



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO
ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR COMERCIO: CASO EMPRESA “MEDICAL
NATURE”-RUPA RUPA, PROVINCIA DE LEÓNCIO
PRADO, 2020

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

AUTORA

SÁNCHEZ SACRAMENTO, SAIDA
ORCID: 0000-0001-9601-907X

ASESOR

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

PUCALLPA-PERÚ

2020

1. ÍTULO

Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de Leóncio Prado, 2020.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Sánchez Sacramento, Saida

ORCID: 0000-0001-9601-907X

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

ASESOR

Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

Lic. Mg. Adm. Meza Salina, José Luis

ORCID ID: 0000-0003-2735-8259

Lic. Mg. Adm. Lozano Ruiz, Roger

ORCID ID: 0000-0002-8007-0265

Mg. CPC. Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID ID: 0000-0003-2727-0513

3. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Miembro
Lic. Mg. Adm. Lozano Ruiz, Roger

Presidente
Lic. Mg. Meza Salina, José Luis

Miembro
Mg. CPC. Pinchi Guerrero, Edwar

Asesor
Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

4. AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios, por permitirme tener y disfrutar de mi familia, por apoyarme en cada decisión y proyecto que realizo, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermoso que es la vida, a mi familia por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis. No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes y su inmensa bondad y apoyo.

Agradezco por su ayuda que me has brindado ha sido sumamente importante, estuviste a mi lado inclusive en los momentos y situaciones más tormentosas, siempre ayudándome, no fue fácil culminar con este proyecto, sin embargo, siempre fuiste muy motivadora y esperanzador, me decías que lo lograría perfectamente. Me apoyaste hasta donde te era posible, incluso más que eso, gracias.
Papá, mamá, S.E.G.P

A mis angelitos en el cielo por guiarme, por cuidarme por derramar bendiciones desde el cielo, tu ausencia tan solo es física porque de mi corazón jamás te has ido, tu corto camino al cielo, me confirma que siempre fuiste un ángel que Dios me envió para enseñarme lo puro de su amor.

5. Resumen

En la investigación se formuló el siguiente enunciado, ¿Cuál es la propuesta de mejora del proceso administrativo en la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio; caso empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020?; tiene como objetivo principal, implementar la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa “Medical Nature”- Provincia de Leoncio Prado, 2020, el alcance del estudio se realizó en la Ciudad de Tingo María, el objeto de estudio es la mype Medical Nature, donde se investigó una investigación descriptiva no correlacional para un periodo de tiempo, transversal, los resultado de la investigación, herramienta de planeación, lo realizan en un 88%, técnicas para la toma de decisiones, lo realizan en un 100%, gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua, lo realizan en un 100%, hace uso de herramientas de calidad lo realizan en un 88%, Referente a la conclusión. La mype medical Nature, es relevante la planificación donde configura su misión y visión para el cumplimiento de objetivos y metas trazadas, es importante la organización para aumentar la eficiencia organizacional para obtener mejores rendimientos. importante la dirección para garantizar la consecución resultados propuestos a través de sus trabajadores, configura la satisfacción del cliente en función a la gestión de la calidad para obtener los rendimientos económicos deseados.

Palabras claves: mypes, gestión, calidad, procesos administrativos.

ABSTRACT

In the research, the following statement was formulated: What is the proposal to improve the administrative process in quality management in micro and small businesses in the commercial sector; company case “Medical Nature” - Rupa Rupa, Province of Leoncio Prado, 2020 ?; Its main objective is to implement the proposal to improve the administrative process for quality management in micro and small companies in the commerce sector: company case “Medical Nature” - Province of Leoncio Prado, 2020, the scope of the study was carried out in the City of Tingo María, the object of study is the mype Medical Nature, where a non-correlational descriptive investigation was investigated for a period of time, cross-sectional, basket are the results of the investigation, planning tool, they are carried out in 88%, Decisionmaking techniques, they do it 100%, they manage their business under the philosophy of continuous improvement, they do it 100%, they use quality tools, they do it 88%, Regarding the conclusion. The mype medical Nature, planning is relevant where it configures its mission and vision for the fulfillment of objectives and goals set, referring to the conclusion, the organization is important to increase organizational efficiency to obtain better performance. Management is important to guarantee the achievement of proposed results through its workers, configures customer satisfaction based on quality management to obtain the desired economic returns.

Keywords: mypes, management, quality, administrative processes.

6. CONTENIDO

| | |
|---|------|
| 1.TÍTULO | ii |
| 2.EQUIPO DE TRABAJO..... | iii |
| 3. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR | iv |
| 4.AGRADECIMIENTO | v |
| 5.RESUMEN | vi |
| 6.CONTENIDO | viii |
| 7.ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. REVISION DE LITERATURA | 17 |
| III. Hipótesis | 46 |
| IV. Metodología de la investigación..... | 47 |
| 4.1 Diseño de la investigación | 47 |
| 4.2. Población y muestra..... | 47 |
| 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores | 49 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 52 |
| 4.5. Plan de análisis | 53 |
| 4.6. Matriz de consistencia..... | 54 |
| 4.7. Principios éticos | 55 |
| V. RESULTADOS..... | 58 |
| 5.1. Resultados | 58 |
| 5.2. Análisis de resultado | 84 |
| 5.3. Plan de mejora..... | 90 |

| | |
|---|-----|
| VI. CONCLUSIÓN..... | 102 |
| Referencias bibliográficas..... | 104 |
| Anexo 1: Cronograma de actividades | 110 |
| Anexo 2: Presupuesto | 111 |
| Anexo 3: Presupuesto de la Uladech..... | 112 |
| Anexo 4: Protocolo de consentimiento informado para encuesta..... | 113 |
| Anexo 5: Instrumentos de recolección de datos | 114 |
| Anexo 6: Instrumentos de recolección de datos validado..... | 116 |

7. ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADRO

FIGURA

| | |
|---|----|
| Figura 1: Edad del trabajador..... | 58 |
| Figura 2: Género de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas..... | 59 |
| Figura 3: Grado de instrucción de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas. | 60 |
| Figura 4: Tiempo que desempeña en el cargo el trabajador en la micro y pequeñas empresas..... | 61 |
| Figura 5: Tiempo de permanencia de la micro y pequeñas empresas..... | 62 |
| Figura 6: ¿Realizan la planeación de las actividades en la empresa? | 63 |
| Figura 7: ¿Monitorea el cumplimiento de la planeación?..... | 64 |
| Figura 8: ¿Utilizan herramientas de planeación?..... | 65 |
| Figura 9: ¿Existe división del trabajo en su empresa?..... | 66 |
| Figura 10: ¿Se han organizado teniendo en cuenta la iniciativa del personal según funciones o grupos de trabajo? | 67 |
| Figura 11: ¿Organiza su empresa de acuerdo a los productos o servicios que comercializa? | 68 |
| Figura12: ¿Existen habilidades gerenciales que empatiza con el personal?..... | 69 |
| Figura 13: ¿Aplican estilos de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa? 70 | |
| Figura 14: ¿Utilizan técnicas para la toma de decisiones?..... | 71 |
| Figura 15: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa? | 72 |
| Figura 16: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?..... | 73 |

| | |
|--|----|
| Figura 17: ¿Se realizan auditorías para garantizar la efectividad del control? | 74 |
| Figura 18: ¿Gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? | 75 |
| Figura 19 ¿Conocen las necesidades de sus clientes?..... | 76 |
| Figura 20: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? | 77 |
| Figura 21: ¿Existen mecanismos para generar valor agregado y mejora de procesos? | 78 |
| Figura 22: ¿Hace uso de herramientas de calidad?..... | 79 |
| Figura 23: ¿Recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?..... | 80 |
| Figura 24: ¿Tienen un buen sistema de información para tomar decisiones en la solución de problema? | 81 |
| Figura 25: ¿Realizan comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? | 82 |
| Figura 26: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?..... | 83 |

TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Las características del Definición y operacionalización de trabajadores y la Mype | 49 |
| Tabla 2: Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020. | 54 |
| Tabla 3: Edad del trabajador | 58 |

| | |
|--|-----------|
| Tabla 4: Genero de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas | 59 |
| <i>Fuente: Encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada.</i> | <i>59</i> |
| Tabla 5: Grado de instrucción de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas | 60 |
| Tabla 6: Tiempo que desempeña el trabajador en la micro y pequeñas empresas..... | 61 |
| Tabla 7: Tiempo de permanencia de la micro y pequeñas empresas | 62 |
| Tabla 9: ¿Monitorea el cumplimiento de la planeación? | 64 |
| Tabla 10: ¿Utilizan herramientas de planeación? | 65 |
| Tabla 11: ¿Existe división del trabajo en su empresa? | 66 |
| Tabla 13: ¿Organiza su empresa de acuerdo a los productos o servicios que | 68 |
| comercializa? | 68 |
| Tabla 14: ¿Existen habilidades gerenciales que empatiza con el personal? | 69 |
| Tabla 15: ¿Aplican estilos de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?.. | 70 |
| Tabla 16: ¿Utilizan técnicas para la toma de decisiones?..... | 71 |
| Tabla 17: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?..... | 72 |
| Tabla 18: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas? | 73 |
| Tabla 19: ¿Se realizan auditorías para garantizar la efectividad del control?..... | 74 |
| Tabla 20: ¿Gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?..... | 75 |
| Tabla 21: ¿Conocen las necesidades de sus clientes? | 76 |
| Tabla 22: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?..... | 77 |
| Tabla 23: ¿Existen mecanismos para generar valor agregado y mejora de procesos?78 | |
| Tabla 24: ¿Hace uso de herramientas de calidad? | 79 |

| | |
|--|----|
| Tabla 25: ¿Recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?..... | 80 |
| Tabla 26: ¿Tienen un buen sistema de información para tomar decisiones en la solución de problema?..... | 81 |
| Tabla 27: ¿Realizan comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? | 82 |
| Tabla 28: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? | 83 |

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de los negocios en la historia se basa en la superación de las dificultades de la economía con el uso de un sistema administrativo y cíclico en el tiempo hay tribus o bonanzas desde un punto de vista macroeconómico tanto en el contexto internacional como en el nacional, y en este caso el efecto de mypes, es el desarrollo de estas organizaciones con características de sustento creadas para crear autoempleo para desarrollarse en el mercado, especialmente en cuanto a los recursos humanos que forma la familia, Avolio. (2020).

Por esta razón, se eligió a la mype Medical Nature, una mype que está posesionada y reconocida en la ciudad de Tingo María con 6 años posesionada en esta ciudad y que actualmente percibe nuevos retos con las competencias, que en la actualidad existe diversa forma de tecnología que facilita el cambio de las mypes dedicada al mismo rubro. Por lo expuesto esta investigación parte del siguiente enunciado de problema: ¿Cuál es la propuesta de mejora del proceso administrativo en la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio; caso empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020?; esta investigación tiene como objetivo principal, implementar la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa “Medical Nature”- Provincia de Leoncio Prado, 2020, Describir el proceso del planeamiento en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020. Describir el proceso de la organización en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020. Describir

el proceso de la dirección en la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio prado, 2020. Describir el control en la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020. Elaborar la propuesta de mejora para la eficacia de los procesos administrativos en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa “Medical Nature”- Provincia de Leoncio Prado, 2020. Para elaborar esta investigación, se aplicó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal, descriptivo, con una población de una mype a los trabajadores de esta empresa en mención. Teniendo como resultados, el 87% de los encuestados tiene entre 18- 30 años de edad y el 13% entre 31-50 años de edad, el 88% son de género femeninas, el 63% de los encuestados tienen estudios universitarios y el 38% superior no universitaria, el 63% tiene de 0-3 años de tiempo de desempeño y el 100% nos mencionan que la empresa tiene de 4-6 años de permanencia en el mercado, realizan planeación de las actividades en un 100%, monitoreo el cumplimiento de la planeación, lo realizan en un 88%, herramienta de planeación, lo realizan en un 88%, existe división del trabajo en su empresa, lo realizan en un 100%, la iniciativa del personal según sus funciones, lo realizan en un 100%, la organización de su empresa de acuerdo a los productos o servicio que comercializa, lo realizan en un 88%, habilidades gerenciales que empatiza con el personal, lo realizan en un 100%, estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa, lo realiza en un 100%, técnicas para la toma de decisiones, lo realizan en un 100%, la existencia de mecanismo de control establecido en su empresa, lo realizan en un 100%, existencia de políticas de

responsabilidad establecidas, lo realizan en un 100%, gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua, lo realizan en un 100%, conocen las necesidades de sus clientes, lo realizan en un 88%, realizan encuestas de satisfacción al cliente, lo realizan en un 50%, existen mecanismos para genera valor agregado y mejora de procesos, lo realizan en un 76%, recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar producto y servicios, lo realizan en un 100%, existe protocolo en base a calidad y precio, lo realiza un 88%.

Esta investigación llevo a la siguiente conclusión. En la empresa “Medical Nature”, se realizan la planeación de las actividades en un 100%, monitoreo del cumplimiento de la planeación, lo realizan en un 88% y aplican herramienta de planeación en un 88%. Se infiere para la empresa en mención, es importante la planificación donde configura su misión y visión, para el cumplimiento de objetivos y metas trazadas, desarrollando la gestión de la calidad de productos y servicios en función a la buena atención y satisfacción del cliente, a la vez asegurando la rentabilidad empresarial.

En la mype “Medical Nature”, toma la importancia la organización a través de la división del trabajo en su empresa en un 100%, la iniciativa del personal según sus funciones lo realizan en un 100%, organiza de su empresa de acuerdo a los productos o servicio que comercializa 88%, si lo realizan. Se deduce para la mype en mención es importante la organización para aumentar la eficiencia organizacional para obtener mejores rendimientos, donde asigna autoridad de acuerdo a la jerarquía de igual manera se asigna las responsabilidades de los recursos humanos. Por ende, se garantiza la mejora continua. En la mype Medical Nature si existe habilidades gerenciales que empatiza con el personal en un 100%, aplican estilo de liderazgo en el proceso de

dirección de la empresa en un 100%, utilizan técnicas para la toma de decisiones en un 100%, se infiere que los emprendedores para la mype en mención, son importante la dirección para garantizar la consecución resultados propuestos a través de sus trabajadores. Como parte de control, se realizan encuestas de satisfacción al cliente en un 50%, se recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar producto y servicios en un 100%, tienen un buen sistema de información para tomar decisiones en la solución de problema en un 75%. Se deduce como sistema del control es la realimentación del contraste con los resultados obtenidos en función a la planificación, la organización, configura la satisfacción del cliente en función a la gestión de la calidad para obtener los rendimientos económicos deseados. Como plan de mejora, se incidirá planes de capacitación en relación a la gerencia y al personal, para mejorar satisfacer las necesidades del cliente en función a la calidad de productos y servicios, como respuesta en aplicar la mejora continua. Los procesos administrativos contribuirán en la eficacia de conseguir resultados propuestos para mejorar oferta al consumidor, en términos de calidad y precio con la finalidad de ser competitivo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedente internacional

Moran R & Yuquilema R (2018) en su trabajo de investigación titulado: “Propuesta de mejora de los procesos administrativos del centro médico de especialidades nueva generación en la Ciudad de Guayaquil”, trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingenieras Comerciales, en la Universidad de Guayaquil. esta investigación tuvo como objetivo general desarrollar una propuesta de mejora de los procesos administrativos del centro de especialidades “Nueva Generación” en la Ciudad de Guayaquil. Como metodología que se empleó de esta investigación es de tipo descriptivo cuantitativo, el estudio poblacional es de 254; pacientes; teniendo los siguientes resultados: agendamiento de citas vía electrónica; según las encuestas realizadas el 94% de los usuarios considera que el agendamiento de citas electrónico, agilizaría la atención en el centro médico, mientras que el 6% de los usuarios no está de acuerdo, siendo estas personas con desconocimiento tecnológico como lo manifestaron en el momento de la encuesta; Importancia de capacitaciones; el 100% de los colaboradores del centro médico, consideran importante que se realicen capacitaciones en temas de servicio al cliente; los procesos administrativos pueden ser mejorados organizándonos de mejor manera o quizás adquiriendo software que faciliten el trabajo de los colaboradores, a si estos ejecuten su trabajo de una manera más ágil y rápida, una de las mejoras que se podría hacer es capacitar a la persona encargada de asignar los turnos para que realice su trabajo de manera más rápida. Esta investigación concluye; que los retrasos presentados en los procesos administrativos del centro médico de especialidades “Nueva Generación” ocasiona

inconformidad en los usuarios o pacientes del mismo. Por medio de la instalación del sistema informático se espera mejorar los procesos administrativos del centro médico, midiendo la calidad del servicio y el tiempo esperado a través de indicadores que faciliten dicha gestión. Mantener capacitado en temas de servicio al cliente al personal es importante ya que así se garantizará un mejor trato al usuario o paciente.

Vinueza S & Zavala V (2015) en su trabajo de investigación titulada; Propuesta de mejora en los procesos administrativos del policlínico “Alfalab” de la Ciudad de Guayaquil, bajo los estándares de gestión de calidad iso 9001: 2008; trabajo de investigación previo trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniero comercial; su trabajo de investigación tiene como objetivo; Proponer mejoras en los procesos administrativos del Policlínico “Alfa-Lab” de la ciudad de Guayaquil, basados en los estándares de gestión de calidad iso 9001: 2008. El tipo de investigación es descriptivo – exploratorio, con una población de 65 mil habitantes y con una muestra de 1.200 hectáreas, tiene como resultado; los pacientes encuestados, mayoritariamente, señalaron en un 41%, 72 personas, que poco tiempo esperan para hacer atendidos, en un intervalo de 20 minutos por pacientes y a veces un poco menos; en razón, de que las enfermeras, hacen la valoración previa del paciente, en cuanto a: medir la temperatura, presión, peso y lo registran en la carpeta que le hacen llegar al médico tratante, identificados por códigos. Mientras que, un 22%, 38 pacientes, indicaron que la demora es demasiada, principalmente, en ocasiones cuando no disponen de números de citas de baja numeración y tienen que esperar varias horas hasta ser atendidos; señalaron que sería muy conveniente, que asignen un número de cita y señalen la hora probable para no esperar demasiado tiempo. señalaron que como es una empresa nueva, su mobiliario también; por consiguiente,

están muy satisfechos con el policlínico; 16 personas, señalaron que no siempre las instalaciones están en buen estado; el autor concluye; la empresa está siempre atenta a los detalles de mejora continua del servicio médico asistencia; pero en la parte administrativa no se han efectuado adelantos, el sistema de manejo de información es manual, además el personal coordina informalmente para dar soluciones a los problemas que se presentan. la estabilidad laboral fue calidad por el personal entrevistado que los administradores valoran al personal responsable, que cumple con sus actividades; en razón de que es un tema, últimamente, muy utilizado en medios publicitarios, sin embargo, lo relaciona mayormente con la atención médica, quedando las demás áreas de apoyo liberada de la percepción de la Calidad total o principios generales de la normativa de calidad.

Ahumada & Rambal (2016) en su investigación titulado “Plan de negocio para la creación de un restaurante-bar autóctono en Cartagena que fusione las culturas caribe y pacífico” trabajo de grado presentado como requisito para obtener el Título de Administrador de Empresas; en la Universidad de Cartagena; esta investigación tuvo como objetivo; diseñar un plan de negocios para la creación de un restaurante-bar en la ciudad de Cartagena, cuya oferta gastronómica fusione las tradiciones de las culturas del Caribe y Pacífico Colombiano; como metodología empleada es de tipo descriptivo, con una población de hombres y mujeres con edades entre 18 y 60 años que coman en restaurantes y les guste la comida fusión ya que el procedimiento de investigación debe hacerse “paso a paso” de manera que se pueda apreciar de forma explícita; el autor llegó a la siguientes conclusiones; indica que un análisis de mercado a profundidad pudo analizar que la ciudad de Cartagena todavía no cuenta con un número grande de restaurantes de comida fusión, y por lo tanto la gente no

está muy familiarizada con dicho concepto. Estos corroboraron en las encuestas realizadas, las cuales pueden ver que un 59,6% de los encuestados, nunca ha comido en un restaurante comida fusión. Este es un punto positivo para el restaurante porque existe un nicho de mercado por explorar, es decir que tiene una gran oportunidad de darse a conocer en el mercado y así mismo aumentar poco a poco sus niveles de participación dentro del mismo y ser pioneros en el mercado obteniendo el reconocimiento de todos los países.

Flores O (2015) en su tesis titulada “Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas jinotega 2010- 2013”, Tesis para optar al título de maestría en gerencia empresarial en la universidad nacional autónoma de nicaragua; esta investigación tubo como como objetivo; analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa coproabas Jinotega 2010-2013; esta investigación es de tipo descriptivo no correlacional; el autor llevo al resultado, observamos que los resultados de los encuestan tés, prevalecen de la siguiente manera: muy importante 40%, importante 40% y totalmente de acuerdo 20%, lo que demuestra que los trabajadores tienen conocimientos sobre concepto de la planeación; los resultados demuestran 100% no son tomados en cuenta; los resultados representan 60% están de acuerdo, el 100% de desconocimiento de un organigrama, en comparación de la gráfica # 10 demuestran que si 60% están de acuerdo; el autor llegó a la siguiente conclusión; se realizó una valoración en cuanto a los proceso administrativo y gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la gestión empresarial en la cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el

poco compromiso de alguno de ellos, al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena gestión administrativa evaluamos el desempeño de gestión administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente sus labor.

Guzmán J (2018) en su tesis titulado “Proceso Administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero Bogotá” Para optar el título de pregrado en la Universidad abierta y a distancia UNAD; teniendo como objetivo diseñar herramientas administrativas que permita la instauración de un restaurante de comida saludable, en la zona de chapinero, para fomentar hábitos de vida sana en los clientes. En su metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo y exploratorio, ya que emplea una noción profunda y las dificultades a tener en cuenta; la investigación llego a la conclusión, que la creación de un restaurante permite conocer la percepción sobre el consumo de alimento saludable, dando como resultado el interés de las personas por adquirir buenos hábitos de consumo, lo cual indica el gran mercado y la buena posibilidad de posicionamiento, asimismo, el direccionamiento estratégico diseñado permite establecer políticas organizacionales que brindan mayor confianza para el posicionamiento, donde el diseño de plan de mercado contribuyó para identificar y describir de manera cualitativamente el mercado potencial, en el cual va a incursionar el restaurante, haciendo de esta herramienta una guía para intervenir en el mercado, además de conocer la dinámica del restaurante.

2.1.2 Antecedente nacional

Olivares M (2017) en su investigación titulado, “Propuesta de mejora de los procedimientos administrativos en la gestión de viajes y alojamientos de la PUCP, 2017”, trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas; tuvo como objetivo general proponer la aplicación de un nuevo proceso y mejora de los procedimientos administrativos para optimizar la eficiencia y rentabilidad de la gestión de viajes y alojamientos de la pontificia Universidad Católica del Perú a partir del año 2017. El tipo de investigación descriptivo-cuantitativo; para un estudio poblacional de 10,354; teniendo como resultado, atención al cliente; el 43%, 6% solicitud sin código del proveedor, 5% por falta de fondo presupuestal, 3% fallas en el sistema, 2% error en el registro del gasto; el investigador llegó a la conclusión la centralización de emisiones genera demora en la atención de solicitudes para emisión de boletos aéreos y emisiones de órdenes de compra, lo que incrementa los costos operativos y de adquisición de boletos aéreos, la falta de personalización del sistema de gestión interno genera constantes reproceso en la atención, los cuales afectan económicamente a la universidad, generando mayores costos operativos, de adquisición, atraso en el pago a los proveedores, limitando el poder de negociación y afectando las relaciones entre las partes involucradas, el monopolio para la adquisición de boletos aéreos, genera altos costos, impide la competencia entre proveedores, constantes reembolsos a los docentes o personal administrativo por las compras realizadas a terceros, el personal administrativo y docente no tiene claro los procesos, el cual incrementa los costos.

Mori D (2019) en su tesis titulado “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, centros ferreteros, Juanjuí, 2019” Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Esta investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, centros ferreteros del distrito de Juanjuí, 2019; el tipo de investigación es cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, con una muestra de 9 centros ferreteros; de acuerdo a los resultados, del total de la muestra, el 44% de las Mypes tienen implementado sus procesos administrativos, la investigación llegó a una conclusión, de los cuales brindan un importante soporte a la gestión, sobre todo en la toma de decisiones. El limitado conocimiento de administración lo potencia con su interés en el cliente y el trabajo en equipo, sin embargo, requiere del uso de herramientas de gestión. Sus procesos administrativos en aspectos de organización y control son débiles, razón por la que se han producido eventos de rotación de personal, descoordinación y pérdidas en almacén.

Pinedo R (2019) en su tesis titulada “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito– Juanjuí, San Martín, 2019”; Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración; esta investigación es de tipo no experimental transversal - Descriptiva, Correlacional; teniendo como objetivo determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Juanjuí, 2019; con una población de 7 cooperativas de ahorro y crédito y una muestra del 100,0% de la población; teniendo como resultado; los resultados indican que el 100.0% de las cooperativas de ahorro

y crédito de Juanjuí se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua, el 100.0% conoce las necesidades de sus clientes, también indican la realización de auditorías preventivas de forma sorpresiva para garantizar la efectividad del control en la organización, esta investigación concluye que el éxito de la calidad de diseño de servicio está relacionado al suministro de calidad, finalmente, en relación al tercer objetivo específico se concluye que existe relación entre las habilidades directivas de la gerencia (dimensión administración dinámica/dirección) respecto a la calidad de proveedores (dimensión gestión de procesos).

Rioja V (2019) en su tesis denominada de pregrado “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes, del sector comercio – rubro venta de ropa para varones, galería 5 continentes, av. Abancay N°1109, Lima 2018”. En la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, esta investigación tuvo como objetivo describir las principales características de la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las mypes, del sector comercio – rubro venta de ropa para varones, galería 5 continentes, Av. Abancay N°1109, Lima 2018; como metodología empleada es de tipo cuantitativo descriptivo, con una población 30 puestos de venta de venta de ropa y una muestra del 100% de la mype; el autor llego a la siguiente conclusión; que la totalidad de las mypes están totalmente de acuerdo que mejorarán la calidad de sus productos y la mayoría disminuirán los rechazos como beneficio de la aplicación de los principios de gestión de calidad. La totalidad de las mypes están totalmente de acuerdo que reducirán los costos con la mejora de procesos y están totalmente de acuerdo que obtendrán mayor participación e integración de los trabajadores como beneficio de la aplicación de los principios de gestión de calidad. La totalidad de las mypes están totalmente de acuerdo que sus clientes estarán

satisfechos y mejorarán su imagen como beneficio de la aplicación de los principios de gestión de calidad, la totalidad de las mypes están totalmente de acuerdo que mejorarán su competitividad y podrán supervivir en el mercado como beneficio de la aplicación de los principios de gestión de calidad.

Gómez C (2018) en su trabajo de investigación titulado “Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hostales, casco urbano del Distrito de Chimbote, año 2015”, en la universidad Uladech; Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración; esta investigación tuvo como objetivo describir las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015; como metodología esta investigación es de tipo no experimental, transversal, descriptivo y cuantitativa; con una población de 21 micros y pequeñas empresas del sector servicios y una muestra de 15micro y pequeñas empresas, el autor llegó a la siguiente conclusión; que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015, no conocen el término gestión de calidad, pero si lo aplican, las técnicas utilizadas con el liderazgo democrático y lluvia de ideas, miden el rendimiento del personal a través de la evaluación. Por otra parte, los micro empresarios delegan funciones, promueven el aprendizaje, incentivan a sus colaboradores mediante el reconocimiento de logros y mejora con el Liderazgo empresarial el trabajo en equipo.

2.1.3 Antecedente regional

Bazán B (2019) en su tesis titulado “Proceso administrativo y la calidad de servicio en la sub dirección de licencias de conducir de Huánuco – 2018”, Tesis para optar el

grado académico de maestro en ciencias administrativas mención en Gestión Pública; esta investigación tiene como objetivo establecer la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la sub dirección de licencias de conducir de Huánuco – 2018; el tipo de investigación es Descriptivo –Correlacional; con una población de 1,450 usuarios y una muestra de 304 usuarios; el autor llegó a la siguiente conclusión, este valor indica que el control en las actividades y la corrección de errores en los trámites garantiza la calidad de servicio, así quedó demostrado en la presente investigación, así mismo lo que estaría pendiente es la implementación de la verificación posterior de los trámites realizados, para detectar desviaciones o errores en los trámites y corregir de acuerdo a las recomendaciones del informe de diagnóstico.

Rojas G (2018) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo hogar y salud (SEHS) sede Tarapoto, 2018” para optar el postgrado de la Universidad Peruana Unión; el objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la librería del servicio educativo hogar y salud (SEHS), sede Tarapoto, 2018; el tipo de investigación fue cuantitativa - descriptiva – no experimental; finalmente se concluye que se determina que sí existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la librería del servicio educativo hogar y salud, sede Tarapoto, 2018; se obtuvo una correlación positiva alta ($Rho = 0,729$; $p = 0,000$), por ello, se determina que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción de los clientes por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la nula. Esto quiere decir que la librería SEHS si cuenta con dominio del servicio, existe un buen trato del colaborador y la información brindada es la adecuada.

Del Águila S (2019) en su tesis titulada “Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del cliente en el restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco. 2018”. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración; esta investigación tiene como objetivo; determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del cliente en el restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco. 2018; esta investigación es de tipo descriptiva Correlaciona; con una muestra de 15 restaurant Huapri; esta investigación concluye; determina la relación de la gestión de calidad con la satisfacción del cliente en el restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco, luego de someterse al coeficiente que arrojó un valor de 0.600, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre la gestión de calidad con la satisfacción del cliente, demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de la calidad, se reflejará en la satisfacción de los clientes del restaurant Huapri, realizando esta acción dirigido hacia el enfoque al cliente, liderazgo y participación del personal. Se conoció la relación del enfoque hacia el cliente con la satisfacción del cliente de los clientes del restaurant Huapri, teniendo en claro el enfoque basado en procesos y mejora continua. Se determinó la relación del liderazgo con la satisfacción del cliente del restaurant.

Céspedes R (2016) en su tesis titulado “Proceso administrativo y calidad de servicios de la empresa comercial rivera distribuidores S.R.L Huanuco2015”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas; en la Universidad de Huánuco, esta investigación tuvo como objetivo; explicar de qué manera influye el proceso administrativo en la calidad de servicios de la empresa comercial rivera distribuidores S.R.L de la ciudad de Huánuco 2015, el investigador llegó a la siguientes conclusión; se determinó que si existe la influencia de la Planificación en

la Calidad de Servicios, en la encuesta realizada en la pregunta la mayoría manifestó que hay planificación, mientras que un 6% no cree que exista planeación, habrá que mejorar la comunicación dentro de la empresa para que todos puedan ir hacia un mismo se determinó que si existe la influencia en el control de la calidad de servicios, en relación al control que hay un gran control en lo que son promociones de ventas ya que la empresa realiza descuentos y promociones, cuentan con seguridad permanente y el control en la distribución de los productos está bien diversificado por líneas y niveles.

Fabian C (2019) su tesis lleva por título “El marketing mix y la gestión de calidad del restaurant - pollería el viajero EIRL. Amarilis - Huánuco, 2019”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración; en la Universidad Uladech, esta investigación tiene como objetivo; determinar qué relación existe entre el marketing mix y la gestión de calidad del restaurant - pollería el viajero EIRL. Amarilis - Huánuco, 2019; esta investigación es de tipo; experimental, transversal y con una población de 760 clientes del restaurant pollería y una muestra de 135 encuestados al cliente; el autor llego a la siguiente conclusión, logro probar la hipótesis general planteada; existe relación significativa entre el Marketing Mix y la Gestión de calidad de la pollería el viajero EIRL. Amarilis - Huánuco, 2019, debido a que la gran mayoría de encuestados afirmo su satisfacción con la gestión de calidad desarrollada por el restaurant –Pollería el Viajero, la relación significativa entre la plaza y la gestión de calidad.

2.1.4 Antecedente local

Palomino C (2018) en su tesis titulada “Gestión de la calidad con el uso del outsourcing en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro

restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017”. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración; teniendo como objetivo determinar la gestión de la calidad con el uso del Outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017; esta investigación es de tipo no experimental, descriptivo, con una población conformada por veintiséis restaurants, con una muestra en estudio de doce restaurantes; el autor llevo a la siguientes conclusión, con respecto a las características gestión de la calidad y el outsourcing de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María la mayoría de los micro emprendedores entienden a la gestión de calidad, aplican técnicas de Benchmarking, red corporativa y capacitación, para aprendizaje es lento, acompañado con la experiencia de esta actividad económica, la productividad mide a través de la observación., el outsourcing poco conocido por los microempresarios con ese término, en su mayoría existe un desconocimiento, cuando le aclara que es un servicio tercerizado más de la mitad cree que tiene ventajas especialmente si ofertan con costos que se puedan acceder favorablemente, afirman evaluaría la contratación y con condiciones de la oferta.

Poma S (2016) su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de Leoncio Prado Tingo María período 2015-2016”. Para optar el título profesional de licenciado en administración, teniendo como objetivo; conocer las características de la gestión de calidad y formalización de las mypes rubro ferretería de la ciudad de Tingo María, período 2015- 2016; esta investigación es de tipo, No experimental - descriptivo; con una población de 24 mypes y una muestra de 12 mypes; esta investigación concluye en las edades de los representantes legales son relativamente

jóvenes, podrían existir posibles riesgos de supervivencia de la empresa por toma de decisiones incorrectas e inmaduras en el género, se observa que cada vez el nivel de capacidad y de participación de las mujeres es mayor; todo ello se debe al cambio cultural en nuestra sociedad y la preparación intelectual que hoy en día se cultiva en cada persona existe paridad, el nivel educativo es mayoritario en la educación superior, indica que utiliza documento de gestión, podemos deducir que las empresas ferreteras no tienen mucho contacto con los clientes, no utilizan medios de publicidad para que el cliente este realmente enterado, respecto a promociones que en periodos de campaña utilice la empresa, como también la exigencia del mercado de ser formal para así participar en licitaciones, gran parte de ellos indica que recibieron, entonces se entiende que existe presencia de fiscalizadores del estado como de empresas privadas el 58% indica que ha recibido asesoría, el estado debe tener en cuenta que; los beneficios contribuirían a la formalización, los resultados nos indican ello, así mismo indican que la formalización expande e incrementa sus ventas en este caso el 100% indica que la formalización contribuye a la expansión de la comercialización.

Panduro C & Néstor G (2018) su tesis titulad “Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de prendas de vestir de la ciudad de Tingo María 2017”. Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Uladech; esta investigación tuvo como objetivo; determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del marketing del sector comercial rubro ventas de prendas de vestir en la ciudad de Tingo María, 2017?, teniendo como población de 15 mypes y una muestra de 10 micro y pequeñas empresas de prendas de vestir; como metodóloga esta investigación es de tipo transversal, descriptivo, el autor ha obtenido

las siguientes conclusiones; su totalidad de su objetivo como empresa es de generar ganancias, los representantes de las micro y pequeñas empresas en su totalidad conocen el término de gestión de calidad y las técnicas que utilizan son diferentes estrategias de ventas la dificultad que tienen en implementar la gestión de calidad es la poca iniciativa de los dueños y en su mayoría dice que la gestión de calidad contribuye a mejorar la empresa especialmente en las ventas. En cuanto al término de Marketing respondieron en su totalidad que lo conocen, y la mayoría de las empresas encuestadas cuentan con base de datos de los clientes, se aplica el marketing el nivel de ventas de la empresa ha aumentado, en su totalidad la estrategia más aplicada por las empresas encuestadas son las estrategias de ventas.

Gonzales M (2018) en su trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad en la capacitación, de las mypes del sector servicio-rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año 2017”. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración; esta investigación tuvo como objetivo determinar las principales características de gestión de calidad en la capacitación, del sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio, año 2017; esta investigación tiene como metodología; no experimental transversal- Descriptivo; con una población de 15 micro y pequeñas empresas rubro hospedaje; el autor llegó a la siguiente conclusión la gran mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, provincia de Leoncio prado, año 2017, Si conocen el término Gestión de calidad, pero la mayoría manifestaron que las técnicas que utilizan son otras diferentes a las mencionadas en la encuesta, de igual manera la mayoría miden el rendimiento de su empresa mediante la evaluación, así mismo una minoría de representantes manifestaron que los

principales dificultades para implementar un plan de gestión de calidad en su empresa se debe a que hay poca iniciativa de parte de su personal; manifiestan que, si es importante capacitar, por la cual, si es muy importante capacitar al personal para obtener mejores resultados, la mayoría capacita a su personal trimestralmente, afirmando que al aplicar la gestión de calidad e la capacitación si se pueden obtener buenos resultados.

Sullon A & Oser A (2018) en su tesis titulada “Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de tingo maría, año 2017”; para optar el título profesional de licenciado en administración; en la Universidad Uladech; esta investigación tuvo como objetivo; determinar las principales características de la Gestión de calidad en la competitividad de las mypes del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María, año 2017, tiene como metodología, o experimental, descriptivo; con una población de 10 mypes rubro ferreterías y una muestra de 10 mypes, esta investigación llego a la siguiente conclusión; los representantes legales de las micro y pequeñas empresas si conocen el término de gestión de calidad, la gran mayoría no conoce ninguna técnica moderna de gestión de calidad, así como también encuentran otras dificultades para la implementación de la gestión de calidad, en su gran mayoría conoce la técnica de evaluación para medir el rendimiento, así mismo más de la mitad manifiesta que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, la totalidad de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas conocen el término competitividad y consideran que su empresa es competitiva; un gran porcentaje de las empresas no cuenta con un plan estratégico, un gran porcentaje indica que el precio es la diferencia entre las otras empresas y en su totalidad de los

representantes legales de las mypes manifiestan que dan a conocer su empresa por otros medios de publicidad.

2.2. Marco teórico y conceptual

Teoría del proceso administrativo

Consiste en planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar y evaluar los esfuerzos de una organización y el uso de otros recursos para mejorar la productividad y competitividad de una empresa o negocio para lograr las metas fijadas para la administración científica, fue un enfoque microscópico en la organización de operaciones o esfuerzos en el lugar de trabajo, en contraste, el cuerpo de conocimiento, desarrollado en la primera mitad del siglo XX, es una 'teoría del proceso administrativo' que enfatiza principalmente el establecimiento de principios administrativos generales aplicables a la organización de alto nivel de este cuerpo de conocimiento (Sites, (2002).

El proceso administrativo consta de las siguientes actividades interrelacionadas: Planificación, organización, dirección y control de todas las actividades relacionadas con el tiempo, bajo el criterio de varios autores para las etapas del proceso administrativos.

Las diversas funciones del administrador constituyen procesos administrativos tales como planificación, organización, dirección y control, constituyen funciones administrativas que se consideran por separado, en su conjunto, constituyen procesos administrativos para el logro de metas.

2.2.1. Origen del proceso administrativo

El paradigma del proceso administrativo y el dominio funcional fue desarrollado por Henri Fayol (1916) pero aún se debate si la administración es una ciencia o, por el contrario, un arte, pero desde una perspectiva funcionalista se afirma la función básica de la administración. Es la de seleccionar objetivos y metas apropiadas y dirigir a la organización para que las alcance. Lo anterior significa definir la gestión como un proceso y es necesario ejecutar un conjunto de funciones. Fayol describió las actividades administrativas que consisten en funciones de planificar, organizar, supervisar, coordinar y controlar.

Fases del proceso administrativo:

En la primera, la etapa mecánica configura el trabajo a realizar y la estructura requerida para hacerlo, incluye las actividades de planificación y organización.

- **Mecánica:** Se refiere a la estructuración o composición de una organización hasta que está completamente integrada y trabaja para su desarrollo.

- **Dinámico:** Desarrolle funciones operativas completamente estructuradas de manera eficiente y ética en toda la diversidad, pero complejidad coordinada.

2.2.2. Teoría de Fayol

La teoría clásica de la administración enfatiza las funciones básicas que debe tener una organización para lograr la eficiencia. En su libro, publicado en 1916, expone un enfoque integral y universal de la empresa, abordando cuestiones como los conceptos anatómicos y estructurales de la organización, su teoría y los valores

que aún mantiene hasta el día de hoy. Fayol enfatiza que toda organización debe realizar un conjunto de funciones básicas, tales como.

- **Función técnica.** Son las funciones comerciales y esenciales de una empresa relacionadas con la producción de bienes y servicios, como las funciones de producción.
- **Función comercial.** Se centran en actividades de compra, venta y comercialización. Abordan la importancia de una producción eficiente que pueda ser bien consumida.
- **Función financiera.** Esto incluye la búsqueda y administración de capital, donde los gerentes juegan un papel fundamental ya que los gerentes controlan toda la economía de la empresa y evitan el uso imprudente del capital.
- **Funciones de seguridad.** Representan el bienestar de la organización y de los trabajadores, teniendo en cuenta la seguridad industrial y personal, higiene, etc.
- **Funciones financiera.** La gestión del capital, donde el administrador juega un papel fundamental con costos, inventario y estadísticas comerciales, cuide bien sus recursos y siga informando sobre cada estado financiero y el trabajo que está haciendo.
- **Funciones de gerencia.** Son responsables de la regulación, integración y control de las cinco funciones anteriores, debe coordinarse de manera eficaz y eficiente para lograr una buena coordinación y control general sobre toda la organización, Cerem y Juan, M. (2019).

2.2.3. La administración científica

Un enfoque común para las escuelas de administración de ciencias es enfatizar la tarea. El nombre de la administración científica proviene de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de manera sistemática de gestión para lograr una alta eficiencia industrial. Los principales métodos científicos que se pueden aplicar a los problemas de la administración son la observación y la medición. La escuela de administración de ciencias fue fundada a principios de este siglo por ingenieros mecánicos estadounidenses, este flujo se denomina gestión científica porque racionaliza los métodos y desarrolla investigaciones experimentales orientadas al desempeño del trabajador. Para Taylor, la administración ha ganado nuevos poderes y responsabilidades basados en cuatro principios.

-Principio de planeamiento: Reemplazar el criterio individual del operador, la improvisación y el desempeño práctico empírico en el trabajo, con métodos basados en procedimientos científicos y ciencia de improvisación a través de la planificación de métodos.

-Principio de preparación / planeación: Seleccionar y preparar científicamente a los trabajadores de acuerdo con su aptitud y capacitarlos para que produzcan cada vez mejor según el método planificado.

-Principio de control: Trabajos de control para comprobar que se están realizando de acuerdo con los estándares establecidos y los planes planificados.

-Principio de ejecución: Disciplinar el desempeño del trabajo distribuyendo la autoridad y las responsabilidades de manera diferente.

2.2.4. Principios implícitos de la gestión científica según Taylor

Investiga el trabajo del operador, categorizarlo en comportamiento predeterminado, cronometrarlo después de un análisis cuidadosamente, reducir el comportamiento inútil y corregir, estudia cada tarea antes de decidir cómo realizarla. Seleccionar científicamente a los trabajadores en función del trabajo asignadas.

- Función de planificación separada y función de ejecución para dar atributos precisos y delimitadas.
- Especializa y educa a los trabajadores tanto en la planificación como en el control del trabajo y la ejecución.
- Prepararse para la producción, es decir, hacer un plan, establecer productos e incentivos cuando se alcanzan los criterios establecidos y establecer incentivos más grandes con otros productos cuando se superan los patrones
- Estandarizar las herramientas, materiales, maquinarias, equipos, métodos y el proceso de trabajo que utilizará.
- La ventaja del aumento de producción por racionalización se divide proporcionalmente entre empresa, accionistas, trabajadores y consumidores.
- Controlar la ejecución de tareas, mantenerlas en el nivel deseado, completar, modificar y recompensar.
- Clasifique los equipos, el procesos y materiales utilizados o producidos en forma práctica y sencilla para poder facilitar su manipulación y uso.

Características

- Altos salarios y bajos costos unitarios de producción.
- Aplicar métodos científicos a cuestiones globales para formular.
- Establecer, un proceso estandarizado.
- Los empleados deben cumplir con los criterios por ser dispuestos científicamente en el servicio u operación para los cuales se seleccionan materiales y condiciones de trabajo de acuerdo con criterios científicos.
- Los empleados deben estar entrenados científicamente para perfeccionar sus habilidades.
- Crear una atmósfera cálida de cooperación entre los trabajadores y la gerencia.

2.2.5. Administración clásica

Henri Fayol (1841-1925), según el autor; señaló que la teoría administrativa, se puede aplicar a cualquier organización que es considerado como el padre del proceso administrativo y el fundador y impulsor del área funcional de la empresa.

Los primeros trabajos de Henri Fayol nos indica y representan la escuela de la teoría, del "proceso administrativo", en el año 1916 publicó el libro “Administrative Industrielleet”, (Genérate administración industrial y general), este libro resume sus puntos de vista sobre la correcta gestión de las empresas y de las personas que las integran (sites, 2013).

2.2.7 Principios administrativos de Henri Fayol

División del trabajo: Cuantas más se especialicen, más eficientemente podrá realizar su oficio. Este principio es muy claro en las líneas de montaje modernas.

Autoridad: El gerente tiene que dar órdenes para que se hagan las cosas, la autoridad oficial les da derecho a ordenar, pero los gerentes no siempre obtienen obediencia a menos que tengan autoridad personal.

Disciplina: Los miembros de la organización deben respetar las reglas que rigen la empresa. Este es el resultado de un buen liderazgo, un consenso justo (una disposición para recompensar el buen desempeño) y sanciones contra las violaciones en todos los niveles con justicia.

Unidad de dirección: Las tareas con los mismos objetivos deben ser dirigidas por un solo gerente usando un solo plan.

Pedido único: Cada empleado debe recibir instrucciones de una persona para una tarea específica.

Intereses individuales subordinados al bien común: En cualquier empresa, los intereses de los empleados no deben prevalecer sobre los intereses de toda la organización.

Remuneración: La recompensa por el trabajo debe ser justa tanto para los empleados como para los empleadores.

Centralización: Fayol creía que los gerentes deberían mantener su responsabilidad final, pero deberían dar a sus subordinados suficientes poderes

para hacer su trabajo correctamente. El desafío es encontrar el mejor nivel de centralización en cada caso.

Estructura jerárquica: Las líneas de autoridad en las organizaciones actuales, generalmente representadas por recuadros y líneas en un organigrama, pasan en orden desde la alta dirección hasta el nivel más bajo de la empresa.

Orden: Los materiales y las personas deben estar en el lugar correcto en el momento adecuado en particular, cada individuo debe ocupar el puesto o cargo que más le convenga.

Equidad: Los administradores deben ser amables y justos con los subordinados.

Estabilidad de los empleados: La alta rotación de empleados no es adecuada para el funcionamiento eficiente de la organización.

Iniciativa: los subordinados deben darles la libertad de concebir y ejecutar planes, incluso si a veces ocurren errores.

Espíritu de equipo: El espíritu de equipo inspirador le dará a la organización un sentido de unidad. Fayol, por ejemplo, recomendó usar la comunicación oral en lugar de la comunicación escrita formal siempre que sea posible.

Características

-Investigación sobre comportamiento gerencial mediante estratificación y sistematización.

-Establecer elementos y principios generales que los directivos deben seguir en sus actividades.

- Me interesé por las actividades de gestión más, desatendidas en ese momento.
- Su idea de tejido es global y generalizada bajo un enfoque anatómico y estructural en cuanto a la forma del tejido (Sites, 2020).

6.2.8 Importancia del proceso administrativo

El proceso administrativo, investiga, la identifica, el cambio y el seguimiento para garantizar que los procesos de negocio funcionen sin problemas y puedan mejorar con el tiempo es una forma eficaz de garantizar que los procesos sean eficientes y efectivos. Una organización mejor y más rentable, de hecho, se refiere a un conjunto de actividades o tareas que se realizan para lograr un objetivo específico y es una forma sistemática de hacer las cosas.

El procedimiento de gestión, planificación y análisis realizados para alcanzar todos los objetivos de la organización. Es una forma de formular y establecer mejores formas de trabajar identificando y controlando los procesos que existen en su empresa (lifede, 2020).

Planificación

- Implica determinar el curso de acción para lograr el resultado u objetivos deseados.
- Configurar un curso de acción específico derivado de los pasos predictivos para decidir qué hacer antes de hacerlo,
- Determinar "Supuestos sobre lo que hacemos", metas, especificidades, decisiones, calificaciones y cuantificaciones en momentos específicos.
- El programa establece la fecha y todas las demás funciones de gestión son relevantes de acuerdo con este paso.

-Sirve como una herramienta para resolver problemas, ayuda a visualizar problemas futuros y mantiene la orientación de la gerencia hacia posibles soluciones.

-Política general estándar a seguir.

-La secuencia de trámites en actividades como procesos administrativos.

-Asignación presupuestaria según programa.

Tipos de planes:

-Planes a corto plazo. Un día, una semana, un mes.

-Planes a mediano plazo. Pueden ser de dos años y menores de 5 años.

-Planes a largo plazo. Son mayores a cinco años.

-Plantación estratégica. Construcción de escenarios en el futuro “es planear d

Pasos de la Planeación

Detección de la oportunidad de acuerdo con:

- El mercado
- La competencia
- Lo que desean los clientes
- Nuestras fuerzas
- Nuestras debilidades
- Establecimiento de objetivos y metas:
 - Donde se desea estar, que se quiere lograr y cuando.
 - Consideración de las premisas de planeación desde futuro.

Objetivos de la Planeación

El objetivo debe ser plenamente conocido, entendidos y establecer por todos los miembros de la organización. El cambio continuo en las metas crea conflicto y confusión, representa los resultados que la empresa espera lograr, es un objetivo a lograr, se establece cuantitativamente y se determina que se realice después de un tiempo determinado.

Características:

- Deben establecerse a un tiempo específico.
- Se determinan cuantitativamente.

Lineamientos:

- Deben de asentarse por escrito.
- No deben confundirse con los medios o estrategias para alcanzarlos.
- Al determinarlos, debemos recordar las seis preguntas clave de administración (qué, cómo, dónde, cuándo, quién, porqué).

Políticas de la Planeación

Según Romano D (2010), esta es una guía para la acción estándares y pautas generales que se deben seguir al tomar decisiones sobre problemas ocurrentes dentro de una organización, la política es esencial para el éxito del plan:

- Facilitan la delegación de autoridad
- Motivan y estimulan a los empleados.
- Evitan perder el tiempo con los supervisores minimizando las consultas innecesarias que pueden hacer los subordinados.

- Le da un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades.
- Contribuyen al logro de los objetivos de la empresa.
- Proporcionar estabilidad y uniformidad al cristal.
- Informar al personal sobre cómo comportarse en las operaciones.
- Facilita la atracción de nuevos empleados.

Organización

Según Nicole, R. (2020), Esto significa recolectar recursos y usarlos de manera apropiada para lograr sus objetivos. Es tanto un proceso como una estructura, y también facilita la ejecución del plan al establecer los métodos y medios para ejecutar el plan de negocios y proporcionar una estructura de gestión adecuada. Esto incluye varios aspectos como la departamentalización, el alcance del control, la delegación de autoridad, el establecimiento de relaciones supervisor-subordinado y la provisión de mecanismos para coordinar las diversas actividades del negocio y segura que la estructura se adapte a sus objetivos, recursos, procesos y entorno.

Importancia de la Organización

- Es una característica continua (expansión, contracción, nuevo producto).
- Es un medio para establecer la mejor manera de lograr sus objetivos.
- Proporciona una forma eficaz de realizar actividades con un esfuerzo mínimo.

- Evite lentitud e ineficiencias.
- Definir roles y responsabilidades para reducir o eliminar esfuerzos redundantes.
- La estructura debe reflejar los objetivos y planes de la empresa, la autoridad y el entorno. Tiene tres acepciones, dos etapas y cinco elementos.
- Consiste** en obtener y expresar los elementos materiales y humanos que las organizaciones y planes dirigen para el buen funcionamiento de los organismos sociales.
- Reclutamiento:** El proceso de identificar y traer buenos candidatos para un lugar dentro de la organización.
- Selección:** Este es el proceso de seleccionar al mejor entre los buenos candidatos.
- Empleo:** Los derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores creados dentro de la organización.
- Inducción:** Brinda información sobre la organización, ambiente de trabajo y servicios al reclutador, permitiendo que los trabajadores se adapten rápidamente.
- Educación:** Proceso planificado para dotar y desarrollar habilidades, conocimientos, actitudes y aptitudes para que los trabajadores puedan realizar las actividades requeridas para su puesto de la mejor manera posible.

-**Desarrollo:** Actividades que aumentan el nivel cultural de los trabajadores, aprovechan su potencial y los motivan permanentemente.

- **Dirección**

Este paso es muy completo porque significa dirigir y aumentar la moral de tus subordinados. También significa comunicación, orientación y motivación. La supervisión es responsabilidad de los gerentes en todos los niveles.

-Es un elemento de la administración que la realización efectiva de todo lo planeado se logre a través de la autoridad del gerente.

-La toma de decisiones tiene el poder de tomar decisiones. -Integración Recursos, motivaciones, estímulos, necesidades, deseos, reacciones que necesito.

-Comunicación es como se va a llevar el mensaje a acción y satisfacción.

Etapas de la dirección:

-Autoridad. Capacidad para tomar decisiones, dar órdenes y obedecer. Estímulo, a un término genérico que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, deseos y fuerzas similares. -Comunicación. El proceso de transmitir un mensaje a través de mensajes escritos y orales.

-Director. Seguimiento de si las actividades realizadas por los trabajadores se están llevando a cabo de acuerdo con el plan (Gestiopolis, 2004).

- **Control**

El control es el proceso mediante el cual la administración verifica si lo que está sucediendo es consistente con lo que sucederá, de lo contrario, se requieren los ajustes o correcciones necesarios.

El propósito del control es asegurar que el evento se desarrolle de acuerdo con el plan establecido (Lifeder, 2020).

2.2.9 Mecanismo de la administración científica

Han prestado la administración científicos la atención a los factores humanos relacionados con el trabajo, la organización y la ejecución, así como a los factores directamente relacionado con la ubicación y función del operador (tiempo y turno) se denominan "teoría" de la máquina". Búsqueda de la eficiencia, la administración científica abogó por la especialización del operador dividiendo todas las operaciones en componentes. Esta forma de organización de tareas no solo priva a los trabajadores de la satisfacción laboral, sino que, lo que es peor, viola la dignidad humana, la sugerencia de Taylor de que la eficiencia administrativa aumenta con la especialización laboral, según (filosofosdelacalidadj, 2017).

2.2.1.1 Teoría de la calidad total

Harrington (1993), dijo que mejorar un proceso significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, y qué cambios y cómo cambiarlo depende del emprendedor y del enfoque específico del proceso. Según Deming, tiene una gran reputación en todo el mundo por establecer tecnología de control de procesos para la calidad como una forma de competir con éxito en una nueva era económica, es bien sabido que trabajar con los directivos japoneses ha contribuido a una reputación envidiable en la fabricación de artículos de alta calidad. También dijo que el control de calidad global requiere de un proceso continuo de mejora continua, lo que explica muy bien la naturaleza de la calidad

y refleja lo que deben hacer las empresas que quieren ser competitivas en el mercado a lo largo del tiempo, según (Díaz de santos, 1989).

La calidad es la excelencia de un producto, incluido el atractivo, la ausencia de defectos, la fiabilidad y la durabilidad, Kotter. (2007).

Señalaron que este método fue presentado por Philip Crosby en su libro "La calidad no cuesta nada", que sugiere la siguiente aplicación, dependiendo de la metodología que la empresa pueda aplicar para lograr la calidad en el proceso Harrinton (2017).

2.2.1.2 Enfoque en estándares de calidad

Un aspecto a considerar hoy en día es que para competir en un mercado cada vez más exigente se deben cumplir ciertos estándares de calidad. En este sentido, la calidad empresarial debe centrarse en cuatro cosas:

- La mejora continua
- La satisfacción del cliente
- La estandarización
- El control de los procesos

Las unidades, departamentos o áreas funcionales deben buscar siempre la satisfacción del cliente. Es una relación con clientes internos dentro de una empresa cuando una región proporciona servicios o productos a otras regiones, a medida que busca la satisfacción, lo mismo se aplica a los clientes externos, por lo que debe defender los objetivos de calidad que corresponden a cada campo. Una forma de lograrlo es crear un sistema basado en la norma ISO 9000, esto se debe a que buscamos la estandarización junto con la calidad de todos los procesos dentro de la empresa (Fenixdetre, 2019).

2.2.1.3 Un Sistema de Gestión de Calidad

Es una poderosa herramienta de trabajo que mejora la calidad de todos los procesos en una organización, ya sean administrativos, operativos o directivos, para asegurar que las organizaciones y los servicios alcancen los más altos niveles de calidad para alcanzar sus metas más ambiciosas

Implementar un sistema de gestión integrado significa centrarse en los procesos internos de una organización que aplican la metodología para los métodos de planificación de acciones. Gestionar, supervisar y medir procesos para mejorar su forma de trabajar.

2.2.1.4 Mejorar la calidad empresarial

Este tremendo esfuerzo radica en un gran cambio en el espíritu de la empresa, un cambio cultural en el que hay cualidades personales de cada trabajador, accionista de la empresa. Por ello, se puede decir que la calidad personal es nuestra forma de trabajar. Establezca metas personales de calidad, es decir, establezca metas para mejorar su nivel actual de desempeño.

Configure una cuenta de calidad personal que le permitirá conocer la ubicación de su individuo en relación con los planes para mejorar sus estándares de calidad.

- Verificar la satisfacción de los empleados en un esfuerzo por cumplir con los requisitos.

- Reducir, corregir y eliminar por completo las causas de posibles errores en el desempeño comercial de la empresa.

-Trabaja con eficacia, esto propone el conocimiento del alcance el trabajo de uno y el resultado esperado.

-No pierda tiempo, dinero, materiales y demás recursos de la empresa, haz un buen uso de los recursos.

-Participar en la tarea y lograr los objetivos marcados.

-Refuerza l autoformación y finaliza eficazmente lo iniciado. La calidad es necesaria tanto para los líderes de la empresa como para los demás según Aleissistemas (2016) así es como puede hacer las cosas bien la primera vez, necesitar revisar constantemente sus cualidades personales, actitudes, comportamientos, competencias, compromisos, valores y métodos de trabajo. Qué debe hacer siguiendo estas instrucciones.

2.2.1.5 El ciclo de Deming

El ciclo PHVA es una estrategia, de mejora continua de cuatro pasos basada en el concepto ideado por Walter A. Shewhart, muy útil para organizar y ejecutar planes de mejora de la calidad a cualquier nivel ejecutivo o operativo.:

-Planificar: Se desarrolla en proceso de manera objetiva y profunda un plan, como ¿Qué hacer?, ¿Cómo hacerlo?

-Hacer: Según lo planeado (Hacer), verificamos en pequeña escala o probamos.

-Verificar: Supervisa si se ha logrado el efecto esperado y si ese grado ha sucedido según lo planeado.

-Actuar: Cuando salen los resultados, se generaliza el plan y se toman las precauciones para que la mejora sea irreversible, o los

resultados no sean satisfactorios y se reorganiza el plan para reiniciar el ciclo y actuar en consecuencia.

Principios

La filosofía de Deming está basada en 14 principios de gestión que conforman los pilares del desarrollo de la calidad, estos principios son la base para la gestión y transformación de la eficiencia, empresarial orientada a convertir a la empresa en una ventaja competitiva, y brindar su negocio y empleo.

Adquiera el hábito de ser paciente con la mejora de productos y servicios con el objetivo de permanecer en el mercado y aumentar la competitividad para seguir proporcionando trabajo a las personas, estos principios son:

- 1.** Acepte una nueva filosofía que estamos en una nueva era económica, que los gerentes occidentales deben tomar conciencia de los desafíos y aprender a ser responsables y tener liderazgo hacia el cambio.
- 2.** No confíe en la inspección para obtener calidad que elimine la necesidad de inspecciones, a gran escala al preestablecer la calidad de los productos.
- 3.** Ponga fin a la práctica de oferta de compra basada en el precio. En su lugar, minimice, el costo total, es que concentrarse céntrese en un único proveedor para cada materia prima y construya relaciones duraderas basadas en la confianza y la lealtad.
- 4.** Mejorar continuamente los procesos de planificación, producción y servicio para siempre, puede continuar reduciendo costos mientras mejora la calidad y la productividad.
- 5.** Realizar formación práctica, esto debería ser parte del trabajo diario de todos los trabajadores, empleados y gerentes.

6. Adopte e introduzca el liderazgo con el objetivo del director debería ser ayudar a las personas, las máquinas y los dispositivos a mejorar, el nivel gerencial y la supervisión de los trabajadores de producción requieren una innovación holística.
7. Elimine el miedo para que las personas que puedan hacer todo lo posible para trabajar con eficacia porque quieren que su negocio tenga éxito.
8. Romper barreras entre personas en diferentes departamentos o categorías. El personal de investigación, dirección, diseño, ventas y producción debe trabajar en equipo, y todo el personal debe anticipar los posibles problemas en la producción o uso de productos o servicios, (AEDIPE), Asociación española de gestión y desarrollo.
9. Eliminen "slogans" o frases hechas, exhortos y metas para los trabajadores pidiéndoles cero defectos y nuevos niveles de productividad. Esos exhortos solo crean relaciones adversas, ya que la mayoría de las causas de baja calidad y productividad corresponden al sistema y por tanto están fuera del control de los trabajadores, también cuotas numéricas para los trabajadores o metas numéricas para la administración,
10. Eliminen estándares de volumen de trabajo en el piso de manufactura.
Substitúyanlas con liderazgo.
11. Eliminen el concepto obsoleto de "gerencia por objetivos". Eliminen la gerencia por números o metas contables. Substitúyanlas con liderazgo.
12. Retiren las barreras que le roban a la gente el orgullo de su mano de obra y sus logros personales-- eliminen los sistemas anuales de comparación o de "méritos".

- a). Retiren barreras que le quitan al trabajador el derecho de enorgullecerse de lo que hace. La responsabilidad de los supervisores debe cambiar de los meros números a la calidad como concepto.
 - b). Retiren barreras que le roban a la gente en la gerencia o ingeniería el orgullo por sus logros personales. Esto significa la eliminación de sistemas de rangos por mérito o de gerencia por objetivos.
13. Establecer un programa activo de educación y desarrollo personal para cada uno y fomentar la participación en la selección de áreas de desarrollo.
14. Deje que todos en la empresa se esfuercen por lograr la innovación. El cambio es trabajo de todos.

2.3. Gestión de calidad

Las micro y pequeñas empresas son la extracción, transformación, producción, comercialización o servicio de bienes (sunat, 2020).

Gestión empresarial: Es una actividad empresarial dirigida a mejorar la productividad y competitividad de una empresa a través de una variedad de personal especializado como directores de agencias, consultores, productores y gerentes, en otras palabras, el propósito de la gestión empresarial es que la empresa o empresa sea económicamente viable.

Sistemas administrativos: Los sistemas de gestión empresarial representan una herramienta que ayuda a las empresas a implementar este tipo de estrategias a medida que consolidan la gestión y las operaciones comerciales de una empresa, como inventario, clientes, facturas, cuentas por cobrar, vendedores y compras en la misma ubicación. , Proveedores y cuentas por pagar, los sistemas de gestión empresarial

controlan las operaciones, automatizan los procesos y generan informes para ayudarle a tomar las decisiones correctas para el futuro de su empresa.

Cuando una empresa ya cuenta con un sistema administrativo puede proyectar el nivel óptimo de compras que necesita adquirir, la cantidad de inventario que desea manejar, así como planear su producción, pronosticar sus ventas y optimizar los recursos de la empresa.

Proceso técnico: Se denomina proceso tecnológico a un conjunto de procedimientos estructurados organizados a lo largo del tiempo en pasos o pasos sucesivos que deben aplicarse para lograr un resultado específico (significados, 2019).

Calidad: La palabra calidad tiene varios significados. Básicamente, significa un conjunto de propiedades específicas del objeto que le dan la capacidad de satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es una percepción que tiene un cliente, y una fijación mental del consumidor asumiendo, cumplimiento de dichos productos o servicios y capacidad para satisfacer sus necesidades. Por lo tanto, debe definirse en el contexto que está considerando.

Recursos humanos: Se llama RRHH (recursos humanos), a todos los empleados o colaboradores de una organización, de toda la economía. También se utiliza a menudo para referirse a un sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, capacitar, contratar y retener a las personas necesarias para que una organización logre sus objetivos., Wikipedia. (2020).

2.3.2 La Calidad para Joseph Juran

Para Juran, la calidad significa varias cosas, dos de las cuales son muy importantes para una empresa, ya que se utilizan para planificar la calidad y la estrategia comercial, por lo cual la calidad, Juran entiende que no existen defectos que puedan aparecer, como retrasos en la entrega, errores en el servicio, facturas incorrectas, cancelación de contratos de venta (Gestiopolis, 2002).

2.3.3. Filosofía de Ishikawa

Ishikawa menciona y utiliza herramientas estadísticas básicas para el control de calidad general y el círculo de calidad también insiste en que el control de calidad en toda la empresa debe basarse en el uso generalizado de técnicas estadísticas. Ishikawa cree que el 90-95% de los problemas se pueden resolver utilizando técnicas estadísticas básicas que no requieren experiencia.

Para Ishikawa, el control de calidad consiste en desarrollar, diseñar, reelaborar y mantener productos de la calidad más económica, útil y siempre satisfactoria para los consumidores, según (Torcuato Castillo Víctor Manuel, 2020).

7 herramientas de Ishikawa

-Diagrama de Pareto.

-Diagrama de causa efecto ("espina de pescado" o diagrama de Ishikawa)

-Histograma.

-Hoja de control.

-Los diagramas dispersión.

-Los flux gramas.

-Los cuadros de control.

Quizás la herramienta más importante es la idea de un círculo de control de calidad (CCC). El éxito le sorprendió, expectativamente cuando una idea exportada desde Japón, pensó que un país sin una tradición budista-confuciana no sería favorable al CCC. Actualmente, existe más de 250.000 círculos de control de calidad registradas en la sede de control de calidad en Japón y más de 3.500 informes de estudios de casos sobre los modelos implementados, este aspecto esencial del control de calidad ha sido en gran parte responsable de mejorar la calidad de los productos japoneses en las últimas décadas. Ishikawa cree que CCC es más importante en el sector de servicios que en la fabricación y se debe a que el trabajo anterior tiene un contacto más directo con el consumidor.

A medida que las industrias se desarrollan y las civilizaciones aumentan, el control de calidad se vuelve cada tiempo más importante a continuación, explicaré algunos de estos principios de la filosofía de Ishikawa en lo que respecta, a la calidad.

-La calidad comienza y termina con la educación.

-El primer paso, hacia la calidad es conocer las necesidades de los consumidores.

-La condición ideal para el control de calidad, es cuando la inspección ya no es necesariamente.

- Eliminar las causas de raíz, no los síntomas.
- El control de la calidad, es responsabilidad de todos los trabajadores y de todos los departamentos.
- No confunda medios y el objetivo.
- Poner la calidad en primer lugar y establecer una perspectiva de ganancias a largo plazo.
- El marketing empieza y acaba con la calidad.
- La dirección no debe reaccionar negativamente, cuando los empleados subordinados anuncian hechos.
- Hay 7 herramientas de control de calidad disponibles para resolver el 99% de los problemas de la empresa.
- Cualquier información que no se difunda es información falsa. Por ejemplo, establecer la media sin informar la desviación estándar (filosofosdelacalidadj, 2017).

III. Hipótesis

No se formuló hipótesis por que la investigación es de tipo descriptivo no Correlacional.

IV. Metodología de la investigación

El tipo de investigación

Cuantitativo: Es la recopilación de datos y visualización de resultados para ser utilizados en procedimientos estadísticos y instrumentos de medición., (Hernández Sampieri, 2020). La investigación será cuantitativa, porque utilizará estadísticas e instrumentos de medición para cada dimensión.

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 5)

Descriptivo: Es descriptivo porque consiste en observar y describir las caracterizaciones de las variables para este análisis.

4.1.1. Nivel de investigación

Sampieri H (2014) el nivel de investigación es descriptivo, no experimental porque describe las variables para establecer estructura o comportamiento y cuantifica resultados para ser analizados posteriormente.

-No experimental: Porque el investigador no realizará ningún experimento.

-Transversal: Se define como un tipo de estudio observacional que analiza datos sobre variables recopiladas durante un período de tiempo de una muestra de población o un subconjunto predefinido.

4.2. Población y muestra

Población

La población estará constituida por una mype con ocho trabajadores del sector Comercio: Medical Nature, cuatro trabajadores permanentes en planilla, cuatro

trabajadores independientes remunerados por honorario profesionales de la empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

Muestra

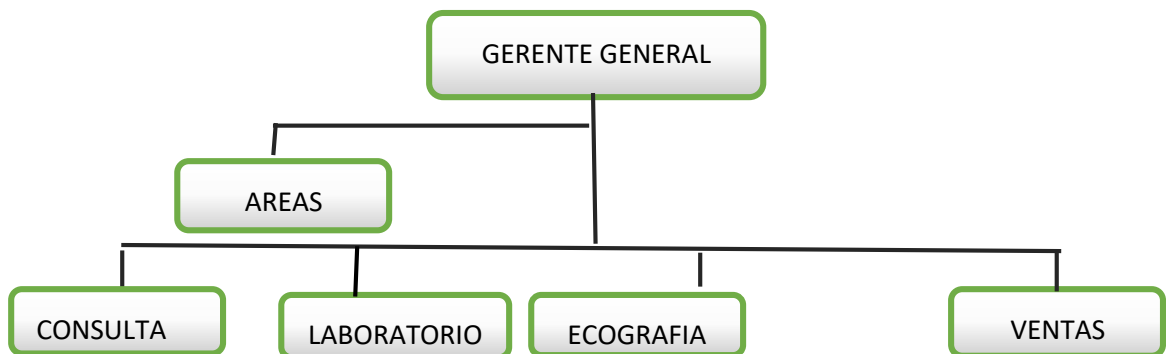
La muestra está constituida por ocho trabajadores de la mype, que por conveniencia de la investigación serán un equivalente del 100% del universo (población).

M  O

-M= Muestra de la investigación conformada por la micro y pequeña empresa del sector comercio: Medical Nature.

-O= Observación de las variables, proceso administrativo para la gestión de calidad.

Organigrama estructural



Fuente: Elaboración propia

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1: Las características del Definición y operacionalización de trabajadores y la Mype

| DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | CARACTERIZACIONES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-----------------------|------------------------|---|--|---|---|--------------------|
| | | Caracterizaciones del personal y de la Mype | Características del personal | -Edad -Grado -Genero instrucción - Cargo -Tiempo | ¿Edad? ¿Genero del trabajador? ¿Grado de instrucción? ¿Tiempo que desempeña del trabajador? | Likert |
| | | | Características de Mype Medical Nature | -Permanencia en el mercado | ¿tiempo de permanencia de la mype? | Likert |

Definición y operacionalización de la variable Procesos administrativos

| DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|---|----------------------------|---------------|--|--|--------------------|
| Francisco, L. (2020). Según francisco afirma que el proceso administrativo es un conjunto de técnicas y se compone de etapas como (planificación, organización, dirección y control) que nos ayudarán a conseguir los objetivos propuestos de una empresa u organización de la forma más | Katakuri.C.(2019). Afirma que la gestión de calidad es el proceso de la administración de una organización empresarial, siendo estrategias de calidad que utiliza el control de los procesos para obtener una calidad más consistente, la gestión de calidad es un sistema formal que permite documentar procesos, procedimientos y | V1. Proceso Administrativo | Planificación | -Actividades -Cumplimiento -Herramientas | ¿Realizan la planeación de las actividades en la empresa? ¿Monitorea el cumplimiento de la planeación? ¿Utilizan herramientas de planeación? | Likert |

| | |
|---|--|
| <p>eficiente posible continua y compilar información, reportar sobre las actividades de la empresa.</p> | <p>asignaciones de responsabilidades.</p> <p>Bind. (2020) Según Bind nos indica que las herramientas administrativas son un conjunto de instrumentos modernos y efectivos que permiten a los gerentes y directivos de las organizaciones tomar decisiones cruciales y oportunas tanto ante alguna dificultad como en el día a día y, además, gestionar y planificar proyectos.</p> |
|---|--|

| | | | |
|---------------------|--|--|---------------|
| <p>Organización</p> | <p>-División del trabajo</p> <p>-Diseño</p> <p>-Organigrama</p> | <p>¿Existe división del trabajo en su empresa?</p> <p>¿Se han organizado teniendo en cuenta la iniciativa del personal según funciones o grupos de trabajo?</p> | <p>Likert</p> |
| | | <p>¿Organiza su empresa de acuerdo a los productos o servicios que comercializa?</p> | |
| <p>Dirección</p> | <p>-Habilidades</p> <p>-Liderazgo</p> <p>-Toma de decisiones</p> | <p>¿Existen habilidades gerenciales que empatiza con el personal?</p> <p>¿Aplican estilos de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?</p> <p>¿Utilizan técnicas para la toma de decisiones?</p> | <p>Likert</p> |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--------|
| | | | | | ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa? ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas? ¿Se realizan auditorías para garantizar la efectividad del control? | Likert |
|--|--|--|--|--|--|--------|

Definición y operacionalización de la variable Gestión de calidad

| DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|---|------------------------|-----------------------|---|---|--------------------|
| Según Henry Fayol: La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla, que utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente. Autor: (wikipedia, 2020) | Alonso de Molina. (2020). Según Alonso indica que los métodos fundamentales para aplicar y medir la gestión de calidad es el Six Sigma, esta es una filosofía de trabajo que consiste, a grandes rasgos, en medir la ejecución de un proceso, tomando en cuenta todos los factores involucrados: máquinas recursos humanos, materiales, medios y la gestión organizacional. | V2. Gestión de calidad | Enfoque en el cliente | -Mejora continua -Satisfacción -Retroalimentación | ¿Gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? ¿Conocen las necesidades de sus clientes? ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? | Likert |
| | | | Gestión de procesos | -Gestión y mejora de procesos Herramientas calidad | ¿Existen mecanismos para generar valor agregado y mejora de procesos? ¿Hace uso de herramientas de calidad? | Likert |

| | | | | | | |
|--|--|--|------------------------------|--|--|--------|
| | | | Calidad de producto/servicio | -Innovación -Gestión de información | ¿Recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios? ¿Tienen un buen sistema de información para tomar decisiones en la solución de problema? | Likert |
| | | | Gestión de proveedores | -Benchmarking -Selección | ¿Realizan comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? | Likert |

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Según, Ferrer J (2010), representan un conjunto de instrumentos y medios en los que el método se lleva a cabo y se aplica solo a la ciencia. La diferencia entre método y técnica es que un método es un conjunto de pasos y pasos que debe cumplir una investigación, que se aplica a una variedad de ciencias, mientras que la técnica es un conjunto de herramientas en las que se realiza un método.

Este estudio utiliza técnicas de encuesta, observación y entrevistas para recopilar datos, obtener el consentimiento informado y proporcionar la información necesaria para este estudio.

Instrumentos

Según documenta (2020), los instrumentos de investigación nos dicen que son herramientas que utilizan los investigadores para recopilar información de muestras seleccionadas y resolver problemas de investigación, lo que facilita la solución de problemas con herramientas compuestas por la escala de medición de Likert, entre otras.

Para recolección de datos, se elaboró un cuestionario estructurado de 26 preguntas el cual está contenido en una encuesta y se utilizara para procesar la información el Word, Excel, para procesar textos y realizar figuras y el contraste estadístico para el resultado.

4.5. Plan de análisis

Los datos recogidos en la investigación serán tratados bajo el análisis descriptivo, asimismo, para la tabulación se utilizará para procesar la información el Wood, para procesar textos y Excel para realizar tablas y figuras para el resultado.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2: Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

| PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | HIPOTESIS GENERAL | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|--|--|---|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|---|
| ¿Cuál es la propuesta de mejora del proceso administrativo en la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020? | Elaborar la propuesta de mejora del proceso administrativo en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa “Medical Nature” Provincia de Leoncio Prado, 2020. | No se formuló hipótesis por que la investigación es de tipo descriptiva no Correlacional. | Proceso Administrativos | Administración mecánica | Planificación | Tipo de estudio es cuantitativa descriptivo, Diseño No experimental. Descriptivo Transversal El universo: está representada por una mype con ocho trabajadores, de la empresa “Medical Nature” La muestra. equivalente de 8 trabajadores de la empresa “Medical Nature” Se utilizará para procesar la información el Wood, Excel y SPS, para procesar textos realizar gráfica y el contraste estadístico para el resultado. |
| | OBJETIVO ESPECIFICOS | | | Administración dinámica | Organización | |
| | -Describir el proceso del planeamiento en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020. -Describir el proceso de la organización en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de | | Gestión de calidad | Enfoque en el cliente | Dirección | |
| | | Gestión de procesos | | -Mejora continua | -Satisfacción | |
| | | Calidad de producto/servicio | | -Gestión y mejora de procesos | -Herramientas de calidad | |
| | | | Gestión de proveedores | -Innovación | -Gestión de información | |
| | | | | | -Benchmarking | -Selección |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | <p>Leoncio Prado, 2020. -Describir el proceso de la dirección en la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa "Medical Nature"-Rupa Rupa, Provincia de Leoncio prado, 2020.</p> <p>-Describir el proceso del control en la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa "Medical Nature"- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio prado, 2020.</p> <p>- Elaborar propuesta de mejora para la eficacia del procesos administrativos en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa "Medical Nature" Provincia de Leoncio Prado, 2020.</p> | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Fuente: elaboración propia

4.7. Principios éticos

Para la presente investigación se considerarán los siguientes principios éticos:

Del Reglamento de Ética de la Universidad Católica Uladech, los cuales se citan a continuación:

- **Protección a las personas.** - La persona que participa en la investigación es el fin, no el medio y por lo tanto necesita cierto grado de protección, que viene determinada por los riesgos que surgen y la probabilidad de recibir beneficios.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** - Las investigaciones que involucren el medio ambiente, las plantas y los animales deben tomar medidas para evitar daños. La investigación debe respetar la dignidad de los animales y proteger el medio ambiente, incluidas las plantas, más allá de los fines científicos. Para hacer esto, debe tomar medidas para prevenir daños y planificar medidas para reducir los efectos secundarios y maximizar los beneficios.
- **Libre participación y derecho a estar informado.** – Las personas que llevan a cabo actividades de investigación tienen derecho a estar familiarizados con el propósito de la investigación que están realizando, así como tener la libertad de participar con su propia voluntad, deben tener una expresión de voluntad, estar informada, libre, clara y específica.
- **Beneficencia no maleficencia.** - Se debe garantizar el bienestar de quienes participan en las investigaciones y el comportamiento del investigador debe seguir las siguientes reglas generales: Conseguir los máximos beneficios para los investigadores o emprendedores que aseguren el bienestar para su emprendimiento sin reducir el riesgo y maximizando los beneficios. -Sin maleficencia.
- **Justicia.** – El investigador debe ejercer de manera razonable, seria y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus prejuicios y limitaciones de habilidades y conocimientos no causen o toleren prácticas injustas, Se sabe que la

equidad y la justicia otorgan a todos los que participan en el estudio el derecho a acceder a los resultados.

V. RESULTADOS

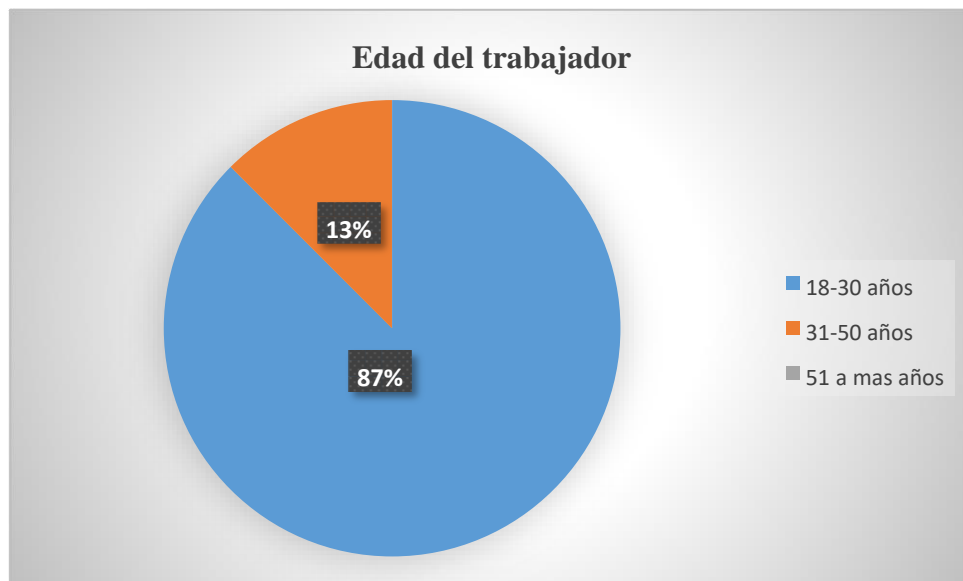
5.1. Resultados

Tabla 3: Edad del trabajador

| Datos Generales | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|-------------|
| 18-30 años | 7 | 87% |
| 31-50 años | 1 | 13% |
| 51 a más años | 0 | 0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada.

Figura 1: Edad del trabajador



Fuente: Tabla 3

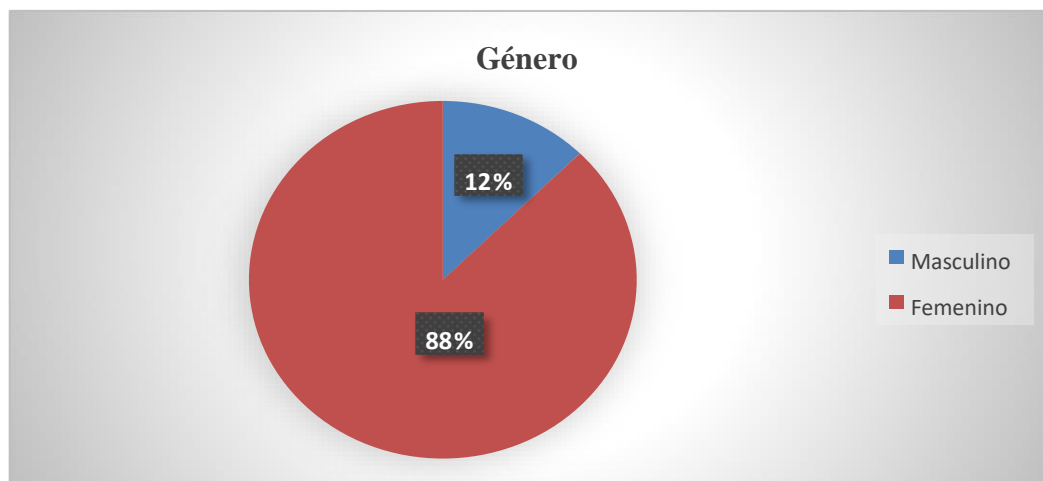
En la tabla 03 y figura 01, de 08 trabajadores encuestado de la mype “Medical Nature” se observa referente a las edades que en un el 87% están comprendida entre las edades de 18 – 30 años y el 13% corresponde a las edades de 31-50 años; Se deduce que los trabajadores de Medical Nature son jóvenes en su mayoría, están comprometidos en sus trabajos y realiza satisfactoriamente, en relación a los clientes y la empresa.

Tabla 4: Género de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas

| Género | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|-------------------|-------------------|
| Masculino | 1 | 13% |
| Femenino | 7 | 88% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada.

Figura 2: Género de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas



Fuente: Tabla 4

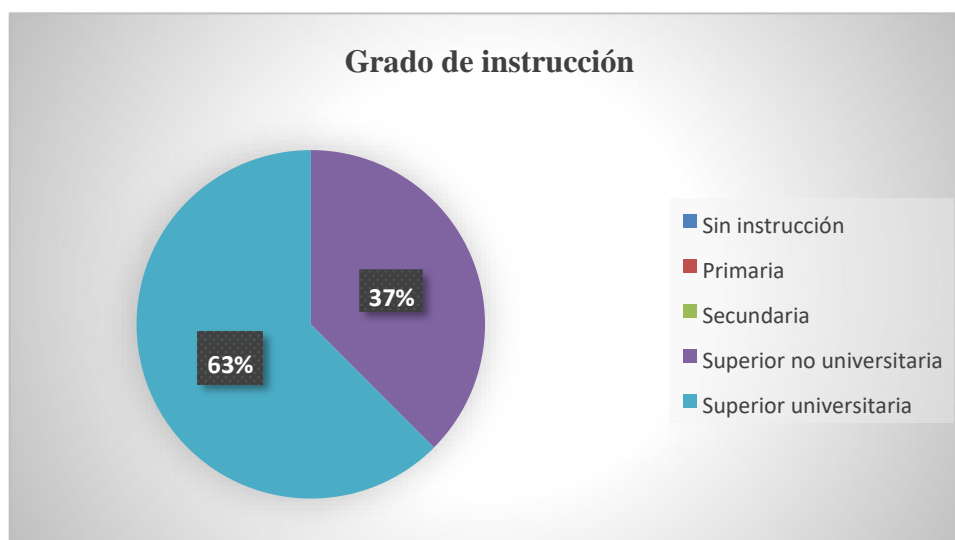
En la tabla 04 y la figura 02, de 8 trabajadores encuestados de la mype “Medical Narure” se observa referente al género, que el 88% están comprendido con el género femenino y el 12% son de género masculino, esto indica que la gran mayoría de los trabajadores son jóvenes capaces de liderar una organización.

Tabla 5: Grado de instrucción de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas

| Grado | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|-------------|
| Sin instrucción | 0 | 0% |
| Primaria | 0 | 0% |
| Secundaria | 0 | 0% |
| Superior no universitaria | 3 | 37% |
| Superior universitaria | 5 | 63% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada.

Figura 3: Grado de instrucción de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas.



Fuente: Tabla 5

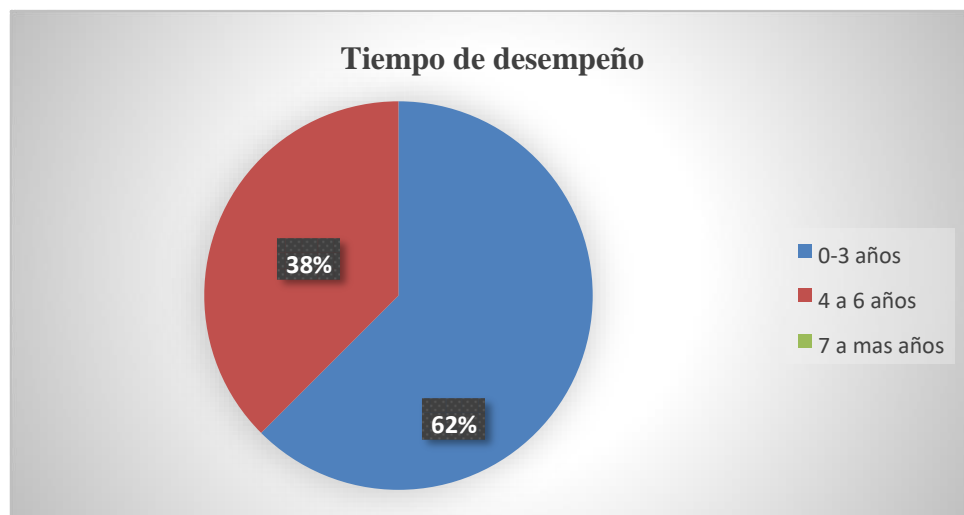
En la tabla 05 y la figura 03, de los 8 trabajadores encuestados de la mype “Medical Nature”, se observa referente a la instrucción de los trabajadores que un 63% corresponde a la instrucción superior universitaria y el 37% a la instrucción superior no universitaria, se infiere que la mayoría de los trabajadores son profesionales conocedores del rubro.

Tabla 6: Tiempo que desempeña el trabajador en la micro y pequeñas empresas.

| Tiempo de desempeño | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| 0-3 años | 5 | 62% |
| 4 a 6 años | 3 | 38% |
| 7 a más años | 0 | 0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 4: Tiempo que desempeña en el cargo el trabajador en la micro y pequeñas empresas



Fuente: Tabla 6

En la tabla 06 y figura 04, de los 8 trabajadores encuestado de la mype “Medical Nature” se observa referente el tiempo de desempeño de los trabajadores que un 62% laboran de 4-6 años y el 38% de 0-3 años, se infiere que la mayoría vienen laborando por mucho tiempo teniendo experiencias en el rubro.

Tabla 7: Tiempo de permanencia de la micro y pequeñas empresas

| Tiempo de permanencia | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|-------------|
| 0-3 años | 0 | 0% |
| 4 a 6 años | 8 | 100% |
| 7 a mas años | 0 | 0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 5: Tiempo de permanencia de la micro y pequeñas empresas



Fuente: Tabla 7

En la tabla 07 y figura 05, de los 8 trabajadores encuestado de la mype “Medical Nature” se observa referente al tiempo de permanencia de la micro y pequeñas empresas que un 100% indica que la mype tiene una permanencia de 4 a 6 años, es decir que la mype se encuentra con un posicionamiento en el mercado, brindando productos y servicio de calidad para su precio competitivo.

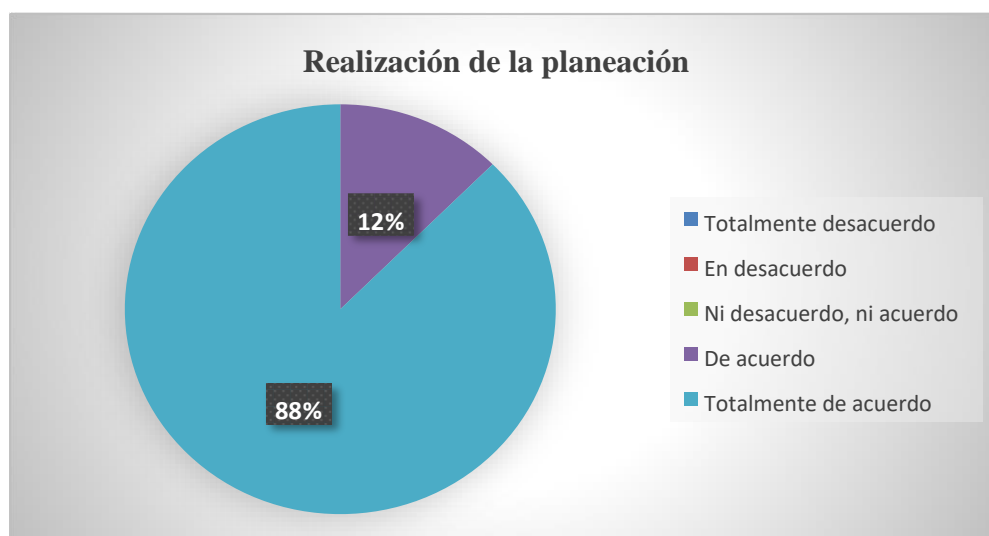
2. Referente a las variables procesos administrativos para la gestión de calidad.

Tabla 8: ¿Realizan la planeación de las actividades en la empresa?

| Realización de la planeación | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 1 | 12% |
| Totalmente de acuerdo | 7 | 88% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada.

Figura 6: ¿Realizan la planeación de las actividades en la empresa?



Fuente: Tabla 8

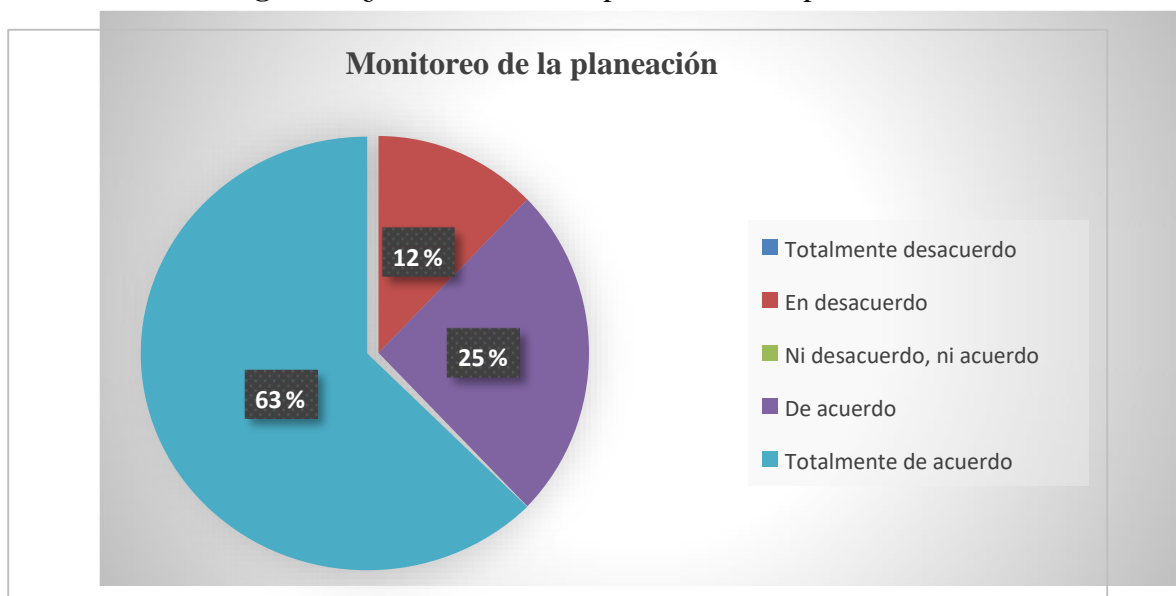
En la tabla 08 y figura 06, de los 8 trabajadores encuestado de la mype “Medical Nature” realizan la planeación en un 88% están totalmente de acuerdo y de acuerdo un 12%, se observa que la totalidad de los trabajadores si planifican sus actividades para no tener dificultades.

Tabla 9: ¿Monitorea el cumplimiento de la planeación?

| Monitoreo de la planeación | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 1 | 12% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 2 | 25% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 63% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 7: ¿Monitorea el cumplimiento de la planeación?



Fuente: Tabla 9

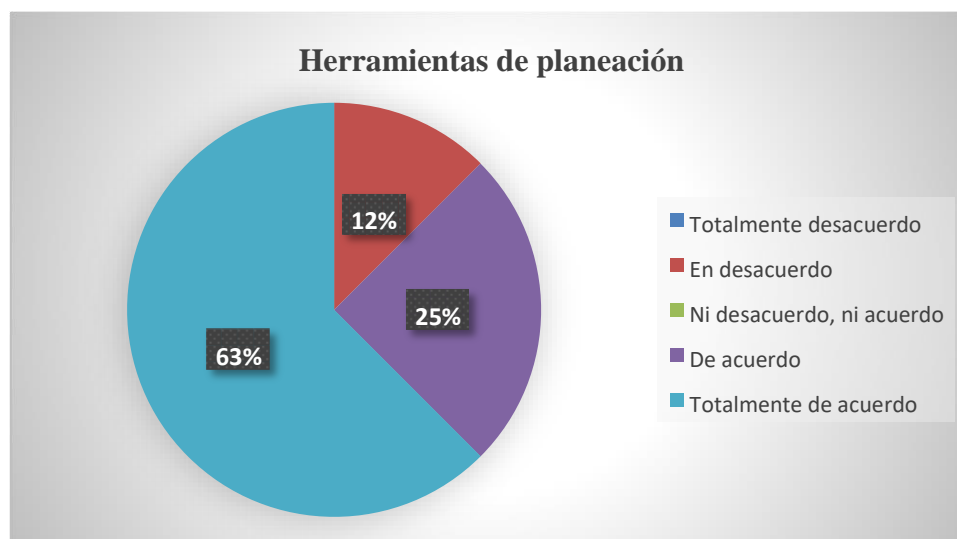
En la tabla 09 y figura 07, de los 08 trabajadores de la mype “Medical Nature” que un 63% está totalmente de acuerdo al monitoreo de la planeación y un 25% están de acuerdo y el 12% están en desacuerdo, esto nos indica que la mayoría de los trabajadores de esta mype realizan el monitoreo como parte del control, con la finalidad de retroalimentar el sistema empresarial.

Tabla 10: ¿Utilizan herramientas de planeación?

| Herramientas de planeación | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 1 | 12% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 2 | 25% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 63% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 8: ¿Utilizan herramientas de planeación?



Fuente: Tabla 10

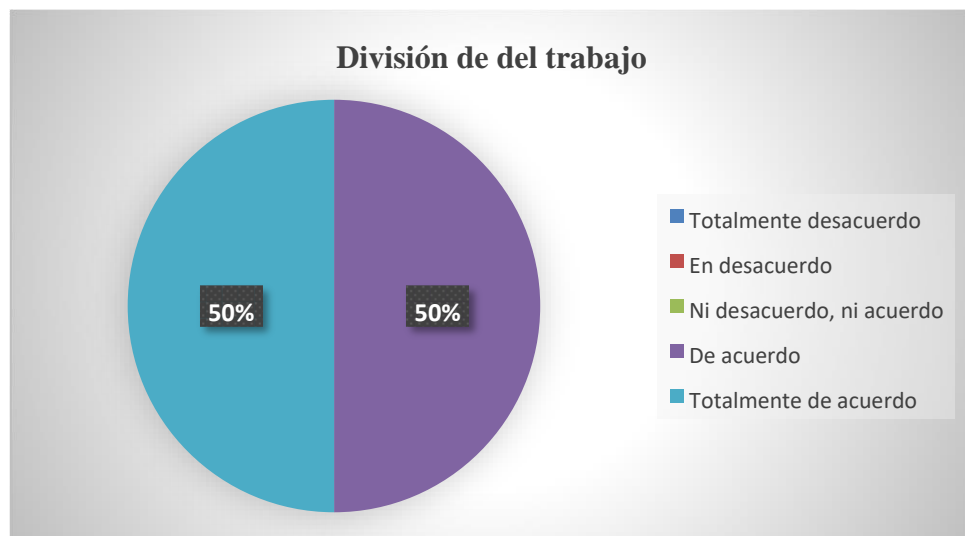
En la tabla 10 y la figura 8, de los 8 trabajadores de la mype “Medical Nature” se observa, que un 63% de los encuestados están totalmente de acuerdo que utiliza la herramienta de planeación, el 25% están de acuerdo y el 12% está en desacuerdo, esto quiere decir que la gran mayoría utiliza la herramienta de la planeación para superar las pequeñas dificultades dentro de la organización.

Tabla 11: ¿Existe división del trabajo en su empresa?

| División de del trabajo | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 4 | 50% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 50% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 9: ¿Existe división del trabajo en su empresa?



Fuente: Tabla 11

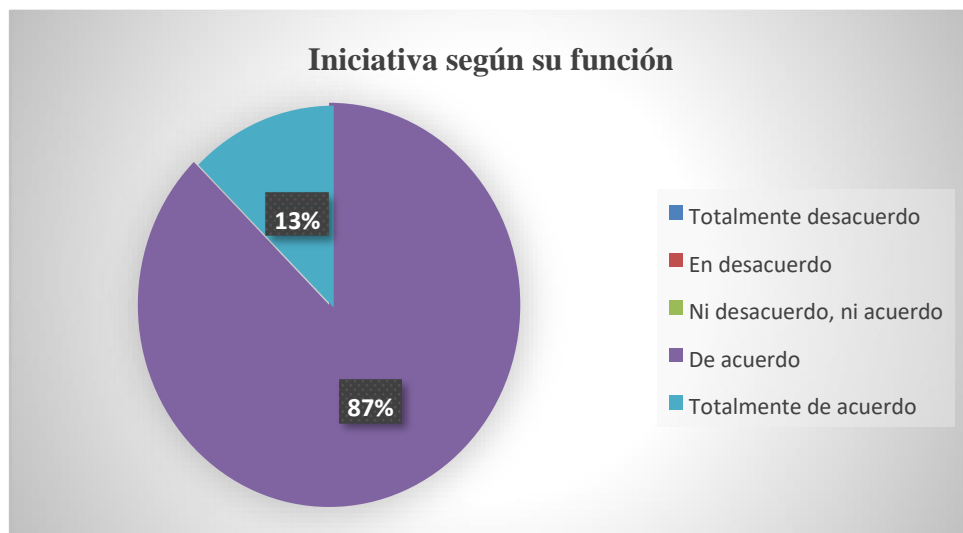
En la tabla 11 y la figura 09, de los 8 trabajadores de la mype “Medical Nature” referente a la división del trabajo, el 50% de los trabajadores está totalmente de acuerdo y el 50% están de acuerdo, esto quiere decir en su totalidad afirma que hay distribución de trabajo en forma eficiente, cada trabajador en su área requerida.

Tabla 12: ¿Se han organizado teniendo en cuenta la iniciativa del personal según funciones o grupos de trabajo?

| Iniciativa del personal | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 7 | 87% |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 13% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 10: ¿Se han organizado teniendo en cuenta la iniciativa del personal según funciones o grupos de trabajo?



Fuente: Tabla 12

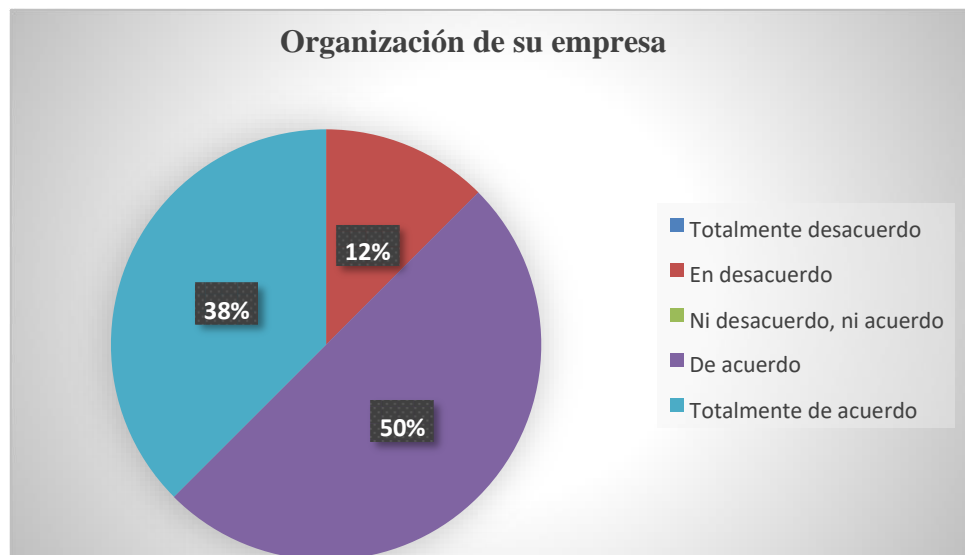
En la tabla 12 y la figura 10, de los ocho trabajadores de la mype “Medical Nature” el 87% de los encuestado están de acuerdo que se ha organizado la iniciativa según sus funciones y el 13% está totalmente de acuerdo, se infiere que el emprendedor considera las iniciativas personales con la finalidad de ser innovador para mejorar la eficiencia y eficacia del recurso empresarial.

Tabla 13: ¿Organiza su empresa de acuerdo a los productos o servicios que comercializa?

| Organización de su empresa | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 1 | 12% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 4 | 50% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 38% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 11: ¿Organiza su empresa de acuerdo a los productos o servicios que comercializa?



Fuente: Tabla 13

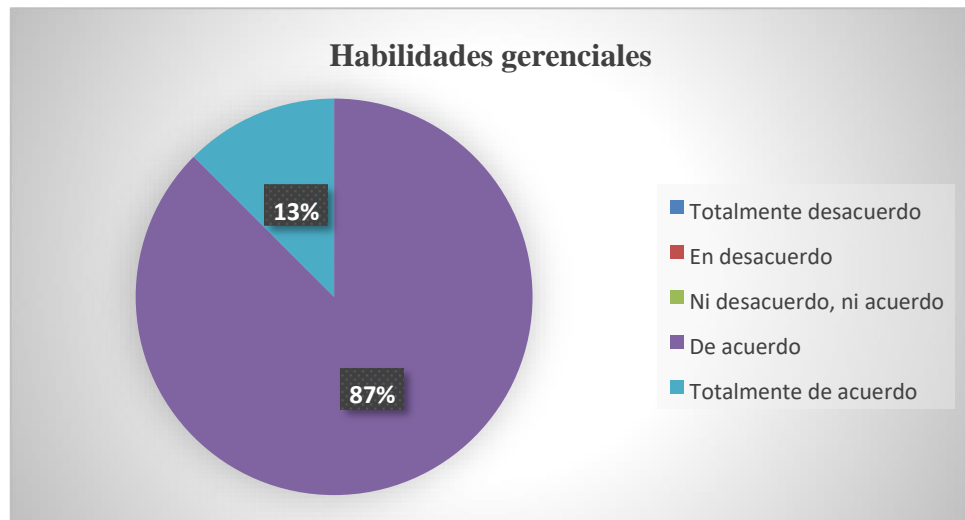
En la tabla 13 y la figura 11, de los 8 trabajadores de la mype “Medical Nature”, referente a la organización de su empresa de acuerdo al producto o servicio, el 50% están de acuerdo, el 38% están totalmente de acuerdo y el 12% en desacuerdo, se deduce que el emprendedor busca eficiencia y eficacia para la organización y obtener mayor productividad en satisfacer a sus consumidores.

Tabla 14: ¿Existen habilidades gerenciales que empatiza con el personal?

| Habilidades gerenciales | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 7 | 88% |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 13% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura12: ¿Existen habilidades gerenciales que empatiza con el personal?



Fuente: Tabla 14

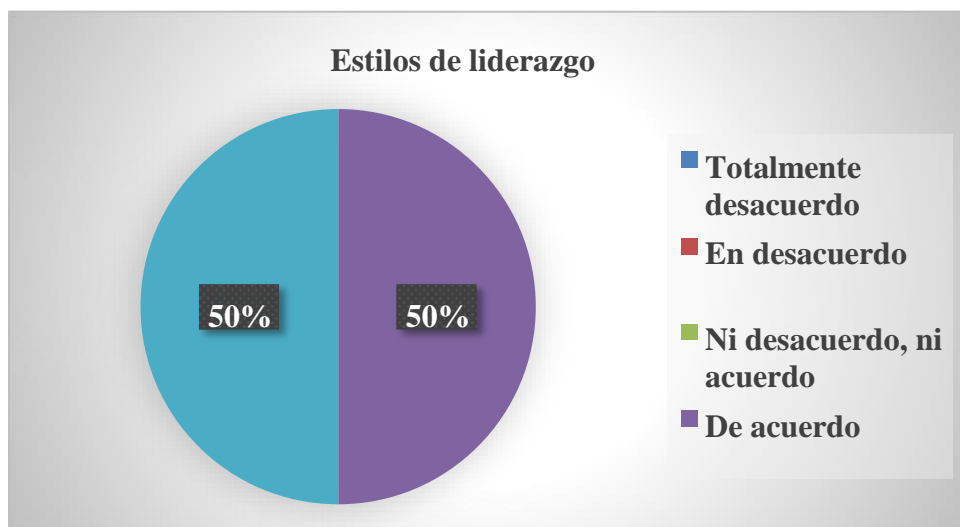
En la tabla 14 y en la figura 12, de los ocho trabajadores de la mype “Medical Nature” referente a las habilidades gerenciales el 87% si están de acuerdo y el 13% están totalmente de acuerdo, esto quiere decir que existe habilidades de parte del gerente un liderazgo carismático que empatiza con los trabajadores por esta razón la mype está posicionado en nuestra ciudad.

Tabla 15: ¿Aplican estilos de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?

| Estilos de liderazgo | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 4 | 50% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 50% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 13: ¿Aplican estilos de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 15

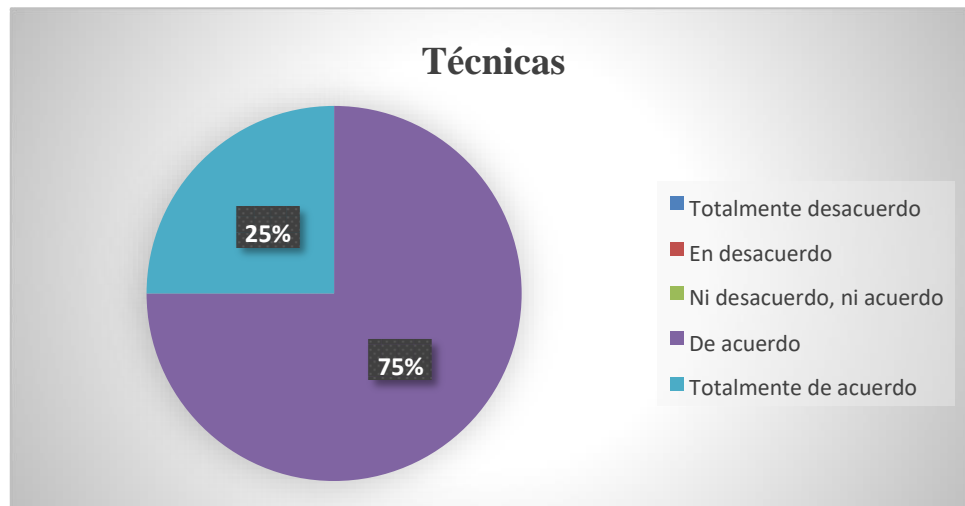
En la tabla 15 y figura 13, de los ocho trabajadores de la mype “Medical Nature” referente al estilo de liderazgo en la dirección de la empresa, el 50% están totalmente de acuerdo y el 50%, se infiere que mayoritariamente de los encuestado afirman que existe un liderazgo carismático y participativo de parte del gerente para influir en los demás y conseguir objetivos trazadas.

Tabla 16: ¿Utilizan técnicas para la toma de decisiones?

| Técnicas | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 6 | 75% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 25% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 14: ¿Utilizan técnicas para la toma de decisiones?



Fuente: Tabla 16

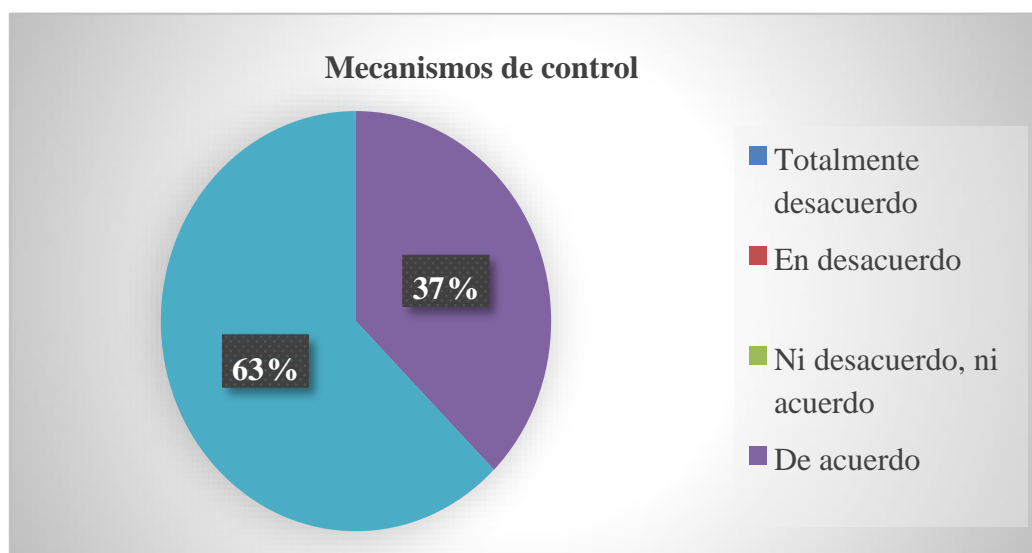
En la tabla 16 y la figura 14, de los ocho trabajadores de la mype “Medical Nature” con referencia a la técnica para la toma de decisiones el 75% está de acuerdo y 25% están totalmente de acuerdo, esto indica que dentro de la mype en su totalidad utiliza técnicas para la toma de decisiones especialmente para posibles escenarios empresariales o del entorno.

Tabla 17: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?

| Mecanismos de control | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 3 | 37% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 63% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 15: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?



Fuente: Tabla 17

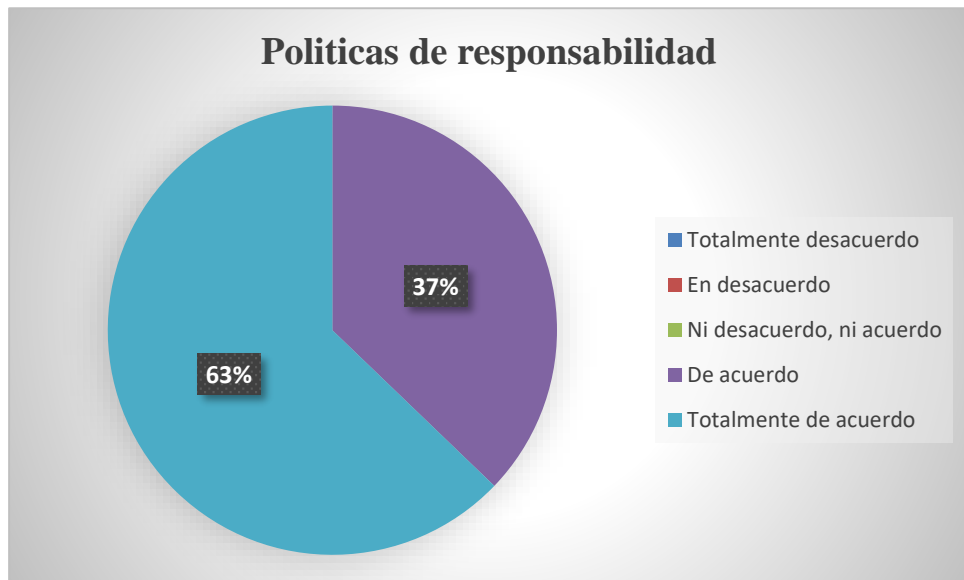
En la tabla 17 y la figura 15, de los ocho trabajadores de la mype “Medical Nature” referente al mecanismo de control establecido en su empresa el 63% están totalmente de acuerdo y el 37% están de acuerdo, se deduce que sostiene un sistema de control dentro de la mype, por parte del gerente que aplica un software diseñado especialmente para la empresa.

Tabla 18: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?

| Políticas de responsabilidad | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 3 | 37% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 63% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 16: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?



Fuente: Tabla 18

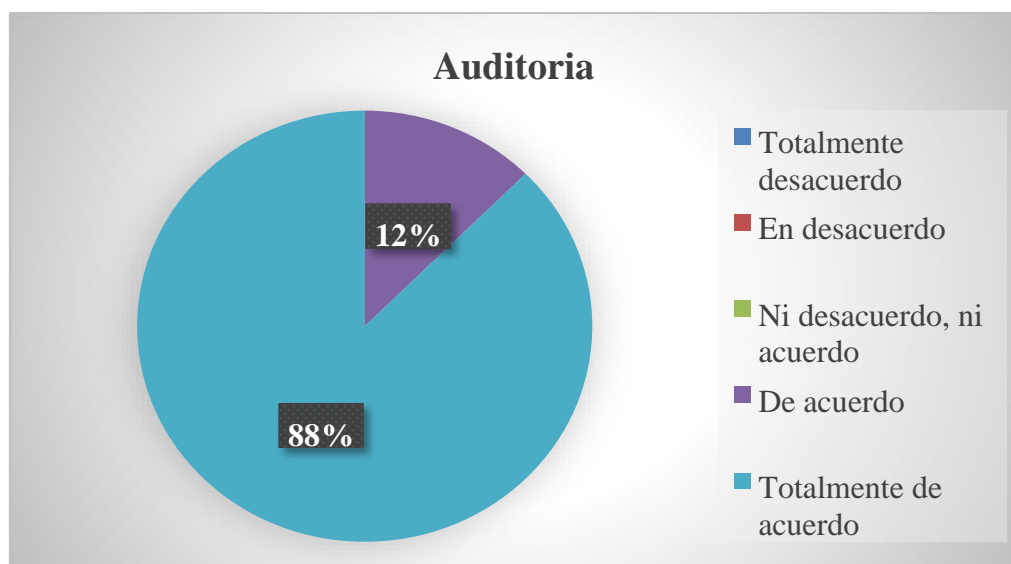
En la tabla 18 y la figura 16, de los ocho trabajadores de la mype "Medical Nature", referente a la existencia de políticas de responsabilidad establecida el 63% están totalmente de acuerdo y el 37% están de acuerdo que existe políticas de responsabilidad, esto nos indica que sostiene políticas de responsabilidad por parte de los trabajadores hacia sus clientes.

Tabla 19: ¿Se realizan auditorías para garantizar la efectividad del control?

| Auditoria | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 1 | 12% |
| Totalmente de acuerdo | 7 | 88% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 17: ¿Se realizan auditorías para garantizar la efectividad del control?



Fuente: Tabla 19

En la tabla 19 y la figura 17 de los ocho trabajadores encuestados de la mype “Medical Nature” el 88% están totalmente de acuerdo que realizan auditorías para garantizar la efectividad del control y el 12% están de acuerdo, esto quiere decir, que realizan auditorías en su mype con la finalidad de corregir anomalías administrativas de su empresa, que garantiza el incremento de los activos y el equilibrio con el pasivo para incrementar el patrimonio.

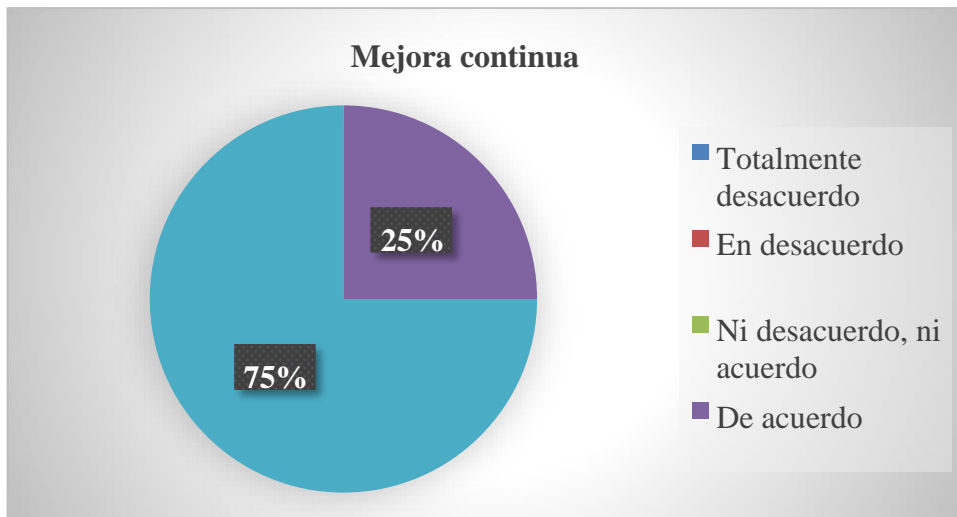
Gestión de calidad

Tabla 20: ¿Gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

| Mejora continua | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 2 | 25% |
| Totalmente de acuerdo | 6 | 75% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 18: ¿Gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



Fuente: Tabla 20

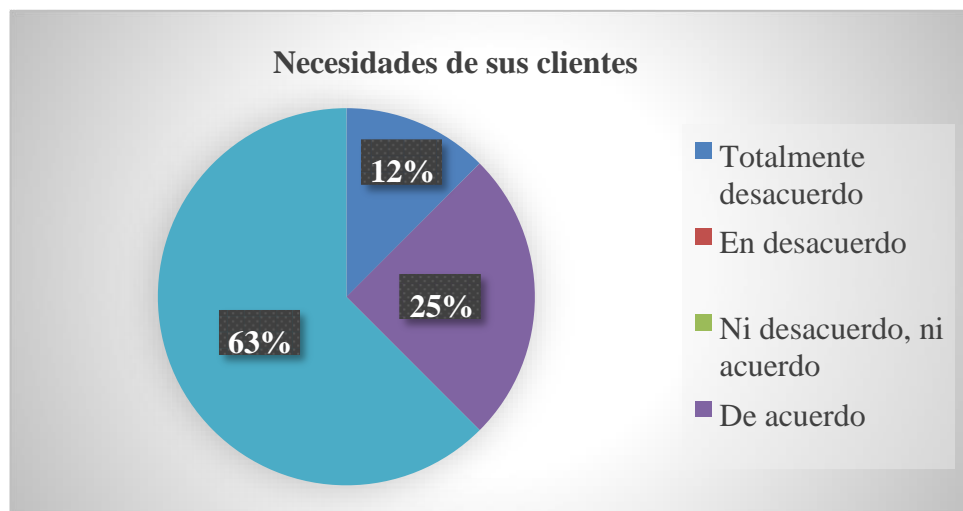
En la tabla 20 y la figura 18 de los ocho trabajadores encuetados de la mype “Medical Nature” el 75% están totalmente de acuerdo que, si se gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua y el 25% estarían de acuerdo, quiere decir que la Mype actualmente gestiona los procesos, para mejorar el productos y servicios dentro organización.

Tabla 21: ¿Conocen las necesidades de sus clientes?

| Necesidades de sus clientes | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente desacuerdo | 1 | 12% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 2 | 25% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 63% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 19 ¿Conocen las necesidades de sus clientes?



Fuente: Tabla 21

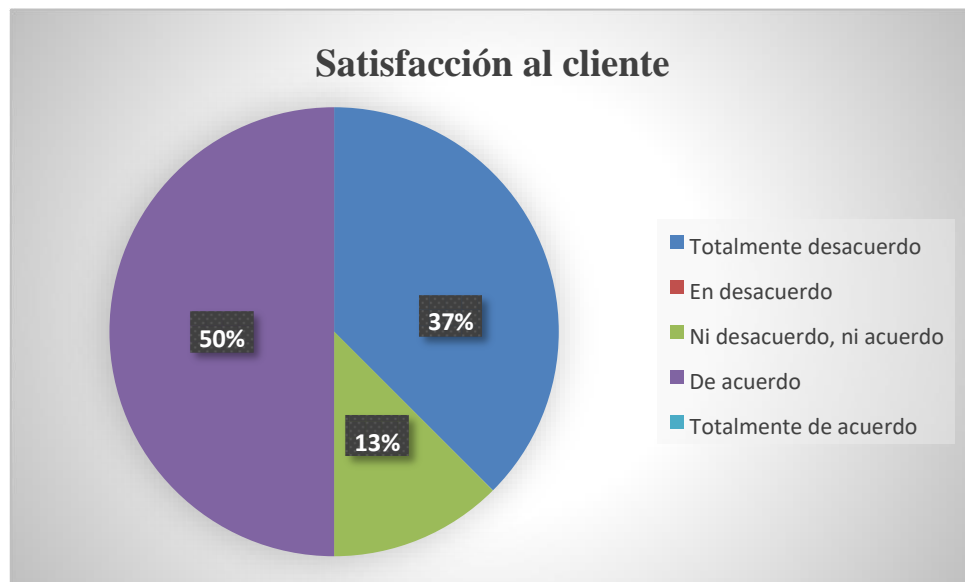
En la tabla 21 y la figura 19, de los ocho trabajadores encuestados de la mype “Medical Nature” el 63% están totalmente de acuerdo que, si conocen las necesidades de sus clientes, el 25% está de acuerdo y el 12% están totalmente desacuerdo, se infiere que la mype se preocupa por satisfacer las necesidades de sus clientes y por salvaguardar su salud.

Tabla 22: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

| Satisfacción al cliente | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 3 | 37% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 1 | 13% |
| De acuerdo | 4 | 50% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 20: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?



Fuente: Tabla 22

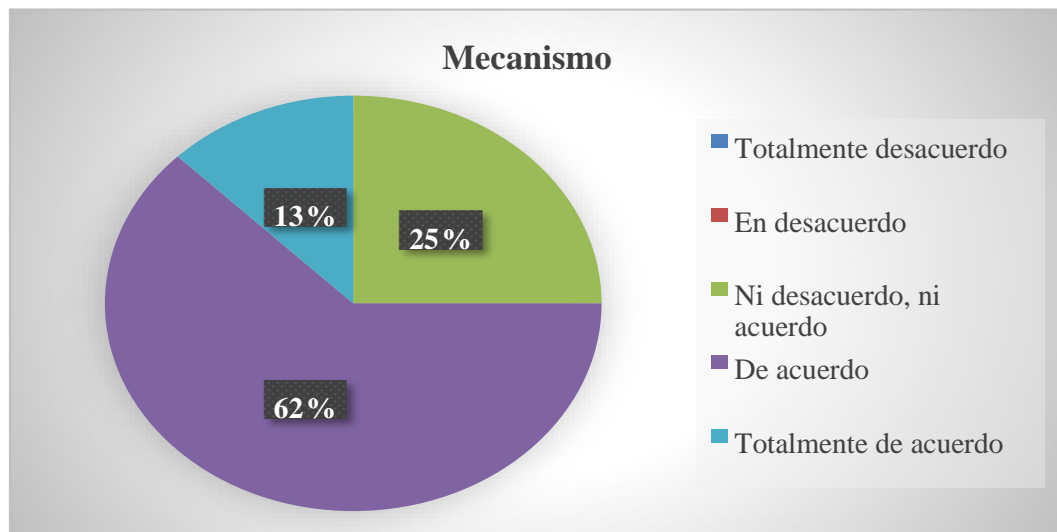
En la tabla 22 y la figura 20, de los ocho trabajadores de la mype “Medical Nature” referente a la encuesta de satisfacción al cliente; el 50% están de acuerdo que se realizan encuestas de satisfacción al cliente, el 37% están totalmente desacuerdo y el 13% ni acuerdo, ni desacuerdo, se infiere que la satisfacción a permitido alcanzar un lazo a la empresa con sus clientes a mediano plazo.

Tabla 23: ¿Existen mecanismos para generar valor agregado y mejora de procesos?

| Mecanismo | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 2 | 25% |
| De acuerdo | 5 | 62% |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 13% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 21: ¿Existen mecanismos para generar valor agregado y mejora de procesos?



Fuente: Tabla 23

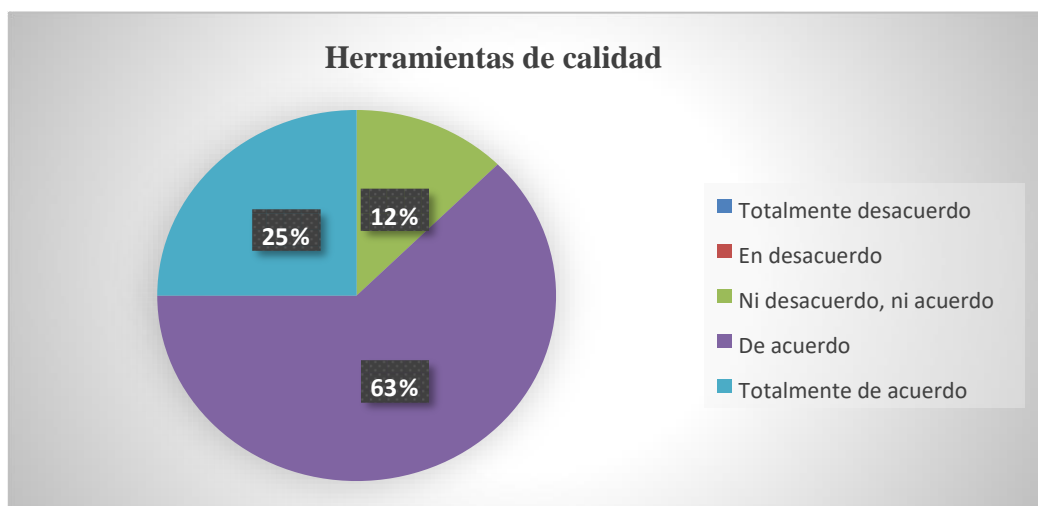
En la tabla 23 y la figura 21, de los ocho trabajadores encuestados de la mype “Medical Nature” el 62% están de acuerdo que, si existen mecanismo para generar valor agregado y mejora de procesos, el 25% nos menciona que están ni acuerdo ni desacuerdo y el 13% nos menciona que están totalmente de acuerdo, esto indica que la mype tiene claro cuáles son las necesidades de sus clientes lo cual ha permitido alcanzar la competitividad y lograr sus objetivos propuestos.

Tabla 24: ¿Hace uso de herramientas de calidad?

| Herramientas de calidad | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 1 | 12% |
| De acuerdo | 5 | 63% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 25% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 22: ¿Hace uso de herramientas de calidad?



Fuente: Tabla 24

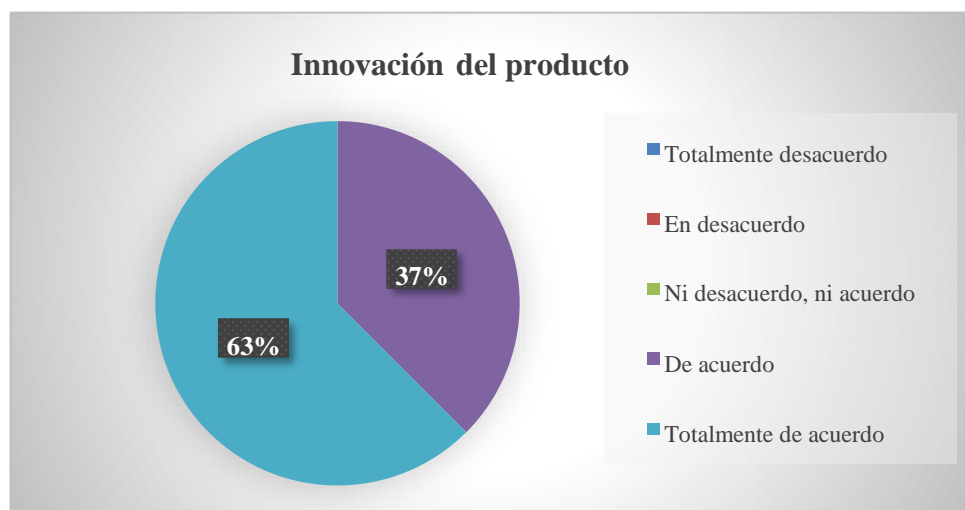
En la tabla 24 y figura 22, de los ocho trabajadores encuestados de la mype “Medical Nature” el 63% nos menciona que están de acuerdo que hacen el uso de herramientas de calidad, el 25% están totalmente de acuerdo y mientras que el 12% nos dice ni acuerdo, ni desacuerdo, esto nos indica que la mayoría de los encuestados están de acuerdo con el uso de herramienta de calidad y mejora de procesos para implementar estrategias que le permiten alcanzar la calidad objetiva que sincroniza, con la calidad percibida.

Tabla 25: ¿Recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?

| Innovación del producto | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 3 | 37 |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 63% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 23: ¿Recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?



Fuente: Tabla 25

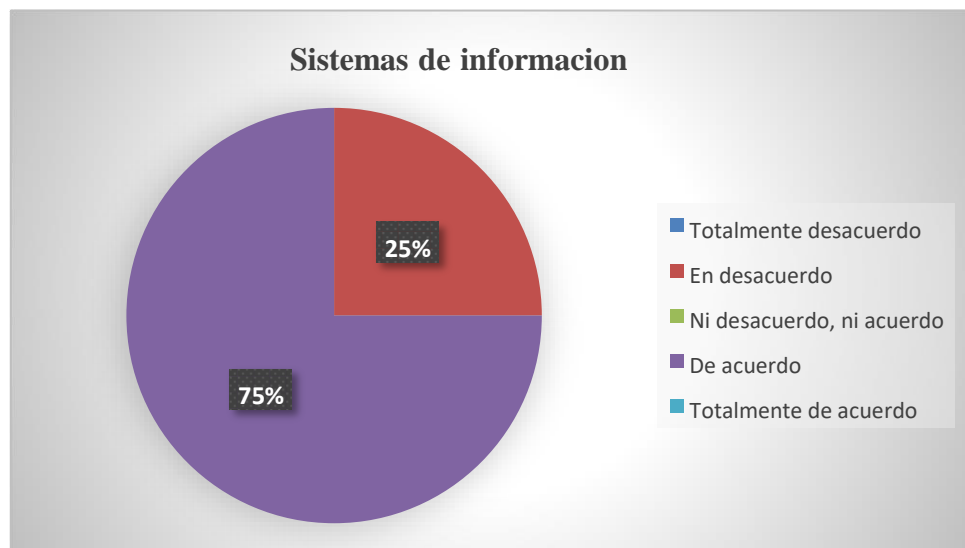
En la tabla 25 y la figura 23, de los ocho trabajadores encuestados de la mype “Medical Nature” el 63% están totalmente de acuerdo que, si recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos o servicios y el 37% también están de acuerdo, se infiere que en su totalidad de los encuestados nos indica que la empresa constantemente lanza nuevos productos al mercado, que satisfaga las necesidades de sus clientes.

Tabla 26: ¿Tienen un buen sistema de información para tomar decisiones en la solución de problema?

| Sistemas de información | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 2 | 25% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 6 | 75% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 24: ¿Tienen un buen sistema de información para tomar decisiones en la solución de problema?



Fuente: Tabla 26

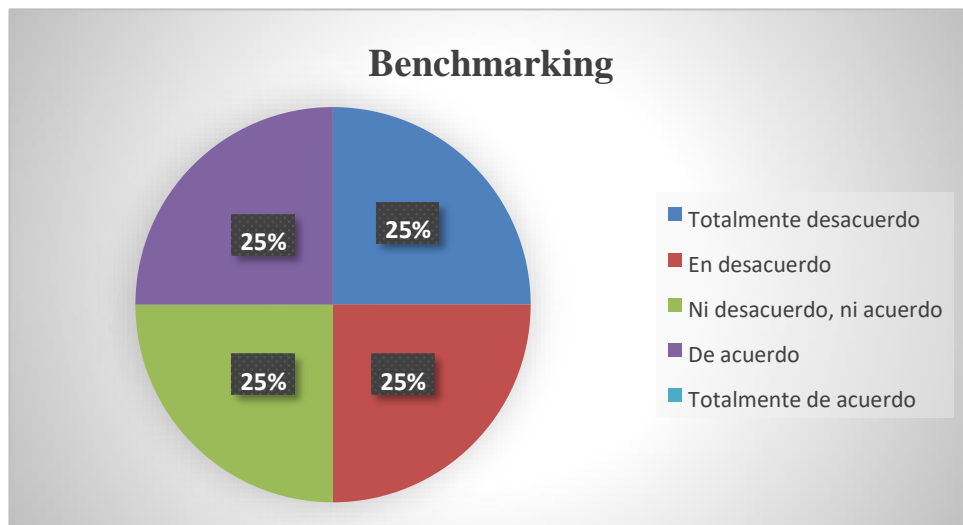
En la tabla 26 y la figura 24, de los trabajadores encuestados de la mype “Medical Nature” el 75% están de acuerdo que, si tienen buen sistema de información para tomar decisiones en la solución de problema y el 25% está en desacuerdo, esto nos indica que en su mayoría nos menciona que si tienen un sistema de información que es significativo en su eficiencia que permite tomar decisiones oportunas.

Tabla 27: ¿Realizan comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?

| Benchmarking | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente desacuerdo | 2 | 25% |
| En desacuerdo | 2 | 25% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 2 | 25% |
| De acuerdo | 2 | 25% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 25: ¿Realizan comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?



Fuente: Tabla 27

En la tabla 27 y figura 25, de los ocho trabajadores encuestados de la mype “Medical Nature” en referente a las comparaciones o benchmarking de buenas prácticas el 25% está totalmente en desacuerdo, el 25% están en desacuerdo, el 25% están ni acuerdo, ni desacuerdo y el 25% está de acuerdo, se infiere que la mype se diferencia de la competencia innovando y mejorando sus productos y servicios.

Tabla 28: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?

| Calidad y precio | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|-------------|
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 1 | 12% |
| Ni desacuerdo, ni acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 5 | 63% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 25% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: encuesta a los trabajadores de la mype de la muestra seleccionada

Figura 26: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?



Fuente: Tabla 27

En la tabla 28 y la figura 26, de los ocho trabajadores encuestado de la mype “Medical Nature” el 63% están de acuerdo que, si existe el protocolo en base a calidad y precio, y el 25% están totalmente de acuerdo y el 12% están en desacuerdo, esto nos quiere decir que ayuda a los emprendedores en productos que oferta deben ser de calidad y un con precio accesible al consumidor.

5.2. Análisis de resultado

5.2.1. Referente a las características del personal y la micro y pequeñas empresas

En la investigación se pudo apreciar que la mype del sector comercio: Caso empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, venta de medicina natural.

Referente a las edades de los trabajadores de la mype “Medical Natura”, el 88% de los encuestados tiene entre 18- 30 años de edad, coinciden con, Palomino (2018) quien nos muestra que el 42% de los representante tiene entre 18-30 años, esto parcialmente coinciden con Poma (2016), el cual muestra que el 58.3% tiene entre 20-35 años de edad ,similarmente con Sullon (2018) que indica en un 10% entre 18-30 años. Se deduce que los trabajadores de Medical Nature son jóvenes en su mayoría, están comprometidos en sus trabajos y lo realiza satisfactoriamente en relación a los clientes y a la empresa.

Referente al género de los trabajadores el 88% con de genero género femeninas

Referente al grado de instrucción de los trabajadores de la mype, el 63% de los encuestados tienen estudios universitarios y el 38% superior no universitaria, esto contrasta con, Palomino (2018) con un porcentaje de 25% con instrucción superior no universitario y el 17% superior universitario, también se infiere con Del águila (2019) que nos indica que el 44.4% estudios universitarios, también se contrasta con Pinedo (2019) que indica el 100% de nivel universitaria, también se contrasta con, Poma (2018), que nos indica que el 58.3% son nivel universitaria, también contrasta con Panduro C (2018) que indica el 80% son de nivel universitaria, también contrasta con, Sullon (2018) que indica que el 50% son de nivel universitaria. Esto quiere decir que la mayoría son emprendedores jóvenes.

Referente al tiempo que desempeña en el cargo, el 63% de los encuestado tiene de 03 años de desempeño, también se contrasta con, Sullon (2018) que nos indica que el 53.3% tienen un tiempo de desempeño de 0-3 años, también contrasta con Panduro (2018) nos indica el 60% tienen de 0-3 años. Se deduce que los trabajadores vienen desempeñándose con una permanencia que establecen durante estos años en la mype.

Referente al tiempo de permanencia de la empresa, el 100% de los encuestado nos mencionan que la empresa tiene de 4-6 años de permanencia en el mercado, se infiere con, Gómez (2108) que nos indica que el 100% tiene más de 7 años de permanecías, se deduce que la mype en mención viene posesionado en el mercado, por que brinda servicios de calidad y desarrolla la mejora continua como sustento de la competitividad en beneficio a sus clientes.

5.2.2. Referente a la variable proceso administrativo

El 100% de los trabajadores encuestados realizan planeación de las actividades, análogamente con Moran, (2018), de forma similar, relativamente menor en 94% lo realiza, se deduce que la empresa “Medical Nature”. Pone en énfasis la planeación para obtener resultados en función a los objetivos y metas propuestas, para el desarrollo empresarial al corto, mediano y largo plazo y su respectivo posicionamiento en el mercado.

El 88% de los trabajadores encuestados monitorean el cumplimiento de la planeación, lo realizan, análogamente relativamente menor con, Del águila (2019), afirman en un 60%, se deduce que la mype Medical Nature, enfatiza monitorear la planificación con la finalidad de alcanzar los resultados propuestos, obteniendo un impacto, que se vuelve más competitiva en su respectivo crecimiento empresarial.

Referente a la herramienta de planeación, lo realizan en un 88%, análogamente en forma relativamente menor con el autor, Del Águila (2019), afirma que el 67%, usan la herramienta para la implementación; se deduce que para la mype Medical Nature es importante la planeación, por que conlleva a la finalidad de tener objetivos y metas propuesto; relacionados al crecimiento empresarial y a incrementar la satisfacción de sus consumidores.

Referente a la división del trabajo en su empresa, lo realizan en un 100%, análogamente coinciden con el resultado de, Rioja (2019), que afirman en un 100%; la división coherente del trabajo utilizado por la empresa respecto al recurso humano, se denota que optimiza a este recurso con la finalidad de incrementar en la productividad dentro y fuera de la organización.

En referencia a la iniciativa del personal según sus funciones, lo realizan en un 100%, análogamente relativamente menor con, Rioja. (2019), en un 80%, se infiere que el emprendedor considera las iniciativas personales con la finalidad de ser innovador para mejorar la eficiencia y eficacia del recurso empresarial, como la cualidad personal que tiende a generar proyectos y propuestas que promueven el emprendimiento.

Referente a la organización de su empresa de acuerdo a los productos o servicio que comercializa, lo realizan en un 88%, análogamente con, Poma (2016) con su resultado relativamente mayor en un 100%, se deduce el emprendedor busca eficiencia y eficacia en la organización para obtener mayor productividad en satisfacer a los consumidores.

Referente a habilidades gerenciales que empatiza con el personal, lo realizan en un

100%, análogamente similar en un 90%, con los autores, Vinueza, S. & Zavala, V.

(2015), esto se infiere que la habilidad gerencial empatiza con el personal y el cliente, mejorando las relaciones entre ellos por la cual el gerente aplica técnicas de directriz, que le permiten tener resultados propuesto.

Referente al estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa, lo realiza en un 100%, análogamente relativamente menor en un 85,7% con Gómez (2018) este se infiere que los emprendedores aplican un liderazgo carismático, mejorando su relación con los trabajadores para tener una armonía laboral y empatizando con sus clientes para fidelizarlos.

Referente a las técnicas para la toma de decisiones, lo realizan en un 100%, análogamente con Bazán, (2019), con un porcentaje inferior a 53%. Se deduce que la mype Medical Natural usan herramienta de toma de decisiones, para incorporar estratégicas tanto cualitativa y cuantitativa, buscando el incremento empresarial y respectiva satisfacción del cliente.

Referente a la existencia de mecanismo de control establecido en su empresa, lo realizan en un 100%, con una porcentualidad inferior a un 57,2%, con Poma (2019) no existe mecanismo para generar valor añadido, se infiere que la mype en mención, protege y cuidan sus activos y los intereses de la empresa, evaluando la eficiencia de su organización.

Referente a la existencia de políticas de responsabilidad establecidas, lo realizan en un 100%, en comparación con un porcentaje menor con el autor, Céspedes (2016), con el 65% que manifestaron que el personal está apto para resolver sus dudas e inquietudes, esto quiere decir que la mype en mención opta por establecer relación

con el personal y clientes con la finalidad de mejorar actualmente la política de salubridad para proteger la salud y tener mayor grado de satisfacción.

Referente a que realizan auditorias para garantizar la efectividad del control, lo realizan en un 88%, coincidiendo con el autor, Pinedo Ruíz (2019), es decir que la mype mencionado si garantiza la efectividad del control para obtención de resultados deseados y ayuda ajustar los procesos con la finalidad de garantizar una información fiable.

Referencia que gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua, lo realizan en un 100%, análogamente en forma coincidentemente con la misma magnitud con, Panduro (2018) en un 100%. nos afirma que la gestión contribuye a mejorar, Se infiere que el emprendedor de estas mypes mejora la calidad a través de la implementación de cambios continuos dentro de su organización que intenta optimizar y aumentar la calidad de sus producto, proceso y servicio minimizando costos de producción obteniendo la mejor calidad del producto,

Referencia a que conocen las necesidades de sus clientes, lo realizan en un 88%, análogamente en forma relativamente mayor con el autor Panduro (2018) indican el 100% conoce y actualiza modelos del producto, según los gustos del cliente, al igual con Pinedo (2019), indican el 100% conocen las necesidades de sus clientes, esto indican que la mype en mención conocen los gustos, preferencia, comportamientos y sus opiniones que hacen que tengan un perfil relacionado con la empresa.

Referente que se realizan encuestas de satisfacción al cliente, lo realizan en un 50%, análogamente en un porcentaje mayor con el autor Pinedo (2019) indican que el

71,4% recogen las sugerencias del cliente y de áreas internas, es decir satisfacer al cliente en sus necesidades es escucharlos a ellos, para brindar un mejor servicio.

Referente que existen mecanismos para genera valor agregado y mejora de procesos, lo realizan en un 76%, análogamente contrasta con, Pinedo (2019), indican que el 57,2% que no percibe su importancia, es decir que es importante para la gestión de calidad servicio adicionales del valor agregado para mejorar la satisfacción del cliente.

Referente al uso de herramientas de calidad lo realizan en un 88%, análogamente en forma mayor con Pinedo (2019) en un 57,1% hicieron uso de herramientas de la calidad; es decir que la mype en mención entienden que la herramienta de calidad ayuda al incremento de la satisfacción del cliente y la rentabilidad empresarial deseada.

Referente a la sugerencia del cliente y de áreas internas para crear o innovar producto y servicios, lo realizan en un 100%, análogamente menor con Pinedo (2019) afirma que el 71.4% recogen sugerencias del cliente, es decir que toman en consideración las sugerencias del cliente con la finalidad de innovar la venta de productos y servicios en beneficio de la empresa.

Referente que tienen un buen sistema de información para tomar decisiones en la solución de problema lo realizan en un 75%, realizan comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas, no realizan en un 50%, en una porcentualidad mayor con Pinedo (2019) que si lo realizan en un 71,4%, es decir realizan benchmarking para el mejoramiento del negocio en relación a las

comparaciones con las competencias para imitar, igualar, mejorar en beneficio del cliente y de la empresa.

En referente que existe protocolo en base a calidad y precio, lo realiza un 88%, análogamente relativamente menor con Bazán (2019) que nos afirma que un 85,7% cuentan con un protocolo basado en calidad y precio respecto a la relación con sus proveedores; es decir el protocolo, calidad y precio ayuda a los emprendedores en productos que oferta deben ser de calidad y un con precio accesible al consumidor.

5.3. Plan de mejora

Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.

| Problemas encontrados Resultados | Surgimiento del problema | Acción de mejora | Responsable |
|--|---|--|--------------------|
| Realizan encuestas no programáticas al azar | Desinterés de registrar encuestas programáticas con el cliente | Programar periódicamente realización de encuesta en relación de satisfacción al cliente. | Representante |
| Existe un relativo inconveniente de información para la toma de decisiones | La toma de decisiones gerencial no sincroniza con la información de los trabajadores adicionado con un sistema digital desactualizado para tomar decisiones en forma oportuna | Crear un sistema de información eficientes que permiten tomar decisiones oportunas | Representante |

| | | | |
|---|---|---|----------------------|
| <p>Mayoritariamente no aplican el benchmarking como estrategia para el mejoramiento de la calidad, en relación de la satisfacción del cliente y respectivo desarrollo empresarial</p> | <p>No toman en consideración la estrategia de benchmarking en imitar, igualar y superar a la competencia para el beneficio de la satisfacción de los clientes y el crecimiento empresarial.</p> | <p>Reformular la estrategia de benchmarking con el propósito de imitar, igualar y superar, con la finalidad de ser más competitivo.</p> | <p>Representante</p> |
|---|---|---|----------------------|

Fuente: Plan de mejora propuesto, elaborado por el autor

5.3.2. Datos generales de los encuestado

Nombre o razón social: “Medical Nature” Centro de Medicina Alternativa.

Dirección: Av. Raimondi 598 - Tingo María

Nombre del Representante: Manuel Alberto Robledo de la Cruz

Misión

- Dar a conocer la importancia y los múltiples beneficios de la medicina tradicional hoy reconocida como medicina alternativa o complementaria, en beneficio de una mejor salud y calidad de vida de la población de nuestro país; aplicando dichos conocimientos en la prevención y tratamientos de las diversas enfermedades que padece nuestra población.

-Visión

Posesionarse como una empresa líder en el mercado nacional e internacional, así como lograr que la medicina alternativa tenga el reconocimiento de su real aporte

en beneficio de nuestra salud, promoviendo de esta manera las riquezas y biodiversidad de nuestro Perú.

5.3.2. Objetivos Empresariales

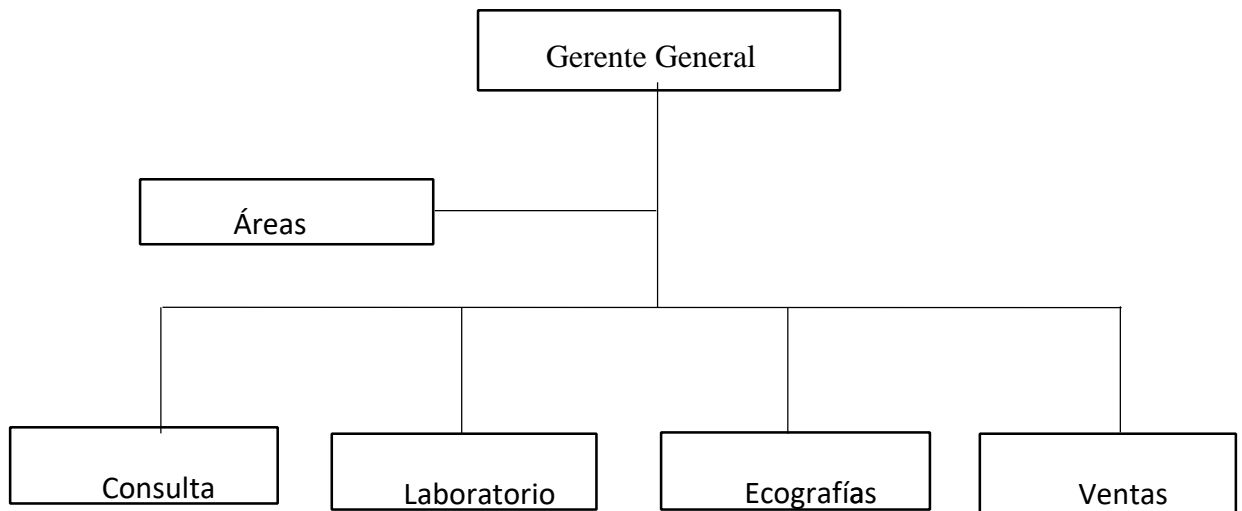
La mype Medical Nature es una empresa líder conformada por profesionales de la salud altamente calificados, además contamos con servicios especializados y equipos de alta tecnología para el acertado diagnóstico de las diversas enfermedades establecimiento pública diseñada para brindar servicios médicos y productos naturales de acuerdo a sus necesidades brindando buena calidad de vida del cliente. Los siguientes objetivos comerciales: Obtener fidelización de los clientes.

- Obtener el reconocimiento de la marca del producto.
- Incrementar la rentabilidad de la empresa.
- Incrementar el número de clientes nuevos.
- Aumentar nuevos servicios.
- Brindar un excelente servicio de atención al cliente.

Servicios

La mype Medical Nature centro de medicina alternativa, ofrece atención de calidad en medicina general, servicios de consulta médica, ecografía, laboratorio clínico y los mejores tratamientos naturales.

5.3.3. Organigrama estructural de la mype Medical Nature



5.3.4. Descripción de funciones

| | |
|------------------|---|
| Cargo | Gerente General |
| Perfil | *Médico Cirujano Ecografista *Con experiencia y conocimiento en el rubro |
| Funciones | *Su función es planificar, organizar, dirigir, controlar y asegurar el crecimiento y el fortalecimiento de la mype Medical Nature en el mercado, controlar al personal durante su actividad de trabajo. |
| Cargo | Personal de Consulta |
| Funciones | *Médico Cirujano *Su función recepción de pacientes para consulta, entrega de resultados de análisis y entrega de recetas médica. |
| Perfil | *Estudios universitario en medicina general. *Experiencia en medicina natural de medicina alternativa. |
| Cargo | Personal de Laboratorio |

| | |
|------------------|---|
| Perfil | *Estudios técnico en laboratorio. *Experiencia en laboratorio clínico. |
| Funciones | *Realiza, toma y analiza muestras y entrega de transcripción de resultados de análisis clínicos, organizar realizar mantenimiento y limpieza del área de laboratorio. |
| Cargo | Personal de Ecografías |
| Perfil | *Estudios universitarios/médico cirujano ecografista. *. Con conocimiento y experiencia en el rubro. |
| Funciones | *Obtener el consentimiento informado. *Indicar al paciente que debe guardar la posición indicada. *Ingresar al paciente de acuerdo al horario establecido. *Después de realizado los estudios procede a pegar las impresiones fotográficas a la hoja de informe de ecografía y luego entregar al personal de consulta. |

| | |
|------------------|---|
| Cargo | Personal de Ventas |
| Perfil | *Estudios técnicos asistenta administrativos. *Experiencia en atención al cliente. |
| Funciones | *Las funciones de esta área son atención al cliente, abastecimiento de productos, control de almacén, encargado del pago de publicidad y proveedores. |

Fuente: Plan de mejora propuesto elaborado por el autor

5.3.5. Diagnostico Empresarial

| | FORTALEZA | DEBILIDADES |
|---|--|--|
| FACTORES INTERNOS | F1: Capacidad gerencial F2: Ubicación estratégica F3: Buen clima laboral F4: Solvencia económica F5: Excelente atención a los clientes mediante adecuada gestión de calidad. | D1: falta de iniciativa del personal D2: Deficiencia de los controles administrativo D3: El tiempo de capacitación que recibe el personal es escasa. |
| FACTORES EXTERNOS | | |
| OPORTUNIDADES | ESTRATEGIAS FO | ESTRATEGIAS DO |
| O1: Demandas insatisfechas de productos y servicios relacionadas. | F1, F5, O1, O3: Fidelizar a los clientes para mejorar la rentabilidad | D2, O1, O3, O6: Elaborar un plan operativo. |

| | | |
|---|---|--|
| O2: Nuevos productos que abarquen nuevos clientes. | F4, O2: Alianzas con otras empresas para tener ventajas económicas y abastecerse de productos. | D1, D2, D3, O6: Capacitar al personal frecuentemente. |
| O3: Los clientes buscan servicios de calidad. | F4, F1, O4, O5: Formular plan de inversiones. | D2, O5:O6: Asesoramiento gerencial en gestión empresarial área de finanzas y gestión. |
| O4: Competencia con baja calidad de servicios. | F1, F5, O2: Desarrollo de nuevas alternativas de servicio. | |
| O5: Localización accesible para cliente. | | |
| O6: Servicios de capacitación empresarial | | |
| AMENAZAS | ESTRATEGIAS FA | ESTRATEGIAS DA |
| A1: Incremento de la competencia en la zona. | F4, F2, A1, A3: Mejorar la competitividad empresarial incorporando productos de calidad con precio accesible. | D1, D3, A2, A5: Elaborar un plan de capacitación para contrarrestar los efectos económicos y potencializar iniciativas del personal. |
| A2: Poco crecimiento en la economía durante los primeros meses del año. | F4, F5, A1, A4: Crear otros puntos de ventas de productos y servicios | D2, A1, A4: Potencializar publicidad en las redes sociales para incrementar las ventas. |
| A3: Oferta de costos menores por la competencia | F1, F4, A1, A5: Incorporar productos accesibles al cliente | |
| A4: Competencia desleal de otras empresas similares. | | |
| A5: Recesión económica. | | |

Fuente: Plan de mejora propuesto elaborado por el autor

5.3.6. Indicadores Gestión de calidad

| Indicadores | Evaluación de los Indicadores dentro de la Mype |
|------------------------------|---|
| Mejora continua | La mype actualmente revisa los procesos, productos y servicios. |
| Satisfacción | La satisfacción a permitido alcanzar un lazo a la empresa con sus clientes a mediano plazo. |
| Retroalimentación | Realización de encuestas al cliente con la finalidad de evaluar la calidad percibida y satisfacción del cliente en relación de los productos y servicios. |
| Gestión y mejora de procesos | Le ha permitido a la empresa alcanzar la competitividad y lograr sus objetivos propuesto |

| | |
|-------------------------|--|
| Herramientas de calidad | Gestión y mejora de procesos para implementar estrategias que le permiten alcanzar la calidad objetiva que criconiza, con la calidad percibida |
| Innovación | La empresa constantemente lanza nuevos productos al mercado. |
| Gestión de información | El sistema de información es significativo en su eficiencia que permite tomar decisiones oportunas. |
| Benchmarking | La mype se diferencia de la competencia innovando y mejorando sus productos y servicios. |

5.3.7. Indicadores de los procesos administrativos

| | |
|----------------------|--|
| Actividades | En su totalidad planifican coherentemente las actividades que realizan. |
| Cumplimiento | Mayoritariamente sostienen el seguimiento de monitoreo de las actividades en la mype para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. |
| Herramientas | Dentro de la mype en su mayoría utilizan las herramientas de planeación coherentemente. |
| División del trabajo | La totalidad de los trabajadores están ubicado realizando sus funciones de acuerdo a su especialidad. |
| Habilidades | Existe habilidades de parte del gerente un liderazgo carismático que empatiza por parte del gerente con los |
| | trabajadores por esta razón esta posesionado en nuestra ciudad. |
| Liderazgo | Mayoritariamente afirman que existe un liderazgo carismático y participativo que empatiza con los trabajadores y clientes, para influir en los demás y conseguir objetivos trazadas. |
| Toma de decisiones | Dentro de la mype en su totalidad utiliza técnicas para la toma de decisiones especialmente para posibles escenarios empresariales o del entorno. |

| | |
|-----------------|--|
| Mecanismo | En su totalidad sostiene un sistema de control dentro de la mype, por parte del gerente que aplica un software diseñado especialmente para la empresa relacionada en, inventario, ventas, punto de equilibrio, por otra para por un asesor externo de un contador. |
| Responsabilidad | Sostiene que existen políticas de responsabilidad por parte de los trabajadores hacia sus clientes. |
| Auditorías | Realizan auditorias en su mype con la finalidad de corregir anomalías administrativas de su empresa, que garantiza el incremento de los activos y el equilibrio con el pasivo para incrementar el patrimonio |

Problemas

| Indicadores | Problema | Surgimiento del roblema |
|--|--|--|
| Se realizan encuestas de satisfacción al cliente | Realizan encuestas no programáticas al azar. | Desinterés de regir encuestas programáticas con el cliente |
| Tienen un buen sistema de información para tomar decisiones en la solución de problema. | Existe un relativo inconveniente de información para la toma de decisiones. | La toma de decisiones gerencial no sincroniza con la información de los trabajadores adicionado con un sistema digital desactualizado para tomar decisiones en forma oportuna. |
| Realizan comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas | Mayoritariamente no aplican el benchmarking como estrategia para el mejoramiento de la calidad, en relación de la satisfacción del cliente y respectivo desarrollo empresarial | No toman en consideración la estrategia de benchmarking en imitar, igualar y superar a la competencia para el beneficio de la satisfacción de los clientes y el crecimiento empresarial. |

5.3.8. Establecer soluciones

Establecer acciones en la mype “Medical Narure”

| Indicadores | Problema | Acción de mejora |
|---|--|--|
| Se realizan encuestas de satisfacción al cliente. | Realizan encuestas no programáticas al azar. | Programar periódicamente realización de encuesta |

| | | |
|--|--|--|
| | | en relación de satisfacción al cliente. |
| Tienen un buen sistema de información para tomar decisiones en la solución de problema. | Existe un elativo inconveniente de información para la toma de decisiones. | Crear un sistema de información eficientes que permiten tomar decisiones oportunas. |
| Realizan comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas | Mayoritariamente no aplican el benchmarking como estrategia para el mejoramiento de la calidad, en relación de la satisfacción del cliente y respectivo desarrollo empresarial | Reformular la estrategia de benchmarking con el propósito en imitar, igualar y superar, con la finalidad de ser más competitivo. |

5.3.9. Estrategias que se desean implementar

| N° | Acciones de mejora a llevar a cabo | Dificultad | Plazo | Impacto | Priorización |
|----|---|---|---------|---|--|
| 1 | Programar periódicamente realización de encuesta en relación de satisfacción al cliente | Desinterés al realizar encuestas o consultas con el cliente | 6 meses | Mejoramiento de venta de productos y servicio en función de satisfacción del cliente, así como el incremento de la rentabilidad empresarial | Programar semestralmente las encuestas con los clientes con la finalidad de incorporar nuevos productos y servicios, además, mejorar la atención al cliente. |

| | | | | | |
|---|---|--|---------|--|--|
| 2 | Crear un sistema de información eficientes que permiten tomar decisiones oportunas. | La toma de decisiones gerencial no sincroniza a con la información de los trabajadores adicionado con un sistema digitales actualizado para tomar decisiones en forma oportuna | 1 meses | Tomar decisiones oportunas con la finalidad de resolver problemas dentro de la organización. | Crear un sistema de información que permite tomar decisiones oportunas. |
| 3 | Reformular la estrategia de benchmarking con el propósito en imitar, igualar y superar con la finalidad ser más competitivo | No toman en consideración la estrategia de benchmarking en imitar, igualar y superar a la competencia, para el beneficio de la satisfacción de los consumidores | 3 meses | El incremento de la competitividad para mejorar posicionamiento en el mercado | Reformular las estrategias de benchmarking para, imitar igualar, superara en este mercado competitivo. |

5.4. Recursos para la implementación y estrategias

| Nº | Estrategias | Recursos Humanos | Económicos | Tecnológicos | Tiempo |
|----|---------------------------------------|-------------------------|-------------|--|---------------------------|
| 1 | Elaborar un plan de operativo. | Actividades gerenciales | s/.1500.00 | Acceso a la información atra vez del internet | 1 meses |
| 2 | Capacitar al personal frecuentemente. | Convenio con la UNAS | S/ 2.000.00 | Power Point y otros medios tecnológicos de visualización | frecuencia semestralmente |

| | | | | |
|----|--|-----------------------------|--|-----------------|
| 3 | Asesoramiento gerencial en gestión empresarial área de finanzas, gestión | Convenió con UNAS | Medios de visualización y herramientas proporcionado por la UNAS | Anualmente |
| 4 | Fidelizar a los clientes para mejorar la Rentabilidad | Por medio del personal | Tiempo | Permanentemente |
| 5 | Alianzas con otras empresas para tener ventajas económicas y abastecerse de productos. | Por medio de otras empresas | Materiales de venta de visualización | Permanentemente |
| 6 | Formular plan de inversiones. | Gerente | Microsoft office 2016 | Anual |
| 7 | Desarrollo de nuevas alternativas de servicio | Gerente | Equipos de rehabilitación | 1 año |
| 8 | Mejorar la competitividad empresarial incorporando productos de calidad con precio accesible. | Gerente | Materiales, equipos, tiempo | 8 meses |
| 9 | Crear otros puntos de ventas de productos y servicios | Gerente | Materiales, equipos, tiempo | 6 meses |
| 10 | Incorporar productos accesibles al cliente | Gerente | Material, tiempo, capital | 6 meses |
| 11 | Elaborar un plan de capacitación para Contrarrestar los efectos económicos y potencializar iniciativas del personal. | Gerente | Software, Material, equipos | 1 año |
| 12 | Potencializar publicidad en las redes sociales para incrementar las ventas. | Gerente y trabajadores | Redes sociales Equipos, computadoras | Permanentemente |

Fuente: Plan de mejora propuesto elaborado por el autor

5.4.1. Cronograma de actividades

| N° | Tarea | Inicio | Final |
|----|--|----------|----------|
| 1 | Elaborar un plan de crecimiento empresarial | 01-12-20 | 01-01-21 |
| 2 | Desarrollo de nuevas alternativas de servicio | 01-12-20 | 01-12-21 |
| 3 | Mejorar la competitividad empresarial incorporando productos de calidad con precio accesible. | 01-12-20 | 01-08-21 |
| 4 | Crear otros puntos de ventas de productos y servicios | 01-12-20 | 01-06-21 |
| 5 | Incorporar productos accesibles al cliente | 01-01-20 | 30-06-20 |
| 6 | Elaborar un plan de capacitación para contrarrestar los efectos económicos y potencializar iniciativas del personal. | 01-01-20 | 01-01-21 |

Fuente: Plan de mejora propuesto elaborado por el autor

VI. CONCLUSIÓN

En la mype “Medical Nature” el 87% de los encuestados tiene entre 18- 30 años de edad y el 13% entre 31-50 años de edad, el 88% son de género femeninas, el 63% de los encuestados tienen estudios universitarios y el 38% superior no universitaria, el 63% tiene de 0-3 años de tiempo de desempeño y el 100% nos mencionan que la empresa tiene de 4-6 años de permanencia en el mercado. Esto quiere decir que la gran mayoría de los trabajadores de la mype en mención son jóvenes y de género femenino que tienen la capacidad de liderar sus funciones dentro de la organización, con personal profesional al rubro, manteniendo estabilidad dentro de la mype posesionado ya en el mercado.

En la empresa “Medical Nature” si se realizan la planeación de las actividades en un 100%, monitoreo del cumplimiento de la planeación, lo realizan en un 88% y aplican herramienta de planeación en un 88%. Se infiere para la empresa en mención, que es importante la planificación donde configura su misión y visión, para el cumplimiento de objetivos y metas trazadas, desarrollando la gestión de la calidad de productos y servicios en función a la buena atención y satisfacción del cliente, a la vez asegurando la rentabilidad empresarial.

En la mype “Medical Nature”, toma la importancia la organización a través de la división del trabajo en su empresa en un 100%, la iniciativa del personal según sus funciones lo realizan en un 100%, organiza de su empresa de acuerdo a los productos o servicio que comercializa 88%, si lo realizan. Se deduce para la mype en mención es importante la organización para aumentar la eficiencia organizacional y obtener mejores rendimientos, donde asigna autoridad de acuerdo a la jerarquía de igual

manera se asigna las responsabilidades de los recursos humanos. Por ende, se garantiza la mejora continua.

En la mype Medical Nature si existe habilidades gerenciales que empatiza con el personal en un 100%, aplican estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa en un 100%, utilizan técnicas para la toma de decisiones en un 100%, se infiere que los emprendedores para la mype en mención, son importante la dirección en función al liderazgo para garantizar la consecución de resultados propuestos a través de sus trabajadores.

Como parte de control, se realizan encuestas de satisfacción al cliente en un 50%, se recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar producto y servicios en un 100%, tienen un buen sistema de información para tomar decisiones en la solución de problema en un 75%. Se deduce como sistema del control es la realimentación del contraste con los resultados obtenidos en función a la planificación.

Como plan de mejora, se incidirá planes de capacitación en relación a la gerencia y al personal, para mejorar satisfacer las necesidades del cliente en función a la calidad de productos y servicios, como respuesta en aplicar la mejora continua. Los procesos administrativos contribuirán en la eficacia de conseguir resultados propuestos para mejorar oferta al consumidor, en términos de calidad y precio con la finalidad de ser competitivo.

Referencias bibliográficas

- Ahumada Viana, E., & Rambal Martinez, K. (2016). *Plan de negocio para la creación de un restaurante-barautóctono en Cartagena que fusione las culturas Caribe y pacífico erika.*
- Aleissistemas. (2016). *La importancia de la calidad.*
<http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-lasempresas/#:~:text=La calidad dentro de una,prácticas para una gestión integral.&text=la satisfacción de los clientes,el control de los procesos.>
- Bazan Bernuy, C. C. (2019). *Proceso administrativo y la calidad de servicio en la sub dirección de licencias de conducir de Huánuco-2018.* Universidad de hánuco.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/18756/39455765.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carlessi, Hugo Sánchez; Romero, Carlos Reyes; Katia, M. S. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica.* Universidad Ricardo Palma.
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Céspedes Rivera, J. C. (n.d.). *Proceso administrativo y la calidad de servicios de la empresa comercial rivera distribuidores SRL de la ciudad de Huánuco 2015* (U. de Huánuco (ed.); 0 ed.). Universidad de Huánuco.
- Del Aguila Mori, S. V. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, centros ferreteros, Juanjuí, 2019. In *Repositorio.Uladech.Edu.Pe* (Universida). <https://doi.org/1>

Del Águila Shupingahua, M. M. (2019). Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del cliente en El Restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco. 2018. In Uladech (Ed.), *Ayañ* (0 ed.). Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Escuelaeuropeaexcelencia. (2020). *gestion de calidad*. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/02/15-errores-en-gestion-de-la-calidad-y-como-evitarlos/>

Fabian Centeno, R. G. (2019). El Marketing Mix y la Gestión de Calidad del Restaurant- Pollería el Viajero EIRL. Amarilis - Huánuco, 2019. In *Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/control_interno_administrativo_sanchez_adanaque_enid_yaqueline.pdf?sequence=1

fenixdetre. (2019). *No Title*.

<https://fenixdetre.com/index.php/2019/02/28/importancia-de-la-calidad-enunaempresa/>

Filosofosdelacalidadj. (2016). *Filosofo de calidad*.

<http://filosofosdelacalidadj.blogspot.com/2017/09/frederick-winslow-y-lorgermantown.html>

filosofosdelacalidadj. (2017). *No Title*. Filosofosdelacalidadj.

<http://filosofosdelacalidadj.blogspot.com/2017/09/frederick-winslow-taylorgermantown.html>

Flores Orosco, S. E. (2015). *proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas Jinotega 2010- 2013*. <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/>

Gestiopolis. (2002). *Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa*.
<https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-ishikawa/> Gestiopolis. (2004). *Organizacion*. Gestiopolis.
<https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

Gomez Caañe, S. A. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hostales, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2015. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3441>

Gonzales Meza, G. X. (2019). Gestion de calida en la capacitacion, de las mypes del sector servicio-rubro hospedajes en Tingo Maria, Provincia de Leóncio Prado, año 2017. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14668>

Guzmán Valencia, L. J. (2018). Teoria del proceso administrativos. In *Pagina web*.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Harrinton, J. (2017). *Mejoramiento de los Procesos de la empresa*.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Batista Lucio, P. (2020).
Metodologia de la investigacion.

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia de la investigaci3n 5ta Edici3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci3n%205ta%20Edici3n.pdf)

Jes3s, F. (2010). *Tecnicas de la imvestigacion*.

<http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

Kotter, J. (2007). *empresa activa*.

lifeder. (2020). *No Title*. <https://www.lifeder.com/etapas-proceso-administrativo/>

Martin, C. y J. (2019). *Los principios de fayol y las funciones*.

<https://www.cerem.pe/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-dela-empresa>

Mechato Olivares, M. (2017). *Propuesta de mejora de los procedimientos*

administrativos en la gestion de viajes y alojamientos de PUCP, 2017

(Universida). Lima.

Moran Ronquillo, A. M., & Yuquilema Rigchag, B. M. (2018). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos del centro m3dico de especialidades Nueva Generacion en la ciudad e Guayaquil* (Universida).

<https://secure.arkund.com/view/39909184-708179->

Palomino Castillo, T. (2018). *Gesti3n de la calidad con el uso del outsourcing en las micro y peque1as empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Tingo Mar3a, a1o 2017*. Universidad Cat3lica los Angeles de Chimbote.

Panduro Coz, N. G. (2018). *Gestion de calidad con el uso del marketing e las micro y*

pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de prendas de vestir de la ciudad de Tingo María 2017. Universidad Católica los Angeles de Chimbote. repositorio.uladech

Pinedo Ruíz, K. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito-Juanjui, San Martín, 2019.* In *Repositorio.Uladech.Edu.Pe.* Universidad Católica los Angeles de Chimbote. <https://doi.org/1>

Poma Sanchez, N. D. (2016). *caracterización de la gestión de calidad Y formalización de las mypes en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de Leoncio Prado Tingo María período 2015-2016.* Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Reositorio

Rioja Vallejos, D. (2018). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes, del sector comercio – rubro venta de ropa para varones, galería 5 continentes, av. Abancay n°1109, Lima 2018.* Universidad Católica los Angeles de Chimbote. <https://doi.org/1>

Rojas Gonzalez, G. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS) sede Tarapoto, 2018.* 1– 105. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1605/Grimaldo_Tesis Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1605/Grimaldo_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Romano, D. (2010). *Administración y planeación dionicio.* administracionyplaneaciondionicio. [http://administracionyplaneaciondionicio.blogspot.com/2010/04/politicas.html #: ~:text=Definición,vez dentro de una organización.](http://administracionyplaneaciondionicio.blogspot.com/2010/04/politicas.html#:~:text=Definición,vez dentro de una organización.)

Sampieri Hernández, R. C. F. C. L. del P. B. M. (2014). *Metodología de la investigación*.

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia de la investigación 5ta Edición.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Santos, D. de. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Ediciones Díaz de Santos

significados. (2019). *La gestion*. <https://www.significados.com/proceso/>

Sunat. (2020). *Difinicion de las micros y pequeñas empresas*.

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

Torcuato Castillo, V. M. (2020). *Herramienta de analisis para la mejora de la calidad*.

<https://mejoradelacalidad-victortorcuato.weebly.com/122-kaoruishikawa.html>

Vinueza Soria, D., & Zavala Valencia, G. (2015). *Propuesta de mejora en los procesos*

administrativos del policlínico “Alfalab” de la Ciudad de Guayaquil, bajo

los estándares de gestión de calidad ISO 9001:2008 (Universida).

Wikipedia. (2020). *Recursos Humanos*.

https://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

| 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|---|---|---|-----------|---|--------|---|---------|---|---|---|-----------|--------|--------|--------|
| CRONOGRAMA DE AVANCE | AGOSTO | | | | SETIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | |
| SEMANAS >>> | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Inicio de clases | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 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-Nov | | | |
| 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-Nov | | |
| Levantamiento observaciones Jurado | | | | | | | | | | | | | | | 19-Nov | |
| Sustentación del informe final. | | | | | | | | | | | | | | | | 20-Nov |
| Entrega de Empastado y Acta | | | | | | | | | | | | | | | | 20-Nov |
| Cierre de Taller | | | | | | | | | | | | | | | | 21-Nov |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Presupuesto

| PRESUPUESTO | | | | |
|--------------------------------------|-----------|-------|-----------|--------------------|
| DESCRIPCION | UNID. | CANT. | PREC. | PREC. |
| | MEDIDA | | UNIT. | TOTAL |
| MATERIAL DE ESCRITORIO | | | | |
| • Papel Bond A4 80 grs | 80 hojas | 70 | S/0.10 | S/8.00 |
| • Tablero | 1Unidad | 1 | S/.10.00 | S/10.00 |
| • Unidad de lápiz. | 1Unidad | 1 | S/1.00 | s/1.00 |
| • Clip de Mariposa Metálica Unidad. | 2Unidad | 2 | S/1.50 | s/3.00 |
| • Perforador. | 1Unidad | 1 | S/15.00 | s/15.00 |
| • Engrapador. | 1Unidad | 1 | S/10.00 | s/10.00 |
| • USB - 4GB. | 1Unidad | 1 | S/25.00 | S/25.00 |
| • Folder manila. | 2Unidades | 2 | S/2.00 | S/2.00 |
| • Laptop. | 1Unidad | 1 | S/2,000.0 | S/2,000.00 |
| • Resaltador. | 1Unidad | 1 | S/2.00 | S/2.00 |
| • Corrector. | 1Unidad | 1 | S/3.00 | S/3.00 |
| • Lapicero negro, azul, rojo | 3Unidad | 3 | S/1.00 | s/3.0.0 |
| SUB TOTAL | | | | S/2.082.00 |
| GASTO DE VIAJES | | | | |
| • Pasaje para recolectar información | | | | S/12.00 |
| SUB TOTAL | | | | S/ 2.094.00 |

Fuente: Elaborado por el autor

Anexo 3: Presupuesto de la Uladech

| Presupuesto desembolsable (Estudiante) | | | |
|---|-------|------------|-------------|
| Categoría | Base | % o Número | Total (S/.) |
| Suministros (*) | | | |
| • Impresiones | | | |
| • Fotocopias | | | |
| • Empastado | | | |
| • Papel bond A-4 (500 hojas) | | | |
| • Lapiceros | | | |
| Servicios | | | |
| • Uso de Turnitin | 50.00 | 2 | 100.00 |
| Sub total | | | |
| Gastos de viaje | | | |
| • Pasajes para recolectar información | | | |
| Sub total | | | |
| Total de presupuesto desembolsable | | | |
| Presupuesto no desembolsable (Universidad) | | | |
| Categoría | Base | % ó Número | Total (S/.) |
| Servicios | | | |
| • Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD) | 30.00 | 4 | 120.00 |
| • Búsqueda de información en base de datos | 35.00 | 2 | 70.00 |
| • Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC) | 40.00 | 4 | 160.00 |
| • Publicación de artículo en repositorio institucional | 50.00 | 1 | 50.00 |
| Sub total | | | 400.00 |
| Recurso humano | | | |
| • Asesoría personalizada (5 horas por semana) | 63.00 | 4 | 252.00 |
| Sub total | | | 252.00 |
| Total de presupuesto no desembolsable | | | 652.00 |
| Total (S/.) | | | |

Anexo 4: Protocolo de consentimiento informado para encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: **Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa "Medical Nature"- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.**

y es dirigido por **Saida, Sánchez Sacramento**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo saidasanhezsacramento@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: **MANUEL ALBERTO ROBLEDO DE LA CRUZ**

Fecha: Pucallpa, 26 de agosto del 2020.

Correo electrónico: **pigmeo_3005@hotmail.com**

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 5: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la mype para desarrollar el trabajo de investigación titulado: PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO: CASO EMPRESA “MEDICAL NATURE”- RUPA RUPA, PROVINCIA DE LEÓNCIO PRADO, 2020. La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académico y de investigación por lo que se agradece anticipadamente.

Instrucciones: A continuación, se presenta una lista con las preguntas correspondientes, responda sinceridad. Para ello debe tener en cuenta la siguiente:

1. REFERENTE AL PERSONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS “MEDICAL NATURAL”.

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador


5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

6. Tiempo de permanencia de la empresa “MEDICAL NATURE”

- a) 0 a 3 años

Anexo 6: Instrumentos de recolección de datos validado


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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la mype para desarrollar el trabajo de investigación titulado: PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO: CASO EMPRESA "MEDICAL NATURE"- RUPA RUPA, PROVINCIA DE LEÓNCIO PRADO, 2020. La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académico y de investigación por lo que se agradece anticipadamente.

Instrucciones: A continuación, se presenta una lista con las preguntas correspondientes, responda sinceridad. Para ello debe tener en cuenta la siguiente:

1. REFERENTE AL PERSONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS "MEDICAL NATURAL".

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

6. Tiempo de permanencia de la empresa "MEDICAL NATURE"


- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

2. REFERENTE ALAS VARIABLES PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTION DE LA CALIDAD.

- 1. Totalmente desacuerdo (TD)
- 2. En desacuerdo (D)
- 3. Ni desacuerdo, ni acuerdo (DA)
- 4. De acuerdo (D)
- 4. Totalmente de acuerdo (TA)

| ITEMS | TD | D | DA | D | TA |
|--|----|---|----|---|----|
| Procesos administrativos | | | | | |
| 1. ¿Realizan la planeación de las actividades en la empresa? | | | | X | |
| 2. ¿Monitorea el cumplimiento de la planeación? | | | | X | |
| 3. ¿Utilizan herramientas de planeación? | | | | X | |
| 4. ¿Existe división del trabajo en su empresa? | | | | X | |
| 5. ¿Se han organizado teniendo en cuenta la iniciativa del personal según funciones o grupos de trabajo? | | | X | | |
| 6. ¿Organiza su empresa de acuerdo a los productos o servicios que comercializa? | | | | X | |
| 7. ¿Existen habilidades gerenciales que empatiza con el personal? | | | | X | |
| 8. ¿Aplican estilos de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa? | | | | | X |
| 9. ¿Utilizan técnicas para la toma de decisiones? | | | | X | |
| 10. ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa? | | | | | X |
| 11. ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas? | | | | | X |
| 12. ¿Se realizan auditorías para garantizar la efectividad del control? | | | | | X |
| Gestión de calidad | | | | | |
| 13. ¿Gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? | | | | X | X |
| 14. ¿Conocen las necesidades de sus clientes? | | | | X | |
| 15. ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? | | | X | | |
| 16. ¿Existen mecanismos para generar valor agregado y mejora de procesos? | | | X | | |
| 17. ¿Hace uso de herramientas de calidad? | | | X | | |
| 18. ¿Recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios? | | | X | | |
| 19. ¿Tienen un buen sistema de información para tomar decisiones en la solución de problema? | | | | X | |
| 20. ¿Realizan comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? | | | X | | |
| 21. ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? | | | | X | |

Fuente: Elaboración Propia



Marilyn Alejandra Bratero

Ocultar barras laterales

Sección 1

| Título | Fecha de inicio | Fecha límite de entrega | Fecha de publicación |
|------------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------------|
| turnitin-informe final - Sección 1 | 27 jun 2020 - 02:17 | 22 nov 2020 - 23:50 | 22 nov 2020 - 23:55 |

Actualizar entregas

| Ver recibo digital | Título de la Entrega | Identificador del trabajo de Turnitin | Entregado | Similitud |
|------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------|--|
| Ver recibo digital | Informe final | 1445075719 | 13/11/2020 11:31 | 0%  |