

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL  
SECTOR INDUSTRIA, RUBRO ASERRADEROS -  
MANANTAY, 2019**

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

**AUTORA:**

**BACH. MARJHORY STEFANY SAAVEDRA NAVARRO**  
ORCID: 0000-0003-0610-3150

**ASESOR:**

**MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA**  
ORCID: 0000-0002-6167-9323

**PUCALLPA – UCAYALI**

**2019**

**TITULO DE LA TESIS**

**Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las  
mypes del sector industria, rubro aserraderos – Manantay, 2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA:**

Saavedra Navarro, Marjhory Stefany

ORCID: 0000-0003-0610-3150

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Pucallpa – Perú.

### **ASESOR:**

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Universidad católica los ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Pucallpa – Perú.

### **JURADO**

Grandes García, Geider

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Sáenz Villaverde, Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID: 0000-0001-5070-4450

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

---

**Mgtr. José W. Mozombite Armas**

**Miembro**

ORCID: 0000-0001-5070-4450

---

**Mgtr. Marleni F. Sáenz Villaverde**

**Secretario**

ORCID ID 0000-0001-9818-7130

---

**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

---

**Mba. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

ORCID ID 0000-0002-6167-9323

## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios todopoderoso**, por darme la vida, la salud, la dicha de ser madre, y las fuerzas necesarias para seguir en la lucha hasta alcanzar mis metas.

**Al MBA Crysber Valdiviezo**, mil gracias por su acompañamiento, asesoramiento y consejos.

Y por compartir con nosotros sus conocimientos y valioso tiempo.

**A la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote – filial Pucallpa**, a su excelente plana docente, a su personal administrativo eficiente y amable, al personal de servicio, a todos con quienes compartí mi etapa de formación académica

## **DEDICATORIA**

**A mis padres, Walter y Tania Libertad,** por haber forjado en mí a la persona que soy actualmente, muchos de mis logros se los debo a ustedes, en los que incluyo a éste.

A mi amado hijo, Ferdinand, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más. Tu afecto y cariño son los detonantes de mi felicidad.

A mi pareja, Fredy Chávez, la ayuda que me has brindado ha sido sumamente importante, por tu sacrificio y esfuerzo, por creer en mi capacidad, ya que siempre me has estado brindando tu comprensión, cariño y amor.

## **RESUMEN**

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

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Mypes, procesos administrativos.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the relationship between quality management and the efficiency of the administrative processes of micro and small companies in the industry sector sawmills area of Manantay district, 2019, For which we worked with a study of quantitative type, correlational level and non-experimental, transversal and descriptive design. A questionnaire of 18 questions was applied to the owners or representatives of 15 sawmill to obtain data on the variables under study. The data obtained was processed with the SPSS V24 statistical program and these results were obtained: the entrepreneurs are men over 40 with primary and secondary education; Companies have 6 or more years in operation and have more than 10 employees. In companies, a business plan is designed and implemented, which is partially complied with, monitored weekly and monthly and reviewed by managers (80%). They have an organizational chart and organize the staff by areas and departments. 93% believe that their administrative process is effective. It is concluded that quality management is positively related to the effectiveness of administrative processes.

**Keywords:** Quality management, Mypes, administrative processes.



## CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO .....	ix
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE FIGURAS .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	9
2.1.3. Antecedentes locales .....	11
2.2. Bases teóricas .....	15
2.2.1 Teorías de la Calidad .....	15
2.2.2 Teoría de Gestión .....	18
2.2.3. El proceso administrativo .....	24
2.2.4. Las micro y pequeñas empresas .....	32
2.2.5. Los aserraderos.....	35
III. HIPOTESIS .....	37
IV. METODOLOGÍA .....	38
4.1. Diseño de la investigación.....	38
4.1.2. Nivel de la investigación .....	38
4.1.3. Diseño de la investigación.....	38

4.2. Población y muestra.....	39
4.3. Definición y Operacionalización de las variables .....	40
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	41
4.5. Plan de análisis de datos.....	42
4.6. Matriz de consistencia.....	42
4.7. Principios éticos.....	45
V. RESULTADOS.....	48
5.1. Resultados .....	48
5.2. Análisis de resultados .....	67
VI. CONCLUSIONES.....	72
6.1. Conclusiones.....	72
6.2. Recomendaciones .....	73
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	75
ANEXOS .....	80
Anexo 1. Cronograma.....	80
Anexo 2. Presupuesto.....	81
Anexo 3. Cuestionario .....	80
Anexo 4. Cuadro de población.....	80
Anexo 5. Base de datos.....	89
Anexo 6. Evidencia fotográfica.....	91

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad del microempresario.....	48
Tabla 2. Género del microempresario.....	49
Tabla 3. Grado de instrucción del empresario.....	50
Tabla 4. Tiempo de funcionamiento de la empresa en el mercado.....	51
Tabla 5. Número de colaboradores en la empresa.....	52
Tabla 6. Define misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su empresa	53
Tabla 7. Gestiona el negocio con la filosofía de la mejora continua.....	54
Tabla 8. Ha realizado el análisis FODA y PEST a su empresa.....	55
Tabla 9. Diseña y aplica un plan de negocio en su empresa.....	56
Tabla 10. Resultados de utilizar un plan de negocio.....	57
Tabla 11. Si cumple con la planeación en su empresa.....	58
Tabla 12. Frecuencia con la que monitorea los planes de trabajo en su empresa	59
Tabla 13. Encargado de revisar los planes de trabajo en su empresa.....	60
Tabla 14. Existe un organigrama en la empresa.....	61
Tabla 15. Organización del personal de la empresa.....	62
Tabla 16. Capacitaciones anuales del personal de la empresa.....	63
Tabla 17. Opinión sobre el proceso administrativo que utiliza en su empresa....	64
Tabla 18. Etapa en que se presentaron más dificultades en su empresa.....	65
Tabla 19. Estadísticos descriptivos.....	66
Tabla 20. Correlaciones.....	66

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación porcentual de la Edad del microempresario.....	48
Figura 2. Representación porcentual del Género del microempresario.....	49
Figura 3. Representación porcentual del Grado de instrucción del empresario..	50
Figura 4. Representación porcentual tiempo de funcionamiento de la empresa en el mercado.....	51
Figura 5. Representación porcentual del número de colaboradores en la empresa.....	52
Figura 6. Representación porcentual del define la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su empresa.....	53
Figura 7. Representación porcentual de gestiona el negocio con la filosofía de la mejora continua.....	54
Figura 8. Representación porcentual respecto si ha realizado el análisis FODA y PEST a su empresa.....	55
Figura 9. Representación porcentual de si diseña y aplica un plan de negocio en su empresa.....	56
Figura 10. Representación del resultado de utilizar un plan de negocio.....	57
Figura 11. Representación porcentual de Si cumple con la planeación en su empresa.....	58
Figura 12. Representación porcentual de la frecuencia con la que monitorea los planes de trabajo en su empresa.....	59
Figura 13. Representación porcentual respecto al encargado de revisar los planes de trabajo en su empresa.....	60
Figura 14. Representación porcentual de Existe un organigrama en la empresa..	61
Figura 15. Representación porcentual de la Organización del personal.....	62
Figura 16. Representación porcentual del Número de capacitaciones anuales del personal de la empresa.....	63
Figura 17. Representación porcentual de la opinión del proceso administrativo que utiliza en su empresa.....	64
Figura 18. Representación porcentual de la etapa del proceso en que hubieron más dificultades en su empresa.....	65

## I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas surgen diariamente en todas las áreas urbanas del país, pero así como se crean nuevos emprendimientos son varios los negocios que fracasan y cierran cada día debido a diversos factores, entre ellos: falta de liquidez y financiamiento, y sobre todo, por un inadecuado manejo administrativo o gerencial.

Uno de los factores con mayor influencia en el éxito o fracaso de una pequeña empresa es el manejo administrativo. Y en el Perú, como seguramente en muchas partes de América Latina, una gestión administrativa deficiente de las mypes está asociada directamente a la informalidad con que muchas de ellas se manejan en todos sus aspectos.

El mundo empresarial actualmente se está enfocando en la gestión de calidad, esto es, que en todos los procesos que se llevan a cabo en una empresa: administrativos, comerciales y/o de producción, de servicios, entre otros, el manejo sea eficiente y utilizando herramientas administrativas que aseguren esta eficacia. Y esto es lo que debería suceder en empresas como los aserraderos, los cuales no son negocios tan pequeños y que por sus volúmenes económicos y la cantidad de personal que manejan, no deberían de tener un manejo administrativo que linde con lo informal e improvisado, más bien deberían de manejarse con una gestión de calidad y con planes y metas bien definidas para lograr el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Una gestión administrativa llevada de manera informal es aquella realizada de forma empírica, sin conocimientos técnicos ni científicos sobre las herramientas

de gestión, y un manejo empresarial en ese sentido estará lleno de problemas, pérdida de dinero y terminará en un completo fracaso.

El nacimiento de toda empresa, de todo emprendimiento, por más pequeño o grande que sea, conlleva para quien o quienes la crean toda una serie de sentimientos y emociones, desde un gran entusiasmo por lo que se acaba de emprender, hasta una enorme expectativa por lo que pasará en el futuro, pues, ciertamente, el propósito de toda empresa es tener éxito, sin importar si el motivo de creación de la misma es por necesidad o es fruto de una inversión bien planificada.

Sin embargo, la realidad del mercado, de la competencia, de la oferta y demanda, hará que en su primer año muchas de las empresas creadas, sobre todo las más pequeñas, sientan “la pegada” y quienes las manejan al no utilizar sistemas ni herramientas de gestión, no podrán hacer frente a la situación, por lo que estas empresas no llegarán a alcanzar la etapa de madurez o consolidarse (entre los 3 primeros años de operaciones) en el mercado y terminarán por desaparecer en poco tiempo.

Y cuando se habla de que muchas empresas desaparecerán antes de consolidarse, ciertamente hablamos de cifras de “mortalidad de emprendimientos” en sus primeros 3 años de vida de alrededor del 70% (GEM, 2012), sólo en el primer año la cifra se acerca al 30%, existiendo una alta correlación entre el tamaño de la empresa y su sobrevivencia, teniendo las empresas más grandes mayores oportunidades de sobrevivencia con respecto a las microempresas.

Pero ¿qué diferencia importante pueden presentar las medianas empresas, además de su mayor capital económico, con respecto a las más pequeñas, para

afrontar con éxito las dificultades de los primeros años de existencia? Pues, creemos que básicamente es el manejo administrativo o gerencial. Mientras en una empresa de tamaño considerable se cuenta con áreas administrativas, comerciales y de contingencia, en las que se cuenta con personal calificado en cada área; en las empresas pequeñas son pocas personas las encargadas de hacer todo, siendo el propietario quien se encarga de prácticamente todo el manejo administrativo, apoyado por una secretaria y algún empleado de confianza que funge de capataz y controla al personal comercial o productivo.

Obviamente, si se cuenta con un buen manejo gerencial y administrativo, la empresa se guiará por su misión y visión, establecidos desde su creación, se fijarán planes y metas a corto, mediano y largo plazo. Cada área tendrá su manual de organización y funciones, y su reglamento interno, que establecen y definen las funciones y obligaciones de cada trabajador dentro de la empresa. Si se cuenta con un programa de gestión de calidad habrá un área de atención al cliente con servicios post venta y atención de reclamos; además de controles logísticos, marketing e imagen empresarial. Manejando una empresa desde esta perspectiva habrá eficacia en los procesos administrativos de esta institución, lo que conllevará al buen desempeño de la empresa, a su desarrollo, consolidación y crecimiento.

Siguiendo en la línea de lo mencionado, Borawski (2006) afirma que “las empresas hoy más que nunca deben preocuparse por la calidad porque se sabe que a medida que la competencia se hace más aguda, la empresa para aumentar la capacidad de ganar y mantener un mercado deberá elaborar un producto de calidad que justifique la aceptación del consumidor”. A pesar de que, para una MYPE la calidad se deba reducir a “cumplir con los requerimientos”, que demanda el

establecer formalmente un negocio y las condiciones para ofrecer debidamente el producto o servicio, pensando más en el costo final que representará el valor del producto para el cliente (Colunga y Saldierna, 1994 p.37).

Esto es, que la calidad cuesta, y mantenerla en todos los procesos el negocio más aún; sin duda que esto al final se verá reflejado en el costo del servicio o producto que se ofrece. Sin embargo, regresando a las empresas más pequeñas, ¿cómo se podría dar una gestión de calidad con poco presupuesto y limitados recursos materiales y humanos? Se podría dar simplificando los procesos y manejando eficientemente los recursos. Para esto el propietario debe capacitarse en manejo administrativo y gestión de calidad, así como capacitar a su personal para trabajar con una misión centrada en el cliente, que es la razón de ser de toda empresa.

Para este estudio se eligió a las micro y pequeñas empresas del rubro aserraderos del distrito de Manantay, empresas que si bien constituyen uno de los motores productivos de la localidad, no está exento de los múltiples problemas que afectan a las Mypes, y a las cuales se investigó desde su aspecto de gestión administrativa. Ante el panorama expuesto se hizo el siguiente enunciado del problema de investigación:

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, 2019?

Para dar respuesta a esta interrogante, se formuló el objetivo general del estudio: Determinar 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, año 2019.

Y los siguientes objetivos específicos: a) Identificar las herramientas de gestión que se utilizan en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro aserraderos del distrito de Manantay, 2019; b) Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro aserraderos del distrito de Manantay, 2019; c) Determinar 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, 2019.

#### Justificación del estudio

El desarrollo de esta investigación era importante porque las micro y pequeñas empresas desarrollan un papel protagónico en la economía local, regional, nacional y mundial, destacando en generar empleo, y potenciar el aparato productivo.

En el aspecto teórico, esta investigación se justificó por los fundamentos y aspectos que tratan sobre la gestión de calidad, las cuales se aplican en algunos casos, y en otros se deberían de aplicar en los aserraderos del distrito de Manantay, para su buen manejo administrativo y desarrollo empresarial.

En la práctica, el estudio nos permitió conocer aspectos importantes sobre los propietarios o representantes de las micro y pequeñas empresas, y la real situación en la que éstas se encuentran, aspecto que era muy importante conocer porque este rubro empresarial es uno de los ejes principales y potenciales del desarrollo económico de esta parte del país, así como un importante promotor del empleo.

En el aspecto metodológico, con la aplicación del tipo y diseño de estudio así como de las técnicas e instrumentos seleccionados para recoger los datos de las empresas, se pudo comprobar su utilidad y efectividad para conocer la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos.

Por lo tanto, esta investigación no repercute negativamente ante la sociedad, por el contrario, facilita información a las empresas beneficiándolas al mostrarles las ventajas y beneficios de utilizar un sistema de gestión de calidad y se comprobó estadísticamente que la eficacia de los procesos administrativos que se aplican en los aserraderos del distrito de Manantay influye positivamente en lograr una gestión de calidad.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

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

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

**Fontalvo, T.; De La Hoz, E. (2015).** Trabajo de investigación “Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana”, Universidad de Cartagena, Colombia. Sus objetivos son: crear un marco lógico de la norma ISO 9001:2015; un programa para el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad; diseñar las estructuras operativas del sistema de gestión de la calidad que garanticen la estandarización de los procesos en las Instituciones de Educación Superior; y establecer las actividades

y responsables que garanticen la implementación del sistema de gestión de la calidad en las Universidades. Como fundamento teórico para la elaboración de esta investigación se trabajó con los conceptos de sistemas de gestión de la calidad, normalización y los lineamientos de alta calidad para programas académicos. Como resultado de esta investigación se aporta al sector universitario y a la sociedad en general las estructuras operativas, y un programa para el diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad en una institución universitaria de educación superior. También se definen las actividades y los responsables asociados al diseño e implementación de la norma ISO 9001: 2015.

**Matadamas, L.; Morgan, J. y Díaz, E. (2015).** Estudio “Gestión por procesos como factor de competitividad de pymes del sector industrial en el Estado de Querétaro”, realizado para la Universidad de Querétaro, México. El objetivo fue diseñar una propuesta de gestión que permita la administración y control estratégico de una empresa pymes industrial. Además, elaborar un diagnóstico situacional, análisis FODA e identificar los procesos clave de la organización; determinar los indicadores ideales para que sea competitiva; diseñar un modelo óptimo de gestión, y definir un método de trabajo en el que participen todas las áreas de la empresa para cumplir los objetivos. Se trabajó a través de un estudio de caso y examinando las teorías de gestión por procesos, mejora continua y competitividad pretende otorgar una propuesta de valor que optimice los sistemas de procesos de pequeñas y medianas empresas del sector industrial. Estos aspectos se escudriñarán para determinar los procesos clave de una organización, y cómo pueden dar un valor agregado para su permanencia y competitividad en el mercado en el que se desenvuelven. El análisis de ésta información y la aportación de los resultados

arrojados en el estudio de caso emergen en una propuesta que sea de gran utilidad para empresarios y directivos de pequeñas y medianas empresas de éste sector.

**Carmona-Calvo; Suárez; Calvo-Morab y Periañez (2015).** Investigación “Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos”, en la European Research Academy. Se plantearon los objetivos: analizar el posicionamiento de las empresas sin SGC frente a la calidad; b) poner de manifiesto los impedimentos aducidos por las empresas sin SGC para la no implantación de ISO 9001; c) analizar las motivaciones para la implantación de un SGC; Se tomó una muestra de 322 empresas. A diferencia de otros estudios, principalmente orientados a conocer la percepción de las empresas ya certificadas, se ha pretendido además conocer la percepción de las empresas que no disponen de SGC frente al reto de su implantación. Los resultados de este trabajo ponen de relieve la existencia de diferencias entre ambas regiones, como en los niveles de certificación de la calidad, pero también las similitudes, como la consideración de los costes y la falta de tiempo como principales barreras para la implantación, o la mejor estandarización de los procedimientos de trabajo y la calidad de los productos y servicios como principales beneficios.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Rodríguez, M. (2017).** Tesis “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las mypes. La investigación ha sido no experimental y descriptiva.

Se trabajó con una muestra de 6 microempresas, aplicando un cuestionario de 20 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados: los representantes legales de las mypes el 66.7% tienen de 31 a 50 años, son de sexo masculino 83.3%, el 66.7% tienen grado de profesional universitario. De las empresas, el 100.0% de las mypes son formales, el 50.0% de las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, menos de 10 trabajadores permanentes es de 100.0%, y menos de 10 trabajadores eventuales es de 100.0%. El 100.0% de las mypes afirma que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. La mayoría de las mypes ha usado las técnicas del benchmarking al 66.7%. La conclusión más significativa obtenida de este estudio de la empresa el 100.0% de las mypes son formales. El 50.0% de las mypes las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado. El 100.0% de las mypes afirma que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

**Tandazo, W. (2019).** Tesis “Caracterización de la gestión de calidad y el marketing de las mypes sector servicio rubro restaurantes del distrito de Tumbes 2019”, para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo fue determinar la caracterización de la gestión de calidad y el marketing de las mypes del sector. Con una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y un diseño no experimental, con una población de 10 mypes materia de investigación, luego de analizar los resultados enfocados en los principios de la gestión de calidad, que se enfoca en la satisfacción de los clientes se pudo llegar a concluir que al igual que para lograr el éxito de este tipo de mypes es necesario que los clientes logren satisfacer sus necesidades y para ello se debe enfocar en alcanzar la satisfacción de los clientes, tal como lo especifica López, D.

(2018), que nos dice que el servicio al cliente juega un rol de gran importancia para poder satisfacer las necesidades del cliente.

**Torres, M. (2018).** Tesis “La gestión de calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del sector servicios rubro agencias de organización de eventos, del distrito de Iquitos, año 2018”, para obtener el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo el objetivo de determinar la relación entre la gestión de calidad y el enfoque de liderazgo en las empresas. La metodología de la investigación es del tipo cuantitativo, de diseño descriptivo – transversal - no experimental. La obtención de datos fue a través de la técnica de encuesta con un cuestionario estructurado de 18 preguntas. Resultados: la edad de los empresarios está en el rango de 29 a 39 años; sexo femenino y nivel de instrucción Técnico 55,6%. Respecto a la empresa: El 44,4% tiene de 7 años a más. Respecto a 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. Respecto al Liderazgo: la mayoría de los microempresarios (66,7%) indica liderar los cambios en los procesos de la mype 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%) y frases positivas (33,3%). Finalmente; los emprendedores indican que se involucran en promover y liderar la atención al cliente.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

**Aliaga, J. (2017).** Tesis “Gestión de calidad bajo en enfoque de atención al cliente de las mypes del sector comercio, rubro boticas del distrito de Manantay, 2017”, para obtener el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica

Los Ángeles de Chimbote. El objetivo fue determinar la calidad enfocada en atención de los usuarios/clientes de las mypes del sector. Estudio de tipo cuantitativo con diseño no experimental-transversal descriptivo, trabajó con 12 mypes. Por medio de un cuestionario se obtuvo información sobre: datos de propietarios, características de mypes, gestión de calidad y atención al cliente. Los resultados indican que la edad del 50% de encuestados es de 45 a 64 años, sexo femenino y predomina el nivel técnico en un 66%, el 33% de mypes indican dedicarse a esta actividad hace 3 años, el 54% son trabajadores permanentes, 91% eventuales y el 100% formalizadas; en Gestión de calidad el 50% afirma haber obtenido capacitaciones, solo el 11% cuenta con ventilación adecuada y el 82 % afirman conocer las normas de ISO; y en atención al cliente el 90% muestran interés, el 10% no da buena atención y el 15% no regresaría como cliente; por este motivo es que nos permite ejecutar la gestión de calidad, para el crecimiento y desarrollo de las mypes.

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



gestiona con la mejora de la filosofía continua; y que a su vez el 62,5% no fortalece el trabajo en equipo. De acuerdo a los procesos administrativos, el 50,0% a veces revisa el cumplimiento de la planeación, el 62,5% no tiene elaborado un organigrama y tampoco hace de conocimiento a su mype, esto sucede porque el proceso de dirección en la empresa es autoritaria. Finalmente, el servicio de catering utiliza los inventarios para un buen mecanismo de control, y por otra parte los indicadores de gestión.

**Arévalo, M. (2016).** Tesis “Kaizen en los procesos administrativos en los servicios de la dirección general de bienestar y asuntos estudiantiles en una universidad pública”, para optar el grado de Maestro, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa. Su principal objetivo fue determinar como el Kaizen mejora los procesos administrativos en servicios de la universidad. Método: el tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es el diseño no experimental — transeccional o transversal — descriptivo, cuyo objetivo es determinar las características de un fenómeno, así como establecer relaciones entre algunas variables, en un determinado lugar o momento. La muestra lo constituyeron 353 personas, al cual se aplicó los instrumentos de medida. Resultados: La propuesta de implementar el Kaizen como herramienta de mejora para los procesos administrativos en servicios de la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles de la Universidad Nacional de Ucayali, lo constituye: 1) identificación de los procesos críticos; 2) definir sus relaciones externas e internas; 3) documentación de los procesos; 4) control de los procesos; 5) mejora de los procesos, en caso de que no funcione la mejora de los procesos, se plantea la reingeniería.

**Bonilla, M.; Ruiz V. (2016).** Tesis “Sistema de control interno y su incidencia en los procesos administrativos del departamento de tesorería de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – año 2016”, para optar el título de Contador Público, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa. Tuvo como objetivo identificar la incidencia del sistema de control interno en los procesos administrativos del departamento de tesorería de la empresa. El tipo de investigación fue Cuantitativa. De una población de 9 comprendido por el personal del departamento de tesorería, 9 fueron seleccionados para ser parte de una encuesta de 16 preguntas. Se estableció una base de datos obtenidos de la encuesta, estos fueron procesados a nivel descriptivo, además usados para la prueba de Chi-cuadrado mediante Excel. Conclusión: la mayoría de los encuestados están de acuerdo que la incidencia del sistema de control interno es significativa en los procesos administrativos del departamento de tesorería (55.56%), mientras que un 11.11% de los encuestados respondieron estar en “muy en desacuerdo” y el 11.11% no supieron responder nada al respecto.

**Calampa, L. (2019).** Tesis “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, distrito de Callería, año 2019”, para obtener el título de Licenciado en Administración de empresas, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa. Tuvo por objetivo determinar la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad. En la cual siguió una metodología mixta, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptivo. Recolectó datos utilizando la técnica de la encuesta y un cuestionario de 18 preguntas, entrevistando a los microempresarios

y/o gerentes destacando el hecho que son ex miembros de las fuerzas armadas y/o policiales en su mayoría; con edades entre 41 a 50 años (58.3%). Respecto a la gestión, el 50% de las 12 mypes encuestadas tiene definidos la misión, visión, valores y objetivos, con una gestión de corto plazo y que se orienta a las operaciones donde persisten una gerencia que poco conoce de calidad de gestión. Respecto a los procesos administrativos: sus respuestas indican que estos no son prioritarios para sus gerentes, tal es así que del 41,7% que realiza la planeación, apenas un 25,0% hace el seguimiento para medir si la gestión está dentro de los parámetros establecidos. En cuanto a la organización, persiste la informalidad al realizar funciones de manera verbal, y la dirección está caracterizada por un liderazgo autocrático y de sometimiento. El control, es el proceso mejor gestionado, porque se apoya en mecanismos como la supervisión y seguimiento con indicadores. Finaliza, afirmando que para el 58% de microempresarios el impacto de los procesos administrativos a la gestión es todavía incipiente.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Teorías de la Calidad**

Zamacona (2003), define que la calidad es un concepto que ha variado con los años y que existe una gran variedad de formas de concebirla en las empresas. A continuación se detallan algunas de las definiciones que comúnmente son utilizadas a la actualidad.

La calidad es:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.

- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- Calidad no es un problema, es una solución.

Diversos autores desarrollaron conceptos propios de calidad, que se distinguen unos de otros por el enfoque que le dan. Entre las concepciones sobre calidad que se han creído más convenientes y con una clasificación acorde a su enfoque, se tiene:

Basadas en la Fabricación:

- Calidad, significa conformidad con los requisitos . Philip B. Crosby.
- Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación Rarold L. Gilmore.

Basadas en el Cliente:

- "Calidad es aptitud para el uso" J. M. Juran.
- Calidad total es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que se haya que hacer . Westinghouse.

- Calidad es satisfacer las expectativas del cliente. El Proceso de Mejora de la Calidad es un conjunto de principios, políticas, estructura de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida. AT&T.
- Se logra la satisfacción del cliente al vender mercancías que no se devuelven a un cliente que si vuelve. Stanley Marcus.

Basadas en el Producto:

- Las diferencias de calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado. Lawrence Abbott.
- La cantidad se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado. Keith B. Leffler.

Basadas en el valor:

- Calidad es el grado de excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable. Robert A. Broh
- Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son: a) el uso actual y b) el precio de venta del producto. Armand V. Feigenbaum
- Edwards Deming: "la calidad no es otra cosa más que Una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua".
- Dr. J. Juran: la calidad es "La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente".

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

### **2.2.2 Teoría de Gestión**

Gestión, según ISO 9000, se refiere a las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. La palabra Gestión, muy de moda en el presente siglo, ha venido a sustituir o englobar lo que se conoce por Administración, y de acuerdo a Chiavenato (2004), Administración es un proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz .

Senlle (2001), al respecto, hace una definición más amplia al afirmar que Gestionar es un término de origen latino que significa llevar a la práctica una serie de diligencias y acciones relativas a la administración de los recursos técnicos, económicos y humanos, con la finalidad de hacer cumplir los objetivos prefijados en la organización y lograr los resultados esperados .

#### **2.2.2.1 Gestión de Calidad**

La gestión de la calidad son todas las acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una empresa . De acuerdo a la norma ISO 9000:2000 la gestión de la calidad como un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, entendiendo por un sistema de gestión como un sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos .

Además, dice, la gestión de la calidad tiene impacto estratégico en la empresa y representa una oportunidad competitiva, poniendo especial énfasis en el mercado y las necesidades del cliente. Así, la gestión de la calidad ya no es un método para evitar reclamaciones de los clientes insatisfechos, sino para crear sistemas y actividades para hacer las cosas a la primera y no esperar a que se produzca el error para corregirlo .

Es así que la gestión de la calidad es un proceso dinámico que implanta la calidad como medio para conseguir los objetivos de calidad de la organización, a través de la planificación, organización y control de la calidad, persigue la mejora continua, no solo de los productos, sino también de los procesos, mediante el involucramiento de todos los miembros de la empresa.

Concluye, la gestión de calidad ha evolucionado hacia planteamientos estratégicos, entendiéndose como una nueva forma de gestión empresarial cuyo objetivo básico es la mejora de la gestión y los resultados de la organización en el más amplio sentido del término . (Pérez, 2012).

#### **2.2.2.2 Principios de gestión de calidad**

- ✓ **Enfoque al cliente:** para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio. Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, cumplir con estos requisitos esforzarse para sobrepasar sus expectativas.
- ✓ **Liderazgo:** los líderes de la organización establecen la unidad de propósito, la orientación y el ambiente interno requerido para que el

personal pueda involucrarse en los logros de los objetivos de la organización.

- ✓ **La participación del personal:** la gestión de calidad exige la participación activa y total de todos los miembros de la organización esto posibilita que sus conocimientos se traduzcan en beneficios para la organización.
- ✓ **El enfoque basado en procesos:** para que la organización funcione de manera eficaz, se deben identificar y gestionar los numerosos procesos interrelacionados que la integran.
- ✓ **Enfoque de sistema para la gestión:** la calidad requiere que se identifique, se comprenda, y se gestione como un sistema integrado. De esta manera la organización genera confianza en su capacidad y en la confiabilidad de sus procesos.
- ✓ **La mejora continua:** la alta gerencia debe tomar acciones para mejorar las propiedades, características y funciones de los productos e incrementar la eficacia y eficiencia de sus procesos de realización.
- ✓ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y 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.  
(Alcalde, 2009)



### 2.2.2.3 Elementos de la calidad

- ✓ **La estructura de la organización:** responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.
- ✓ **La estructura de responsabilidades:** implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.
- ✓ **Procedimientos:** responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- ✓ **Procesos:** responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- ✓ **Recursos:** los recursos, no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deberán estar definidos de forma estable y además de estarlo de forma circunstancial.

### 2.2.2.4 El cliente y la calidad

En un sistema de producción y distribución el cliente es elemento clave. Los productos y servicios deben satisfacer las necesidades del cliente, ya que de ello depende la supervivencia de las organizaciones empresariales. Los fabricantes o los suministradores de servicios tienen que ser capaces de desarrollar productos y servicios que cumplan con las especificaciones que los clientes demandan.

La función del departamento de marketing es averiguar cuáles son las necesidades de los clientes. Una vez detectadas estas necesidades, el equipo de diseño y desarrollo se encarga de diseñar el producto de acuerdo con las especificaciones y características requeridas. Con estos datos se planifican y diseñan los procesos de producción como pueden ser máquinas y herramientas utilizadas, así como los procedimientos más adecuados para la ejecución de los procesos.

En las diferentes etapas del sistema productivo se pueden producir desviaciones, como por ejemplo, máquinas que se desajustan, fallos de los operarios en el montaje, materia prima utilizada defectuosa, procedimientos o procesos mal diseñados, la función de la calidad es evitar estos fallos antes de que se cometan y lleguen a manos del cliente. (Alcalde, 2009)

#### **2.2.2.5 Características de la Calidad**

Cuando se diseñan y se desarrollan los productos o servicios se les asigna una serie de funciones o características que hacen que sea útil para cubrir las necesidades de los usuarios. Estas características suelen ser de tipo técnico cuando nos referimos exclusivamente a productos y de carácter humano cuando es un servicio.

#### **2.2.2.6 Factores de influencia de la Calidad**

En la actualidad las empresas forman parte de una red de intereses y dependencia que hace que su margen de acción esté condicionado por elementos externos. Por un lado, la empresa recibe productos y servicios de sus proveedores y, por otro, vende y atiende a sus clientes. Además tienes que tener en cuenta las influencias del entorno, como los aspectos sociales y de respeto al medio ambiente.

Se podría decir que la empresa actual se ve afectada por cuatro factores fundamentales:

- ✓ **Factor Humano:** la participación de los trabajadores con sus ideas y sugerencias se hace indispensable en un modelo empresarial donde la creatividad de todas las personas permite la innovación y la mejora constante de los procesos. En este aspecto, se está produciendo una verdadera revolución, considerando a la calidad como un valor humano.

En la actualidad, cuando se habla de calidad, se refiere exclusivamente a la del producto o del servicio, sino que se tiene en cuenta la de toda la organización que es capaz de generarlos. Se refiere fundamentalmente a la calidad del equipo humano que integra la empresa. La calidad no se consigue gracias a los expertos en calidad sino a la participación activa de todos los miembros de la empresa.

- ✓ **Factor Tecnológico:** por otro lado, los avances tecnológicos y científicos se suceden de forma rápida, haciendo posible producir bienes y servicios de mayor calidad a mejor precio. Las nuevas máquinas, herramientas, los sistemas informáticos, los sistemas automáticos, consiguen automatizar cada vez más los procesos, con los que se obtiene una reducción en los costos de producción y una mayor flexibilidad en los pedidos.
- ✓ **Factor Comercial:** hoy en día las empresas se mueven en un mercado globalizado. Las relaciones comerciales se realizan entre compradores y vendedores de todo el mundo. Además, con los sistemas de producción modernos y la incorporación de nuevos materiales, la variedad de

productos y servicios ha aumentado la oferta de forma espectacular, surgiendo entre las empresas una fuerte y dura competencia para mantenerse vivas en el mercado. Ante tal variedad de productos y servicios ofertados, los consumidores tienen cada vez más en cuenta la calidad de aquellos en el momento de su elección.

- ✓ **Factor medio ambiental:** las personas cada vez nos preocupamos más por la degradación del medio ambiente: contaminación de los ríos, el mar, el aire, la degradación de la capa de ozono, la contaminación acústica, la destrucción de los bosques. Esta situación provoca que estén apareciendo nuevas leyes que permitan un desarrollo sostenible, respetando el medio ambiente.

Esta situación hace que las empresas tengan que adaptar sus sistemas productivos a este nuevo reto, realizando las inversiones oportunas y las modificaciones en el diseño de sus productos que sea necesarias para conseguirlo. (Alcalde, 2009)

### **2.2.3. El proceso administrativo**

El proceso administrativo, al implementarse de manera sistemática, logra generar resultados que favorecen a la buena gestión de la empresa, este proceso considera a la administración como la ejecutante de ciertas actividades llamadas funciones administrativas, Planeación, Organización, Dirección y Control (Ayala, 2006).

Se le considera como proceso porque no puede ser desarrollada la organización si no se ha establecido la planificación, no se puede dirigir si

anteriormente no se ha planificado y organizado y así sucesivamente hasta que no se podrá controlar si antes no se planifica, organiza y dirige las actividades, tareas, operaciones y acciones (Ayala, 2006).

### **2.2.3.1. Planeación**

Según Pulido (2016), “es el primer nivel del proceso administrativo por medio del cual se precisa una incógnita, donde se examinan los antecedentes pasados para la elaboración de planes y programas”.

#### **2.2.3.1.1 Herramientas de planeación**

Son el conjunto de herramientas que nos sirven para estructurar la empresa en lo gerencial y administrativo. De acuerdo a Alamillo (2013), son los siguientes:

a) Propósito: Es la razón de ser de la empresa esto debe evidenciarse en las motivaciones organizacionales.

b) Objetivo: Son las metas de negocio que toda organización empresarial debe tener a la hora de fijar sus estrategias en un tiempo determinado.

c) Estrategia: Es la planificación de metas y objetivos de una organización.

d) Políticas: Son los principios que una empresa donde se compromete a ejecutar, reglas y normas básicas sobre los deberes y derechos de los empleados.

e) Presupuestos: Planes empresariales que recogen la proyección de gastos e ingresos económicos de una empresa.

f) Pronósticos: Es pronosticar las cosas que pudieran ocurrir.

#### **2.2.3.1.2 Principios de la planeación**

Gómez (2013), considera los siguientes:

- Principio de la precisión: Los planes no deben hacerse con aseveraciones vagas y genéricas, sino con la mayor exactitud posible.
- Principio de la flexibilidad: Es dejar un margen para los probables cambios que se pudieran dar, tanto positivos como negativos.
- Principio de la Unidad: Trabajar de una manera unida, sincronizado e integrado para alcanzar las metas propuestas.

#### **2.2.3.1.3 Análisis de FODA como herramienta de planeación**

Es un instrumento elemental para el estudio de la situación de la empresa para planear una estrategia a futuro, analizando sus particularidades internas (Debilidades y Fortalezas) y su condición externa (Amenazas y Oportunidades). El propósito del análisis FODA es diagnosticar las ventajas competitivas de la empresa bajo análisis y la estrategia general a utilizar que más le convenga en función a sus particularidades propias y la del mercado en que opera (Sepúlveda M., 2013).

#### **2.2.3.1.4 Importancia de la planificación.**

Para, Alamillo (2013), la importancia de la planificación radica en que “es el proceso donde se constituyen metas eligiendo el método para lograr dichas metas”.

Sin la planificación los gerentes no pueden dirigir a sus recursos humanos ni a sus recursos materiales. Sin un plan estratégico tal vez ni siquiera tengan idea de cómo deben organizarse, no pudiendo cumplir con sus metas. La planificación es fundamental, ya que esta:

- a. Posibilita que la empresa esté direccionada a futuro.
- b. Ayuda en la coordinación y toma de decisiones.
- c. Prioriza el fiel cumplimiento de la visión y misión de la organización.

- d. Se realiza una planificación anticipada para ver qué recursos va utilizar para que la organización funcione eficazmente.
- e. Permite esquematizar procedimientos de trabajo.
- f. Evita procedimientos ineficaces, obteniendo mejor estilo de trabajo.
- g. La planeación es el periodo básico de todo proceso administrativo: como lo es la organización, dirección y control.
- h. Fija un método razonable para la toma de decisiones, y de esta manera evitar el fracaso.
- i. Simplifica el control, permitiendo de esta manera evaluar la eficacia de la organización.

### **2.2.3.2. Organización**

De acuerdo a Caraballo (2013), la organización “es el segundo nivel del proceso administrativo en la que se acomodan los métodos administrativos para constituir una empresa u organización, determinando las competencias por áreas, sector, fijando rangos y autoridad, con el propósito de establecer estrategias y cumpliendo con sus objetivos”.

#### **2.2.3.2.1 Etapas de la organización**

López (2014), afirma que en el Proceso Organizacional se realiza por etapas, las mismas que obligadamente se deben de realizar para organizar o reorganizar una empresa. Estas son:

- a) Segmentación del trabajo: Clasificación y demarcación de las funciones, con el único propósito de efectuar una actividad con la mayor exactitud, eficacia y poco esfuerzo.

b) Jerarquización: Es la distribución de los deberes de una empresa por categorías, cargo o consideración.

c) Departamentalización: Es la segmentación y la demarcación de las funciones y tareas determinadas.

#### **2.2.3.2.2 Principios de organización**

Coló (2014), manifiesta que son estos:

- Principio de unidad de objetivo: Un sistema organizacional es eficaz si los miembros de la organización cooperan para cumplir con los objetivos de la empresa.
- Principio jerárquico: Son los rangos de autoridad de cada nivel, al cumplirse esta jerarquización será más eficaz las decisiones que se tomen.
- Principio de equidad en carga de trabajo: Al dirigir una empresa el administrador, debe balancear las cargas de trabajo de forma equitativa, de acuerdo a su orden jerárquico, capacidades técnicas y responsabilidades de sus colaboradores a la hora de cumplir con sus funciones.
- Principio de primicias de la autoridad lineal sobre la asesoría. También es imprescindible explicar que la autoridad, en término de organización, el principio es la autoridad de línea quien toma las decisiones, por tener el compromiso. En la cual, los asesores de una organización sólo sugiere, participando al supervisor a cargo la pronta toma de decisión.
- Principio de primicia normativa. La autoridad normativa debe ser normalizador e intérprete de la táctica que utilizara en las operaciones, no aun grado de rango mayor que genere burocracia y abandono de las áreas.



- Principio de unidad de mando. Este principio refiere que cada individuo de la empresa debe ser consiente y sensato frente a su superior.

### **2.2.3.3. Dirección**

Guzmán (2013), manifiesta que la dirección corresponde a “funciones en las cuales el administrador fija la naturaleza y forma de su empresa con liderazgo, democracia y motivación”.

#### **2.2.3.3.1 Componentes de la dirección.**

Los componentes son (Cruz, 2013):

a) Integración: Constituye una función administrativa permanente de inclusión, unión y actualización de los recursos humanos, recursos materiales. Las etapas de la integración son las siguientes; Convocatoria, elección, presentación y desarrollo.

b) Liderazgo: Conjunto de cualidades gerenciales como la capacidad de facultar , tomar iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar a los colaboradores al cumplimiento de los logros y desafíos de la organización.

c) Motivación: Impulso necesario de energía que promueve y entusiasma a las personas, encaminando su comportamiento al cumplimiento de metas trazadas.

d) Comunicación: Procedimiento por el cual se trasfiere y recepciona información: voz, antecedentes, plan de entendimiento y pensamientos.

e) Supervisión de resultados: Expresión que se comprende de dos maneras en lo que es la gestión empresarial, por una parte, es el grado de subordinación,

próximos a los grados operativos, por otro lado es un cargo de quien se desempeña en la dirección en cualquier nivel de la gerencia.

f) Toma decisiones: Es un proceso que atraviesan los directivos y altas gerencias de una empresa cuando deben hacer elecciones oportunas entre dos o más opciones.

#### **2.2.3.3.2 Principios de dirección**

De acuerdo a Marciaga (2015), son:

- De la armonía con el objetivo: La dirección será eficaz cuando se direcciona en torno al cumplimiento de sus metas.
- Impersonalidad de mando: Menciona que la jerarquía y su desempeño, se manifiesten como una obligación de la empresa para conseguir ciertos resultados.
- De la supervisión directa: Hace referencia a la ayuda que debe facilitar la dirección a sus subalternos mientras se desarrolle el proyecto.
- De la vía jerárquica: Los canales de comunicación deben de ser difundidos mediante de los grados jerárquicos adecuados.
- De la resolución del conflicto: Es la obligación de dar solución a diferentes contratiempos que se manifiesten, al inicio y no permitir que aumenten.
- Aprovechamiento del conflicto: Los problemas que se detectan oportunamente, en ellas se pueden observar ideas de posibles estrategias, obteniendo beneficios de ellos.

#### **2.2.3.4. Control**

El control, de acuerdo a Salas (2014), “es el desarrollo que respalda la labor real, donde se acomoda a las labores planificadas”.

##### **2.2.3.4.1 Elementos del control (Salas, 2014)**

Son los siguientes:

- El establecimiento de estándares: Son normas de desempeño que tiene un esquema de planeación.
- Medición de resultados: Es calcular el resultado, este elemento se aprovecha de forma habitual siendo indispensable para la mejora de la productividad en la empresa.
- Corrección: Proceso de control y cambio que una empresa realiza sobre una apreciación.
- Retroalimentación: Mediante ella la información adquirida se acomoda al sistema administrativo con el pasar de los años.
- Control: Las buenas inspecciones deben vincularse con el sistema organizativo donde se manifiestan su efectividad.

##### **2.2.3.4.2 Principios de control:**

Estos son:

- a) De los objetivos: Existen de acuerdo a las metas, el control no es un propósito, sino un nexo para lograr y cumplir metas.
- b) De la oportunidad: Debe ser pertinente, debiendo ser subsanada antes de que se presente el error.

c) De las desviaciones: Todas las desviaciones que se produzcan deben de examinarse minuciosamente y saber porque se manifestaron, para que en un futuro no retornen.

d) Contabilidad: Se deben de demostrar el importe, que este simbolice en efectivo y tiempo, entre lazándose con los atributos reales que contribuya.

e) De la excepción: Debe adaptarse a las labores específicas, con el propósito de disminuir costes y tiempo.

f) De la función controlada: La función que efectúa es el control, no puede estar mezclada con la labor a controlar.

#### **2.2.4. Las micro y pequeñas empresas**

Leyes de las Micro y pequeña empresa: (Ley N° 30056) ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.

En el TÍTULO II (medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial), CAPÍTULO I (medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial) en el Artículo 10 da a conocer su modificatoria y aprobación, y en el “Artículo 11. (Modificación de los artículos 1, 5, 14 y 42 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial)” da a conocer la modificatoria de los artículos 1, 5, 14 y 42 del Texto Único Ordenado (TUO).

##### **Artículo 1.- Objeto de Ley**

La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas

empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas.

Artículo 5.- Características de las MYPYME:

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

Serán las instituciones públicas y privadas las encargadas de promover criterios uniformes de medición para elaborar una base de datos que sea homogénea lo que posibilitará crear un diseño coherente en la aplicación de las políticas gubernamentales para promocionar y formalizar el sector.

#### Artículo 14.- Promoción de la iniciativa privada

El Estado apoya e incentiva la iniciativa privada que ejecuta acciones de capacitación y asistencia técnica de las micro, pequeñas y medianas empresas.

El reglamento de la presente Ley establece las medidas promocionales en beneficio de las instituciones privadas que brinden capacitación, asistencia técnica, servicios de investigación, asesoría y consultoría, entre otros, a las micro, pequeñas y medianas empresas.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en coordinación con el Ministerio de la Producción y el sector privado, identifica las necesidades de capacitación laboral de la micro, pequeña y mediana empresa, las que son cubiertas mediante programas de capacitación a licitarse a las instituciones de formación pública o privada. Los programas de capacitación deben estar basados en la normalización de las ocupaciones laborales desarrolladas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en coordinación con el Ministerio de la Producción.

Mediante decreto supremo, refrendado por el Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo y el Ministro de la Producción, se establecen los criterios de selección de las instituciones de formación y los procedimientos de normalización de ocupaciones laborales y de certificación de los trabajadores. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo coordina con el Ministerio de Educación para el reconocimiento de las entidades especializadas en formación y capacitación laboral como entidades educativas.

#### Artículo 42.- Naturaleza y permanencia en el Régimen Laboral Especial

El presente Régimen Laboral Especial es de naturaleza permanente y únicamente aplicable a la micro y pequeña empresa. La microempresa que durante dos (2) años calendario consecutivos supere el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrá conservar por un (1) año calendario adicional el mismo régimen laboral. En el caso de las pequeñas empresas, de superar durante dos (2) años consecutivos el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrán conservar durante tres (3) años adicionales el mismo régimen laboral.

Vencido este tiempo, la empresa estará pasando de manera definitiva al régimen laboral al cual corresponda.

#### **2.2.5. Los aserraderos**

Los aserraderos son las instalaciones industriales donde se efectúa la elaboración de la madera en rollo para obtener madera aserrada (García et al., 2002). Algunas instalaciones de envergadura incluyen el servicio de secado de madera, aunque por lo general, los productos finales de aserrado, son tablonés, tablas, vigas y viguetas se venden con una humedad del 15 al 20 % .

El nombre de aserradero proviene de los elementos o máquinas principales que intervienen en este proceso industrial están constituidas exclusivamente por sierras.

##### **2.2.5.1 Tipos de aserraderos**

Los dos tipos de aserraderos que pueden presentarse en esta industria son:

**Las instalaciones fijas**, son aquellas que tienen una ubicación permanente y por tanto todos sus elementos responden a esta idea. Sus ciclos de producción suelen

ser completos, es decir, sus productos finales, entre otros, pueden ser los siguientes: tablones en bruto, canteado y retestado, calibrado, secado y clasificado.

**Las instalaciones móviles**, montadas sobre chasis pueden desplazarse hasta las mismas fuentes de abastecimiento de materias primas. Sus productos elaborados suelen ser generalmente tablones, tablas, viguetas y vigas en bruto. Generalmente necesitan de la industria reaserradora.

La principal ventaja y el origen de las instalaciones móviles es que los residuos y desperdicios quedan en el mismo lugar de elaboración, y lo que se transporta en lugar de ser madera en rollo es producto elaborado o semielaborado, con la consiguiente economía de transporte. La integración de la industria aserradora con la de tableros de partículas anula, en un cierto porcentaje, esta ventaja.



### **III. HIPOTESIS**

#### **Hipótesis alternativa**

H<sub>1</sub>: La gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2019.

#### **Hipótesis nula**

H<sub>0</sub>: La gestión de calidad no tiene relación con la eficacia de los procesos administrativos del micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2019.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

#### **4.1.1. El tipo de investigación**

La investigación fue de tipo cuantitativa.

Cuantitativa: en la recolección de datos y presentación de resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición para las variables (Pita y Pertegas, 2002), en este caso la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes, sector comercio rubro aserraderos del distrito de Manantay, 2019.

#### **4.1.2. Nivel de la investigación**

La investigación fue de nivel descriptivo – correlacional.

Descriptivo, porque se observaron y describieron las características de las variables (Salkind, 1998), gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercio rubro aserraderos del distrito de Manantay, 2019.

Correlacional, porque se identificó la relación existente entre las variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos.

#### **4.1.3. Diseño de la investigación**

La investigación siguió un diseño transversal - no experimental - descriptivo.

Transversal, porque se trató de un fenómeno enmarcado en un periodo de tiempo.

No experimental, porque no se manipuló variable alguna, sólo se limitó a describir las características de la variable en el contexto en que se desarrolla.

Descriptivo: Porque solo se rescató lo más relevante de las variables en cuestión al estudio que se realizó.

El diseño del estudio, siguió el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra conformada por las mypes del sector comercio rubro aserraderos del distrito de Manantay, 2019.

O = Observación de la variable: eficacia de los procesos administrativos.

#### **4.2. Población y muestra**

La población del estudio de investigación estuvo conformada por todas las mypes del sector industrial rubro aserraderos del distrito de Manantay, que se encuentran activas en el año 2019.

Para obtener población de estudio de nuestra investigación, se utilizaron datos estadísticos que fueron proporcionados por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), la Cámara de Comercio de Ucayali y del Programa Regional de Manejo de Recursos Forestales y Fauna Silvestre de Ucayali. Determinándose que existen 27 empresas que se dedican al rubro aserraderos en el distrito de Manantay (ver anexo 4).

La muestra con la que se trabajó fue determinada por muestreo no probabilístico, por conveniencia. Seleccionándose 15 empresas para trabajar.

#### **Criterios de Inclusión**

Empresas que se encuentran consideradas como micro y pequeñas empresas

Aserraderos con actividades en locales fijos, no móviles ni itinerantes.

Empresarios que quieran participar voluntariamente de la investigación.

### 4.3. Definición y Operacionalización de las variables

**Cuadro 1. Operacionalización de las variables**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Item del cuestionario	Escala de medición
<b>Gestión de calidad</b>	La gestión de calidad no solo se enfoca en la excelencia de un producto, servicio sino también en la satisfacción de sus clientes. Por lo tanto, la gestión de calidad busca al aseguramiento y el control de los procesos para obtener una calidad más eficiente. Mateo (2010).	La operatividad de la variable Gestión de calidad, considera dimensiones que incide directamente en la creación de valor de los productos o servicios.	Plan de calidad	<b>Diseña y aplica</b>	¿Diseña y aplica	Nominal
			Estandarización	<b>Identifica</b>	¿Qué resultados ha obtenido utilizando un plan de negocio?	Nominal
			Misión y visión	<b>Elaboración y difusión</b>	¿Ha definido la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su microempresa?	Nominal
<b>Eficacia de los procesos administrativos</b>	El proceso Administrativo son pasos para la toma de decisiones, donde los miembros de la empresa ponen en prácticas sus conocimientos empleando múltiples estrategias, El plan organizacional hace que los gerentes tengan una visión tanto interna como externa de la empresa. Wood (1960).	La operatividad de la variable Procesos administrativos, comprende los pasos que garanticen el desempeño y éxito sostenido de la empresa.	Planeación Organización Dirección Control	<b>Cumplimiento</b>  <b>Logro</b>	¿Existe un organigrama dentro de la microempresa?  ¿Cuál es su opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la microempresa?	Nominal

**Fuente:** Elaboración propia

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

##### **Técnicas**

Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y la entrevista. La Encuesta es un instrumento de investigación que contiene una serie de preguntas junto con las posibles respuestas o preguntas abiertas para que el encuestado conteste con sus propias palabras. El formato es escrito (Question Pro, s.f.).

La entrevista es una de las técnicas de recolección de datos a través de una conversación directa y a profundidad entre el entrevistador y el encuestado. Tiene el mismo propósito de una encuesta: recolectar información, pero aquí la interacción es uno a uno. Bajo este método, las respuestas se presentan y responden de manera oral (Question Pro, s.f.).

##### **Instrumento**

El instrumento utilizado fue un cuestionario de 18 preguntas sobre datos personales del propietario o representante legal, aspectos de la gestión de la empresa y sobre los procesos administrativos que se desarrollan en la misma.

El Cuestionario es un instrumento de investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa. Es "un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve". En su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas (Osorio, 2010).

##### **Procedimiento de recolección de datos**

Se procedió a realizar una visita preliminar a los aserraderos buscando entrevistarse con los propietarios o representantes legales y explicarles los objetivos

y beneficios del estudio. Así se podrá saber con qué mypes se puede contar, y fijar con anticipación una fecha para visitarlos y aplicar la encuesta y realizar la entrevista.

Se buscó realizar la entrevista de la manera más amistosa y cordial posible, para ganarse la confianza de los propietarios y que dieran respuestas sinceras y específicas. Esto nos permitió explicarles algunos términos que desconocían y que nos faciliten algunos documentos pertinentes a su manejo administrativo.

#### **4.5. Plan de análisis de datos**

Los datos obtenidos fueron procesados con el programa estadístico SPSS V24 para ser presentados en 18 tablas de frecuencias y cada tabla con su respectiva figura de representación porcentual de las respuestas dadas por los encuestados a cada pregunta del cuestionario.

Para el cálculo de la correlación entre variables se hizo el análisis con el coeficiente de correlación de Pearson.

#### **4.6. Matriz de consistencia**

**Cuadro 2. Matriz de consistencia**

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Metodología			
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, 2019	¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, 2019?	<b>Objetivo general</b> 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	<b>Hipótesis alternativa</b> H <sub>1</sub> : La gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2019.	<b>Gestión de calidad</b>	Plan de calidad	<b>Diseña y aplica</b> ¿Diseña y aplica un plan de negocio?	La investigación es de <b>tipo cuantitativo</b> , de <b>nivel descriptivo</b> y de <b>diseño transversal - no experimental – descriptivo</b> .  La población estuvo conformada por 27 mypes del rubro aserraderos del distrito de Manantay.  La muestra trabajada fue de 15 mypes del sector y rubro de estudio.			
					Estandarización	<b>Identifica</b> ¿Qué resultados ha obtenido utilizando un plan de negocio?				
					Misión y visión	<b>Elaboración y difusión</b> ¿Ha definido la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su				
		<b>Eficacia de los procesos administrativos</b>	Los componentes que los integran son: planear, organizar, dirigir y controlar.	<b>Hipótesis nula</b> H <sub>0</sub> : La gestión de calidad no tiene relación con la eficacia de los procesos administrativos del micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2019	¿Existe un organigrama dentro de la microempresa?	<b>Logro</b> ¿Cuál es su opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la microempresa?		La técnica que se utilizó para la recolección de datos fueron la encuesta y la entrevista.  El instrumento fue un cuestionario de 18 preguntas.  Los datos obtenidos se procesaron estadísticamente con el programa SPSS V24		
		a) Identificar las herramientas de gestión que se utilizan en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, 2019.								
		b) Describir los procesos								

		<p>administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, 2019.</p> <p>c) Determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, 2019</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--



#### **4.7. Principios éticos**

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

##### **3.9.1. Protección a las personas.**

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad (ULADECH Católica, 2019 p. 2).

##### **3.9.2. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.**

Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios (ULADECH Católica, 2019 p. 3).

##### **3.9.3. Libre participación y derecho a estar informado.**

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que

desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto (ULADECH Católica, 2019 p. 3).

#### **3.9.4. Beneficencia no maleficencia.**

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios (ULADECH Católica, 2019 p. 3).

#### **3.9.5. Justicia.**

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación (ULADECH Católica, 2019 p. 3).

#### **3.9.6. Integridad científica.**

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños,

riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados (ULADECH Católica, 2019 p. 4).

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### De los datos del microempresario

Tabla 1. Edad del microempresario

Edad	Frecuencia	Porcentaje %
De 20 a 29 años	0	0,0
De 30 a 39 años	0	0,0
De 40 a 49 años	7	47,0
De 50 años a más	8	53,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

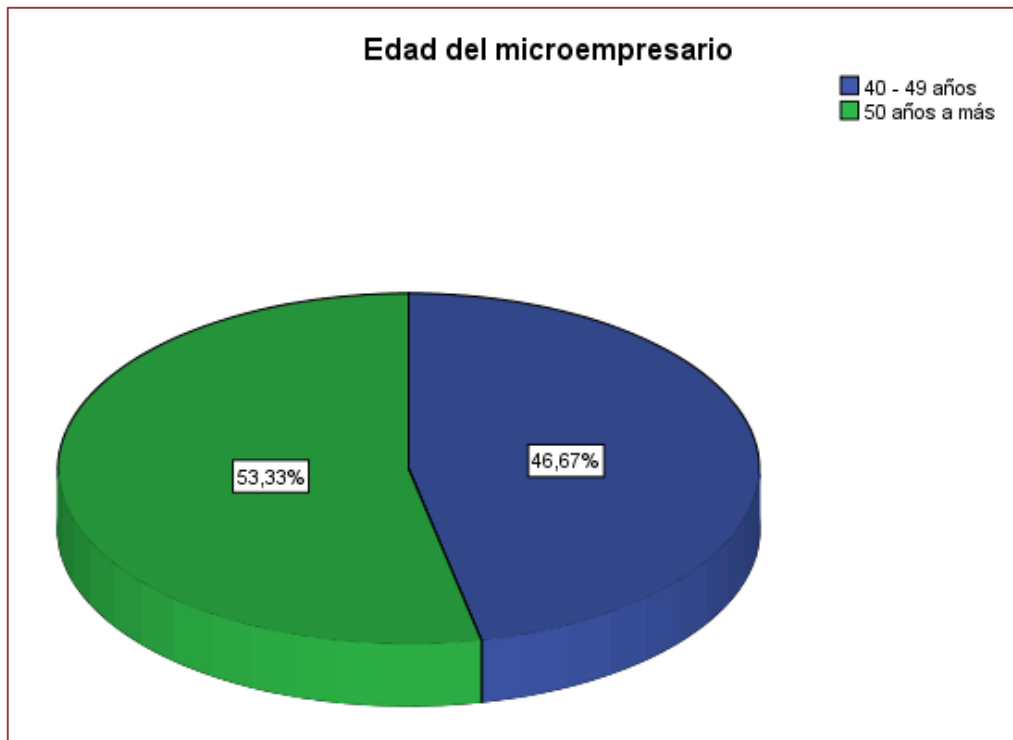


Figura 1. Representación porcentual de la Edad del empresario

Fuente: Tabla 1

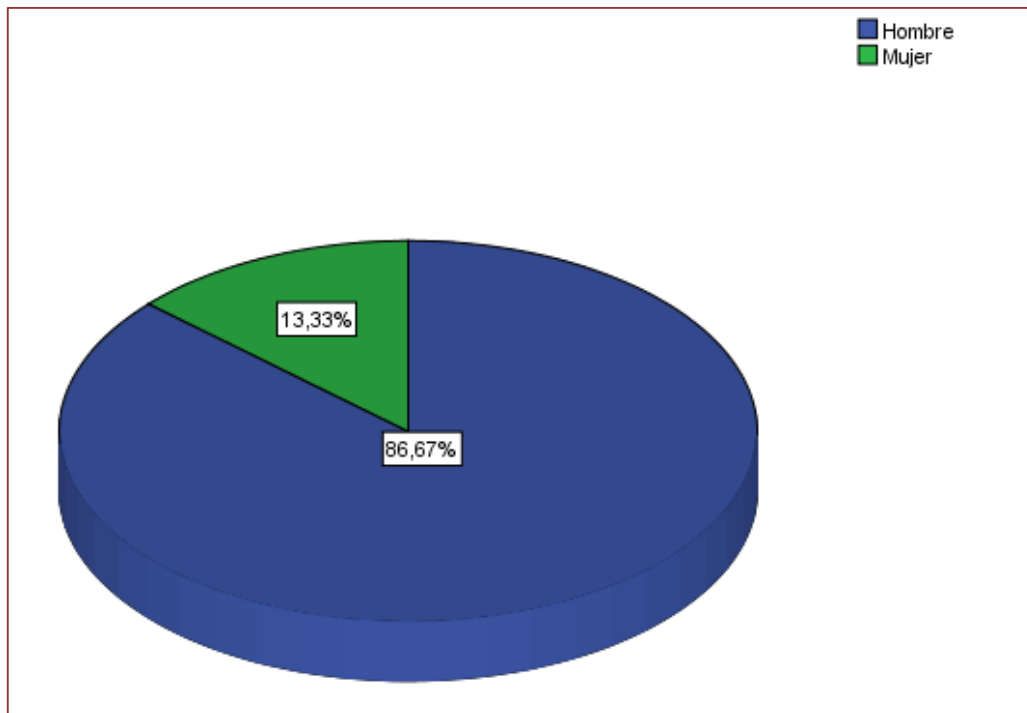
#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura 1, se aprecia que todos los empresarios del rubro aserraderos, tienen de 40 a más años de edad.

**Tabla 2. Género del microempresario**

Género	Frecuencia	Porcentaje %
Hombre	13	87,0
Mujer	2	13,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 2.** Representación porcentual del Género de los empresarios

**Fuente:** Tabla 2

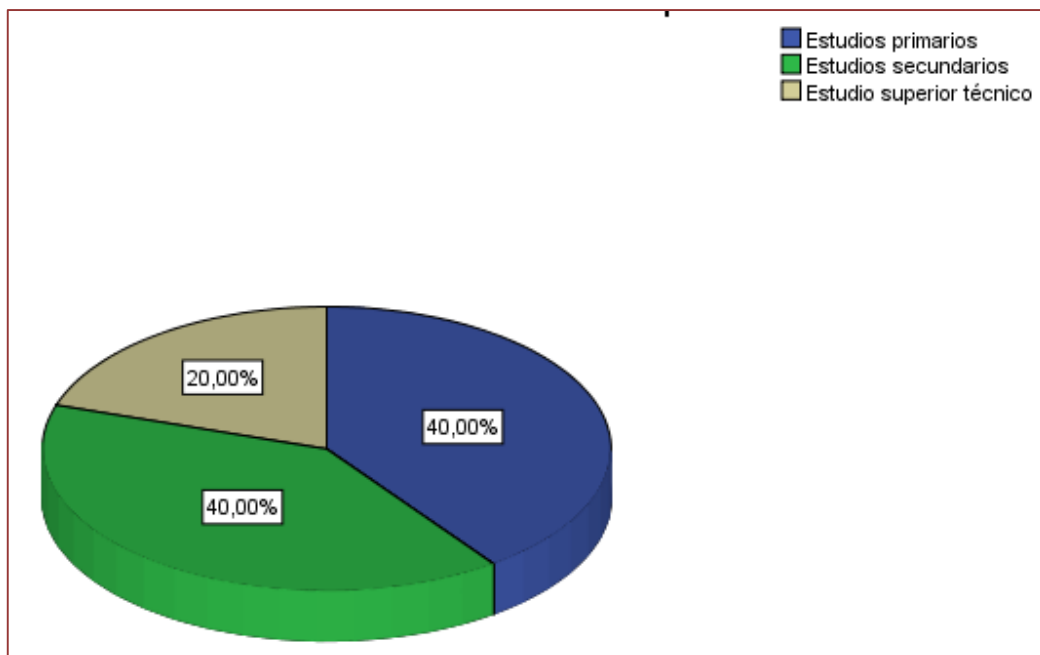
### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 2, se observa que el 87% de empresarios (13) es hombre, y el 13% restante es mujer.

**Tabla 3. Grado de instrucción del empresario**

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje %
Estudios primarios	6	40,0
Estudios secundarios	6	40,0
Estudio superior técnico	3	20,0
Estudio superior universitario	0	0,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 3.** Representación porcentual del Grado de instrucción de los empresarios

**Fuente:** Tabla 3

### **INTERPRETACIÓN:**

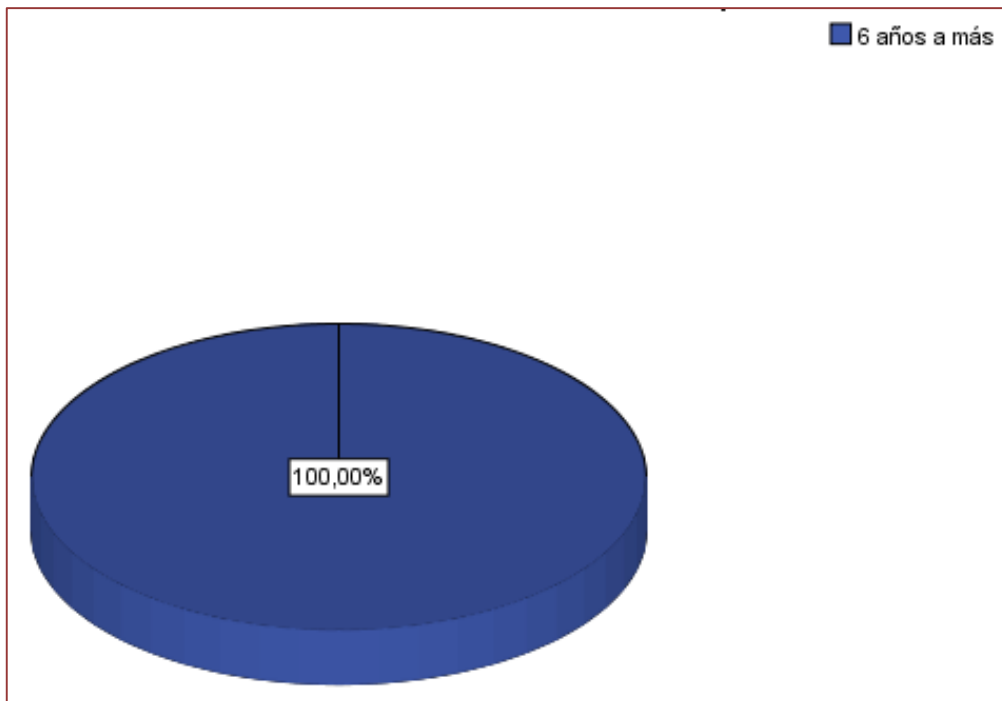
En la tabla y figura 3, se observa que un 40% de empresarios (6) tiene estudios primarios, otro 40% tiene estudios secundarios, y el 20% tiene estudios superiores técnicos.

## Sobre la gestión de calidad

**Tabla 4. Tiempo de funcionamiento de la empresa en el mercado**

Tiempo en años	Frecuencia	Porcentaje %
De 1 a 2 años	0	0,0
De 3 a 5 años	0	0,0
De 6 a más años	15	100,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 4.** Representación porcentual del Grado de instrucción de los empresarios

**Fuente:** Tabla 4

### INTERPRETACIÓN:

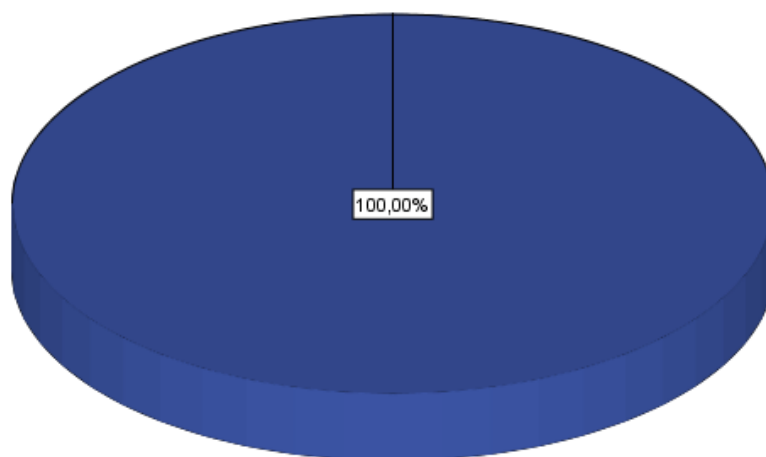
En la tabla y figura 4, se aprecia que el 100% (15) de las empresas tiene de 6 a más años de funcionamiento en el sector industrial y rubro aserraderos del distrito de Manantay.

**Tabla 5. Número de colaboradores de la empresa**

N° de colaboradores	Frecuencia	Porcentaje %
De 1 a 3	0	0,0
De 4 a 9	0	0,0
De 10 a más	15	100,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019

■ De 10 a más



**Figura 5.** Representación porcentual del Número de colaboradores en las empresas

**Fuente:** Tabla 5

### **INTERPRETACIÓN:**

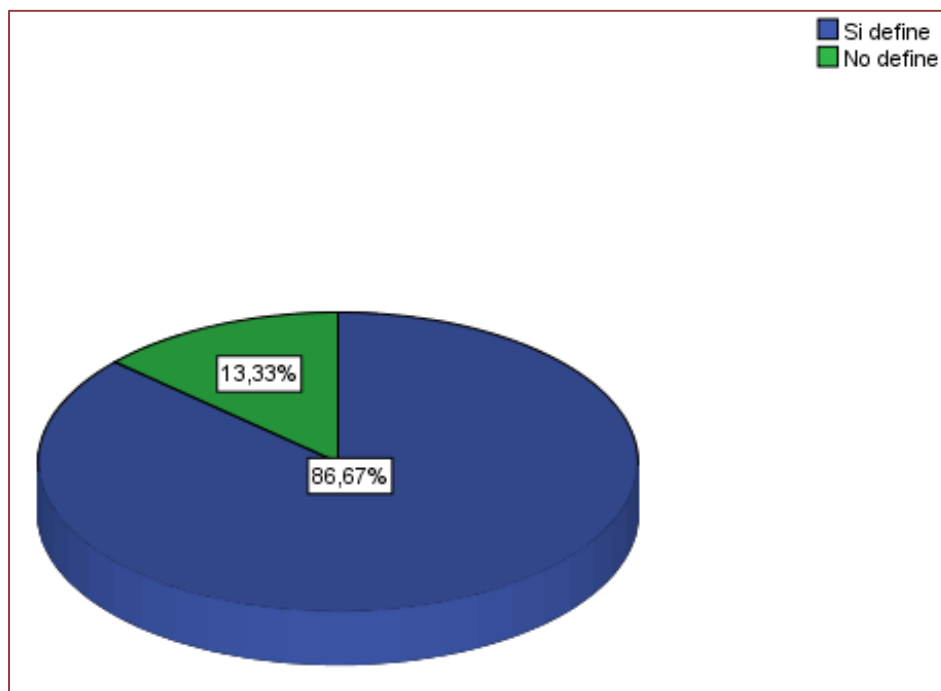
En la tabla y figura 5, se puede observar que el 100% de empresas (15) tienen de 10 a más colaboradores trabajando en ellas.



**Tabla 6. Define la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su empresa**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
Si define	13	87,0
No define	2	13,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 6.** Representación porcentual respecto a si Define la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su empresa

**Fuente:** Tabla 6

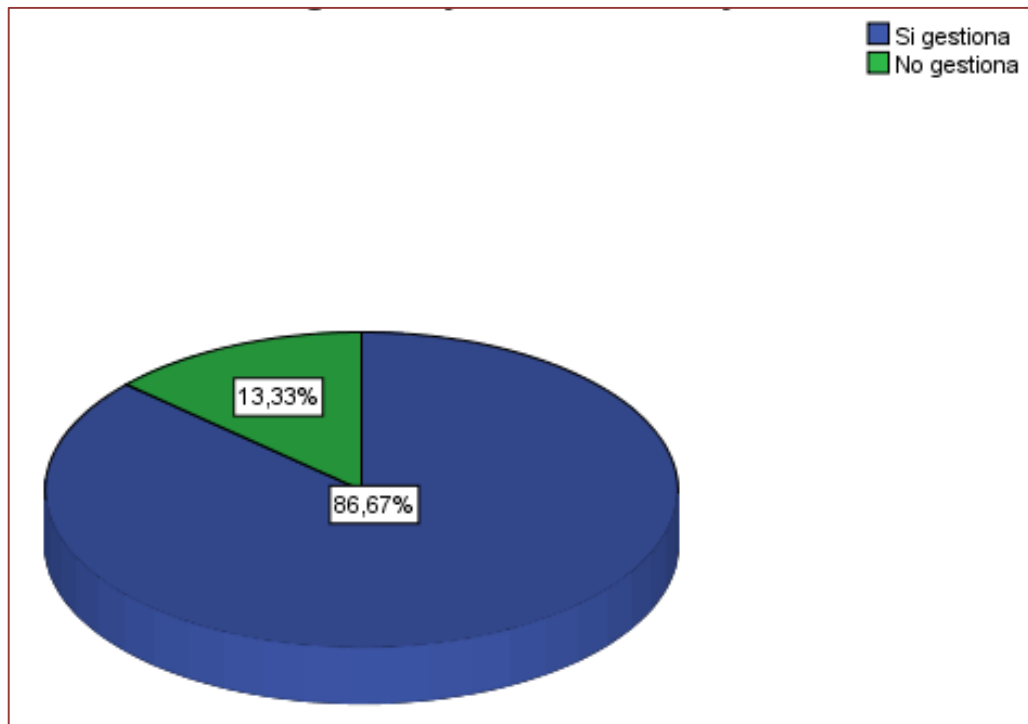
### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 6, se puede observar que el 87% de empresarios (13) ha definido su misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su empresa, y el 13% no lo hizo.

**Tabla 7. Gestiona el negocio con la filosofía de la mejora continua**

Gestiona filosofía	Frecuencia	Porcentaje %
Si gestiona	13	87,0
No gestiona	2	13,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 7.** Representación porcentual respecto a si Gestiona el negocio con la filosofía de la mejora continua

**Fuente:** Tabla 7

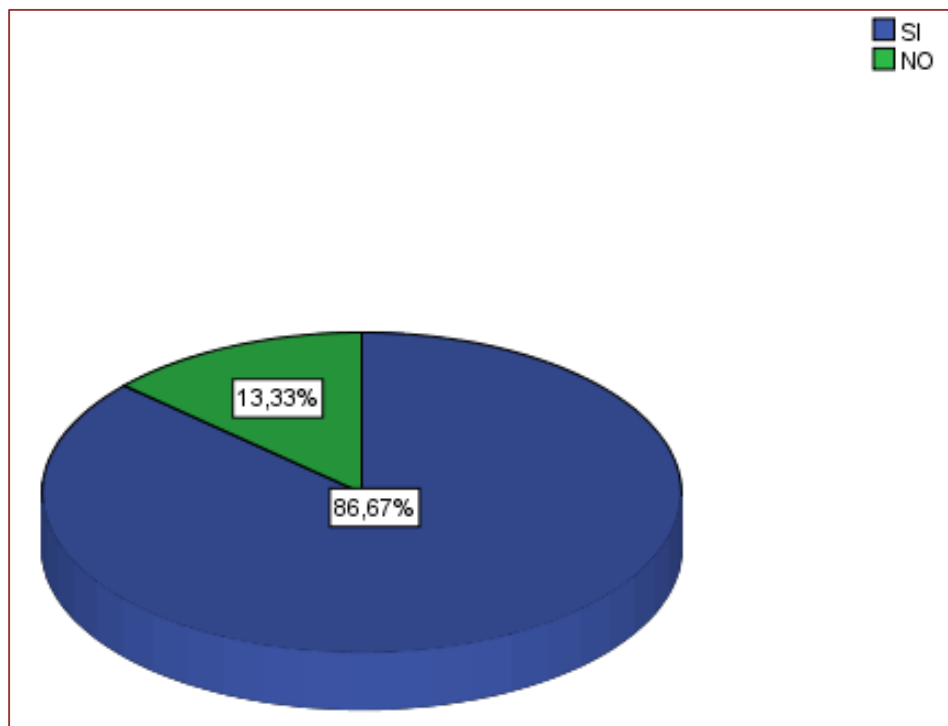
### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 7, se aprecia que el 87% de empresarios (13) si gestiona su empresa bajo la filosofía de la mejora continua, mientras que el 13% no lo hace.

**Tabla 8. Ha realizado el análisis FODA y PEST a su empresa**

Realiza FODA - PEST	Frecuencia	Porcentaje %
SI	13	87,0
NO	2	13,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 8.** Representación porcentual respecto a si ha realizado el análisis FODA y PEST a su empresa

**Fuente:** Tabla 8

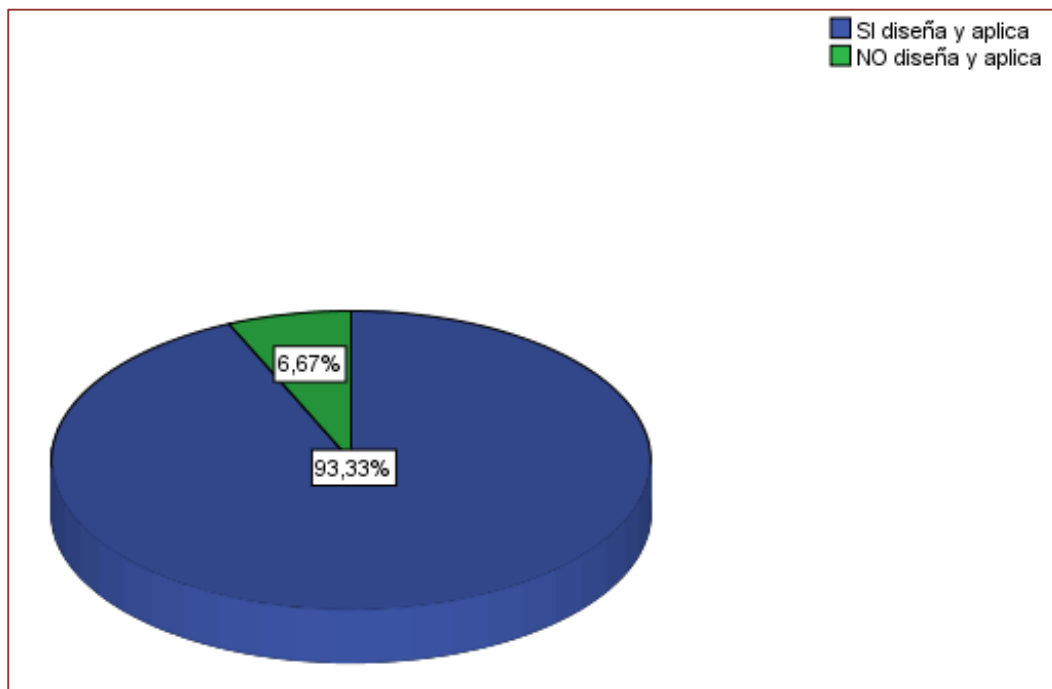
### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 8, se puede apreciar que el 87% de empresarios (13) si ha realizado el análisis FODA y PEST a su empresa, mientras que el 13% no lo ha realizado.

**Tabla 9. Diseña y aplica un plan de negocio en su empresa**

Plan de negocio	Frecuencia	Porcentaje %
Si diseña y aplica	14	93,0
No diseña y aplica	1	7,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 9.** Representación porcentual respecto a si aplica un plan de negocio en su empresa

**Fuente:** Tabla 9

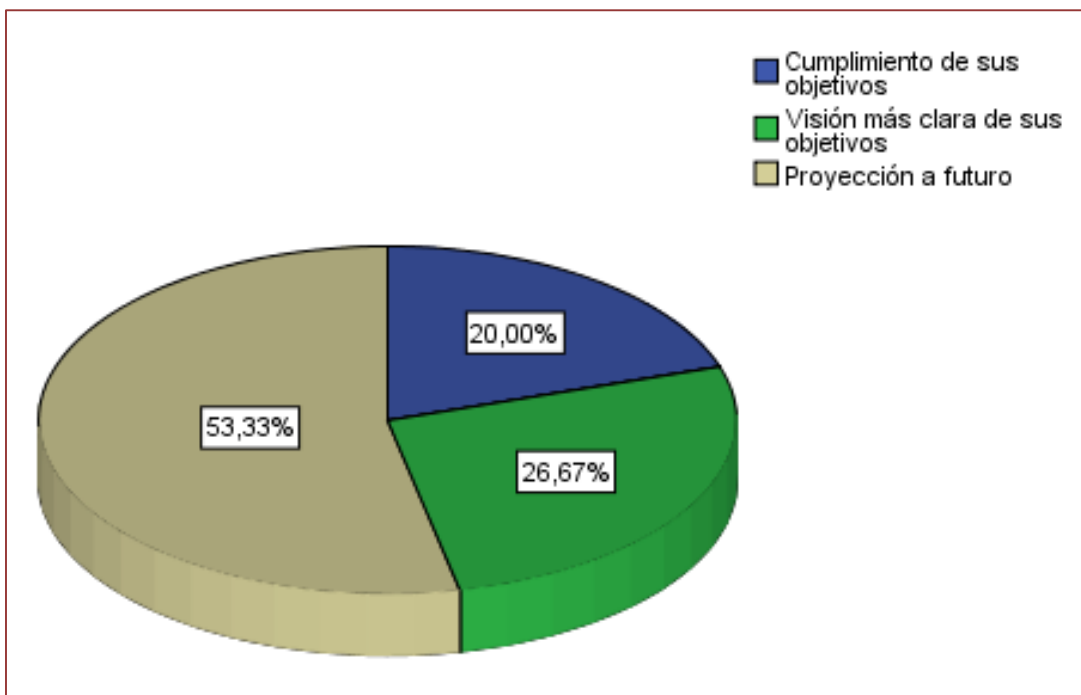
### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 9, se puede observar que el 93% de empresarios (14) si aplica un plan de negocio en su empresa, mientras que el 7% no lo hace.

**Tabla 10. Resultados de utilizar un plan de negocio**

Resultados	Frecuencia	Porcentaje %
Cumplimiento de sus objetivos	3	20,0
Visión más clara de sus objetivos	4	27,0
Proyección al futuro	8	53,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 10.** Representación porcentual respecto a los resultados de aplicar un plan de negocio en su empresa

**Fuente:** Tabla 10

### **INTERPRETACIÓN:**

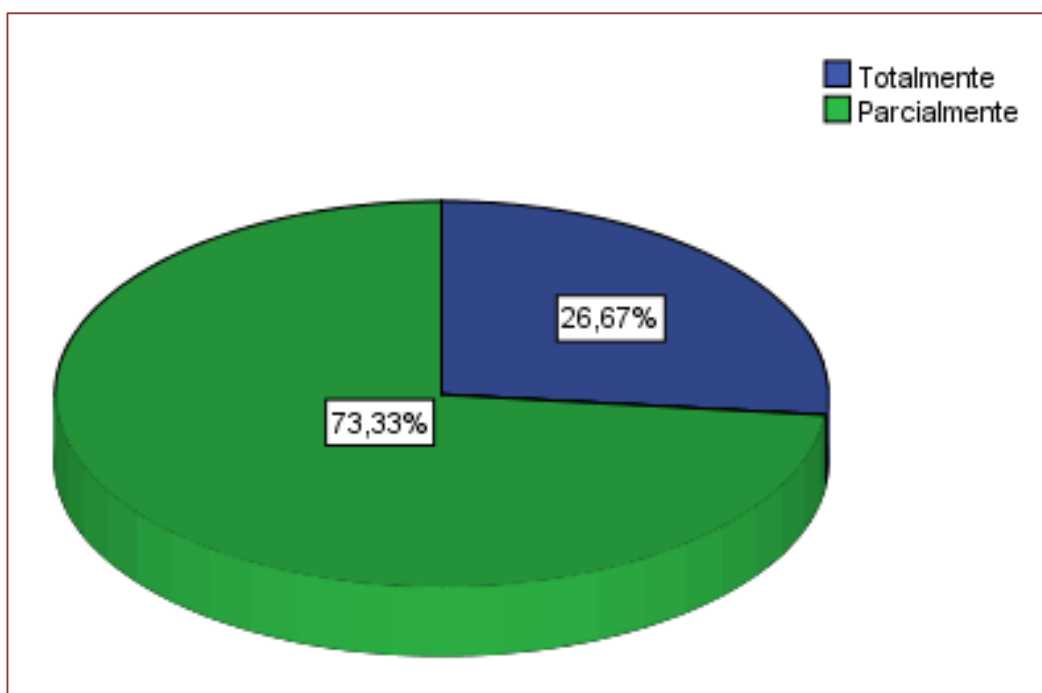
En la tabla y figura 10, se puede observar que el 53% de empresarios (8) considera que al aplicar un plan de negocio le da una proyección al futuro a su empresa, mientras que un 27% cree que le da una visión más clara de sus objetivos.

### **Respecto a los procesos administrativos**

**Tabla 11. Si cumple con la planeación en su empresa**

Cumple la planeación	Frecuencia	Porcentaje %
En su totalidad	4	27,0
Parcialmente	11	73,0
No precisa	0	0,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 11.** Representación porcentual respecto a si se cumple con la planeación en su empresa

**Fuente:** Tabla 11

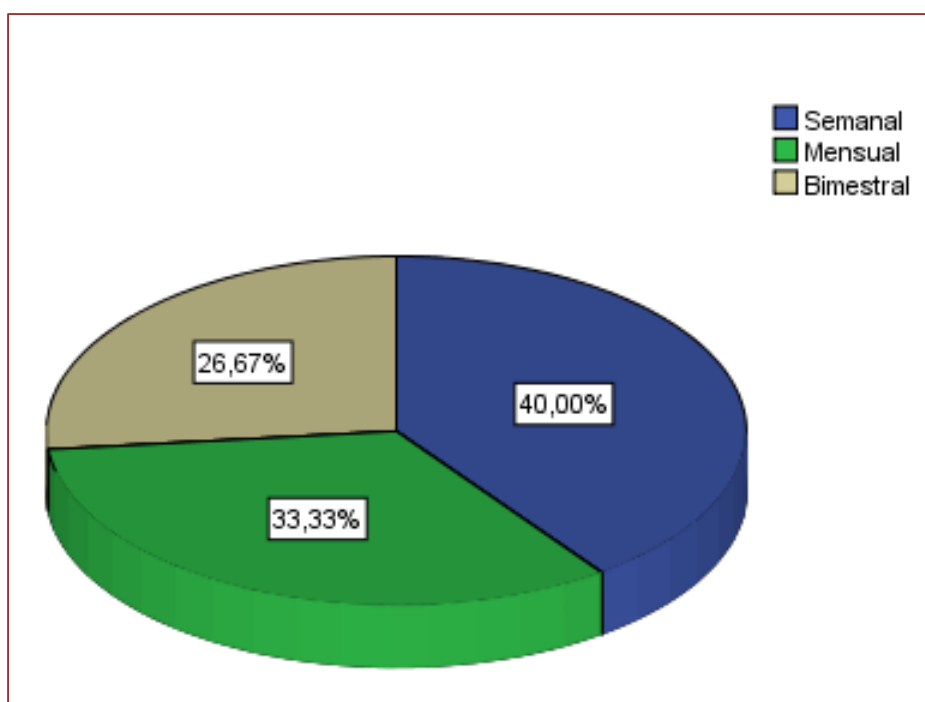
### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 11, se observa que el 73% de empresarios (11) asegura que en su empresa se cumple parcialmente con la planeación, mientras que el 27% (4) afirma que se cumple en su totalidad.

**Tabla 12. Frecuencia con la que monitorea los planes de trabajo en su empresa**

Periodo	Frecuencia	Porcentaje %
Semanal	6	40,0
Mensual	5	33,0
Bimestral	4	27,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 12.** Representación porcentual respecto a la frecuencia con la que monitorea los planes en su empresa

**Fuente:** Tabla 12

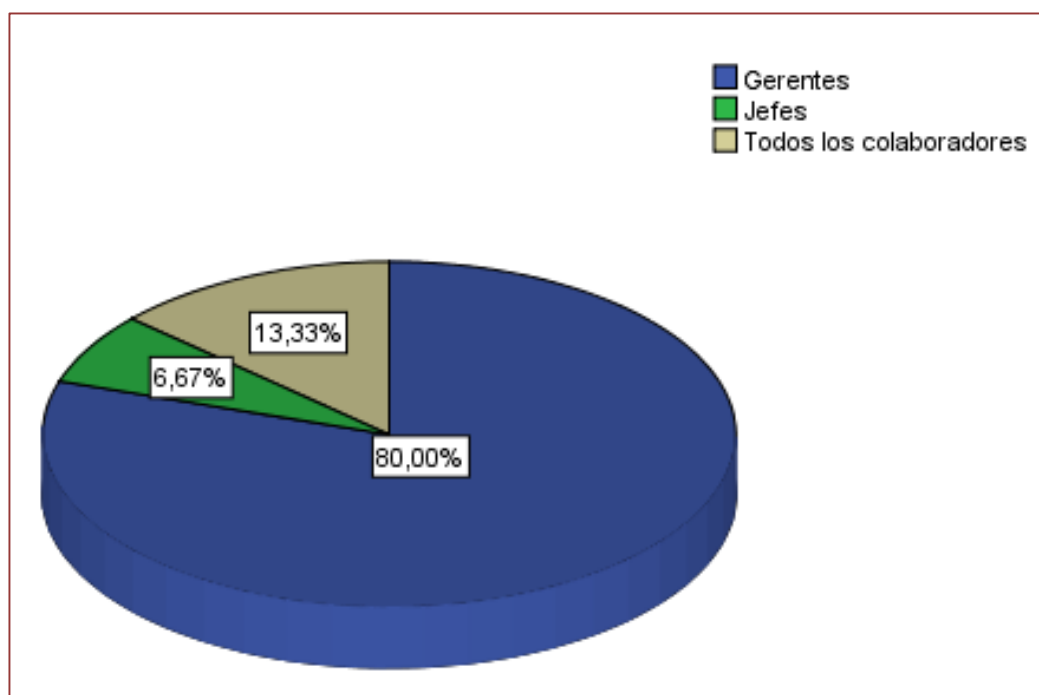
### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 12, se puede observar que el 40% de empresarios (6) monitorea los planes de trabajo semanalmente, el 33% (5) lo hace mensualmente, y el 27% lo hace en forma bimestral.

**Tabla 13. Encargado de revisar los planes de trabajo en su empresa**

Encargado	Frecuencia	Porcentaje %
Gerentes	12	80,0
Jefes	1	7,0
Todos los colaboradores	2	13,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 13.** Representación porcentual respecto al encargado de revisar los planes en su empresa

**Fuente:** Tabla 13

### **INTERPRETACIÓN:**

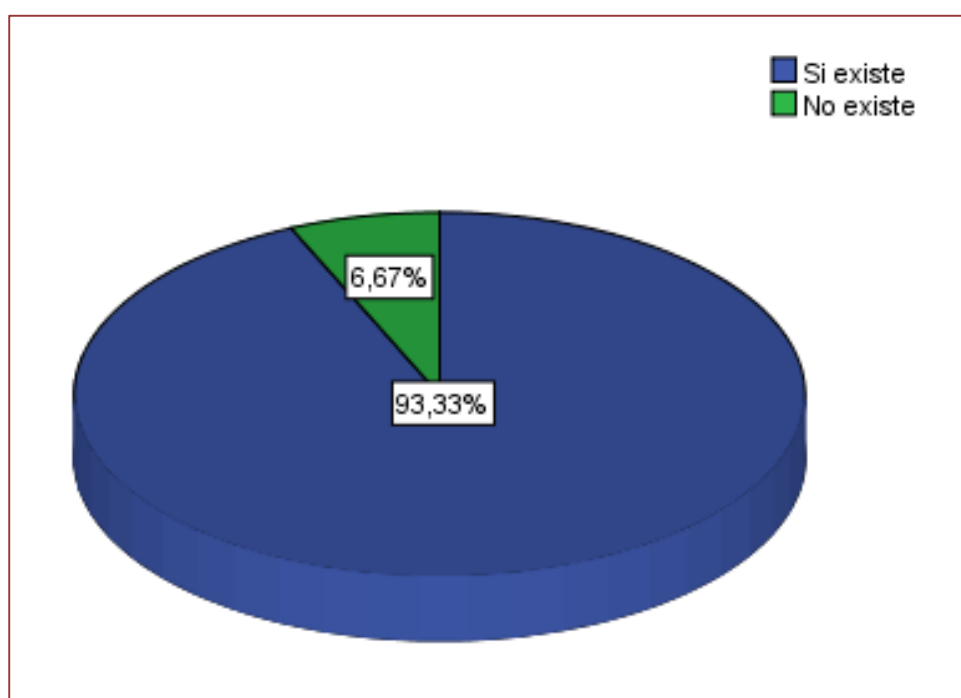
En la tabla y figura 13, se puede observar que el 80% de empresarios (12) afirma que los encargados de revisar los planes de trabajo son los gerentes, y un 13% dice que son todos los colaboradores.



**Tabla 14. Existe un organigrama de la empresa**

Organigrama	Frecuencia	Porcentaje %
Si existe	14	93,0
No existe	1	7,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 14.** Representación porcentual respecto a si existe un organigrama en su empresa

**Fuente:** Tabla 14

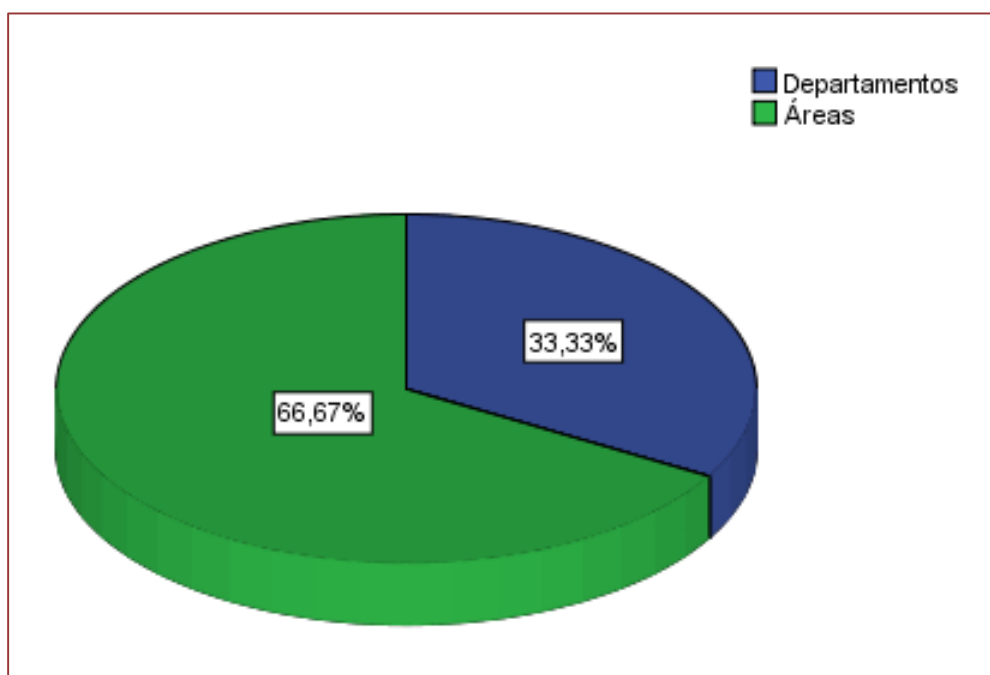
### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 14, se puede apreciar que el 93% de empresarios (14) de empresas cuenta con un organigrama, mientras que el 7% no lo tiene.

**Tabla 15. Organización del personal de la empresa**

Organización del personal	Frecuencia	Porcentaje %
Departamentos	5	33,0
Secciones	0	0,0
Áreas	10	67,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 15.** Representación porcentual respecto a la forma como organiza al personal en su empresa

**Fuente:** Tabla 15

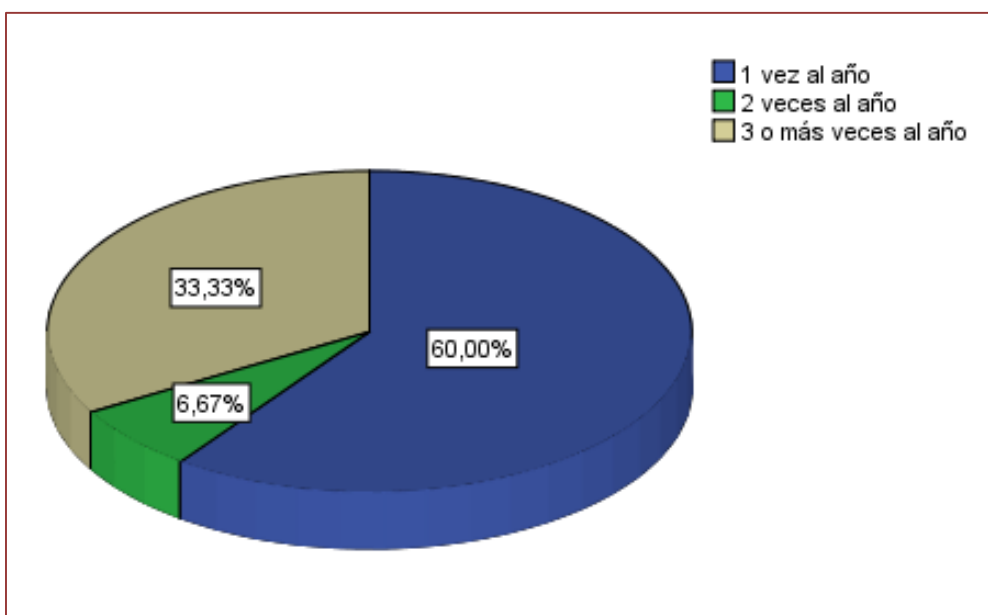
### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 15, se aprecia que el 67% de empresarios (10) organiza a su personal por áreas, mientras que el 33% lo hace por departamentos.

**Tabla 16. Capacitaciones anuales del personal de la empresa**

Capacitaciones	Frecuencia	Porcentaje %
1 vez al año	9	60,0
2 veces al año	1	7,0
Más de 3 veces al año	5	33,0
Nunca	0	0,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 16.** Representación porcentual respecto al número de capacitaciones para el personal de su empresa

**Fuente:** Tabla 16

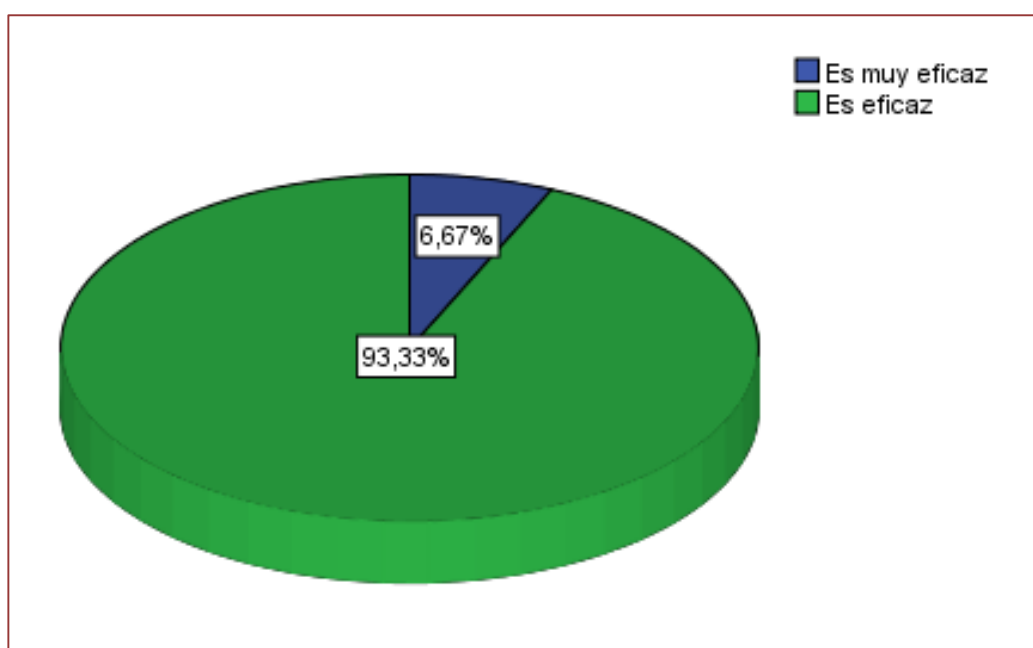
### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 16, se observa que el 60% de empresarios (9) capacita a su personal una vez al año, y un 33% lo hace 3 o más veces al año.

**Tabla 17. Opinión sobre el proceso administrativo que utiliza en su empresa**

Proceso administrativo	Frecuencia	Porcentaje %
Es muy eficaz	1	7,0
Es eficaz	14	93,0
Es ineficaz	0	0,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 17.** Representación porcentual respecto a la opinión que tienen del proceso administrativo que utiliza en su empresa

**Fuente:** Tabla 17

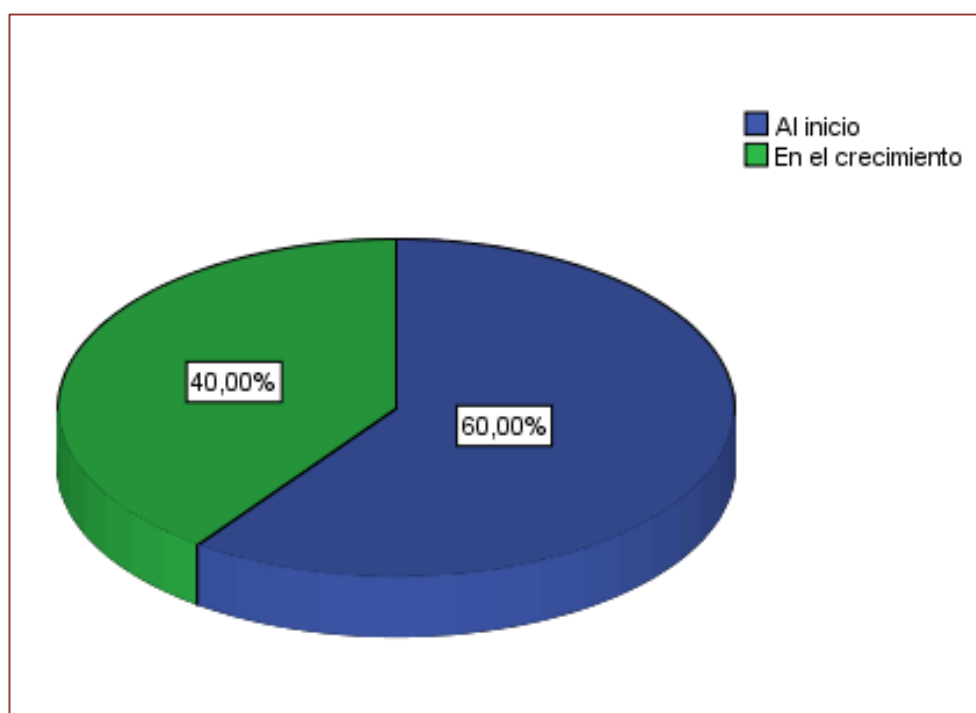
### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 16, se observa que el 93% de empresarios (14) afirma que el proceso administrativo que utiliza en su empresa es eficaz, el 75 dice que es muy eficaz.

**Tabla 18. Etapa del proceso en que se presentaron más dificultades en su empresa**

Organización del personal	Frecuencia	Porcentaje %
Al inicio	9	60,0
En el crecimiento	6	40,0
Nunca	0	0,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empresarios, noviembre 2019



**Figura 18.** Representación porcentual respecto a la Etapa del proceso en que se presentaron más dificultades en su empresa

**Fuente:** Tabla 18

### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 18, se observa que el 60% de empresarios (9) afirma que fue en la etapa del inicio del proceso en que se presentaron más dificultades, y el 40% dijo que fue en la etapa del crecimiento.

### Respecto a la correlación entre variables

Para medir la correlación, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, determinado procesando los datos en el programa SPSS V.24.

Los valores calculados son los siguientes:

**Tabla 19. Correlaciones entre variables**

		V1: GESTION DE CALIDAD	V2: EFICACIA DE LOS PROCESOS
V1: GESTION DE CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,084
	Sig. (bilateral)		,765
	N	15	15
V2: EFICACIA DE LOS PROCESOS	Correlación de Pearson	,084	1
	Sig. (bilateral)	,765	
	N	15	15

.Fuente: Procesamiento de datos en SPSS V.24

Al ser el valor de la correlación diferente de cero (0,084), se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa o de estudio que dice:

H<sub>1</sub>: La gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Aserraderos del distrito de Manantay, año 2019.

## 5.2. Análisis de resultados

*Respecto a las características de los empresarios:*

El 100% de los empresarios encuestados tiene de 40 años de edad a más. El 87% (13) es hombre, y el 80% tiene estudios de educación primaria y secundaria.

En estos resultados se puede apreciar que los empresarios tienen una edad madura y la experiencia necesaria para conducir una empresa de manera seria y ordenada, aunque por su grado de instrucción se puede inferir que no tienen la preparación académica para conocer y aplicar herramientas de gestión al administrar sus empresas, por lo que deben de contar con personal que tenga esos conocimientos técnicos que se requieren.

En cuanto al género, a pesar de que en el Perú está lo suficientemente probado y demostrado que tanto hombres como mujeres pueden conducir exitosamente cualquier tipo de empresa, no deja de llamar la atención de que en este estudio sobre aserraderos del distrito de Manantay la gran mayoría en el rubro sean hombres. Quizás se deba a que las labores dentro de un aserradero, por su propia naturaleza, presentan riesgos, sean muy pesadas y exigen bastante esfuerzo físico.

*Respecto a la gestión de calidad:*

Todas las empresas vienen funcionando por 6 años o más en el mercado de los aserraderos y tienen de 10 a más colaboradores trabajando en ellas. Los años que tienen las empresas operando nos indica que ya son empresas consolidadas con un mercado ganado y que están en crecimiento y desarrollo, de ahí que cuente con un número considerable de trabajadores.

De acuerdo a Igostrategy (s.f.), la fase de evolución de una empresa tarda entre 4 y 8 años en los que la empresa disfruta un crecimiento continuo y sin mayores dificultades. Ajustes menores son suficientes para adaptar la empresa a los retos existentes y el mismo estilo de liderazgo y Management sirve perfectamente.

El 87% de empresarios (13) ha definido la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su empresa. Este resultado difiere del hallado por Calampa (2019) en los que el 50% de las empresas analizadas tiene definidos su misión, visión, valores y objetivos. Estos factores son parte de la cultura organizacional de una empresa, y si el empresario puede conseguir que sus colaboradores compartan las creencias, hábitos, valores, actitudes y costumbres, hará que estos se comprometan para seguir la misión y conseguir la visión que se haya propuesto. Esto dará cohesión a la empresa y le dará una personalidad tanto al interior como al exterior de la misma.

Un 87% (13) de empresarios afirma que gestiona su empresa dentro de la filosofía de la mejora continua. Esto va en la dirección de mejorar la calidad de los productos optimizando los procesos necesarios para obtenerlos. Es decir, minimizar los costos productivos para obtener una misma calidad o aún mejor del producto. Este resultado contrasta con el obtenido por Barbarán (2019) quien en un estudio similar en el rubro catering halló que el 75% de empresarios no gestiona una filosofía de mejora continua, y con Calampa (2019) donde sólo un 25% de empresarios gestiona su negocio con la filosofía de la mejora continua.

Otro 87% de empresarios si ha realizado el análisis FODA y PEST de su empresa. El análisis PEST mide la influencia de los factores externos en la empresa, y se hace antes de realizar el análisis FODA que evalúa las fortalezas, oportunidades, destrezas y



amenazas de la empresa. El análisis de ambos es importante conocerlo porque permitirá afrontar diversos escenarios favorables y adversos durante el desarrollo del negocio.

En el 93% de empresas se diseña y aplica el plan de negocio. Este resultado contrasta con el de Calampa (2019) donde la planeación se lleva a cabo en el 42% de empresas. La planificación ayuda a establecer los objetivos empresariales y describir las estrategias necesarias para conseguirlos. Diseñando y aplicando un plan de negocio el empresario puede programar su actividad productiva para un periodo de tiempo, que generalmente es un año.

Respecto a los resultados que ha obtenido al utilizar el plan de negocio, el 53% de empresarios (8) dice que le permite proyectarse al futuro, y el 27% afirma que le da una visión más clara de sus objetivos. El plan es una proyección con objetivos a cumplir y con los procesos y recursos para conseguirlos.

*Con respecto a los procesos administrativos:*

El 73% de empresarios (11) manifiesta que la planeación en su empresa se cumple de manera parcial, y el 27% asegura que se cumple en su totalidad. El cumplimiento total de lo planificado pasa porque las estrategias que se establecieron para llegar a las metas hayan funcionado a la perfección o que las acciones que se improvisaron en el camino para corregirlas dieron resultado. El cumplimiento parcial hace que se revisen y analicen las causas de ese incumplimiento para rediseñar planes posteriores.

El 40% de empresarios (6) monitorea sus planes de trabajo cada semana, el 33% lo hace mensualmente y el 27% de manera bimestral. Calampa (2019) encontró que sólo el 25% hace el monitoreo para saber si los planes se cumplen dentro de lo esperado. Aunque hubo algún empresario que sugirió que el monitoreo se debería de hacer al año,

lo mejor es hacer el monitoreo a corto plazo en periodos semanales o mensuales que permitan hacer un mejor seguimiento, recopilación de información y la comparación de los cambios que ocurrieron en el transcurrir del tiempo.

En el 80% de empresas (12) los planes de trabajo son revisados por los gerentes. Generalmente, en las microempresas los propietarios son los gerentes y además supervisan o pretenden supervisar todo en la empresa, así que no es extraño encontrar esta respuesta. De manera similar, Calampa (2019), encuentra que en las empresas de seguridad el proceso de control se realiza de manera adecuada por medio de la supervisión y el seguimiento utilizando indicadores.

El 93% de las empresas (14) cuenta con su organigrama de su estructura jerárquica y organización. Respuesta algo similar a la de Calampa (2019) donde el 58% afirma que tienen publicado un cronograma y lo conocen en la empresa, pero que es muy diferente al de Barbarán (2019) en el que el 62,5% de empresas no tenían elaborado su organigrama. El organigrama es una representación gráfica de la estructura al interior de una empresa, debe de exhibirse de manera adecuada en los diferentes ambientes de la empresa para que los trabajadores tengan clara su línea de coordinación y dependencia.

En el 67% de empresas se tiene al personal organizado por áreas, y en el 33% se organiza por departamentos. En un aserradero se distinguen cuatro áreas principales: recepción, tratamiento o secado, aserrado y administración. Adicionalmente, están el área de almacenaje, exhibición de producto terminado (si lo hubiere). En cada área existe un encargado o jefe y sus colaboradores.

El 60% de empresarios manifiesta que capacita a su personal una vez al año, y el 33% lo hace 3 o más veces al año. La capacitación del personal es una inversión que

ayuda a reducir costos en el corto plazo, pues teniendo a los trabajadores bien capacitados en el manejo de maquinarias, por ejemplo, se evitarán pérdidas por malos cortes en la madera o accidentes del personal.

El 93% opina que su proceso administrativo es eficaz porque le permite tener controlados los costos y gastos, monitorear los planes de trabajo y desarrollar de manera efectiva la gestión. Para Calampa (2019), el impacto que se puede notar de los procesos administrativos con respecto a la gestión es todavía incipiente para el 58% de empresarios.

Y con respecto a la etapa del proceso en que se presentaron más dificultades, el 60% de empresarios (9) dice que fue al inicio de operaciones, y el 40% que le afectó más en la etapa del crecimiento de la empresa. Para la mayoría de las empresas más pequeñas el inicio es bien dificultoso, pues muchos deben de enfrentar a un rubro y mercado que tal vez poco conocen, a la falta de financiamiento, a problemas de stock, falta de liquidez, etc. Y en el crecimiento se presentan problemas como morosidad de los créditos otorgados, poca capacidad para cubrir la demanda creciente, y otros.

*Respecto a la relación entre variables:*

La relación se determinó por el coeficiente de correlación de Pearson, donde al ser el valor de la correlación diferente de cero (0,084), se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa o de estudio que dice:

H1: La gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro Aserraderos del distrito de Manantay, año 2019

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Conclusiones**

**Respecto a las características de los empresarios o representantes de las mypes:**

Los empresarios tienen de 40 a más años de edad, son hombres en su mayoría y poseen estudios técnicos y escolar básico.

Por la edad se les puede otorgar cierta madurez y experiencia, aunque a la mitad de ellos les faltan los conocimientos técnicos y profesionales sobre gestión administrativa, aunque de manejo del negocio saben bastante.

**Respecto al objetivo general: determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos.**

De las respuestas recibidas se observa que existe una relación favorable entre las variables, esto es que la buena aplicación de los procesos administrativos: planeación, dirección, control y organización, hacen que esto repercuta en una buena gestión.

Esto se comprobó matemáticamente con el cálculo estadístico de la correlación entre variables que determinó que existe una relación positiva entre ellas.

**Respecto al objetivo específico: identificar las herramientas de gestión**

Se tiene que la totalidad de empresas tiene de 6 a más años de funcionamiento y tiene de 10 a más colaboradores. Son empresas consolidadas y en expansión que ahora se manejan adecuadamente y sin muchas dificultades ya que estas se presentaron al inicio de las operaciones.

Entre las herramientas de gestión que los empresarios han definido en sus mypes están la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos. Esto es parte de la cultura organizacional de la empresa, un compromiso entre los trabajadores y directivos para lograr los objetivos. Otras herramientas usadas son los análisis FODA, la gestión bajo la filosofía de la mejora continua, y la aplicación de un plan de negocio, esto les da una proyección a futuro y una visión más clara de sus objetivos.

### **Respecto al objetivo específico: Describir los procesos administrativos**

Se aplican y cumplen los cuatro procesos. Para la mayoría de empresarios la planeación se cumple de manera parcial. El control se hace revisando los planes de trabajo periódicamente, labor que la realiza la dirección de las empresas.

La organización de las mypes se evidencia porque tienen una estructura organizada en áreas y departamentos, cuyas líneas de mando y jerarquías se plasman en un organigrama.

Se concluye que la eficacia de los procesos administrativos influye sobre la gestión de calidad de las mypes del rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2019.

## **6.2. Recomendaciones**

No se debe descuidar ningún proceso administrativo en el desarrollo de la empresa, porque todas cumplen un ciclo y están relacionadas.

Que los empresarios se esfuercen a cumplir con la planeación en su totalidad, monitoreándolos de manera semanal y mensual, vigilando su cumplimiento.

La capacitación debe de ser para todos los trabajadores, desde los gerentes hasta el personal de servicio, cada uno en su función pero trabajando juntos como equipo para alcanzar los objetivos, para lo cual se deben de capacitarse en el manejo de las herramientas de gestión, sobre todo en la gestión de la mejora continua.

Que capaciten a su personal al menos dos veces al año. En una industria de transformación de materia prima existen bastantes riesgos por lo que el personal debe de estar bien capacitado en control de riesgos y prevención, así como en primeros auxilios para evitar accidentes graves o fatales.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alamillo K. (2013). Herramientas de planeación administrativa. En gestiopolis. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/herramientas-de-planeacion-administrativa/>
- Alcalde S.P. (2009). Calidad. Ed. Paraninfo. Madrid.
- Aliaga J. (2018). Gestión de calidad bajo en enfoque de atención al cliente de las MYPES del sector comercio, rubro boticas del distrito de Manantay, 2017. Tesis ULADECH Católica. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4947>
- Arévalo M. (2016). Kaizen en los procesos administrativos en los servicios de la dirección general de bienestar y asuntos estudiantiles en una universidad pública. Tesis de maestría, UNU. Recuperado de: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/1724>
- Ayala S. (2006). El proceso administrativo y sus funciones básicas. Recuperado de: [https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-y-sus-funciones-basicas/?fb\\_comment\\_id=1170289453080660\\_1490808784362057](https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-y-sus-funciones-basicas/?fb_comment_id=1170289453080660_1490808784362057)
- Barbarán A. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019. Tesis ULADECH Católica. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11598>
- Bonilla M. y Ruiz V. (2017). Sistema de control interno y su incidencia en los procesos administrativos del departamento de tesorería de la empresa municipal de agua

potable y alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – año 2016. Tesis de pregrado, UNU. Recuperado de: <p://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3768>

Calampa L. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, distrito de Callería, año 2019. Tesis de pregrado ULADECH Católica Pucallpa.

Caraballo A. ( ). Teoría general de la administración. Free libros.org. Recuperado de: [https://www.academia.edu/35734029/Teoria\\_general\\_dela\\_administracion\\_copia](https://www.academia.edu/35734029/Teoria_general_dela_administracion_copia)

Carmona-Calvo, Suárez, Calvo-Morab y Periañez (2015). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2015.10.001>

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Mc. Graw Hill.

Coló E. (2014). Organización y coordinación en la administración. Publicado en Gestiópolis. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/organizacion-y-coordinacion-en-la-administracion/>

Cortéz, K.; y Vergara, J. (2018). Implementación de un modelo de gestión administrativa financiera para la empresa Phonesanyc S.A. Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30417/1/IMPLEMENTACI%C3%93N%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA.pdf>

Cruz (2013). Funciones o componentes de la dirección. En Prezi. Disponible: <https://prezi.com/xcwuv2o-sc1m/12-funciones-o-componentes-de-la-direccion/>



- Fontalvo T. y De La Hoz E. (2015). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. Universidad de Cartagena. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062018000100035&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062018000100035&script=sci_arttext)
- García, L; Guindeo, A; Peraza, C & De Palacios, P. (2002). La madera y su tecnología. Fundación Conde del Valle de Salazar y Ediciones Multiprensa. AITIM. Madrid. 322 p
- Gómez I. (2013). Planeación empresarial: principios, propósito, importancia y errores a evitar. Publicación en Gestiópolis. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/planeacion-empresarial-principios-proposito-importancia-y-errores-a-evitar/>
- López J. (2014). Estructura organizacional. Importancia de la etapa de la organización en una empresa. Recuperado de: <https://www.grandespymes.com.ar/2014/05/09/importancia-de-la-etapa-de-la-organizacion-en-una-empresa/>
- Marciaga C. (2015). Principios básicos de dirección. Emprendices. Recuperado de: <https://www.emprendices.co/principios-basicos-de-la-direccion/>
- Matadamas L., Morgan J. y Díaz E. (2015). Gestión por procesos como factor de competitividad de PYMES del sector industrial en el Estado de Querétaro. Red Internacional de Investigadores en Competitividad. Vol. 9, Núm. 1. Disponible en: <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/45>
- Pérez, M. R. (2012). Gestión de calidad. Obtenido de: <http://www.gestiopolis.com>

- Pulido W. (2016). Teoría de la planeación. Recuperado de:  
<https://prezi.com/cqtykwiralfd/teoria-de-la-planeacion/>
- Rioja D. (2019). La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES, del sector comercio – rubro venta de ropa para varones, galería 5 continentes, Av. Abancay N°1109, Lima 2018. Tesis ULADECH Católica. Recuperado de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11104>
- Rodríguez M. (2017). Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016. Tesis ULADECH Católica. Recuperado de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1268>
- Salas Gonzales (2014). Principios de control. Disponible en: [https://prezi.com › principios-del-control-presupuestario](https://prezi.com/principios-del-control-presupuestario)
- Senlle, A. (2001). Liderazgo de la Nueva Calidad. Barcelona: Gestión 2000
- Sepúlveda M. (1013). Análisis FODA como herramienta para la dirección de Proyectos. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/12/14/tecnica-o-herramienta-util-en-la-direccion-de-proyectos-foda/>
- Silupú, G. B. (2012). Tipos de formalización. Formalización, tarea de todo empresario. Blogs Perú 21. Recuperado de:  
<http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2012/09/formalizacion-tarea-de-todo-em.html>
- SUNAT (2008). Decreto legislativo que aprueba la Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del

acceso al empleo decente. Disponible en:  
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/dl-1086.pdf>

Tandazo W. (2019). Caracterización de la gestión de calidad y el marketing de las mypes sector servicio rubro restaurantes del distrito de Tumbes, año 2019. Tesis ULADECH Católica. Recuperado de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11438>

Torres M. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, distrito de Iquitos, año 2018. Tesis ULADECH Católica. Recuperado de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6109>

ULADECH Católica (2019). Código de ética para la investigación. Recuperado de:  
<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Vargas M. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector transporte, rubro agencia fluvial, distrito de Callería, año 2019. Tesis ULADECH Católica. Recuperado de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11613>

Zamacona, S. (2003). Creación de valor en la empresa a través del análisis estratégico de costos. Capítulo 2. Costos de calidad.

Zamora D., Guzman V., Cordero M. (2019). Sistemas de producción: Análisis de las actividades primarias de la cadena productiva. ESIC editorial. Disponible en:  
<https://books.google.com.pe/books>

## ANEXOS

### Anexo 1. Presupuesto

Item	Concepto	Unidad Medida	Cantidad	V Unitario S/.	C. Total S/.
1	Curso de Titulación	Und	1	3000	3000
2	Adquisición de documentos y libros	Und	2	50	100
3	Adquisición de copias	Juegos	140	0.1	14
4	Cabina de internet	Horas	30	1	30
5	Kit Utiles de oficina	Und	4	15	60
6	Anillados	Und	3	5	15
7	Impresiones	Und	300	0.3	90
7	Alimentación	Und	20	10	200
8	Transporte	Und	20	5	100
9	Asesoramiento	Sesiones	1	2000	2000
10	Gastos diversos	Und	1	350	350

**Total S/.** 5,959

## Anexo 2. Cronograma

CRONOGRAMA DE AVANCE	SETIEM				OCTUB				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asesoramiento del docente Taller de Investigación	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Exposición Línea de Investigación	■	■														
Determinación del sector y rubro a estudiar.		■	■													
Título del proyecto de investigación.			■													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			■													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.				■												
Elaboración de Metodología de la investigación.					■	■										
Presentación de Proyectos de Investigación.							■	■	■							
Revisión tumitín y aprobación Proyecto de Investigación										■	■					
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.											■	■				
Discusión de resultados, conclusiones y													■			
Revisión de referencias bibliográficas, APA.													■			
Presentación del informe final de investigación.														■		
Revisión tumitín Informe Final														■		
Revisión del Jurado y aprobación Participación Pre banca														■		
Elaboración de artículo científico, diapositivas,															■	
Prebanca y sustentación del informe final.															■	
Cierre de Taller																■

**Diseño:** Asesor del Taller de Investigación.

**Anexo 3. Cuestionario**



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS**  
**Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN**

Estimado propietario y/o representante legal, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las **MYPES**, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector industrial, rubro Aserraderos del distrito de Manantay, año 2019”.

**Encuesta**

“La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece su valiosa colaboración”.

Encuestado:(a):..... Fecha:...../...../.....

...

**A. DATOS GENERALES DEL MICROEMPRESARIO:**

**1. ¿Cuál es la edad del microempresario?**

<b>De 20 a 29 años</b>	
<b>De 30 a 39 años</b>	
<b>De 40 a 49 años</b>	
<b>De 50 años a mas</b>	

**2. ¿Cuál es el género del representante legal de la microempresa?**

<b>Masculino</b>	
<b>Femenino</b>	

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

<b>Estudios primarios</b>	
<b>Estudios secundarios</b>	
<b>Estudio superior técnico</b>	
<b>Estudio superior universitario</b>	

#### B.- DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

4. ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la microempresa en el mercado?

<b>De 1 a 2 años</b>	
<b>De 3 a 5 años</b>	
<b>De 6 años a mas</b>	

5. ¿Con cuántos colaboradores cuenta la microempresa?

<b>De 1 a 3</b>	
<b>De 4 a 9</b>	
<b>De 10 a mas</b>	

6. ¿Ha definido la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su microempresa?

<b>SI define</b>	
<b>NO define</b>	

7. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

<b>SI gestiona</b>	
<b>NO gestiona</b>	

8. ¿Ha realizado un análisis FODA y PEST de su microempresa?

SI	
NO	

9. ¿Diseña y aplica un plan de negocio?

SI diseña y aplica	
NO diseña y no aplica	

10. ¿Qué resultados ha obtenido utilizando un plan de negocio?

Cumplimiento de sus objetivos	
Visión más clara de sus objetivos	
Proyección a futuro	

## B.- DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

11. ¿La planeación de la microempresa se cumple?

Totalmente	
Parcialmente	
No precisa	

12. ¿Cada cuánto tiempo monitorean los planes de trabajo de la microempresa?

Semanal	
Mensual	
Bimestral	



13. ¿Quién revisa los planes de trabajo en la microempresa?

<b>Gerentes</b>	
<b>Jefes</b>	
<b>Todos los colaboradores</b>	

14. ¿Existe un organigrama dentro de la microempresa?

<b>Si existe</b>	
<b>No existe</b>	
<b>No sabe</b>	

15. ¿Cómo se organiza el personal en la microempresa?

<b>Departamentos</b>	
<b>Secciones</b>	
<b>Áreas</b>	

16. ¿Cada cuánto tiempo capacitan al personal de la microempresa?

<b>1 vez al año</b>	
<b>2 veces al año</b>	
<b>Más de 3 veces al año</b>	
<b>Nunca</b>	

17. ¿Cuál es su opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la microempresa?

<b>Es muy eficaz</b>	
<b>Es eficaz</b>	
<b>Es ineficaz</b>	

18. ¿En qué etapa del proceso administrativo cree usted que se le han presentado dificultades?

<b>Inicio</b>	
<b>Crecimiento</b>	
<b>Nunca</b>	

## Anexo 2. Universo o población

RELACIÓN DE ASERRADEROS REGISTRADOS EN EL DISTRITO DE MANANTAY				
N°	Dirección	Razón social	N° de RUC	Teléfono
1	Calle Argentina Mz. A Lt. 7 AA.HH. Manantay	FORESTAL CHARACATO'S S.A.C	20393466309	961985522
2	Jr. Washington Mz. I Lt. 23, AA.HH Santa Clara	MADERERA DIAMA	10001251070	961983702
3	Carretera Manantay N° 3.500	ASERRADERO LOS ANGELES SAC.	20351726882	945335358
4	Calle Azucena S/N, Mz, I Lt. 01- A - A.H Santa Clara	AMASIFUEN INVERSIONES	10463890051	998527921
5	Carretera Manantay Km 4.200	INVERSIONES ONICE S.A.C	20393655373	942021721
6	Prolongación Washington S/N - AA.HH. Santa Clara	ASERRADERO ARCANGEL E.I.R.L	20393108992	968386203
7	Carretera Manantay Km 2.300	FORZA NUOVA	20393484111	975595792
8	Carretera Manantay Km. 3,500	KING FOREST S.A.C	20394078094	961579039
9	Calle Magdalena S/N - AA.HH Santa Clara	ASERRADERO RUIZ E.I.R.L	20351883121	61576435
10	Prolongacion Washintogn S/N - AA.HH Santa Clara	ASERRADERO ATALAYA S.R.L	20128951947	614876412
11	Carretera Manantay Km. 5,800	EMPRESA DE SERVICIO FORESTALES G MAS G S.A.C	20393166682	61576152
12	Carretera Manantay Km. 1,600	COMPLEJO MADERERO SAN JUAN S.R.L	20600449312	61573004
13	Carretera Manantay Km. 5,800	CONSORCIO MADERERO S.A.C	20450878244	61576152
14	Jr. Azecena Mz. I Lt. 1	M & M MADEREROS E.I.R.L	20393767848	61594949
15	Caserio Pucallpillo	MADERERA MAITA	10001196150	963699457

16	Carretera a Pucallpillo (Puerto Helbert Jones)	ASERRADERO J & A	10009722187	966628293
17	Carretera a Pucallpillo (Puerto Helbert Jones)	INVERSIONES DOS HERMANITOS	10801632225	961578670
18	Carretera Manantay K. 4.300	INVERSIONES FORESTALES J & V S.A.C.	20393432668	961986596
19	A.H. Santa Clara, Jr. Magdalena S/N	ASERRADERO EZCURRA S.A.C.	20128829041	986903164
20	Pasaje La Lupuna Mz.J Lt. 01/ Calle 24 de Agosto - A.H Nuestra Señora de Guadalupe	GRUPO MANANTAY S.A.C.	20393605198	961693061
21	Calle Bulevar Mz. I Lt. 04 - AA.HH. Nuestra Señora de Guadalupe	MADERERA GRANADOS	10419266782	958670596
22	Carretera Manantay Km. 6.00	K & B COMPANY S.A.C.	20393924617	961920122
23	Caserío Pucallpillo a orillas del Rio Ucayali	MADERERA GRANADOS	10419266782	958670596
24	Carretera Manantay Km. 1.500	ASERRADERO JORGE ROLANDO S.A.C.	20128809792	061- 486040
25	Carretera Manantay Km. 4.200	INDUSTRIAS FORESTALES B.J.S.A.C.	20309870558	996938512
26	Carretera Manantay Km. 4.200	FORESTAL EL MISTI E.I.R.L.	20283700675	961942599
27	Caserio Pucalpillo - orilla del Rio Ucayali	MADERERA DIAMA	10001251070	939678303

## Anexo 5. Base de datos

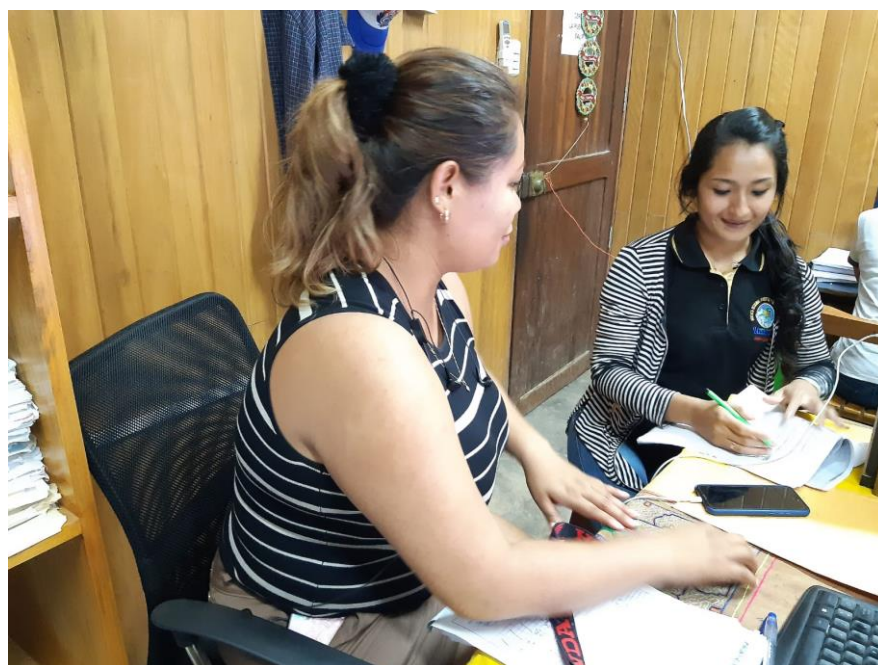
\*DATOS MARIHORY.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Edad	Género	Instrucción	Tiempo	Colaboradores	Misión. Visión	Mejora. continua	FODA. PEST	Plan.de negocios	Resultados del plan	Planeación.cumpe	Monitoreo.de plan	Revisa. plan	Organigrama	Organización	Tiempo .capacitación	Opinion .proces o.adm	Dificultades.proceso	VI	VD
1	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00	12	12,00
2	4,00	1,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00	13	13,00
3	4,00	1,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00	13	14,00
4	3,00	1,00	4,00	3,00	3,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	1,00	14	14,00
5	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	13	15,00
6	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	13	11,00
7	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	1,00	11	16,00
8	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00	12	14,00
9	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	12	11,00
10	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	13	14,00
11	4,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00	14	13,00
12	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00	13	13,00
13	3,00	1,00	4,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	13	9,00
14	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	12	14,00
15	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	14	18,00
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Numérico	8	2	Edad del microempresario	{1,00, 20-29...	Ninguna	4	Centrado	Nominal	Entrada
2	Género	Numérico	8	2	Género del representante legal	{1,00, Homb...	Ninguna	4	Centrado	Nominal	Entrada
3	Instrucción	Numérico	8	2	Grado de instrucción del microemp...	{1,00, Ningu...	Ninguna	5	Centrado	Nominal	Entrada
4	Tiempo	Numérico	8	2	Años de funcionamiento de la empr...	{1,00, 1 a 2 ...	Ninguna	4	Centrado	Nominal	Entrada
5	Colaboradores	Numérico	8	2	Número de colaboradores de la em...	{1,00, De 1 ...	Ninguna	4	Centrado	Nominal	Entrada
6	Misión.Visión	Numérico	8	2	Ha definido la misión, visión, creen...	{1,00, Si def...	Ninguna	4	Centrado	Nominal	Entrada
7	Mejora.continua	Numérico	8	2	Gestiona negocio bajo filosofía de ...	{1,00, Si ge...	Ninguna	4	Centrado	Nominal	Entrada
8	FODA.PEST	Numérico	8	2	Ha realizado analisis FODA y PES...	{1,00, Si}...	Ninguna	4	Centrado	Nominal	Entrada
9	Plan.de.negocio	Numérico	8	2	Diseña y aplica plan de negocio	{1,00, Si dis...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
10	Resultados.del.pl...	Numérico	8	2	Resultados de utilizar el plan de ne...	{1,00, Cump...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
11	Planeacion.cumple	Numérico	8	2	Se cumple planeacion	{1,00, Total...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
12	Monitoreo.de.plan	Numérico	8	2	Frecuencia de monitoreo de los plan...	{1,00, Sema...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
13	Revisa.plan	Numérico	8	2	Quien revisa los planes de trabajo	{1,00, Gere...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
14	Organigrama	Numérico	8	2	Existe un organigrama de la Mype?	{1,00, Si exi...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
15	Organizacion	Numérico	8	2	Organización del personal por:	{1,00, Depar...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
16	Tiempo.capacita...	Numérico	8	2	Cada cuánto tiempo capacitan al p...	{1,00, 1 vez ...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
17	Opinion.proceso....	Numérico	8	2	Opinión sobre su proceso administ...	{1,00, Es m...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
18	Dificultades.proc...	Numérico	8	2	Etapa del proceso en que hubieron...	{1,00, Al ini...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
19	VI	Numérico	8	0	V1: GESTION DE CALIDAD	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
20	VD	Numérico	8	2	V2: EFICACIA DE LOS PROCESOS	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											

**Anexo 6. Evidencia fotográfica**



**Con la representante de Onice SAC.**



**Con la representante de Forestal Nemvar SAC.**



**Entrevistando a la representante de Inversiones Foredtas J & V SAC.**