



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 POLLERÍA: CASO EMPRESA
“POLLERÍA SAN MARTÍN”-CALLERÍA, PUCALLPA, 2020

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

AUTOR:

VILLACORTA HUANSI FENNER FISHLLERAL

ORCID: 0000-0003-0924-2965

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 pollería: caso empresa “Pollería San Martín”-Callería, Pucallpa, 2020.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Villacorta Huansi, Fenner Fishlleral

ORCID: 0000-0003-0924-2965

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, mi esposa e hijas por el apoyo incondicional en este arduo camino profesional, por ser el motivo y empuje a nuevas metas.

A los docentes que contribuyeron con su conocimiento y dedicación en hacer realidad el anhelado sueño profesional.

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a mi esposa por el gran esfuerzo y sacrificio por confiar en mis capacidades y ser el apoyo en los momentos difíciles de esta etapa

A mis amadas hijas por ser la inspiración y la fuerza motivadora de ser mejor persona y tener las herramientas necesarias para afrontar las circunstancias de la vida y brindarles lo mejor.

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 pollería: caso empresa “Pollería San Martín”-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: caso Pollería San Martín- Callería, Pucallpa, 2020, cuya realización se justificó porque es importante conocer las características de la gestión para determinar las mejores prácticas administrativas y oportunidades de mejora. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. La muestra fue conformada por 10 trabajadores incluida la gerencia de la empresa, que respondieron a un cuestionario estructurado de 26 preguntas relacionadas a las variables en investigación. Se determina que es una empresa con personal joven, ambos sexos, con poca motivación y una gerencia con limitada recepción de ideas y aportes de sus colaboradores, situación que configura un clima de poca colaboración y orientación a resultados. La gestión se caracteriza por ser empírica al carecer de misión y visión, políticas y técnicas de administración. Carece también de procesos administrativos, no se tiene identificado el control de los procesos críticos y la descoordinación limita brindar valor al cliente. No existe organigrama ni manual de funciones, no se monitorea el desempeño. Se enfocan en el cliente, pero se desconoce los atributos que valora. Finalmente, es necesario atender la problemática para lo cual se presentó un plan de mejora.

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

ABSTRACT

The present scientific research "Proposal for the improvement of administrative processes for quality management in micro and small enterprises of the trade sector, poultry industry: case of the company "Pollería San Martín"-Callería, Pucallpa, 2020" had as general objective to establish a proposal for the improvement of administrative processes for quality management in micro and small enterprises of the trade sector: case of Pollería San Martín- Callería, Pucallpa, 2020, which was justified because it is important to know the characteristics of the management to determine the best administrative practices and improvement opportunities. The methodology followed was quantitative, non-experimental and descriptive. The sample was made up of 10 workers, including the company's management, who responded to a structured questionnaire of 26 questions related to the variables under investigation. It was determined that the company has young personnel, both sexes, with little motivation and a management with limited reception of ideas and contributions from its collaborators, a situation that creates a climate of little collaboration and orientation to results. The management is characterized by being empirical, lacking mission and vision, policies and management techniques. It also lacks administrative processes the control of critical processes has not been identified and the lack of coordination limits the provision of value to the client. There is no organizational chart or manual of functions, and performance is not monitored. They focus on the client, but the attributes they value are not known. Finally, it is necessary to address the problem for which an improvement plan was presented.

Keywords: quality management, administrative processes, poultry farms.

CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
III. HIPÓTESIS	29
IV. METODOLOGÍA.....	30
4.1 Diseño de investigación	30
4.2 Población y muestra	31
4.3 Definición y operacionalización de variables	32
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.5 Plan de análisis.....	34
4.6 Matriz de consistencia.....	35
4.7 Principios éticos	38
V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
5.1 Resultados	41
5.2 Análisis de resultados.....	47

5.2 Plan de mejora.....	50
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
Anexo 1: Cronograma de actividades	56
Anexo 2: Presupuesto.....	57
Anexo 3: Consentimiento informado	58
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos	59
Anexo 5. Hoja de tabulación.....	62
Anexo 6. Figuras	69
Anexo 7. Prueba turnitin	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables.....	32
Tabla 2: Matriz de consistencia	35
Tabla 3: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería: caso empresa “Pollería San Martín”- Callería, Pucallpa, 2020”	41
Tabla 4: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería: caso empresa “Pollería San Martín”- Callería, Pucallpa, 2020”	42
Tabla 5: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería: caso empresa “Pollería San Martín”- Callería, Pucallpa, 2020”	43
Tabla 6: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería: caso empresa “Pollería San Martín”- Callería, Pucallpa, 2020”	44
Tabla 7: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería: caso empresa “Pollería San Martín”-Callería, Pucallpa, 20202”	45
Tabla 8: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería: caso empresa “Pollería San Martín”-Callería, Pucallpa, 2020”	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Propuesta de plan de mejora de procesos.....	20
Figura 2: Características de los procesos administrativos (Dimensión: planificación).	41
Figura 3: Características de los procesos administración (Dimensión: Organización)	42
Figura 4: Características de los procesos administrativos (Dimensión: Dirección)..	43
Figura 5: Características de los procesos administración (Dimensión: Control).....	44
Figura 6: Características de la gestión de calidad (Herramientas de calidad)	45
Figura 7: Características de la gestión de calidad. Mejora continua.	46
Figura 8. Edad del trabajador.....	69
Figura 9. Género del trabajador	69
Figura 10. Grado de instrucción	70
Figura 11. Cargo que desempeña.....	70
Figura 12. Tiempo que desempeña su cargo.....	71
Figura 13. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	71
Figura 14. Número de trabajadores.....	72
Figura 15. Tipo de constitución de la empresa	72
Figura 16. Tipo de Régimen tributario	73
Figura 17. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo	73
Figura 18. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente.....	74
Figura 19. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	74

Figura 20. Gerencia y clima laboral.....	75
Figura 21. Se hace uso de herramientas de calidad	75
Figura 22. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	76
Figura 23. Se conoce la política de gestión	76
Figura 24. Se conoce la misión y visión	77
Figura 25. Se guían por un plan negocio	77
Figura 26. Se planifica las operaciones de la empresa	78
Figura 27. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	78
Figura 28. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	79
Figura 29. Existe organigrama y es difundido	79
Figura 30. Existen habilidades directivas	80
Figura 31. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones.....	80
Figura 32. Existen mecanismos oportunos de control	81
Figura 33. Existen auditorias preventivas.....	81

I. INTRODUCCIÓN

Tras el inicio de la pandemia Covid-19, todo negocio fue afectado con el cierre total de sus puertas hasta esperar que se atenúe el impacto de la enfermedad y fue hasta que el gobierno inició la reapertura de la economía por fases, teniendo los negocios de comida el esperado 20 de julio del presente año. Fue entonces, que entre ellos reaparecieron con gran fuerza las micro y pequeñas empresas de pollerías, que, por las características de este plato de tradición nacional, encajaba muy bien con el delivery alcanzando un nivel de ventas del 40.0% respecto a su nivel normal de demanda, de esta manera operar sin incumplir estrictamente las normas sanitarias.

Es en estos tiempos, donde se ha podido comprobar el nivel de adecuación de los negocios para continuar en el mercado, esa capacidad que se traduce en una correcta organización de los integrantes del negocio y por otra parte, la visión de atender de la mejor manera a sus clientes con un nivel de servicio aceptable, logrando identificar que algunas pollerías continúan en el mercado y otras desaparecieron.

La problemática que se planteó es la ausencia de procesos administrativos implementados en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería, y en la obtención de información preliminar, la Pollería San Martín evidencian que es posible que los procesos administrativos no brinden el respaldo a la gestión de esta microempresa; motivos que se deseó conocer con el desarrollo de la presente tesis.

La tradición por el consumo de pollo a la brasa ha permitido que muchos microempresarios abran su propia pollería. En el distrito de Callería, en Pucallpa, se conoce la historia de muchos microempresarios que antes de tener su pollería fueron

asadores y ayudantes en algunas, de las hasta ahora, existentes pollerías Shulita y Gran Pollería Oriental.

Entonces, Pucallpa, no tenía el tamaño de población que hoy tiene (530,000 habitantes), y el nivel de competencia no era para preocuparse. Las pollerías mencionadas líneas arriba no tenían competencia, porque no existían tampoco las pollerías de barrio. Hoy es diferente. Pucallpa tiene 59 pollerías, sin contar los distritos de Manantay y Yarinacocha, donde la gestión administrativa fue sin temor empírica.

Hoy, el escenario es diferente, y las 59 pollerías buscan liderar en el mercado, aparecen nuevos productos u opciones, incluso hasta cadenas de pollerías, están presente en los nuevos centros comerciales.

Se hace necesario conocer que percibe el cliente, pero existe la resistencia de muchos microempresarios que no reconocen que la gestión u administración debe evolucionar como lo ha hecho el propio mercado, y tomar decisiones de modernizar el negocio, no solo en infraestructura, sino en servicio y para esto se requiere que todos los procesos administrativos sean implementados y se involucren todos los que integran la organización, desde el propietario hasta sus trabajadores.

Bajo estas líneas formulamos el siguiente enunciado: ¿las micro y pequeñas empresas del del sector comercio, rubro Pollería: caso empresa Pollería San Martín-Callería, Pucallpa, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad?

Son los procesos administrativos los que permiten esa capacidad de respuesta, y esta investigación ha tenido para este fin la colaboración de la Pollería San Martín, ubicada en el distrito de Callería, que nos facilitará ingresar para conocer las

características de su gestión y conocer que tanto se han implementado los procesos administrativos, para luego proponer un plan de mejora.

En ese orden de ideas, presentamos nuestra tesis que 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 Pollería: caso empresa Pollería San Martín-Callería, Pucallpa, 2020, y como objetivo específicos: a) Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Pollería: caso empresa Pollería San Martín-Callería, Pucallpa, 2020; b) Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Pollería: caso empresa Pollería San Martín-Callería, Pucallpa, 2020, c) Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Pollería: caso empresa Pollería San Martín-Callería, Pucallpa, 2020, justificando en la importancia que tiene los procesos administrativos para mejorar la gestión de la empresa y la percepción positiva del cliente.

Para su desarrollo se observó el cumplimiento de los principios éticos del Código de Ética de la universidad Uladech Católica y la metodología de investigación cuantitativa y de diseño no experimental, transversal y descriptivo.

La ejecución de la tesis deviene de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Uladech Católica y su ejecución se justificó como propósito proponer un plan de mejora de los procesos administrativos, porque son importantes para el negocio mismo, desde la calidad hasta la mejora de la percepción de sus clientes y cumplir la promesa de saborear un agradable pollo a la

brasa, con el cumplimiento de los atributos de valor como son: protocolos de seguridad Covid-19, oportunidad, calidad de servicio y justiprecio.

El hecho de que la gerencia de la Pollería San Martín reconozca iniciar un plan de mejora, el efecto se percibirá en la sostenibilidad del negocio, mejor imagen hacia el cliente y buen clima laboral para los integrantes de la organización.

Al final del desarrollo de la tesis, los resultados obtenidos en la investigación permiten concluir que la administración de la Pollería San Martín es completamente empírica. Es la forma “tradicional” de dirección cuando se carece de todo conocimiento administrativo. La problemática reside en el conformismo que expresa el propietario que permanece inerte ante las descoordinaciones que se evidencian en las operaciones de la pollería que presenta serios problemas en sus procesos y generan desperdicios que afectan la economía de la empresa.

La gerencia expresa resistencia a la implementación de un sistema administrativo sistemático y moderno, que a través de los procesos administrativos permitan una gestión basada en la mejora continua, procesos que agreguen valor, identifique oportunidades de mejora y apalanque un buen servicio al cliente.

La investigación ha propuesto un plan de mejora que permitirá mediante la acción revertir la situación, dependiendo de la voluntad de la gerencia.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Antecedentes

En el ámbito internacional:

García, N. E. (2020) en su tesis titulada “Gestión de la Comunicación Interna y su incidencia en el clima laboral de la empresa McDonald’s en la sucursal Mall del Sol, Guayaquil, 2020”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Comunicación Social, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Problema: ¿Cómo influye la gestión de comunicación interna de McDonald’s en el clima laboral de la sucursal Mall del Sol? Objetivo: analizar la influencia de la comunicación interna de McDonald’s sobre el clima laboral de la sucursal Mall del Sol. Hipótesis: la comunicación interna de McDonald’s incide en el clima laboral de los colaboradores. Variables: a) gestión de la comunicación interna y; b) clima laboral. Tipo: descriptivo. Diseño: no experimental-transeccional. Metodología: fenomenológico. Técnicas de investigación: 5 técnicas. Muestra: no probabilística. Resultados: la hipótesis se comprueba. Propuesta: “yo comunico” basado en talleres de capacitación para una mejor comunicación interna y un buen ambiente laboral.

Laborde, H. M; Parody, L. I. (2020) en su tesis titulada “Propuesta de mejora en procesos logísticos de las cadenas McDonald’s y Subway - Santa Marta para maximizar la satisfacción del cliente”, tesis para optar el título profesional de Administrador de Empresas, en la Universidad Cooperativa de Colombia. McDonald’s es la principal cadena de restaurantes de servicio rápido de comidas alrededor del mundo, con más de 30.000 locales en los que se atienden diariamente a 52 millones de

personas en más de 100 países, convirtiéndose junto a Subway dos casos exitosos de franquicias en Colombia, y en la ciudad de Santa Marta, por medio de esta investigación realizada basada en autores como Gómez, M y Acevedo, J (2007), Crespón, R y Castro, M. Auxiliadora. (2003), Fayol, H (1916), Kotler, P (2001) entre otros, se ha establecido que la logística en estas empresas se ha convertido en la fuente principal de calidad para ofrecer una calidad en el servicio, como también para mejorar sus procesos y maximizar la satisfacción al cliente, con el presente estudio se podrán establecer mejoras en los procesos logísticos con el fin de brindar calidad y tener referentes que permitan a la comunidad de Santa Marta basarse en ello.

Del Pezo, J. A; Paredes, T. A. (2017) en su tesis titulada “Estudio de la gestión de seguridad ocupacional implementada en los restaurantes de McDonald’s de la Ciudad de Guayaquil”, tesis para optar el título profesional de Ingeniero Comercial en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. El estudio de la gestión de seguridad ocupacional implementada en los restaurantes de McDonald’s de la ciudad de Guayaquil, revisa la problemática generada en la aplicación del programa actual de cumplimiento obligatorio S.A.R.T. “Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo”, que presenta de manera global el nivel de eficiencia del 64.85% de seguridad en los restaurantes, debido a la falta de control en los procesos tales como: la capacitación en programas de seguridad ocupacional que generan una cultura preventiva, la participación de los trabajadores en programas de seguridad ocupacional, los comités de seguridad ocupacional, las políticas de prevención y riesgos de la actividad que realizan los trabajadores. Tratándose de un estudio de campo y descriptivo, los materiales y métodos fueron la recolección de información, que ha permitido detectar el grado de conocimiento que existe en los trabajadores. La investigación ha tenido

como escenario los restaurantes de McDonald's Guayaquil, en donde se observó a los trabajadores de los restaurantes, quienes fueron seleccionados y a los que se aplicaron las encuestas para conocer su nivel de conocimiento en aspectos de seguridad ocupacional que actualmente utiliza la empresa en riesgos laborales. El resultado permitió determinar las falencias encontradas en la gestión de seguridad ocupacional y de la necesidad en brindar a la empresa McDonald's Guayaquil, mejorar el control de cada uno de sus procesos en los restaurantes para un eficiente índice por medio de un Programa de Seguridad Personal "P.S.P".

Guzmán, L. (2018). En su tesis: "Proceso administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero Bogotá", para optar el título de pregrado en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD; tuvo como objetivo general diseñar herramientas administrativas que permitan la instauración de un restaurante de comida saludable, en la zona de Chapinero, para fomentar hábitos de vida sana en los clientes. El tipo de investigación es descriptivo-exploratorio-cuantitativa. Se concluye que el direccionamiento estratégico diseñado permite establecer políticas organizacionales que brindan mayor confianza para el posicionamiento del restaurante Fruit & Healthy Food-City- en el mercado. El diseño de plan de mercado contribuyo para identificar y describir de manera cuali - cuantitativamente el mercado potencial en el cual va a incursionar el restaurante Frui t& Healthy Food- City, haciendo de esta herramienta una guía para intervenir en el mercado, además de conocer la dinámica del restaurante Frui t& Healthy Food- City.

López, D. (2018). En su tesis: "Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil-Ecuador", para la

obtención del grado académico de Magíster en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante 7 Rachy's de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente. El tipo de investigación es mixto-cualitativo. Finalmente se concluye, referente al marco teórico se mencionaron algunas teorías, enfoques de la calidad, calidad del servicio, satisfacción al cliente, características de la calidad, modelos de medición de servicio, en donde se observó que es necesario tener una evaluación de calidad de servicio que permita controlar correctamente las actividades de la empresa. Así como reducir las falencias del servicio para obtener mayores beneficios económicos

En el ámbito nacional:

Mercedes, J. C. (2019) en su tesis titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y el posicionamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en el distrito de Chimbote, 2019”, tesis para optar el título profesional de Maestro en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. El estudio tuvo por objetivo determinar la influencia de la Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en el posicionamiento de las mypes del sector servicios, rubro pollerías, Distrito de Chimbote, 2019. Se utilizó el método inductivo – deductivo, tipo correlacional, nivel aplicativo, diseño no experimental/ transversal, se utilizó una muestra de 266 clientes de una población de 214,983 a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas: 17 preguntas dirigidas a los clientes y 3 sobre el nivel de Gestión de Calidad bajo el enfoque del marketing y sobre el nivel de posicionamiento respectivamente que logró una confiabilidad Alfa de Cronbach de

0.877 a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: Respecto a la Gestión de Calidad y Marketing: El 48% de los clientes está parcialmente de acuerdo en que la Gestión de la empresa está direccionada a la calidad. El 56% está totalmente de acuerdo que una buena gestión debe estar enfocada a satisfacer a los clientes. El 90% conoció a la pollería por recomendaciones de familiares, amigos o contactos. Respecto al posicionamiento: el 22,4% menciona que en esta pollería la atención es rápida. El 60,1% menciona que las razones por las cuales acude a esta pollería son porque preparan el mejor pollo. El 43% recuerda a la pollería Granja Linda. Finalmente, la investigación concluyo que la Gestión de Calidad bajo el enfoque del Marketing influye significativamente en el Posicionamiento de las mypes del sector servicios rubro pollerías, Distrito de Chimbote, 2019.

Abanto, K. E. (2017) en su tesis titulada “Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. La investigación fue, de diseño no experimental – transversal, y se escogió en forma dirigida, una población muestral de 8 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados. El 75,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene una edad entre 18 a 30 años. El 85,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino. El 62,5% son los dueños. El 75,0% tienen entre tiene entre 1 a 5 colaboradores. El 75,0% fueron

creadas para generar ganancias. El 62,5% de los representantes aplican en su gestión el Liderazgo empresarial. El 62,5% aseguran que el personal tiene poca iniciativa en la aplicación de la gestión de calidad. El 62,5% aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. El 75,0% si se capacitan. El 62,5% de los trabajadores si han recibido un curso de capacitación este último año. El 50,0% de los trabajadores han recibido la capacitación en el tema de Dirección empresarial. El 100,0% consideran que la capacitación es una inversión. Finalmente, las conclusiones son: La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, si aplican gestión de calidad, ya que utilizan el liderazgo como herramienta, así también capacitan a su personal en el tema de dirección, puesto que los microempresarios consideran que la capacitación es una inversión.

Bojórquez, Y. R. (2018) en su tesis titulada “Gestión de calidad con el uso del marketing relacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurante-pollería de la ciudad de Huaraz, 2017”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. La investigación tuvo como objetivo establecer las principales características de la gestión de calidad con el uso del marketing relacional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurante-pollería en la ciudad de Huaraz, 2017. Para el desarrollo de la investigación se recurrió a un diseño transeccional, y un tipo y nivel de investigación descriptiva-cuantitativa; para el recojo de la información se determinó una muestra de 16 representantes de las micro y pequeñas empresas (Mypes), a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 75,0% de

representantes, señalan que nunca establecen objetivos para una gestión de calidad, el 68,50% refieren que, casi siempre los colaboradores tienen el conocimiento para brindar un servicio personalizado, y el 37,50% indica que nunca ofrecen promociones para alentar a los clientes a retornar. Basado en los alcances del presente trabajo se concluye. Respecto a la gestión de calidad, las empresas no plantean objetivos, y solo a veces se aplican los procedimientos y los planes trazados, no verifican y monitorean el cumplimiento, y regularmente se realiza las evaluaciones de los procesos y del personal para tomar acciones correctivas. En relación a las características marketing relacional, se brinda la confianza, pero no buscan la continuidad del cliente siendo este parte del compromiso, ni la intención de mantener la relación, pero en la satisfacción se observa el interés en brindar un buen servicio siempre.

Velásquez, J. B. en su tesis “Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – pollerías, casco urbano de Chimbote, año 2018”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. La presente investigación tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías, Casco Urbano de Chimbote, año 2018. La investigación fue no experimental – transversal - descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una muestra de 15 Micro y pequeñas empresas de una población de 30 Micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 80% de los representantes tienen entre 18 a 50 años de edad. El 66.67% son de género masculino. El 93.33% de los encuestados son los dueños de las pollerías. El 86.67% de los representantes

encuestados no laboran con familiares. El 46.67% utilizan la atención al cliente como herramienta de gestión. El 40% de los representantes aseguran que las dificultades para implementar la gestión de calidad es que no se adaptan a los cambios. El 60% de los representantes de las Mypes utilizan la confianza como herramienta de servicio al cliente. El 80% de los representantes consideran que la atención que brindan es buena. El 53.33% considera que brindan una buena atención. El 33.33% de los representantes han logrado obtener el posicionamiento de la empresa, se concluye que la mayoría de las Mypes aplican gestión de calidad en atención al cliente, dado que utiliza la comunicación esto lleva a que se pueda fidelizar a los clientes, en la cual si brindan una buena atención al cliente ya que tienen una atención personalizada y esto les ayuda a que tengan un incremento en las ventas.

Cobeñas, S. A. (2019) en su tesis titulada “Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. La investigación tiene como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad en la selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016. La investigación fue, de diseño no experimental – transversal, y se escogió en forma dirigida, una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, a la que se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: EL 66.7% de los representantes tiene una edad de 31 a 50 años. El 58,3% es de género masculino. El 100% tiene grado de instrucción no universitario. El 88.3% tiene como objetivo subsistir en su negocio. El 88.3% manifiesta que aplica el Benchmarking. El 91.7%

manifiesta que la principal dificultad para implementar la gestión es el aprendizaje lento. El 8.3% utiliza la técnica de la Observación. El 58.3% está encargado de realizar la selección de personal. El 91.7% toma como criterio al momento de seleccionar al personal su experiencia laboral. El 100% aplica la entrevista personal como prueba en la selección de personal. El 100% cree que sus empleados desempeñan sus labores según expectativas. Finalmente se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas sí aplica el sistema de gestión de calidad, por lo cual utiliza el Benchmarking para analizar a sus competidores, asimismo, aplica la entrevista como prueba para una buena selección del personal, lo que le ha permitido mejorar su productividad.

Yzaguirre, E. Y. (2019) en su tesis titulada “Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la Atención al Cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el casco urbano de la ciudad de Chimbote 2018. La metodología fue No experimental-transversal-descriptivo, con una muestra de 12 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, obteniendo como resultados: El 75% de los representantes tienen de 31 a 50 años, El 75% son de género masculino, El 58.33% tiene una instrucción superior universitario, El 66.67% son dueños, El 66.67% tienen entre 4 a 6 años desempeñando el cargo, El 50% tiene 4 a 6 años en el rubro, El 75% tienen de 1 a 5 trabajadores, El 75% tiene como objetivo generar rentabilidad, El 58.33% conoce la gestión de calidad y la técnica atención al cliente, El 66.67% indica que la gestión de calidad ayuda

alcanzar sus objetivos, El 91.67% aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda. Concluyendo: La mayoría absoluta de los representantes tienen 31 a 50 años y son de género masculino, su objetivo generar ingresos, aplican la gestión de calidad en el servicio que brinda y le ayuda alcanzar los objetivos, la mayoría son profesionales, dueños, tienen de 4 a 6 años de experiencia y permanencia del rubro, conocen el término gestión de calidad y la técnica atención al cliente.

En el ámbito local:

Reategui, B. N. (2020) en su tesis titulada “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida- Callería, 2019”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida, distrito de Callería, año 2019. Identificando como problemática la ausencia de procesos administrativos como soporte a la gestión del negocio limitando alcanzar un nivel sostenible de calidad y mejora continua. La investigación se justifica en el interés que estos negocios practiquen una administración científica que les permita sostenerse en el mercado del distrito. La metodología que se utilizó fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, transversal, descriptivo-correlacional; se aplicó un instrumento de 25 preguntas a 9 mypes como muestra con la técnica de encuesta. Como principales resultados se halló que existe participación de microempresarios de ambos sexos; existe la presencia de jóvenes y con nivel de instrucción técnico y universitario. Estos negocios son dirigidos con la aplicación de herramientas de gestión como la mejora continua y enfoque en el cliente,

sin embargo, deben mejorar en el uso de herramientas de calidad. Los procesos administrativos son una carencia en varias mypes, pero una fortaleza en el 55,6% de la muestra que se entrevistó. Asimismo, se debe mejorar en el uso de técnica para la toma de decisiones y mecanismos de control. Finalmente, se concluye que la gestión tiene relación con sus procesos administrativos, comprobados con la prueba de coeficiente de Pearson.

Vela, K. J. (2020). En su tesis titulada “Gestión bajo el enfoque de marketing en las Mypes y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: rubro restaurante-Manantay, 2018”, tesis para obtener en el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Esta investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera influirá la gestión bajo el enfoque del marketing en la fidelización a los clientes en las mypes, del sector servicios del Perú: rubro restaurant, distrito de Manantay, año 2018. El presente trabajo de investigación, de tipo cuantitativo con diseño No experimental – transversal - descriptivo, La muestra estuvo constituida por 5 Micro y pequeñas empresas del rubro en estudio. Para la recolección de datos, se usó un cuestionario de 17 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: el 80% son de sexo masculino, el 20% tienen secundaria completa, y el 40% cuentan con carrera técnica y 40% con carrera universitaria, el 60% cuentan con asesoramiento a su personal y el 40% lo capacitan, como también el 80% de los microempresarios no realizan estudio de mercado. La investigación concluye que en las mypes encuestadas los empresarios consideran que brindar asesoramiento a su personal es primordial como brindar un buen servicio al cliente, de esta manera son ellos mismos quienes llevan el control de su empresa, por lo cual tendrán que tomar iniciativas con el uso del marketing para una mejor gestión.

Páez, F. E. (2019) en su tesis titulada “La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de las pollerías des distrito de Satipo 2019”, tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar en qué medida la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes de las pollerías del distrito de Satipo, 2019. Siendo su hipótesis planteada: La calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes de las pollerías del distrito de Satipo, 2019. La investigación fue de tipo correlacional, el método empleado fue: El método general científico. La población estuvo constituida por 30 clientes del establecimiento pollería Fredd Chicken del distrito de Satipo, para medir el grado de correlación se utilizó a través del Excel y software estadístico SPSS V.24 pudiendo de esta manera determinar con el análisis del coeficiente r de Pearson obtener como resultado el coeficiente $r=0,870$ que midió la relación entre la Calidad de servicio y Satisfacción del cliente podemos concluir que ambas variables se relacionan de manera positiva perfecta, pudiendo de esta manera determinar que la entidad logro satisfacer al cliente a través de la buena gestión de la calidad de servicio que se brinda al cliente en un 75,69%.

Panduro, J. A. (2019). En su trabajo de investigación “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, Año 2019”, para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; el cual tuvo como objetivo determinar si las mypes, del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019, se relacionan con la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos para obtener posicionamiento del mercado; el metodología

aplicada fue de tipo mixta, nivel descriptivo con un diseño transversal-no experimental-descriptivo; el cual brido los siguientes resultados: De la gestión de calidad se observó que están posesionados más de 10 años en el mercado teniendo un nombre establecido, difundiendo su misión, visión de las mypes porque gracias a ello sabremos cuáles son sus objetivos, como lo hará y que quiere lograr con ello, gestionando su negocio bajo la filosofía de mejora continua, conociendo el proceso y modernizándose, cumpliendo sus objetivos trazados con miras y proyecciones a futuro. De los procesos administrativos se observó que cumplen a cabalidad la planeación gracias a ello reducirán riesgos haciéndolo factible y permanente en el mercado, organizando al personal mediante áreas funcionales que desarrollaran actividades propias que ayudaran a alcanzar los objetivos y metas trazadas, la mayoría de mypes siempre tienen dificultades en su etapa de crecimiento ya que luchan por la supervivencia en el mercado, buscando siempre el éxito y por ende el posicionamiento.

Se concluye que la filosofía de mejora continua que ha implementado la microempresa ha logrado posesionarse por 6 años través de la aplicación del análisis FODA y PES. Al implementar un sistema de gestión de calidad generara mayor eficiencia, mejora en la gestión de procesos, satisfacción al visitante y un buen clima laboral. Las microempresas cumplen a cabalidad una planeación haciéndolo factible y permanente en el mercado, teniendo un organigrama dentro de la microempresa que ayudara a tener bien en claro la estructura de la microempresa alcanzando los objetivos y metas trazadas

Angulo, A. (2018). Tesis “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, hoteles, distrito de Iquitos, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de

Chimbote; tuvo por objetivo investigar si las mypes del sector servicios, hoteles del distrito de Iquitos, año 2018, gestionan su negocio con calidad y difunden un plan de atención al cliente como estrategia de servicio. Como metodología, utilizaron el tipo de investigación cuantitativa, porque en la recolección de datos y presentación de los resultados aplicaron los procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Entre sus conclusiones, indica que los hoteles de este sector ejecutaron buenas prácticas de gestión, al haber identificado y estandarizado sus procesos, sobre todo al solucionar los problemas de gestión, mediante el uso de técnicas o planes de mejora, y lo más importante seguir un plan de gestión que los acompaña en la administración, guiada por la misión y visión estratégicamente diseñadas. Finalmente, sus propietarios y/o gerentes, tienen el compromiso y el interés de satisfacer a sus clientes, y como evidencia han difundido procedimientos, protocolos o planes de acción en su organización, que les permitió accionar de manera eficaz ante eventualidades que se presenten, además de no contar con una buena infraestructura que constituye en un factor diferencial.

Bases teóricas de la investigación

Variable: Proceso administrativo

Planificación

Münch, L. (2015) indica que la planeación es la designación de las escenas futuras y del curso a donde se orientará la compañía. En este curso igualmente se establecen los objetivos que se anhela lograr y las habilidades para alcanzarlos reduciendo peligros (pág. 15).

Organización

Münch, L. (2015) explica que reside en la determinación y el diseño de responsabilidades, funciones, estructuras y procesos, así como en la ordenanza de técnicas la diligencia de métodos propensos a la reducción de labores (pág. 15).

Control

Münch, L. (2015) determina que es la fase del proceso administrativo a través de la cual se forman patrones para ajustar los efectos obtenidos, con el fin de modificar extravíos, prevenirlas y optimar constantemente las operaciones (pág. 16)

Dirección

Reside en la “realización de todas las etapas del proceso administrativo por medio de la orientación y conducción de los recursos, y la práctica del liderazgo” (Münch, L., 2015, p. 15).

Variable: Gestión de calidad

Mejora de procesos

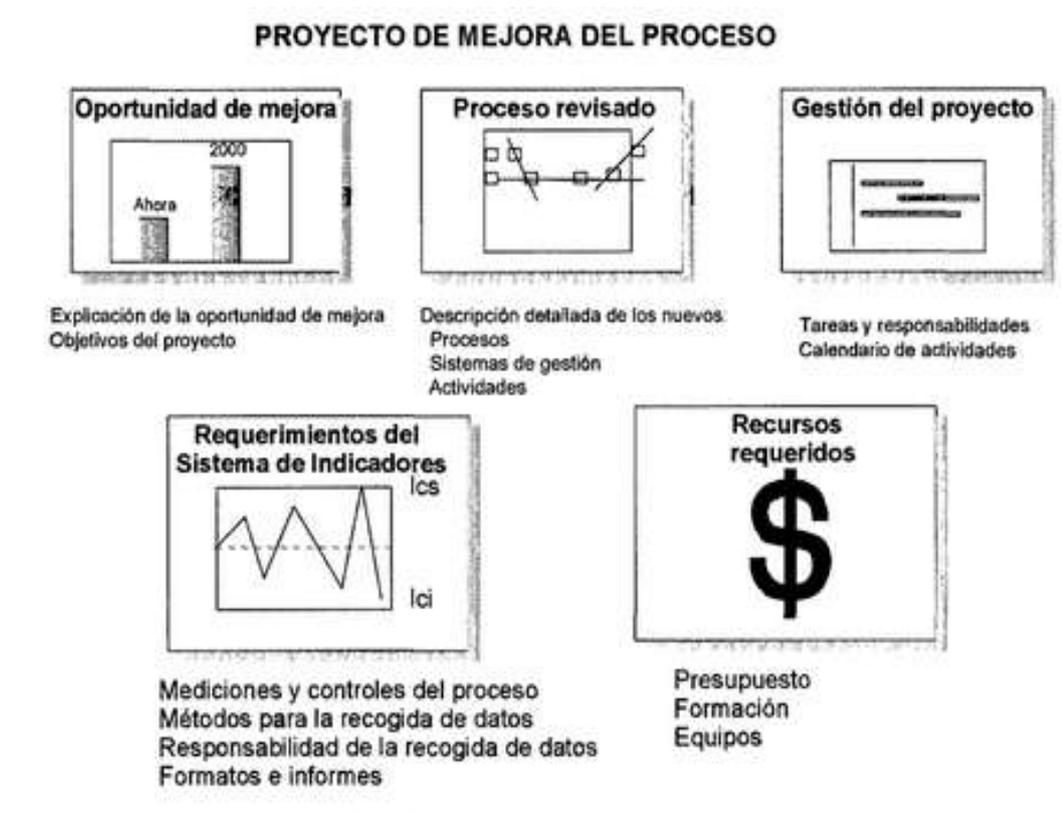
Heredia, J. A. (2013) indica que las consecuencias a lograr en cada una de las técnicas deben formarse posteriormente de examinar su influjo en los objetivos importantes de la organización.

Con esa intención se siguió los subsiguientes pasos:

- Reconocer espacios de progreso.
- Reconocer los itinerarios activos.
- Elección de las opciones de progreso.

- Aprobación y desarrollo de plan de progreso. (pág. 44)

Figura 1: Propuesta de plan de mejora de procesos.



Fuente: Heredia, J. A. (2013)

Servicio al cliente

La empresa debe estar encaminada a “compensar convenientemente las escaseces del consumidor interno y externo. El servicio está encaminado en una y otra dirección y los directivos se trasfiguran en porteros activos de los dos conjuntos” (Camacho., 2012, p. 43)

Mejora continua

Camacho, J. C. (2012) indica que es recomendable que los trabajadores tomen la formación de ambientes de calidad total, estos son conjuntos que despliegan acciones de control de calidad de representación facultativa que consiente el auto progreso por medio de la mejora continua con la colaboración proactiva de los trabajadores, esto se debe obtener empleando métodos que accedan desenvolver la creatividad brindando atención de calidad, agrupándose en la mejora del problema y no en el mismo problema. (pág. 42)

Trabajo en equipo

“La formación de un equipo comienza al identificarse un proceso que necesita mejoras” (S. Winter, R., 2007, p 7).

Marco conceptual:

- **Normas de calidad**

ISO 9000:2000

La norma ISO 9000 constituye un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad emanada por la Organización Internacional de Normalización, de siglas ISO. La versión 2000 es la última y está fundamentada en un modelo de procesos. Gira en torno a la identificación de la satisfacción de los clientes y el desarrollo de acciones de mejoramiento sobre los resultados obtenidos.

Se basa en ocho (8) principios gerenciales de calidad:

- **Organización basada en el cliente**

- Liderazgo
- Enfoque de procesos
- Involucramiento de la gente
- Mejoramiento continuado
- Enfoque objetivo a la toma de decisiones
- Relación de beneficio mutuo
- Enfoque de sistemas por la gerencia.

Estructura del ISO 9000

Consta de cuatro normas genéricas:

- ISO 9000: Norma matriz.
- ISO 9001: Está orientada a desarrollar en la empresa la eficacia organizacional.
- ISO 9004: Está orientada al cliente. Prevención de defectos, control de costos, mejora de desempeño de la organización.
- ISO 19011: Orientada a las auditorías de sistemas de gestión.

Beneficios de estándar ISO 9000 versión 2000

- Aplicación en todos los sectores y tamaño de organización
- Fácil de usar, lenguaje claro y sencillo para entender.
- Menor cantidad de documentación requerida.
- Conexión del sistema gerencial de calidad a procesos organizacionales.
- Desarrollo hacia un mejoramiento del desempeño gerencial
- Mayor orientación hacia un mejoramiento continuado y satisfacción del cliente.
- Compatibilidad con otros sistemas gerenciales, ejemplo ISO 14000

La Norma ISO 9001:2015

Es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Su implantación para que sea eficaz (lograr la instauración) y eficiente (al menor costo posible) debe contemplar dos requerimientos:

- Identificación de los requerimientos del cliente.
 - Identificación de objetivos de calidad y su despliegue organizacional.
- **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.

Glosario de términos

Administración: Grupo sistematizado y ordenado de técnicas, prácticas y principios, que su fin es afirmar la obtención de los objetivos de una empresa. (Vidales Rubí, L. 2003).

Ahorro: Es la suma bancaria supernumerario sobre los gastos del individuo e establecimientos. (Vidales Rubí, L. 2003).

Almacén: Zona para almacenar mercancía. (Vidales Rubí, L. 2003).

Bien de consumo: Son todos aquellos productos procedentes por la compañía en el espacio de la nación o concernidas para compensar claramente una insuficiencia como: provisiones. (Vidales Rubí, L. 2003).

Calidad: Involucra la complacencia de las perspectivas del consumidor por medio del acatamiento de las exigencias. (Münch, L. 2015)

Cliente: Individuo que obtiene servicios o productos a un distribuidor. (Vidales Rubí, L. 2003).

Costo: Negocio financiera de la suma de esfuerzos y recursos que han de alterar para la fabricación u obtención de un servicio o de un bien. (Vidales Rubí, L. (2003).

Eficiencia: Se logra cuando se consiguen los objetivos a tiempo y con la máxima calidad. (Münch, L. 2015)

Objetivos: La administración siempre está encaminada lograr fines o resultados. (Münch, L. 2015)

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 pollería: caso empresa “Pollería San Martín”- 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 Diseño de investigación

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

4.1.1 Tipo de investigación

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

4.1.2 Nivel de investigación

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

4.2 Población y muestra

4.2.1 Área geográfica del estudio

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

4.2.2 Población

La población está representada por las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería, ubicados en el distrito de Callería, que para fines de cuantificar su tamaño se realizó consulta en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, donde existe el registro de 59 pollerías.

Nuestra investigación tomó una de ellas como caso: “Pollería San Martín” ubicado en el distrito de Callería, Pucallpa.

4.2.3 Muestra

La muestra para el estudio es no probabilística por tratarse de un estudio de caso representada por la micro y pequeña empresa “Pollería San Martín”, en ese aspecto se entrevistó al gerente y el personal de la empresa.

Para Cruz, Gonzales y Olivares (2014) “Una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107).

Criterio de Inclusión:

Todos los trabajadores de la empresa “Pollería San Martín”.

Criterio de Exclusión:

Se excluyen los proveedores y clientes de la “Pollería San Martín”.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables

TÍTULO: Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería: caso empresa “Pollería San Martín”-Calletería, Pucallpa, 2020.						
Variables	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala	Fuente
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	Principios de gestión de calidad	Principios de la gestión de calidad: Benzaquen, J. (2019) sostiene que son aquellos que están enfocados en el cliente. (p.5)	Mejora continua Enfoque en el cliente Trabajo en equipo	Likert	Trabajador
		Herramientas de calidad	Herramientas de calidad: Benzaquen, J. (2019) son los instrumentos para estandarizar los procesos operativos de la empresa. (p.19).	Estandarización Instrumentos Indicadores	Likert	Trabajador

	especificados. Benzaquen, J. (2019)	Estrategia de calidad	Estrategia de calidad: Benzaquen, J. (2019), son las tácticas que aplica la gestión para dirigirse a lograr la calidad. (p. 10)	Desempeño Misión, visión Plan	Likert	Trabajador
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).	Administración mecánica	Administración mecánica: Luna, A. (2013), es la definición de lo que debe hacerse en la empresa. (p.36).	Planificación Organización	Likert	Trabajador
		Administración Dinámica	Administración dinámica: Luna, A. (2013), es la ejecución de lo planificado, el cómo llegar al objetivo. (p. 36).	Dirección Control	Likert	Trabajador

Fuente: elaborado por Fenner Villacorta.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

En la presente investigación se utilizó la técnica de las encuestas, ya que por este medio se obtuvo los datos que permitieron realizar las tablas y figuras estadísticas (Hernández, 2014).

4.4.2 Instrumentos

Para la recopilación de información se utilizó 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.

4.5 Plan de análisis

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que aplicando el programa Excel Científico y el programa SPSS, se obtuvieron las tablas con resultados que luego se analizaron tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Pollería: caso empresa “Pollería San Martín”- Callería, Pucallpa, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa “Pollería San Martín”-Callería, Pucallpa, 2020.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>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, Bernal (2010).</p>	<p>Variable 1 Independiente</p> <p>Procesos administrativos</p>	Planificación	Misión, visión y objetivos	<p>Tipo de estudio: El tipo de investigación es cuantitativa</p> <p>El nivel experimental: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: El diseño es no experimental, transversal.</p>
				Organización	Organigramas y desempeño	
				Dirección	Liderazgo	
				Control	Eficiencia	

procesos administrativos para la gestión de calidad?	Objetivos específicos - Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa “Pollería San Martín”- Callería, Pucallpa, 2020. - Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa “Pollería San Martín”- Callería, Pucallpa, 2020.		Variable 2 Dependiente Gestión de calidad	Mejora de procesos	Mejora continua Enfoque en el cliente Trabajo en equipo	Universo y Muestra Población: 59 microempresas del rubro pollerías según la Municipalidad Provincial Coronel Portillo Se toma para la investigación el caso empresa “Pollería San Martín”. Muestra La muestra está conformada por los 10 trabajadores de la “Pollería San Martín” Técnicas e instrumentos de recolección de datos - Técnica: Entrevista - Instrumento: cuestionario
				Servicio al Cliente	Estandarización Instrumento Indicadores	

	<p>- Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa "Pollería San Martín"- Callería, Pucallpa, 2020.</p>			<p>Mejora continua</p>	<p>Tácticas</p> <p>Políticas</p>	<p>Plan de análisis Aplicación de análisis cuantitativa. Estadística descriptiva .</p>
--	---	--	--	------------------------	----------------------------------	---

Fuente: elaborado por Fenner Fishlral Villacorta Huansi

4.7 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 el representante de la empresa “Pollería San Martín”. Si el o 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 comunicó 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, caso empresa “Pollería San Martín” 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.

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.

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

En relación al **Objetivo específico 1:** Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Callería, Pucallpa, 2020.

Tabla 3: Describir los procesos administrativos (Dimensión Planificación) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería: caso empresa Pollería San Martín-Callería, Pucallpa, 2020.

N.º	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	Se planifica las operaciones de la Institución		0.0%	6	60.0%	4	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%
11	Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	0	0.0%	4	40.0%	6	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%

Fuente: Elaboración propia



Figura 2: Características de los procesos administrativos (Dimensión: planificación).

Interpretación:

El 60.0% de los colaboradores muy pocas veces planifican sus actividades; el 40.0% algunas veces. Por otra parte, el 60.0% algunas veces ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado, mientras el 40.0% muy pocas veces.

Tabla 4: Describir los procesos administrativos (Dimensión Organización) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería: caso empresa Pollería San Martín -Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12	Existe la distribución de la carga de trabajo en formal en la institución	0	0.0%	1	10.0%	3	30.0%	6	60.0%	0	0.0%	10	100.0%
13	Existe organigrama y es difundido	7	77.8%	3	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%

Fuente: Elaboración propia

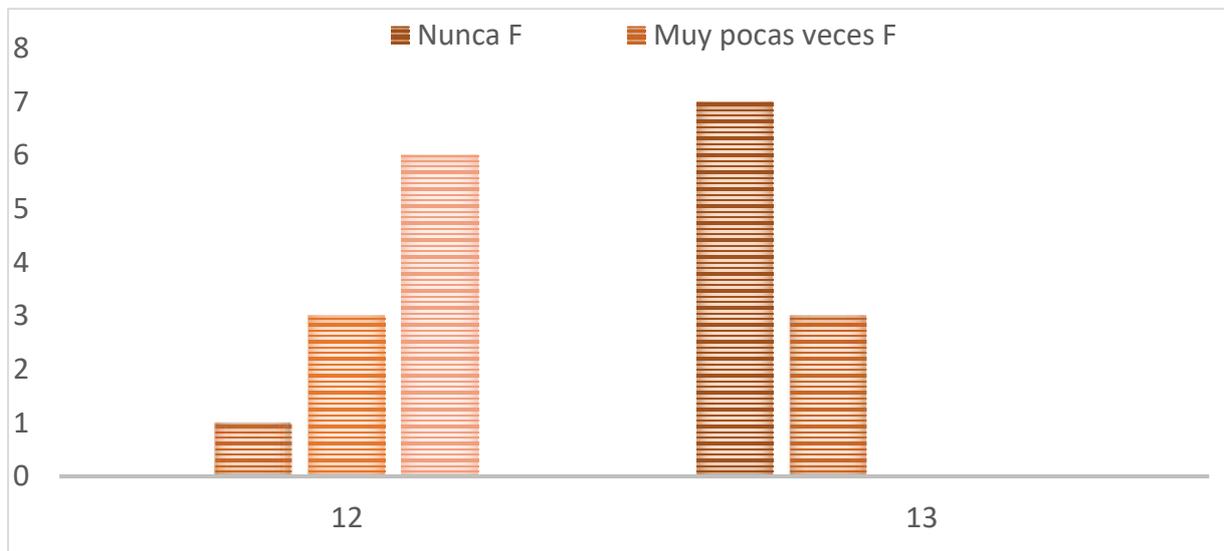


Figura 3: Características de los procesos administración (Dimensión: Organización)

Interpretación:

Según los estudios realizados el 60.0% afirma que casi siempre existe la distribución de la carga de trabajo en formal en la pollería, el 30.0% afirma que algunas veces y muy pocas veces 10.0%. Por otra parte, el 77.8% indica que no existe.

Tabla 5: Describir los procesos administrativos (Dimensión Dirección) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería: caso empresa Pollería San Martín-Callería, Pucallpa, 2020.

N.º	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14	Reconoce habilidades directivas de la gerencia	0	0.0%	4	40.0%	5	50.0%	1	10.0%	0	0.0%	10	100.0%
15	Conoce técnicas para la toma de decisiones	9	90.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%

Fuente: Elaboración propia

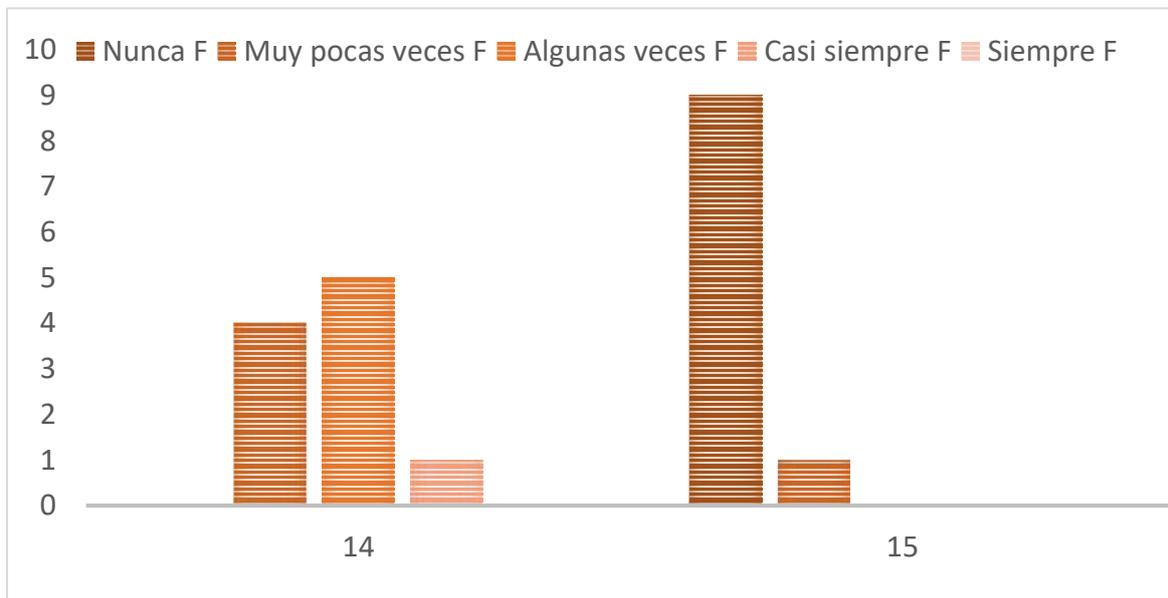


Figura 4: Características de los procesos administrativos (Dimensión: Dirección)

Interpretación:

El 50.0% algunas veces reconoce habilidades directivas de la gerencia y el 40.0% muy pocas veces y el 10.0% casi siempre. En la mypes el 90.0% reconoce que no existen técnicas para la toma de decisiones y el 10.0% muy pocas veces.

Tabla 6: Describir los procesos administrativos (Dimensión Control) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería: caso empresa Pollería San Martín-Callería, Pucallpa, 2020

N.º	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	Existen mecanismos oportunos de control	8	80.0%	1	10.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%
17	Existen auditorías preventivas	9	90.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%

Fuente: Elaboración propia

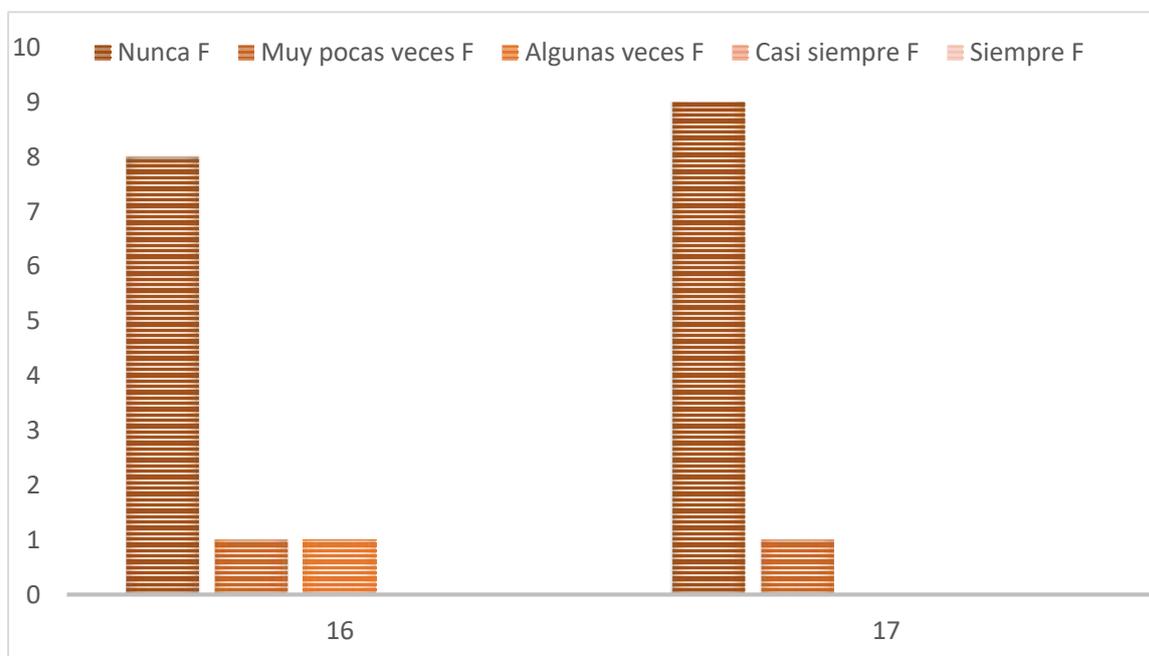


Figura 5: Características de los procesos administración (Dimensión: Control)

Interpretación:

El 80.0% indica que nunca existen mecanismos oportunos de control y el 10.0% muy pocas veces. El 90.0% afirman que nunca existen auditorías preventivas y muy pocas veces 10.0%.

Tabla 7: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería: caso empresa Pollería San Martín-Callería, Pucallpa, 2020.

N.º	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	0.0%	6	60.0%	3	30.0%	1	10.0%	0	0.0%	10	100.0%
2	Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	5	71.4%	2	28.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	100.0%
3	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	6	60.0%	1	10.0%	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%
4	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	2	20.0%	2	20.0%	5	50.0%	1	10.0%	0	0.0%	10	100.0%
5	Se hace uso de herramientas de gestión	9	90.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%

Fuente: Elaboración propia

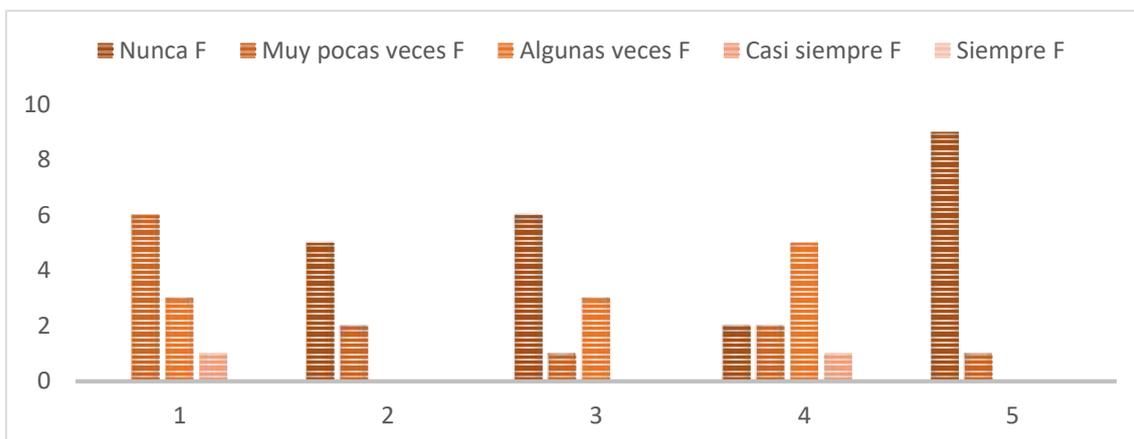


Figura 6: Características de la gestión de calidad (Herramientas de calidad)

Interpretación:

Para el 60,0% de los trabajadores “muy pocas veces” existe filosofía de la mejora continua o guía en su trabajo; 60.0% muy pocas veces; 30.0% algunas veces y 10.7% casi siempre. Respecto a realizar encuestas de satisfacción al cliente el 71.4% indica que “nunca” y 28.6% “muy pocas veces”. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes 60.0% nunca; 30.0% algunas veces y 10.0% algunas veces. Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos: 50,0 % algunas veces; 20.0% nunca y muy pocas veces y 10.0% casi siempre. Se hace uso de herramientas de gestión nunca 90.0% y muy pocas veces 10.0%.

Tabla 8: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería: caso empresa Pollería San Martín-Callería, Pucallpa, 2020.

N.º	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	7	70.0%	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%
7	Se conoce la política de gestión	9	90.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%
8	Se conoce la misión y visión	8	80.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%
9	Se guían por un plan de negocio	6	60.0%	4	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%

Fuente: Elaboración propia



Figura 7: Características de la gestión de calidad. Mejora continua.

Interpretación:

El 70.0% nunca utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño muy pocas veces 30.0%. El 90.0% nunca conoce la política de gestión y el 10.0%, muy pocas veces. El 80.0% nunca conoce la misión y visión y el 10.0% indican muy pocas veces. Se guían por un plan de negocio el 60.0% nunca y muy pocas veces 40.0%.

5.2 Análisis de resultados

En el propósito de atender la problemática planteada, la investigación se planteó dos objetivos específicos, una por cada variable, siendo el primero: “Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Pollería: caso empresa “Pollería San Martín”-Callería, Pucallpa, 2020”; el 60,0% de los trabajadores considera “muy pocas veces” aplican la filosofía de la mejora continua o representa una guía de trabajo; en esa línea, el 71,4% no ejecuta encuestas de satisfacción al cliente. Los resultados preliminares contrastan con la investigación de López, D. (2018), quien expone en su tesis: “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil-Ecuador”, la importancia y trascendencia para la empresa de conocer los criterios o atributos de valor del cliente para la elaboración y toma de acción pertinente. A nivel interno, no se motiva el desempeño para generar ideas y aportes entre el personal: 60.0% considera como “nunca” y 30.0% algunas veces. Otro importante hallazgo es que no existe el interés en estandarizar los procesos 70,0%; otra característica es que nos permite concluir que la administración es empírica por el hecho de que el 90,0% de los trabajadores desconocen el uso de herramientas de gestión nunca, al extremo que no se han diseñado indicadores de gestión para medir el desempeño. La tesis de Bojórquez, Y. R. (2018) “Gestión de calidad con el uso del marketing relacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurante-pollería de la ciudad de Huaraz, 2017”, guarda relación con los hallazgos de nuestra investigación en la cual, la administración ni siquiera se planteó objetivos, ni existe un interés por conocer la opinión del cliente. En la pollería San Martín no se ha establecido una política de gestión, misión y visión que para una gestión que se enfoca en

el cliente no puede carecer. Esto es evidenciable, cuando identificamos también que el 60.0% “nunca” y 40,0% “muy pocas veces”. En esta línea, citamos a Camacho, J. C. (2012) que sugiere que la calidad debe partir desde la misma gerencia y en cascada a los trabajadores para la conformación de equipos o grupos de mejora continua.

En relación al segundo objetivo específico: “Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Pollería: caso empresa “Pollería San Martín”-Callería, Pucallpa, 2020, donde de acuerdo a sus dimensiones se halla que en relación a la planificación los trabajadores en 60.0% muy pocas veces planifican sus actividades; el 40.0% algunas veces; el 60.0% algunas veces ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado, mientras el 40.0% muy pocas veces. En relación a la organización, el 60.0% afirma que casi siempre existe distribución de la carga de trabajo y 30.0% afirma que algunas veces. Un 77.8% indica que no existe organigrama. Este resultado contrasta con la investigación de García, N. E. (2020) en su tesis “Gestión de la Comunicación Interna y su incidencia en el clima laboral de la empresa McDonald’s en la sucursal Mall del Sol, Guayaquil, 2020” donde se brinda importancia a la comunicación para mantener un buen nivel de clima organizacional y desempeño en la empresa. En relación a la dimensión Dirección, el 50.0% algunas veces reconoce habilidades directivas de la gerencia y 40.0% muy pocas veces. También, el 90.0% considera que la jefatura no conoce de técnicas para la toma de decisiones. Estos resultados se contrastan con Abanto, K. E. en su tesis “Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017”, donde se concluye que el liderazgo de la dirección permite un enfoque que potencia la corriente de calidad en la pollería. En relación al control, el 80.0% indica que no existen mecanismos oportunos de

control y 90.0% afirman que tampoco existen auditorías preventivas. En la tesis de Panduro, J. A. (2019) “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, Año 2019”, se encuentran elementos que permiten identificar la práctica de los procesos administrativos como el seguimiento a los planes a través de la identificación y ejecución de mecanismos eficaces de control.

En relación al tercer objetivo específico: “Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Pollería: caso empresa “Pollería San Martín”-Callería, Pucallpa, 2020”, proponemos a continuación un plan de mejora que atiende las siguientes problemáticas puntuales:

- La gerencia y los trabajadores desconocen los términos, procesos administrativos y gestión de calidad.
- La gestión de calidad es de carácter tradicional (empírica) es limitada
- Carecen de una adecuada aplicación de los procesos administrativos . Razón por la cual no planifican, organizan, dirigen y el control es escaso.
- Carece de dirección orientada a las actividades de los trabajadores hacia el logro de los objetivos, falta de comunicación y motivación.

5.2 Plan de mejora

Problemas encontrados	Surgimiento de problema	Acción de mejora	Responsable
La gerencia y los trabajadores desconocen los términos, procesos administrativos y gestión de calidad.	Falta de información	Implementar una nueva filosofía o cultura empresarial, para luego integrar nuevas ideas, prácticas y hábitos de trabajo.	Gerencia / Trabajadores
La gestión de calidad es de carácter tradicional (empírica) es limitada.	La improvisación prima en la toma de decisiones de la gerencia. Es rutinaria.	Implementar herramientas de calidad. Ejemplo: mejora continua.	Gerencia.
Carecen de una adecuada aplicación de los procesos administrativos . Razón por la cual no planifican, organizan, dirigen y el control es escaso.	La gerencia se resiste a los cambios. No toma en consideración métodos sistematizados que contribuirán en la mejora de la gestión.	Capacitación gerencial de la empresa caso.	Gerencia / Trabajadores
Carece de dirección orientada a las actividades de los trabajadores hacia el logro de los objetivos, falta de comunicación y motivación.	No hay liderazgo.	Trabajo en equipo dirigido por un líder.	Gerencia / Trabajadores

Fuente: elaborado por Fenner Villacorta Huansi

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los resultados obtenidos en la investigación permiten concluir que la administración de la Pollería San Martín es completamente empírica. Es la forma “tradicional” de dirección cuando se carece de todo conocimiento administrativo. La problemática reside en el conformismo que expresa el propietario que permanece inerte ante las descoordinaciones que se evidencian en las operaciones de la pollería que presenta serios problemas en sus procesos y generan desperdicios que afectan la economía de la empresa.

La gerencia expresa resistencia a la implementación de un sistema administrativo sistemático y moderno, que a través de los procesos administrativos permitan una gestión basada en la mejora continua, procesos que agreguen valor, identifique oportunidades de mejora y apalanque un buen servicio al cliente.

La investigación ha propuesto un plan de mejora que permitirá mediante la acción revertir la situación, dependiendo de la voluntad de la gerencia.

Aporte del investigador:

Identificar y proponer ventajas comparativas de una propuesta mediante la exposición de los beneficios al menor costo posible.

Beneficio al cliente:

Servicio continuo y eficaz respaldado con un soporte administrativo enfocado en el cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angulo, A. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, hoteles, distrito de Manantay, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Manantay, Perú.
- Abanto Egusquiza, K. E. (2018). Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3330>
- Bernal, C. A. y Sierra, H. D. (2017). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI (3a. ed.). Pearson Educación. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/112893?>
- Bojórquez Aramburu, Y. R. (2018). Gestión de calidad con el uso del marketing relacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurante-pollería de la ciudad de Huaraz, 2017.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4577>
- Camacho Castellanos, J. C. (2012). Marketing de servicios. B - EUMED.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/34494?page=42>
- Cobeñas Pereyra, S. A. (2019). Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8398>

Código de Ética Uladech (2019). Código de ética para la investigación versión 001.
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Del Pezo Hidalgo, J. A., & Paredes Paucar, T. A. (2017). *Estudio de la gestión de seguridad ocupacional implementada en los restaurantes de McDonald's de la Ciudad de Guayaquil* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20633>

García Soledispa, N. E. (2020). *Gestión de la Comunicación Interna y su incidencia en el clima laboral de la empresa McDonald's en la sucursal Mall del Sol, Guayaquil, 2020* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/49372>

Guzmán, L. (2018). Proceso administrativo para la implementación de un restaurante de comida saludable en el sector de Chapinero-Bogotá. (Tesis para optar el título de pregrado), Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD, Bogotá, Colombia. Recuperado: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/18756>

Heredia 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=45>

Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición.* Retrieved from www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com

- Laborde Rivera, H. M., Santritic, P., & Isabel, L. (2020). Propuesta de mejora en procesos logísticos de las cadenas McDonald's y Subway-Santa Marta para maximizar la satisfacción del cliente. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/17585>
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil-Ecuador. (Tesis para optar el grado de Magíster en Administración), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Luna González, A. C. (2015). Proceso administrativo. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39415?page=71>
- Luna, A. (2013). *Proceso Administrativo* (Segunda; Grupo Editorial Patria, Ed.). Mexico.
- Mercedes Sucari, J. C. (2019). Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y el posicionamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en el distrito de Chimbote, 2019. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15096>
- Münch Galindo, L. (2015). Manejo del proceso administrativo. Pearson Educación. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/38000?page=27>
- Páez Samaniego, F. E. (2019). La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de las pollerías des distrito de Satipo 2019. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14939>
- Panduro Lima, J. A. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año*

2019. (Tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Ucayali. Perú. Recuperado. <https://n9.cl/jm038>
- Reategui Rodríguez, B. N. (2019). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida- Callería, 2019. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17828>
- S. Winter, R. (2007). Manual de trabajo en equipo. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/52994?page=17>
- Sunat (2018). Micro y Pequeña Empresa - MYPE | Comprobantes de Pago Electrónicos.
- Vásquez Muller, J. E. (2018). Gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el sector servicios, restaurant cevichería del distrito de Callería, año 2016. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2215>
- Velásquez Saucedo, J. B. (2020). Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro–pollerías, casco urbano de Chimbote, año 2018. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18638>
- Vidales Rubí, L. (2003). Glosario de términos financieros: términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales. Plaza y Valdés, S.A. de C.V. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/76114?page=142>
- Yzaguirre Ventura, E. Y. (2019). Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9872>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

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

Fuente: Fenner Fishlral Villacorta Huansi

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable y no desembolsable(Estudiante)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	Desemb. Total (s/.)
Suministros (*)				
· Impresiones	1/2 millar	130	0.50	65.00
· Fotocopias	1 millar	560	0.10	56.00
· Empastado	Unidad	72	1.00	72.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	13	2.00	26.00
· Engrapador	Unidad	1	30.00	30.00
· Perforador	Unidad	1	30.00	30.00
· Lapiceros	Docena	2	12.00	24.00
· Internet	Horas	1	368.00	368.00
Sub total				671.00
Servicios				
· Uso de Turnitin	Tarea	100	1.00	100.00
· Taller co-curricular / Taller de titulación	Actividad	1	3100.00	3100.00
Sub total				3200.00
Gastos de viaje				
· Pasajes para recolectar información	Persona	10	12.00	120.00
· Alimentación	Persona	10	14.00	140.00
Sub total				260.00
Total de presupuesto desembolsable				4131.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	No desemb. Total (s/.)
Servicios				
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30	4.00	120.00
· Búsqueda de información en base de datos		35	2.00	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40	4.00	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional		50	1.00	50.00
Sub total				400.00
Recurso humano				
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)		63	4.00	252.00
Total de presupuesto no desembolsable				652.00
Total (S/.)				4783.00

Fuente: Fenner Fishlral Villacorta Huansi

Anexo 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 DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y GESTIÓN EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO POLLERÍA: CASO EMPRESA POLLERÍA SAN MARTÍN - CALLARÍA, PUCALLPA, 2020**, y es dirigido por Villacorta Huansu, Fenner Fishleral, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras en los procesos administrativos y gestión en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollería: caso empresa pollería san Martín - callaría, Pucallpa, 2020 y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1813162107@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: EMILIO TAPALLUMA ELLAZOS

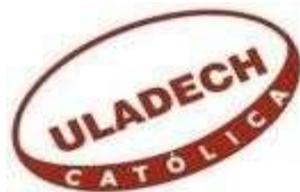
Fecha: 20-09-2020

Correo electrónico: W.W.W. POLLERIASANMARTIN.CEH

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador: [Firma manuscrita]

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



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 pollería: caso empresa “Pollería San Martín”-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 c) 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)				
Nro.	GESTIÓN DE CALIDAD				ESCALAS				
					1	2	3	4	5
10	Principios de calidad	Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua							
11		Se realizan encuestas de satisfacción al cliente							
12		Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes							
13	Herramientas de calidad	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos							
14		Se hace uso de herramientas de calidad							
15		Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño							
16	Estrategias de calidad	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes							
17		Se conoce la misión y visión							
18		Se guían por un plan de negocio							

Nro.	PROCESOS ADMINISTRATIVOS				ESCALAS				
					1	2	3	4	5
19	Administración mecánica	Se planifica las operaciones de la empresa							
20		Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado							
21		Existe distribución de la carga de trabajo en la institución							
22		Existe organigrama y es conocido							
23	Administración dinámica	Existen habilidades directivas							
24		Se utilizan técnicas para la toma de decisiones							
25		Existen mecanismos oportunos de control							
26		Existen auditorías preventivas							

Callería, setiembre del 2020

Fuente: Elaborado por Fenner Fishlral Villacorta Huansi

Anexo 5. Hoja de tabulación

Edad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 22 a 29 años	5	50,0	50,0	50,0
	De 30 a 39 años	4	40,0	40,0	90,0
	De 40 a 49 años	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Género del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	6	60,0	60,0	60,0
	Femenino	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	7	70,0	70,0	70,0
	Técnico	2	20,0	20,0	90,0
	Universitario	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrativo	2	20,0	20,0	20,0
	Propietario	1	10,0	10,0	30,0
	Apoyo	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	4	40,0	40,0	40,0
	De 3 a 6 años	4	40,0	40,0	80,0
	De 7 a más años	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	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	10	100,0	100,0	100,0

Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 9 a más	10	100,0	100,0	100,0

Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	10	100,0	100,0	100,0

Tipo de régimen tributario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	10	100,0	100,0	100,0

La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	6	60,0	60,0	60,0
	Algunas veces	3	30,0	30,0	90,0
	Casi siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	50,0	50,0	50,0
	Muy pocas veces	2	20,0	20,0	70,0
	Algunas veces	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	60,0	60,0	60,0
	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	70,0
	Algunas veces	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	20,0	20,0	20,0
	Muy pocas veces	2	20,0	20,0	40,0
	Algunas veces	5	50,0	50,0	90,0
	Casi siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Se hace uso de herramientas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	90,0	90,0	90,0
	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	70,0	70,0	70,0
	Muy pocas veces	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Se conoce la política de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	90,0	90,0	90,0
	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Se conoce la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	80,0	80,0	80,0
	Muy pocas veces	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	60,0	60,0	60,0
	Muy pocas veces	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	6	60,0	60,0	60,0
	Algunas veces	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	40,0	40,0	40,0
	Algunas veces	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	3	30,0	30,0	40,0
	Casi siempre	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Existe organigrama y es difundido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	70,0	70,0	70,0
	Muy pocas veces	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Existen habilidades directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	40,0	40,0	40,0
	Algunas veces	5	50,0	50,0	90,0
	Casi siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	90,0	90,0	90,0
	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Existen mecanismos oportunos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	80,0	80,0	80,0
	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	90,0
	Algunas veces	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Existen auditorías preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	90,0	90,0	90,0
	Muy pocas veces	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Anexo 6. Figuras

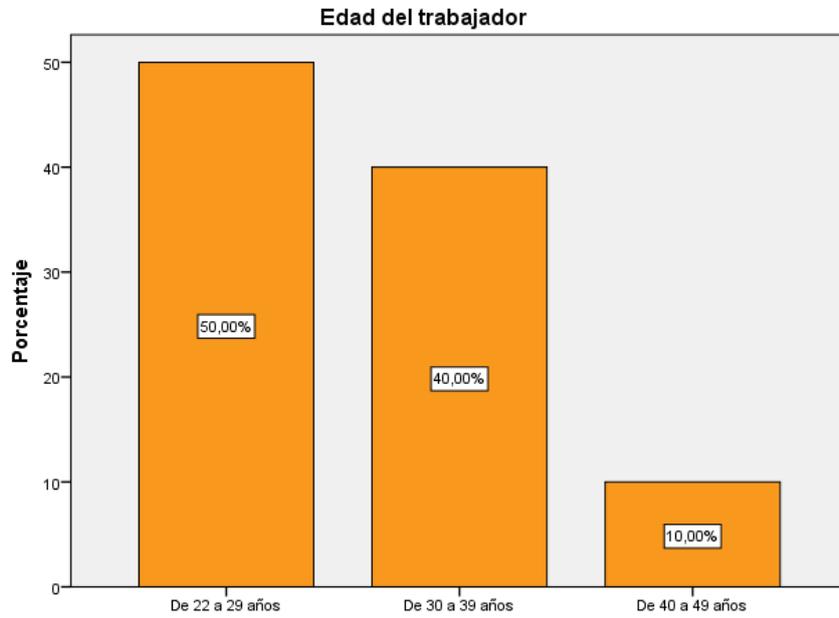


Figura 8. Edad del trabajador

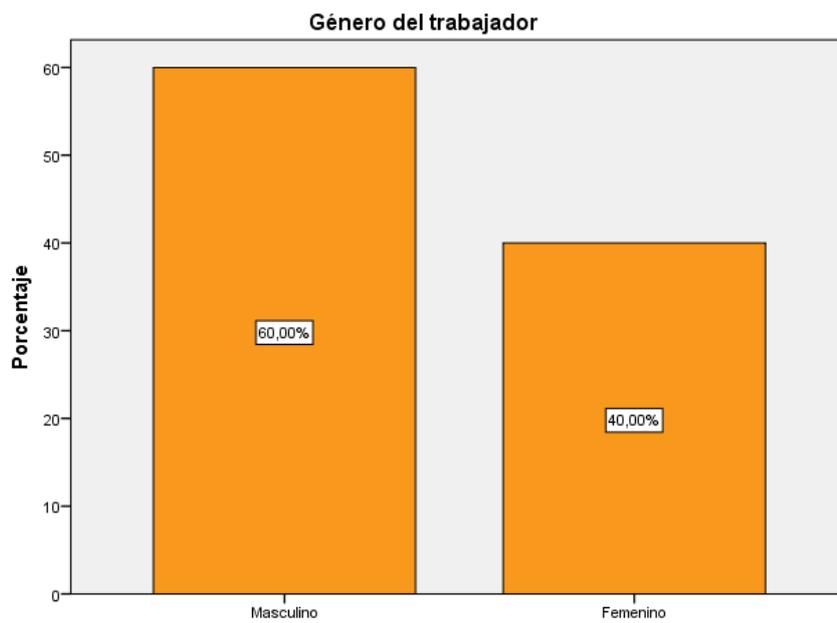


Figura 9. Género del trabajador

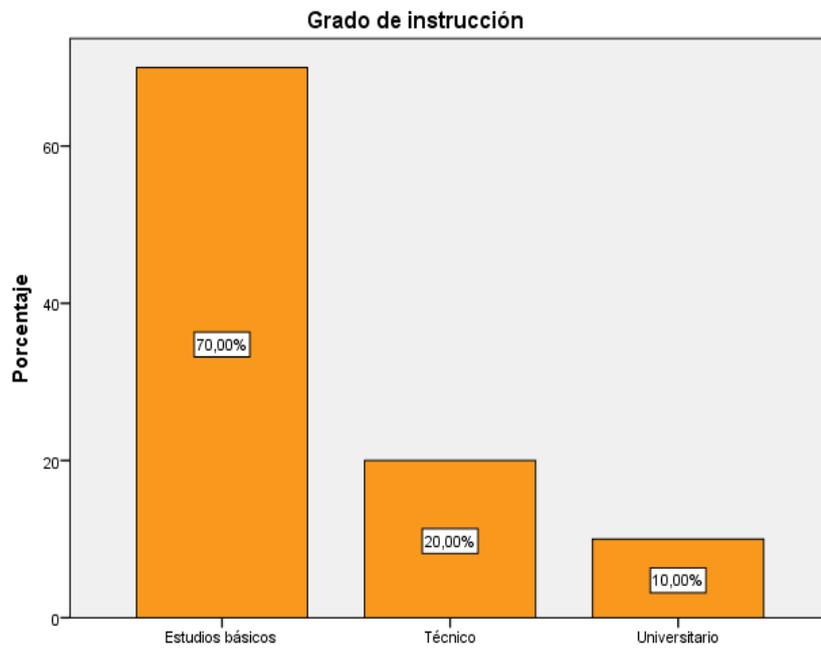


Figura 10. Grado de instrucción

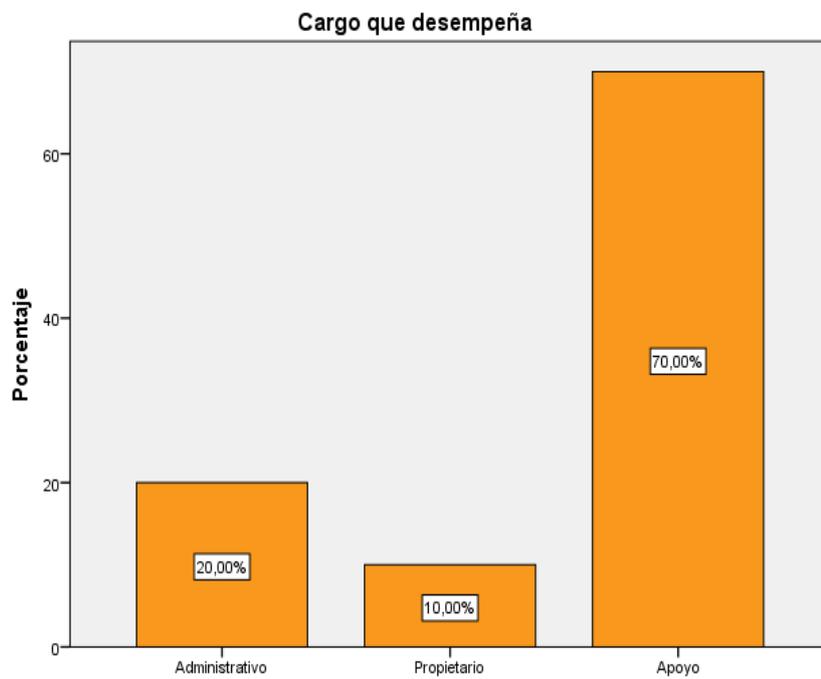


Figura 11. Cargo que desempeña

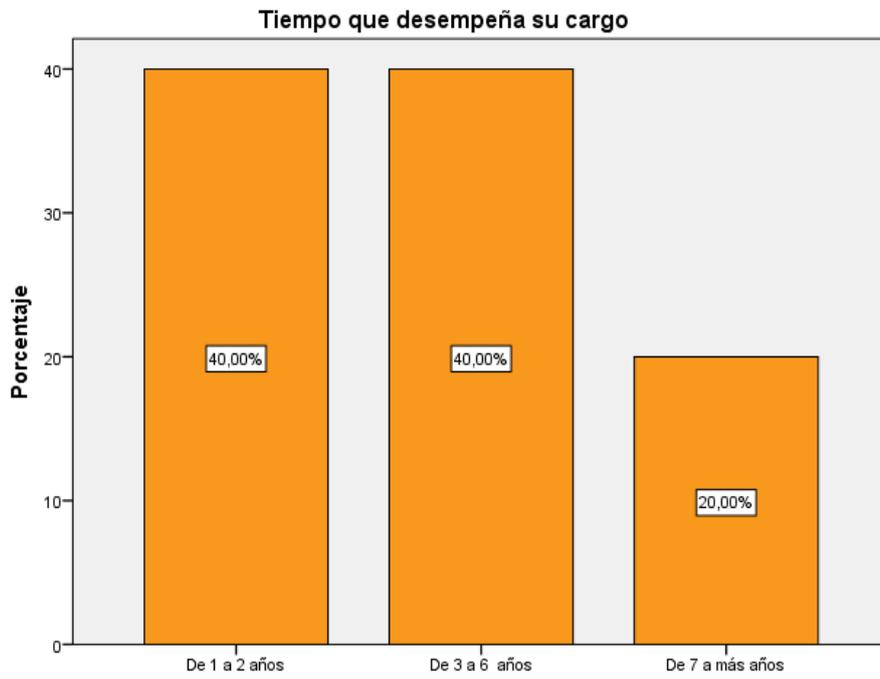


Figura 12. Tiempo que desempeña su cargo

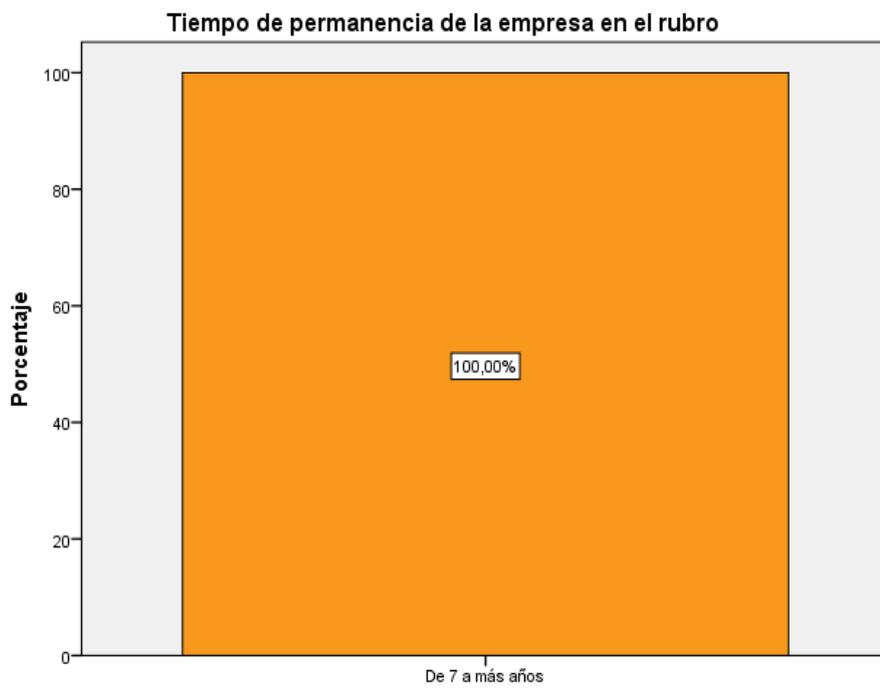


Figura 13. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

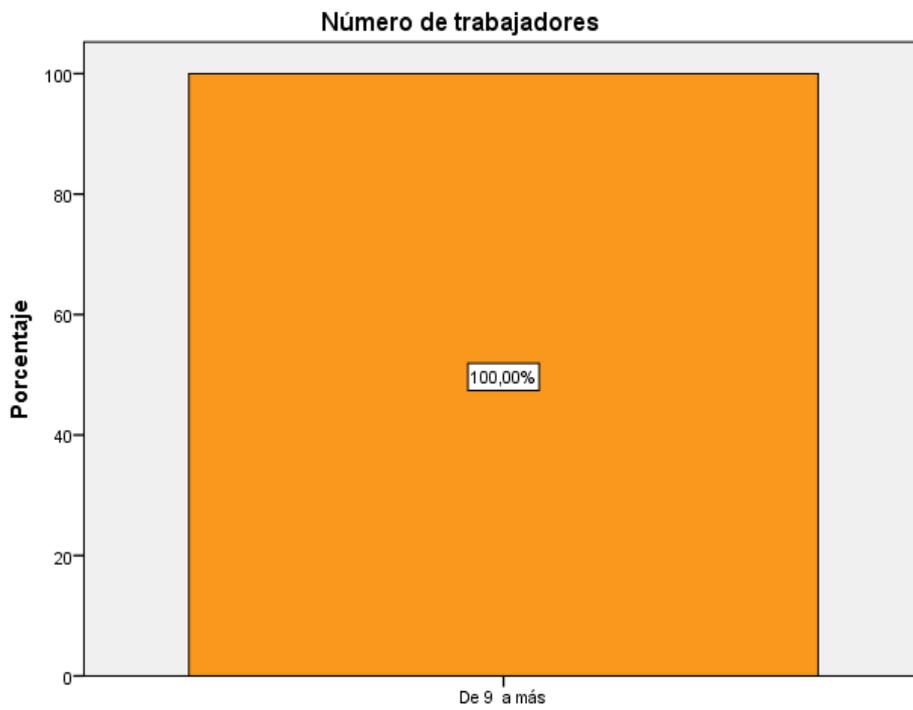


Figura 14. Número de trabajadores

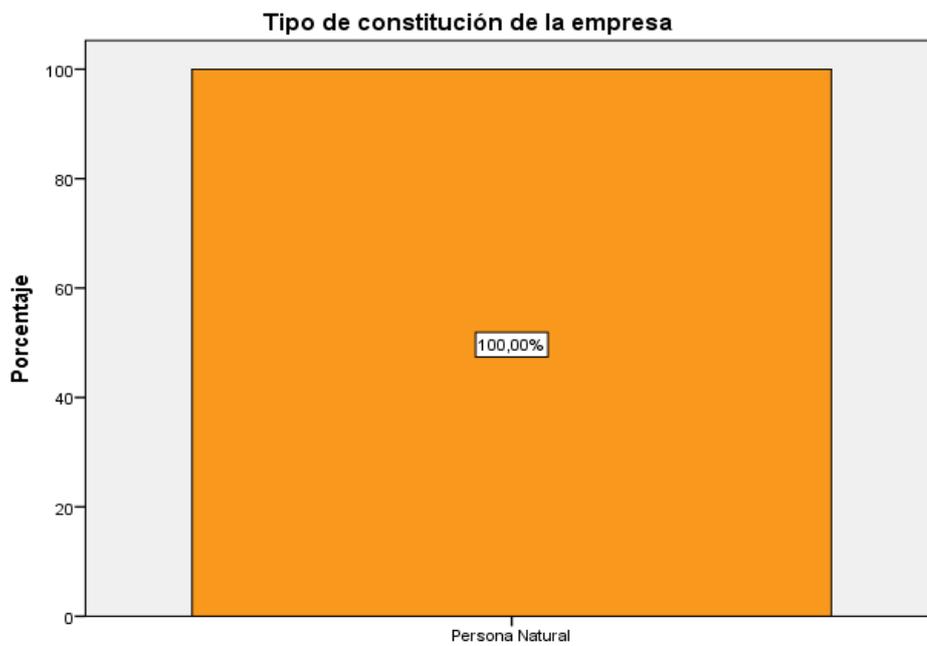


Figura 15. Tipo de constitución de la empresa

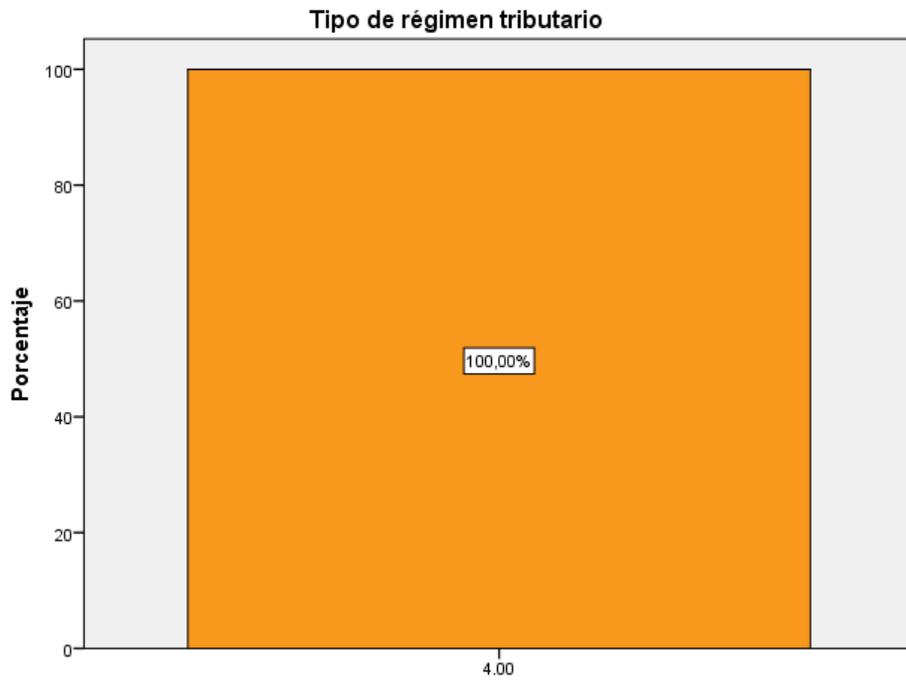


Figura 16. Tipo de Régimen tributario

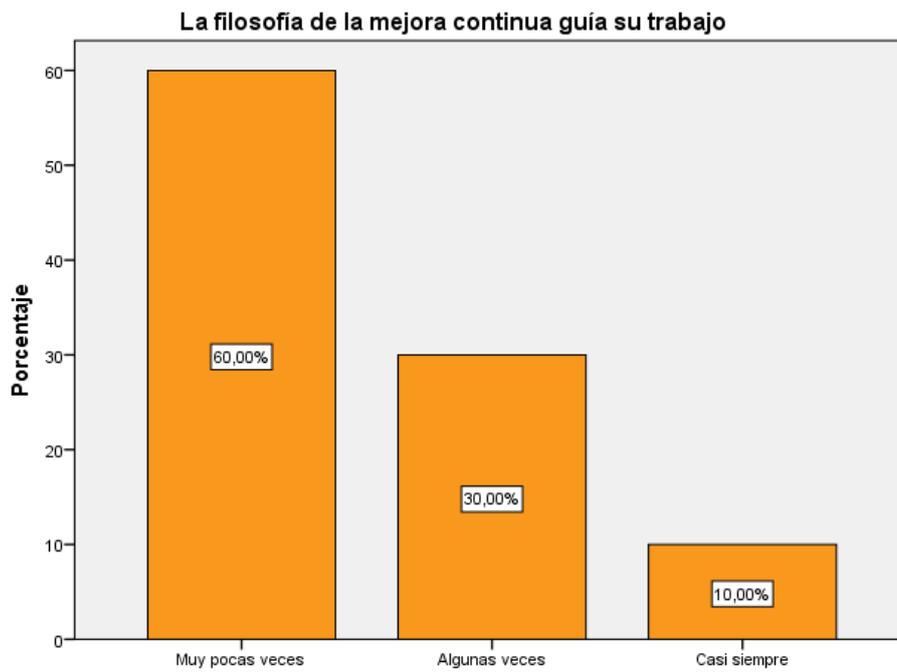


Figura 17. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

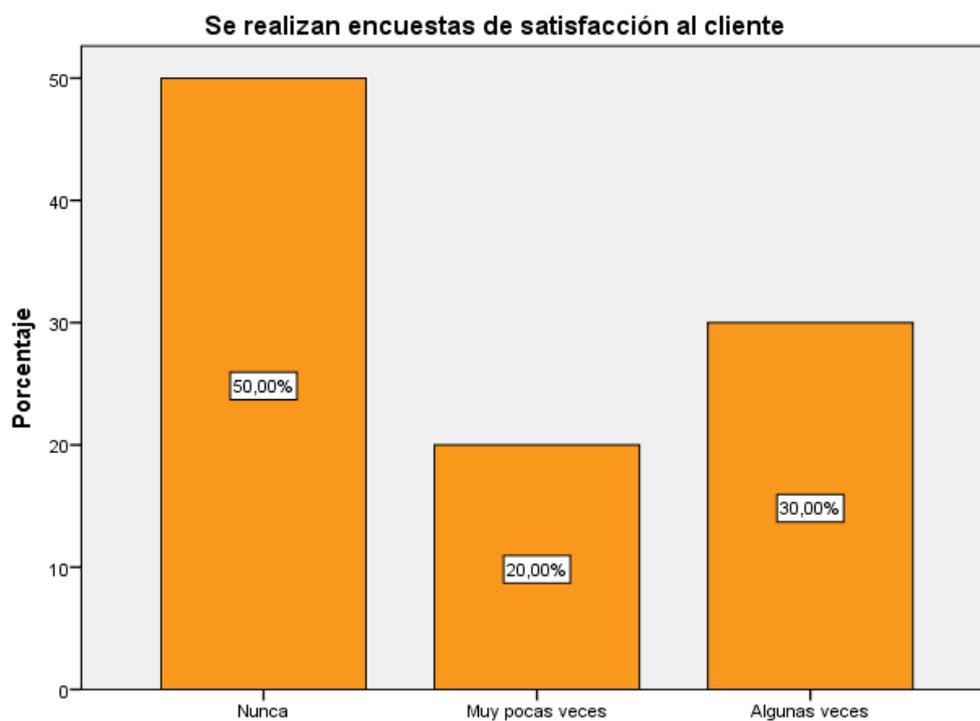


Figura 18. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

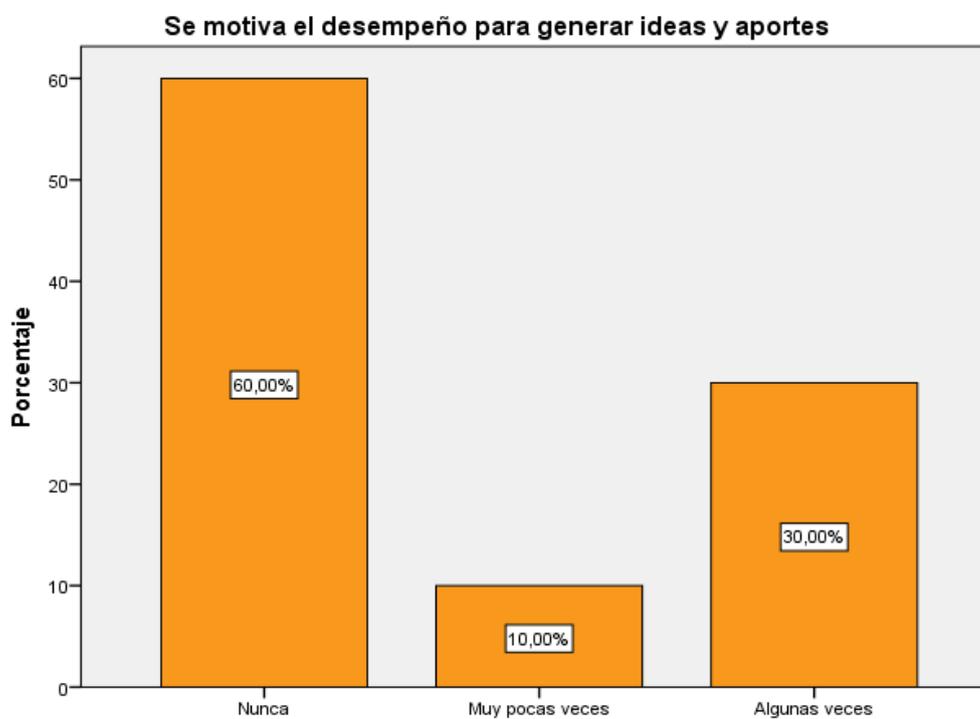


Figura 19. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

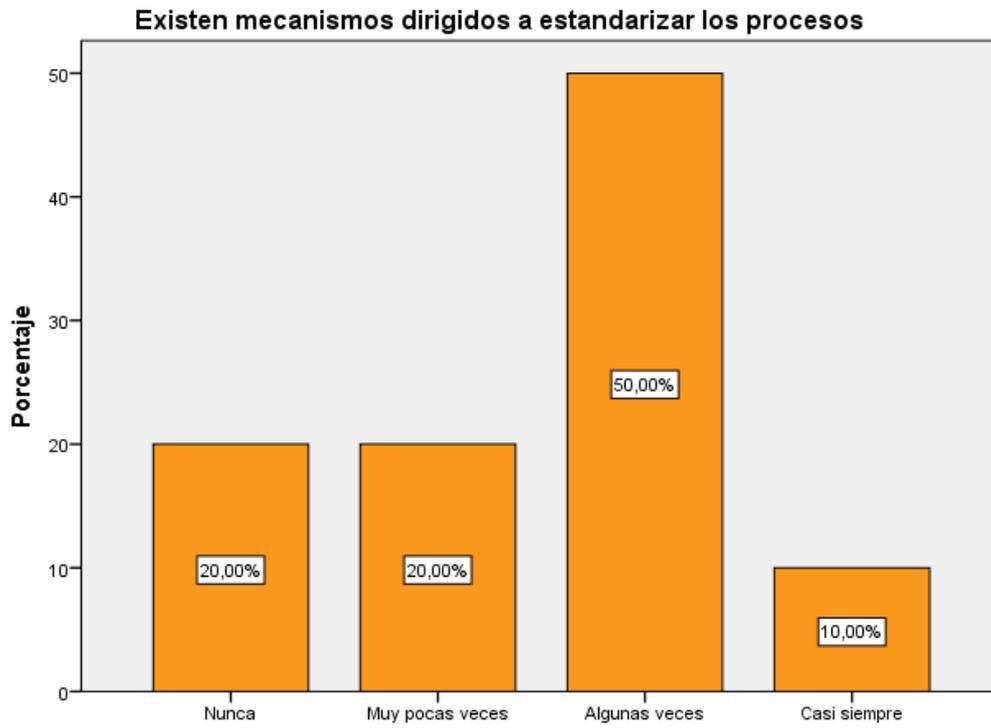


Figura 20. Gerencia y clima laboral

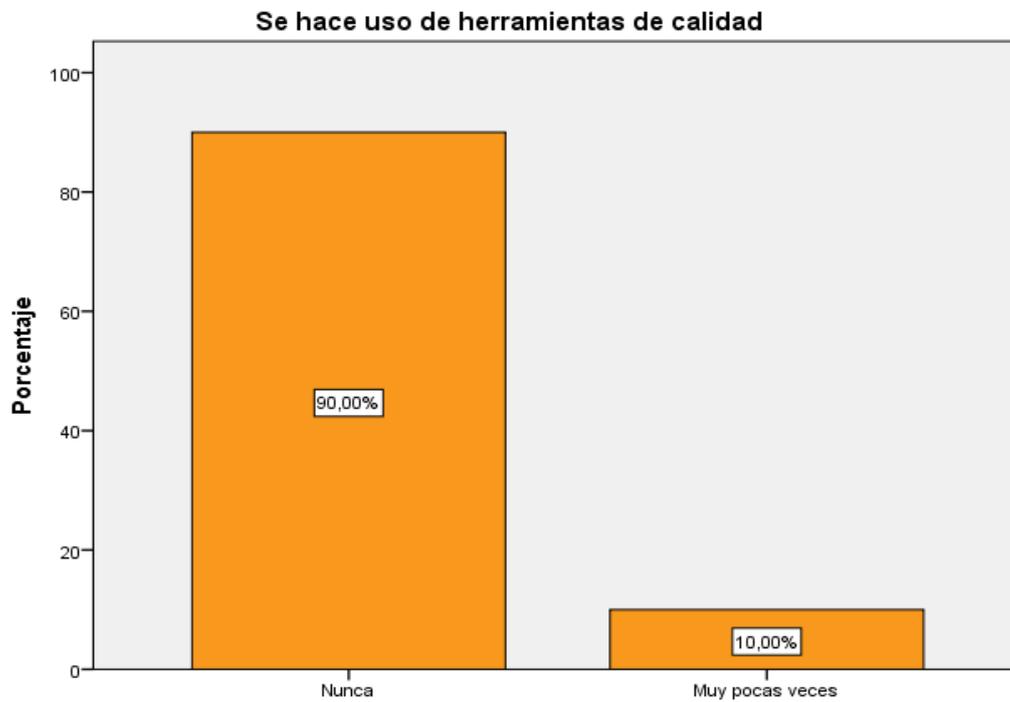


Figura 21. Se hace uso de herramientas de calidad

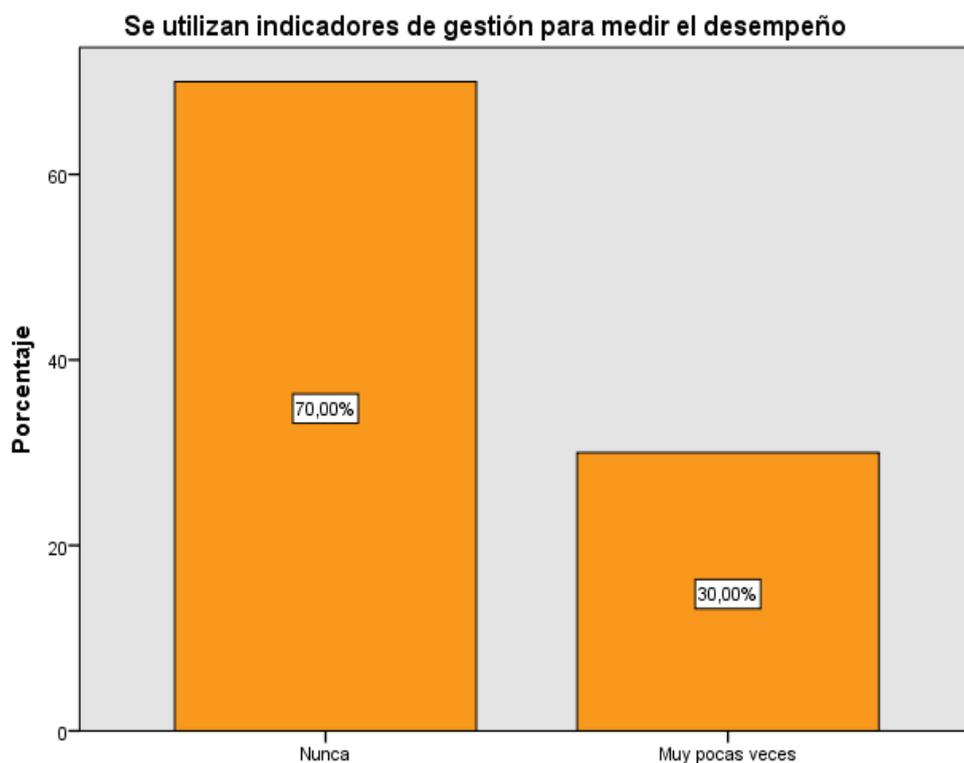


Figura 22. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

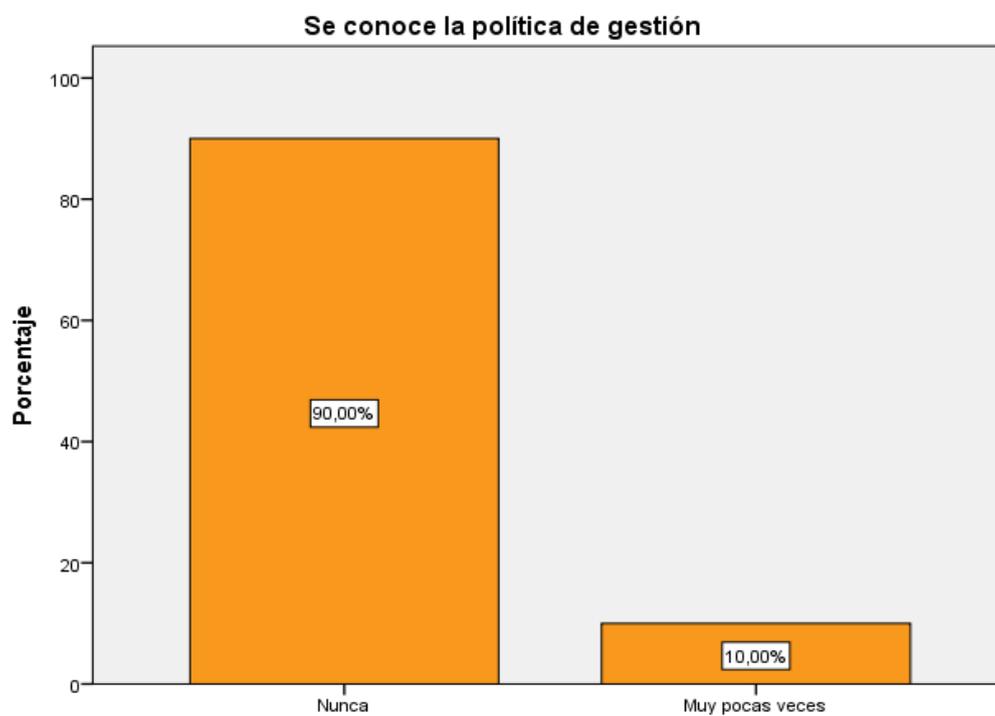


Figura 23. Se conoce la política de gestión

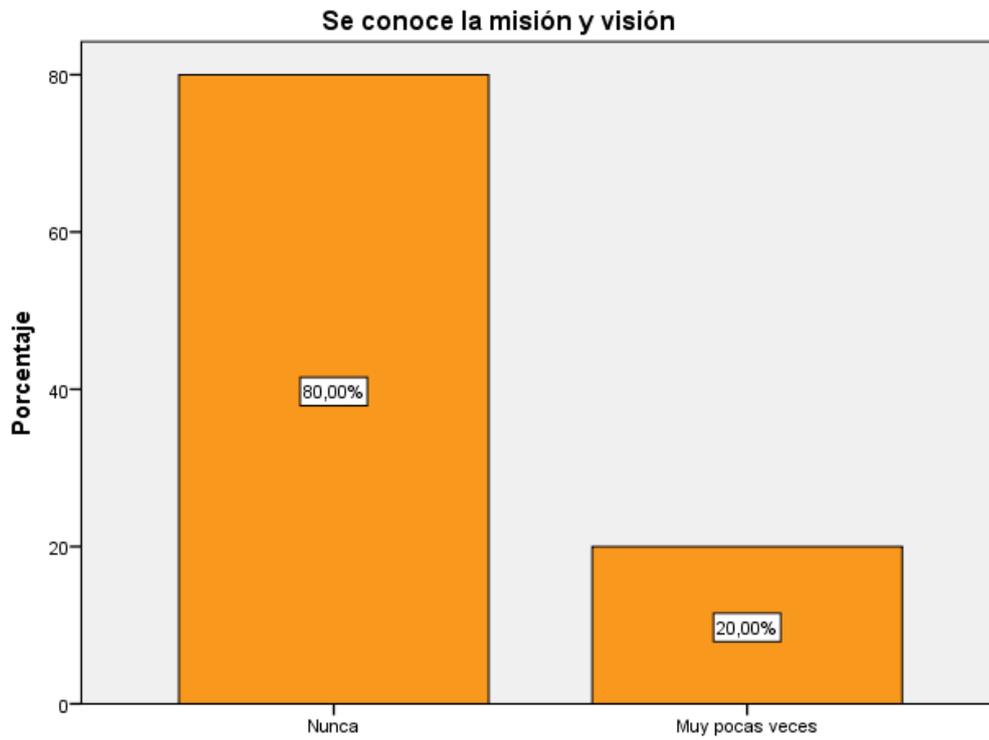


Figura 24. Se conoce la misión y visión

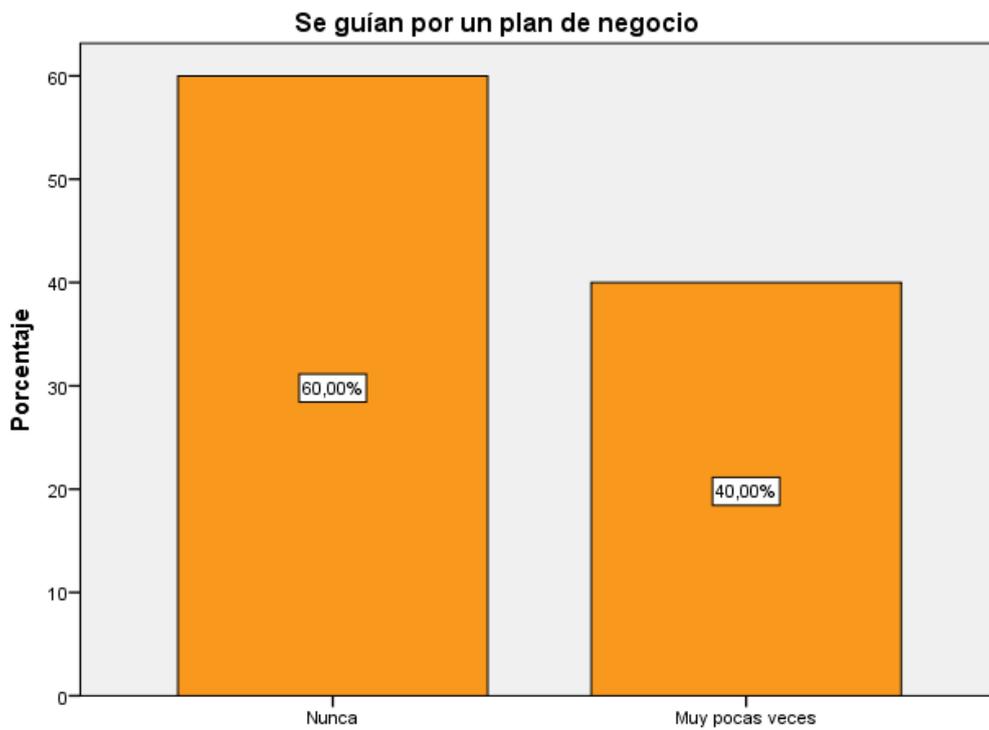


Figura 25. Se guían por un plan negocio

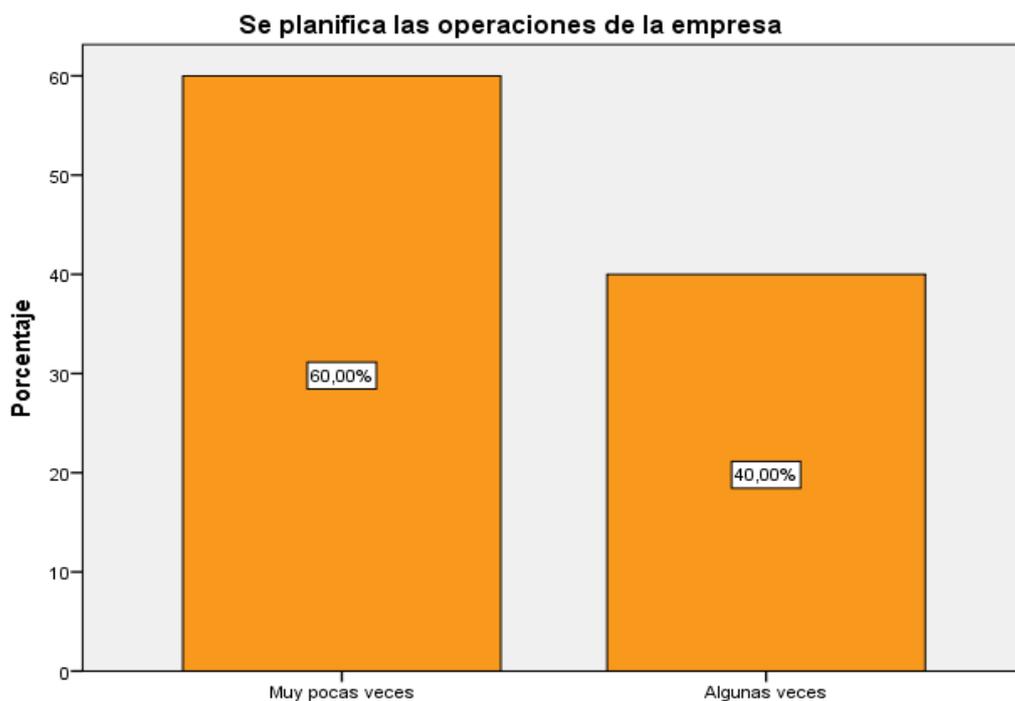


Figura 26. Se planifica las operaciones de la empresa

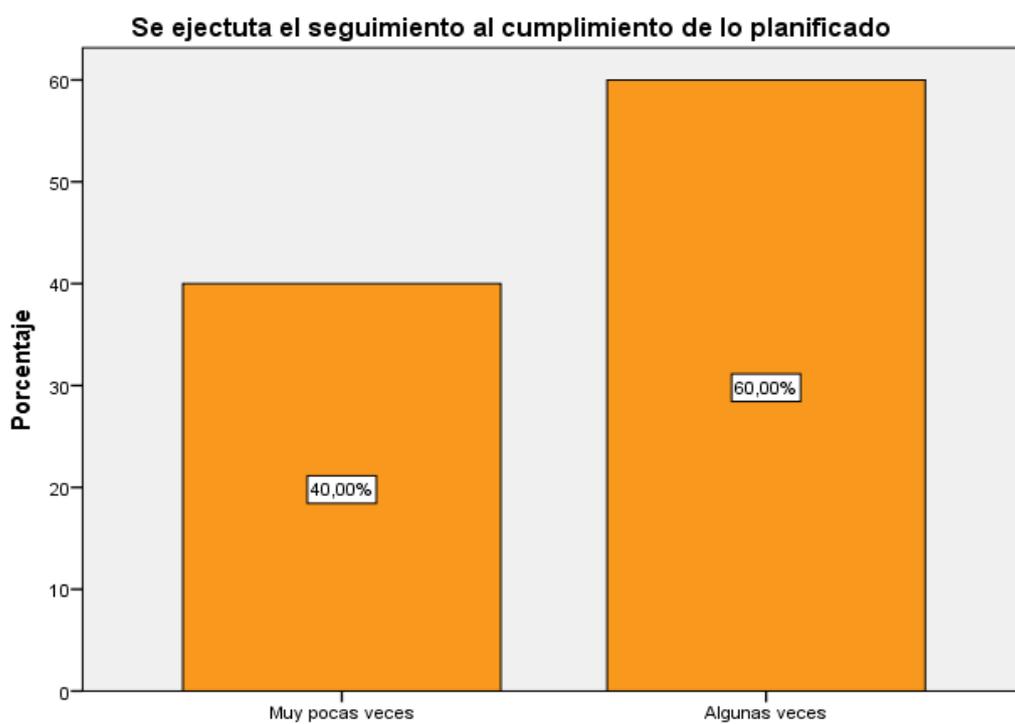


Figura 27. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

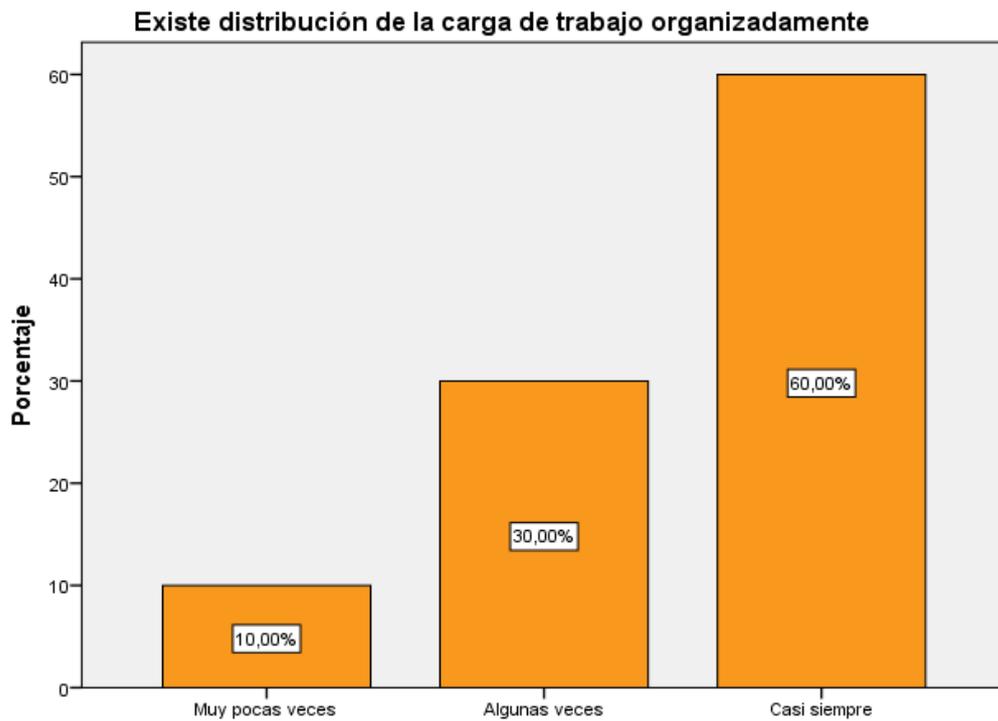


Figura 28. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

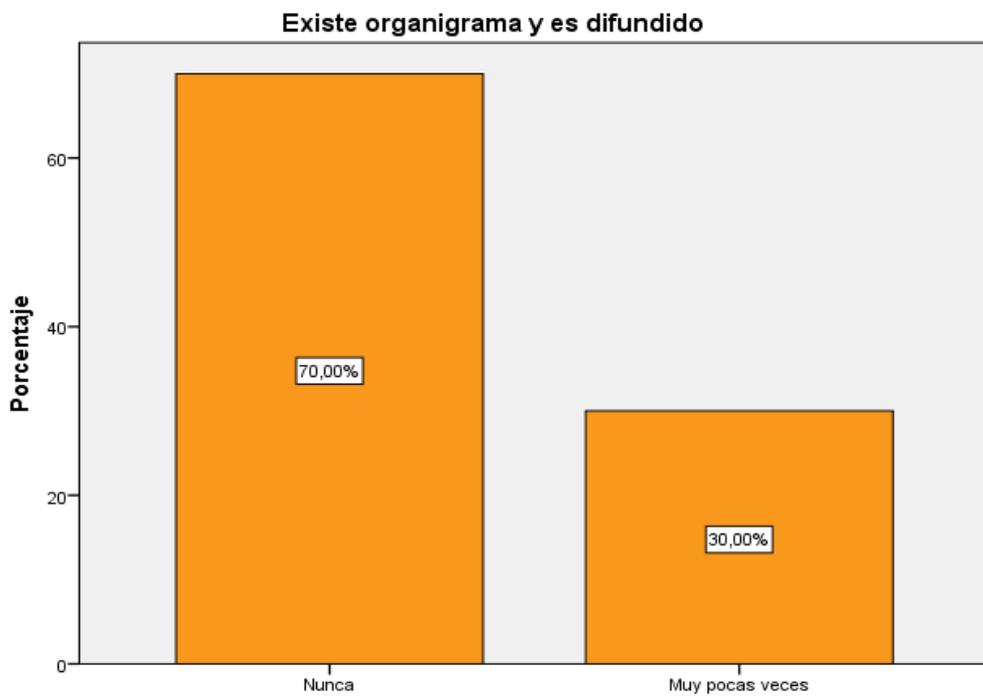


Figura 29. Existe organigrama y es difundido

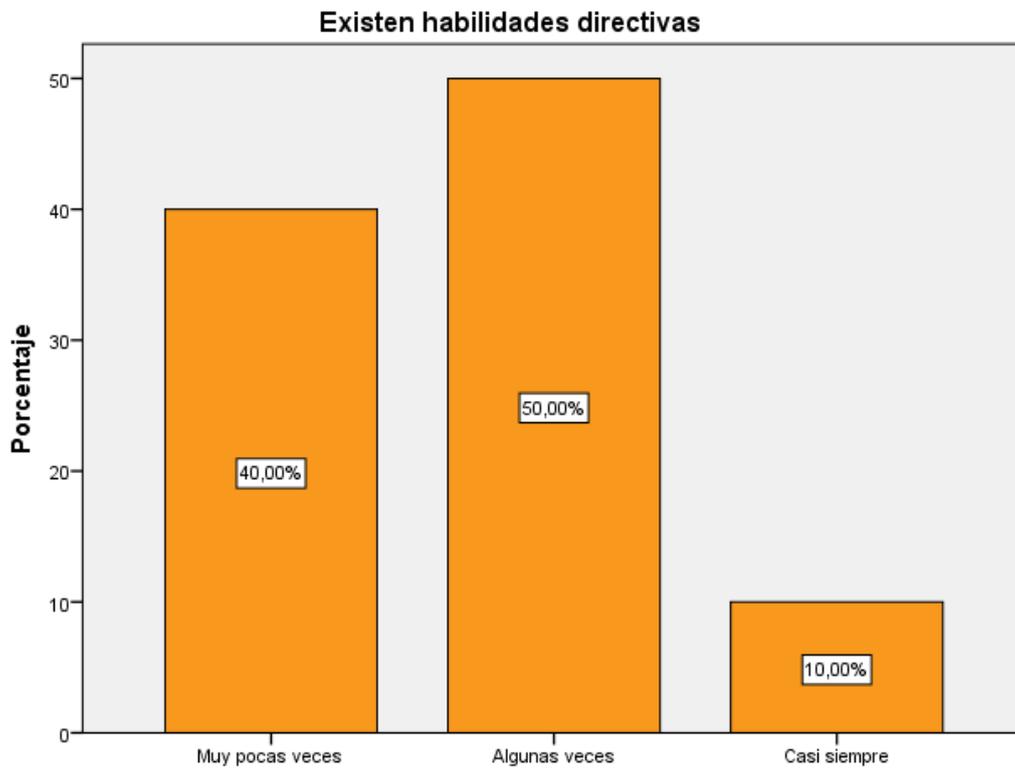


Figura 30. Existen habilidades directivas

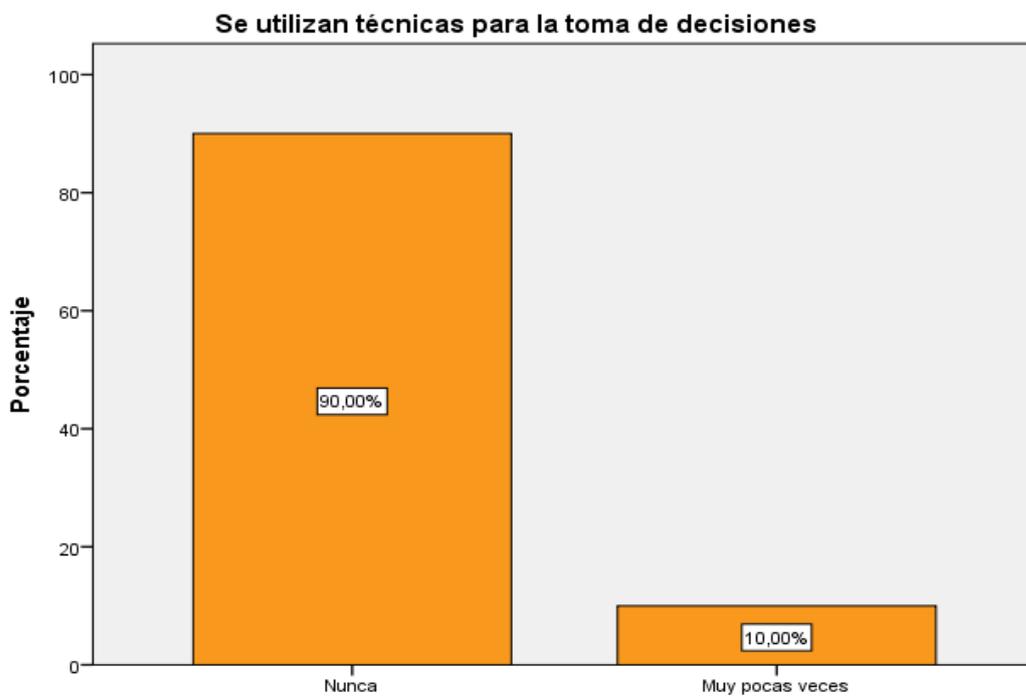


Figura 31. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

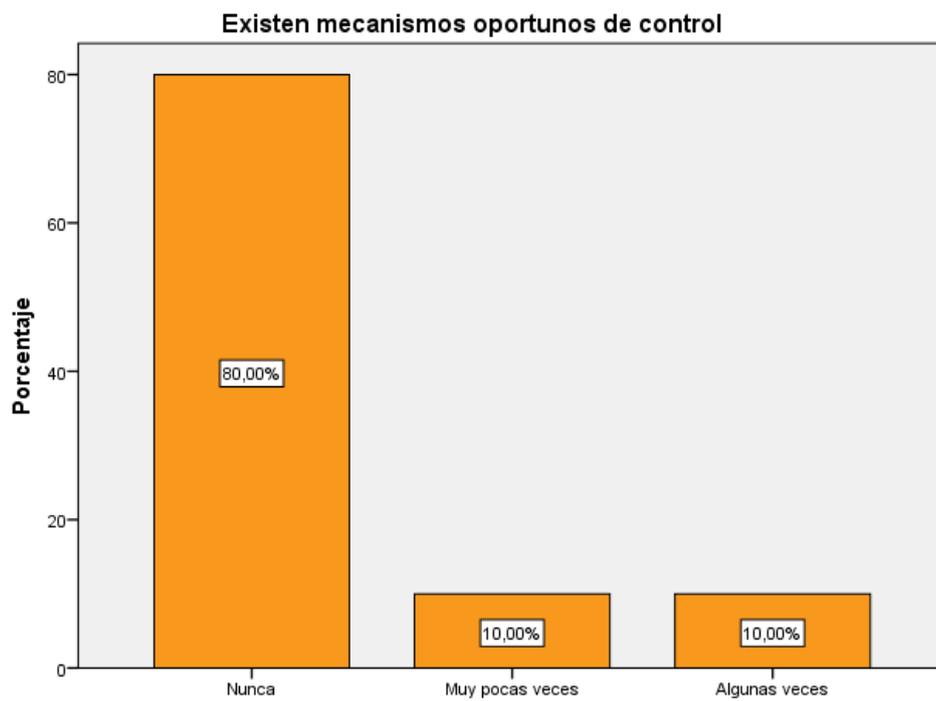


Figura 32. Existen mecanismos oportunos de control

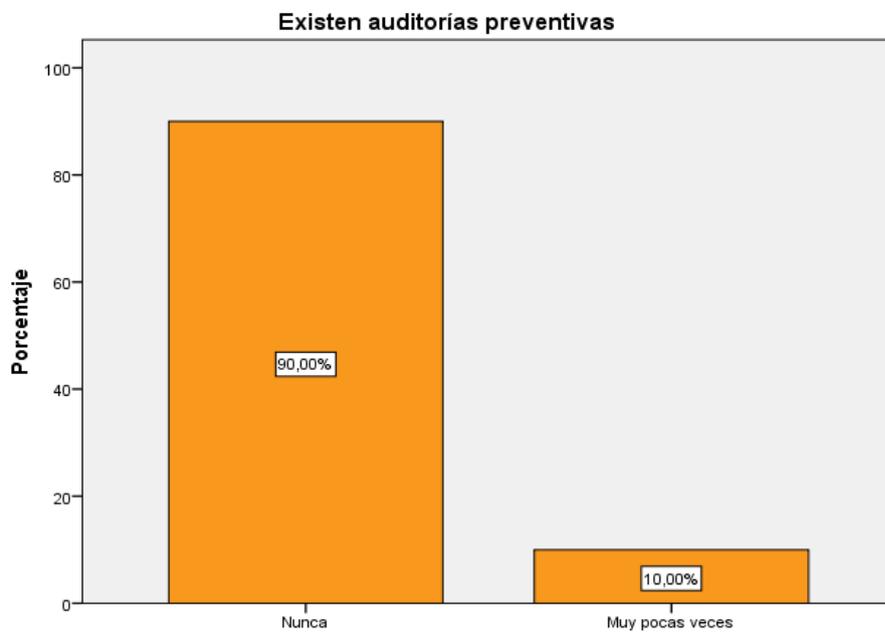


Figura 33. Existen auditorias preventivas

Anexo 7. Prueba turnitin

Área personal | Perfil | Calificaciones | Mensajes | Preferencias | Cerrar sesión

FENNER FISHLER LER VILLACORTA HUAYSI

Entorno Virtual Angelino
PREGRADO

Mis Cursos | Calendario | Servicios al Estudiante | Documentos Normativos | Eip University | Pregrado 2019

Área personal | Mis cursos | 01V1820200111TI000057 | XI SEMANA: Presentación de la propuesta de informe... | Turnitin-informe final

V-TI-202001-ADMINISTRACIÓN-PUCALLPA-IV-TALLER DE INVESTIGACION-000057

Tablero del curso

Mis entregas

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
turnitin-informe final - Sección 1	27 jun 2020 - 02:17	20 dic 2020 - 23:50	20 dic 2020 - 23:55

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud
Ver recibo digital	Informe Final	1476750164	16/12/2020 09:23	4%

Navegación

- Área personal
 - Inicio del sitio
 - Páginas del sitio
- Mis cursos
 - 01V1820200111TI000057
 - Participantes
 - Insignias
 - Competencias
 - Calificaciones
 - General
 - I SEMANA: Socialización del SPA/Aprobación del tem...
 - II SEMANA: Planeamiento de la investigación
 - III SEMANA: Metodología de