



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR FINANCIERO, RUBRO GESTIÓN DE
CARTERA Y COBRANZAS, IQUITOS, 2020**

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

AUTOR:

GARCÍA DEL ÁGUILA, WILLIAM JUNIOR

ORCID: 0000-0002-0371-0257

ASESOR:

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSDER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2020

TÍTULO DE TESIS

Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, Iquitos, 2020.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

García del Águila, William Junior

ORCID: 0000-0002-0371-0257

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

Miembro

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

Miembro

Mgt. Pinchi Guerrero, Edwar

Presidente

Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mis familiares

A mi conviviente, por estar siempre conmigo en las buenas y sobre todo en las malas.

DEDICATORIA

A Dios,

Mis padres esto es fruto del esfuerzo que
siempre han puesto en mí.

RESUMEN

La investigación científica “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, Iquitos, 2020” tuvo por objetivo general establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro gestión de cartera y cobranzas, Iquitos, 2020 cuya realización se justificó en la importancia de conocer las características de la gestión para determinar las mejores prácticas administrativas y oportunidades de mejora en el rubro. La investigación parte de la problemática de la ausencia de un sistema administrativo que apalanque la gestión de las microempresas. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. La administración presenta desbalances en la carga de trabajo respecto a falencias organizativas en razón a la falta de cumplimiento de los procedimientos y manuales existentes. Respecto a la dirección, si bien existe un liderazgo, este se cuestiona en el sentido que no es motivador (16.7%) y 83.3% considera que falta capacitación gerencial para mejores resultados. Se concluye que la principal oportunidad de mejora radica en que el equipo de trabajo oriente su desempeño a la mejora continua y la aplique, de lo contrario estará lejana una buena gestión. También, que es el factor humano el que necesita ser atendido por la dirección para mejorar la aplicación de los procesos administrativos, según el indicador de 66.7% que “nunca” se motiva el desempeño para generar aportes.

Palabras clave: cobranzas, calidad, gestión, procesos administrativos.

ABSTRACT

The scientific research "Proposal for improving administrative processes for quality management in micro and small businesses in the financial sector, portfolio management and collections, Iquitos, 2020" had the general objective of establishing a proposal for improving administrative processes for quality management in micro and small businesses in the trade sector, portfolio management and collections, Iquitos, 2020. This research was justified by the importance of knowing the characteristics of management to determine the best administrative practices and opportunities for improvement in the area. The research is based on the problem of the absence of an administrative system to leverage the management of micro-enterprises. The methodology followed was quantitative, non-experimental and descriptive. The administration presents imbalances in the workload with respect to organizational deficiencies due to the lack of compliance with existing procedures and manuals. With respect to management, although leadership exists, it is questioned in the sense that it is not motivating (16.7%) and 83.3% consider that there is a lack of management training for better results. It is concluded that the main opportunity for improvement lies in the fact that the work team orientates its performance to continuous improvement and applies it, otherwise good management will be far away. Also, that it is the human factor that needs to be addressed by management to improve the implementation of administrative processes, according to the indicator of 66.7% that "never" motivates performance to generate contributions.

Keywords: collections, quality, management, administrative processes.

CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION LITERARIA	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	14
2.2.1. Variable Gestión de Calidad.....	14
Dirección	20
III. HIPÓTESIS	31
IV. METODOLOGÍA	32
4.1. Tipo de investigación.....	32
4.2. Nivel de investigación	32
4.3. Diseño de investigación	32
4.4. Población y muestra.....	33
4.4.1. Área geográfica del estudio	33
4.4.2. Población	33

4.4.3. Muestra	33
4.5. Definición y operacionalización de las variables.....	35
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.6.1. Técnicas	37
4.6.2. Instrumentos	37
4.7. Plan de análisis.....	37
4.8. Matriz de consistencia	38
4.9. Principios éticos	41
V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	44
V.1. Resultados.....	44
5.2. Análisis de resultados	52
5.3. Propuesta de plan de mejora	54
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
6.1. Conclusiones	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	62
1. Cronograma de actividades	62
2. Presupuesto.....	63
3. Consentimiento informado	64
4. Instrumento.....	65
5. Tabla de tabulación.....	68
6. Figuras	75
7. Prueba de Turnitin	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra seleccionada de micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos, 2020.	34
Tabla 2: Definición y operacionalización de las variables	35
Tabla 3: Matriz de consistencia	38
Tabla 4: Características de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.	44
Tabla 5: Características de las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.	45
Tabla 6: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.	46
Tabla 7: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.	47
Tabla 8: Describir los procesos administrativos (Dimensión: planificación) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.	48
Tabla 9: Describir los procesos administrativos (Dimensión: organización) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.	49

Tabla 10: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Dirección) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.	50
Tabla 11: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Control) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características de la gestión de calidad (Herramientas de calidad)	46
Figura 2. Características de la gestión de calidad. Mejora continua.	47
Figura 3. Características de los procesos administrativos (Dimensión: planificación).	48
Figura 4. Características de los procesos administración (Dimensión: Organización)	49
Figura 5. Características de los procesos administrativos (Dimensión: Dirección) ...	50
Figura 6. Características de los procesos administración (Dimensión: Control)	51
Figura 7. Edad del representante	75
Figura 8. Genero del representante.....	75
Figura 9. Grado de instrucción	76
Figura 10. Cargo que desempeña	76
Figura 11. Tiempo que desempeña su cargo	77
Figura 12. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	77
Figura 13. Numero de trabajadores	78
Figura 14. Tipo de constitución de la empresa.....	78
Figura 15. Tipo de regimen tributario	79
Figura 16. La filosofia de la mejora continua guia su trabajo	79
Figura 17. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente.....	80
Figura 18. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	80
Figura 19. Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	81
Figura 20. Se hace uso de herramientas de calidad	81

Figura 21. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño.....	82
Figura 22. Se conoce la politica de gestión	82
Figura 23. Se conoce la mision y visión.....	83
Figura 24. Se guian por un plan de negocio	83
Figura 25. Se planifica las operaciones de la empresa	84
Figura 26. Se ejecuta el siguiimiento al cumplimiento de lo planificado.....	84
Figura 27. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	85
Figura 28. Existe organigrama y es difundido.....	85
Figura 29. Existe habilidades directivas	86
Figura 30. Se utilizan para la toma de decisiones	86
Figura 31. Existe mecanismos oportunos de control.....	87
Figura 32. Existen auditorias preventivas.....	87

I. INTRODUCCIÓN

En el país, todos los peruanos vivimos en una situación económica muy delicada a raíz de la pandemia Covid-19, diferentes sectores van reabriendo sus puertas para iniciar sus actividades económicas, algunas todavía serán las últimas por la naturaleza de la actividad que está relacionada con aglomeración de personas, como los cines y otros, pero la economía peruana se sostiene en lo que representan el 99% (INEI, 2020) del aparato empresarial y se enfrentan a otro problema: la falta de liquidez de los consumidores por mantener deudas en el sistema financiero a raíz de falta de pago de tarjetas de crédito y préstamos.

Son las empresas del rubro gestión de cartera y cobranzas las que tienen a cargo el delicado trabajo de canalizar las deudas en cobranzas efectivas. En Iquitos están empresas son seis y trabajan con las diferentes instituciones crediticias buscando recuperar las carteras (deudas de clientes) pero a su vez, reincorporar al cliente en el sistema financiero.

La problemática de este tipo de empresas ha rozado con serios problemas de rotación de personal debido al incremento de su nivel de operaciones, teniendo como opción integrar a más personal para atender a sus clientes, pero los cuales no han recibido una capacitación formal; sumándose a ello un débil proceso de planificación y organización del trabajo que genera presión y bajos desempeños.

Así también, la problemática ha deteriorado en consecuencia la calidad de servicio. Existen quejas respecto a calidad de atención para la atención de los casos de

los clientes y prolongación de los mismos por falta de adiestramiento. Este compone que los procesos administrativos deben ser revisados y por consiguiente actualizados para ser más funcionales.

Los responsables de estas empresas consideran adecuarse a un nuevo contexto enfocado en el establecimiento de procesos de organización. Estos deben ser orientados para unir esfuerzos y sacar a relucir las ventajas empresariales e identificando los desperdicios y procedimientos de poco valor enfocados a mejora el servicio al cliente.

Este rubro tiene nuestro interés porque se desea conocer como se gestiona y que tan organizado tiene su administración: *“Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, Iquitos, 2020”*, que consideramos importante para la gestión de estas microempresas, en el sentido de comprender que manteniendo una administración formal tendrán un impacto positivo en sus clientes. Con este propósito, el investigador se realizó la siguiente interrogante: ¿Las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro gestión de cartera y cobranzas del distrito de Iquitos, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad?. En esta línea, se planteó el siguiente objetivo principal: Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos, 2020.

Como objetivos específicos: a) Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos, 2020; b) Describir los procesos

administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos, 2020; c) Establecer la propuesta de mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.

Por otra parte, la realización de la investigación es importante porque alcanza un impacto en el cliente en primer lugar, el cual se ha visto involuntariamente afectado económicamente por la pandemia, y por otra parte, la necesidad que las empresas en estudio revisen la funcionalidad de sus procesos administrativos y mejorar la relación con sus clientes. La investigación al tratar un rubro financiero, consideramos será de mucho interés y utilidad para futuras investigaciones de los estudiantes de administración en Iquitos y otras localidades del país.

Para alcanzar los resultados que se muestran más adelante, la metodología de investigación que se utilizó fue del tipo cuantitativa, descriptiva y de diseño transversal y no exploratoria y se aplicó los principios éticos del Código de Ética de la universidad Uladech-Católica.

Como principales resultados se identifica que existen desbalances en la carga de trabajo respecto a falencias organizativas en razón a la falta de cumplimiento de los procedimientos y manuales existentes. Respecto a la dirección, si bien existe un liderazgo, este se cuestiona en el sentido que no es motivador (16.7%) y 83.3% considera que falta capacitación gerencial para mejores resultados.

En consecuencia, se concluye que de acuerdo al primer objetivo específico las microempresas en estudio tienen una administración implementada pero cuya principal oportunidad de mejora radica en que el equipo de trabajo oriente su

desempeño a la mejora continua y la aplique, de lo contrario estará lejana una buena gestión.

Respecto al segundo específico se concluye que es el factor humano el que necesita ser atendido por la dirección para mejorar la aplicación de los procesos administrativos, esto de acuerdo al indicador de 66.7% que “nunca” se motiva el desempeño para generar aportes.

Finalmente, la mejora radica en el factor humano.

II. REVISION LITERARIA

2.1. Antecedentes

En el ámbito internacional:

Pillalaza M. (2017), en su tesis para obtención del título de Ingeniería en Finanzas con el tema “Plan Estratégico para el bróker de seguros JISSEGUROS de la ciudad de Quito”, en la Universidad Central del Ecuador, investigación realizada con el objetivo de realizar un plan estratégico para la propuesta de una empresa de bróker de seguros. Se utilizó el método deductivo e inductivo, análisis, síntesis y manejo de datos. Como conclusiones, se llegó a determinar un cuadro de mando general (*Sistema de gestión estratégica*), con la finalidad de crear valor con sus clientes, potenciar las capacidades a través de vinculaciones y redes de trabajo que fortalezcan sus procesos de competitividad, productividad y crecimiento, creando productos y servicios de calidad, y la *aplicación de administración por procesos basados en normas*, mitiga los riesgos en operaciones, permite una administración técnica, la toma oportuna de correctivos en función al riesgo asumido, contar con un plan financiero para garantizar la sostenibilidad de la empresa, lo que permite garantizar un mejor análisis y el mejoramiento continuo en el diferente accionar de la administración y un mejor control garantizando el buen manejo dado a sus recursos, la calidad del producto y del nivel de precios.

Villarroel, F.A. (2016), en su tesis: “Desarrollo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para su empresa de tecnología y servicios industriales, Indoamericana”, para optar el título profesional de Ingeniero en Alimentos en la Universidad de Chile; tuvo por objetivo desarrollar un sistema de gestión de calidad

según la norma internacional ISO 9001:2008. Como metodología de investigación, utilizó el tipo descriptivo. Sus conclusiones, indica que logró desarrollar un sistema de gestión de la calidad según la norma internacional ISO 9001:2008, y que ayudó a disminuir el número de no conformidades encontradas en el diagnóstico inicial. Asimismo, disminuyó en un 100.0% las no conformidades de la clasificación documental, quedando 32 no conformidades sin solucionar correspondientes a: implementación, operacional y compromiso de la organización, por lo que lograron disminuir el 27% las no conformidades totales. Finalmente, demostraron así que el sistema de gestión resultó ser una herramienta para lograr cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Flores, Y. & Ibarra, G. (2016), en su informe de tesis “Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa”, para optar el título profesional de Licenciado en Contaduría en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Su objetivo fue mostrar un modelo de control interno para las empresas con pequeña capacidad Administrativa, donde permitió un mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación del negocio y con ayuda al crecimiento y productividad en este tipo de organizaciones. El método que emplearon fue el descriptivo, cuestionario, diagrama de flujo y el método de investigación alternativo. Sus conclusiones, indica que al mostrar un modelo de control interno en apoyo a la empresa con una limitada capacidad administrativa, y así mismo contribuir a que los empresarios del sector pequeño y mediano, proporcionará una herramienta que les apoye a mejorar los procesos y el manejo de la entidad. Por lo tanto, cabe destacar que desde su punto de vista particular, el control interno es la parte central del trabajo presentado y dada esta justificación fue importante conceptuarlo, y determinar claramente las características

que les permite precisarlo de manera clara y concreta; sobre todo conocer las áreas de aplicación o el uso hacia el cual puede ser orientado mediante su clasificación.

En el ámbito nacional:

Calderon, M. R. (2020). En su tesis “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas - Callería, 2019”. Para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general determinar la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas del distrito de Callería, 2019. La problemática reside en la implementación de los procesos administrativos, los cuales no son apropiadamente ejecutados y por consiguiente no aportan a la gestión. Se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas del distrito de Callería, tiene soporte de procesos administrativos eficaces? La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, descriptivo-correlacional. El instrumento utilizado contó con 25 preguntas y permitió identificar que los microempresarios en mayoría son del sexo masculino, jóvenes y adultos y cuentan con estudios universitarios. De la gestión de calidad: se halló que la mayoría se gestionan buscando la mejora continua, enfocados en las necesidades de sus clientes y el uso de herramientas de gestión; sin embargo, existen oportunidades de mejora que se obstaculizan por la no canalización de la innovación interna de sus procesos. De los procesos administrativos: existe buenas prácticas en la planeación, sin embargo, en organización existe debilidad respecto al uso de instrumentos como el organigrama el

cual no permite que la organización clarifique sus funciones y línea de carrera; en dirección, existe un buen soporte gracias al liderazgo de sus gerentes. Como conclusión, la gestión cuenta con el soporte efectivo de sus procesos administrativos.

Ruiz, I. (2018), en su tesis “El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri del Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015”, para optar el título profesional de Contadora Publica, Universidad Ricardo Palma; cuyo objetivo es describir las características de la gestión financiera de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de cartera de clientes de la empresa Meccaferri. La metodología utilizada en la investigación fue descriptivo, explicativo, deductivo y cuantitativo. Entre sus conclusiones, se indicó que las empresas de la gestión financiera en el área de créditos y cobranzas presentan problemas continuamente por el otorgamiento de créditos y gestión de cobranzas. Se determinó que la gestión financiera del área de créditos y morosidad tienen relación inversa por lo que morosidad aumenta hoy en día por los incumplimientos de pagos y la tasa de interés que cobran. Asimismo, porque hay empresas que no son dinámicas, y al ofrecer un crédito no hacen las evaluaciones adecuadas, y se les vuelve a otorgar crédito a las personas que aún no terminan de cancelar sus deudas, de este modo los clientes morosos aumentan y se colocan en la central de riesgo (INFOCORP), por eso se verificó que la gestión de cobranzas influye en el incremento de la morosidad.

Gómez N.; Govea A.; Zagal S. (2016), en su tesis para obtención de Magister en Administración en el tema “La Internacional Corredores de Seguros: Creación de un Bróker en Alianza con Prestigiosas Entidades Financieras” en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Esta investigación tuvo como objetivo general

posicionar al Bróker “La Internacional Corredores de Seguros” en el mercado peruano el mismo que brinda oportunidades de crecimiento, como lo demuestra el 9.17% del año 2016, bajo una estrategia de servicio directo al cliente.

Pelayo, M. (2016), en su tesis “Determinación del grado de calidad de una empresa a partir de los indicadores de gestión”, para optar el grado académico de Maestría en Calidad Industrial; tuvo por objetivo determinar el grado de calidad de una empresa a partir de los indicadores de gestión. Como metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo. Sus conclusiones, indica que el sistema de gestión es motorizado por 14 variables críticas, también afirmaron que los sectores que definen el grado de calidad de un sistema de gestión son la dirección, calidad, producción y RR.HH; asimismo la mayoría de las variables están relacionadas a la dirección, porque son importantes para que definan el grado de calidad de una empresa y así evalúen si es necesario que determinen los valores de 14 variables, de acuerdo al criterio de evaluación. Por último, si bien el grado de correlación entre las variables es muy fuerte, se entiende que el modelo se ha probado y analizado con las 14 variables, por lo que no resulta conveniente su simplificación hasta la realización de un análisis más profundo.

Asijas, C. & Puyen, J. (2016), en su informe de tesis “Estudio de pre-factibilidad para la instalación de un club campestre & resort en el distrito de Moche”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Nacional de Trujillo. Teniendo por objetivo demostrar la viabilidad a nivel de pre-factibilidad para la instalación de un club campestre & resort en el distrito de Moche. La metodología que empleó fue el diseño no experimental y transversal. Conclusiones, al analizar el estudio de mercado apreciaron que el objetivo es alentar el turismo nacional e

internacional enfocado al entretenimiento y descanso. La ventaja diferencial de este proyecto en comparación con otros similares es que está rodeado de una combinación de belleza natural y sorprendente cultura milenaria. La inversión total para implementar y constituir su empresa asciende a un monto de US\$ 692,635.68 de los cuales US\$ 415,581.41 corresponde al aporte propio de los accionistas y US\$ 277,054.27 fue financiado a través de un préstamo. Por otro lado, el mayor porcentaje está representado por el activo fijo tangible con el 87.53% del total, asimismo el capital de trabajo representa un 11.89% de la inversión. Finalmente, la implementación de un club campestre & resort en el distrito de Moche es viable conforme lo demuestra la evaluación económica-financiera.

En el ámbito local:

Tafur, D. (2018), en su tesis “La calidad de cartera crediticia y sus riesgos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA 289-2018”, para optar el título profesional de Contador Público, Universidad de Huánuco. Objetivos, describir de qué manera la calidad de cartera crediticia influye en los riesgos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco. En la metodología, se utilizó el tipo de investigación cuantitativo, ya que este enfoque utiliza la recolección de datos y el análisis estadístico. En sus conclusiones, se manifestó que el análisis FODA del crédito influye en el pago del socio, como también conocer las debilidades y fortalezas de los socios al momento de brindar un servicio o préstamo. Por otro lado, la empresa financiera de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA, va mejorando el servicio, ya que para ellos es importante obtener una buena calidad de cartera.

Utia, J. (2018). Tesis, para optar el título profesional de Licenciado en Administración. La investigación tuvo por objetivo determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las mypes del Sector Prendario, Rubro Casas de Empeño en el distrito de Callería, año 2017; la que se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo no experimental, descriptivo, transversal, correlacional; utilizando como instrumento una encuesta con 16 preguntas. Concluyendo que son microempresas que tiene un nivel de gestión por mejorar. No se administran con técnicas de calidad. No se practica en la organización la filosofía de la mejora continua. Asimismo, también concluye que el propósito de generar rentabilidad se superpone a la de servicio al cliente. Sus procesos garantizan operaciones eficaces a fin de evitar contingencias con el cliente. Se soportan en la capacitación específica que reciben sus trabajadores.

Alviz (2016) en su tesis “caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector servicio – estudios contables, del distrito de Callería-Pucallpa, período 2015 – 2016”. Respecto a los empresarios: El 100% de los representantes legales de las Mypes encuestadas, su edad fluctúa entre los 26 a 60 años; el 88% son del sexo masculino; el 100% tiene universitaria completa. Respecto a las características de las Mypes: El 94% tienen entre cinco a más de diez años en el rubro empresarial; el 59% y 53% posee entre dos a más de tres trabajadores permanentes y eventuales. Respecto al financiamiento: El 67% manifestaron que el financiamiento que obtuvieron fue de las entidades bancarias; en el año 2014 y 2015 el 67% manifestaron que los créditos solicitados fueron a corto plazo; el 67% invirtieron el crédito recibido en mejoramiento y/o ampliación de local. Respecto a la capacitación:

El 67% no recibieron capacitación antes del crédito recibido; el 100% consideran a la capacitación como una inversión; el 82% consideran a la capacitación relevante para sus empresas; Respecto a la rentabilidad: El 82% no precisa si el financiamiento mejoró la rentabilidad de sus empresas; el 59% no precisa si la capacitación mejoró la rentabilidad de sus empresas; el 94% manifestó que la rentabilidad de sus empresas ha mejorado en los dos últimos años.

Tafur (2016), en su tesis “Incidencia del financiamiento, y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro mecánica - tornero, del distrito de Callería, periodo 2015-2016”, cuyo objetivo general fue Describir la incidencia del financiamiento, capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro mecánica-tornero, del distrito de Callería, período 2015-2016. La investigación fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 10 Mypes a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 70% de las Mypes encuestadas obtienen financiamiento del sistema bancario y el 50% del financiamiento recibido lo utilizaron en mejoramiento de la infraestructura. En 35 cuanto a la capacitación, el 30% de las Mypes encuestadas no capacitan a su personal y el 70% si lo hacen. Se capacitaron en Servicio al cliente y Gestión empresarial. En cuanto a la rentabilidad el 70% de las Mypes encuestadas considera que su rentabilidad ha mejorado. Finalmente, la mayoría de las Mypes encuestadas obtienen financiamiento del sistema bancario y aproximadamente más de la mitad de las mismas, sí capacitan a su personal, tanto el financiamiento y la capacitación influyó para que obtengan rentabilidad.

Rengifo (2016), en su tesis “Incidencia del financiamiento, y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro estudios contables del distrito de Callería, 2015”, cuyo objetivo general fue: Determinar la incidencia del financiamiento, y la capacitación en la rentabilidad de las Mypes del sector servicio-rubro estudios contables del distrito de Callería 2015. La investigación fue cuantitativa descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 20 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 100% de los representantes legales de las Mypes encuestadas, su edad fluctúa entre los 26 a 60 años; el 80% son del sexo masculino; el 100% tiene grado de instrucción superior universitaria. El 75% tienen entre cinco a más de diez años en el rubro empresarial; el 75% posee trabajadores permanentes, el 65% tiene trabajadores eventuales. El 100% autofinancia su actividad empresarial. El 90% recibió una capacitación en los últimos años; el 80% manifestaron que su personal si ha recibido capacitación; el 85% considera a la capacitación como una inversión; el 79% considera a la capacitación relevante. Así mismo el 80% se capacitaron en tributación. El 100% precisa que el financiamiento mejoró la rentabilidad de sus empresas; el 60% manifestó que la capacitación no mejoró la rentabilidad de sus empresas; el 85% manifestó que la rentabilidad de sus empresas ha mejorado en 37 los últimos años. Finalmente, las conclusiones son: La mayoría de las Mypes encuestadas autofinancian su actividad empresarial, y capacitan a su personal.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Variable Gestión de Calidad

Gestión de calidad

Según **Velasco, J. (2017)**. En su libro: “Gestión de la Calidad” menciona que es la elaboración y aplicación de los sistemas y subsistemas de la calidad en la empresa, interviene y es afectada por la estructura de la empresa, los diversos suministros que ingresan a la empresa, por los colaboradores, el tamaño de la empresa.

Planificación de la calidad

Los directivos deben cerciorarse que cada uno de los recursos tangibles e intangibles cumplan con los objetivos trazados de la calidad.

En la planeación se debe incluir:

- a) Los procesos del sistema de gestión de la calidad, considerando las exclusiones permitidas.
- b) Los materiales tangibles e intangibles necesarios.
- c) El mejoramiento continuo del sistema calidad.

Manual de Calidad

Son las acciones seguidas para el desarrollo de las distintas funciones de forma que se asegure y mejore la manera constante la calidad de los bienes y servicios que se brinda al cliente.

El manual de la calidad debe contener y explicar:

- Las políticas o estrategias de calidad de la empresa.
- La estructura funcional de la organización.

2.2.2. Variable: Procesos administrativos

La administración

Sánchez, M. (2015), menciona que es el proceso integral de crear, diseñar y equilibrar de manera contante el ambiente en que labora el personal y así logren la eficacia en el cumplimiento de las metas. También nos menciona que es el proceso de planear, organizar e integrar una serie de actividades relacionadas con el trabajo de utilizar diferentes materiales para alcanzar los objetivos. (p. 55)

Principios de la administración

Los principios administrativos son verdades fundamentales que proporcionan una base para el pensamiento o la acción, a continuación, éstas se describen:

1. **Autoridad y responsabilidad.** Fayol señaló que la autoridad y la responsabilidad deben estar relacionadas entre sí, y que la segunda debe desprenderse de la primera.
2. **Unidad de mando.** Esto significa que los empleados deben recibir órdenes de un solo superior.
3. **Cadena Escalar (Jerarquía).** Fayol concebía a ésta como una “cadena de superiores”, desde el rango más alto al más bajo, la cual siempre y cuando no fuera ignorada innecesariamente, debía eliminarse en caso de que su escrupuloso seguimiento fuera perjudicial.
4. **Espíritu de Cuerpo.** Este es el principio de que “la unión hace la fuerza”, así como una prolongación de principio que de unidad de mando con particular insistencia en la necesidad del trabajo en equipo y en la importancia de este en la comunicación.

5. **División del trabajo.** El trabajo está separado en sus tareas elementales y divididas entre los trabajadores, equipo o grupos de trabajo que puede especializarse, en funciones específicas dando por resultado la especialización en el trabajo.
6. **Disciplina.** Es la aplicación de un castigo por dejar actuar de acuerdo con los deseos de los que poseen la autoridad legítima en la empresa.
7. **Subordinación de los intereses particulares al interés general.** Los intereses de cualquier empleado, equipo o grupo de empleados no deberán preceder a los de su organización en conjunto.
8. **Remuneración.** Los trabajadores deben de obtener un salario justo por el de sus servicios.
9. **Centralización:** Se refiere al grado en que los colaboradores están involucrados en la toma de decisiones. El que una decisión sea centralizada (Administración) o descentralizada (a colaboradores) es cuestión de una adecuada proporción.
10. **Orden:** Las personas y los materiales deben estar en lugar correcto en el momento preciso.
11. **Equidad:** Los administradores deben ser benevolentes y justos con sus colaboradores.
12. **Estabilidad del personal:** Un alto cambio de empleados es ineficiente. La administración debe proporcionar una planeación ordenada del personal y asegurar que existan sustitutos disponibles para cubrir vacantes.
13. **Iniciativa:** Los empleados a los que se permita crear y llevar a cabo planes, ejercerán alto grado de esfuerzo.

- 14. Unidad de dirección:** Cada grupo de actividades organizacionales con el mismo objetivo, deberá ser dirigido por un administrador utilizando un plan.

Función de la administración

Se cristaliza mediante el proceso administrativo. Un proceso es el conjunto de pasos o etapas para necesarias para realizar una actividad. La administración está integrada por etapas, fases y elementos, las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Planeación

Según Terry. G (2013). En su libro “Procesos Administrativos” define que la planeación es donde se lleva a cabo la formulación y orientación de los hechos y suposiciones respecto al futuro, para que de esa manera se pueda determinar las actividades, propuestas y estrategias que son necesarias para alcanzar los resultados deseados.

Principios de la planeación

Para llevar a cabo la planeación deben observarse los siguientes principios:

- **Objetividad y cuantificación.** Al planear es necesario tener como base información real, razonamientos precisos, y no basarse en situaciones subjetivas, especulaciones y datos sin base.
- **Factibilidad.** Lo que se defina como plan debe ser realizable, no es correcto elaborar planes ambiciosos y optimistas que no sean posibles de lograrse. La planeación no debe basarse en situaciones deseadas, es decir, no tener recursos para llevarla a cabo.
- **Flexibilidad.** Al terminar la planeación se recomienda dejar márgenes de holguera que permitirán incorporar los cambios o situaciones imprevistas que

ajustan fácilmente las condiciones, es decir, contar con un colchón de seguridad.

- **Unidad.** Los planes deben englobarse en un todo para la empresa y encaminarse a los propósitos y objetivos generales con la consistencia necesaria para el equilibrio.
- **Del cambio de estrategias.** Los planes definidos a un plazo determinado en el desarrollo de los mismos es importante estar actualizados tanto interna como externamente para modificar aquellos que sin necesarios y que de esta forma se logre correctamente al término de los periodos definidos.

Organización

Sánchez, M. (2015) nos menciona que la organización es la estructuración de las diversas técnicas que se relacionan entre las diversas áreas, funciones, jerarquías y las actividades de los materiales y los colaboradores de una empresa, con el único fin de cumplir con la máxima eficacia los planes y metas de la empresa.

Principios de Organización

Los principios de la organización a observar y cumplir son:

- **Especialización.** Dividir y asignar el trabajo de acuerdo con la actitud de cada persona, es decir, tomando como base su perfil.
- **Unidad de mando.** Para cada función, actividad o trabajo habrá solo un jefe a quien se deberían de reportar los resultados.
- **Jerarquía.** Es importante definir el nivel jerárquico de autoridad para que de ahí se desprendan las ordenes necesarias para lograr los planes, de esta forma, la autoridad y la responsabilidad deben de seguir una línea clara desde el más alto ejecutivo hasta el nivel operativo.

- **Del objetivo.** Todas las funciones y actividades de la organización deben relacionarse sinérgicamente con los objetivos y propósitos del grupo social.
- **Paridad de autoridad y responsabilidad.** A toda autoridad le corresponde una responsabilidad para que se cumpla la misma.
- **Difusión.** Este principio nos dice que se debe aplicar en forma escrita, las obligaciones de cada puesto para que se cumpla la responsabilidad y autoridad.
- **Amplitud o tramo de control.** El tramo de control funcionará correctamente cuando además de integrar el curso humano a la empresa, debe de adiestrarlo, capacitarlo o actualizarlo según sea el caso y realizando esto se tendrá la certeza de que los colaboradores cumplirán en forma correcta su responsabilidad.
- **De la coordinación.** La coordinación de las partes de una organización debe estar equilibrada en su departamentalización de sus recursos para cumplir con los objetivos.

Fases de la Organización

- **División de Trabajo**

Es un proceso elemental que se realiza en la organización. En todo tipo de empresa de trabajo se puede dividir de forma vertical y horizontal. La división de trabajo vertical se sustenta en la fijación de las líneas de autoridad y establece los niveles que integran la estructura organizacional vertical, facilitando también el sentido de la comunicación.

- **Departamentalización**

Es la separación o agrupamiento de las funciones y operaciones en áreas específicas. La departamentalización contempla actividades de grupos en unidades de grupos sinérgicas, como pueden ser: funcionales, por productos, geográficas o un territorio, técnicas o tiempo.

Dirección

Según **Koontz, H. & Weihrich, H. (2002)**. En su libro “Procesos Administrativos” define: que la dirección es la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.

Sánchez, M. (2015) lo define como el conjunto de habilidades que debe tener los directivos la conseguir que los colaboradores puedan llevar acabo sus labores para el logro de los objetivos de la empresa. También considera que es capacidad de los directivos en dirigir: y dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para realicen de manera efectiva su trabajo. (p. 108)

Importancia de la dirección

La dirección es relevante porque:

- Por medio de esta se logra motivar a los recursos humanos de la empresa y al propio ejecutivo.
- Se logra el movimiento de forma sinérgica, aplicando el proceso de comunicación.

- Lo establecido en la planeación y organización, se pone en movimiento como un proceso continuo.
- Se fundamenta un buen clima en la empresa entre colaboradores y directivos.
- Se toman las decisiones para lograr lo que la empresa quiere en el futuro.
- Es una de las bases para que se aplique el control.

Principios de la dirección

Los principios sobre los que se basa la dirección son:

- **Impersonalidad de mando.** El ejercicio de la autoridad se basa en las necesidades del organismo social para alcanzar sus objetivos, no de su voluntad personal, es decir, no involucrar situaciones personales, ni abusar de la autoridad conferida.
- **De la armonía de objetivo o coordinación de intereses.** Los administradores con sus colaboradores buscan la eficiencia y la eficacia para coordinarse y lograr los objetivos de la empresa.
- **De la vía Jerárquica.** Este principio nos ubica en que hay que respetar los niveles jerárquicos, para que las órdenes fluyan correctamente y de esta forma evitar problemas que puedan repercutir en conflictos.
- **De la supervisión directa.** El administrador comunica y apoya a sus colaboradores durante el desarrollo de sus funciones.
- **De la resolución de conflictos.** Los conflictos deben resolverse oportunamente, aplicando la justicia, no importando el tamaño del problema.

Control

Es la última fase del proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección. Para los tratadistas sobre el tema, el control es una etapa primordial en la administración, dado que aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cual es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Importancia del Control

- El control es importante porque detecta los vacíos que se dan en la planeación, organización, integración y dirección.
- Determina las medidas correctivas para corregir las desviaciones detectadas.
- Detecta las partes de la empresa en que se han generado los problemas.
- Cuenta con la capacidad para el análisis de las variaciones y determinar las soluciones más adecuadas.
- Se desarrolla en las cosas, la persona, grupos y las actitudes y aptitudes.

Marco conceptual

Micro y pequeña empresa

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Bases legales

Las Mypes estas sustentadas en la Ley N° 28015 (2003), Ley De Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del empleo sostenible al régimen tributario.

La ley hace mención de que pueden tener cualquier tipo de constitución, pueden ser personas naturales o jurídicas; la ley busca el impulso de inversión y empleo sostenible, haciendo partícipes a los gobiernos locales y regionales en el apoyo al desarrollo económico.

Formalización de las mypes

En la ley N° 28015 podemos encontrar además referencias acerca de la promoción, financiamiento y formalización de las Mypes, aclarando así, algunas interrogantes.

Instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad

Art. 15° Instrumentos de promoción

Los instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad de las mype y de los nuevos emprendimientos con capacidad innovadora son:

- Los mecanismos de acceso a los servicios de desarrollo empresarial y aquellos que promueven el desarrollo de los mercados de servicios.
- Los mecanismos de acceso a los servicios financieros y aquellos que promueven el desarrollo de dichos servicios.
- Los mecanismos que faciliten y promueven el acceso a los mercados, y a la información y estadísticas referidas a la mype.
- Los mecanismos que faciliten y promueven la inversión en investigación, desarrollo e innovación tecnológica, así como la creación de la mype

innovadora.

Acceso al financiamiento

Art. 28° Acceso al financiamiento

El Estado promueve el acceso de las mype al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados.

El Estado promueve el fortalecimiento de las instituciones de microfinanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. Asimismo, facilita el acercamiento entre las entidades que no se encuentran reguladas y que puedan proveer servicios financieros a las mype y la entidad reguladora, a fin de propender a su incorporación al sistema financiero.

Art. 29° Participación de COFIDE

El Estado, a través de la Corporación Financiera de Desarrollo COFIDE, promueve y articula integralmente el financiamiento, diversificando, descentralizándose incrementando la cobertura de la oferta de servicios de los mercados financieros y de capitales en beneficio de las mype.

Los intermediarios financieros que utilizan fondos que entrega COFIDE, para el financiamiento de las mype, son los considerados en la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y sus modificatorias, y utilizan la metodología, los nuevos productos financieros estandarizados y nuevas tecnologías de intermediación a favor de las mype, diseñadas o aprobadas por COFIDE.

COFIDE procura canalizar prioritariamente sus recursos financieros o aquellas

mype que producen o utilizan productos elaborados o transformados en el territorio nacional.

Instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad

Art. 36° Acceso a la formalización

El Estado fomenta la formalización de las mype a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior.

Art. 37° Simplificación de trámites y régimen de ventanilla única

Las Mype que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta, conforme a lo establecido en el inciso i) del artículo 1° de la Ley N° 26965. El CODEMYPE para la formalización de las mype promueve la reducción de los costos registrales y notariales ante la SUNARP y Colegio de Notarios.

Regímenes tributarios

La página de SUNAT indica que el régimen de mype puede ser de cualquier constitución empresarial que obtengan rentas de 3era categoría como:

- Personas naturales
- Personas jurídicas
- Sucesiones indivisas
- Sociedades conyugales

Las mypes están acogidas al régimen tributario del impuesto a la renta, y con la disposición de un límite de ingresos anuales de hasta 1700 UIT (varía según el monto de la Unidad Impositiva Tributaria).

Según la **Ley N. ° 30056 (2013)**. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa:

Para ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa:

Para ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa:

Para ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Términos de gestión y servicio

- **Sistema:** Conjunto de elementos que relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos (Real Academia Española, 2001).
- **Gestión:** Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera (Real Academia Española, 2001).
- **Servicio:** En casi todo punto de contacto imaginable, se mide y analiza el servicio. En un área de servicios de una empresa, se hace más que evaluar la satisfacción, sino que se analiza todo el proceso.

Glosario de términos de línea de crédito

- **Acreeedor.** Persona o empresa a quien se le debe.

- **Activo.** Algo de valor. Los activos personales se dividen en dos categorías principales: activos líquidos (efectivo y ahorros) y activos de capital (inversiones, una vivienda u otra propiedad de valor).
- **Ahorro.** Proceso por el cual se guarda dinero hasta una fecha futura, en vez de gastarlo en la actualidad. El objetivo del ahorro es proporcionar fondos para emergencias, metas a corto plazo e inversiones.
- **Asesor financiero (también llamado planificador financiero).** Persona que brinda asesoramiento financiero. Verifique las correspondientes credenciales para asegurarse de que el asesor o planificador financiero sea un profesional calificado o certificado.
- **Asesoría de crédito.** Orientación profesional de asesores de crédito capacitados, que trabajarán con una persona para ayudarle a salir de sus deudas y elaborar una planificación de gestión financiera segura.
- **Bancos.** Corporaciones autorizadas por el gobierno estatal o privada para ofrecer diversos servicios financieros como cuentas de cheques (o cuentas corrientes) o de ahorros, préstamos y cajas de seguridad.
- **Cajero automático (ATM).** Computadora que les permite a los consumidores consultar sus saldos, obtener efectivo, realizar depósitos y otras operaciones bancarias. Hay cajeros automáticos en bancos, tiendas, centros comerciales, establecimientos con acceso para automóviles, universidades, hospitales, aeropuertos, estaciones de servicio y muchos otros centros que atienden las 24 horas. Si utiliza un cajero automático que no esté patrocinado por su banco, tal vez deba pagar una tarifa por utilizarlo.

- **Calificación crediticia.** Un número que indica la solvencia financiera de una persona. Se basa en su uso del crédito, en el pago de créditos, en su información laboral y de otro tipo.
- **Crédito.** Fideicomiso dado a otra persona para el futuro pago de un préstamo, saldo de tarjeta de crédito, etc.
- **Cuentas de ahorros.** Cuentas en instituciones financieras que permiten depósitos y retiros regulares. El depósito mínimo requerido, las cuotas cobradas y las tasas de interés pagadas varían según el proveedor.
- **Cuota anual.** El costo o cargo por disponer de crédito para usar durante un año. Algunas tarjetas de crédito cobran una cuota anual y otras, no. La cuota anual se suma al costo que se paga por usar la tarjeta de crédito y a los intereses.
- **Cheque.** Una orden por escrito de pagar una suma específica mediante fondos depositados en la cuenta de un banco o una cooperativa de crédito.
- **Empresario.** Persona que comienza un negocio.
- **Endoso.** Marca escrita (una firma, por ejemplo) en el reverso de un cheque, mediante la cual se autoriza al beneficiario a recibir o transferir el pago.
- **Estado de cuenta bancaria.** Registro mensual que proporciona el banco de toda la actividad de una cuenta.
- **Línea de crédito.** El monto de crédito disponible para compras o anticipos de efectivo en una cuenta de crédito.
- **Liquidez.** Calidad de un activo que permite convertirlo rápidamente a efectivo,
- **Patrimonio.** Activos o bienes acumulados, tales como dinero o propiedades, que frecuentemente son el resultado del ahorro y la inversión.

- **Quiebra/Bancarrota.** Cuando un prestatario no puede pagar sus deudas ni afrontar un plan de pagos con una tarjeta de crédito u otros acreedores, puede presentar su caso ante los tribunales para ser liberado de sus deudas. Es una situación grave que puede tener consecuencias serias en el consumidor. Puede requerirse la venta de las propiedades del deudor o un plan de pago de las deudas aprobado por los tribunales. También puede reducir o anular las posibilidades de que el consumidor consiga un trabajo, compre un automóvil o una casa u obtenga nuevos créditos durante muchos años.
- **Recursos financieros.** Activos financieros a los que se tiene acceso cuando es necesario.
- **Servicios bancarios en línea.** Sistemas por computadora que permiten a los consumidores consultar sus saldos, pagar facturas, transferir fondos y realizar otras operaciones bancarias por Internet.
- **Sobregiro.** Falta de fondos suficientes en una cuenta de cheques para cubrir la cantidad total de un cheque. Los bancos o cooperativas de crédito cobran una tarifa por sobregiro (un cargo por el servicio prestado) para cubrir los gastos generados al devolver un cheque y realizar otras operaciones originadas por el sobregiro.
- **Sueldo.** Pago por trabajo, que generalmente se calcula en períodos de una semana o más. En general, el sueldo está relacionado con la realización de tareas específicas durante un número mínimo, no máximo, de horas.
- **Sueldo neto (o sueldo líquido).** Cantidad total de dinero del salario. Sueldo o salario total (más bonificaciones), menos las deducciones de nómina.

- **Tarjeta de débito.** Tarjeta bancaria que permite pagar productos y servicios comprados con la tarjeta. El dinero se sustrae directamente de los fondos depositados en una cuenta bancaria personal.

- **Tarjeta de crédito.** Pequeña tarjeta de plástico que permite cargar gastos a una línea de crédito. Está codificada con el número de una cuenta de crédito y contiene otro tipo de datos.

Transferencia electrónica. Proceso de enviar dinero de un individuo o un banco a otro, en ocasiones entre países.

III. HIPÓTESIS

En esta investigación de título: “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, Iquitos, 2020”, no se formula hipótesis porque solo se mostrará las características de la variable en estudio; no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra. Como refiere Bernal (2010) se formulan hipótesis cuando se requiere evaluar la relación entre variables o explicar causas.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

Esta investigación será de tipo cuantitativo, porque “la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición” (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014).

4.2. Nivel de investigación

La investigación será de nivel descriptivo, porque su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014).

4.3. Diseño de investigación

Está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado. (Hernández, Roberto; Fernández,

Carlos; Baptista, 2014)

- **Descriptiva:** Porque solo describió las partes más importantes y relevantes de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)

4.4. Población y muestra

4.4.1. Área geográfica del estudio

La investigación se enfoca en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas ubicados en la ciudad de Iquitos, provincia de Mayanas, departamento de Loreto.

4.4.2. Población

Para determinar la población de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos, se realizó una investigación a las fuentes de información elegidas:

- Municipalidad Provincial de Maynas
- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria

La información que se obtuvo da como resultado la cantidad de seis microempresas de gestión de cartera y cobranzas.

4.4.3. Muestra

Para efectos de factibilizar la investigación por el tamaño de la muestra, se tomará al 100.0% de la población de microempresas del rubro gestión de cartera y cobranzas ubicados en la zona céntrica de la ciudad de Iquitos.

Criterio de Inclusión:

Todas las micro y pequeñas empresas del rubro gestión de cartera y cobranzas formalizadas de la ciudad de Iquitos.

Criterio de Exclusión:

Se excluyen a clientes y proveedores.

Tabla 1: Muestra seleccionada de micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos, 2020.

Nombre comercial	Razón social	Dirección
AMETHYS SOLUCIONES EMPRESARIALES	AMETHYS ASESORIA & CONSULTORIA E.I.R.L.	CL. LIBERTAD NRO. 660
REFINANZA EMPRESA COBRANZA	REFINANCA PERU S.A	AV. AREQUIPA NRO. 2930 LIMA
LG RECAUDADORES LEGALES	L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L.	CAL.BRASIL NRO. 562 LORETO
EMPRESA AVAL	AVAL PERU S.A	CAR.CENTRAL NRO. 1315 URB. KM 3.0 LIMA
BURO OUTSOURSING	Buro Servicios Financieros Sociedad Anónima Cerrada	Av. Larco Nro. 938
INSERFIN SRL	Intermediación de Servicios Financieros S.R.L. Inserfin S.R.L.	Cal. los Picaflores Nro. 123 Coo. el Carmen

Fuente: Municipalidad Provincial de Maynas

4.5. Definición y operacionalización de las variables

Tabla 2: Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Factores)	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Procesos administrativos	El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Luna (2013).	Planificación	Proceso administrativo de conjugar los recursos de una empresa con sus oportunidades de mercado a largo plazo (Stanton, Etzel, Walker, 2007).	Misión Visión Objetivos	Likert
		Organización	Jerarquías, funcionales, estructura, y los procesos para que el trabajo de la compañía sea forma funcional y efectiva para el personal, Münch (2015),.	Organigrama Desempeño	Likert
		Dirección	Es administrar, influenciar o conducir al esfuerzo y el talento de los demás para poder obtener los fines de anhelados, Blandez (2014).	Liderazgo Toma de desiciones	Likert
		Control	Implica la aplicación y elección de las distintas estrategias o tipos de control, Münch, (2015).	Normas Auditorías Eficacia	Likert

Gestión de calidad	Son una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. Benzaquen, J. (2019)	Mejora de procesos	Involucra un análisis operativo para generar un impacto en la percepción del producto final, Jabaloyes, J., et al. (2020).	Mejora continua Enfoque en el cliente Trabajo en equipo	Likert
		Servicio al cliente	Implementación de acciones destinadas a brindar mejor experiencia al cliente, Sánchez, A.C. (2011)	Estandarización Instrumentos Indicadores	Likert
		Mejora continua	Optimizar constantemente la eficiencia del método de gestión de la calidad por medio del uso de los objetivos de la calidad, Meza, S., et al. (2010)	Tácticas Políticas	Likert

Fuente: elaborado por William Junior, García del Águila.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas

En la presente investigación se utilizará la técnica de las encuestas, ya que por medio de ellas se obtendrá datos que permitir realizar cuadros estadísticos (Hernández, 2014).

4.6.2. Instrumentos

Para la recopilación de información se utilizará un cuestionario estructurado de 26 preguntas en escala de Likert en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

4.7. Plan de análisis

Los datos de las encuestas se transformarán en una data, la misma que aplicando el programa Excel Científico y el programa SPSS, se obtendrán las tablas resultados se analizarán tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.

4.8. Matriz de consistencia

Tabla 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿Las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro gestión de cartera y cobranzas del distrito de Iquitos, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer una Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos, 2020.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>No se aplicará por ser descriptiva.</p>	<p>Variable 1 Independiente</p> <p>Procesos administrativos</p>	Planificación	Misión, visión y objetivos	<p>Tipo de estudio:</p> <p>El tipo de investigación es cuantitativa</p> <p>El nivel experimental:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>El diseño es no experimental, transversal.</p> <p>Universo y Muestra</p> <p>Población:</p> <p>Seis mypes del rubro gestión de cartera y cobranzas en la ciudad de Iquitos</p>
				Organización	Organigramas y desempeño	
				Dirección	Liderazgo Toma de decisiones	
				Control	Normas Auditorías Eficacia	

						<p>Muestra</p> <p>La muestra será el 100.0%.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>-Técnica: Entrevista</p> <p>- Instrumento: cuestionario</p> <p>Plan de análisis</p> <p>Aplicación de análisis cuantitativa.</p> <p>Estadística descriptiva de frecuencias.</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos, 2020 .</p> <p>Describir los procesos</p>		<p>Variable 2 Dependiente</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Mejora de Procesos</p>	<p>Mejora continua</p> <p>Enfoque en el cliente</p> <p>Trabajo en equipo</p>	

	<p>administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos, 2020 .</p> <p>Establecer la propuesta de mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.</p>			Servicio al cliente	<p>Estandarización</p> <p>Instrumento</p> <p>Indicadores</p>	
				Mejora continua	<p>Tácticas</p> <p>Políticas</p>	

Fuente: elaborado por William Junior, García del águila

4.9. Principios éticos

En la presente investigación se tendrá en cuenta los principios éticos que establece el Código de ética para la investigación de la Uladech Católica:

Principio de protección a las personas, para esta investigación se desarrollará el protocolo del consentimiento informado, el mismo que será firmado por los representantes de las mypes del rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos que conforman la muestra en estudio. Si los participantes no desean o tienen dificultades para firmar dicho documento, se aplicará diversas estrategias en el que se evidencie el consentimiento para ser parte de esta investigación. A través del consentimiento informado se comunicará claramente el propósito de la investigación que consiste en formular una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos, así como se les informará que cada uno de ellos se pueden retirar en cualquier momento de la investigación sin perjuicio alguno, o también pueden abstenerse de contestar alguna de las preguntas, así mismo se les hará mención que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones y/o productos derivados de la investigación. No se tendrá participantes menores de edad en esta investigación; no se solicitará autorización a la empresa, porque no se aplicará el instrumento a los trabajadores de la misma, el cuestionario está diseñado para los gerentes o representantes legales, quienes darán su aceptación a través del consentimiento informado.

Principio de beneficencia y no maleficencia, esta investigación por su naturaleza no representa riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni

para el investigador, durante el recojo de información se informará de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscará es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

Principio de justicia, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de finalizado la presenta investigación, si las personas que formarán parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas a sus empresas o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación. Así mismo a todas las personas que participan de esta investigación se les brindará el mismo trato de respeto, consideración e información de aquello que requieran.

Principio de integridad científica, se tendrá siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación serán confidenciales y anónimas, también se les informará de ello a los participantes. No será necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dará a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación. No se realizará técnicas de recolección de datos distintos al cuestionario, por ello los participantes no conocerán la información que brinde otro participante de la investigación. Cualquier aspecto que genere conflictos de interés serán resueltos antes de iniciar el trabajo de campo, así se garantizará que no sucedan situaciones que

puedan afectar al estudio o a la comunicación de resultados.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, antes del recojo de información se solicitará expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitará haga llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad, esta investigación no tiene como muestra animales, plantas ni se realizarán aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectará la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos.

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

V.1. Resultados

En relación a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.

Tabla 4: Características de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.

Perfil del trabajador		
Edad del trabajador	N	%
De 22 a 29 años	0	0.0
De 30 a 39 años	1	16.7
De 40 a 49 años	3	50.0
De 50 a más	2	33.3
Total	6	100.0
Género del trabajador	N	%
Masculino	4	66.7
Femenino	2	33.3
Total	6	100.0
Grado de instrucción	N	%
Estudios básicos	0	0.0
Técnico	0	0.0
Universitario	6	100.0
Total	6	100.0
Cargo que desempeño	N	%
Director Gerente	0	0.0
Supervisor	0	0.0
Gerente	1	16.7
Asistente	0	0.0
Administrativo	5	83.3
Total	6	100.0
Tiempo que desempeña su cargo	N	%
De 1 a 2 años	0	0.0
De 3 a 6 años	4	66.7
De 7 a mas años	2	33.3
Total	6	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 66.7% de los representantes pertenecen al género masculino; de 40 a 49 años (50.0%) y estudios universitarios (100.0%).

En relación a las características de las micro y pequeñas empresas del sector sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.

Tabla 5: Características de las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.

Datos de la micro empresa		
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	N	%
De 1 a 2 años	0	0.0
De 3 a 6 años	0	0.0
De 7 a más	6	100.0
Total	6	100.0
Número de Trabajadores	N	%
De 5 a 8	0	0.0
De 9 a más	6	100.0
Total	6	100.0
Tipo de constitución de la empresa	N	%
Persona Natural	0	0.0
EIRL	2	33.3
S.A.	4	66.7
Total	6	100.0
Régimen tributario	N	%
Régimen General	4	66.7
Régimen Especial	0	0.0
Mype Tributario	2	33.3
Total	6	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 66.7% están constituidas como personería jurídica como S.A. Ocupan entre de 9 a más colaboradores (100.0%) y el 100.0% de la muestra tiene más de siete años en el mercado de la ciudad de Iquitos.

Tabla 6: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	La filosofía de la mejora continua es guía en su trabajo	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	2	33.3%	6	100.0%
2	Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	0	0.0%	2	33.3%	3	50.0%	1	16.7%	0	0.0%	6	100.0%
3	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	0	0.0%	0	0.0%	4	66.7%	0	0.0%	2	33.3%	6	100.0%
4	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	0	0.0%	1	16.7%	3	50.0%	1	16.7%	1	16.7%	6	100.0%
5	Se hace uso de herramientas de calidad	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	3	50.0%	1	16.7%	6	100.0%

Fuente: Elaboración propia

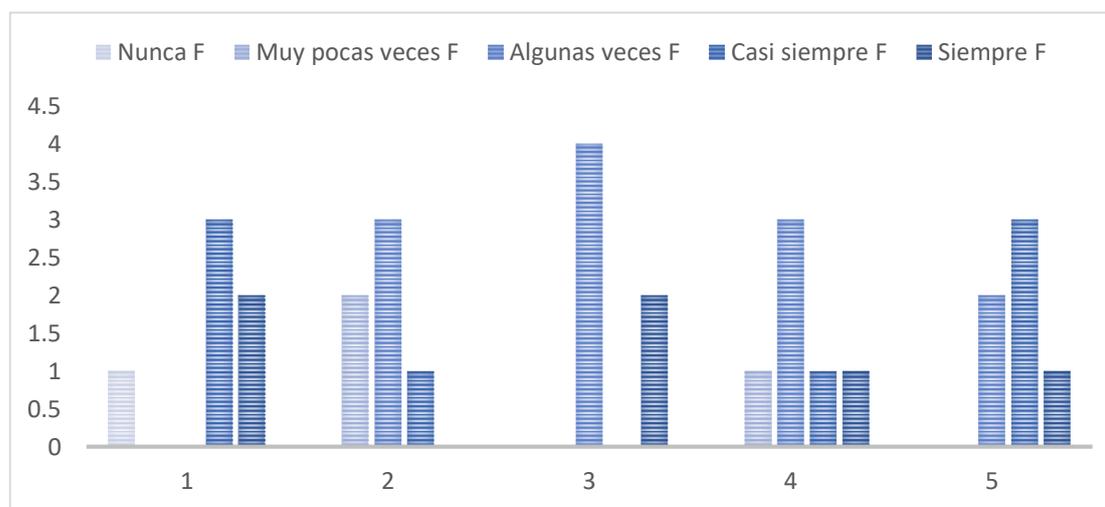


Figura 1. Características de la gestión de calidad (Herramientas de calidad)

Interpretación:

Los representantes indican que el 33.3% siempre aplican la filosofía de mejora continua; el 50.0% algunas veces realizan encuestas de satisfacción al cliente; solo el 66.7% algunas veces motivan el desempeño para generar ideas y aportes; 50.0% algunas veces aplican mecanismos estandarizados y el 50.0% casi siempre han utilizado herramientas de calidad.

Tabla 7: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	2	33.3%	1	16.7%	6	100.0%
7	Se conoce la política de gestión	0	0.0%	1	16.7%	2	33.3%	2	33.3%	1	16.7%	6	100.0%
8	Se conoce la misión y visión	0	0.0%	0	0.0%	4	66.7%	2	33.3%	0	0.0%	6	100.0%
9	Se guían por un plan de negocio	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	5	83.3%	0	0.0%	6	100.0%

Fuente: Elaboración propia

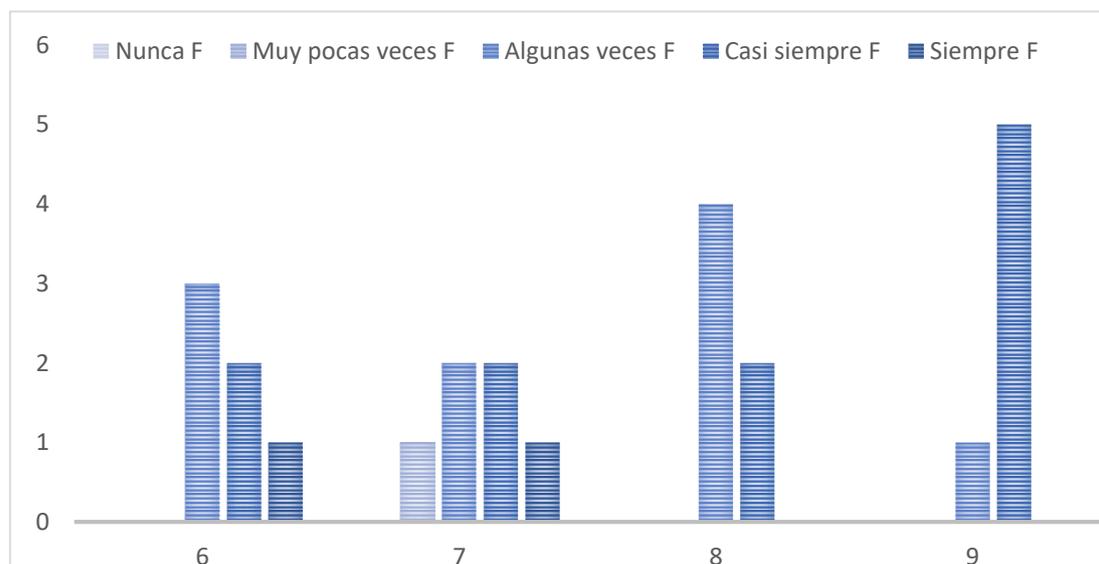


Figura 2. Características de la gestión de calidad. Mejora continua.

Interpretación:

Los representantes indican 50.0% algunas veces se utilizan indicadores para medir el desempeño; 33.3% algunas veces se aplican políticas de gestión; el 66.7% algunas veces han difundido la misión y visión de la empresa a los colaboradores y 83.3% casi siempre veces se guían por un plan.

Tabla 8: Describir los procesos administrativos (Dimensión: planificación) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	Se planifica las operaciones de la empresa	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	2	33.3%	3	50.0%	6	100.0%
11	Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	3	50.0%	1	16.7%	6	100.0%

Fuente: Elaboración propia

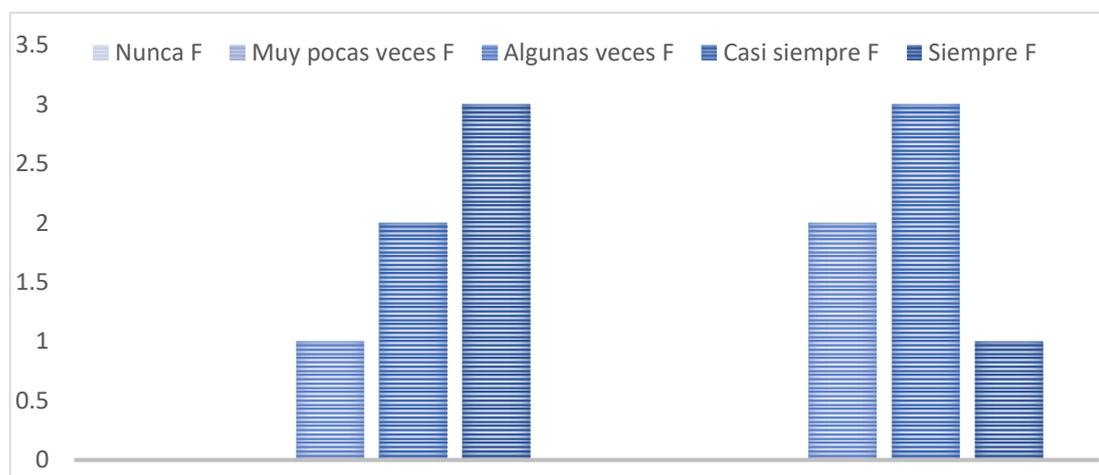


Figura 3. Características de los procesos administrativos (Dimensión: planificación).

Interpretación:

Los colaboradores nos mencionan que el 50.0% aplican siempre la planificación de operaciones y 50.0% casi siempre se cumple lo planificado.

Tabla 9: Describir los procesos administrativos (Dimensión: organización) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12	Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	2	33.3%	2	33.3%	6	100.0%
13	Existe organigrama y es difundido	3	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	0	0.0%	6	100.0%

Fuente: Elaboración propia

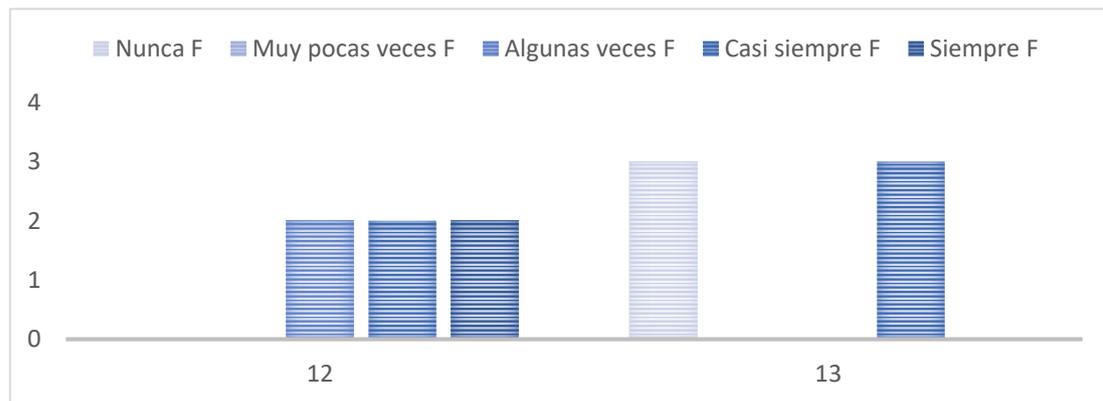


Figura 4. Características de los procesos administración (Dimensión: Organización)

Interpretación:

Los representantes indican que el 33.3% algunas veces, casi siempre y siempre realizan distribución de la carga de trabajo y el 50.0% nunca y casi siempre respectivas difunde lo organigramas de empresa.

Tabla 10: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Dirección) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14	Existen habilidades directivas	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	5	83.3%	0	0.0%	6	100.0%
15	Se utilizan técnicas para toma de decisiones	0	0.0%	1	16.7%	1	16.7%	3	50.0%	1	16.7%	6	100.0%

Fuente: Elaboración propia

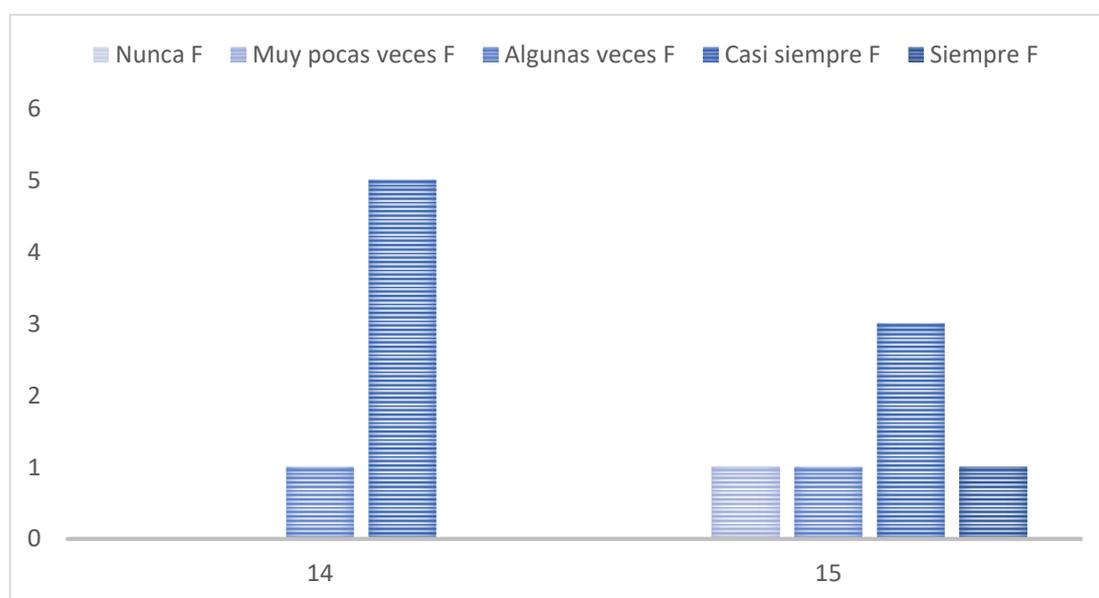


Figura 5. Características de los procesos administrativos (Dimensión: Dirección)

Interpretación:

Los representantes de indican que el 83.3% casi siempre aplican habilidades directivas y el 50.0% casi siempre utilizan técnica para la toma de decisiones.

Tabla 11: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Control) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas, de la ciudad de Iquitos, año 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	Existen mecanismos oportunos de control	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	4	66.7%	1	16.7%	6	100.0%
17	Existen auditorías preventivas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	83.3%	1	16.7%	6	100.0%

Fuente: Elaboración propia



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

Interpretación:

Los representantes indican que el 69.4% casi siempre aplican mecanismos de control; el 83.3% casi siempre aplican auditorías preventivas en las empresas.

5.2 Análisis de resultados

Estas microempresas son dirigidas por representantes en su mayoría en edad madura (83.3%), de ambos sexos e instrucción superior universitaria.

En relación al objetivo específico 1: “Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos, 2020”, la seis microempresas se caracterizan por estar apropiadamente constituidas, tener una administración formal y personal capacitado en la especialidad del rubro, sin embargo el cumplimiento de las funciones es la que genera ciertos desbalances como por ejemplo el nivel de atención al cliente, se superpone el objetivo dejando de lado su percepción. El personal a dejado de lado desempeñarse según la misión y visión de la empresa, quedando en su nivel de confort y descuidando el enfoque en la mejora continua. Por este motivo no es frecuente el uso de indicadores de gestión. En conclusión, las empresas han descuidado el motivo de ser de la organización. Estos resultados contrastan con la investigación de Pillalaza M. (2017), que sostiene la ventaja de aplicar un “Cuadro de mando general” (*Sistema de gestión estratégica*) en la empresa, situación que la gerencia de las empresas en estudio, han descuidado. También, contrasta con Villarroel, F.A. (2016), en su tesis: “Desarrollo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para su empresa de tecnología y servicios industriales, Indoamericana”, donde concluye los beneficios de tener los procesos estandarizados y enfocados en el cliente, principal principio de la calidad. Con Pelayo, M. (2016), en su tesis “Determinación del grado de calidad de una empresa a partir de los indicadores de gestión”, en la que

concluye que toda la organización obtener una ventaja comparativa con el uso de indicadores de gestión.

En relación al objetivo específico 2: “Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos, 2020”, se determina revisando los resultados que el proceso de planificación tiene una oportunidad de mejora en el sentido que, si bien se planifica, no se realiza el seguimiento a lo planificado, perjudicando los alcances propuestos. Por otra parte, existen desbalances en la carga de trabajo respecto a falencias organizativas en razón a la falta de cumplimiento de los procedimientos y manuales existentes. Respecto a la dirección, si bien existe un liderazgo, este se cuestiona en el sentido que no es motivador (16.7%) y 83.3% considera que falta capacitación gerencial para mejores resultados. El control, es uno de los procesos mejor establecidos, pero según los resultados, se advierten que 83.3% no son totalmente oportunos. Se concluye que el factor humano necesita ser escuchado para mejorar la aplicación de los procesos administrativos. Los resultados se relacionan con la investigación de Flores, Y. & Ibarra, G. (2016), que para efecto de mejora propone un “Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa” y con Calderon, M. R. (2020), concluye que es posible compartir buenas prácticas administrativas que se han logrado en la ciudad de Pucallpa en las empresas de gestión de cartera y cobranzas.

En relación al objetivo específico 3: “Establecer la propuesta de mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos, año 2020”, la tabla que se propone en el punto 5.3, constituye el plan de mejora.

5.3 Propuesta de plan de mejora

Problemas encontrados Resueltos	Surgimiento de problema	Acción de mejora	Responsable
La microempresa no ha alcanzado un desarrollo pleno en razón que se desconoce la mística de la filosofía de la mejora continua	El personal directivo no ha tenido formación en gestión de empresas y esto es general en toda la organización.	La gerencia luego de capacitarse debe implementar un plan para diseñar la política de gestión y difundirla a todo el personal.	Gerencia
La microempresa carece del dominio de herramientas y técnicas de gestión de calidad.	La gestión es empírica y no se tiene un plan de trabajo.	La gerencia al tomar conciencia de seguir la filosofía de la mejora continua, debe elaborar un plan de capacitación integral.	Gerencia y personal
Los procesos administrativos no se han fortalecido en su implementación. falta de práctica de la planificación y seguimiento	La gerencia al ser empírica no se ha preocupado en establecer una administración formal.	La gerencia debe liderar un plan de mejora de la gestión, involucrando a todo el personal y supervisar el mejor desempeño.	Gerencia y personal.
Comunicación y capacitación que busquen alcanzar un nivel de desempeño de sus funciones.	No se tiene un organigrama. El personal desconoce sus funciones.	Diseñar organigrama. Establecer el perfil de cada puesto y evaluar el desempeño del personal.	Gerencia y personal.

Fuente: elaborado por William Del Águila

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

De acuerdo al primer objetivo específico se concluye que las microempresas en estudio tienen una administración implementada pero cuya principal oportunidad de mejora radica en que el equipo de trabajo oriente su desempeño a la mejora continua y la aplique, de lo contrario estará lejana una buena gestión.

Respecto al segundo específico se concluye que es el factor humano el que necesita ser atendido por la dirección para mejorar la aplicación de los procesos administrativos, esto de acuerdo al indicador de 66.7% que “nunca” se motiva el desempeño para generar aportes.

Aporte del investigador

La capacidad de identificar las necesidades del equipo de trabajo y su efecto en la gestión de la empresa.

Beneficio al cliente.

La optimización de tiempos de atención está relacionada a los procesos administrativos eficientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A, Zeithaml, V. (2007). Calidad total en la gestión de servicios. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/52858?page=26>
- Acosta Vera, J. M. (2011). Trabajo en equipo. ESIC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/119690?page=40>
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Paerson Educación.
- Blandez Ricalde, M. D. G. y María de Guadalupe Blandez Ricalde. (2014). Proceso administrativo. Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/41174?page=68>
- Castellano Ricardo, J. H., & Hernández Serrano, J. L. (2016). Análisis de cuatro propuestas y presentación de una nueva para la modificación del régimen impositivo a los licores en Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/618>
- Chang Flores, C. H. (2016). La gestión administrativa y el clima organizacional en el fondo de apoyo funerario de la Policía Nacional del Perú, Lima, 2015. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1959>
- Código de ética para la investigación. Versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Díaz Muñoz, J. A. (2018). Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector comercialización de bebidas alcohólicas, rubro gestión de cartera y cobranzas , del distrito de Iquitos, año 2016. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3162>

Fontalvo Herrera, T. J. (2007). Herramientas efectivas para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9000:2000. Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/94600?page=15>

Gestión (2020). Diario Gestión. Suben impuesto a cigarrillos, piso y licores. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/isc-suben-impuesto-a-cigarrillos-pisco-y-licores-noticia/>

Giraldo Mota, M. C. (2018). Tecnificación de procesos para incrementar la calidad de producción de licores de la empresa Rubrix SAC, Ancash, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26568>

Góngora Bacalla, J., & Rodríguez López, L. J. (2019). Implementación de una aplicación móvil con realidad aumentada para la gestión de pedidos en las gestión de cartera y cobranzas de los distritos de Tarapoto, Morales y La Banda de Shilcayo, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46586>

Guerrero García, O. (2018). Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las Mypes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el mercado de Tumbes, 2018. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5961/COMPETI>

TIVIDAD_CALIDAD_GUERRERO_GARCIA_OMAR.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Heredía Álvaro, J. A. (2013). Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/42233?page=44>

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

Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. y Carrión García, A. (2020). Introducción a la gestión de la calidad. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233?page=1>

Rajadell Carreras, M. (2019). Creatividad: emprendimiento y mejora continua. Barcelona, Editorial Reverté. Recuperado de

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/113106?page=237>

Laureano Meza, G. J. (2019). Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino–Huancayo 2016-2017.

<https://hdl.handle.net/20.500.12394/6031>

Luna, A. (2013). *Proceso Administrativo* (Grupo Editorial Patria (ed.); Segunda).

Luna González, A. C. (2015). Proceso administrativo. Grupo Editorial Patria.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/39415?page=71>

Münch Galindo, L. (2015). Manejo del proceso administrativo. Pearson Educación.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/38000?page=26>

- Meléndez Rojas, A. M. (2019). *Planeación estratégica para las funerarias de la ciudad de Ambato caso funeraria Meléndez* (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2778>
- Meza Sánchez, S. Zárate, J. J. y Contreras Espinosa, R. (2010). *Gestión y estadística de la calidad*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/130329?page=90>
- Montoya Vergara, H. A., & Guerra Hernández, D. (2018). *Desarrollo y aplicación de un sistema orientado a la web para la sistematización de la previsión exequial de los procesos manuales que lleva la Funeraria El Rosal en Planeta Rica-Córdoba*. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/635>
- Münch Galindo, L. (2015). *Manejo del proceso administrativo*. Pearson Educación. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/38000?page=15>
- Ospina Gutierrez, L. D. (2018). *Sustentación de práctica administrativa gestión de procesos con los clientes de funeraria suroeste antioqueño SAS*. (Tesis inédita de pregrado. Universidad de Santo Tomas, Antioquia – Colombia). Antioqui. Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11634/15221>
- Peñafiel del Valle, J. M., & Muñoz Domínguez, J. D. (2016). *Propuesta tecnológica de una aplicación web para la gestión de ventas de la Funeraria San José* (Bachelor's thesis, Universidad Estatal de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20369>

- Meneses, C. M. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas-
Callería, 2019. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17719>
- Sanchez Adanaque, E. Y. (2017). Caracterización del control interno administrativo en las empresas funerarias del Perú caso: Empresa funeraria Ramos SAC. Piura 2015. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/823>
- Sánchez Delgado, M. (2015). Administración 1. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39474?page=108>
- Reyes Espinoza, L. M., & Cordero Rodríguez, S. D. (2018). Propuesta de un manual de procedimientos administrativos y contables en la empresa Valle de Paz Servicios Funerarios SA, para el año 2019 <http://repositorio.utn.ac.cr:8080/xmlui/handle/123456789/210>
- Rodríguez Muñoz, L. D. (2019). *Modelo de gestión administrativa como emprendimiento turístico para el centro de turismo comunitario San Pedro de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena provincia de Santa Elena 2018-2020* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019). <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4891>
- Ruiz Flores, I. (2018) El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri del Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015. (Tesis de Contador, Universidad Ricardo Palma). Recuperado de

<http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1402/1/TESIS%20ISIS%20RUIZ%20FLORES-CONT2018.pdf>

Utia Oliveira, J. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector prendario, rubro casa de empeño, distrito de Callería, año 2017*. (Tesis de Licenciado, ULADECH). Recuperado en http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4508/gestion_de_calidad_atencion_en_el_cliente_utia_oliveira%20juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE SEMANAS >>>	2020															
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de clases		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.		X														
Título del proyecto de investigación.		X	X													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			X	X	X											
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X	X	X										
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X	X										
Presentación de Proyectos de Investigación.				X	X	X	22-Set									
Envío para revisión del Jurado							X	X								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.								X	X	X	X					
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.								X	X	X	X					
Revisión de referencias bibliográficas, APA.				X	X			X	X	X	X					
Presentación del informe final de investigación.									X	X	X	X	9-No v			
Revisión turnitin.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de artículo científico y diapositivas.													X	X		
Prebanca														14-No v		
Levantamiento observaciones Jurado																19-No v
Sustentación del informe final.																20-No v
Entrega de Empastado y Acta																20-No v
Cierre de Taller																21-No v

Fuente: elaborado por William Junior García del Águila

2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable y no desembolsable (Estudiante)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	Desemb. Total (s/.)
Suministros (*)				
· Impresiones	1/2 millar	110	0.50	55.00
· Fotocopias	1 millar	160	0.10	16.00
· Empastado	Unidad	80	1.00	80.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	15	2.00	30.00
· Engrapador	Unidad	1	40.00	40.00
· Perforador	Unidad	1	45.00	45.00
· Lapiceros	Docena	3.5	6.00	21.00
· Internet	Horas	1.5	500.00	750.00
Sub total				1037.00
Servicios				
· Uso de Turnitin	Tarea	100	1.00	100.00
· Taller co-curricular / Taller de titulación	Actividad	1	3100.00	3100.00
Sub total				3200.00
Gastos de viaje				
· Pasajes para recolectar información	Persona	20	15.00	300.00
· Alimentación	Persona	20	18.00	360.00
Sub total				660.00
Total de presupuesto desembolsable				4897.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	No desemb. Total (s/.)
Servicios				
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30	4.00	120.00
· Búsqueda de información en base de datos		35	2.00	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40	4.00	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional		50	1.00	50.00
Sub total				400.00
Recurso humano				
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)		63	4.00	252.00
Total de presupuesto no desembolsable				652.00
Total (S/.)				5549.00

Fuente: elaborado por William Junior García del Águila

4. Instrumento



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

Instrucciones:

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro gestión de cartera y cobranzas de la ciudad de Iquitos, 2020”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado:

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

I. Datos generales

1.1. Referente a las características del microempresario

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

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

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Masculino b) Femenino

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

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

4. Cargo que desempeña

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

5. Tiempo que desempeña

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

1.2. Referente a las características de la microempresa

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de trabajadores

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

8). Tipo de constitución de la empresa

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

9). Tipo de régimen tributario

- a) Régimen General
- b) Régimen Especial
- c) Régimen Único Simplificado
- d) Mype Tributario
- e) Amazonía

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

N°	PROCESOS ADMINISTRATIVOS		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
1	PLANIFICACIÓN	¿Comprende la misión y visión de la organización?					
2		¿Conoce el plan para lograr los objetivos de la organización?					
3		¿La planificación comprende todas las áreas de la organización?					
4		¿Se cumple lo planificado?					
5	ORGANIZACIÓN	¿Conoce la estructura organizativa?					
6		¿Conoce su ubicación en la estructura organizativa?					
7		¿Existe interrelación entre los niveles de la empresa?					
8		¿Se preocupa por obtener buen desempeño en sus funciones?					
9	DIRECCIÓN	¿Reconoce un estilo de liderazgo en la empresa?					
10		¿La aplicación de la toma de decisiones es oportuna en la empresa?					
11	CONTROL	¿Considera que existe controles eficaces en la empresa?					
12		¿Se supervisa lo ejecutado con lo planeado?					
13		¿Los sistemas de control involucran a todas áreas?					

N°	GESTIÓN DE CALIDAD		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
14	MEJORA DE PROCESOS	¿Se identifica con anticipación las anomalías en los procesos?					
15		¿Se modernizan los procesos?					
16	SERVICIO AL CLIENTE	¿Se mide la satisfacción del cliente?					
17		¿Realiza capacitaciones sobre atención al cliente?					
18	MEJORA CONTINUA	¿Identifica las necesidades de los clientes?					
19		¿Recoge sugerencias para la mejorar la atención?					
20	TRABAJO EN EQUIPO	¿Existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo?					
21		¿Existe tolerancia entre compañeros de trabajo?					
22		¿Existe un buen clima laboral en la empresa?					

Iquitos, octubre del 2020

Fuente: elaborado por William Junior García del Águila

5. Tabla de tabulación

Edad del representante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 30 a 39 años	1	16,7	16,7	16,7
	De 40 a 49 años	3	50,0	50,0	66,7
	De 50 a más	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Género del representante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	4	66,7	66,7	66,7
	Femenino	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Universitario	6	100,0	100,0	100,0

Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	1	16,7	16,7	16,7
	Administrador	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 3 a 6 años	4	66,7	66,7	66,7
	De 7 a más años	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 7 a más años	6	100,0	100,0	100,0

Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 9 a más	6	100,0	100,0	100,0

Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EIRL	2	33,3	33,3	33,3
	S.A.	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Tipo de régimen tributario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen General	4	66,7	66,7	66,7
	Mype Tributario	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	3	50,0	50,0	66,7
	Siempre	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	33,3	33,3	33,3
	Algunas veces	3	50,0	50,0	83,3
	Casi siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	66,7	66,7	66,7
	Siempre	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	16,7	16,7	16,7
	Algunas veces	3	50,0	50,0	66,7
	Casi siempre	1	16,7	16,7	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Se hace uso de herramientas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	3	50,0	50,0	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	2	33,3	33,3	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Se conoce la política de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	16,7	16,7	16,7
	Algunas veces	2	33,3	33,3	50,0
	Casi siempre	2	33,3	33,3	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Se conoce la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	66,7	66,7	66,7
	Casi siempre	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	2	33,3	33,3	50,0
	Siempre	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	3	50,0	50,0	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	2	33,3	33,3	66,7
	Siempre	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Existe organigrama y es difundido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Existen habilidades directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	16,7	16,7	16,7
	Algunas veces	1	16,7	16,7	33,3
	Casi siempre	3	50,0	50,0	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Existen mecanismos oportunos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	4	66,7	66,7	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Existen auditorías preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	5	83,3	83,3	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

6. Figuras

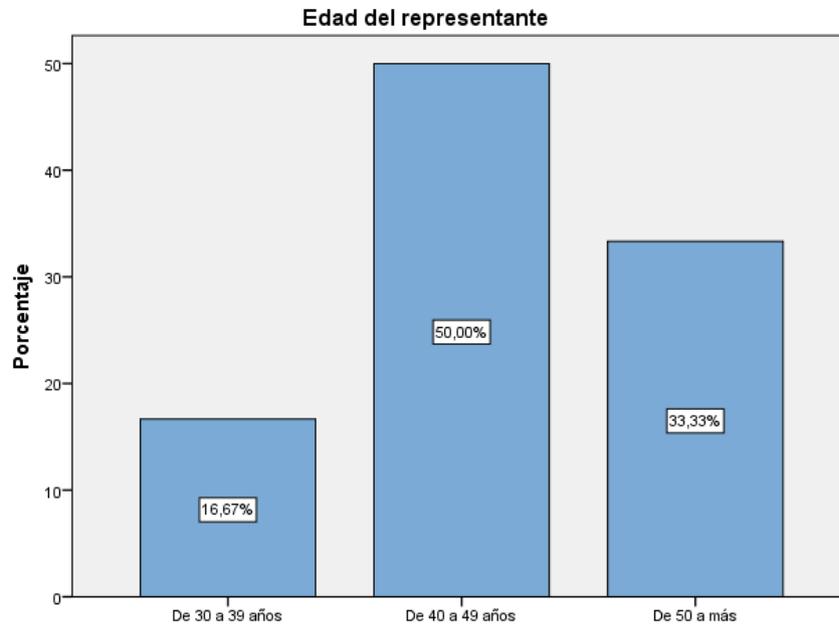


Figura 7. Edad del representante

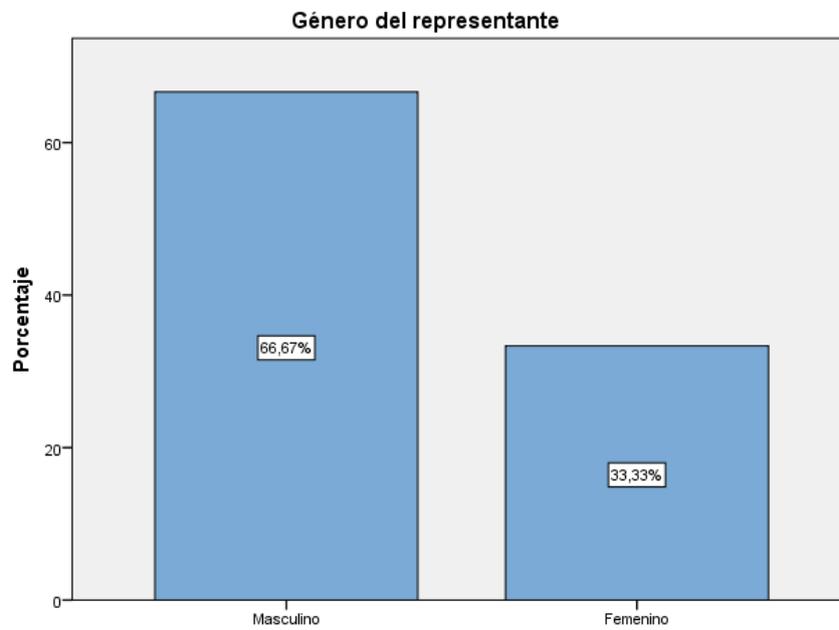


Figura 8. Genero del representante

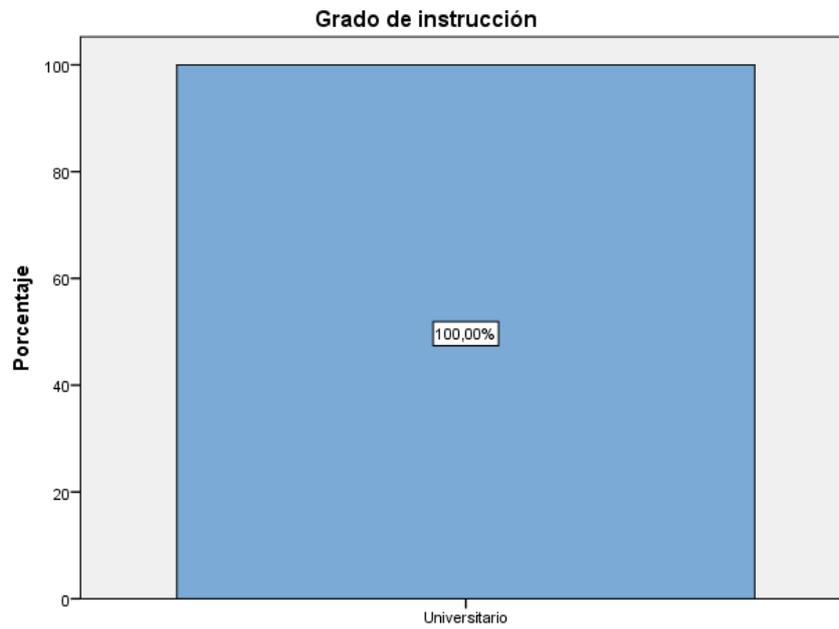


Figura 9. Grado de instrucción

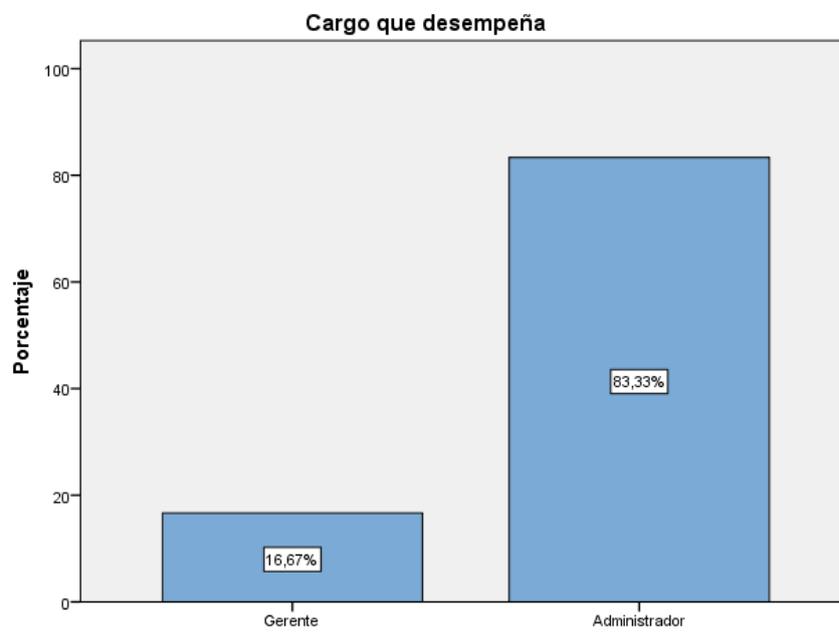


Figura 10. Cargo que desempeña

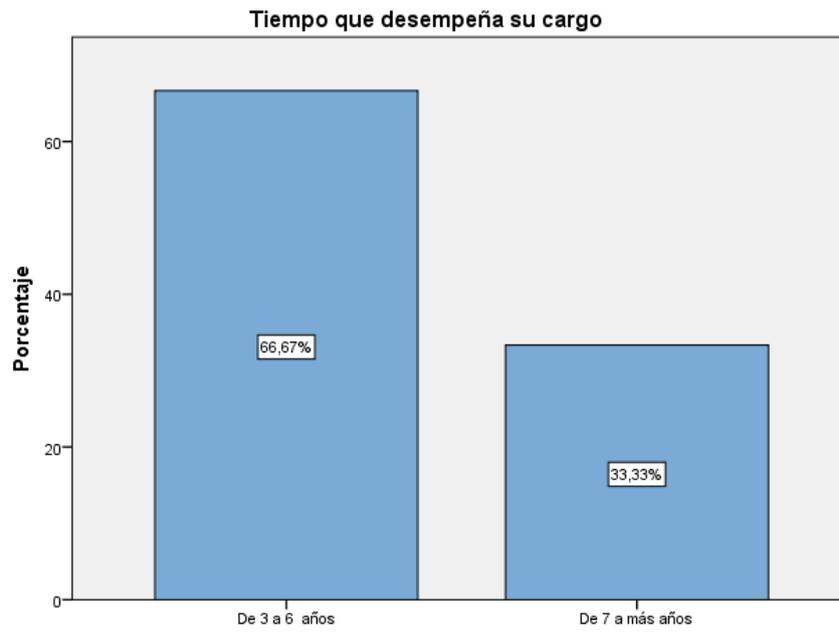


Figura 11. Tiempo que desempeña su cargo

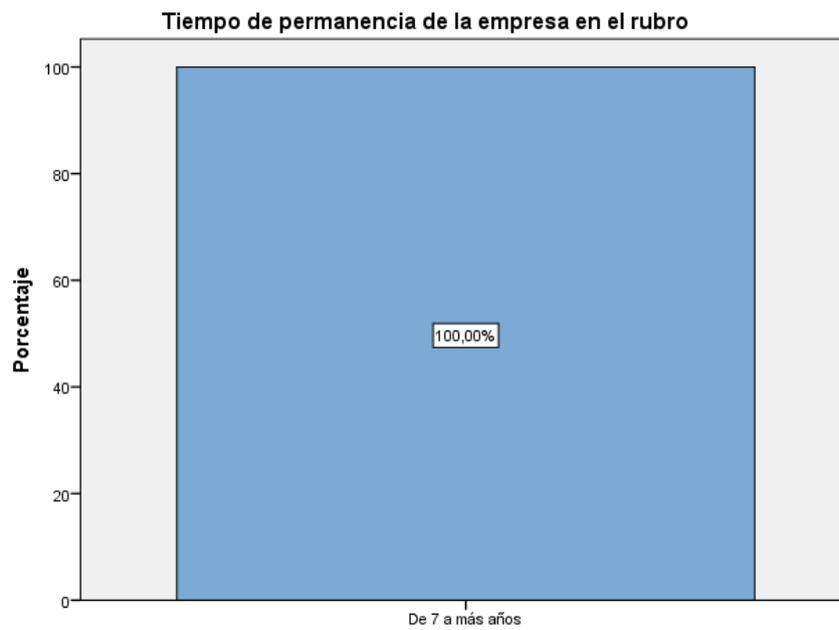


Figura 12. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

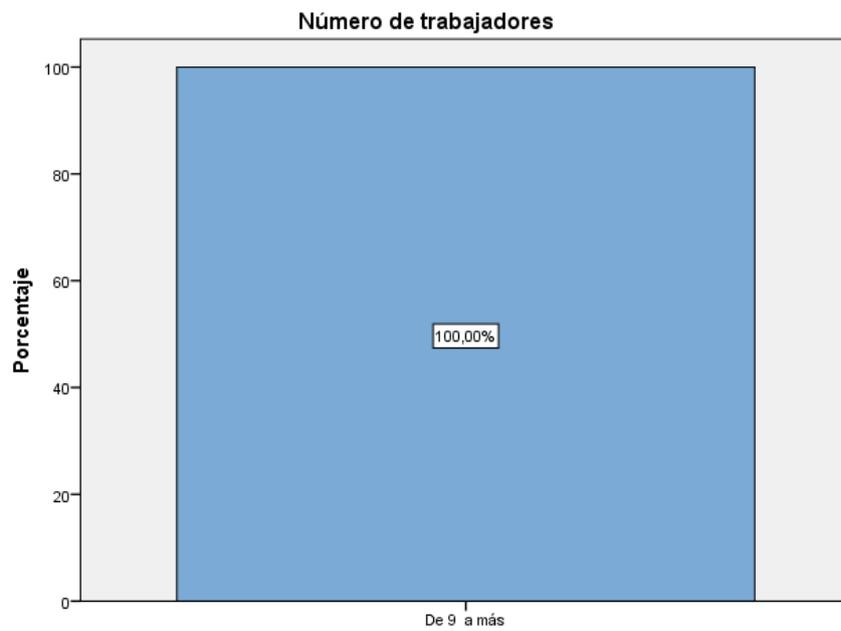


Figura 13. Numero de trabajadores

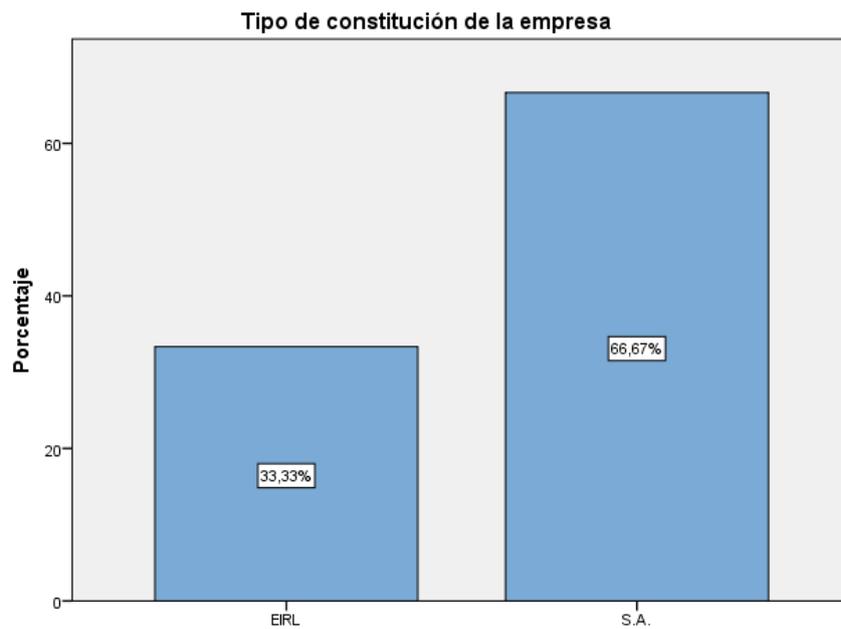


Figura 14. Tipo de constitución de la empresa

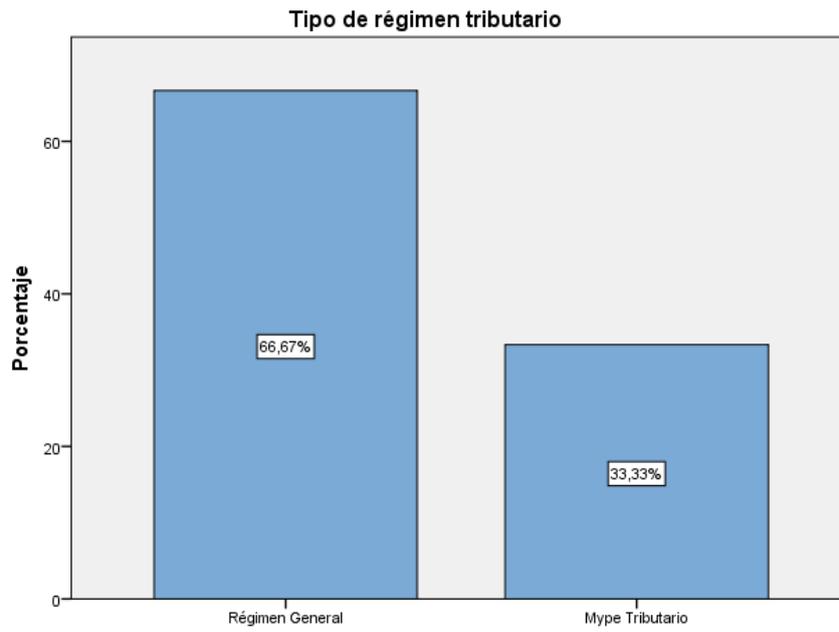


Figura 15. Tipo de regimen tributario

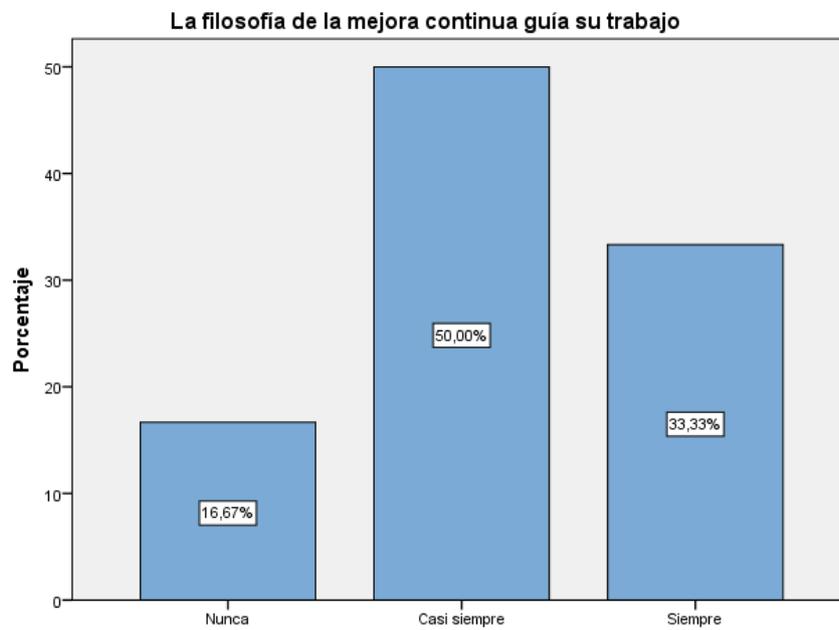


Figura 16. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

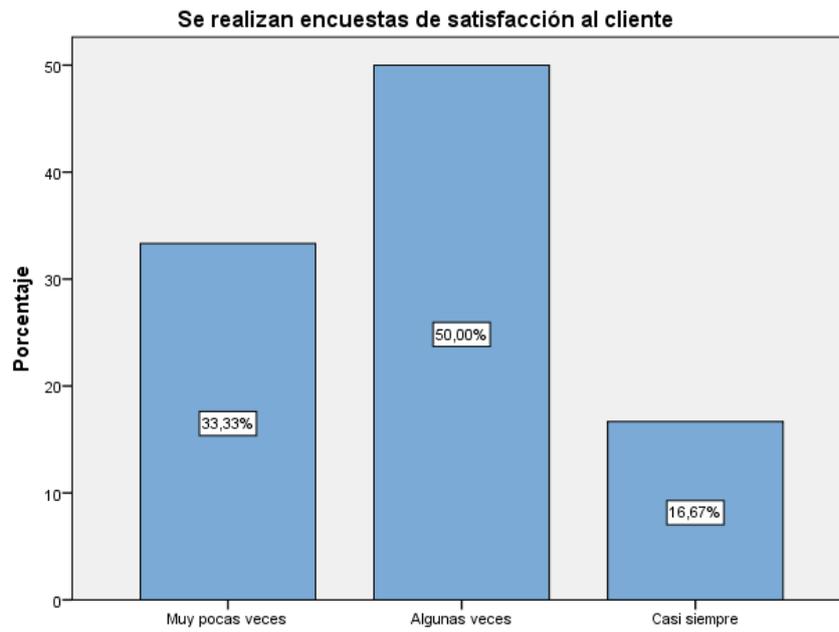


Figura 17. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

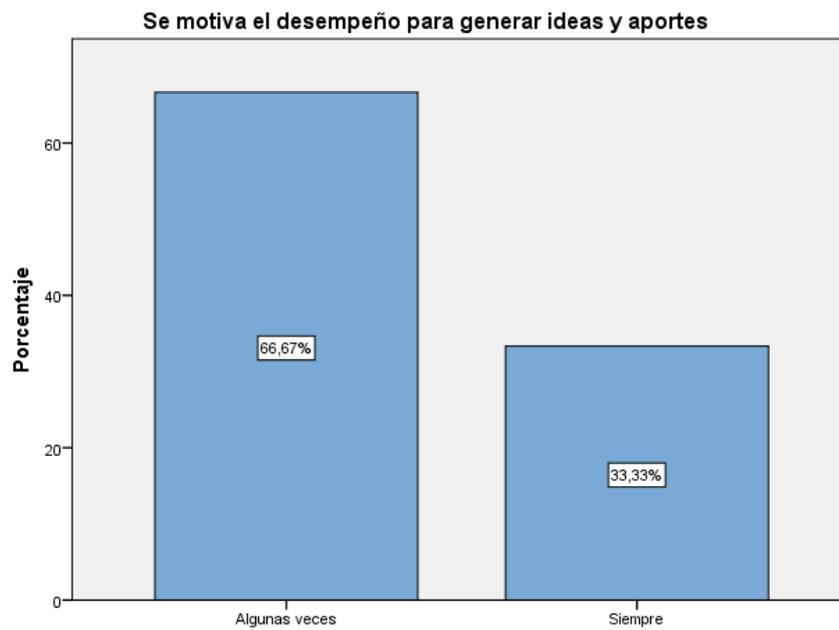


Figura 18. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

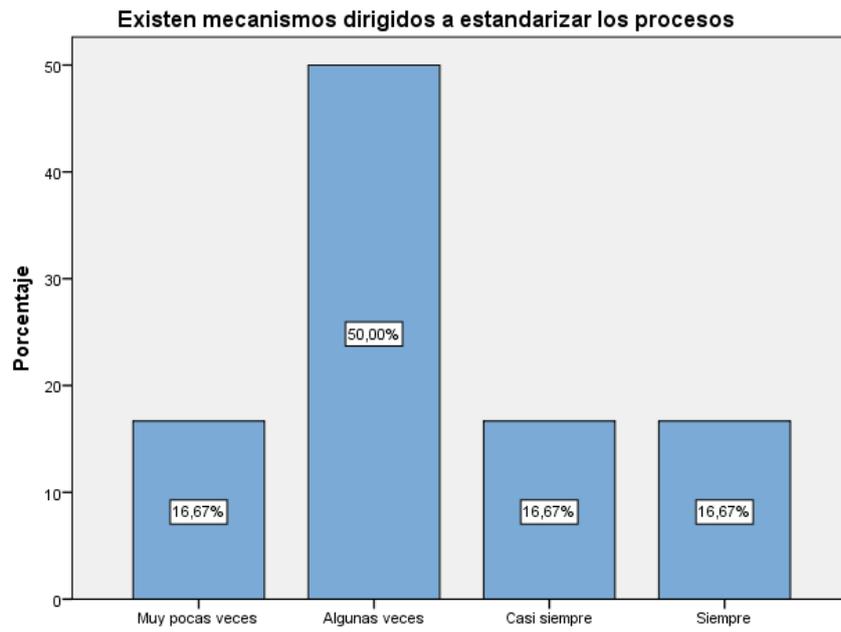


Figura 19. Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

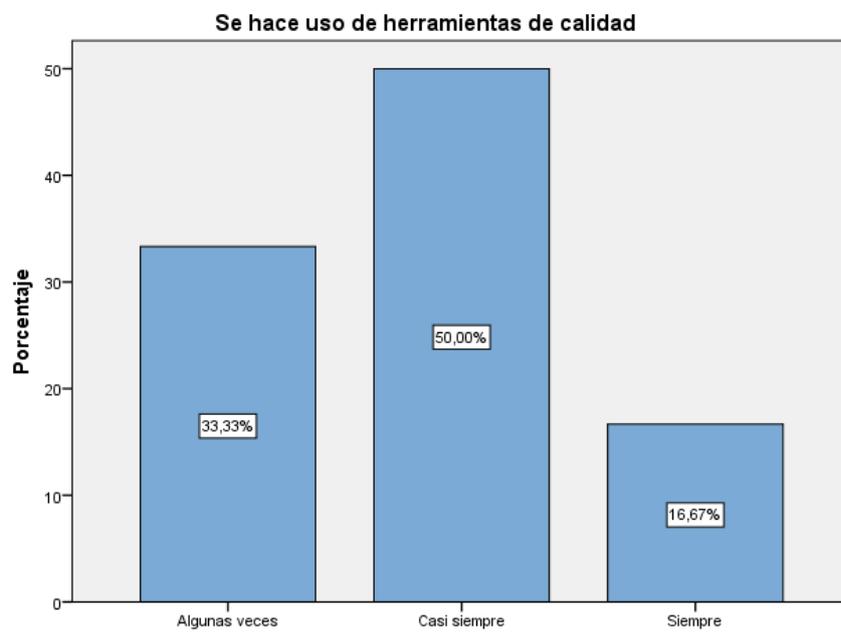


Figura 20. Se hace uso de herramientas de calidad

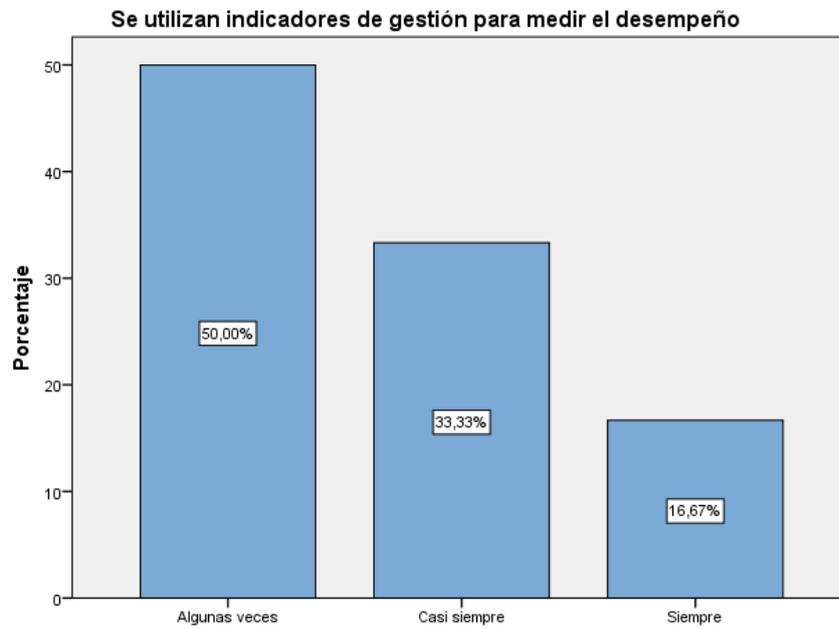


Figura 21. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

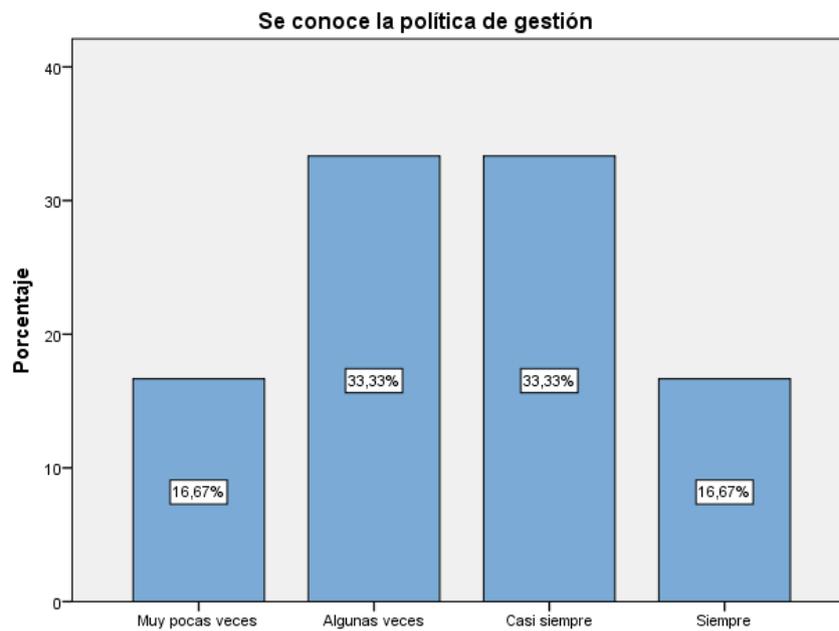


Figura 22. Se conoce la política de gestión

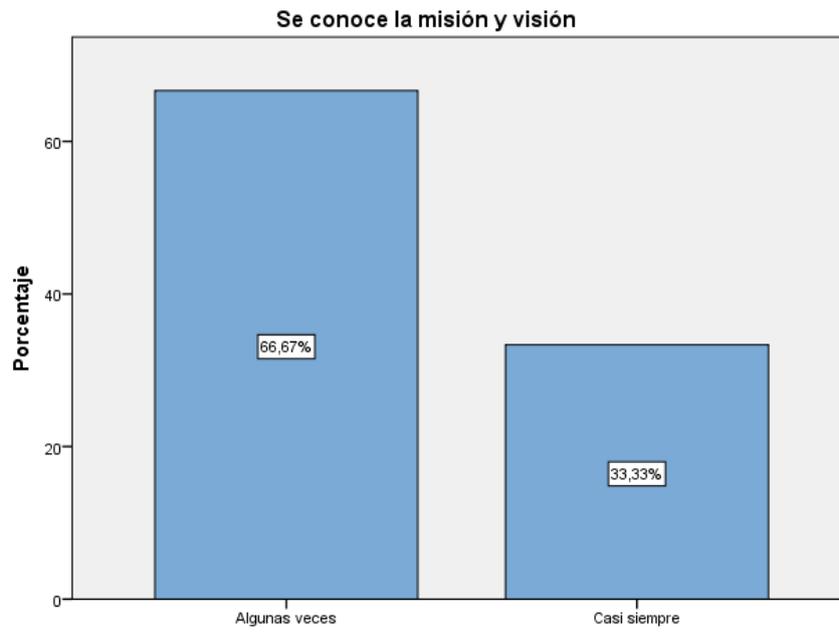


Figura 23. Se conoce la mision y visión

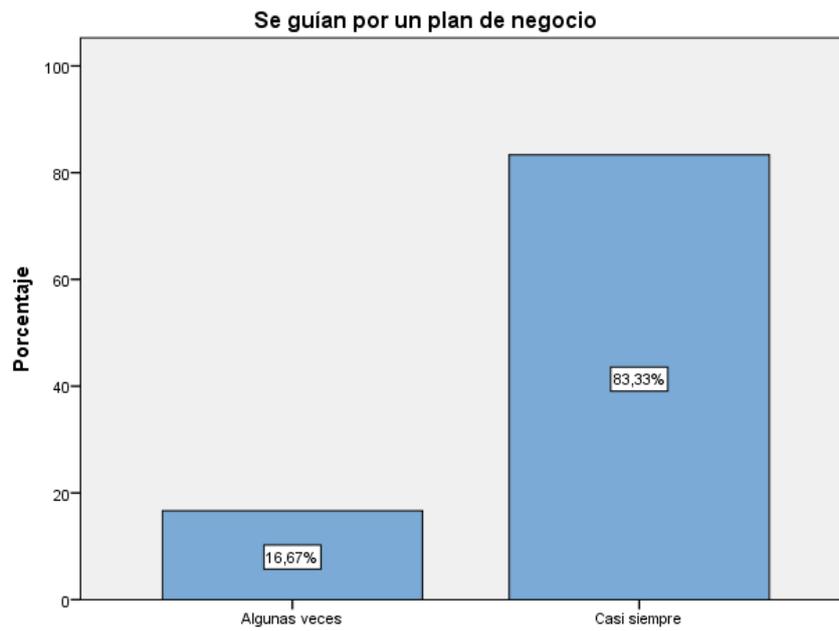


Figura 24. Se guían por un plan de negocio

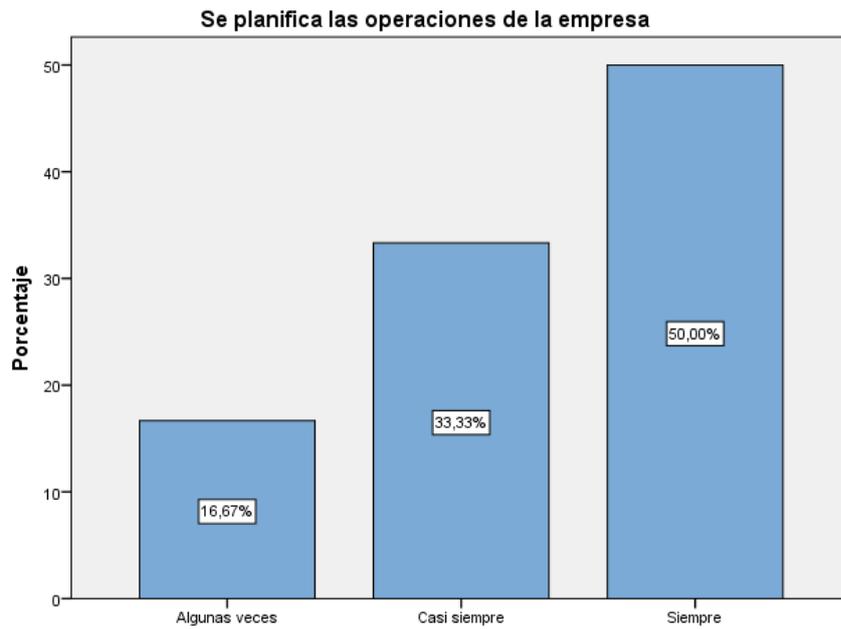


Figura 25. Se planifica las operaciones de la empresa

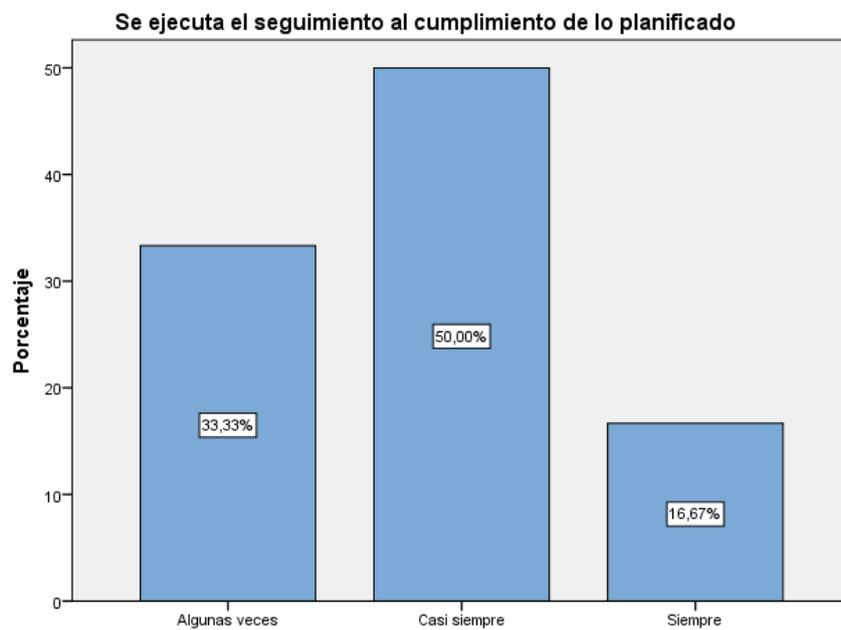


Figura 26. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

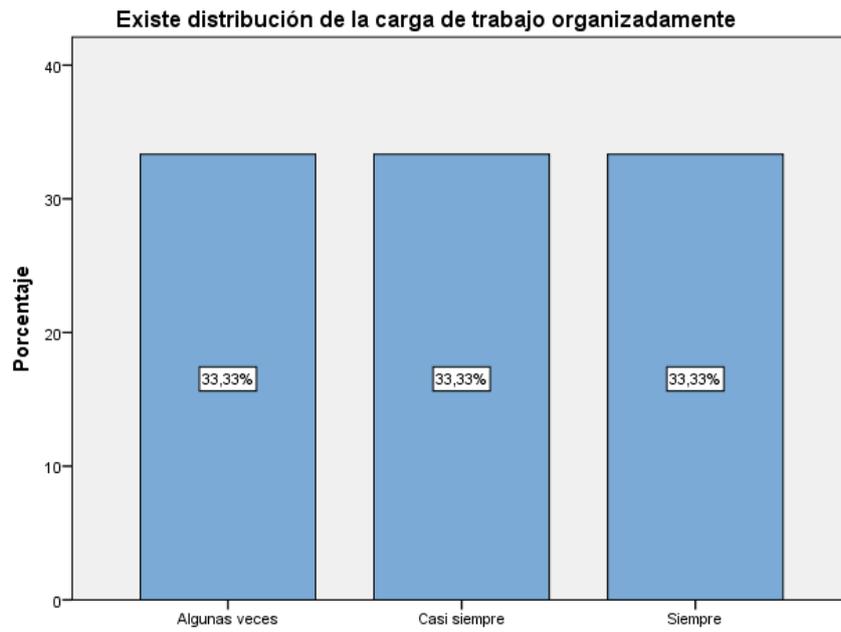


Figura 27. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

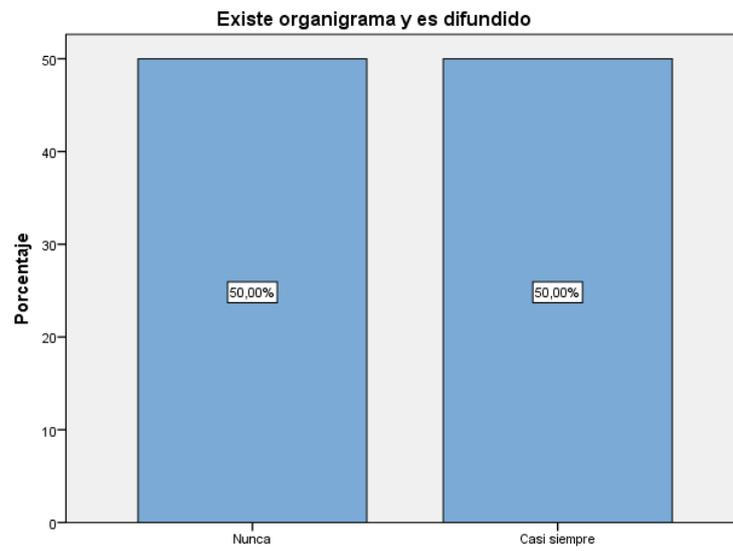


Figura 28. Existe organigrama y es difundido

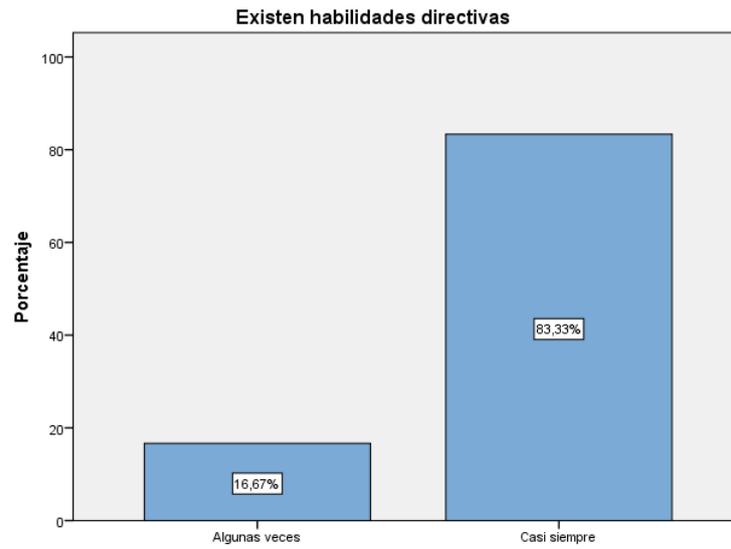


Figura 29. Existe habilidades directivas

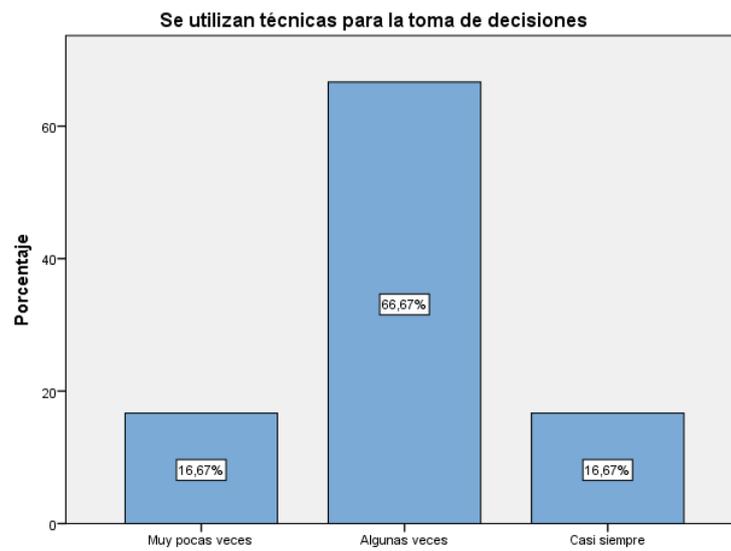


Figura 30. Se utilizan para la toma de decisiones

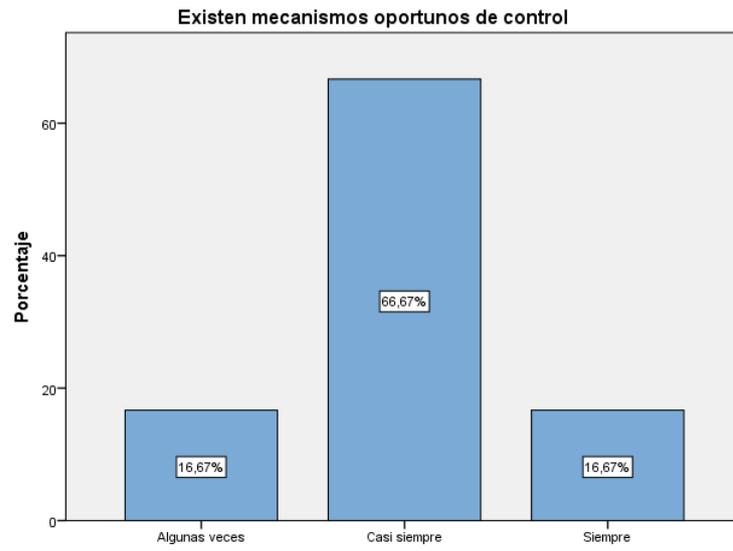


Figura 31. Existe mecanismos oportunos de control

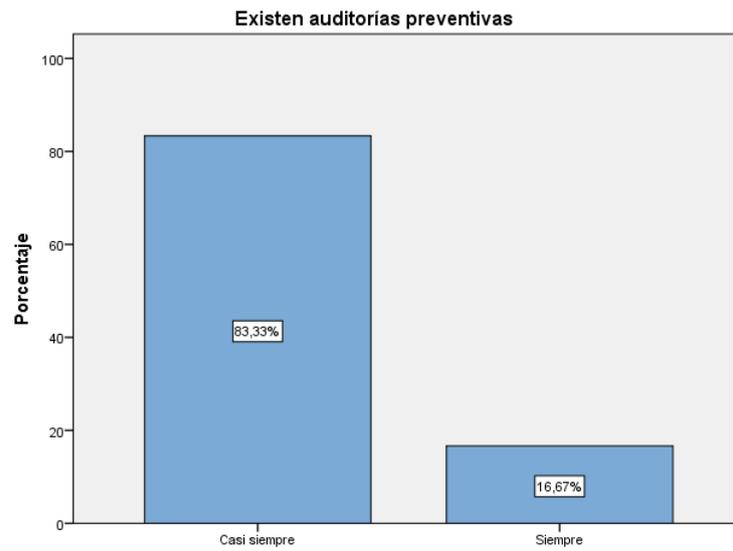


Figura 32. Existen auditorias preventivas

7. Prueba de Turnitin