	
D2: Intuición						
9	¿Se proyecta en base a hechos y datos registrados?			X		
10	¿Utiliza herramientas de planeación?					X
11	¿Las operaciones están enfocadas a la satisfacer la demanda y tamaño del mercado?				X	
D3: Toma de decisión						
12	¿Los objetivos planeados son alcanzables?					X
13	¿Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa?			X		
14	¿Se monitorea el cumplimiento de la planeación?				X	
Variable Gestión de calidad						
D1: Mejora de proceso						
15	¿Se realiza análisis de los procesos?			X		
16	¿Se elaboran propuesta para mejora?				X	
17	¿Se ejecutan los planes propuestos?				X	
D2: Herramientas						
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?			X		
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?			X		
20	¿La innovación es parte de mejora de los procesos?					X
D3: Participación						
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?				X	
22	¿La supervisión es eficaz?			X		
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?				X	

Rede



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: Caso multiservicios Valentina & Merye EIRL-Callería, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES:

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

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

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

N°	Variable Planificación					
D1: Análisis situacional						
6	¿La misión, visión están definidos acorde a los realiza la planeación de las actividades de la empresa?				X	
7	¿Se evalúa los factores internos y externos para la planeación de las operaciones de la empresa?				X	
8	¿Se enfoca de acuerdo a los intereses de la empresa?					X
D2: Intuición						
9	¿Se proyecta en base a hechos y datos registrados?			X		
10	¿Utiliza herramientas de planeación?				X	
11	¿Las operaciones están enfocadas a la satisfacer la demanda y tamaño del mercado?				X	
D3: Toma de decisión						
12	¿Los objetivos planeados son alcanzables?			X		
13	¿Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa?				X	
14	¿Se monitorea el cumplimiento de la planeación?					X
Variable Gestión de calidad						
D1: Mejora de proceso						
15	¿Se realiza análisis de los procesos?			X		
16	¿Se elaboran propuesta para mejora?				X	
17	¿Se ejecutan los planes propuestos?			X		
D2: Herramientas						
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?				X	
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?				X	
20	¿La innovación es parte de mejora de los procesos?					X
D3: Participación						
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?			X		
22	¿La supervisión es eficaz?			X		
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?				X	

Anexo 3. Validez del instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Quyen Mpioon Velding Sommi, Identificación con DNI 80097128 Magister en Administración Estratégica

Por medio de lo presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por el estudiante Emérito Filomeno Paredez, A los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación "Programa de mejora de la productividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso microempresas Píntomas & Moryr EIRL - Callao, 2021".

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



FUCALLPA, 26 de Setiembre de 2021 FIRMA Y SELLO

Ítems correspondientes a la variable <u>Planificación</u> :	Validar de contenido		Validar de constructo		Validar de criterio		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	¿La ítem asiste con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, ambiguo?		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1:							
¿La misión, visión están definidos acorde a los realiza la planeación de las actividades de la empresa?	X		X		X		SI () NO (X)
¿Se evalúa los factores internos y externos para la planeación de las operaciones de la empresa?	X		X		X		SI () NO (X)
¿Se enfoca de acuerdo a los intereses de la empresa?	X		X		X		SI () NO (X)
Dimensión 2:							
¿Se proyecta en base a hechos y datos registrados?	X		X		X		SI () NO (X)
¿Utiliza herramientas de planeación?	X		X		X		SI () NO (X)
¿Las operaciones están enfocadas a la satisfacer la demanda y tamaño del mercado?	X		X		X		SI () NO (X)
Dimensión 3:							
¿Los objetivos planeados son alcanzables?	X		X		X		SI () NO (X)
¿Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa?	X		X		X		SI () NO (X)

¿Se monitorea el cumplimiento de la planeación?	<input checked="" type="checkbox"/>						SI () No (x)
Ítems correspondientes a la variable <u>Gestión de calidad</u>							
Dimensión 1:	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	¿Existe pertinencia con el concepto?	SI NO	¿Necesita mejorar la redacción?	SI NO	¿Es académico, riguroso?	SI NO	
¿Se realiza análisis de los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		SI (x) No ()
¿Se elaboran propuestas para mejorar?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (x)
¿Se ejecutan los planes propuestos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (x)
Dimensión 2:							
¿Se conoce el uso de técnicas para administración?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (x)
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (x)
¿La innovación es parte de mejoras de los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (x)
Dimensión 3:							
¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (x)
¿La supervisión es eficaz?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		SI ()

Anexo 5. Formato de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: *Propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso multiservicios Valentina & Merye EIRL-Callería, 2021* y es dirigido por Emérita Flores Paredes, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información respecto a la Propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso multiservicios Valentina & Merye EIRL-Callería, 2021 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 18111811170@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: Keyli Viviana Romaina Husya

Fecha: 18-10-2021

Correo electrónico: Kverianita_19@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador: 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso multiservicios Valentina & Merye EIRL-Calleria, 2021 y es dirigido por Emérita Flores Paredes, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información respecto a la Propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso multiservicios Valentina & Merye EIRL-Calleria, 2021 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 18111811170@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: Fiorella Perez Huaman

Fecha: 18-10-2021

Correo electrónico: fiorella23@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso multiservicios Valentina & Merye EIRL-Calleria, 2021 y es dirigido por Emérita Flores Paredes, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información respecto a la Propuesta de mejora de la planificación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso multiservicios Valentina & Merye EIRL-Calleria, 2021 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 18111811170@uladach.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: Karen Lizeth Lobo Lopez

Fecha: 18-10-2021

Correo electrónico: Karencita-2705@hotmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador: [Firma]

Anexo 6. Evidencias de ejecución

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Emérita Flores Paredes, alumna del taller co curricular 2023 de la escuela profesional de administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, identificada con DNI 42768556 y código de alumno Nro. 1811181170, ante usted me presento y expongo:

Que he aplicado el instrumento validado de mi investigación a 14 trabajadores de la empresa Multiservicios Valentina & Merye EIRL, ubicada en el distrito de Callería, en la ciudad de Pucallpa, Región Ucayali, con la debida autorización de la gerencia de la empresa, evento realizado el 29 de setiembre del 2021, las cuales se adjuntan en la presente investigación.

Pucallpa, 22 de mayo de 2023

Atentamente,



Emérita Flores Paredes

Código 1811181170

DNI: 42768556

Hoja de tabulación

Variable: Planificación

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
La misión, visión están definidos acorde a la planeación de las actividades de la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		2	14.29
	Algunas veces	-	6	42.86
	Casi siempre		4	28.57
	Siempre		2	14.29
	Total	- -	14	100.00
Se evalúan los factores internos y externos para la planeación de las operaciones de la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		1	7.14
	Casi siempre	-	10	71.43
	Siempre		3	21.43
	Total	- -	14	100.00
El enfoque es de acuerdo con los intereses de la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	7	50.00
	Siempre	-	7	50.00
	Total	- -	14	100.00

Características de la planificación: dimensión intuición.

Intuición

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
La proyección es en base a hechos y datos registrados	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		1	7.14
	Casi siempre		5	35.71
	Siempre	-	8	57.14
	Total	- -	14	100.00
Utiliza herramientas de planeación	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		3	21.43
	Casi siempre		5	35.71
	Siempre	-	6	42.86
	Total	- -	14	100.00
Las operaciones están enfocadas a la satisfacer la demanda y tamaño del mercado	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		2	14.29
	Algunas veces		4	28.57
	Casi siempre		5	35.71
	Siempre		3	21.43
	Total	- -	14	100.00

Características de la planificación: dimensión toma de decisión

Toma de decisión

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Los objetivos planeados son alcanzables	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	6	42.86
	Casi siempre		4	28.57
	Siempre		4	28.57
	Total	- -	14	100.00
Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		1	7.14
	Casi siempre	-	9	64.29
	Siempre		4	28.57
	Total	- -	14	100.00
Se monitorea el cumplimiento de la planeación	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		1	7.14
	Casi siempre	-	10	71.43
	Siempre		3	21.43
	Total	- -	14	100.00

Variable: Gestión de calidad

Características de gestión de calidad: mejora de proceso.

Mejora de proceso

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Realizan análisis de los procesos	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		4	28.57
	Casi siempre	-	7	50.00
	Siempre		3	21.43
	Total	- -	14	100.00
Elaboran propuesta para mejora	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		1	7.14
	Algunas veces	-	7	50.00
	Casi siempre		3	21.43
	Siempre		3	21.43
	Total	- -	14	100.00
Ejecutan los planes propuestos	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	7	50.00
	Casi siempre		5	35.71
	Siempre		2	14.29
	Total	- -	14	100.00

Características de gestión de calidad: dimensión Herramientas

Herramientas

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Conocimiento del uso de técnicas para administrar	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		5	35.71
	Casi siempre		4	28.57
	Siempre		5	35.71
	Total	- -	14	100.00
Realizan encuestas de satisfacción al cliente	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		2	14.29
	Algunas veces	- -	12	85.71
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	- -	14	100.00
La innovación es parte de mejora de los procesos	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		5	35.71
	Casi siempre		4	28.57
	Siempre		5	35.71
	Total	- -	14	100.00

Características de la gestión de calidad: dimensión participación

Participación

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Funciones alineadas a la misión y visión	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		4	28.57
	Casi siempre	-	6	42.86
	Siempre		4	28.57
	Total	- -	14	100.00
La supervisión es eficaz	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		1	7.14
	Algunas veces		2	14.29
	Casi siempre		5	35.71
	Siempre	-	6	42.86
	Total	- -	14	100.00
Orientación a lograr agregado valor	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	6	42.86
	Siempre	-	8	57.14
	Total	- -	14	100.00

Figuras

Variable: Planificación

Características de la planificación: dimensión análisis situacional en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.

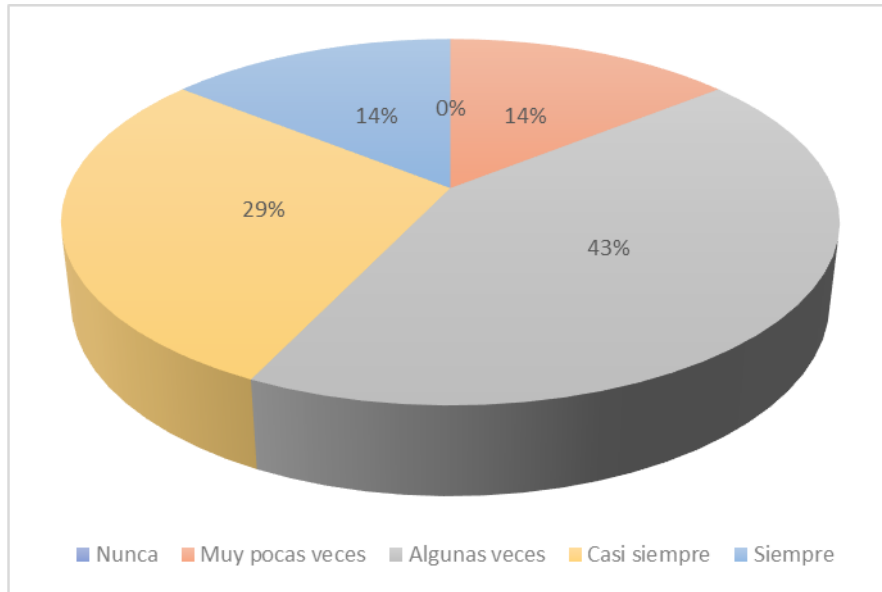


Figura 1. La misión, visión están definidos acorde a la planeación..

Fuente: Tabla 1.

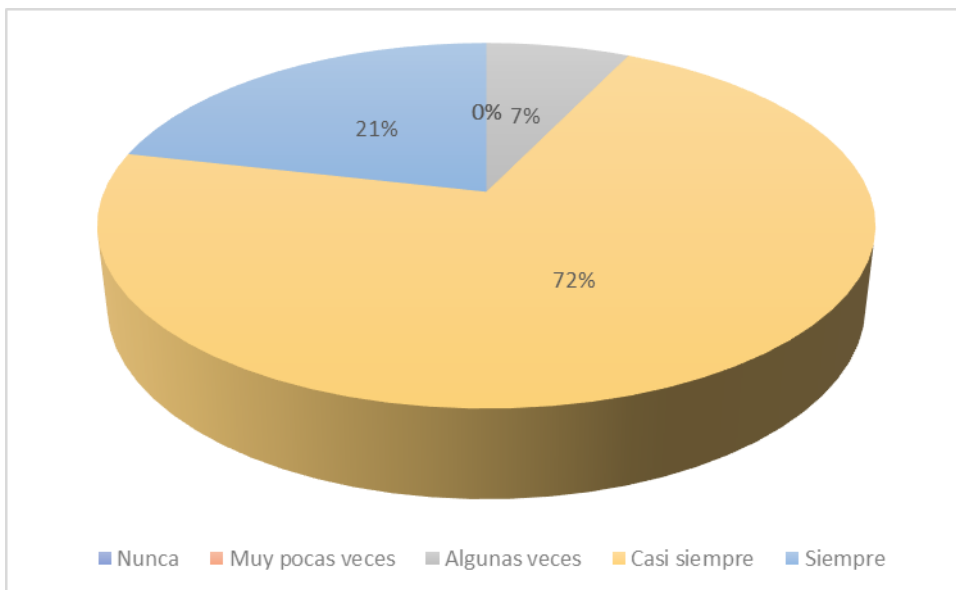


Figura 2. Se evalúan los factores internos y externos para la planeación.

Fuente: Tabla 1.

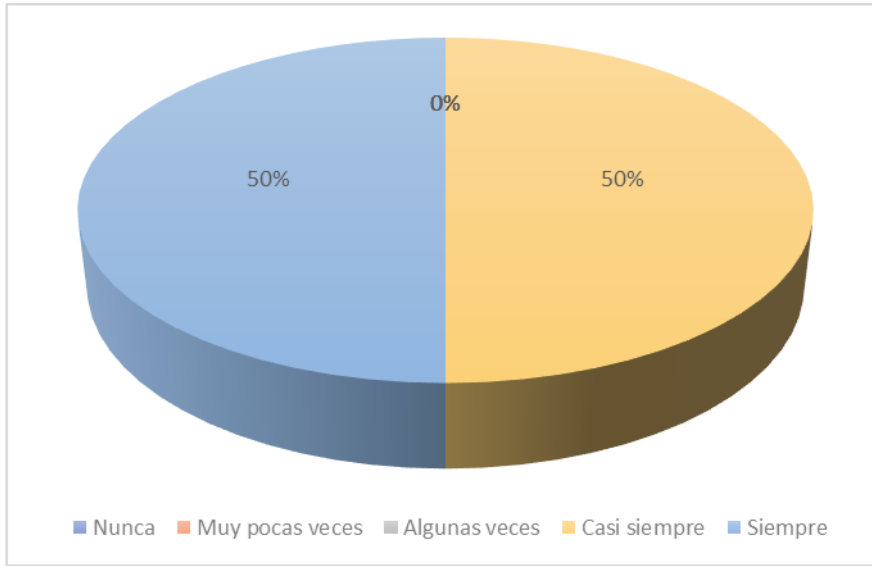


Figura 3. El enfoque es de acuerdo con los intereses de la empresa.

Fuente: Tabla 1.

Características de la planificación: dimensión intuición en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.

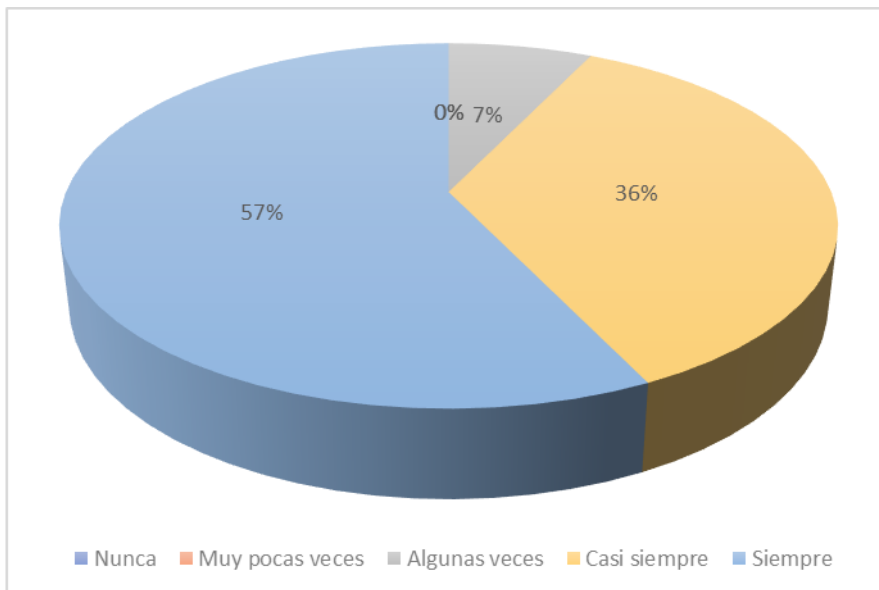


Figura 4. La proyección es en base a hechos y datos registrados.

Fuente: Tabla 1.

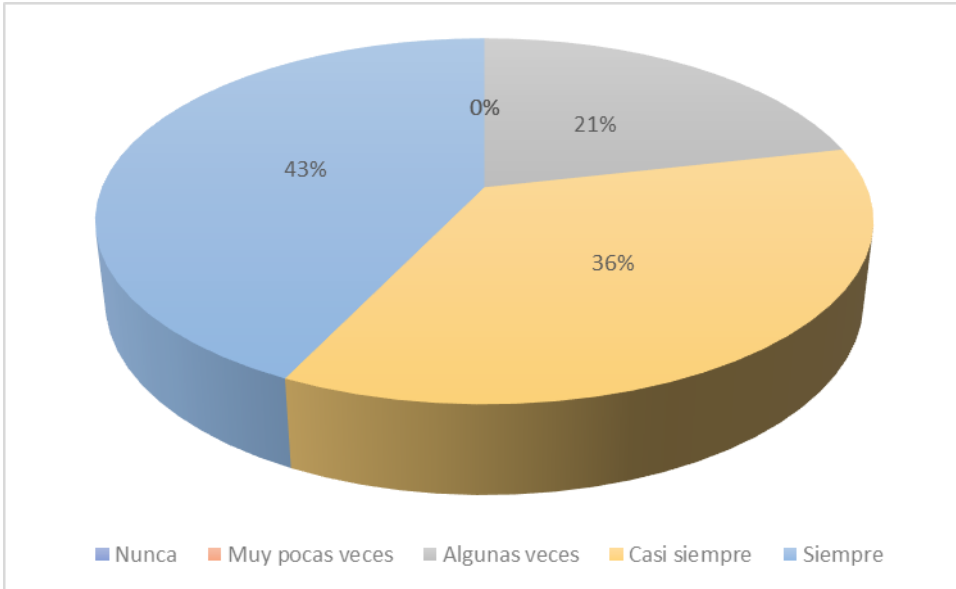


Figura 5. Utiliza herramientas de planeación.

Fuente: Tabla 1.

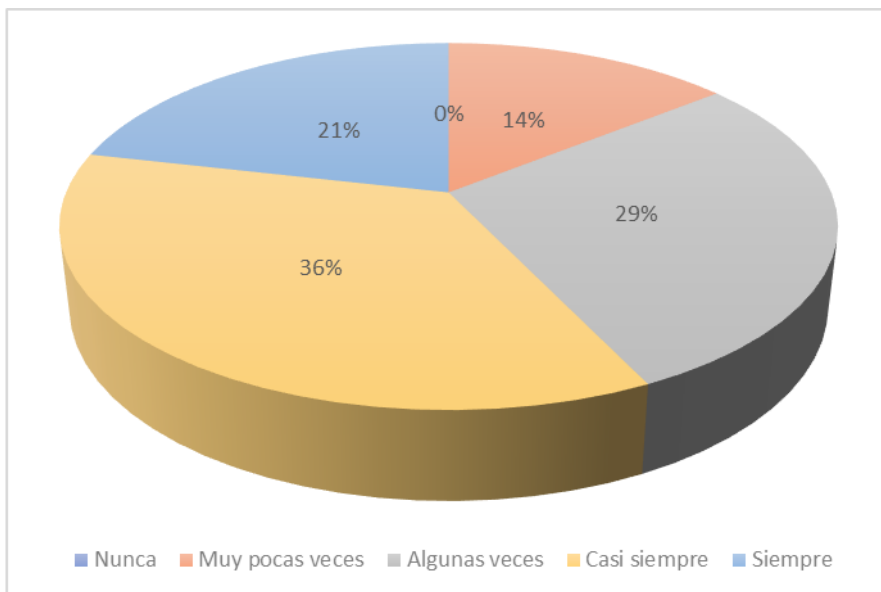


Figura 6. Las operaciones se enfocan en satisfacer la demanda del mercado

Fuente: Tabla 1.

Características de la planificación: dimensión toma de decisión en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.

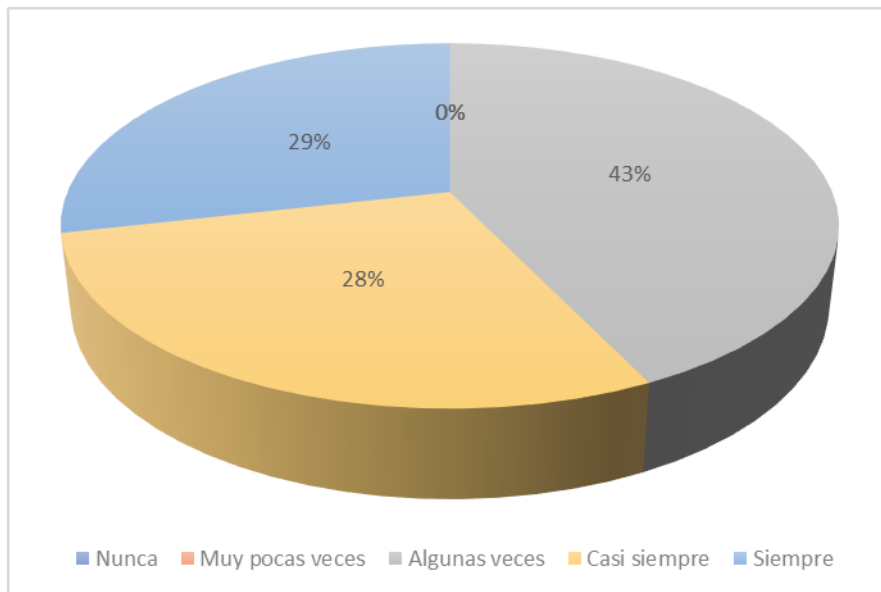


Figura 7. Los objetivos planeados son alcanzables.

Fuente: Tabla 1.

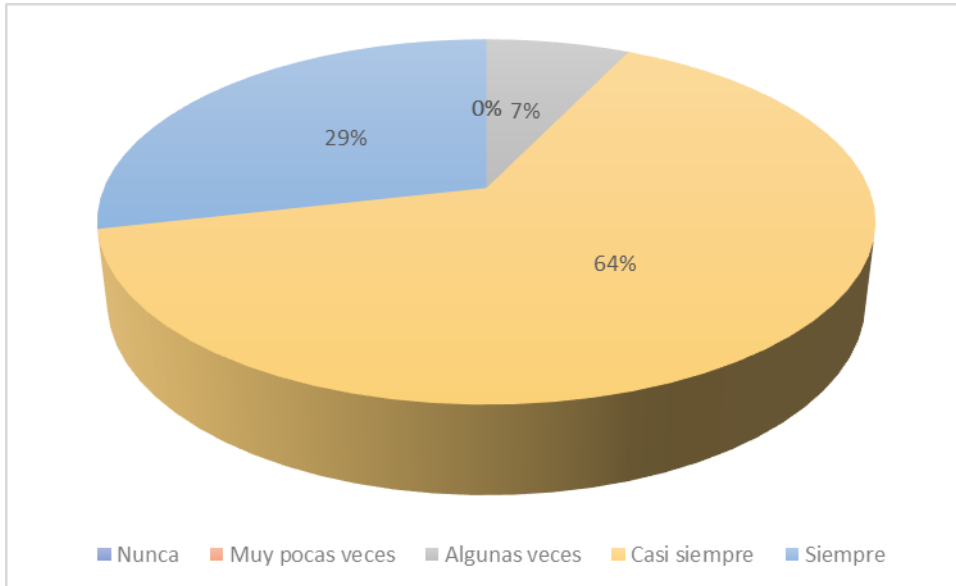


Figura 8. Las estrategias son comprendidas por los miembros de la empresa.

Fuente: Tabla 1.

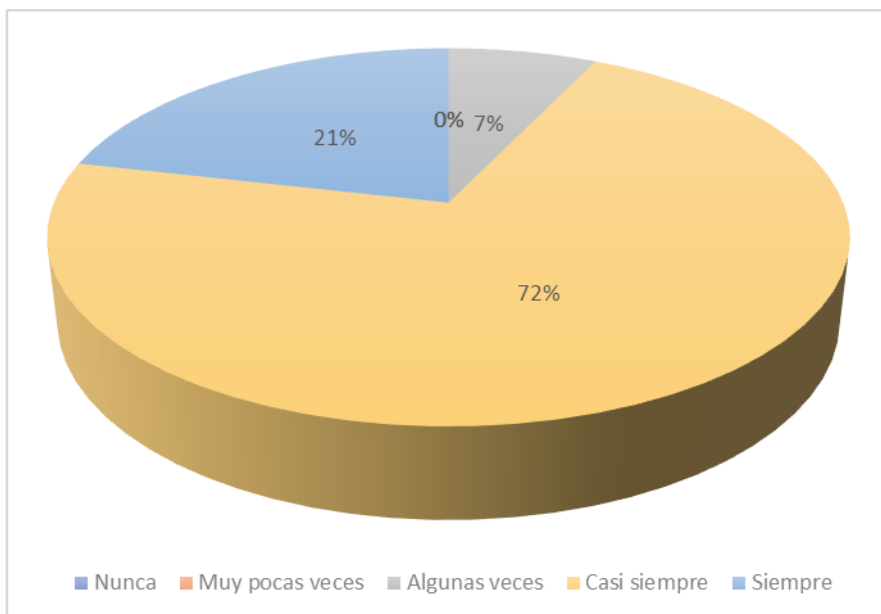


Figura 9. Se monitorea el cumplimiento de la planeación.

Fuente: Tabla 1.

Variable: Gestión de calidad

Características de gestión de calidad: mejora de proceso en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.

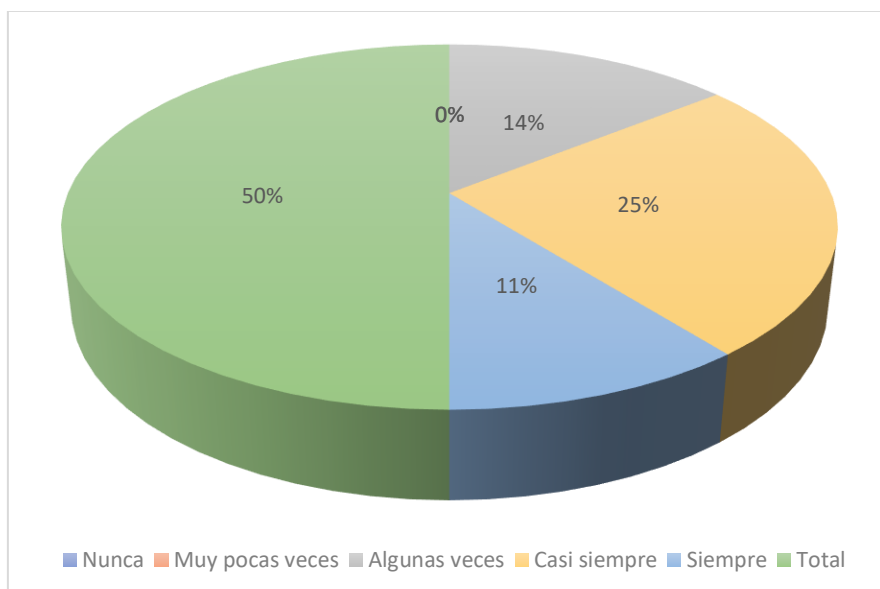


Figura 10. Realizan análisis de los procesos.

Fuente: Tabla 2.

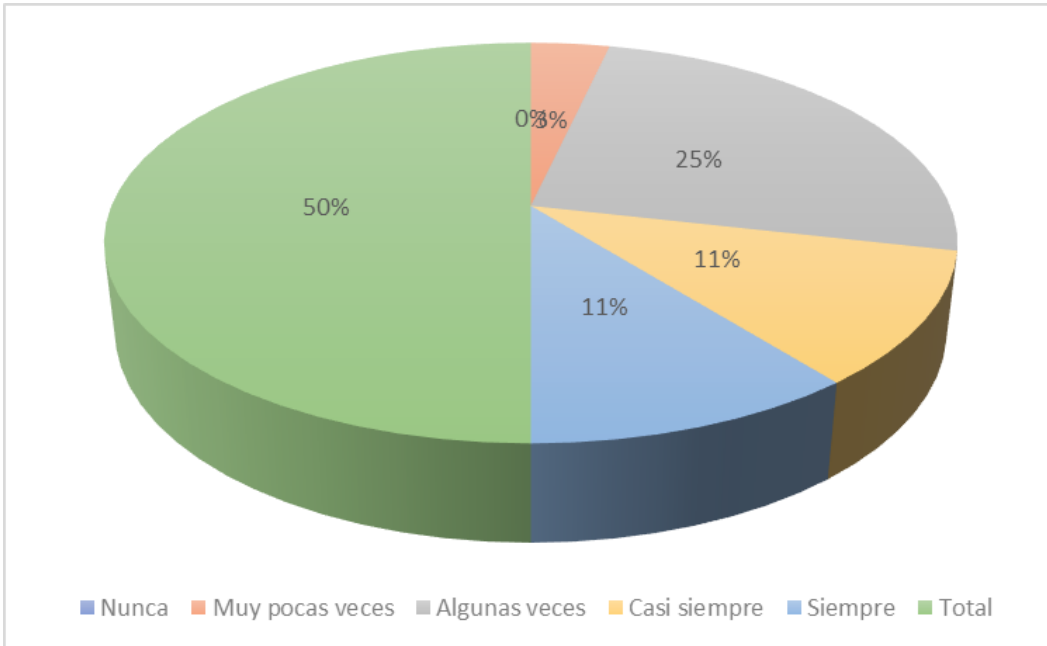


Figura 11. Elaboran propuesta para mejora

Fuente: Tabla 2.

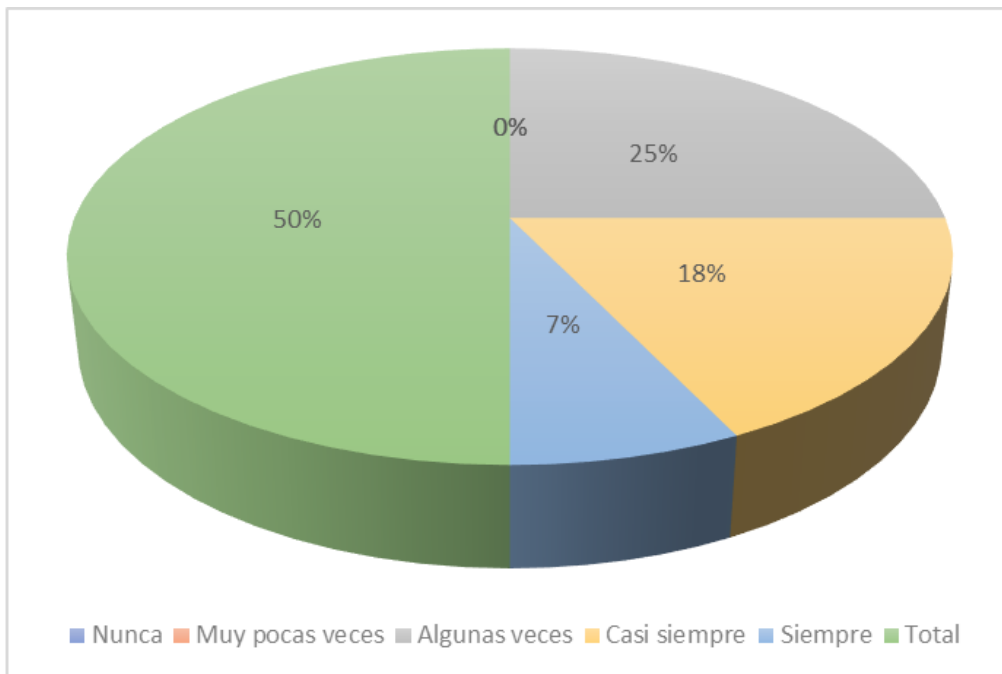


Figura 12. Ejecutan los planes propuestos.

Fuente: Tabla 2.

Características de gestión de calidad: dimensión Herramientas en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.

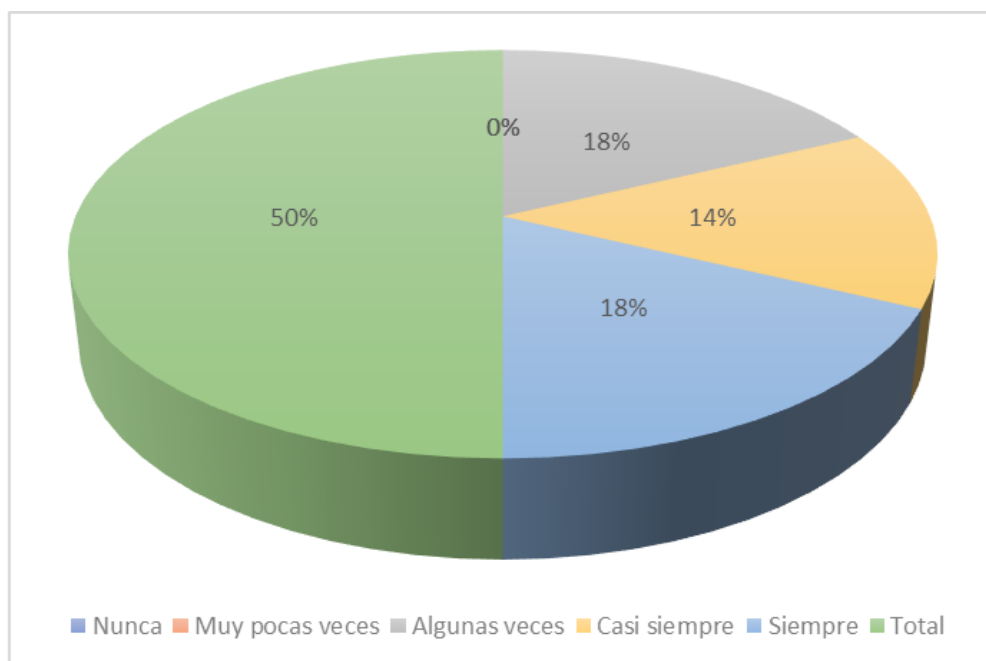


Figura 13. Conocimiento del uso de técnicas para administrar.

Fuente: Tabla 2.

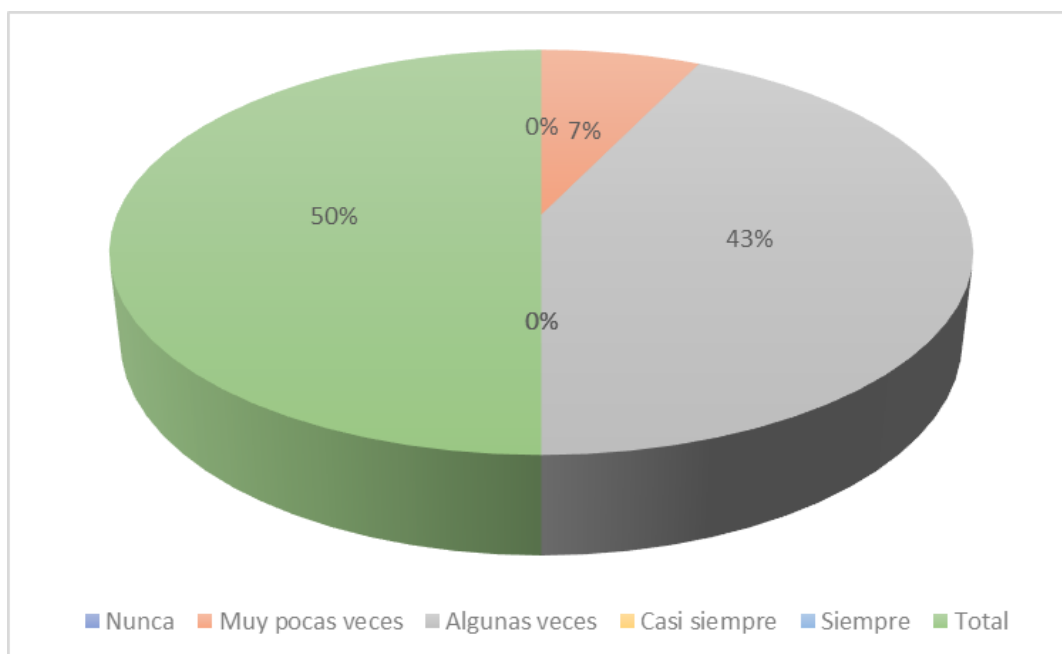


Figura 14. Realizan encuestas de satisfacción al cliente

Fuente: Tabla 2.

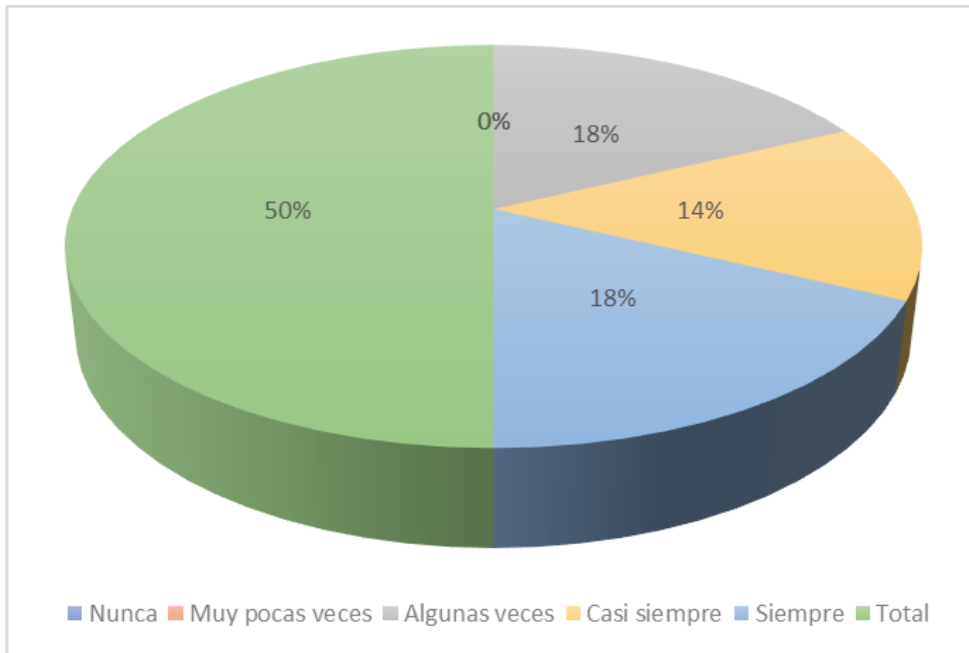


Figura 15. La innovación es parte de mejora de los procesos.

Fuente: Tabla 2.

Características de la gestión de calidad: dimensión participación en las micro y pequeñas empresas: caso Multiservicios Valentina & Merye EIRL – Callería, 2021.

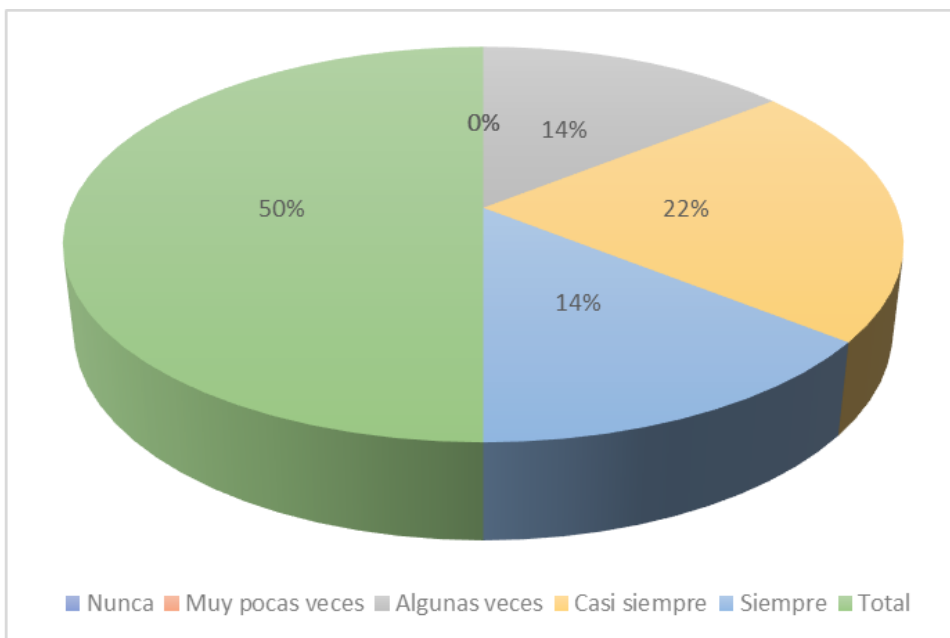


Figura 16. Funciones alineadas a la misión y visión.

Fuente: Tabla 2.

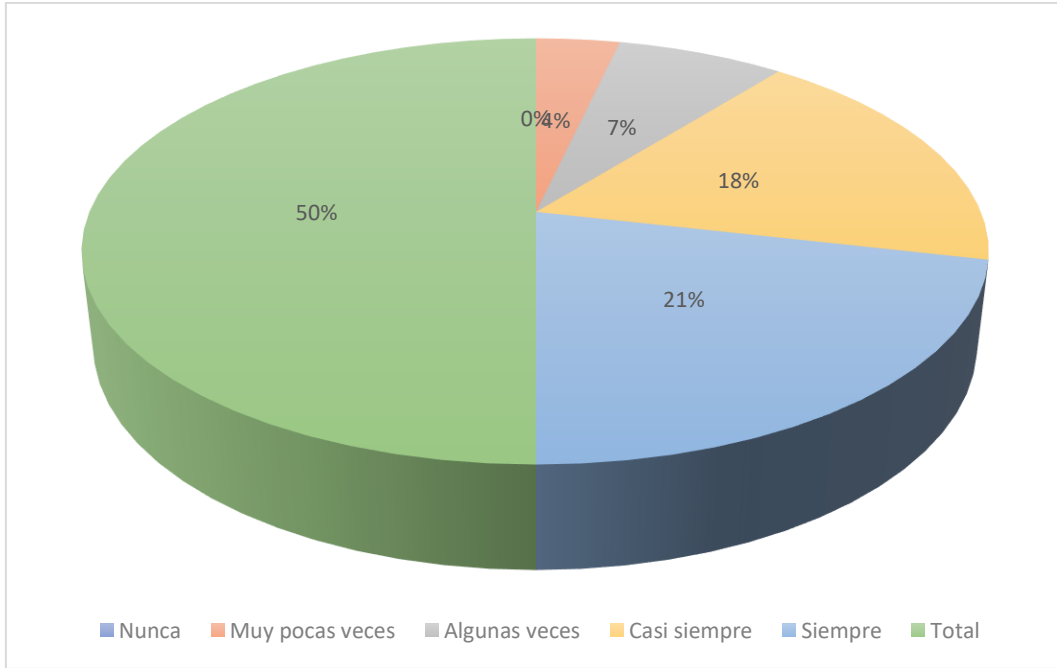


Figura 17. La supervisión es eficaz.

Fuente: Tabla 2.

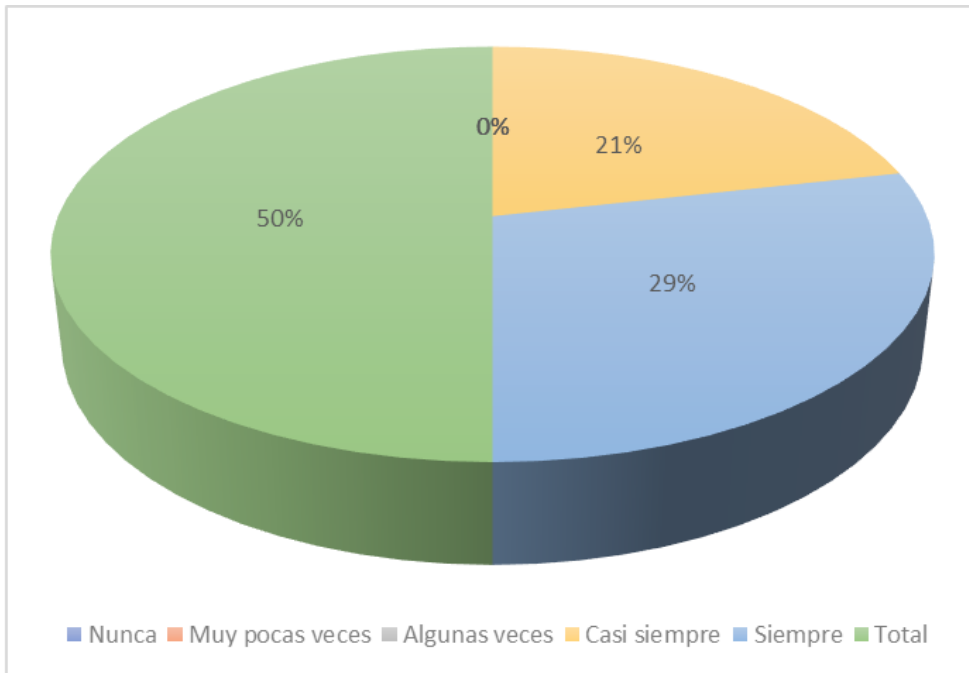


Figura 18. Orientación a lograr valor agregado

Fuente: Tabla 2.