

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO AGENCIA
FUNERARIA-CALLERÍA, PUCALLPA, 2020**

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

AUTOR:

VILCHEZ YANGALI, CARLOS ALBERTO

ORCID: 0000-0001-5449-1683

ASESOR:

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2020

TÍTULO DE TESIS

Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria-
Callería, Pucallpa, 2020.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Vílchez Yangali, Carlos Alberto

ORCID: 0000-0001-5449-1683

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

Miembro

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

Miembro

Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

Presidente

Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios porque sé que recibo su apoyo día a día, sobre todo en los momentos más difíciles.

A mis padres y hermanos que siempre me incentivan a seguir estudiando, a mi esposa e hija, que me brindan su apoyo incondicional en cada uno de mis proyectos, y me dan fuerzas y ganas para seguir adelante, ellas son el soporte y motor de mi vida.

Finalmente quiero agradecer a mis maestros, pues gracias a sus enseñanzas es que hoy me encuentro aquí, a punto de cumplir uno de nuestros objetivos.

DEDICATORIA

La concepción de esta tesis está dedicada a mi familia por su amor y apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

RESUMEN

La presente investigación científica “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria-Callería, Pucallpa, 2020” tuvo por objetivo general establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020. Su ejecución se justificó porque es importante conocer las características de la gestión de las microempresas para determinar las mejores prácticas administrativas y difundirlas entre el empresariado para su implementación. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. Se tomó como muestra al 100.% de la población de nueve agencias funerarias, alcanzándose a sus representantes un cuestionario estructurado de 26 preguntas relacionadas a las variables en investigación. Para el plan de análisis, se utilizó la estadística descriptiva para la interpretación de las variables. En la investigación, los procesos administrativos no brindan soporte eficaz a la gestión de las mypes del rubro agencias funerarias en razón al poco conocimiento técnico en gestión y administración de sus propietarios. De acuerdo al análisis de los resultados, la gestión de las mypes del rubro agencia funerarias es informal, porque no se aplican técnicas y/o herramientas de calidad. La gestión se apoya en la experiencia de sus propietarios. Finalmente, los procesos administrativos como tales no existen. Se propone un plan de mejora para su aplicación.

Palabras clave: funerarias, gestión de calidad, procesos administrativos.

ABSTRACT

This scientific research "Proposal for the improvement of administrative processes for quality management in micro and small businesses in the commercial sector, funeral agency-Callería, Pucallpa, 2020" had the general objective of establishing a proposal for the improvement of administrative processes for quality management in micro and small businesses in the commercial sector, funeral agency category in the district of Callería, Pucallpa, 2020. Its implementation was justified because it is important to know the characteristics of the management of micro enterprises in order to determine the best administrative practices and disseminate them among the business community for their implementation. The methodology followed was quantitative, non-experimental and descriptive. A sample of 100.% of the population of nine funeral agencies was taken, reaching their representatives with a structured questionnaire of 26 questions related to the variables under investigation. For the analysis plan, the descriptive statistics were used for the interpretation of the variables. In the investigation, the administrative processes do not provide effective support to the management of the mypes of the funeral agencies category due to the little technical knowledge in management and administration of their owners. According to the analysis of the results, the management of the mypes of the funeral agency category is informal, because techniques and/or quality tools are not applied. The management is based on the experience of its owners. Finally, the administrative processes as such do not exist. An improvement plan is proposed for its implementation.

Keywords: funeral homes, quality management, administrative processes.

CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS	2
EQUIPO DE TRABAJO	3
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	4
ABSTRACT	8
CONTENIDO	9
ÍNDICE DE FIGURAS	12
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
III. HIPÓTESIS	23
IV. METODOLOGÍA	24
4.1. Tipo de investigación	24
4.2. Nivel de investigación	24
4.3. Diseño de investigación	24
4.4. Población y muestra	25
4.4.1. Área geográfica del estudio	25
4.5. Definición y operacionalización de las variables	27
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
4.6.1. Técnicas	29
4.6.2. Instrumentos	29
4.7. Plan de análisis	29
4.8. Matriz de consistencia	30
4.9. Principios éticos	33
5. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	36
5.1. Resultados	36
5.2. Plan de mejora	44
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
ANEXOS	51
1. Cronograma de actividades	51
2. Presupuesto	51
3. Consentimiento informado	53

4. Instrumento	54
5. Hoja de tabulación	57
6. Figuras	62
7. Turnitin	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra seleccionada de micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia funeraria–Callería, Pucallpa, 2020.	26
Tabla 2: Definición y operacionalización de las variables	27
Tabla 3: Matriz de consistencia	30
Tabla 4: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes del distrito de Iquitos, 2020.	36
Tabla 5: Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes del distrito de Iquitos, 2020.	37
Tabla 6: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes del distrito de Iquitos, 2020.	38
Tabla 7: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes del distrito de Iquitos, 2020.	39
Tabla 8: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes del distrito de Iquitos, 2020.	40
Tabla 9: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes del distrito de Iquitos, 2020.	41
Tabla 10: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes del distrito de Iquitos, 2020.	42
Tabla 11: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes del distrito de Iquitos, 2020.	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Etapas del proceso administrativos	13
Figura 2: Etapas de la organización	14
Figura 3: Etapas del control	15
Figura 4. Características de la gestión de calidad	38
Figura 5. Características de la gestión de calidad	39
Figura 6. Características de los procesos administración	40
Figura 7. Características de los procesos administración	41
Figura 8. Características de los procesos administración	42
Figura 9. Características de los procesos administración	43
Figura 10. Edad del microempresario	64
Figura 11. Género del microempresario	64
Figura 12. Grado de instrucción	65
Figura 13. Cargo que desempeña	65
Figura 14. Tiempo que desempeña su cargo	66
Figura 15. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	66
Figura 16. Número de trabajadores	67
Figura 17. Tipo de constitución de la empresa	67
Figura 18. Tipo de régimen tributario	68
Figura 19. La filosofía de la mejora continua guía su empresa	68
Figura 20. Se realizan encuesta de satisfacción al cliente	69
Figura 21. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	69
Figura 22. Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	70

Figura 23. Se hace uso de herramientas de calidad	70
Figura 24. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	71
Figura 25. Se conoce la política de gestión	71
Figura 26. Se conoce la misión y visión	72
Figura 27. Se guían un plan de negocio	72
Figura 28. Se planifica las operaciones de la empresa	73
Figura 29. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	73
Figura 30. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	74
Figura 31. Existe organigrama y es difundido	74
Figura 32. Existe habilidades directivas	75
Figura 33. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones	75
Figura 34. Existe mecanismos oportunos de control	76
Figura 35. Existen auditorias preventivas	76

I. INTRODUCCIÓN

El rubro agencia funerarias constituye una actividad económica bastante singular en el cual se ofrece un servicio en una situación emocional crítica para cualquier cliente. De alguna u otra forma, ese día que nadie desea que llegue, ocurrirá y es indispensable recurrir a los servicios de las agencias funerarias.

Por la situación que ha generado la pandemia Covid-19, las agencias funerarias mantienen un protagonismo el cual se caracteriza por el nivel de servicio, oportunidad y precio que son percibibles por los clientes usuarios, y que la mayoría no califica favorablemente, pero a razón de la necesidad toman sus servicios.

Lamentablemente, también existe informalidad en el sector, situación que las autoridades no han logrado controlar y tiene un impacto negativo frente a aquellas que están formalizadas.

En el distrito de Callería, existen nueve agencias funerarias, muchas de ellas ubicadas cerca al Hospital Regional de Pucallpa, conformando un clúster que genera competencia, variedad de servicios complementarios con el interés de facilitar al cliente acceder al servicio que mejor convenga respecto a sus ingresos; pero la situación problemática reside en que no todas están organizadas y dirigidas bajo una administración formal y técnica, ya que producto de esta informalidad administrativa, suceden eventos de descoordinación, incumplimiento y demás eventualidades que van en perjuicio del cliente.

Por esta razón presentamos el proyecto de investigación titulado: *“Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y*

pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria-Callería, Pucallpa, 2020”, que consideramos importante para la gestión de estas microempresas, en el sentido de comprender que manteniendo una administración formal tendrán un impacto positivo en sus clientes.

El problema de investigación que planteamos en esta investigación es la informalidad administrativa que existe en la mayoría de las agencias funerarias del distrito de Callería. Las agencias funerarias son micro y pequeñas empresas que constituyen emprendimientos para brindar un servicio tan indispensable pero no deseado por los clientes, y que la falta de conocimiento en servicio al cliente y la ausencia de procesos administrativos, pueden hacer que la experiencia del cliente sea muy negativa.

La pandemia Covid-19 puso al descubierto que los servicios de salud no se han innovado ni mejorado en las últimas tres décadas (Gestión, 2020), asimismo, los servicios que están relacionados o complementarios, ha sucedido lo contrario.

La mala gestión ha traído como consecuencia que la salud se privatice con la creación de nuevas e imponentes clínicas, policlínicos y centros médicos. También laboratorios, farmacias, boticas, centros de rehabilitación física y funerarias.

Parece una cadena de valor negativa, pero ante un mal servicio, lo que genera finalmente es la muerte.

Lo que nos ocupa, es la gestión administrativa de las funerarias, en la que existe un sector de ellas que están sumergidas en la informalidad, sin embargo en aquellas que están formalizadas existe la informalidad administrativa, dicho en otras palabras,

se administran empíricamente, con percepciones o corazonadas que hoy en los mercados tan competitivos e innovadores ya no son la receta más recomendada.

Inclusive, a raíz de la pandemia Covid-19, el número de las cremaciones ha aumentado, dejando de lado la opción de ataúd, velatorio y necesidad de un cementerio. Este servicio cuesta mucho menos y empieza a calar como opción en los clientes.

Esta situación debe empujar a los microempresarios de agencias funerarias a mejorar la gestión de sus empresas con la implementación de los procesos administrativos: planeación, organización, dirección y control, las cuales tras su ejecución tendrán un impacto favorable en el cliente.

Con la siguiente interrogante planteamos la problemática: ¿las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad?. En esta línea, planteamos el objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020 y los objetivos específicos: a) Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020; b) Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020; c) Establecer la propuesta mejora de los procesos

administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

La justificación para el desarrollo de la tesis sobre gestión administrativa en las agencias funerarias se considera importante realizar porque son negocios que no se manejan formalmente y brindan un servicio de carácter sensible al cliente, pues el fallecimiento ocurre como imprevisto, característica de la muerte humana y que en medio de una situación emocional, las funerarias intervienen para encargarse de las exequias, proceso que debe brindarse cumplimiento los atributo de calidad de servicio, confianza y respeto.

La metodología de investigación que se aplicó se caracterizó por ser del tipo cuantitativa, descriptiva y de diseño transversa y no exploratoria y respetando los principios éticos del Código de Ética de la universidad Uladech-Católica.

Finalmente, se concluye que los procesos administrativos no brindan soporte eficaz a la gestión de las mypes del rubro agencias funerarias en razón al poco conocimiento técnico en gestión y administración de sus propietarios.

De acuerdo al análisis de los resultados, la gestión de las mypes del rubro agencia funerarias es informal, porque no se aplican técnicas y/o herramientas de calidad. La gestión se apoya en la experiencia de sus propietarios.

Los procesos administrativos como tales no existen. Algunos procesos de coordinación se dan pero de manera verbal, no se utilizan ningún tipo de formato o guía formal para realizar planificación y control, procesos vitales para este tipo de rubro.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Antecedentes

En el ámbito internacional

Gutiérrez, E. J; Meléndez, A. M. (2019) en su tesis “Planeación estratégica para las funerarias de la ciudad de Ambato caso funeraria Meléndez”, tesis para optar el grado académico de Ingeniero Comercial, en la Pontifica Universidad de Ecuador. Este estudio investigativo corroboró que es claro que la competencia empresarial creciente debido a diferentes factores, entre ellos la globalización de los mercados, hace que las empresas hoy en día deban preocuparse y actuar respecto a su gestión actual pensando también en su sostenibilidad y presencia en el futuro. Dentro de los desafíos que enfrentan las organizaciones, se encuentra el de planear estratégicamente sus acciones no solo para la toma de decisiones sino también para contar con una guía en diferentes situaciones previstas o de incertidumbres, sirviendo como base para los retos que a diario presentan en un entorno cambiante. El objetivo de este trabajo es analizar la planeación estratégica como herramienta gerencial esencial en el escenario actual y con el caso específico de la empresa Funeraria Meléndez dedicada a la prestación de servicios Exequiales. En el desarrollo del trabajo se toma la teoría de la planeación estratégica, base de la propuesta que se hace a la empresa; se realiza un diagnóstico de la situación actual de la organización por medio de herramienta como la encuesta y entrevista, y aplicando para su análisis la matriz DOFA, donde se recogen las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas identificadas. Como paso siguiente al diagnóstico, se presenta y analiza el estratégico

actual de la empresa y se realiza una propuesta ajustada a la teoría recogida sobre esta parte de la planeación, proponiendo una nueva visión, misión, objetivos estratégicos y definiendo los principios corporativos. Finalmente se plantea las estrategias obtenidas como resultado de la matriz DOFA y recogidas dentro de la matriz de proyecciones estratégicas, que relaciona dichas estrategias con sus respectivos objetivos estratégicos y tácticas puntuales para lograrlos, así como el posible indicador que medirá su cumplimiento.

Reyes, L. M; Cordero, S. D. (2018) en su tesis titulada “Propuesta de un manual de procedimientos administrativos y contables en la empresa Valle de Paz Servicios Funerarios S.A., para el año 2019”, tesis para optar el grado académico de Contador Público, en la Universidad Técnica Nacional, Costa Rica. El presente proyecto consiste en la elaboración de un manual de procedimientos administrativos y contables, en la empresa Valle de Paz Servicios Funerarios S.A. Actualmente, algunas organizaciones utilizan la administración funcional y empírica, dando como resultado, una mala comunicación entre colaboradores y jefes, produciendo confusión en las personas que desempeñan sus funciones y afectando su rendimiento. Lo anterior es una de las principales causas que impiden a las empresas ser eficientes y alcanzar los objetivos, establecidos por las gerencias, a corto, mediano y largo plazo. La fijación de procedimientos dentro de una organización tiene la finalidad de potenciar la eficiencia de los recursos en una organización o empresa. No hay pasos a seguir, pero sí el mismo objetivo para las personas y departamentos. Los procedimientos se representan gráficamente mediante flujogramas. Las empresas para mantenerse en un mercado, que cada vez es más competitivo, deben volverse más dinámicas, porque el entorno día a día es más exigente, cambiante y complejo. Por ello, es necesaria la adopción de

una serie de estrategias, por parte de las organizaciones, para alcanzar el nivel de competitividad que demandan los mercados y optimizar la consecución de resultados.

Montoya, H. A; Guerra, D. (2018) en su tesis titulada “Desarrollo y aplicación de un sistema orientado a la web para la sistematización de la previsión exequial de los procesos manuales que lleva la Funeraria El Rosal en Planeta Rica- Córdoba”, tesis para optar el grado académico de Ingeniero de Sistemas, en la Universidad de Córdoba, Montería – Colombia. En Colombia las empresas funerarias y los parques cementerios se convirtieron en una de las actividades económicas de mayor desarrollo, con un crecimiento del 20 por ciento en los últimos dos años. En la actualidad todos los municipios del país, además de las veredas de los rincones más apartados, cuentan con sistemas funerarios para atender una demanda anual de 210 mil servicios, según fuentes de la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO, 2014). Las funerarias que prestan este servicio de todo el país tienen que además de brindar una buena prestación de servicios, garantizar la operatividad, continuidad de la misma, Para eso debe implementar como lo dice la normatividad Decreto 1377 de 2013 del ministerio de general de protección de datos personales, donde se deben definir formatos y mecanismos de envío con empresas a la cuales se le presta servicio de previsión pre-exequias. En muchas funerarias del país entre ellas la del Rosal de la ciudad de Planeta Rica, los procesos relacionados con exequias están presentando múltiples inconvenientes puesto que estos se hacen de manera manual, esos procesos a los que nos referimos son: la inscripción de forma manual por parte de los funcionarios de la funeraria, de los conceptos a facturar de servicios prestados a los diferentes usuarios que se atienden en esta y las bases de datos de la clientela que acude a solicitar los servicios. Esas problemáticas se están presentando puesto que la funeraria no cuenta

con herramientas que faciliten las tareas antes mencionada y garantice accesibilidad de la información que allí se maneja. De allí que en la presente investigación se propone el desarrollo de una aplicación que modele la manera con la cual se efectúan estos procesos manuales de previsión preexequial, y se caracterice por hacer de la información un recurso disponible e íntegro para los responsables de los procesos, en beneficio de todos los involucrados con la funeraria, esto aprovechando el continuo avance de la tecnología, que ha sido de gran utilidad para el ser humano, en el desarrollo de sus tareas y actividades laborales en comparación con tiempos atrás, donde los trabajos se hacían más pesados a las personas por lo que no se contaban con grandes avances tecnológicos, y los cuales la sociedad dispone actualmente. Es por esto que la funeraria el rosal de la ciudad de Planeta Rica se quiere aprovechar de este avance de la tecnología con el fin de mejorar sus procesos y evolucionar en materia tecnológica. Para esto se plantea, el desarrollo de la presente investigación en la cual se lleva a cabo, mediante el análisis de la información de la problemática, que esta presenta actualmente y así aprovechar los recursos tecnológicos del momento, como son las estructuras de datos y/o gestores de bases de datos, metodologías de programación y los últimos estándares en el desarrollo de aplicaciones de tipo cliente servidor orientados a la web.

Ospina, L. D. (2018) en su tesis titulada “Gestión de procesos con los clientes de Funeraria Suroeste Antioqueño S.A.S.”, tesis para optar el título profesional de Administrador de Empresas, en la Universidad de Santo Tomas, Antioquia – Colombia. La práctica administrativa fue desarrollada en la Funeraria Suroeste Antioqueño S.A.S ubicada en el municipio de Andes – Antioquia, donde se realizó un diagnostico basado en encuestas aplicadas a clientes de servicios funerarios, las cuales

arrojaron como resultado deficiencias y errores en los procesos realizados antes, durante y después de la prestación del servicio. Lo anterior permitió detectar que la empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permita evaluar, analizar, controlar y retroalimentar los procesos operativos y los procesos de gestión con sus usuarios, en consecuencia, las expectativas de los clientes frente a los servicios ofrecidos por la organización se ven insatisfechas. El objetivo de la práctica administrativa estaba orientado a corregir las falencias presentes en la relación empresa –cliente, implementando el modelo SERVQUAL para mejorar la gestión en los procesos con los clientes, de esta forma se pudo medir la calidad de los servicios en la organización y conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, por medio de la medición de las dimensiones propuestas por el modelo SERVQUAL, tales como: la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; junto con un plan de acción para medir los tiempos, costos, y objetivos que se pretendían alcanzar. Así pues, se evidenció la importancia de contratar personal calificado para la implementación del modelo y la atención al cliente, a fin de garantizar beneficios a la organización y resultados satisfactorios para los usuarios.

Peñañiel, J. M; Muñoz, J. D. (2016) en su tesis titulada “Propuesta tecnológica de una aplicación web para la gestión de ventas de la Funeraria San José”, tesis para optar el grado académico de Ingeniera en Sistemas Administrativos Computacionales, en la Universidad de Guayaquil. El presente trabajo de titulación propone el diseño y desarrollo de una aplicación web para la gestión de ventas de los servicios exequiales de la funeraria “San José”, la misma que le va a permitir llevar el control en sus procesos, gestionando de forma ágil, rápida y eficiente sus ventas, a través de un entorno web fácil de utilizar y accesible desde cualquier lugar que disponga de

conexión a internet. En primera instancia se ha realizado la descripción del antecedente y la problemática, presentando las razones principales que llevan al desarrollo de la propuesta. También, se hace una breve exposición sobre la situación actual del sector funerario, el proceso del negocio y de las tecnologías utilizadas para el desarrollo del aplicativo. Se realizó una investigación de tipo cualitativa y descriptiva, con la finalidad de reunir información mediante entrevistas que fueron realizadas al propietario y personal de la funeraria. Y, haciendo uso de la observación, se estudió el entorno de la empresa, obteniendo información real y precisa del negocio, estableciendo los requerimientos y sugerencias para la realización del aplicativo. Finalmente, la aplicación se desarrolla con base en las entrevistas y las observaciones realizadas, se evidencia una alta aceptación por parte del gerente y personal administrativo, se describe y se establecen los requerimientos necesarios proporcionado por el gerente de la funeraria, así mismo se determinaron las herramientas óptimas para desarrollar el aplicativo, con la creación de la aplicación web, la funeraria “San José” contara con una nueva alternativa para mejorar la gestión de ventas y el rendimiento en sus procesos, dejando asentadas las bases del aplicativo, se recomienda llevar el seguimiento del mismo para futuras mejoras.

En el ámbito nacional:

Laureano, G. J. (2019) en su tesis titulada “Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017”, tesis para optar el grado académico de Licenciada en Administración, en la Universidad Continental. La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017, el método de

investigación es el método general, el tipo de investigación según su finalidad es de tipo puro, según su diseño de investigación es no experimental, según su prolongación en el tiempo la investigación es transversal y según énfasis en la naturaleza es cualitativa, el nivel de investigación es correlacional y diseño no experimental. La población está conformada por todos los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo. La muestra es de 384 clientes. La recolección de datos se llevó a cabo por medio de un cuestionario que contiene 23 preguntas diseñadas en la escala de Lickert, todas están en función a las variables de investigación que es la percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio. Para la prueba de hipótesis se hizo uso del estadístico Chi-Cuadrado, con los cuales se logró validar la hipótesis propuesta.

Sánchez, E, Y (2017) en su tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo en las empresas funerarias del Perú caso: Empresa funeraria Ramos SAC. Piura 2015” tesis para optar el título de Contador Público, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control Interno Administrativo en las empresas funerarias del Perú y de la empresa Funeraria Ramos SAC. Piura 2015. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al Administrador de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: Debido a que no se encontraron antecedentes de tesis relacionados a la investigación en estudio, se cuenta sólo con publicaciones relacionadas. Respecto a la aplicación del caso: FUNERARIA

RAMOS SAC Finalmente se concluye que: es una empresa bien organizada, sus actividades son ejecutadas y controladas teniendo en cuenta la misión, visión y objetivos, considerando que el aspecto prioritario en una acción de Control Interno es la protección de activos, promover la eficiencia y eficacia operativa, porque se logran materializar los objetivos a un menor tiempo. Asimismo, tiene en cuenta que la supervisión de las actividades realizadas a su personal garantiza la calidad del servicio, pero sin embargo no cuenta con un Manual de Procedimientos en forma escrita, ni copia del Plan de contingencia, todo es en forma verbal. Además, no cuenta con un departamento de control interno. Los informes a Gerencia son verbales, es por ello por lo que en algunas oportunidades cuando se requiere un informe escrito, se presenta con atraso.

Chang, C. H. (2016) en su tesis titulada “La gestión administrativa y el clima organizacional en el fondo de apoyo funerario de la Policía Nacional del Perú, Lima, 2015”, tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración con Mención en Administración, en la Universidad Nacional de Educación. La presente investigación estudió el problema ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el clima organizacional en el Fondo de Apoyo Funerario de la Policía Nacional del Perú, Cercado de Lima, ¿2015? La población está constituida por los 45 efectivos policiales Se administraron dos cuestionarios, utilizando un diseño correlacional, a 40 efectivos policiales, mediante un muestreo probabilístico con afijación proporcional. Los resultados indican que existe relación significativa entre la calidad del servicio administrativo y el clima organizacional ($r = 0.855$) y existe relación significativa entre la conducción institucional y el clima organizacional ($r = 0.851$). En conclusión, existe relación significativa entre la gestión administrativa y el clima organizacional en el

Fondo de Apoyo Funerario de la Policía Nacional del Perú, Cercado de Lima, 2015, porque los datos de la estadística descriptiva muestran porcentajes altos y la estadística inferencial, mediante el coeficiente r de Pearson ($r = 0.853$), confirma la correlación.

Bases teóricas de la investigación

Variable: Procesos administrativos

Münch (2015) nos indica que son una serie de fases o etapas cuyo resultado esencial es aplicar el método, los principios, técnicas y los enfoques de la gestión, pero la aplicación de estos métodos se necesita identificar dos fases; una estructural o mecánica y la otra operacional o dinámica. (p. 26)

Figura 1: Etapas del proceso administrativos



Fuente: Münch (2015)

Planeación

Luna (2015) nos menciona “que es la etapa donde se elaboran las estrategias, políticas y funciones, para lograr la optimización, para el desarrollo y el crecimiento de la organización” (p. 71).

Luna (2015) nos menciona que los elementos de la planificación:

1. La investigación
2. Los objetivos
3. Los pronósticos
4. Las estrategias
5. Las políticas
6. Los programas
7. Los presupuestos

Organización:

Según Münch (2015) es la etapa donde se coordina y optimiza cada una de las funciones y recursos para que el trabajo que realizan los colaboradores de más sencillo, fluido y eficiente para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, al mismo tiempo que se busca la eficiencia en la atención del cliente y en satisfacer sus necesidades con los bienes o servicios que genera la empresa. (p. 47)

La correcta aplicación y desarrollo de esta etapa en la empresa es crucial, por que fundamenta la importancia del desempeño que cada una de actividades en la empresa.

Münch (2015) no indica que la organización se divide en dos etapas:

Figura 2: Etapas de la organización



Fuente: Münch (2015)

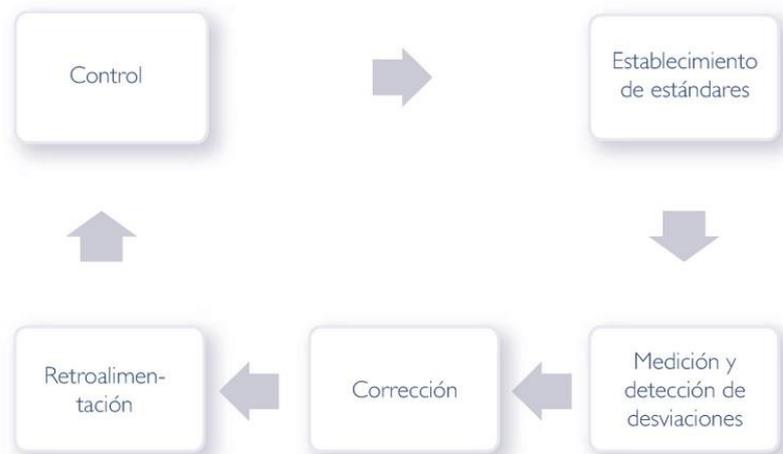
Dirección:

Münch (2015) nos aclara que la dirección es la ejecución de todo lo que se planeó en la etapa estructural, y estas estrategias se aplican a través de la guía de los directivos que, a través de la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el correcto ejercicio del liderazgo.

Control:

Münch (2015) nos indica “que el control es una fase muy importante, porque la constante evaluación y supervisión de todas las áreas y los recursos, previene cualquier tipo de error o déficit en los procesos o sistemas de la empresa” (p. 89).

Figura 3: Etapas del control



Fuente: Münch (2015)

Variable: Gestión de calidad

Trabajo en equipo

Acosta, J. M. (2011). Para que el trabajo en grupo progrese y desenvuelva toda su facultad, los integrantes del grupo deben admitir que son parte de él. Corresponden efectuar su relación sin disipar la noción de conjunto.

- Tranquilidad y decisión.
- Facultad de socializarse.
- Autocritica
- Rectitud.
- Compromiso. (pág. 32)

Servicio al cliente:

Zeithaml, V. A. (2007) la eficacia de la asistencia origina favores porque crea efectivos consumidores: consumidores que se sienten alegres al escoger una compañía posteriormente de experimentar sus productos, consumidores que manejarán la compañía de nuevo y que conversarán de la compañía en técnicas efectivas con otros individuos. (pág. 11)

Mejora de procesos:

Heredia, J. A. (2013). Una mejora proceso está controlado si la versatilidad de sus consecuencias se conserva adentro de unos términos adheridos estadísticamente y hay sensores para señalar las soluciones de inspección que colocarán en camino ejercicios correctivas. Por tanto, el primer objetivo para conservar un asunto bajo inspección es conservar cada variable reveladora dentro los límites concretos. (pág. 43)

Mejora continua:

Rajadell, M. (2019) nos menciona que mejora continua, que en japonés recoge el pseudónimo de kaizen. Según Masaaki Imai, precursor del Kaizen Institute Consulting Group: “Kaizen o mejora continua” es una etapa intelectual en el que jamás se está agradado con el modo existente de laborar. Representa persistentemente desear optimizar el estatus estratégico, sin derrochar capital. (pág. 217)

Marco conceptual

Micro y pequeña empresa

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

Bases legales

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

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

Formalización de las mypes

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

Instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad

Art. 15° Instrumentos de promoción

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

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

Acceso al financiamiento

Art. 28° Acceso al financiamiento

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

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

Art. 29° Participación de COFIDE

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

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

COFIDE procura canalizar prioritariamente sus recursos financieros o aquellas mype que producen o utilizan productos elaborados o transformados en el territorio nacional.

Instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad

Art. 36° Acceso a la formalización

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

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

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

Regímenes tributarios

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

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

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

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

Microempresa:

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

Pequeña empresa:

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

Mediana empresa:

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

- **ATENCIÓN AL CLIENTE:** Elemento particular del servicio, que se basa en el contacto directo del personal que desempeña el servicio con el cliente.
- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** Consiste en la implantación de un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos dados sobre la calidad.
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias. (ISO 9000: 2000).
- **CÍRCULOS DE CALIDAD:** Pequeño grupo de empleados que realizan un trabajo igual o similar en un área de trabajo común y que trabajan para el mismo supervisor, que se reúnen voluntaria y periódicamente y son entrenados para identificar, seleccionar y analizar problemas y posibilidades de mejora relacionados con su trabajo, recomendar soluciones y presentarlas a la dirección, y, si ésta lo aprueba, llevar a cabo su implantación.
- **CONTROL DE CALIDAD:** Aplicación de técnicas y medios para alcanzar, mantener y mejorar la calidad de un producto o de un servicio.
- **DEMANDA:** Número de personas interesadas por un determinado producto, servicio o marca.

- **DISTRIBUCIÓN:** Acción de poner el producto o servicio a disposición del cliente en un lugar concreto.
 - **PRECIO:** Valor pecuniario en que se estima algo.
 - **PRESTACIÓN:** Desarrollo del servicio que debe recibir el cliente conforme a las expectativas que se han creado.
 - **PUBLICIDAD:** Comunicación utilizada para informar, persuadir y difundir los productos, precios, puntos de distribución o cualquier otro aspecto de interés para el mercado.
 - **SERVICIO:** Conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de este.
 - **VELATORIO:** Es una costumbre extendida entre las diferentes religiones, donde familiares y amigos del difunto se reúnen para dar el último adiós a la persona que acaban de perder, una oportunidad para celebrar la vida y despedirse de un ser querido
- CORONAS FÚNEBRES:** Tienen una forma circular y el significado de esa forma es que no hay principio ni fin. El círculo tiene un mensaje muy espiritual que nos indica que todo tiene un ciclo y regresa donde se inició.
- **FUNERAL:** Es un conjunto de ceremonias dedicadas plenamente al difunto, previo a su entierro, Si, por el contrario, la persona fallecida es una persona pública, suelen realizarse ceremonias multitudinarias denominadas **funerales** de estado.
 - **SEPELIO:** Es un sustantivo que encierra en sí mismo una acción, en este caso la acción de enterrar un cadáver.

III. HIPÓTESIS

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

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

Cuantitativa: En la recolección de datos y exposición de los resultados se manejará programaciones estadísticas e instrumentos de medición.(Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.2. Nivel de investigación

El nivel de la presente investigación es descriptiva.

Nivel descriptivo:

Radica en narrar fenómenos, situaciones, argumentos y hechos; esto es, puntualizar como son y cómo se declaran. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.3. Diseño de investigación

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

- **No experimental:** Porque el estudiador no ejecutará ningún ejercicio intencional sobre las variables. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Descriptiva:** Porque solo describirá las partes más importantes y relevantes

de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio.
(Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.4. Población y muestra

4.4.1. Área geográfica del estudio

La investigación se enfoca en las micro y pequeñas empresas del rubro boticas ubicados en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali

4.4.2. Población

Para la determinación de la población de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria en el distrito de Callería, se realizó consulta a los registros que mantiene la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

En el distrito operan nueve funerarias.

4.4.3. Muestra

Para el estudio la muestra será no probabilística por el tamaño de la población.

Para Cruz, Gonzales y Olivares (2014) “Una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107). Por la accesibilidad de ubicación de las agencias funerarias, se tomará como muestra al 100.0% de la población.

Criterio de Inclusión:

Todas las mypes de agencia funeraria formalizadas.

Criterio de Exclusión:

Se excluyen las agencias funerarias informales, proveedores y clientes.

Tabla 1: Muestra seleccionada de micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia funeraria–Callería, Pucallpa, 2020.

Fuente: Municipalidad Provincial Coronel Portillo

4.5. Definición y operacionalización de las variables

Tabla 2: Definición y operacionalización de las variables

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

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

Fuente: elaborado por Carlos Alberto Vílchez Yangali

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas

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

4.6.2. Instrumentos

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

4.7. Plan de análisis

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

4.8. Matriz de consistencia

Tabla 3: Matriz de consistencia

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

	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020. - Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020. - Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y 		<p>Variable 2 Dependiente</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Mejora de Procesos</p> <p>Servicio al cliente</p>	<p>Mejora continua Enfoque en el cliente Trabajo en equipo</p> <p>Estandarización Instrumento Indicadores</p>	<p>Son 9 mypes del rubro agencia funeraria en el distrito de Callería</p> <p>Muestra La muestra será el 100.0%.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos -Técnica: Entrevista - Instrumento: cuestionario</p> <p>Plan de análisis Aplicación de análisis cuantitativa. Estadística descriptiva de frecuencias.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.			Mejora continua	Tácticas Políticas	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	-----------------	-----------------------	--

Fuente: elaborado por Carlos Alberto Vílchez Yangali

4.9. Principios éticos

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

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

Principio de beneficencia y no maleficencia, esta investigación por su

naturaleza no representa riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informará de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscará es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

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

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

antes de iniciar el trabajo de campo, así se garantizará que no sucedan situaciones que puedan afectar al estudio o a la comunicación de resultados.

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

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

5. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Resultados

En relación a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

Tabla 4: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

55.6% de los representantes pertenecen al género masculino; de 30 a 39 años (55.6%) y estudios básicos (100.0%).

En relación a las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

Tabla 5: Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 66.7% de las mypes están constituidas como personas naturales y 22.2% con personería jurídica como EIRL. Ocupan entre 5 a 8 colaboradores (66.7%) y el 100.0% de la muestra tiene más de siete años en el mercado del distrito de Callería.

Tabla 6: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	La filosofía de la mejora continua es guía en su trabajo		0.0%	4	44.4%	4	44.4%	1	11.1%		0.0%	9	100.0%
2	Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	6	66.7%	1	11.1%	2	22.2%		0.0%		0.0%	9	100.0%
3	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	7	77.8%		0.0%	2	22.2%		0.0%		0.0%	9	100.0%
4	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	1	11.1%	1	11.1%	6	66.7%	1	11.1%		0.0%	9	100.0%
5	Se hace uso de herramientas de calidad	7	77.8%	1	11.1%	1	11.1%		0.0%		0.0%	9	100.0%

Fuente: Elaboración propia

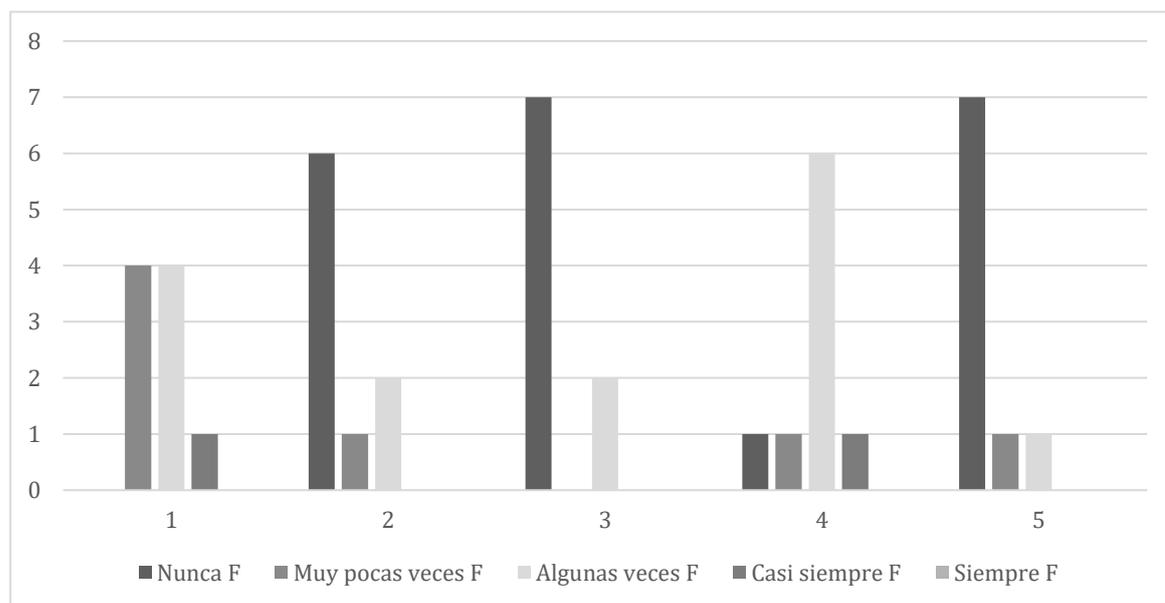


Figura 4. Características de la gestión de calidad

Interpretación:

Los representantes indican que el 44.4% muy pocas veces y algunas veces respectivamente aplican la filosofía de mejora continua; el 66.75 nunca realizan encuestas de satisfacción al cliente; solo el 22.2% algunas veces motivan el desempeño para generar ideas y aportes; 66.7% algunas veces aplican mecanismos estandarizados y el 77.8% nunca han utilizado herramientas de calidad.

Tabla 7: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	6	66.7%	2	22.2%	1	11.1%	0.0%	0.0%	9	100.0%		
7	Se conoce la política de gestión	7	77.8%	1	11.1%	1	11.1%	0.0%	0.0%	9	100.0%		
8	Se conoce la misión y visión	6	66.7%	2	22.2%	1	11.1%	0.0%	0.0%	9	100.0%		
9	Se guían por un plan de negocio	5	55.6%	3	33.3%	1	11.1%	0.0%	0.0%	9	100.0%		

Fuente: Elaboración propia

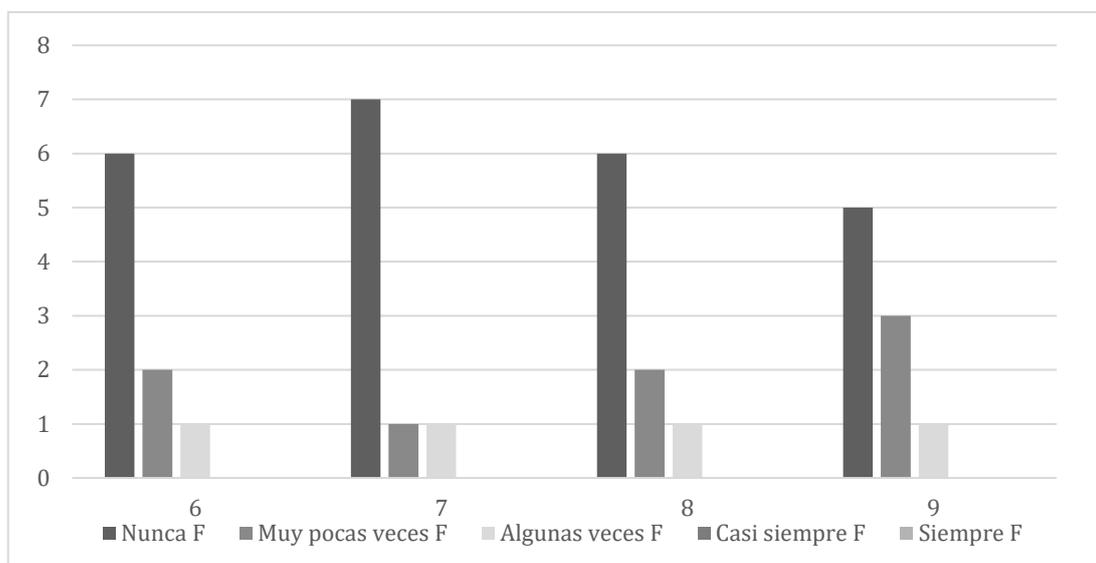


Figura 5. Características de la gestión de calidad

Interpretación:

Los representantes indican 66.7% nunca se utilizan indicadores para medir el desempeño; 77.8%, nunca se aplica políticas de gestión; el 66.7% nunca han difundido la misión y visión de la empresa a los colaboradores y 33.3% muy pocas veces se guían por un plan.

Tabla 8: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Planificación) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	Se planifica las operaciones de la empresa		0.0%	4	44.4%	3	33.3%	2	22.2%		0.0%	9	55.6%
11	Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado		0.0%	3	33.3%	6	66.7%		0.0%		0.0%	9	66.7%

Fuente: Elaboración propia

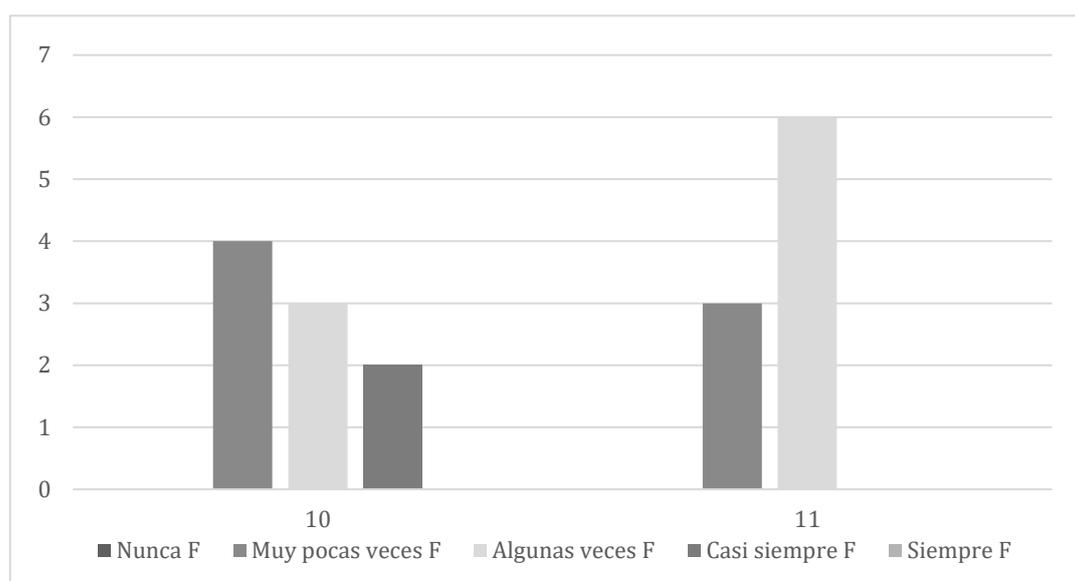


Figura 6. Características de los procesos administración (Dimensión: Planificación)

Interpretación:

Los representantes nos mencionan que el 44.4% aplican muy pocas veces la planificación de operaciones y 66.7% algunas veces se cumple lo planificado.

Tabla 9: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Organización) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12	Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente		0.0%	1	11.1%	3	33.3%	5	55.6%	0.0%	9	100.0%	
13	Existe organigrama y es difundido	5	55.6%	3	33.3%	1	11.1%		0.0%	0.0%	9	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

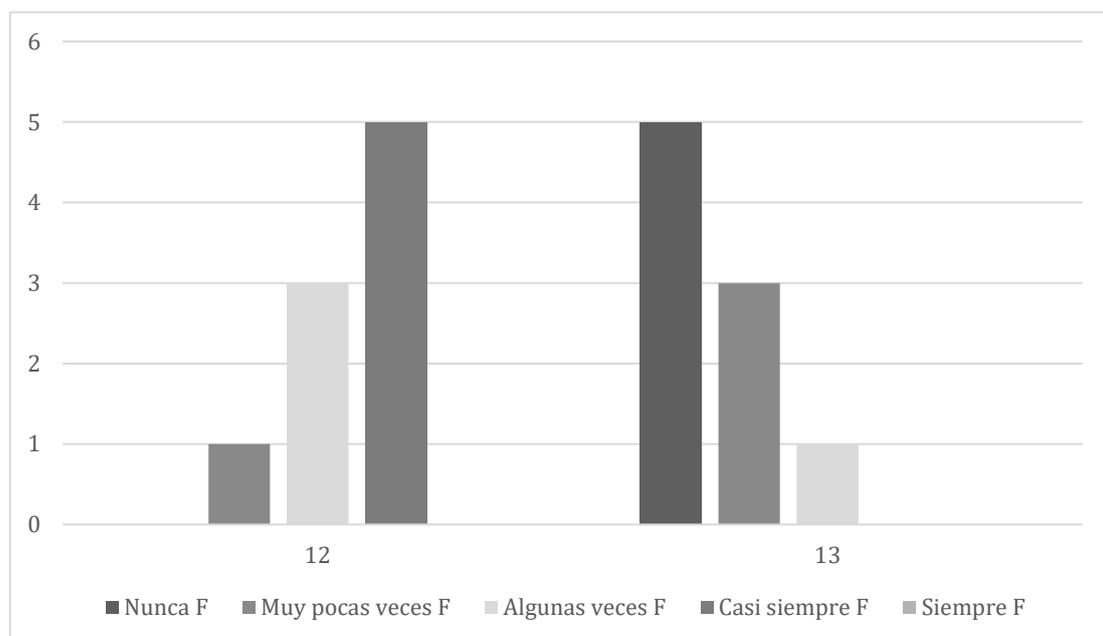


Figura 7. Características de los procesos administración (Dimensión: Organización)

Interpretación:

Los representantes indican que el 55.6% casi siempre realizan distribución de la carga de trabajo y el 55.6% nunca difunde lo organigramas de empresa.

Tabla 10: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Dirección) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14	Existen habilidades directivas		0.0%	2	22.2%	5	55.6%	2	22.2%		0.0%	9	100.0%
15	Se utilizan técnicas para toma de decisiones	7	77.8%	1	11.1%	1	11.1%		0.0%		0.0%	9	100.0%

Fuente: Elaboración propia

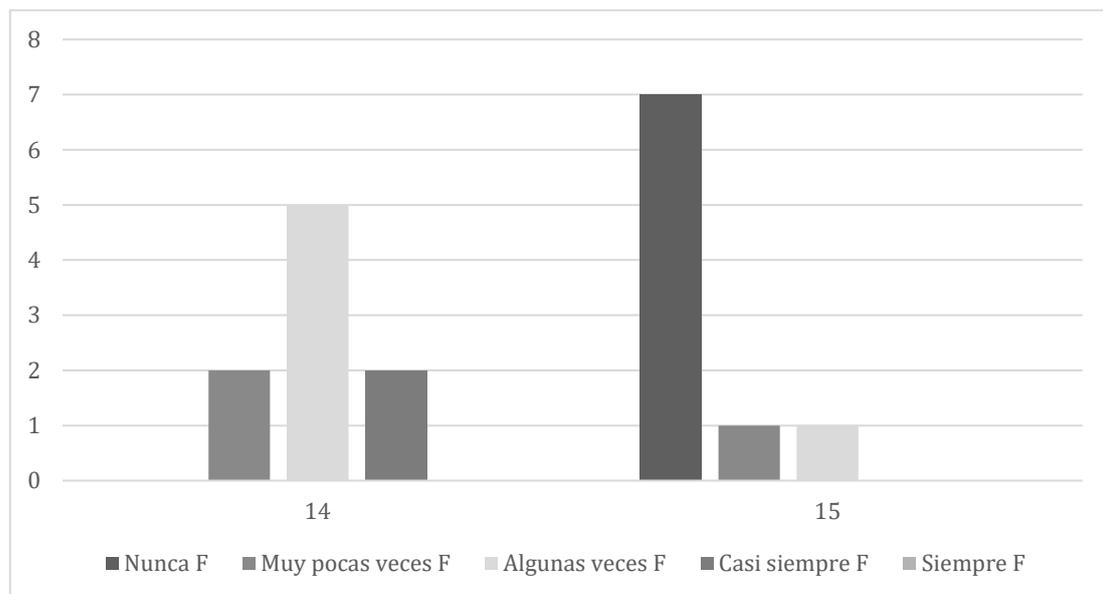


Figura 8. Características de los procesos administración (Dimensión: Dirección)

Interpretación:

Los representantes de indican que el 55.6% algunas veces aplican habilidades directivas y el 77.8% nunca utilizan técnica para la toma de decisiones.

Tabla 11: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Control) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	Existen mecanismos oportunos de control	6	66.7%	1	11.1%	2	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9	100.0%
17	Existen auditorías preventivas	7	77.8%	2	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9	100.0%

Fuente: Elaboración propia

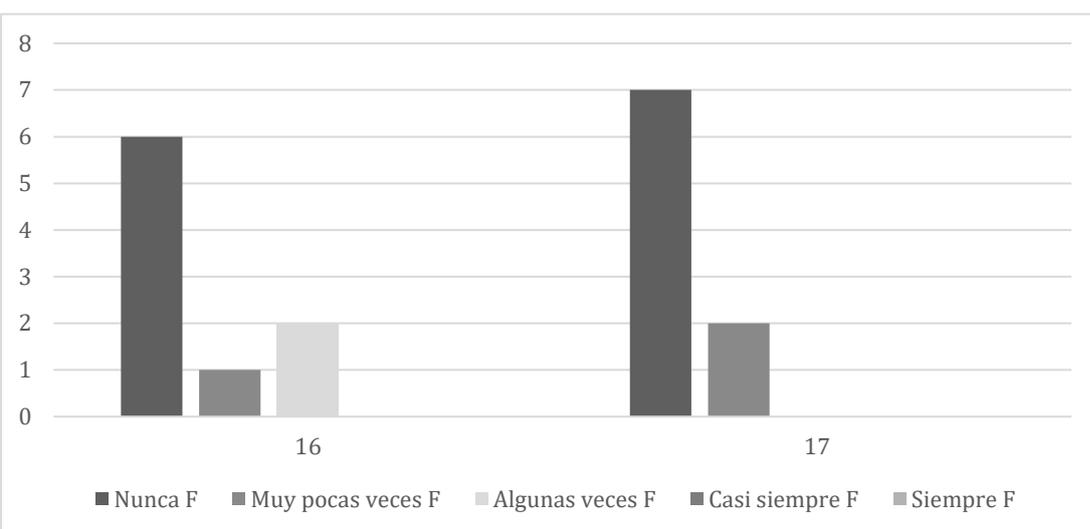


Figura 9. Características de los procesos administración (Dimensión: Control)

Interpretación:

Los representantes indican que el 66.7% nunca aplican mecanismos de control; el 77.8% nunca aplican auditorías preventivas en las empresas.

5.2. Plan de mejora

Problemas encontrados Resueltos	Surgimiento de problema	Acción de mejora	Responsable
Las microempresas desconocen métodos de trabajo de calidad.	Los propietarios desconocen técnicas de calidad.	La gerencia luego de capacitarse debe implementar un plan para diseñar la política de gestión y difundirla a todo el personal.	Gerencia
La microempresa carece del dominio de herramientas y técnicas de gestión de calidad.	La gestión es empírica y no se tiene un plan de trabajo.	La gerencia al tomar conciencia de seguir la filosofía de la mejora continua, debe elaborar un plan de capacitación integral.	Gerencia y personal
Los procesos administrativos no existen. Falta de práctica de cada proceso.	La gerencia al ser empírica no se ha preocupado en establecer una administración formal.	La gerencia debe liderar un plan de mejora de la gestión, involucrando a todo el personal y supervisar el mejor desempeño.	Gerencia y personal.
Comunicación y capacitación que busquen alcanzar un nivel de desempeño de sus funciones.	No se tiene un organigrama. El personal desconoce sus funciones.	Diseñar organigrama. Establecer el perfil de cada puesto y evaluar el desempeño del personal.	Gerencia y personal.

Fuente: Carlos Alberto Vilchez Yangali

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los procesos administrativos no brindan soporte eficaz a la gestión de las mypes del rubro agencias funerarias en razón al poco conocimiento técnico en gestión y administración de sus propietarios.

De acuerdo al análisis de los resultados, la gestión de las mypes del rubro agencia funerarias es informal, porque no se aplican técnicas y/o herramientas de calidad. La gestión se apoya en la experiencia de sus propietarios.

Los procesos administrativos como tales no existen. Algunos procesos de coordinación se dan pero de manera verbal, no se utilizan ningún tipo de formato o guía formal para realizar planificación y control, procesos vitales para este tipo de rubro.

Aporte del investigador

La toma de decisiones debe realizarse en base a hechos y datos y no según las percepciones o corazonadas.

Beneficio al cliente

La gestión enfocada en el cliente, revisa sus procesos para determinar oportunidades de mejora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

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

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

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

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

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

Heredía Álvaro, J. A. (2013). Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/42233?page=44>

Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la*

Investigación; 6ta. Edición.

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

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

Rajadell Carreras, M. (2019). Creatividad: emprendimiento y mejora continua.

Barcelona, Editorial Reverté. Recuperado de

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

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

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

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

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

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

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

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

Meléndez Rojas, A. M. (2019). *Planeación estratégica para las funerarias de la ciudad de Ambato caso funeraria Meléndez* (Bachelor's thesis, Pontificia

Universidad Católica del Ecuador).

<http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2778>

Meza Sánchez, S. Zárate, J. J. y Contreras Espinosa, R. (2010). Gestión y estadística de la calidad. Grupo Editorial Éxodo.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/130329?page=90>

Montoya Vergara, H. A., & Guerra Hernández, D. (2018). Desarrollo y aplicación de un sistema orientado a la web para la sistematización de la previsión exequial de los procesos manuales que lleva la Funeraria El Rosal en Planeta Rica-Córdoba. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/635>

Münch Galindo, L. (2015). Manejo del proceso administrativo. Pearson Educación. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/38000?page=15>

Ospina Gutierrez, L. D. (2018). Sustentación de práctica administrativa gestión de procesos con los clientes de funeraria suroeste antioqueño SAS. (Tesis inédita de pregrado. Universidad de Santo Tomas, Antioquia – Colombia). Antioqui. Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11634/15221>

Peñafiel del Valle, J. M., & Muñoz Domínguez, J. D. (2016). *Propuesta tecnológica de una aplicación web para la gestión de ventas de la Funeraria San José* (Bachelor's thesis, Universidad Estatal de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20369>

Meneses, C. M. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas- Callería, 2019. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17719>

Sanchez Adanaque, E. Y. (2017). Caracterización del control interno administrativo en las empresas funerarias del Perú caso: Empresa funeraria Ramos SAC. Piura 2015. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/823>

Reyes Espinoza, L. M., & Cordero Rodríguez, S. D. (2018). Propuesta de un manual de procedimientos administrativos y contables en la empresa Valle de Paz Servicios Funerarios SA, para el año 2019 <http://repositorio.utn.ac.cr:8080/xmlui/handle/123456789/210>

Rodríguez Muñoz, L. D. (2019). *Modelo de gestión administrativa como emprendimiento turístico para el centro de turismo comunitario San Pedro de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena provincia de Santa Elena 2018-2020* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019). <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4891>

ANEXOS

1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE SEMANAS >>>	2020															
	AGOSTO				SETEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de clases		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.		X														
Título del proyecto de investigación.		X	X													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			X	X	X											
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X	X	X										
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X	X										
Presentación de Proyectos de Investigación.				X	X	X	22-Set									
Envío para revisión del Jurado							X	X								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.								X	X	X	X					
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.								X	X	X	X					
Revisión de referencias bibliográficas, APA.				X	X			X	X	X	X					
Presentación del informe final de investigación.									X	X	X	X	9-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: elaborado por Carlos Alberto Vílchez Yangali

2. Presupuesto

3. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FUNERARIAS - CALLERIA - PUCALLPA , 2020** y es dirigido por Carlos Alberto, Vilchez Yangali, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de los factores relevantes del trabajo para la gestión de calidad en las empresas funerarias, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1811141005@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Susana Bejarano Chávez

Fecha: 10 de septiembre del 2020

Correo electrónico: santafe funeraria@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

4. Instrumento



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

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agencia funeraria - Callería, Pucallpa, 2020”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado:

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

I. Datos generales

1.1. Referente a las características del microempresario

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

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

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

- a) Masculino b) Femenino

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

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

4. Cargo que desempeña

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

5. Tiempo que desempeña

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

1.2. Referente a las características de la microempresa

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de trabajadores

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

8). Tipo de constitución de la empresa

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

9). Tipo de régimen tributario

- a) Régimen General
b) Régimen Especial

c) Régimen Único Simplificado

d) Mype Tributario

e) Amazonía

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

Callería, setiembre del 2020

5. Hoja de tabulación

Edad del microempresario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 22 a 29 años	4	44,4	44,4	44,4
	De 30 a 39 años	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Género del microempresario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	5	55,6	55,6	55,6
	Femenino	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	5	55,6	55,6	55,6
	Técnico	2	22,2	22,2	77,8
	Universitario	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	2	22,2	22,2	22,2
	Administrativo	4	44,4	44,4	66,7
	Propietario	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	3	33,3	33,3	33,3
	De 3 a 6 años	4	44,4	44,4	77,8
	De 7 a más años	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 7 a más años	9	100,0	100,0	100,0

Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 5 a 8	6	66,7	66,7	66,7
	De 9 a más	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	6	66,7	66,7	66,7
	EIRL	2	22,2	22,2	88,9
	SRL	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Tipo de régimen tributario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen General	3	33,3	33,3	33,3
	Régimen Especial	5	55,6	55,6	88,9
	4,00	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

La filosofía de la mejora continua guía su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	44,4	44,4	44,4
	Algunas veces	4	44,4	44,4	88,9
	Casi siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	66,7	66,7	66,7
	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	77,8
	Algunas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	77,8	77,8	77,8
	Algunas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	22,2
	Algunas veces	6	66,7	66,7	88,9
	Casi siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se hace uso de herramientas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	77,8	77,8	77,8
	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	88,9
	Algunas veces	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	66,7	66,7	66,7
	Muy pocas veces	2	22,2	22,2	88,9
	Algunas veces	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se conoce la política de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	77,8	77,8	77,8
	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	88,9
	Algunas veces	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se conoce la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Nunca	6	66,7	66,7	66,7
	Muy pocas veces	2	22,2	22,2	88,9
	Algunas veces	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	55,6	55,6	55,6
	Muy pocas veces	3	33,3	33,3	88,9
	Algunas veces	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	44,4	44,4	44,4
	Algunas veces	3	33,3	33,3	77,8
	Casi siempre	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	33,3	33,3	33,3
	Algunas veces	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	3	33,3	33,3	44,4
	Casi siempre	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existe organigrama y es difundido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	55,6	55,6	55,6
	Muy pocas veces	3	33,3	33,3	88,9
	Algunas veces	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existen habilidades directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	22,2	22,2	22,2
	Algunas veces	5	55,6	55,6	77,8
	Casi siempre	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	77,8	77,8	77,8
	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	88,9
	Algunas veces	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existen mecanismos oportunos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	66,7	66,7	66,7
	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	77,8
	Algunas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existen auditorías preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	77,8	77,8	77,8
	Muy pocas veces	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

6. Figuras

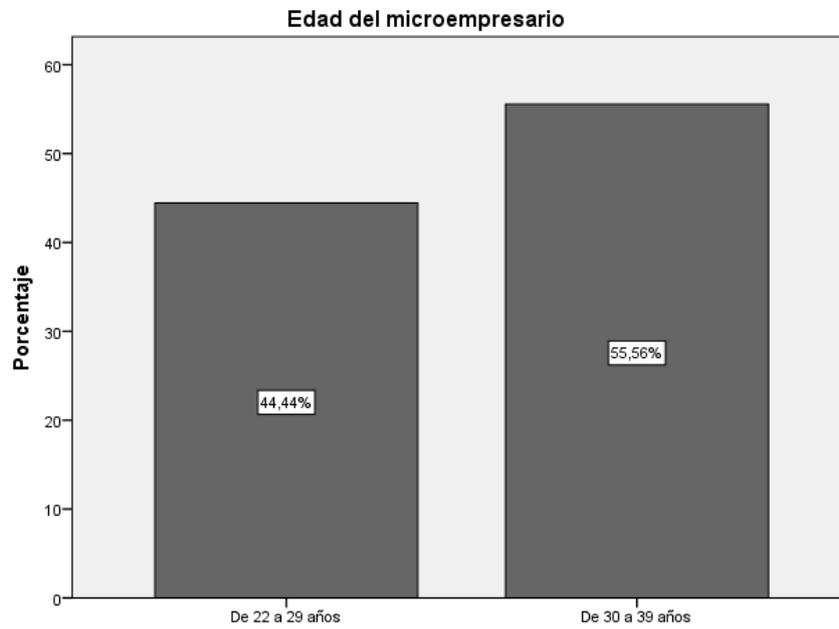


Figura 10. Edad del microempresario

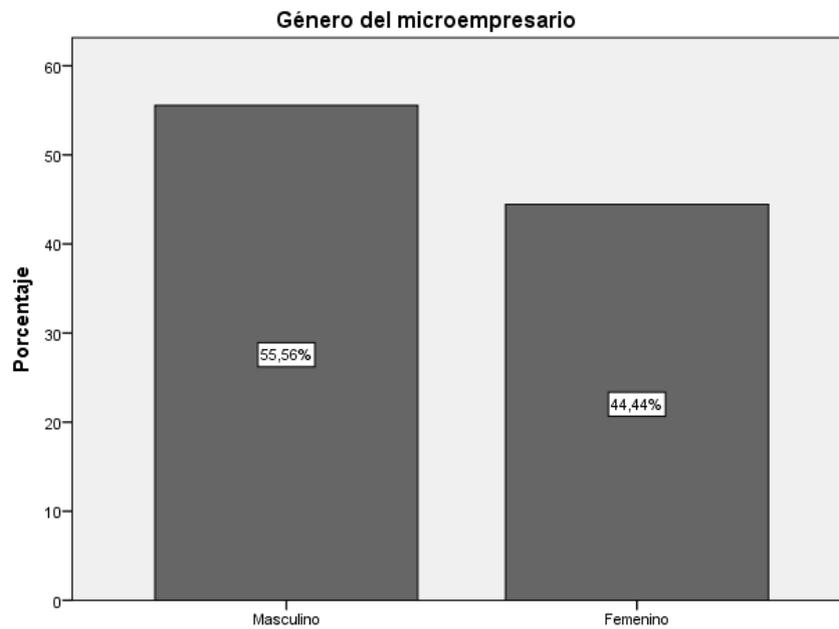


Figura 11. Género del microempresario

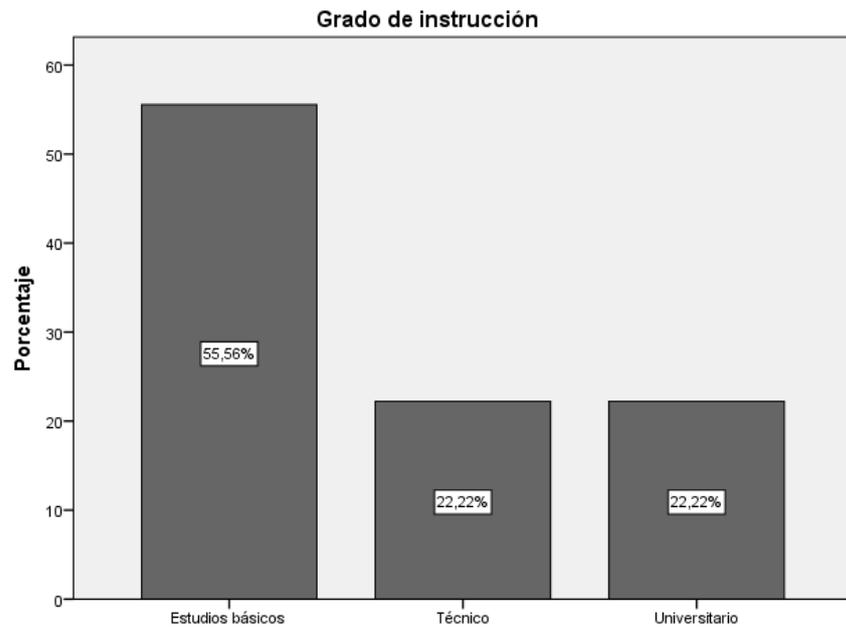


Figura 12. Grado de instrucción

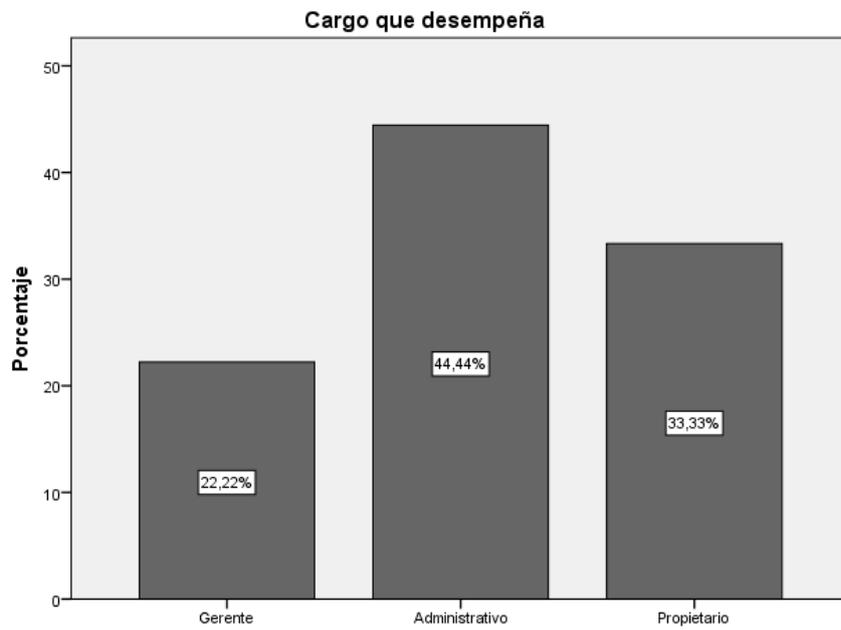


Figura 13. Cargo que desempeña

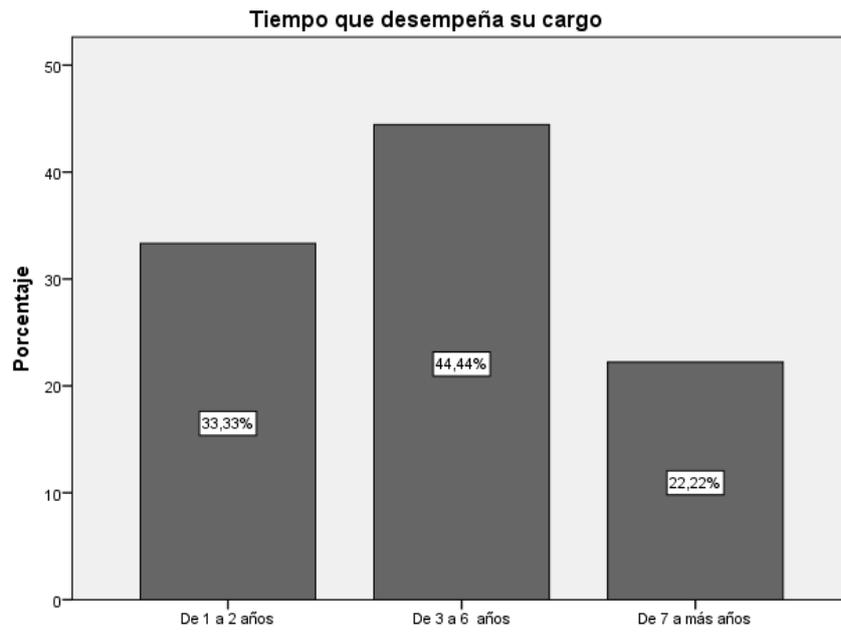


Figura 14. Tiempo que desempeña su cargo



Figura 15. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

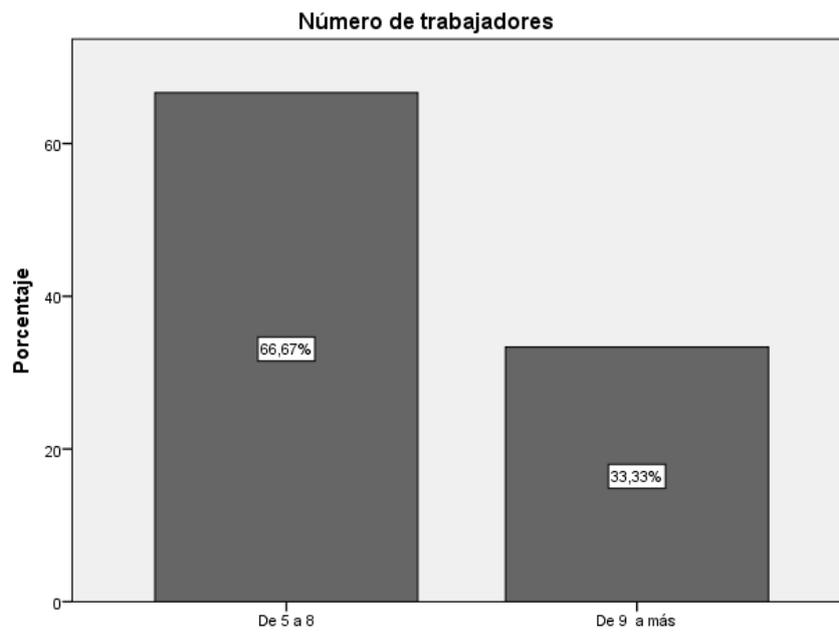


Figura 16. Número de trabajadores

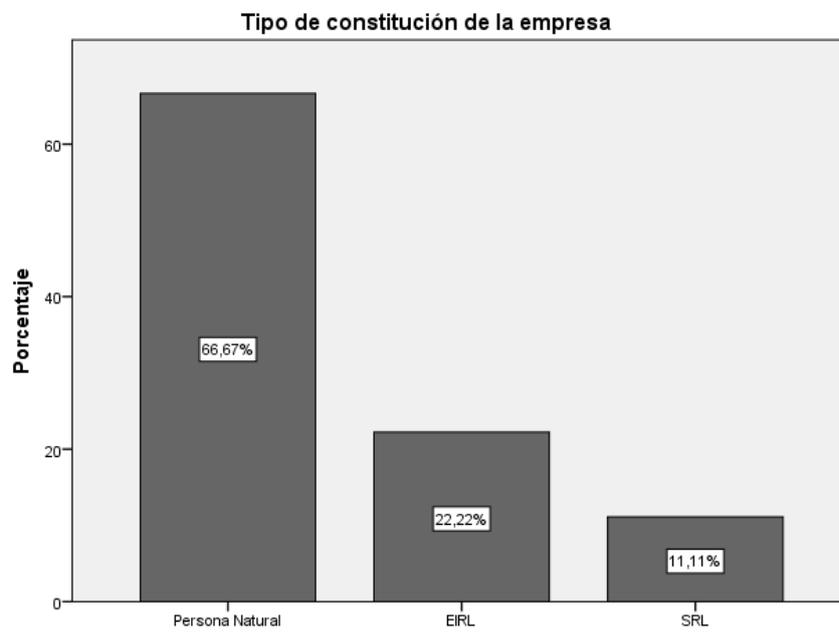


Figura 17. Tipo de constitución de la empresa

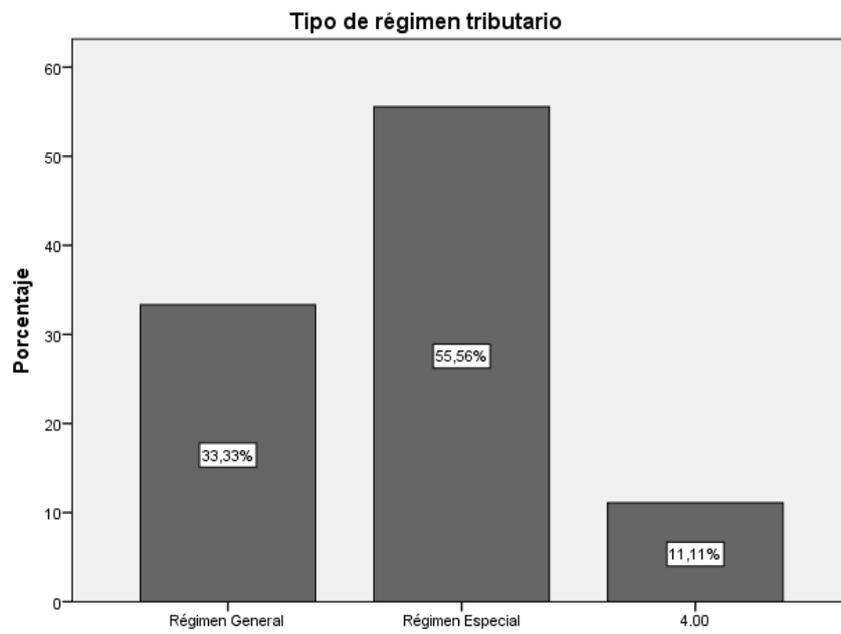


Figura 18. Tipo de régimen tributario

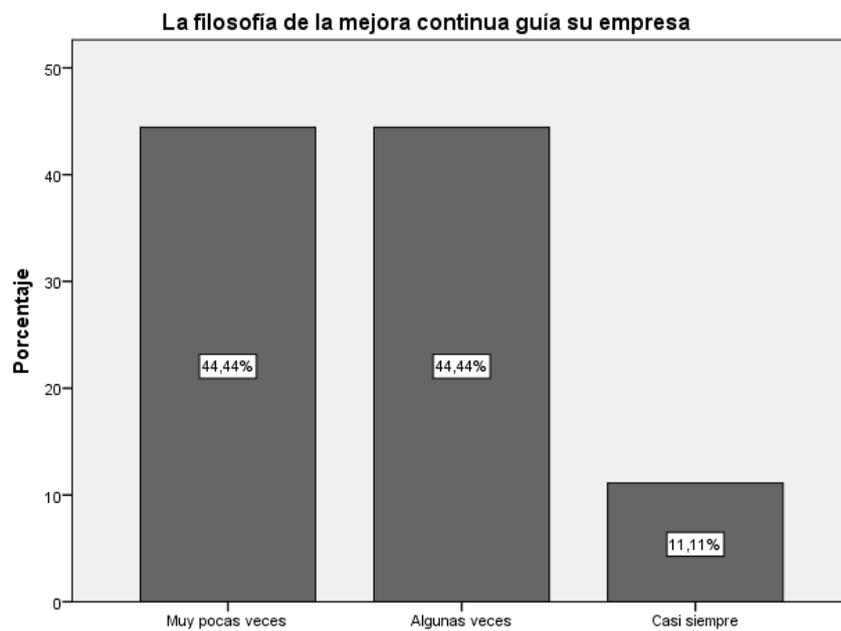


Figura 19. La filosofía de la mejora continua guía su empresa

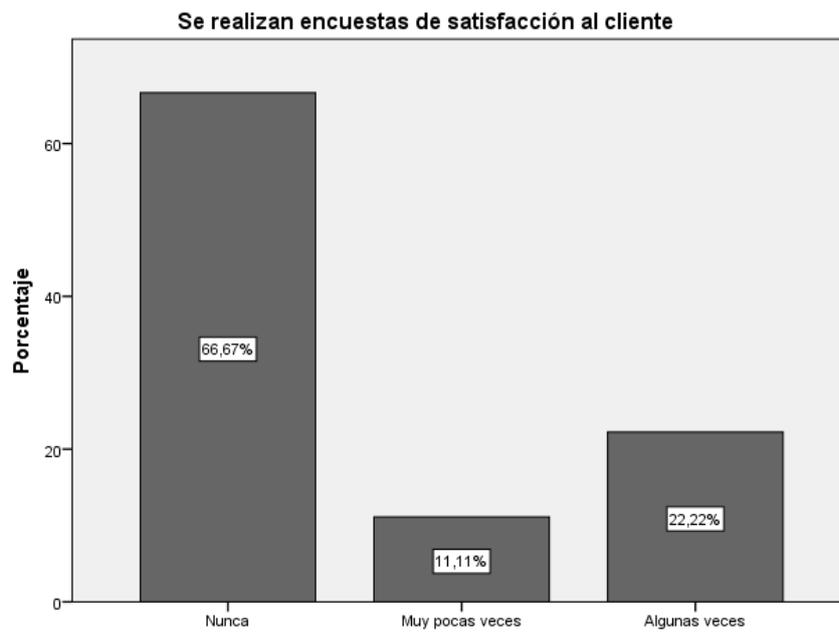


Figura 20. Se realizan encuesta de satisfacción al cliente

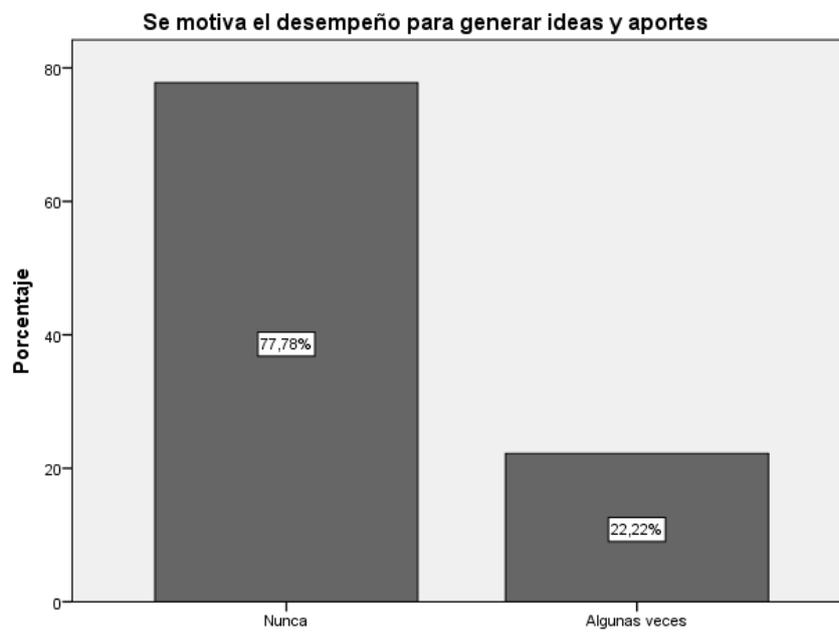


Figura 21. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

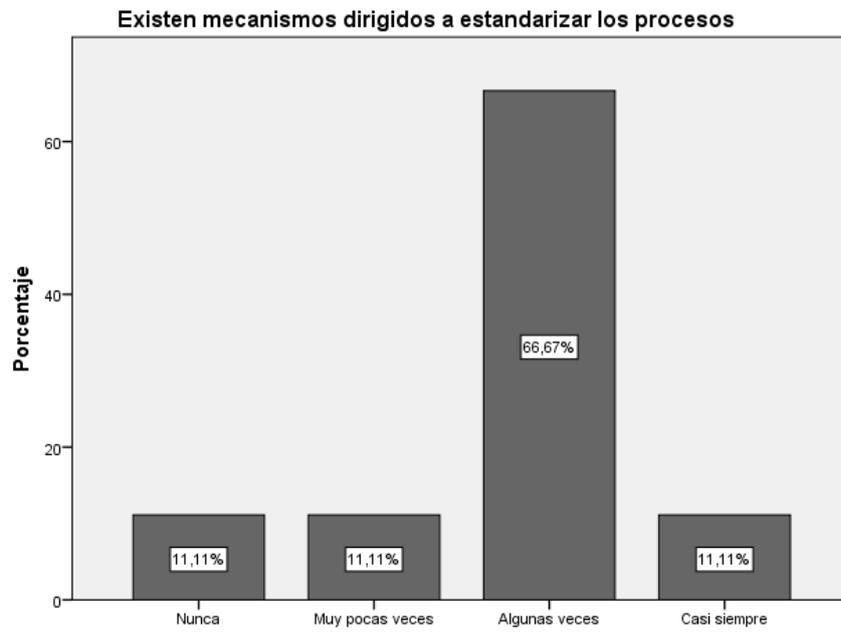


Figura 22. Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

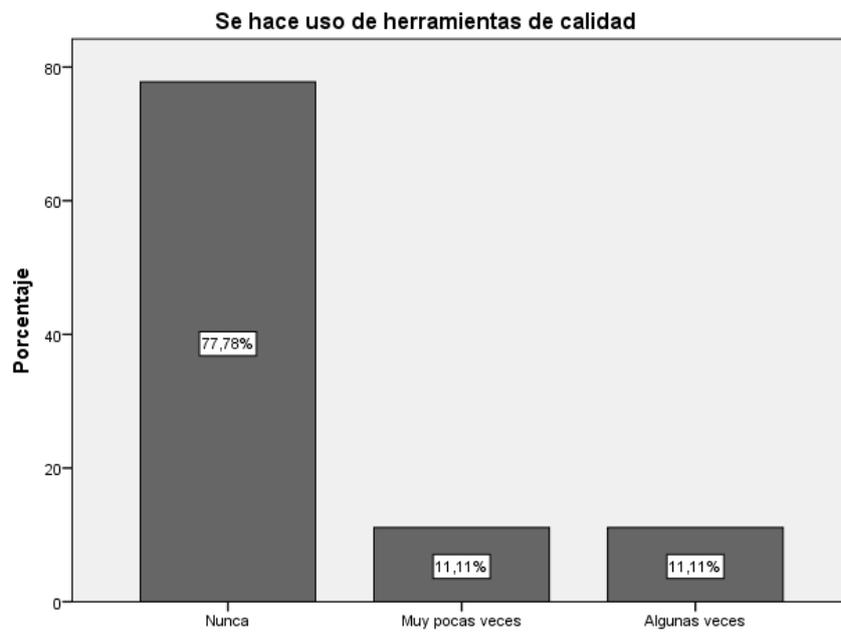


Figura 23. Se hace uso de herramientas de calidad

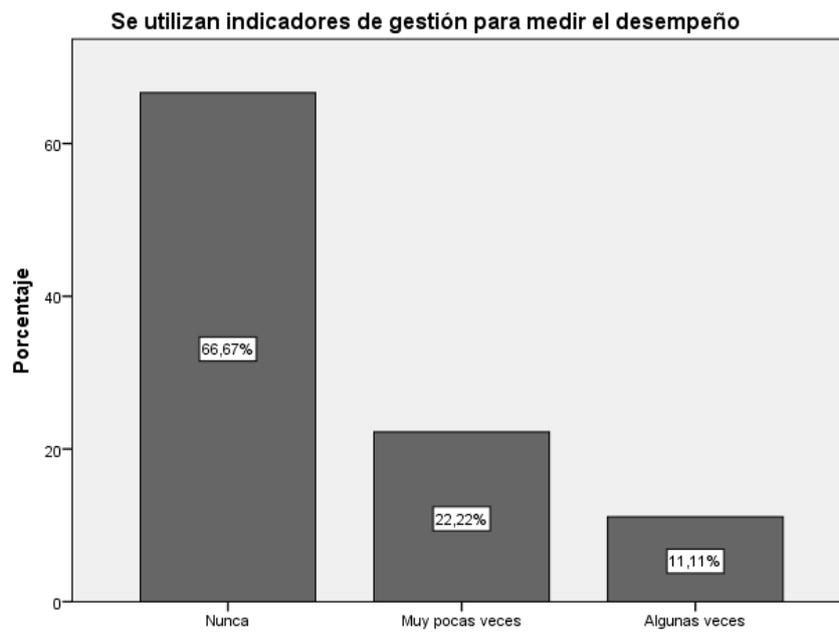


Figura 24. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

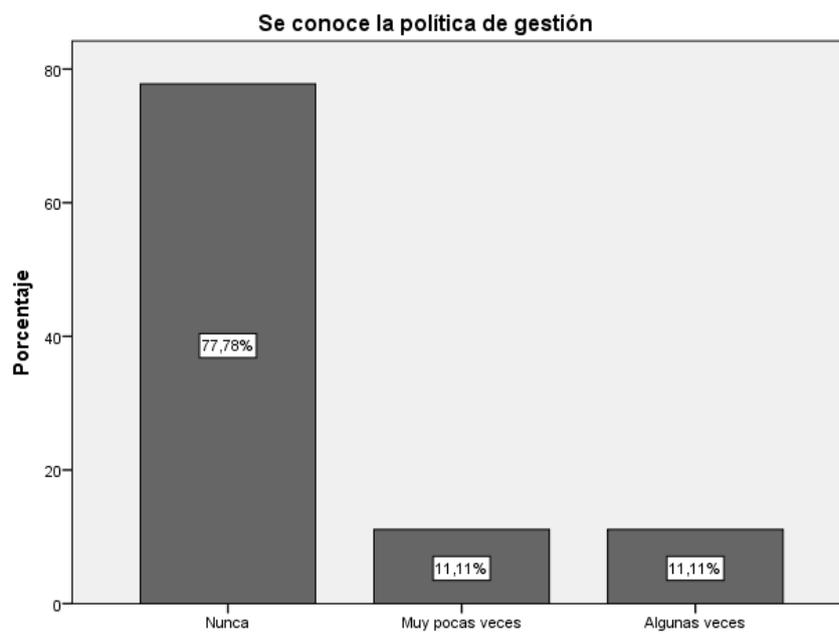


Figura 25. Se conoce la política de gestión

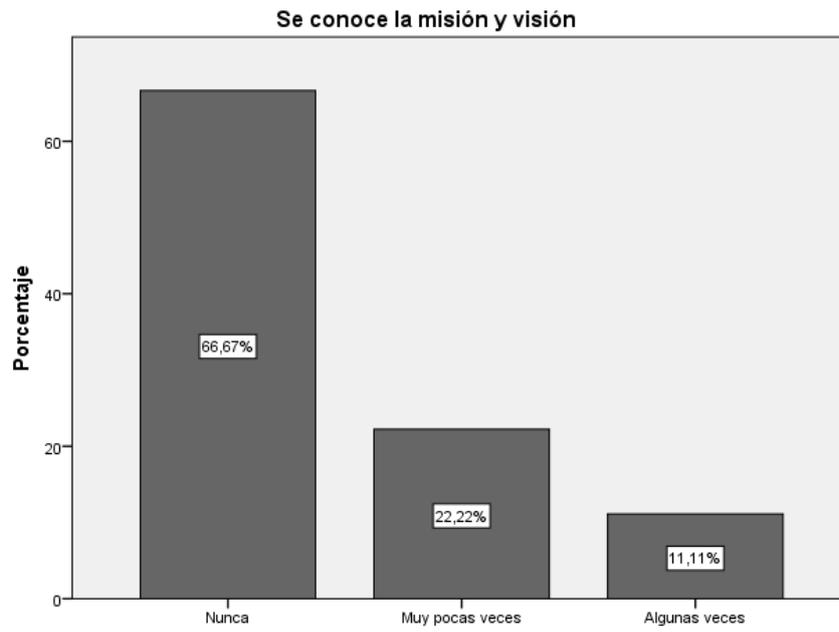


Figura 26. Se conoce la misión y visión

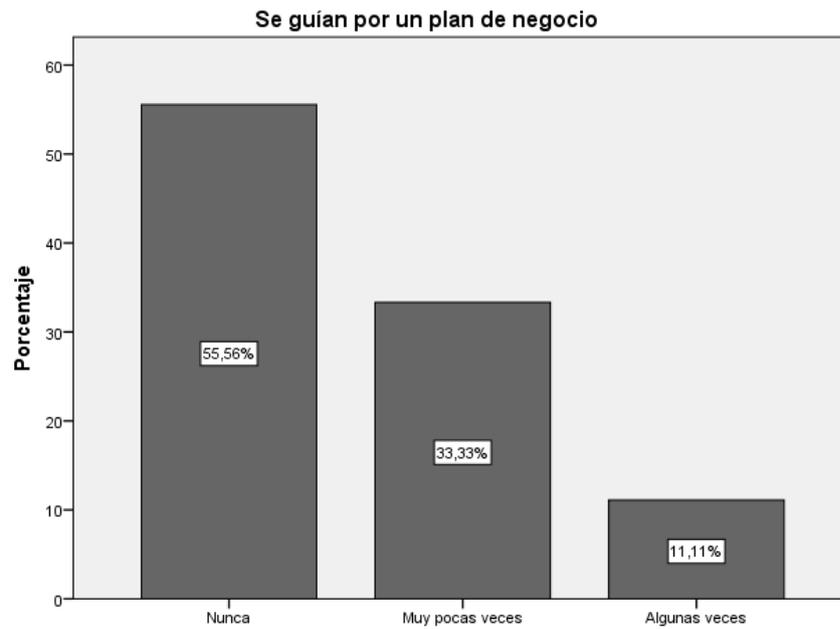


Figura 27. Se guían un plan de negocio

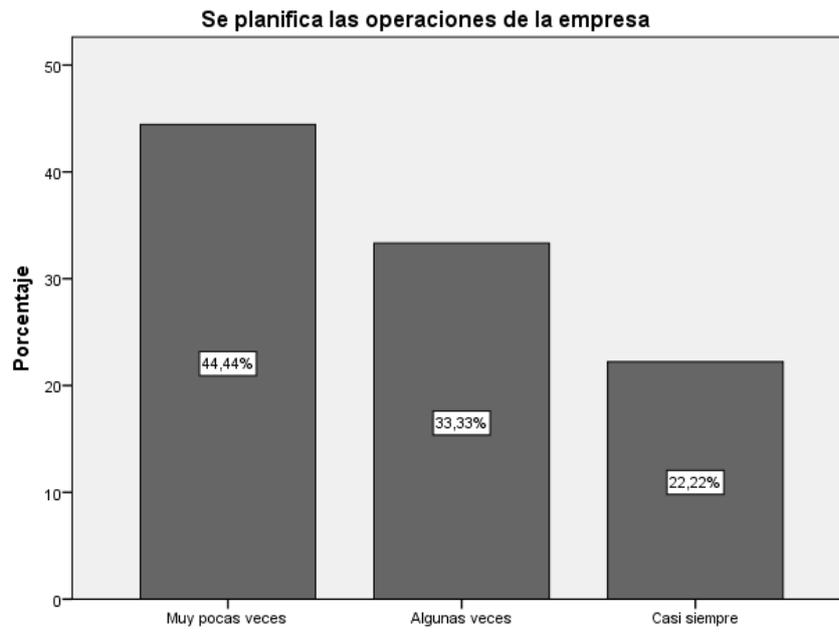


Figura 28. Se planifica las operaciones de la empresa

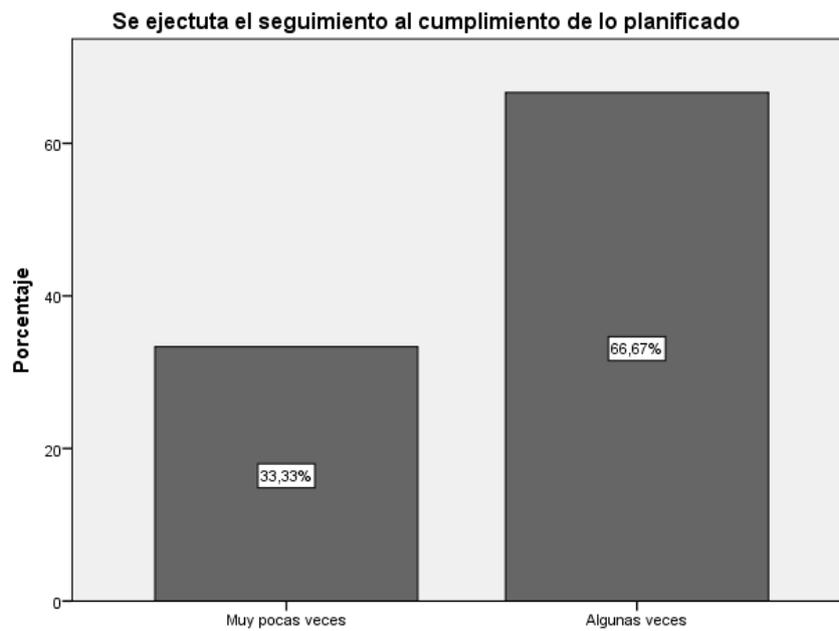


Figura 29. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

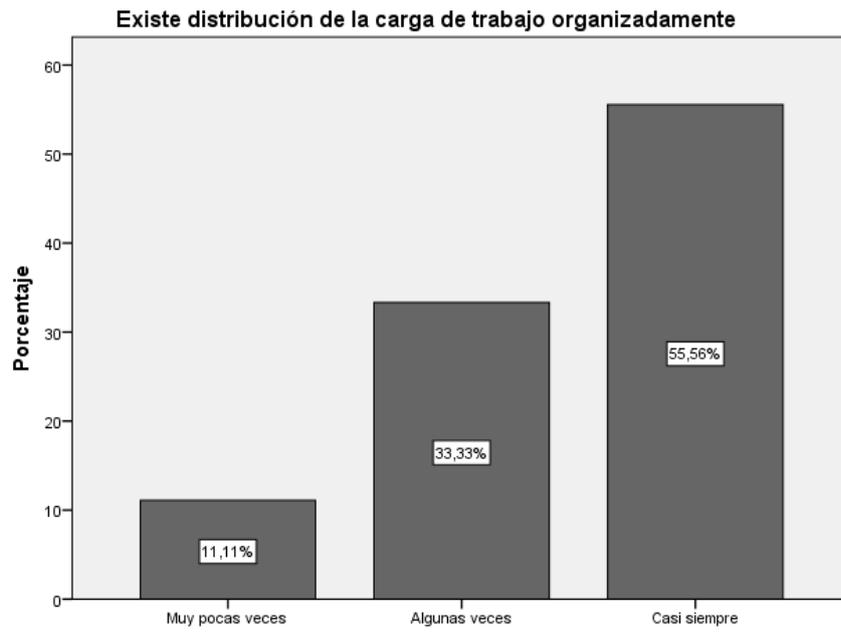


Figura 30. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

Figura 31. Existe organigrama y es difundido



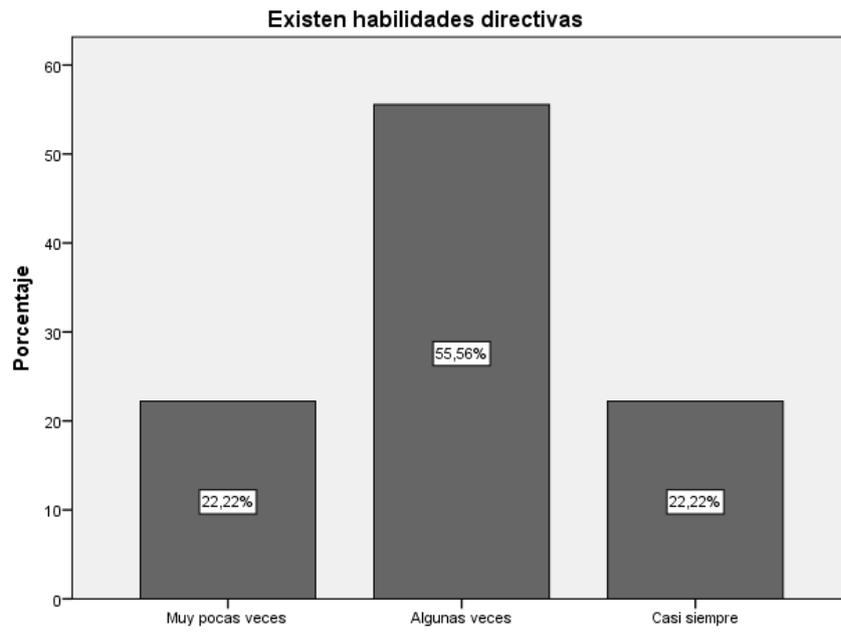
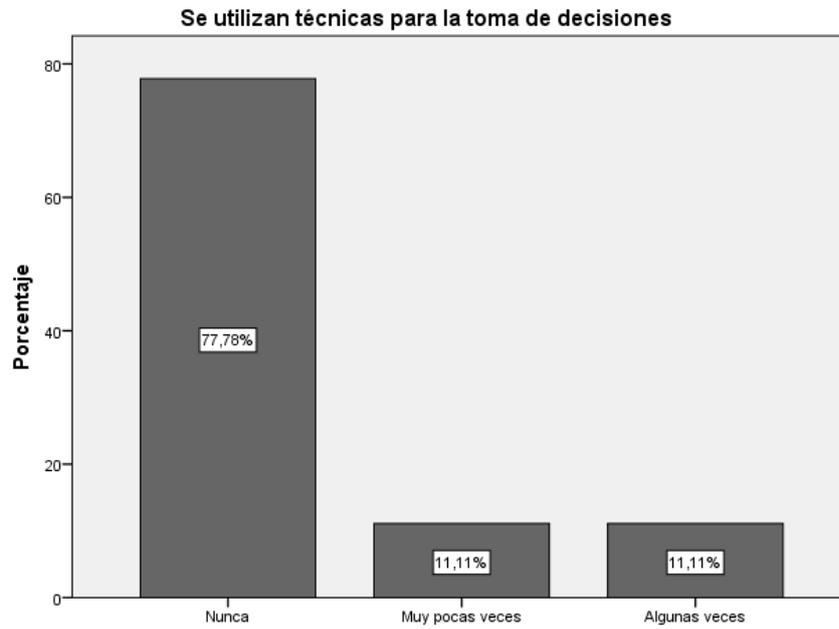


Figura 32. Existe habilidades directivas

Figura 33. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones



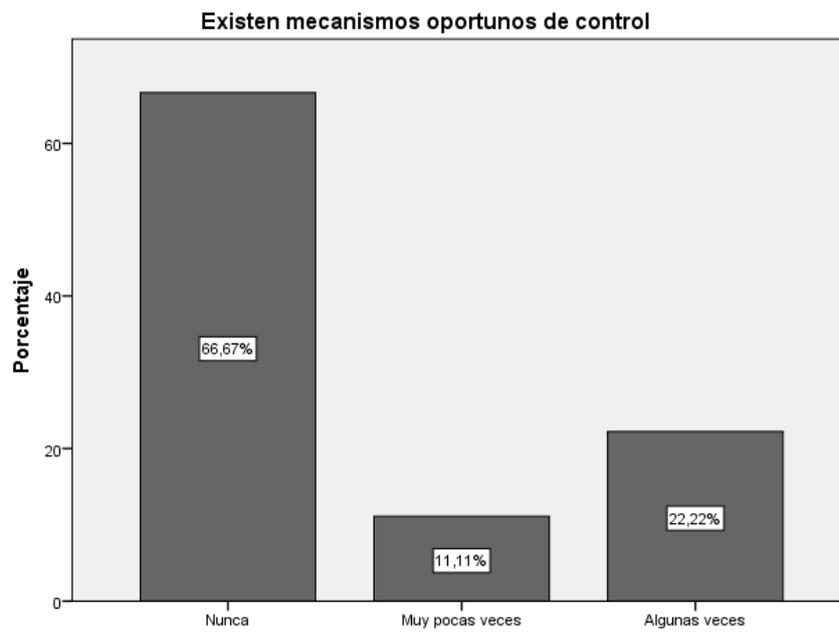


Figura 34. Existe mecanismos oportunos de control

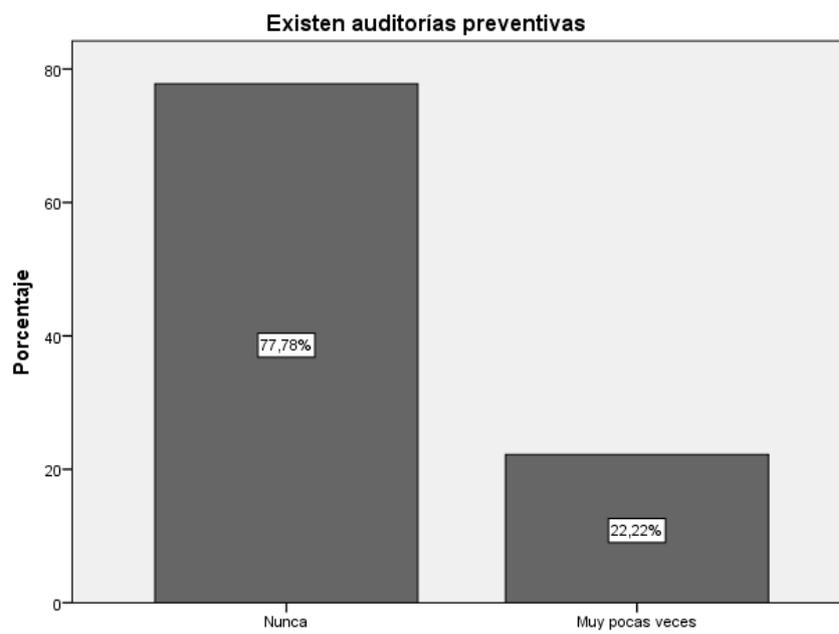


Figura 35. Existen auditorias preventivas

7. Turnitin