



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO

ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD

EN LAS MYPES, SECTOR COMERCIO, RUBRO

LIBRERÍAS DEL DISTRITO DE MOLINOS, PROVINCIA

DE PACHITEA-HUÁNUCO, 2021.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

ROJAS CELIS, LISSETH CAROLINA

ORCID: 0000-0002-2710-207X

ASESOR

RALLI MAGIPO LIZBETH GIOVANNA

ORCID: 0000-0002-5034-7024

HUÁNUCO-PERÚ

2021

TÍTULO DE LA TESIS

Propuesta de Mejora del Proceso Administrativo para la Gestión de Calidad en las Mypes, sector comercio, rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

ROJAS CELIS, LISSETH CAROLINA

ORCID: 0000-0002-2710-207X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Huánuco, Perú.

ASESOR

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

ORCID: 0000-0002-5034-7024

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

JURADO

PRESIDENTE

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

MIEMBRO

ESPINOSA OTOYA VÍCTOR HUGO

ORCID: 0000-0002-7260-5581

MIEMBRO

LIMO VÁSQUEZ MIGUEL ÁNGEL

ORCID: 0000-0002-7575-3571

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....
DRA. ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA
PRESIDENTE

.....
MGTR. ESPINOSA OTOYA, VÍCTOR HUGO
MIEMBRO

.....
MGTR. LIMO VÁSQUEZ, MIGUEL ÁNGEL
MIEMBRO

.....
MGTR. RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A DIOS:

Por la bendición que me da día a día a mi vida, también por guiarme en el transcurso de toda mi carrera.

A LAS MYPES:

Especialmente a las mypes, por haberme permitido realizar el informe tomando como muestra sus prestigiosas empresas.

DEDICATORIA

A mis padres Gloria Celis R. y Walter Rojas B., a mi pareja Yon Aquino Saldaña y a sus padres Salomé Saldaña y Alejandro Aquino, por apoyarme en mi carrera y por creer en mí en todo momento, por el apoyo incondicional durante estos años, por sus palabras y actitudes de superación hacia mi persona.

A mis hermanos que con este título les demuestro que cuando uno se propone, puede lograr las metas propuestas durante todo el camino de su carrera, y que a pesar de las adversidades o los tropiezos que te da la vida uno se levanta con esmero y dedicación, para que esta meta se haga realidad.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ´Propuesta de Mejora del Proceso Administrativo para la Gestión de Calidad en las Mypes, sector comercio, rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021´. En donde se notó que no aplican un adecuado proceso administrativo. Por la cual se propuso el siguiente enunciado del problema es: ¿Cuál es la Propuesta de mejora del proceso administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021?, cuyo objetivo general: Elaborar las propuestas de mejora del proceso administrativo en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021. Esta investigación alcanza al sector librerías del Distrito de Molinos, de las cuales la propuesta que se elaboró en relación al Factor Humano, el Organigrama y el nivel de Satisfacción al cliente. La Metodología: tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal. La población 5 MYPES, la muestra 5 MYPES. Los resultados: El 100% indicaron que no existe un organigrama, 100% tiene definido la misión, el 100% tiene definido su plan de negocio, el 80% tiene un estilo de liderazgo, el 80% aplica la mejora continua, el 60% aplica encuestas de satisfacción al cliente, solo 20% tiene en cuenta al factor humano. Como conclusión, los procesos administrativos necesitan ser implementados por lo que se propone un plan de mejora como: encuestar a los clientes, elaborar el organigrama y capacitar al personal.

Palabras claves: Proceso Administrativo, Gestión de calidad, Mypes.

ABSTRACT

The present research work "Proposal for the Improvement of the Administrative Process for Quality Management in MSMs, commerce sector, item Libraries of the District of Molinos, Province of Pachitea-Huánuco, 2021". Where it was noted that they do not apply an adequate administrative process. For which the following statement of the problem was proposed is: What is the Proposal to improve the administrative process for Quality Management in MYPES, commercial sector, Libraries of the District of Molinos, Province of Pachitea-Huánuco 2021? general objective: To elaborate the proposals to improve the administrative process in the MYPES, commerce sector, Bookstores of the Molinos District, Province of Pachitea-Huánuco 2021. This investigation reaches the bookstores sector of the Molinos District, of which the proposal that is I elaborate is in relation to the Human Factor, the Organization Chart and the level of Customer Satisfaction. The Methodology: quantitative type, descriptive level, non-experimental-transversal design. The population 5 MYPES, the sample 5 owners. The results: 100% indicated that there is no organization chart, 100% have defined the mission, 100% have defined their business plan, 80% have a leadership style, 80% apply continuous improvement, 60% applies customer satisfaction surveys, only 20% take into account the human factor. As a conclusion, the administrative processes need to be implemented so an improvement plan is proposed such as: surveying customers, preparing the organization chart and training staff.

Keywords: Administrative: Process, Quality Management, Mypes.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	7
2.1. Antecedentes:	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2 Antecedente Nacional	13
2.1.3 Antecedente local.....	20
2.2. Marco Teórico	26
2.2.2 El Proceso Administrativo	28
2.2.2.1 Planificación	30
2.2.2.2 Organización	31
2.2.2.3 Dirección.....	32
2.2.2.4 Control.....	34
2.2.3 Gestión de calidad	37
2.2.3.1 Nivel de Satisfacción.....	38

2.2.3.2. Procesos de Calidad	40
2.2.3.3. Servicio de Calidad	41
2.2.4. Mypes	43
III. Hipótesis	48
IV. Metodología	49
4.1 Diseño de la Investigación	49
4.2 Población y Muestra	50
4.3 Definición y Operacionalización de Variables e indicadores	52
4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	55
4.5 Plan De Análisis	55
4.6 Matriz de consistencia	56
4.7 Principios Éticos	57
V. Resultados	58
5.1 Resultados	58
5.2 Análisis de resultados	76
VI. Conclusiones	84
Aspectos Complementarios	88
Referencias Bibliográficas	91
ANEXOS	96
1. Lista de las empresas que participaron en la investigación	96
2. Instrumento de recolección de datos	97
3. Consentimiento Informado	99
4. Evidencias	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>La empresa tiene definida la Misión</i>	58
Tabla 2: <i>La empresa tiene definida la Visión</i>	59
Tabla 3: <i>La empresa tiene definido el plan de negocio</i>	60
Tabla 4: <i>Existe división del trabajo en la empresa, según funciones o grupos de trabajo</i>	61
Tabla 5: <i>Existe organigrama y está publicado</i>	62
Tabla 6: <i>La empresa aplica un estilo de liderazgo definido en el proceso de dirección</i>	63
Tabla 7: <i>Tiene habilidades para dirigir la empresa</i>	64
Tabla 8: <i>Utiliza herramientas para la toma de decisiones</i>	65
Tabla 9: <i>Existe una persona encargada de la supervisión</i>	66
Tabla 10: <i>Se aplica constantemente todo el proceso del control, con el objetivo de mantener una optimización de su comportamiento</i>	67
Tabla 11: <i>Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control</i>	68
Tabla 12: <i>Se aplica la mejora continua para prevenir los posibles problemas con los clientes</i>	69
Tabla 13: <i>Se realizan encuestas de satisfacción al cliente</i>	70
Tabla 14: <i>Se aplica un proceso adecuado para seguir mejorando la empresa</i>	71
Tabla 15: <i>Hace uso del Análisis FODA (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas)</i>	72
Tabla 16: <i>Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios</i>	73

Tabla 17: *Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información* 74

Tabla 18: *La empresa toma las mejores prácticas de otros negocios, para mejorar los procesos* 75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Proceso de Dirección</i>	34
Figura 2: <i>Diagrama de causa y efecto</i>	36
Figura 3: <i>Medición del nivel de satisfacción</i>	39
Figura 4: <i>La empresa tiene definida la Misión</i>	58
Figura 5: <i>La empresa tiene definida la Visión</i>	59
Figura 6: <i>La empresa tiene definido el Plan de negocio</i>	60
Figura 7: <i>Existe división del trabajo en la empresa, según funciones o grupos de trabajo</i>	61
Figura 8: <i>Existe organigrama y está publicado</i>	62
Figura 9: <i>La empresa aplica un estilo de liderazgo definido en el proceso de dirección</i>	63
Figura 10: <i>Tiene habilidades para dirigir la empresa</i>	64
Figura 11: <i>Utiliza herramientas para la toma de decisiones</i>	65
Figura 12: <i>Existe una persona encargada de la supervisión</i>	66
Figura 13: <i>Se aplica constantemente todo el proceso del control, con el objetivo de mantener una optimización de su comportamiento</i>	67
Figura 14: <i>Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control</i>	68
Figura 15: <i>Se aplica la mejora continua para prevenir los posibles problemas con los clientes</i>	69
Figura 16: <i>Se realizan encuestas de satisfacción al cliente</i>	70
Figura 17: <i>Se aplica un proceso adecuado para seguir mejorando la empresa</i>	71
Figura 18: <i>Hace uso del Análisis FODA (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas)</i>	72
Figura 19: <i>Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios</i>	73
Figura 20: <i>Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información</i> ..	74

Figura 21: *La empresa toma las mejores prácticas de otros negocios, para mejorar los procesos*75

I. Introducción

El proceso administrativo como bien sabemos es de mucha importancia no solo en nuestro país, sino en todo el mundo, ya que es un proceso que lleva a una meta, es el principio de la creación de una organización bien formada y organizada y al mismo tiempo ayudara a la empresa a entrar en un ambiente de competitividad. Además, aportará a las MYPES a tener una empresa con base y a surgir en un crecimiento económico estable.

La presente investigación se justifica porque permitió, que las empresas se formen y puedan conseguir resultados que beneficien a su organización, ayuda a tomar mejores decisiones siguiendo paso a paso las variables de investigación. Porque hablar del proceso administrativo, hace énfasis a las fases del proceso: La planeación, donde cada persona que quiera iniciar un negocio se pueda planificar, ya sea estratégica, operativa o normativa. Organización, donde podrán estructurar el plan de trabajo, designando al personal. Dirección, donde una vez cumplido los dos primeros, en esta fase podrán tomar decisiones de acuerdo al manejo, para direccionar la empresa hacia el logro de sus objetivos. Por último, controlar, donde tendrán el deber de controlar si se ejecutan las acciones y programas planificados que se están obteniendo, donde se plantea medidas de corrección y mejora para obtener los logros deseados de cada empresa. Cada fase está definida, de la misma manera que se propone propuestas que aporten a sus empresas.

La falta de conocimiento tiene como origen que no existan procesos administrativos, lo que genera descoordinaciones en toda la organización; empezando desde que no existe una adecuada planificación de los pedidos de mercadería, las constantes pérdidas de mercadería por deterioro, el bajo desempeño del personal por la falta de capacitación,

todos sinónimos de una falta de administración.

A nivel Internacional, según el profesor Montoya (2016) desde México, indico que: si bien no es exactamente lo mismo guiar una gran, mediana y pequeña empresa, pero cada vez se parecen más las formas y los planes de gerenciar. En la actualidad, existen varios puntos en común que se deben tomar en cuenta para tener éxito, sobre todo cuando se trata de la internacionalización que toda organización quiere tener.

En el país de Chile, las causas más comunes de los problemas de acceso al financiamiento son los problemas para marquetear, producir y operar, problemas para controlar para planificar y por último los problemas en gestionar. Los errores más comunes son: no existe una cultura empresarial, no se cuenta con un análisis estratégico, la mala administración en las empresas, la incompetencia personal, la mala previsión financiera, la adquisición de deuda sin previsión, centralización de un poder, la ausencia de controles y la falta de planificación. Del 97% de las MYPES tienen problemas en la gestión, y esto se debe a la falta de conocimientos por parte de los dueños, afirmo Luco, (2021).

De la misma manera, actualmente existen muchas empresas que no conocen las funciones de la gestión empresarial, y por lo tanto no están siendo aplicadas debidamente, piensan que, en una administración, la gestión es solo un proceso y no un método o una aplicación que es importante en toda organización.

A nivel Nacional, Según De las Casas, (2019), Al examinar el nivel de calidad a la actualidad en las organizaciones peruanas, en función a los 9 factores de TQM, se encontraron diferencias en todos los factores, entre las empresas certificadas con ISO

9001 y las que no tienen certificación. Es importante indicar que, de la totalidad de las pruebas el número de organizaciones sin certificación ISO es un monto superior a 128 al número de organizaciones certificadas a 83.

De la misma manera, del 1 % de las empresas formales en el Perú, poseen sistemas de ISO 9001. Estos modelos de gestión permiten a todas las compañías a administrar y a mejorar la calidad de sus productos o servicios en dicha empresa. "En nuestro país, las certificaciones de calidad más requeridas son ISO 9000, ISO 9001 e ISO 14001".

Según Massart (2020), La falta de planeación estratégica en las empresas, en varias ocasiones, los líderes de las organizaciones no traza su visión a través de un plan estratégico sino lo primero que hace es enfocarse en tareas operativas y no en lo más importante, lo que genera destemple y confusión entre los trabajadores, quienes no están claros cuál es el camino que debe seguir las organizaciones, hacia dónde se dirige y por último, qué se espera de los trabajadores para alcanzar los objetivos deseados.

A nivel Local, Según Huacho (2020), de las 32.000 mil MYPES de Huánuco se registró importantes caídas de ingresos. Presentan dificultades para mantener sus emprendimientos, ya que hay serios problemas para cumplir con sus obligaciones de los trabajadores, financieros y trabas para acceder a financiamientos para capital de trabajo. "Huánuco está pasando una crisis muy aguda. Debido a ello se ha suscitado el 40 % de quiebras empresariales de micro y pequeñas empresas", importante recalcar, que el 65 % de los trabajos formales de la ciudad de Huánuco están dedicadas al área de negocio y servicio.

De igual manera, Las MYPES del sector comercial, rubro librerías del Distrito de

Molinos, se enfrentan a una inadecuada utilización de los procesos administrativos, esto trae consigo que tenga una mala aplicación de la planificación, organización, dirección, para el cumplimiento de los objetivos.

En la actualidad los microempresarios no tienen la instrucción adecuada para aplicar una gestión de calidad óptima, siendo difícil conllevar a su empresa al éxito. Por la cual se formula el siguiente enunciado del problema: ¿Cuál es la Propuesta de mejora del proceso administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021?. De la misma manera el siguiente objetivo general: Proponer mejoras del proceso administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, rubro librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021. Y los objetivos específicos: Elaborar las propuestas de mejora del proceso administrativo en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.

Describir el proceso administrativo en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021. Describir la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.

Esta investigación se justifica porque pretende lograr una ayuda positiva para las empresas que deseen iniciar un negocio, de las cuales se aportara los conocimientos necesarios para el logro de una empresa exitosa. Hablar de proceso administrativo es hablar de (planificar, organizar, controlar y dirigir) y de gestión de calidad hace mucho énfasis en la productividad de las empresas.

También, permitirá ampliar conocimientos en las personas emprendedoras de forma concreta y certera, como también en el desarrollo personal y profesional al iniciar un negocio; todo ello para que beneficio de la sociedad.

Se justifica teóricamente, porque busca fundamentar las variables de estudio y proponer mejoras del proceso administrativo para la gestión de calidad en las MYPES, lo cual permitirá ampliar su capacidad, competencia; mejorando los aspectos básicos del proceso administrativo: planificación organización, dirección y control.

Se justifica metodológicamente, porque se aplicó un cuestionario de preguntas de las variables correspondientes a esta investigación, lo que nos proporcionó información, que posterior a ello fue aplicado el método estadístico al momento de elaborar cada tabla y figura; a través de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental.

Justificación práctica, porque se describió la situación, en cómo se encuentran las micro y pequeñas empresas del Distrito de Molinos, lo cual nos permitió elaborar propuestas de mejora, enfocados en el proceso administrativo para la toma de decisiones y en una próxima dar solución a los problemas y generar mayor información que se utilice para tomar decisiones en el ámbito empresarial.

Se justificará socialmente, lo que hará que se beneficie a cada dueño de las MYPES; ya que, es desarrollado responsablemente hacia los ámbitos empresariales en búsqueda de poder obtener ingresos rentables.

La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental -transversal. Se utilizó como instrumento el cuestionario con la escala de Likert como técnica de encuesta. La población está compuesta por 5 MYPES de las cuales

se tomó como muestra a las 5 mypes del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco. Los resultados obtenidos de la variable Proceso Administrativo, encuestados a los representantes en su totalidad indican que: El 20% tiene en cuenta al factor humano, el 100% indicaron que no existe un organigrama, el 100% tiene definido la misión, el 100% tiene definido su plan de negocio. Los resultados obtenidos de la variable gestión de calidad, el 60% aplica encuestas de satisfacción al cliente el 80% tiene un estilo de liderazgo, el 80% aplica la mejora continua, el 60% aplica la innovación, el 80% tiene habilidades para dirigir una empresa. En conclusión, se propuso las mejoras en relación con el proceso administrativo (factor humano y a la estructura organizacional) también las mejorar la variable Gestión de Calidad relacionados con (nivel de satisfacción al cliente). Aportando a las empresas del Distrito de Molinos un apoyo que beneficiara a cada una.

Finalmente, la investigación permitirá que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, mejore los estándares de calidad, al exigir que sus egresados se titulen a través de la elaboración y sustentación de una tesis, conforme lo establece la Nueva Ley Universitaria.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Amurrio (2021), con el trabajo de investigación titulado, *Desarrollo de Sistema de Gestión de Calidad para la Tour Operadora “Altitude Biking” En Base a la Norma ISO 9001:2015, Bolivia-2021*. Proyecto de grado para optar al grado de Licenciatura en Turismo, en la Universidad Mayor De San Andrés. Esta investigación tuvo como objetivo general: Adecuar un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para el campo operativo de la empresa “Altitude Biking” para mejorar la calidad en el servicio otorgado al cliente. Usó la metodología de recolección de datos las cuales se obtuvo a través de investigación documental- cuantitativa, diseño no experimental, transeccional. En su investigación se aplicó un documental, donde se procesó y almacenó información contenida en documentos para su posterior presentación sistemática y coherente. Resultados, todos estos conocimientos fueron ordenados y sistematizados de acuerdo a la norma internacional ISO 9001: 2015. El presente documento ha llegado a ser pionero en la Carrera de Turismo pues no existe un documento homólogo. La empresa tiene una trayectoria en biking llegando a ubicarse en el tercer puesto del ranking de tour operadoras de biking según TripAdvisor. Como solución a la ausencia de un Sistema de Gestión de la Calidad, se propuso la adecuación de un SGC bajo la norma ISO 9001:2015 para el campo operativo de la empresa “Altitude Biking” para mejorar la calidad en el servicio otorgado al cliente. De las cuales se

aportó para que la empresa tenga un punto de partida y eventualmente aspire a obtener la certificación ISO 9001:2015. En conclusión, se realizó la evaluación correspondiente para el diagnóstico donde se observó que la empresa cumplía con algunos requisitos con ciertas observaciones, sin embargo, había muchos aspectos en que mejorar y precisar para cumplir con los requisitos. Se logró desarrollar información documentada como registros y procedimientos para los componentes de operación, evaluación del desempeño y mejora. De esta información se puede inferir que, al realizar una investigación se puede aportar de acuerdo a sus resultados, como también conocer las problemáticas que sufren las empresas con el querer obtener una certificación de ISO 9001, en esta información la investigadora pudo aportar y ayudar para el primer paso, para la obtención de dicho certificado.

Cárdenas (2019), con el trabajo de investigación titulado, *Formalizar las Funciones del Proceso Administrativo en un Programa Especial dentro del contexto de la Universidad Pública, Colombia-2019*, para optar el título de Magíster en Administración. Esta investigación tuvo como objetivo general: Caracterizar los procesos administrativos del programa especial Prelex del departamento de Lenguas Extranjeras de la Universidad de Caldas por medio de un diagnóstico de los procesos actuales para sugerir futuras mejoras. Usó la metodología de tipo descriptivo, tomando como población y muestra a la Universidad de Caldas institución objeto de esta investigación, suministra información sobre la cantidad de funcionarios, siendo un total de 328 hombres y mujeres. Se aplicó un cuestionario de 66 preguntas y uso la técnica de encuesta. En sus resultados se encontró que se identifican a los

empleados que directamente conocen y/o han intervenido en los procesos administrativos de los programas especiales, que inicialmente son abordados por correo electrónico especificando: el proyecto, consentimiento informado y solicitando diligencien la encuesta, aunque luego de varias semanas solo se reciben cinco, (4) respuestas (o) encuestas diligenciadas; se procede a realizar entrevistas personales en los puestos de trabajo dando a 48 Formalizar las Funciones del Proceso Administrativo de un Programa Especial de la Universidad de Caldas. La interpretación de algunas normas en los procesos contractuales, parece ser otro aspecto clave a ser mejorado ya que, aunque se cuenta con una unidad encargada de filtrar la información, los procesos se ven supeditados a la valoración individual y esto hace que se generen traumatismos en el engranaje administrativo al ser evaluados de manera diferente siendo el mismo objeto. De esta información se puede inferir que, la aplicación del proceso administrativo, de acuerdo a su investigación tiene algunos procesos por mejorar.

Becerra y Andrade (2019) con el trabajo de investigación titulado, *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación*, Ecuador-2019, en la Universidad de Otavalo, Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo general: Proponer un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para el proceso de investigación basado en la norma ISO 9001:2015 y en el modelo de evaluación institucional utilizado en Ecuador, para certificar la calidad de las universidades. La Universidad de Otavalo incluyó en su plan estratégico 2015-2020 el diseño e implementación de un SGC, lo cual requirió el desarrollo de una investigación de

naturaleza exploratoria y descriptiva, así como el uso de una metodología mixta estructurada en siete etapas, que abarcaron desde la definición del tipo de estudio hasta el diseño del SGC. Además, incluyó los instrumentos de investigación estructurados y no estructurados, elaborados para la recolección de la información. El resultado final del trabajo fue un diagnóstico fundamentado de la situación del proceso de investigación en la institución y el diseño e implementación de un SGC, el cual está integrado por cinco subprocesos con sus respectivas caracterizaciones, flujogramas y procedimientos, incluyendo los documentos y registros requeridos para el aseguramiento de la calidad. Su aplicación ha permitido mejorar la organización del proceso investigativo, evidenciado en los resultados en la gestión de proyectos y en la producción científica lograda. Determinar el análisis de la situación actual del proceso administrativo de los autorrepuestos de Jutiapa. Usó la metodología de tipo descriptivo, tomando como población y muestra a 10 propietarios y 5 colaboradores. Se aplicó un cuestionario de 65 preguntas y uso la técnica de encuesta y entrevista con preguntas cerradas dicotómicas, semicerradas y de opción múltiple. En sus resultados se encontró que la investigación realizada en los autorrepuestos del municipio de Jutiapa, que la mayoría de los propietarios de autorrepuestos manifestaron no poseer una misión y visión, creando que los colaboradores no conozcan el propósito de los auto repuestos, mientras que el resto argumentaron que sí cuentan con una misión y visión para que los clientes tengan determinado el servicio que presta y así conozcan las expectativas de la empresa, sin embargo, no las poseen por escrito y en un lugar visible, según con la observación realizada. Generando que los trabajadores tengan de manera diferente

el conocimiento de la misión y visión del negocio. Se concluye que se determinó que los propietarios de los autorrepuestos, no ejecutan ningún tipo de plan para el logro de los objetivos de la empresa. No cuentan con una misión y visión, no tienen objetivos y metas definidas, así como estrategias y políticas internas, realizando la planeación de una manera empírica. También se identificó que en los autorrepuestos no existe una estructura organizacional en donde se defina cada puesto de trabajo, lo cual genera que los colaboradores esperen indicaciones del propietario para realizar alguna actividad dentro de la empresa. Además, no cuentan con manuales de puestos y funciones, por lo que no hay delegación de responsabilidades. De esta información se puede inferir claramente una falta del debido proceso de administrativo, por parte de los representantes; quienes no toman como prioridad definir estructuralmente cada fase del proceso.

Chavarría y Espinoza (2017), con el trabajo de investigación titulado, *Proceso administrativo para la exportación de café en la Cooperativa “El Gorrión”, R.L. San Sebastián de Yalí, Nicaragua. 2016-2017*. Esta investigación se proponen estrategias que fortalezcan la exportación de café al mercado diferenciado. Según el nivel de conocimiento esta investigación es aplicada y según el enfoque filosófico es cuali-cuantitativa o mixta porque se analiza la problemática del proceso administrativo para la exportación y estudia las variables de control de calidad en la finca de los socios productores, el universo son seiscientos treinta cinco asociados de la cooperativa de servicios múltiples “El Gorrión” R.L. Las técnicas de recolección de datos fueron: Investigación documental, entrevistas, se aplicaron

doscientas cuarenta encuestas a productores y se realizó una observación en la finca de un socio. Los principales resultados reflejan que una correcta aplicación de los criterios de calidad que exige la cooperativa influye en la cantidad de café que se exporta al mercado internacional. Los productores para obtener la certificación deben cumplir con las normas y leyes del mercado diferenciado, darles un buen manejo a sus fincas, tener fuentes de aguas restringidas y no contaminar el medio ambiente. Como conclusión se propone impartir capacitaciones para el área administrativa sobre temas de comercialización, aprovechar la entrada de nuevos socios, darle buen uso al financiamiento que brinda la cooperativa y reducir el nivel de morosidad de los productores. De esta información se puede inferir que aplican con los criterios de calidad y que en su investigación se pudo proponer estrategias de mejoras.

Lemus (2016), con el trabajo de investigación titulado, *Análisis del Proceso Administrativo de los autorrepuestos de Jutiapa, Guatemala-2016*, para optar el título de Administradora de empresas en el grado académico de Licenciada, en la Universidad de Rafael Landívar. Esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar el análisis de la situación actual del proceso administrativo de los autorrepuestos de Jutiapa. Usó la metodología de tipo descriptivo, tomando como población y muestra a 10 propietarios y 5 colaboradores. Se aplicó un cuestionario de 65 preguntas y uso la técnica de encuesta y entrevista con preguntas cerradas dicotómicas, semicerradas y de opción múltiple. En sus resultados se encontró que la investigación realizada en los autorrepuestos del municipio de Jutiapa, que la

mayoría de los propietarios de autorrepuestos manifestaron no poseer una misión y visión, creando que los colaboradores no conozcan el propósito de los autorrepuestos, mientras que el resto argumentaron que sí cuentan con una misión y visión para que los clientes tengan determinado el servicio que presta y así conozcan las expectativas de la empresa, sin embargo, no las poseen por escrito y en un lugar visible, según con la observación realizada. Generando que los trabajadores tengan de manera diferente el conocimiento de la misión y visión del negocio. Se concluye que se determinó que los propietarios de los autorrepuestos, no ejecutan ningún tipo de plan para el logro de los objetivos de la empresa. No cuentan con una misión y visión, no tienen objetivos y metas definidas, así como estrategias y políticas internas, realizando la planeación de una manera empírica. También se identificó que en los autorrepuestos no existe una estructura organizacional en donde se defina cada puesto de trabajo, lo cual genera que los colaboradores esperen indicaciones del propietario para realizar alguna actividad dentro de la empresa. además, no cuentan con manuales de puestos y funciones, por lo que no hay delegación de responsabilidades. De esta información se puede inferir claramente una falta del debido proceso de administrativo, por parte de los representantes; quienes no toman como prioridad definir estructuralmente cada fase del proceso.

2.1.2 Antecedente Nacional

Sánchez (2020), con el trabajo de investigación titulado, *Propuesta de mejora de los Procesos Administrativos para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes – Iquitos, 2020*. Para optar el

título profesional de licenciada en administración, realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como 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 restaurantes de la ciudad de Iquitos, 2020. Usó la metodología de nivel descriptivo, diseño no experimental de tipo cuantitativo. Se aplicó un cuestionario de 26 preguntas, la muestra fue conformada por 30 microempresas. En sus resultados se identifica que la mayoría están constituidas como persona natural, dirigidas por microempresarias, con estudios básicos. Respecto a la gestión, existe el propósito de la mejora continua y atención a sus clientes, pero carecen del conocimiento técnico para utilizar herramientas o planes de mejora. Respecto a los procesos administrativos, todo se conduce verbalmente bajo el liderazgo del propietario, siendo el más aplicado la planificación, pero existe poco seguimiento a su cumplimiento por ausencia de organización formal y procedimientos de control establecidos. Como conclusión, los procesos administrativos necesitan ser implementados por lo que se propone un plan de mejora. De esta información se puede inferir que, el propietario carece de conocimientos básicos de la administración, por lo tanto, no aplica adecuadamente el proceso administrativo.

Rodríguez (2020), con el trabajo de investigación titulado *Propuesta de Mejora de los Procesos Administrativos para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías–Callería, Pucallpa, 2020*. Para optar el título profesional de licenciada en administración, realizado en la Universidad

Católica los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como 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 factorías del Distrito de Callería, 2020. Usó la metodología de tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. Se aplicó un cuestionario la muestra fue conformada por 30 microempresas del rubro restaurantes de la ciudad de Iquitos, alcanzándose a sus representantes un cuestionario estructurado de 26 preguntas. En sus resultados se caracterizan a microempresas que experimentan un crecimiento en sus operaciones por el incremento del parque automotor, y necesitan reforzar los procesos administrativos, como un nuevo análisis para mejorar la contribución a la gestión. Implementan indicadores que permitan medir el desempeño de sus operaciones para una correcta toma de decisiones amparada en hechos y datos orientado a mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes. Como conclusión, Las microempresas del rubro factorías experimentan un crecimiento en sus operaciones por el incremento del parque automotor, situación que hace necesario que sus procesos administrativos necesiten analizarse y adecuarse para una mejor gestión de estas empresas. Si bien, la gerencia impulsa la política de mejora continua, requiere implementar indicadores que le permitan medir el desempeño de sus operaciones para una correcta toma de decisiones amparada en hechos y datos orientado a mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes. De esta información se puede inferir que, los representantes no tienen un adecuado proceso administrativo.

Cueva (2019), Con el trabajo de investigación titulado, *Gestión en la micro y pequeñas empresas del rubro librerías basadas en la Atención al cliente Huanchaco-Trujillo 2018*. Para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas, realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo: Describir y determinar las características en la relación que guarda la variable gestión con la variable atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro librerías del Distrito de Huanchaco- Trujillo 2018 Usó la metodología de tipo Cualitativa, análisis y síntesis (inductiva y deductiva) y del estudio: Descriptivo, causal y analítico. Se aplicó un cuestionario de 16 preguntas, aplicada a los colaboradores o propietarios. En sus resultados de la encuesta nos brinda la siguiente información requerida, que en un 30% las librerías no tienen una visión clara de sus empresas, un 30 % de las mypes en estudio no identifican sus propios objetivos, tan solo el 20 % de los encuestados conocen lo que es gestión, por lo tanto, el 30 % nunca ha aplicado técnicas para enriquecer sus conocimientos sobre gestión. Llegándose a la conclusión que los dueños o encargados de las librerías del Distrito de Huanchaco no tienen conocimiento de gestión administrativa y por el mismo motivo no aplican ninguna técnica de gestión, pero si consideran que tienen que mejorar esa debilidad y buscar capacitarse adecuadamente para brindar un mejor servicio a su clientela. De la misma manera los colaboradores de este rubro no tienen un conocimiento necesario, así como una capacitación referente a la gestión así mismo a la atención correcta de un cliente, dejando a la suerte el destino de la permanencia de la empresa. Siendo en su mayoría de manejo familiar. Referente a la gestión realizada en las MYPES del rubro

librerías del Distrito de Huanchaco en el año 2018, nos muestra que se presenta una escasa gestión aplicativa en dichas empresas, por falta de conocimiento o por considerar que no es necesario tener un manejo de gestión administrativa por ser una MYPES, así como por ser empresas en su mayoría familiares. De esta información se puede inferir que, al no tener una visión y misión, dejan al vacío la meta de que todo empresario se propone al iniciar un negocio, el logro de sus objetivos.

Panez (2019), Con el trabajo de investigación titulado, *Gestión de Calidad y Eficacia De Los Procesos Administrativos En Las Mypes Del Sector Comercial, Rubro Librería-Satipo, Pucallpa-2019*. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración, realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo: Determinar la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería-Satipo, 2019. Usó la metodología de investigación es del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal y tipo correlacional. Se aplicó un cuestionario de 25 preguntas con la técnica de encuesta y entrevista. Sus resultados fueron los siguientes, Del microempresario: la mayoría son adultos: están en los rangos de edad de “45 a 54 años” y de “55 a más años”; de sexo femenino (60,0%) y nivel universitario (60,0%). De la gestión de calidad: sólo el 20.0% de las mypes realiza encuestas de satisfacción; 80,0% carece de mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos, se desconoce del uso de herramientas de calidad. De los procesos administrativos: el 60,0% no realiza la

planeación de las actividades de la empresa; carece de organigrama y no planifica auditorías preventivas para fortalecer los mecanismos de control. Finalmente, concluye que existe correlación entre ambas variables, es decir a procedimientos administrativos más eficaces, se logrará una gestión de calidad. De esta información se puede inferir que, más de la mitad del porcentaje de los encuestados, no realizan la planeación de las cuales se puede decir que, es el principal proceso para formar una empresa.

Ramos (2018), Con el trabajo de investigación titulado, *Gestión de Calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro librerías, Distrito de Satipo, año 2017 – Pucallpa-2018*. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración, realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo: Determinar si las mypes del sector comercial, rubro librerías, del Distrito de Satipo se gestionan con un enfoque en atención al cliente. Usó la metodología de tipo Cuantitativa de nivel Descriptivo y diseño no experimental- transversal, descriptivo, correlacional. Su técnica de investigación fue: Trabajo de campo, observación, entrevistas y encuestas. La población está conformada por 11 mypes de del sector librerías, aplicando 17 preguntas través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto al Propietario: Edad, la mayoría están en el rango de 29 a 39 años (72,7%); sexo femenino (54.5%) y masculino (45,5%); la mayoría no tiene instrucción académica, son “Empíricos” (54.5%). Respecto a la empresa: 100.0% cumplen con los aspectos

de la formalización; principal interés de formalizarse es el “acceso al crédito bancario” (72,7%); 45,5% tiene trayectoria en el mercado “de 4 a 6 años”. Un 63,6% cuenta “de 1 a 4 trabajadores” y no los tiene registrados en planilla. Respecto a la gestión y atención al cliente: el 72,7% no se gerencia con prácticas de mejora continua. No tiene misión, visión (81,2%); considera “regular” la gestión de la gerencia (54,5%). Las mypes no se involucran en el fomento de la cultura (63,6%). No organiza, ni clasifica los artículos en función de orientación al cliente; el 72,7% no capacita a su personal; 81,8% no tiene establecido el servicio de post venta. Sin embargo, la gestión tiene como prioridad: “Calidad de Servicio” 63,6%; “Rentabilidad” 18,2%; “Posicionamiento” 18,2%. Finalmente, en su mayoría no evalúa el nivel de satisfacción del cliente (81,8%). Llegándose a la conclusión que los negocios ya establecidos en la comunidad, dirigidos por microempresarios de ambos sexos y en su mayoría no tienen instrucción académica. - Están formalizados, pero no cumplen con los derechos laborales de sus colaboradores. - No son administrados adecuadamente. Los propietarios desconocen de los alcances de una gestión de calidad. - No están enfocados en el cliente. No existe un plan de mejora, ni se evalúa el nivel de satisfacción. - Se desconoce técnicas de atención al cliente. - Finalmente, se concluye que la gestión de los propietarios es débil y debe haber apertura para introducir cambios para mejora empresarial. De esta información se puede inferir que, en el Distrito de Satipo la mayoría de los empresarios, no aplica la gestión de calidad, ni se preocupa por la atención al cliente quien es el principal consumidor.

2.1.3 Antecedente local

Santillán (2020), con el trabajo de investigación titulado, *Caracterización del Marketing como factor relevante de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Comercio, rubro Boutique de la Ciudad de Huánuco, 2019*. Para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características del marketing como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boutique de la ciudad de Huánuco, 2019. Usó la metodología de tipo de diseño no experimental-transversal-descriptivo. Se utilizó una población muestral de 7 de micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas, mediante la técnica de la encuesta. obteniendo los siguientes resultados: El 85.71% de los representantes tienen una edad entre 31 a 50 años, el 71.43% son de sexo femenino, el 71.43% tienen grado superior no universitaria, el 71.43% son administradores, el 85.71% de las micro y pequeñas empresas tienen de 3 a 5 años en el rubro, el 71.43% conocen el término gestión de calidad, el 81.82% utiliza el Marketing como técnica de la gestión de calidad, el 57.14% los trabajadores tienen poca iniciativa en la implementación de la calidad, el 85.71% la observación para medir el rendimiento de su personal, el 100% señalaron que si conocen el término Marketing, el 57% señalaron que utilizan las herramientas del marketing. De las cuales se obtuvieron las siguientes conclusiones, que la mayoría de los representantes tienen una edad madura y cuentan con los conocimientos básicos de gestión de calidad y marketing, las cuales no son

implementados correctamente en la empresa repercutiendo en los beneficios esperados. De esta información se puede inferir que, los representantes, sabiendo los conocimientos básicos que existen, no lo aplican, e incurren al destino de tener suerte en el ámbito empresarial.

Sánchez (2020), Con el trabajo de investigación titulado, *Propuesta De Mejora Del Proceso Administrativo Para La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio: Caso Empresa “Medical Nature”-Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020*. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración, realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo: implementar la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa “Medical Nature”- Provincia de Leoncio Prado, 2020, el alcance del estudio se realizó en la Ciudad de Tingo María. La metodología de investigación es tipo cuantitativa, nivel descriptivo no correlacional para un periodo de tiempo, transversal, los resultados de la investigación son, referente a las herramientas de planeación, lo realizan en un 88%, técnicas para la toma de decisiones, lo realizan en un 100%, gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua, lo realizan en un 100%, hace uso de herramientas de calidad lo realizan en un 88%, Referente a la conclusión. La mype medical Nature, es relevante la planificación donde configura su misión y visión para el cumplimiento de objetivos y metas trazadas, es importante la organización para aumentar la eficiencia organizacional para obtener mejores rendimientos. importante la dirección para

garantizar la consecución resultados propuestos a través de sus trabajadores, configura la satisfacción del cliente en función a la gestión de la calidad para obtener los rendimientos económicos deseados. De esta información se puede inferir que, más de la mitad del porcentaje de los encuestados, aplica una gestión de calidad y el proceso administrativo de forma óptima.

Panduro (2018) con el trabajo de investigación titulado, ***Gestión de Calidad con el Uso Del Marketing en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ventas de Prendas de Vestir de la Ciudad De Tingo María 2017***. Para optar el título profesional de licenciado en Administración, realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del Marketing del sector comercio, rubro ventas de prendas de vestir en la ciudad de Tingo María, 2017. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para la recopilación de la información se realizó en forma dirigida, sin muestra, sino que se aplicó la encuesta a la población absoluta comprendida por 10 MYPES, a quienes se les formulo un cuestionario de 22 preguntas cerradas. Obteniéndose los siguientes resultados: la mayoría de las MYPES encuestadas se encuentran administradas por sus propios dueños y la totalidad de las MYPES fueron creadas con la finalidad de generar ganancias. En cuanto a las características de la gestión de la calidad, la totalidad de las MYPES conocen el término gestión de la calidad sin embargo no conocen las técnicas modernas de la gestión, pero en su totalidad dicen que contribuye a la mejora de calidad de la empresa. En conclusión, las micro y pequeñas

empresas del rubro ventas de prendas de vestir de la ciudad de Tingo María 2017. se encuentran dirigidas en su totalidad por personas de género femenino y en su mayoría tiene una edad de 31 a 50 años, los representantes de las micro y pequeñas empresas solo cuenta con grado de instrucción superior universitaria y se encuentran administradas por sus propios dueños y en su mayoría tienen desempeñando a su cargo de 0 a 3 años. Los representantes de las micro y pequeñas empresas en su totalidad conocen el termino de gestión de calidad y las técnicas que utilizan son diferentes estrategias de ventas la dificultad que tienen en implementar la gestión de calidad es la poca iniciativa de los dueños y en su mayoría dice que la gestión de calidad contribuye a mejorar la empresa especialmente en las ventas. En cuanto al término de Marketing respondieron en su totalidad que lo conocen, y la mayoría de las empresas encuestadas cuentan con base de datos de los clientes. Y se aplica el marketing el nivel de ventas de la empresa ha aumentado, en su totalidad la estrategia más aplicada por las empresas encuestadas son las estrategias de ventas. De esta información se puede inferir que algunos de los representantes de dichas empresas tienen conocimientos sobre la gestión de calidad, pero no tienen una educación superior, por lo tanto, aplican la gestión de acuerdo a sus necesidades.

Palomino (2018), con el trabajo de investigación titulado, ***Gestión de la Calidad con el Uso del Outsourcing en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Restaurantes de la Ciudad De Tingo María, Año 2017.*** Para optar el título profesional de licenciado en Administración, realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo general:

Determinar la Gestión de la calidad con el uso del Outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017. La investigación es del tipo descriptivo, para un estudio muestral de doce micro y pequeñas empresas de la cual la muestra fue dirigido a todos los restaurantes de la ciudad de Tingo María; del estudio será de doce restaurantes, micro y pequeñas empresas que se dedican a la venta de productos gastronómico. Obteniéndose los siguientes resultados: las edades de los representantes legales de los restaurantes, el 42% de los que conducen pertenecen a cada grupo entre las edades de 18 a 30 años y 31 a 50 años, además el 67% son del género masculino; en un 58% de 4 a 6 años se consolidaron en el mercado, en 100% tienen de 1 a 5 trabajadores, con un 75% trabajan entre familias; estos negocios se posicionaron con un 50% con el mercado en un periodo de 4 a 6 años; sobre la Gestión de la Calidad afirman tener conocimiento en un 67%, utilizan Benchmarking, Red corporativa Empoderamiento en un 67%; desconocen el término outsourcing en un 100%, creen que existe ventajas en el sistema de outsourcing en el 58%, contrataría servicios de outsourcing como respuesta “posible” en un 42%. En conclusión, Los negocios de la gastronomía, más de la mitad se posicionaron en un periodo de tiempo de 4 a 6 años, en su totalidad tienen personal entre 1 y 5 trabajadores, por lo general integrado por familias con la finalidad de ser rentables. La mayoría de los micro emprendedores entienden a la gestión de calidad, aplican técnicas de Benchmarking, Red Corporativa y Capacitación, para aprendizaje es lento, acompañado con la experiencia de esta actividad económica, la productividad mide a través de la observación. El outsourcing poco conocido por los Microempresarios con ese

término, en su mayoría existe un desconocimiento, cuando le aclara que es un servicio tercerizado, más de la mitad cree que tiene ventajas especialmente si ofertan con costos que se puedan acceder favorablemente, afirman evaluaría la contratación y con condiciones de la oferta. De esta información se puede inferir que referente al título todos lo desconocen, sería indicado que se hable un poco más del tema para que se pueda aportar con un bien a cada negocio.

Ángeles (2016), con el trabajo de investigación titulado, ***“Proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la E.I.R.L. COPROBAS en la ciudad de Lima el año 2016- Huánuco”***. Para optar el grado de Maestro en Gestión Empresarial, realizado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión empresarial en el proceso administrativo de la “E. I. R. L COPROBAS”, en Lima, el 2016. Usó la metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental y transversal. Se aplicó un cuestionario de 14 preguntas y uso el cuestionario dirigido a los trabajadores, conformado por (15 trabajadores, 2 jefes de área y 1 gerente), se utilizó la escala de Likert para realizar la medición y la entrevista fue dirigida para los jefes y el gerente de la E.I.R.L. COPROBAS. En sus resultados se encontró: El 60% están en desacuerdo sobre la función que realiza en la empresa, el 100% de los trabajadores desconoce el Organigrama de la empresa. Conclusión: Las funciones del proceso administrativo se llevan de manera incorrecta, la Gestión empresarial en COPROBAS, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de

alguno de ellos. No existe un sistema motivacional para el personal. De esta información se puede inferir que existe un claro abandono del proceso administrativo, ya que carecen de conocimientos para la toma de decisiones.

2.2. Marco Teórico

2.2.1 Gestión Empresarial

La gestión empresarial es el conjunto de medidas y estrategias que buscan mejorar la productividad y la competitividad de una empresa. Esta función la suelen desempeñar consultores, directores y gerentes. La clave del éxito de un negocio depende en gran parte de una buena gestión, que ayude a identificar los factores que influyen en el mejor resultado de la empresa y también a encontrar problemas a tiempo para solucionarlos afirma Varela, (2020).

La Gestión empresarial es un proceso de la administración de empresas, son estrategias que se tienen que aplicar, para el desarrollo de un buen servicio de calidad y que estos pasos benefician a la empresa, en su mejora, en su productividad, será competitiva, efectiva y muy eficiente, también nos ayudará al buen manejo de los recursos financieros de la empresa.

También una gestión empresarial comprende los siguientes requisitos principales en una gestión para llevar a metas claras, según Altamirano (2019).

a) La identificación y gestión de las necesidades por satisfacer, determinar la visión, misión, valores, objetivos, estrategias, políticas, programas,

procedimientos y presupuestos, que deberán ser perseguidos para satisfacer estas necesidades por medio de acciones efectivas.

b) **Organización**, Tiene que ser eficiente, contiene la votación entre las que pueden ser las operaciones, teniendo en cuenta los medios utilizables y los que podrían ser los recursos del futuro.

c) **Ejecución**: Es la disposición de utilizar un mando capaz de informar y ocasionar el proceder para inducir a los colaboradores.

d) **Control**: Su objetivo principal tiene que ser afirmar que se consiga la organización con los métodos conocidos y también la adecuada decisión.

2.2.1.1 El Plan De Gestión Empresarial

En el mundo actual las empresas no pueden sobrevivir simplemente haciendo un buen trabajo, tienen que hacer un trabajo excelente, si quieren tener éxito en un mercado que se caracteriza por un rápido crecimiento y una dura competencia, tanto nacional como internacional menciona.

De la misma manera, las empresas de hoy se hayan afectadas por una situación de cambios, de intensidad y características, muy distintas a las épocas anteriores, que configuran el actual mundo de los negocios, como son entre otros, modificaciones profundas en la estructura organizacional, nuevos sistemas de dirección, cultura de calidad y excelencia, reconocimiento de la responsabilidad de la empresa, desarrollo de la innovación tecnológica, nuevas estructuras de negocio e importancia de servicio al cliente. Para obtener éxito en el logro de la ventaja competitiva es necesario lograr la adaptación de sistemas de mayor contenido en los sistemas de gestión de forma tal que se pueda

compatibilizar la filosofía del servicio con las exigencias del entorno.

2.2.1.2. Funciones de la Gestión Empresarial

Las funciones dentro de una empresa se basan en cuatro herramientas fundamentales:

- **Plan de negocios:** Es el conjunto de actividades relacionadas entre sí para el desarrollo de una compañía con el objetivo de alcanzar las metas previstas. Es una guía que facilita la creación o el crecimiento de los negocios.
- **Estructura del Negocio:** Desde la organización de recursos humanos determina las responsabilidades que le corresponden a cada persona dentro de una empresa y la constitución jurídica de la compañía (ROF).
- **Contabilidad:** Es el encargado de estudiar los movimientos financieros de una entidad durante un periodo de tiempo determinado.
- **Lista de comprobación:** La lista de guía nos sirve para preparar un plan de negocios completo y para determinar si el objetivo inicial tiene visos de cumplirse.

Por otro lado, la gestión empresarial es el proceso de planificar. Organizar, dirigir y controlar, la gestión funciona a través de personas y equipos de trabajo para lograr resultados.

2.2.2 El Proceso Administrativo

Según Chiavenato (2000), indica que: El proceso administrativo es un medio que integra diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial, después de definir los objetivos empresariales y formular la estrategia que la empresa pretende desarrollar analizando el ambiente que rodea la empresa, la tarea que debe desempeñarse

y la tecnología que se utilizará, así como las personas involucradas; debe admirarse la acción empresarial que pondrá en práctica la estrategia seleccionada. De la misma manera afirmo que "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales". (Pag.133).

Según Chiavenato (2001), la estrategia es puesta en marcha mediante la acción empresarial que, para ser eficaz, necesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse. La planeación, la organización, la dirección y el control constituyen el denominado proceso administrativo. Cuando se consideran por separado, planeación, organización, dirección, y control constituyen funciones administrativas; cuando se toman en conjunto, en un enfoque global para alcanzar los objetivos, conforman el proceso administrativo. Proceso es cualquier fenómeno que presente cambio continuo en el tiempo o cualquiera operación que tenga cierta continuidad o secuencia. El concepto de proceso implica que los acontecimientos y las relaciones entre éstos son dinámicos, están en evolución y cambio constante. El proceso no es una situación inmóvil, estancada ni estática, sino móvil, continua y sin comienzo ni fin, en una secuencia fija de eventos. Los elementos del proceso interactúan, es decir, cada uno afecta los demás. En consecuencia, las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control no constituyen entidades separadas, aisladas, sino que, por el contrario, son elementos interdependientes que interactúan y ejercen fuertes influencias recíprocas, pág. 151.

Según Ricalde (2016), El Proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar

a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa. El presente material incluye estos elementos para tu formación, abordando otros aspectos de importancia en el área de la Administración como el Enfoque de negocios, junto con su perspectiva internacional y el ambiente de las organizaciones.

2.2.2.1 Planificación

La planificación en una organización consiste en prevenir el riesgo, reduciendo la incertidumbre que rodea el mundo de los negocios y que eleva a la organización para al éxito. Como también permite a las organizaciones participar en la construcción de su propio futuro, evitando quedar a merced de los avatares del mercado.

Planificar significa pensar y organizar las actividades necesarias para lograr un objetivo deseado. Para su negocio, planificar significa pensar y determinar qué hacer en el futuro para mejorar su actividad comercial. Según. La Organización de Trabajo (2016).

Plan de Negocio

Según Zorita (2016), planificar es decidir con antelación suficiente. La antelación con la cual se toman las decisiones en la empresa define el tipo de plan. Sea a corto, medio o largo plazo, el plan de negocio de la empresa está compuesto por la agregación de los planes de cada departamento. La planeación básica que permite que las empresas se preparen hoy para competir en escenarios futuro, controlando riesgos y aprovechando oportunidades.

2.2.2.2 Organización

La organización es el período donde se instituye los distintos espacios jerarquías, funcionales, estructura, y los procesos para que el trabajo de la compañía sea forma funcional y efectiva para el personal. También es donde se regulariza, optimiza y elabora toda funcionalidad de la compañía, según Munch (2015).

- a) **División del Trabajo:** Separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo.
- b) **Jerarquización:** Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.
- c) **Departamentalización:** Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas, con base en su similitud.

Según Ortiz (2012), No cabe duda que en la organización quien logra la gestión y el cumplimiento tanto de las metas como de los objetivos establecidos, es el recurso humano y que ellos son el factor estratégico de la compañía. Aunque las empresas cuenten con grandes recursos económicos para la ejecución de sus actividades, con tecnología de vanguardia o edificaciones que respondan a los estándares internacionales, para ellas estos no son elementos suficientes si no cuentan con personal apto para la ejecución de dichos recursos financieros, para la aplicación de las herramientas tecnológicas de punta o para la ocupación de los inmobiliarios, teniendo como posible consecuencia la ausencia de clientes y la existencia de servicios deficientes para satisfacer las necesidades de éstos, así como también el incumplimiento de los objetivos y las metas organizacionales.

La Estructura y Diseño Organizacional

Según Elearning (2020), menciona que: La teoría moderna de la administración está basada en el principio de que, no hay una estructura que se la mejor, sino más bien que esta varía de acuerdo con la situación. Por tanto, cuando el diseño de la estructura se toma obsoleto o inadecuado en una situación de cambio continuo, el reto para la gerencia es formular el diseño de estructura adecuada.

2.2.2.3 Dirección

Según Fayol, (1916), Las funciones administrativas difieren claramente de las otras cinco funciones básicas. Es necesario no confundirlas con dirección. Dirigir es conducir la empresa, teniendo en cuenta los fines previstos y buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que ella dispone.

De la misma manera Mercado, (1989) menciona que: La dirección es aquel elemento de la administración con el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio del ejercicio de la autoridad del administrador, a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o con más frecuencia delegando dicha autoridad. Se trasmite esa autoridad y sus resultados por medio de la comunicación, se vigila simultáneamente que se cumpla de forma adecuada todas las ordenes emitidas.

Según Aguer y Pérez (2010), Para que la dirección se la empresa sea eficaz ha de existir una delegación efectiva y autoritaria. La capacidad para delegar es una de las cualidades más importantes que ha de tener un directivo. Además, es preciso que las demás personas acepten las tareas y la autoridad que se les confiere y que asuman que son

responsables de los resultados de su actividad y de la consecuencia de sus objetivos.

La dirección es el proceso de gestionar los diversos recursos productivos de la organización, con una sola finalidad de alcanzar los objetivos con la mayor eficiencia posible.

Cuando hablamos de direccionar una empresa esto dependerá del tamaño de la organización para que la empresa pueda ser dirigida y ejercida por una sola persona o por varias distribuciones, pero en diferentes niveles.

Niveles de la Dirección:

a) Alta Dirección

En la alta dirección es correspondida por los altos cargos de la organización (presidente, director general). Son los máximos responsables de la organización y que esto sea cumplido por todos los objetivos ya propuestos.

b) Dirección Intermedia

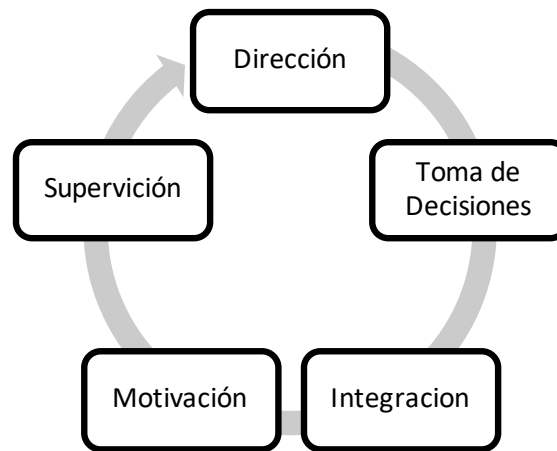
En la dirección intermedia, están todos los Directivos de fábrica, centro de trabajo, o jefes de departamento. Asumen principalmente funciones organizativas, pero que están sobre debajo de la alta dirección.

c) Dirección operativa

En la dirección operativa está encargada de asignar tareas o trabajos, que se realizan dentro de la organización y también de supervisar a los trabajadores en el proceso productivo, aquí se encuentran los (jefes de sección, división o equipo), que están sobre debajo de la dirección intermedia.

Figura 1

Proceso de Dirección



Elaboración: Propia

2.2.2.4 Control

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. Para Robbins (1996) el control puede definirse como «el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa» (p.654).

El control en las empresas se puede definir como el proceso de vigilar que aseguren un cumplimiento eficaz y que con ello se pueda corregir cualquier desviación significativa.

La gestión debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y la sociedad. La gestión debe tener un excelente control de sus funciones, debe

de seguir de cerca todas las actividades que realice, para corroborar que lo que se está haciendo este bien hecho y se realice en los tiempos adecuados, Agrega Olivetto.

El control de la gestión se basa en:

- a) Finalidad y misión de la organización, definiendo claramente sus objetivos.
- b) Preparación del personal para que trabaje con eficacia.
- c) Identificar y corregir impactos de cambios sociales.

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización i no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

El control ha sido definido bajo dos grandes perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia. Desde la perspectiva limitada, el control se concibe como la verificación a posteriori de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos, forma parte central de la acción de control, Afirma Cabrera.

Por otro lado, según De Jaime (2013), el control solo puede aportar un grado razonable de seguridad, no la seguridad total a la dirección de una empresa, ya que existe limitaciones que son inherentes a todos los sistemas de control. Estas limitaciones se deben a que las opiniones sobre las que se basan las decisiones en materia de control pueden ser erróneas. Los empleados encargados del establecimiento de controles tienen

que analizar la relación coste/beneficio de los mismos, y pueden producirse problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallos humanos, aunque se trate de simples errores o equivocaciones.

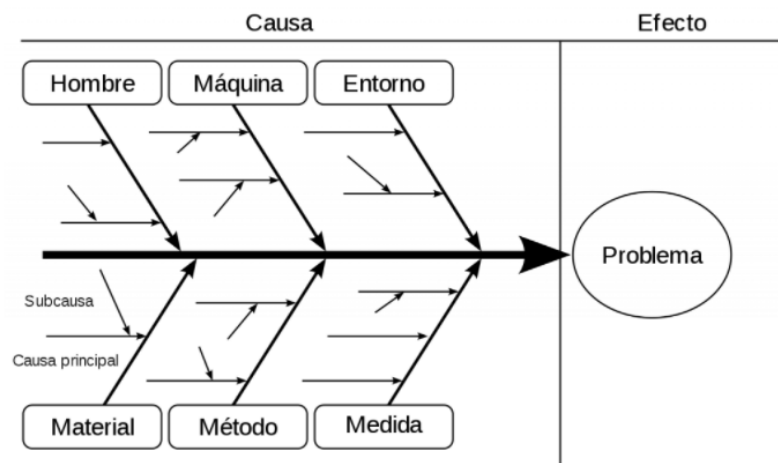
Diagrama causa efecto con método de las 6m

Según Betancourt (2019), Con el diagrama de Ishikawa simple, se desarrolla las propias espinas mayores y menores, por lo que será un diagrama único en todo sentido para la situación que se analiza. Por ejemplo, una empresa de externalización de procesos puede tener afinidades que no se encontrarían en una de fabricación, y viceversa, por lo tanto, considerar para ambas el método de las 6 m's puede que traiga mejores resultados para una u otra.

El diagrama de las 6m es un diagrama conocido como (diagrama de causa y efecto). ya que se puede utilizar en cualquier área de gestión.

Figura 2

Diagrama de causa y efecto



Autor: Kaoru Ishikawa

2.2.3 Gestión de calidad

Según Juran (1990), Lograr la calidad requiere de una amplia variedad de actividades identificables o de tareas de calidad. Ejemplos obvios son el estudio de las necesidades de calidad de los clientes, la revisión de diseños, las pruebas de producto y el análisis de quejas en campo. En una empresa diminuta, todas estas tareas (a veces llamadas elementos de trabajo) pueden ser desempeñadas por unas pocas personas. Sin embargo, cuando la compañía crece, las tareas específicas pueden llegar a consumir tanto tiempo que se deben crear departamentos especializados para desempeñarlas, pág. 43.

La gestión de calidad es una norma o sistema creado con el propósito de que una empresa demuestre su capacidad para producir o suministrar un producto o servicio con la calidad y las especificaciones establecidas por el cliente, de manera formal por medio de un contrato, o sin contrato, cuando el comprador confía en que las características del producto o servicio adquirido, todo con el propósito de satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes, Según Gonzales y Arciniegas (2015).

Las normas ISO, son los requerimientos o requisitos de los clientes a la empresa de lo que se debe hacer o establecer en el sistema de gestión de la calidad, si una empresa desea certificarse acogiéndose a ellas, pero en ningún momento especifica el «cómo». Entonces es la verdadera tarea de quien diseña, desarrolla, documenta e implementar un sistema de gestión de la calidad.

En la actualidad existen diferentes etapas y objetivos de un sistema de gestión de la calidad hechas bajo las Normas ISO-9000, siendo necesario diferenciar, al menos en conceptos, con las siguientes etapas:

1. **Diseño del sistema de calidad:** métodos y procedimientos para controlar, mejorar y garantizar la calidad.
2. **Documentación del sistema:** documentar los procedimientos y dejar constancia escrita de todo el sistema y en especial, de los registros operativos donde conste que se están llevando a cabo los procedimientos, instrucciones y normas establecidas para producir con la calidad especificada o establecida.
3. **La Certificación:** objetivo de algunas de las empresas que diseñan sus sistemas de gestión de la calidad con base en las normas ISO 9000.

2.2.3.1 Nivel de Satisfacción

La satisfacción se considera como una evaluación de las emociones experimentadas. Con el paso de los años se ha ido asumiendo que el proceso que lleva la satisfacción tiene una doble vertiente y que tanto los constructos cognitivos como afectivos actúan de forma conjunta, Hunt (1977).

Según Oliver (1997), aparece una frase que bien puede resumir toda esta problemática. Su traducción podría ser la siguiente, “Todo el mundo sabe lo que es la satisfacción hasta el momento en el que se le pide que la defina. Entonces, de repente, parece que nadie lo sabe”. Como forma de obviar esta circunstancia muchos investigadores han desarrollado sus trabajos partiendo de la base de que la satisfacción ya ha sido definida y se han centrado en la validación de distintos modelos explicativos.

De la misma manera Hunt en (1982) menciona que: La satisfacción como proceso encontramos nuevamente dos perspectivas distintas, pero que se vuelven a corresponder con las visiones utilitarista y hedonista. La primera asume que la

satisfacción es el resultado de un procesamiento cognitivo de la información, es decir, de la comparación de las expectativas con el rendimiento percibido. La segunda perspectiva, visión hedonista, propone que la satisfacción no debe entenderse únicamente como un proceso cognitivo de la información, sino que considera fundamental el componente afectivo implícito en el proceso de uso o consumo. Desde esta perspectiva se considera que durante el proceso de compra aparecen una serie de fenómenos mentales relacionados con sentimientos subjetivos, que van acompañados de emociones y estados de ánimo.

Figura 3

Medición del nivel de satisfacción



Elaboración: Propia

La Satisfacción

Según Dutka (2001), la satisfacción del cliente es una preocupación que va en aumento entre las organizaciones empresariales de todo el mundo. Cada vez más, los consumidores exigen que los productos satisfagan y aun excedan sus expectativas. Se pide

que los productos tengan un rendimiento sobresaliente. También se espera una calidad óptima se añadan precios bajos. La competencia global, que también va en aumento acrecienta la presión en la línea de fondo del comportamiento de las utilidades y obligan a las empresas a considerar a sus productos y servicios desde la perspectiva del cliente.

La Mejora continua

Según Guerra (2007), la mejora continua depende del conocimiento de hacia dónde vamos y el monitoreo continuo de nuestro curso para poder llegar desde donde estamos hasta donde queremos estar. Nosotros hacemos esto formulando las preguntas correctas, recolectando datos útiles en forma continua, y luego, aplicando los datos para tomar decisiones importantes acerca de los cambios requeridos y/o que iniciativas deben ser sostenidas. El objetivo de una cultura de mejora continua, es por lo tanto, apoyar un viaje continuo hacia el logro de la visión organizacional mediante el uso de retroalimentación de desempeño. pág. 193.

2.2.3.2. Procesos de Calidad

La gestión por procesos es la planificación, depuración y control de los procesos de trabajo. Esta gestión por procesos constituye una óptima estrategia de mejora de la gestión de calidad, puesto que sirve para aumentar el rendimiento y la capacidad de las organizaciones. Por otro lado, la gestión de procesos permite indagar de forma regular sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe.

Los objetivos de calidad del proceso de evaluación y medida son:

- Gestionar la rentabilidad y los recursos
- Gestionar y resolver riesgos
- Gestionar y mantener los presupuestos, las planificaciones y la calidad
- Capturar datos para la mejora de procesos

2.2.3.3. Servicio de Calidad

Según Serna (2006), En su libro de investigación menciona: El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos, de esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa, (pag.19).

En relación a este punto, Serna (2006) afirma que:

Entre las características más comunes se encuentran las siguientes

1. Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
2. Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.
3. Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
5. La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
6. El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
7. El Valor agregado, plus al producto. (p. 19)

De igual manera Serna afirma que: Todas las empresas que manejan el concepto de servicio al cliente tienen las siguientes características:

- a) Conocen a profundidad a sus clientes, tienen, de ellos, bases de datos confiables y manejan sus perfiles.
- b) Realizan investigaciones permanentemente y sistemática sobre el cliente, sus necesidades y sus niveles de satisfacción: auditoria del servicio.
- c) Tienen una estrategia, un sistema de servicio a sus clientes.
- d) Hacen seguimiento permanentemente de los niveles de satisfacción.
- e) Toman acciones reales de mejoramiento frente a las necesidades y expectativas de sus clientes, expresadas en los índices de satisfacción.
- f) Participan sistemáticamente a sus clientes internos sobre los niveles de satisfacción de los clientes externos.
- g) Diseñan estrategias de mercadeo interno y venta interna que genera la participación de los clientes internos en la prestación de un servicio de excelencia, partiendo de la satisfacción y compromiso de sus colaboradores.

Así mismo Serna, menciona que: El servicio al cliente externo hay que venderlo primero dentro y después fuera. Estrategia del mercadeo que no se gana a dentro con los colaboradores, no se gana afuera, (p. 20).

De la misma manera Parasuraman, Zeitham y Berry (1985), afirma que: La calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor. Esto, a su vez, depende del tamaño y la dirección de las cuatro brechas asociadas con la entrega de la calidad del servicio del lado

del vendedor.

Por lo antes ya mencionado podemos decir que las brechas asociadas al servicio de calidad al cliente son: cortesía, comunicación, credibilidad, comprensión, seguridad.

La conceptualización de la calidad del servicio, también llamada modelo de brecha de expectativa-percepción, es una de las contribuciones más valiosas y valoradas a la literatura de servicios. El modelo identifica que hay una diferencia entre la primera y la segunda, las discrepancias o las brechas de las claves relacionadas con las percepciones generales de la calidad del servicio y las tareas asociadas con la entrega del servicio a los clientes, según Brown y Bond (1989).

Por otro lado, según Gonzáles y Arciniegas (2015) la misión y el objetivo principal de cualquier organización tienen como base la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas. Las estrategias y los procesos de una organización deben enfocarse en la satisfacción de las necesidades explícitas o implícitas de las partes interesadas e inclusive a superar las expectativas de éste.

2.2.4. Mypes

Resolución Directoral N° 0011-2021-MTPE/3/17.1

Reglamento de la Ley MYPE, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2008-TR, en adelante Reglamento de la Ley MYPE, tiene por finalidad: 1. Acreditar que una unidad económica califica como micro o pequeña empresa, 2. Autorizar el acogimiento de la MYPE a los beneficios correspondientes, y 3. Registrar a las MYPE y publicitar dicha condición; Que, de acuerdo al artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, aprobado por Decreto Supremo

N° 013- 2013-PRODUCE, en adelante TUO de la Ley MYPE, las micro y pequeñas empresas se ubican en dichas categorías en función de sus niveles de ventas anuales: - Microempresa: ventas anuales superiores a 150 UIT. - Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT, según El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, (2021).

Las MYPES a nivel mundial ocupan un rol primordial, respecto al desarrollo económico de los países, debido a la mayor fuente generadora de empleo; sin embargo, estas empresas resisten a una serie de problemas tales como la formalización, el financiamiento, la gestión de calidad, la competitividad, infraestructura, el deficiente manejo de los préstamos bancarios, respecto a la rentabilidad, lo cual genera que muchas de estas empresas no permanezcan con el tiempo en el mercado. Por lo tanto; al no recibir apoyo por parte del estado, conlleva a las empresas a ser informales. Y de la misma manera nos afirma: El Ministerio de la Producción, por un estudio realizado por el INEI, (2019).

**ESTIMACIÓN DE LA INFORMALIDAD LABORAL EN LAS MYPE,
2017-2019**

Tamaño empresarial	2017	2018	2019
Microempresa	81.7%	82.5%	83.5%
MYPE	81.1%	82.0%	83.0%

FUENTE: INEI – ENAHO 2017-2019

Elaboración: PRODUCE OGEIEE

Sin embargo; en el Perú, más de 2 millones de empresas que existen, el 95% de las mypes contribuyen con en el desarrollo a las sociedades más vulnerables a través de la

gran capacidad que tienen respecto a la generación de empleo, posibilitando una mejor calidad de vida de las personas ya que contribuye a la sociedad y al país, según INEI (2018).

Del mismo modo, según el Ministerio de la producción (2019), del 99,5% de las empresas formales en el Perú, el 96,2% son MYPES de los cuales el 87,6% son las que representan al comercio y servicio, mientras que el 12,4% representan a producción, construcción, minería y pesca. Por otro lado, respecto al financiamiento que tienen estas empresas, sólo el 6% tienen acceso a las entidades financieras en poder contar con las fuentes de financiamiento.

2.2.5 Marco conceptual

- Procedimiento administrativo:

El proceso administrativo es muy importante para que toda empresa pueda cumplir con sus objetivos, es el conjunto de actividades o etapas que se debe desarrollar en toda organización de la forma más eficiente posible, de las cuales se debe cumplir cada proceso para la toma de decisiones futuras, ya sirve para darle solución a los problemas administrativos, en la planificación, organización, dirección y control, todas estas deben de estar de manera articulada para alcanzar los objetivos.

- Planificación:

Según Fernández (1983), define a la planificación como el primer proceso de las cuales son definidas los problemas, se escogen planes y programas y donde deben buscar la innovación a través de la revisión de la solución planteada.

- **Organización:**

La organización es la clasificación de actividades requeridas para alcanzar objetivos con el fin de asignar grupos de actividades a un administrador o autoridad que delega funciones, coordina, estructura la base del trabajo, según Koontz y Wehrich (1999).

- **Dirección:**

Para Fayol la dirección está constituido por un grupo social, se trata de hacerlo funcionar: tal es la misión de la dirección, la que consiste para cada jefe en obtener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la empresa, de igual manera para Burt, indica que la dirección consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización.

Fernández (1983), define a la dirección como el medio de aplicación del resultado donde se compara el plan y programas, donde evalúa las causas de las desviaciones, de las cuales toma las medidas de direccionar y corregir e iniciar un nuevo plan y programa.

- **Control:**

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes.

- **Gestión de calidad:**

La gestión de calidad, está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de las organizaciones, a una “mejora continua” con el objetivo de alcanzar una calidad óptima en toda área y todo tipo de organización.

- **Cliente:**

Un cliente es “cualquiera que se ve afectado por el servicio, el producto o el proceso”.

- **Medición de los procesos:**

La mejora de procesos es una de las actividades que cualquier empresa debe afrontar, acompañando a las acciones del día a día (ventas, marketing, distribución, gestión de almacén, etc.). Se trata de hacer las cosas mejor para que el negocio siga siendo competitivo y pueda ofertar productos o servicios de valor para los clientes y, por tanto, generar ventas.

- **MYPES:**

MYPES, 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. 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.

III. Hipótesis

En esta investigación de título: Propuesta de mejora del Proceso Administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, rubro librerías en el Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021, no se formula hipótesis porque solo se describió la variable de estudio; no se probó el impacto que tiene una variable respecto a otra.

Según Hernández, (2014) . Estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales, (pag.108).

De la misma manera, las hipótesis indican lo que estamos buscando o tratado de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas de manera de proposiciones.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la Investigación

Para este proyecto de investigación el diseño que se utilizó es No Experimental – Transversal, ya que recolectamos datos en un solo momento y en un tiempo único.

- **No experimental**-. Según Fernández (2014), en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.
- **Transversal**-. Los diseños de investigación transversal recolectan datos de un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, también de Fernández.

Según Carrasco (2017), El diseño transeccional o transversal se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo.

4.1.1. Tipo de investigación

Cuantitativa: Porque los datos recolectados en la presente investigación, fue medido estadísticamente por medio de una encuesta.

De la misma manera lo afirma, Fernández (2014), La recolección de datos

y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

4.1.2. Nivel de Investigación

La presente investigación fue de nivel descriptivo, porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogió la información. Según Valderrama (2019), mencionó que: El método descriptivo consiste en describir un hecho o fenómeno en cuanto a sus características, cualidades o relaciones exactas entre sus elementos. Es decir, la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta de los mismos.

De igual manera afirma: Fernández (2014), La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

4.2 Población y Muestra

4.2.1. Población

El universo que nos muestra la investigación está conformado por 5 MYPES, del sector comercio, rubro Librerías en el Distrito de Molinos. Según Hernández (2017), Se refiere a un conjunto de la población con

características o similitudes que concuerden con determinadas especificaciones para el estudio que se va a realizar.

Según Carrasco Díaz (2017) manifestó, La población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación, (pág. 236).

- **Finita-**. Según Ramírez (1999), es finita debido a que el investigador cuenta con el registro de los elementos que conforman la población de estudio.

4.2.2 Muestra.

El tamaño de muestra está constituido por la totalidad de las librerías en el Distrito de Molinos, considerando a 5 MYPES, de las cuales se aplicó la encuesta a los representantes de cada mype.

Se entiende por muestra a un subgrupo o parte de un grupo del universo de la población. Es decir, es un subconjunto del conjunto denominado población, Según Hernández (2017).

Del mismo modo Carrasco (2017), menciona que: “La Muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conformen dicha población”, (pág. 237).

- **Muestreo probabilístico-**. Según Cuesta (2009), son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Sólo estos métodos de muestreo probabilísticos nos aseguran la

representatividad de la muestra extraída y son, por tanto, los más recomendables.

- **Muestreo aleatorio simple**, Según López (2010), menciona que selección de la muestra se realiza en una sola etapa, directamente y sin reemplazamientos. Para explicarlo en un lenguaje sencillo, consiste en rifar, sortear entre todos los elementos del universo los que pertenecerán a la muestra.
 - **Censal**-. Según Ramírez (1999), la muestra censal, es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.
- ✓ **Técnica de la investigación**: Según Tamayo Tamayo (2007), define a la encuesta como una técnica o procedimiento que recoge información directa o indirecta formulando preguntas, las cuales son formadas y llenadas por un empadronador frente a quien le responde.
 - ✓ **Instrumento**: según Arias (1997), los define como, los elementos que se emplean para recolectar y almacenar la información.

4.3 Definición y Operacionalización de Variables e indicadores

Variable		Definición operacional			Escala /medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Proceso Administrativo	Según Ricalde (2016), El Proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa.	Planificación	Según Fernández (1983), define a la planificación como el primer proceso de las cuales son definidas los problemas, se escogen planes y programas y donde deben buscar la innovación a través de la revisión de la solución planteada.	Misión	Likert
				Visión	
				Plan de negocio	
		Organización	La organización es la clasificación de actividades requeridas para alcanzar objetivos con el fin de asignar grupos de actividades a un administrador o autoridad que delega funciones, coordina, estructura la base del trabajo, según Koontz y Wehrich (1999).	Estructura Organizacional	
				Gestión del Factor Humano	
		Dirección	Fernández (1983), define a la dirección como el medio de aplicación del resultado donde se compara el plan y programas, donde evalúa las causas de las desviaciones, de las cuales toma las medidas de direccionar y corregir e iniciar un nuevo plan y programa.	Liderazgo	
				Motivación	
				Toma de decisiones	
		Control	El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. Para Robbins (1996) el control puede definirse como «el proceso de regular actividades que	Supervisión	
				Retroalimentación	

			aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa» (p.654).	Toma de acciones	
Gestión de Calidad	La gestión de calidad, está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de las organizaciones, a una “mejora continua” con el objetivo de alcanzar una calidad óptima en toda área y todo tipo de organización.	Nivel de satisfacción	La satisfacción del cliente se puede entender como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas", Kotler (1989).	Mejora continua	Likert
				Satisfacción	
		Gestión de procesos	Esta gestión por procesos constituye una óptima estrategia de mejora de la gestión de calidad, puesto que sirve para aumentar el rendimiento y la capacidad de las organizaciones.	Gestión y mejora de procesos	
				Herramientas de calidad	
		Servicio de calidad	El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.	Innovación	
				Gestión de información	
				Benchmarking	

Primera variable: **Proceso Administrativo**

Segunda variable: **Gestión de Calidad**

4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

a) Técnica:

La técnica elegida que se utilizó, fue la técnica de la encuesta, aplicado a las MYPES en el sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco.

Según Lazarsfeld, (1971). Se considera a la encuesta como un método, lo menciona como técnica, para indicar que el investigador no se guía por sus propias suposiciones y observaciones, sino prefiere dejarse guiar por las opiniones, actitudes o preferencias del público para lograr ciertos conocimientos. Es un método que permite explorar sistemáticamente lo que otras personas saben, sienten, profesan o creen, (pag.193-194).

a) Instrumento

El instrumento para la recolección de la información, se utilizó es el cuestionario de preguntas.

4.5. Plan De Análisis

Las encuestas que se aplicó, se transformó en una data, la misma que se utilizó para la elaboración de los gráficos estadísticos en el programa Excel, que fue de mucha ayuda para la elaboración de las tablas y figuras

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la Propuesta de mejora del Proceso Administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021?.</p>	<p>General:</p> <p>Proponer mejoras del proceso administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, rubro librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.</p> <p>1.- Elaborar las propuestas de mejora del proceso administrativo en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.</p> <p>2. Describir el proceso administrativo en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito del Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.</p> <p>3.- Describir la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.</p>	<p>Según Hernández, (2014). Estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales, (pag.108).</p>	<p><u>VARIABLE 1</u></p> <p>Proceso Administrativo</p> <p><u>VARIABLE 2</u></p> <p>Gestión de Calidad.</p>	<p>Población</p> <p>La población está conformada por 5 Mypes del sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea - Huánuco 2021.</p> <p>-Finita</p> <p>Muestra:</p> <p>El tamaño de la muestra se halla por el muestreo probabilístico, aleatorio simple de</p> <p>-Tipo censal</p> <p>N=5 Mypes.</p>	<p>Tipo:</p> <p>El tipo de investigación es de tipo cuantitativo, porque se utilizó las herramientas estadísticas en el proceso de recolección de datos.</p> <p>Nivel:</p> <p>El nivel de la investigación es de nivel descriptivo.</p> <p>Diseño:</p> <p>El diseño que se utilizó es NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL, ya que recolectamos datos en un solo momento y en un tiempo único.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Se utilizó la encuesta.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Se utilizó el cuestionario de preguntas</p>

4.7. Principios Éticos

Principios que rigen la Actividad Investigadora según, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2019):

- **Protección a las personas.** - En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** - Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.
- **Beneficencia no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.** - El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.
- **Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Referente al Proceso Administrativo

Tabla 1

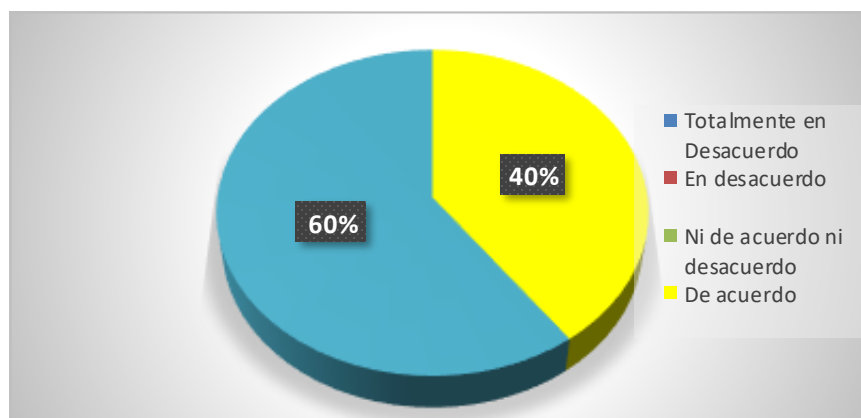
La empresa tiene definida la Misión

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	3	60%
De acuerdo	2	40%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

Figura 4

La empresa tiene definida la Misión



Fuente: Tabla 1

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si la empresa tiene definida la Misión, el 60% de los representantes están totalmente de acuerdo y el 40% están de acuerdo. No todos los encuestados tiene una visión clara referente a sus empresas.

Tabla 2

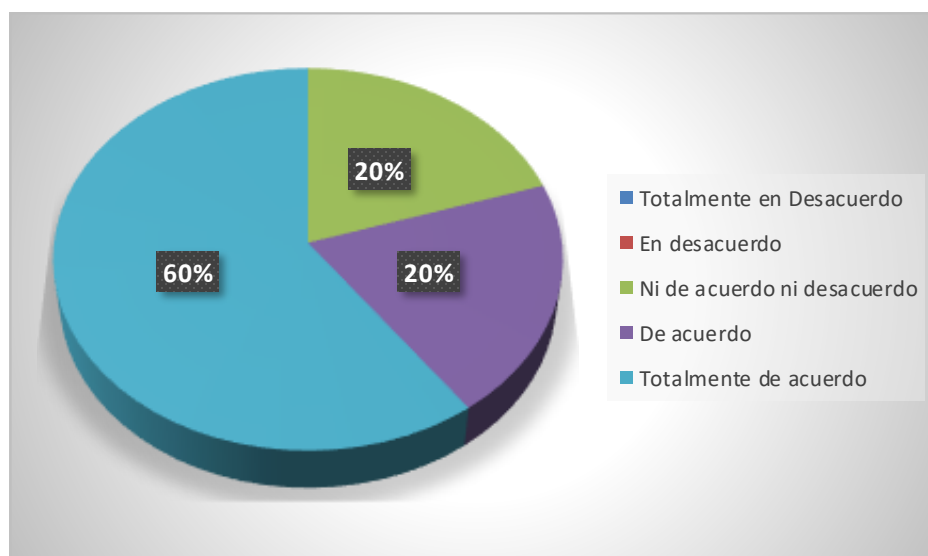
La empresa tiene definida la Visión

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	3	60%
De acuerdo	1	20%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

Figura 5

La empresa tiene definida la Visión



Fuente: Tabla 2

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si la empresa tiene definida la Visión, el 60% de los representantes están totalmente de acuerdo, el 20% están de acuerdo y el otro 20% están ni de acuerdo ni desacuerdo. Más de la mitad tiene una visión clara en relación a sus metas y objetivos.

Tabla 3

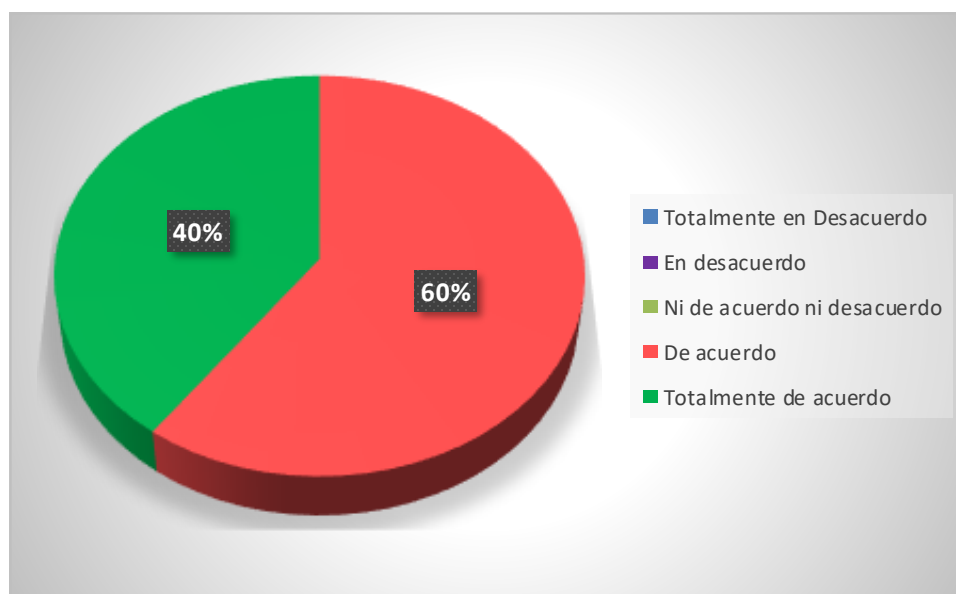
La empresa tiene definido el plan de negocio

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	2	40%
De acuerdo	3	60%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

Figura 6

La empresa tiene definido el plan de negocio



Fuente: Tabla 3

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si la empresa tiene definida su plan estratégico, el 60% de los representantes están de acuerdo y el 40% están totalmente de acuerdo. Se infiere que si tienen un plan estratégico según los representantes encuestados.

Tabla 4

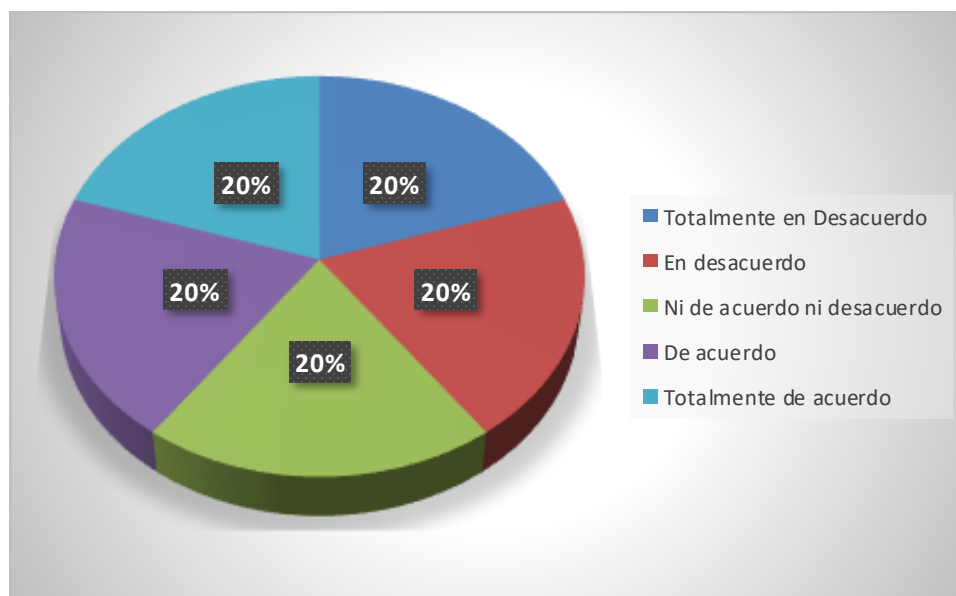
Se toma en cuenta al factor humano de acuerdo a sus habilidades, delegando funciones.

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	1	20%
De acuerdo	1	20%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	20%
En desacuerdo	1	20%
Totalmente en Desacuerdo	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

Figura 7

Se toma en cuenta al factor humano de acuerdo a sus habilidades, delegando funciones.



Fuente: Tabla 4

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si toma en cuenta al factor humano de acuerdo a sus habilidades, el 20% de los representantes están totalmente de acuerdo, el 20% están de acuerdo, el 20% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 20% en desacuerdo y el otro 20% totalmente en desacuerdo. Se observa que no se toma en cuenta al factor humano en las librerías del distrito.

Tabla 5

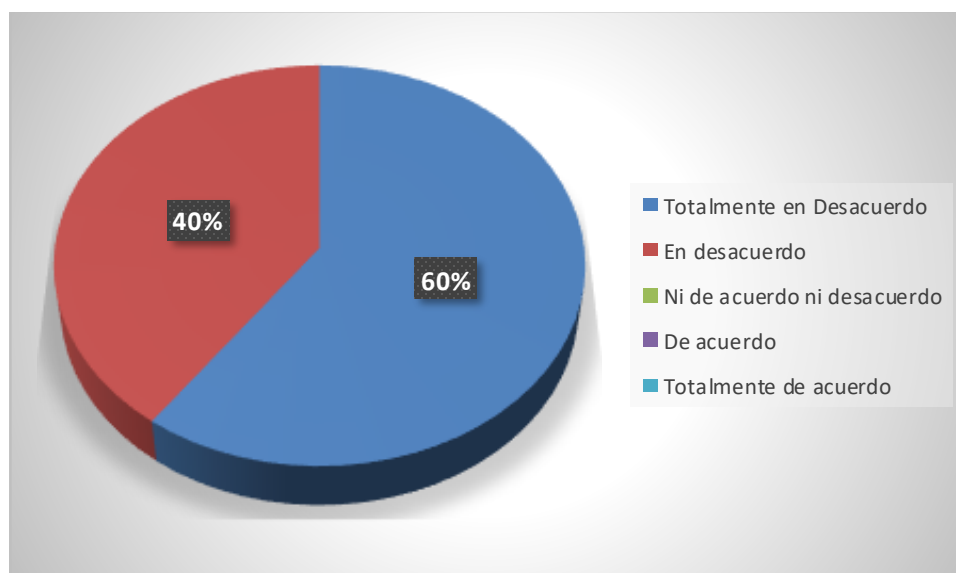
Existe organigrama y está publicado.

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	40%
Totalmente en Desacuerdo	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

Figura 8

Existe organigrama y está publicado.



Fuente: Tabla 5

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si la empresa cuenta con un organigrama y está publicado, el 60% de los representantes están totalmente en desacuerdo y el 40% están en desacuerdo. Se observa que no hay una estructura organizacional en las mypes.

Tabla 6

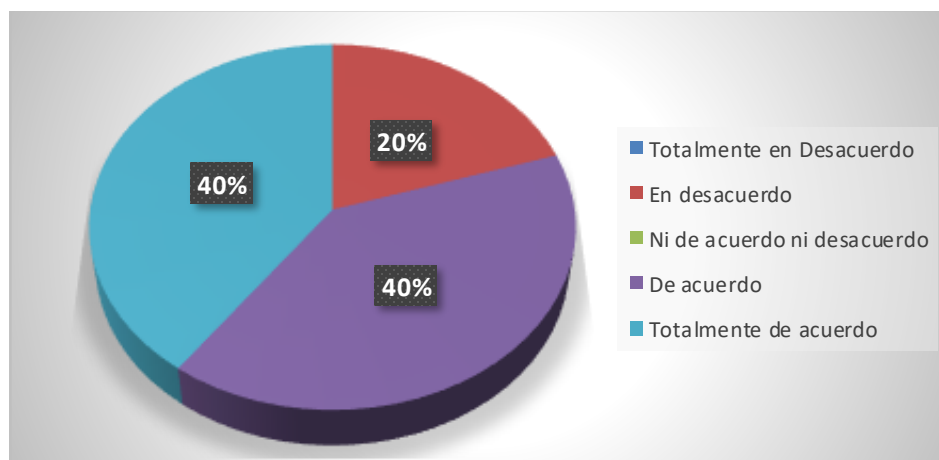
La empresa aplica un estilo de liderazgo definido en el proceso de dirección.

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	2	40%
De acuerdo	2	40%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	20%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

Figura 9

La empresa aplica un estilo de liderazgo definido en el proceso de dirección.



Fuente: Tabla 6

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si en la empresa aplican un estilo de liderazgo, el 40% de los representantes están totalmente de acuerdo, el 40% están de acuerdo y el otro 20% están en desacuerdo. Se observa que más de la mitad de los encuestados tiene un estilo d liderazgo.

Tabla 7

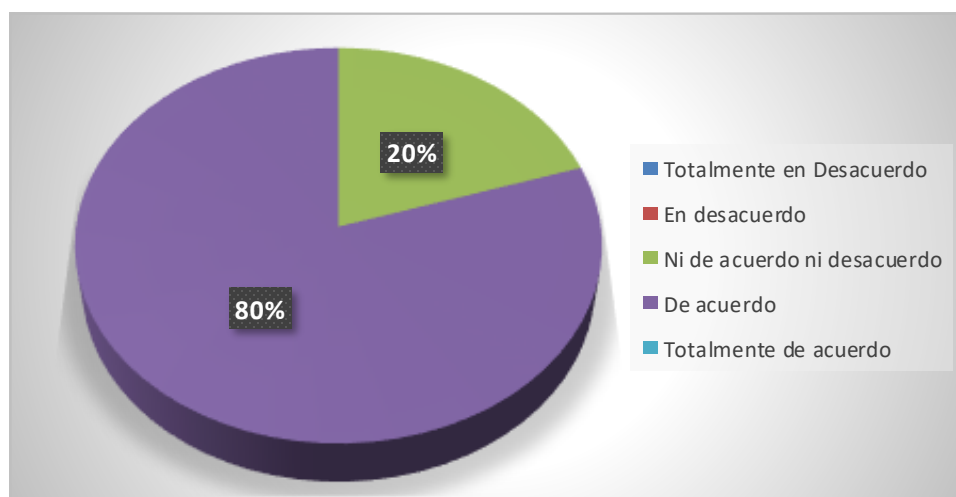
Tiene habilidades para dirigir la empresa.

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	80%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

Figura 10

Tiene habilidades para dirigir la empresa.



Fuente: Tabla 7

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si los microempresarios tienen habilidades para dirigir una empresa., el 80% de los representantes están de acuerdo y el otro 20% están ni de acuerdo ni desacuerdo. Se observa que la mayoría tiene habilidades para dirigir la empresa.

Tabla 8

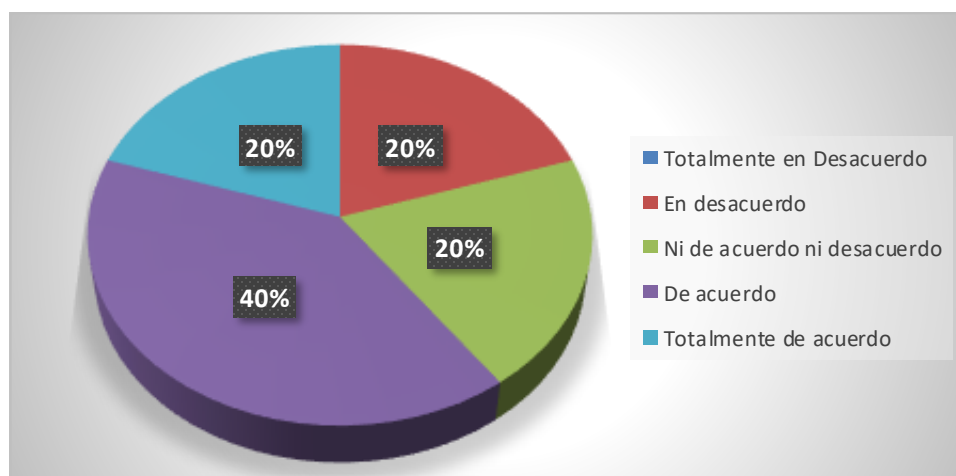
Utiliza herramientas para la toma de decisiones

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	1	20%
De acuerdo	2	40%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	20%
En desacuerdo	1	20%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

Figura 11

Utiliza herramientas para la toma de decisiones



Fuente: Tabla 8

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si utilizan herramientas para la toma de decisiones, el 40% de los representantes están de acuerdo, el 20% están totalmente de acuerdo, el 20% ni de acuerdo ni desacuerdo y el otro 20% en desacuerdo. Se observa que los representantes de las mypes si utilizan herramientas para cualquier decisión que tomen.

Tabla 9

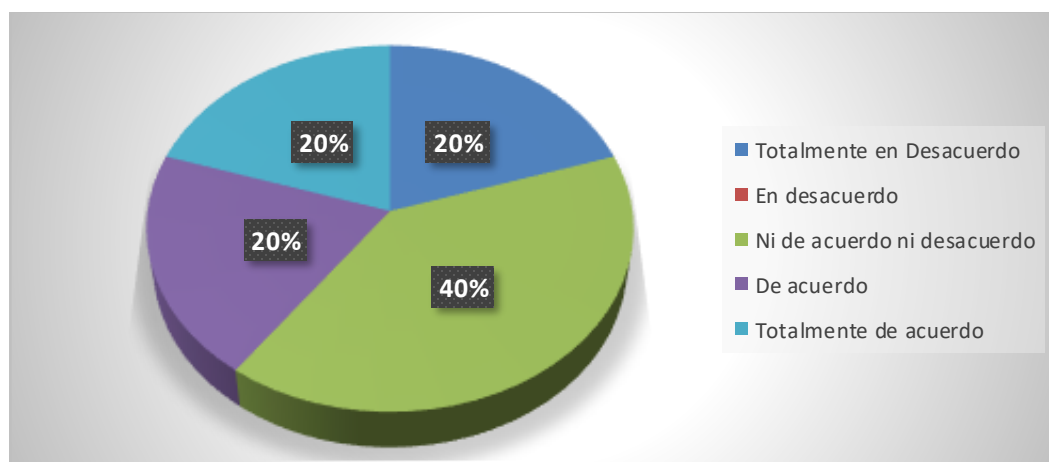
Existe una persona encargada de la supervisión

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	1	20%
De acuerdo	1	20%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	40%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

Figura 12

Existe una persona encargada de la supervisión



Fuente: Tabla 9

Interpretación: Según los datos obtenidos para determinar si existe una persona encargada de la supervisión, se observa que del 100% de los encuestados el 40% de los representantes están ni de acuerdo ni desacuerdo, el 20% están totalmente de acuerdo, el 20% de acuerdo y el otro 20% están totalmente en desacuerdo. De las cuales se puede decir que más de la mitad de los encuestados no supervisan el negocio.

Tabla 10

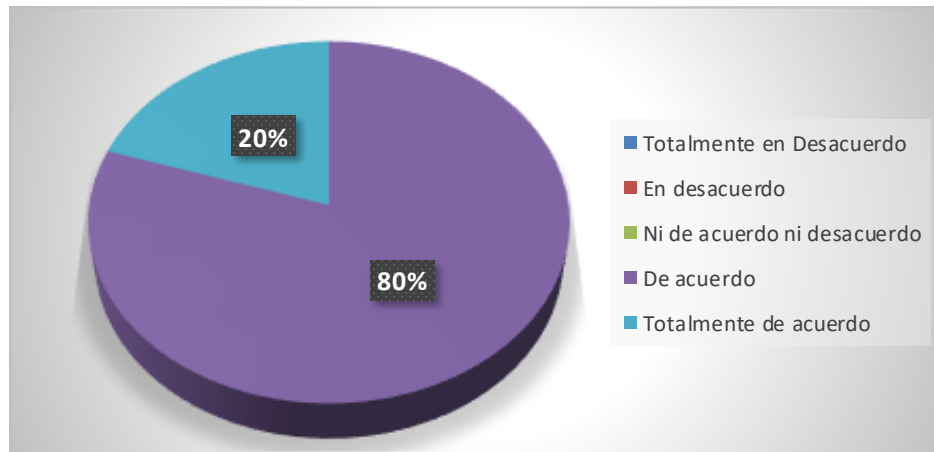
Se aplica constantemente todo el proceso del control, con el objetivo de mantener una optimización de su comportamiento.

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	1	20%
De acuerdo	4	80%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

Figura 13

Se aplica constantemente todo el proceso del control, con el objetivo de mantener una optimización de su comportamiento.



Fuente: Tabla 10

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si se aplica constantemente todo el proceso del control, el 80% de los representantes están de acuerdo y el otro 20% están totalmente de acuerdo. De las cuales se puede afirmar que si aplican el proceso del control.

Tabla 11

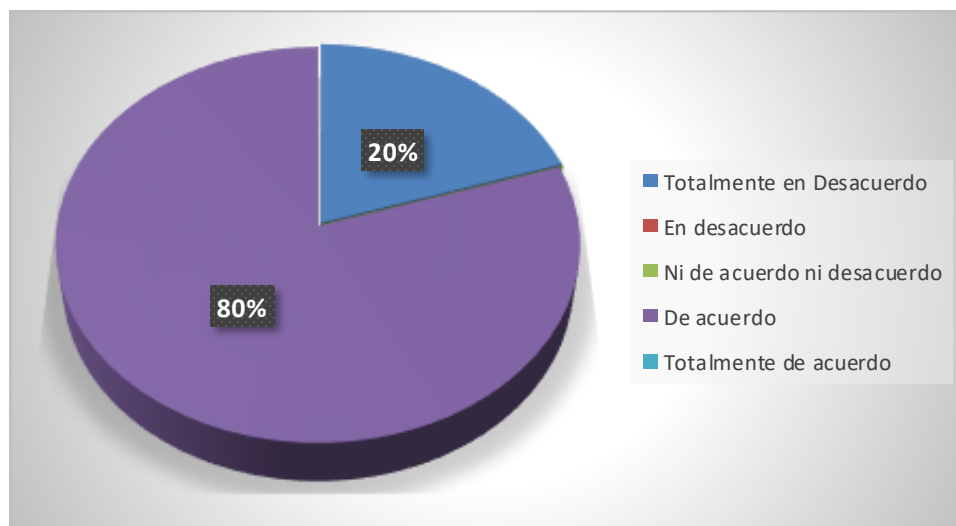
Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control.

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	80%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

Figura 14

Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control



Fuente: Tabla 11

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control, el 80% de los representantes están de acuerdo y el otro 20% están totalmente en desacuerdo. De las cuales se afirma que existe las auditorias preventivas.

5.1.2 Referente a la Gestión de calidad

Tabla 12

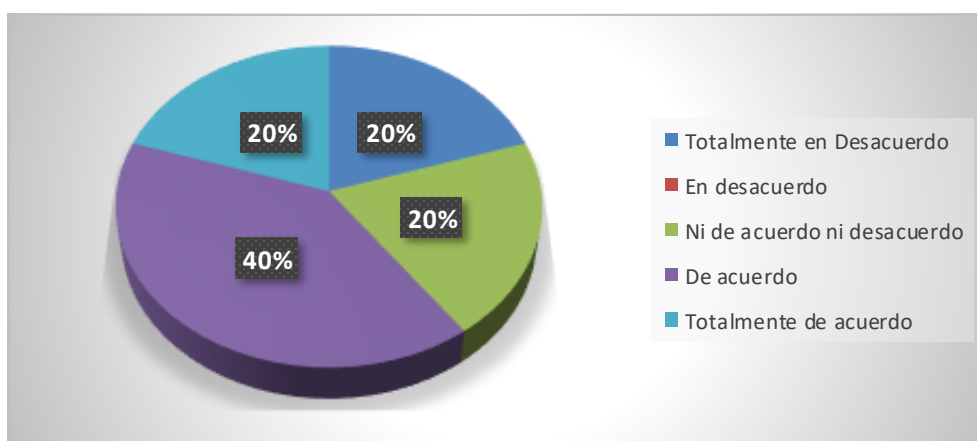
Se aplica la mejora continua para prevenir los posibles problemas con los clientes.

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	1	20%
De acuerdo	2	40%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

Figura 15

Se aplica la mejora continua para prevenir los posibles problemas con los clientes.



Fuente: Tabla 12

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar se aplica la mejora continua, el 40% de los representantes están de acuerdo, el 20% están totalmente de acuerdo, el 20% ni de acuerdo ni desacuerdo y el otro 20% están totalmente en desacuerdo. De los cuales más de la mitad de los encuestados aplica la mejora continua.

Tabla 13

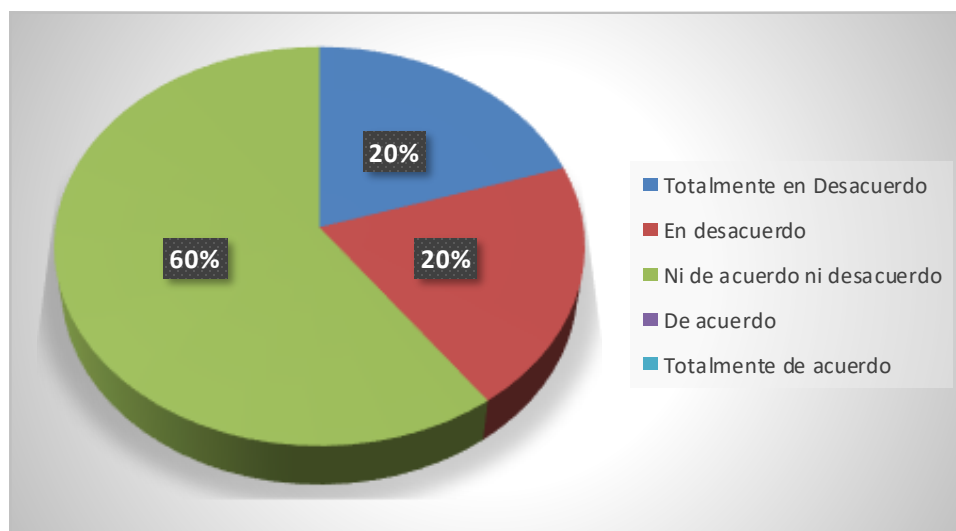
Se realizan encuestas de satisfacción al cliente.

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	60%
En desacuerdo	1	20%
Totalmente en Desacuerdo	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

Figura 16

Se realizan encuestas de satisfacción al cliente.



Fuente: Tabla 13

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si se realizan encuestas de satisfacción al cliente., el 60% de los representantes están ni de acuerdo ni desacuerdo, el 20% están en desacuerdo y el otro 20% están totalmente en desacuerdo. Los resultados afirman que no se aplica las encuestas a loa clientes para saber su nivel de satisfacción.

Tabla 14

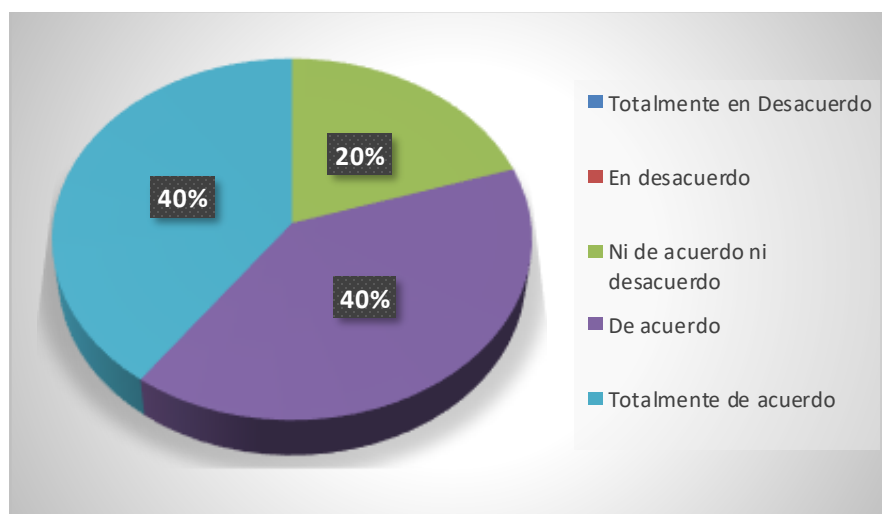
Se aplica un proceso adecuado para seguir mejorando la empresa.

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	2	40%
De acuerdo	2	40%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021

Figura 17

Se aplica un proceso adecuado para seguir mejorando la empresa.



Fuente: Tabla 14

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si se aplica un proceso adecuado para seguir mejorando la empresa, el 40% están totalmente de acuerdo, el 40% están de acuerdo y el otro 20% están ni de acuerdo ni desacuerdo. Se confirma con los resultados donde los encuestados respondieron que si aplican un proceso para la mejora continua de las empresas.

Tabla 15

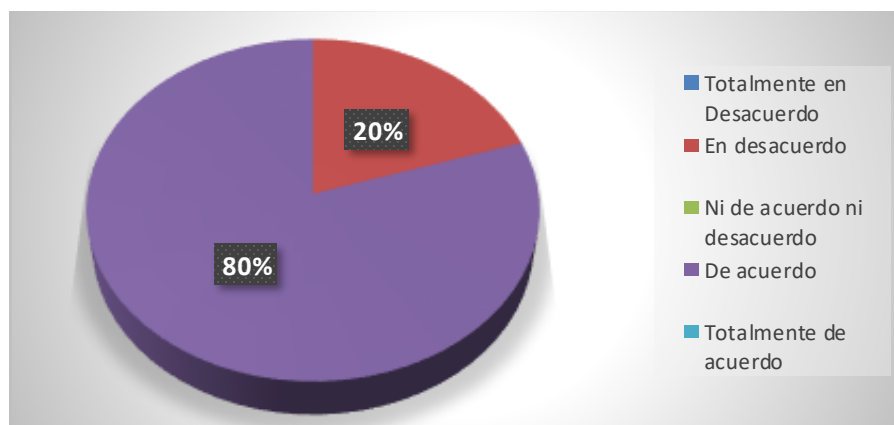
Hace uso del Análisis FODA (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas).

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	80%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	20%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.

Figura 18

Hace uso del Análisis FODA (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas).



Fuente: Tabla 15

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si hace uso del Análisis FODA, el 80% de los representantes están de acuerdo y el otro 20% están en desacuerdo. La tabla muestra que más de la mitad de los encuestados hace uso del análisis FODA, (fortalezas. Debilidades, oportunidades y amenazas).

Tabla 16

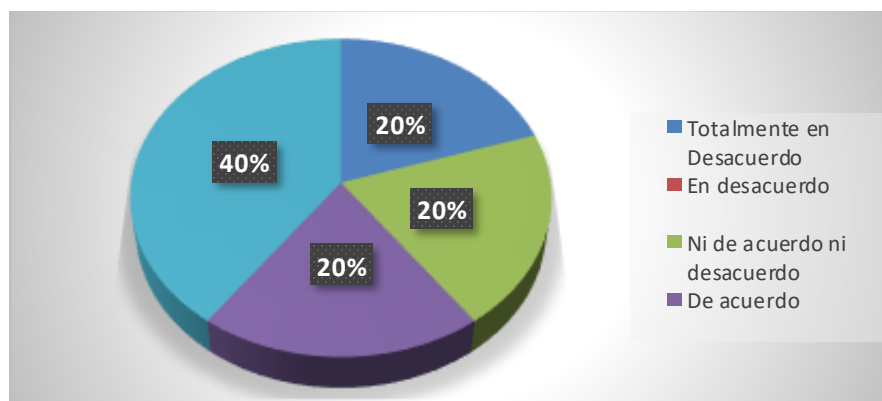
Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios.

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	2	40%
De acuerdo	1	20%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021

Figura 19

Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios.



Fuente: Tabla 16

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas, el 40% de los representantes están totalmente de acuerdo, el 20% están de acuerdo, el 20% están ni de acuerdo ni desacuerdo y el otro 20% están totalmente en desacuerdo. Se muestra que escuchan de manera moderada las sugerencias de los clientes.

Tabla 17

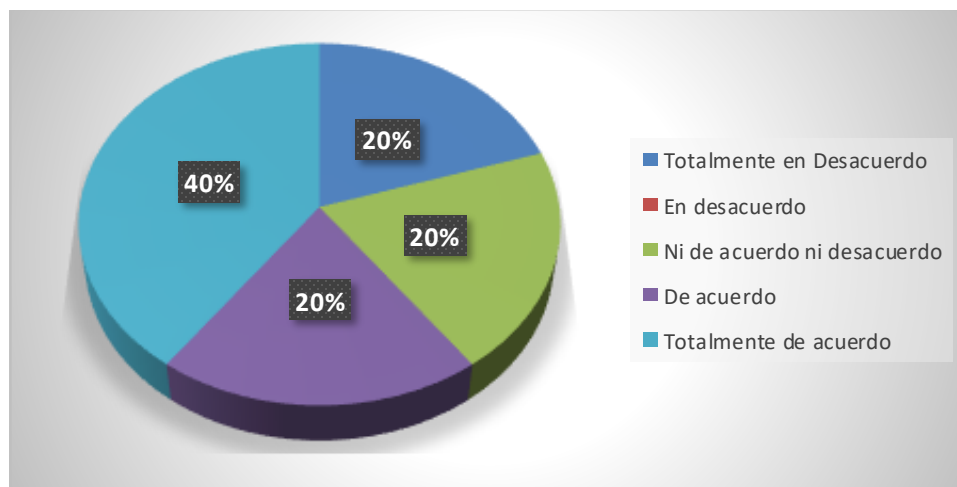
Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información.

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	2	40%
De acuerdo	1	20%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021

Figura 20

Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información.



Fuente: Tabla 17

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si se motiva la comunicación interna para generar ideas, el 40% de los representantes están totalmente de acuerdo, el 20% están de acuerdo, el 20% están ni de acuerdo ni desacuerdo y el otro 20% están totalmente en desacuerdo. Se muestra que más de la mitad de los encuestados motiva la comunicación interna.

Tabla 18

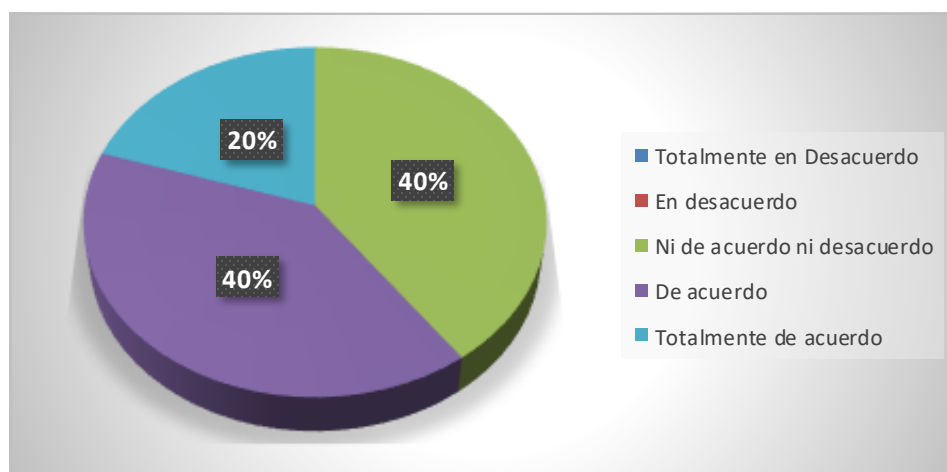
La empresa toma las mejores prácticas de otros negocios, para mejorar los procesos.

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Totalmente de acuerdo	1	20%
De acuerdo	2	40%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	40%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los representantes de las MYPES, del Distrito de Molinos.

Figura 21

La empresa toma las mejores prácticas de otros negocios, para mejorar los procesos.



Fuente: Tabla 18

Interpretación: Según los datos obtenidos se observa que, del 100% de los encuestados para determinar si la empresa toma las mejores prácticas de otros negocios, el 40% de los representantes están de acuerdo, el 20% están totalmente de acuerdo y el otro 20% están ni de acuerdo ni desacuerdo. En encuestados indican que si recogen las mejores prácticas para impulsar su negocio y que sea competitivo.

5.2 Análisis de resultados

Luego de obtener los resultados estadísticos de la encuesta ejecutada, podemos entrar en un análisis de estos, relacionándolos con lo que es materia de investigación de los objetivos y conjuntamente con ello asemejar ciertos resultados con autores e investigaciones plasmadas y que fueron tomadas en el presente informe.

Discusión:

Proponer mejoras del proceso administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, rubro librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.

- ❖ Según los resultados en relación a la gestión del factor humano y la estructura organizacional (organigrama) se obtuvieron los siguientes resultados: en la tabla N°4 con un 20% se toma en cuenta al factor humano y en la tabla N°5 del 100% de los encuestados indicaron que no existe organigrama, estos datos coinciden con Ángeles (2018), en su tesis titulada: *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la E.I.R.L. COMPROBAS en la ciudad de Lima el año 2016- Huánuco*, quien en sus conclusiones en la tabla N°7, el 100% de los trabajadores desconoce el Organigrama de la empresa. De la misma manera coincide con Sánchez (2020), en su tesis titulada: *Propuesta de mejora de los Procesos Administrativos para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes – Iquitos, 2020*, quien concluye que en la tabla N°8, el (76.7%) carece de organigrama y esta carencia limita la buena coordinación entre los miembros del equipo de trabajo. De la

misma manera según estos resultados se propone crear una estructurar organizacional y capacitar al personal tomando en cuenta sus opiniones, en beneficio de la organización. Por otro lado, Elearning (2020), define que: “Una organización es una forma de repartir trabajo y/o responsabilidades entre diferentes personas de forma estructurada y con una intensión previamente delimitada”, pág.10.

- ❖ Los resultados obtenidos para determinar si aplican encuestas de satisfacción al cliente, en la tabla N°13 con un 60% están ni de acuerdo ni desacuerdo, se evidencia que no aplican una adecuada encuesta de satisfacción al cliente. Estos datos concuerdan con Sánchez (2020), en su tesis Titulada: *Propuesta de Mejora del Proceso Administrativo para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio: Caso Empresa “Medical Nature”- Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020*, en sus conclusiones, en la tabla N°22 y la figura N°20 infiere que la satisfacción a permitido alcanzar un lazo a la empresa con sus clientes a mediano plazo. De la misma manera que Panez (2019), en su tesis titulada: *Gestión de Calidad y Eficacia de los Procesos Administrativos en las Mypes del Sector Comercial, Rubro Librería-Satipo, Pucallpa-2019*, en sus conclusiones en la tabla y figura N°8 se halla que el 40,0% de los microempresarios “a veces” realizan encuestas de satisfacción del cliente, y otro 40,0% “nunca” lo hace, de las cuales concluye que los resultados no son consistentes respecto al conocimiento que indican tener los microempresarios del cliente, a su vez estos son lesivos al éxito del negocio.

De la misma manera según estos resultados se propone elaborar encuestas, para conocer el nivel de satisfacción de los clientes. Por otro lado, Dutka (2001), afirma que la satisfacción del cliente forma parte de la administración de una calidad total. Al fijar expectativas, pautas y exigencias de rendimiento, el cliente es quien conduce el management de la calidad total.

Según el objetivo específico: Elaborar las propuestas de mejora del proceso administrativo en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021. Sugerencias para lo cual se propone.

- De acuerdo a los resultados en la tabla N°4 y N°5, se ha elaborado la propuesta de mejora desarrollada en aspectos complementarios que busca mejorar la estructura organizacional, para que exista una adecuada división de trabajo, datos que al ser comparados con Sánchez (2020), en su tesis titulada, *Propuesta de mejora de los Procesos Administrativos para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes – Iquitos, 2020*, quien presentó su propuesta de mejora, implementar los procesos, diseñar organigrama y capacitar. Por otro lado, Ortiz (2012) menciona lo siguiente: No cabe duda que en la organización quien logra la gestión y el cumplimiento tanto de las metas como de los objetivos establecidos, es el recurso humano y que ellos son el factor estratégico de la compañía.
- De acuerdo a los resultados en la tabla N°13, se ha elaborado la propuesta de mejora desarrollada con aspectos complementarios que busca mejorar la

comunicación entre trabajador y cliente, para saber el nivel de satisfacción de los clientes, todo ello con el objetivo que aporten a las empresas en el Distrito de Molinos, datos que al ser comparados con Sánchez (2020), en su tesis Titulada: *Propuesta de Mejora del Proceso Administrativo para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio: Caso Empresa “Medical Nature”-Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado- 2020*, quien presentó su propuesta de mejora, la cual persigue como objetivo: programar periódicamente realización de encuesta en relación de satisfacción al cliente. Por otro lado, Dutka (2001), afirma que en las primeras investigaciones acerca de la satisfacción al cliente señalaron que tanto los clientes satisfechos como los que no lo están influyen de manera decisiva sobre el desempeño básico de la empresa, según sus datos obtenidos sus resultados fueron que, de 100 clientes satisfechos, producen 25 nuevos clientes, y por cada queja recibida, existen otros 20 clientes que opinan lo mismo pero que no se molestan en presentar la queja. El coste de seguir un nuevo cliente equivale a 5 veces el de mantener satisfecho al que ya está ganado. Por lo tanto, si no hay una adecuada manera de saber cómo se siente el cliente no se sabrá que tan bien está yendo en la empresa.

Según el objetivo específico: Describir el proceso administrativo en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito del Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.

- De acuerdo a los resultados sobre si la empresa tiene definido la misión y visión, en la tabla N°1, el 100% de los encuestados tiene definido su misión, en la tabla

N°2, del 100% de los encuestados 80% tiene definido la visión, estos datos concuerdan con Rodríguez (2020), en su tesis titulado: *Propuesta de Mejora de los Procesos Administrativos para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factorías–Callería, Pucallpa-2020*, quien en sus conclusiones sobre la misión y visión en la tabla N°9 indican que el 45.5% siempre lo tiene definido. En relación a la planificación, en los resultados en la tabla N°12 el 100% tiene definido su plan de negocio, estos datos coinciden con Ángeles (2018), en su tesis titulado: *“Proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la E.I.R.L. COMPROBAS en la ciudad de Lima el año 2016-Huánuco”*, de acuerdo a sus conclusiones en la tabla N°02, indica que el 100% de los encuestados aplica el plan de negocio, lo que demuestra que los trabajadores tienen conocimientos sobre concepto de la planeación, Pag.37. Por otro lado, Zorita (2016), menciona que el plan de empresa tiene también como objetivo el de ser la carta de presentación de los emprendedores y del proyecto, ante terceras personas. También indica que la falta de planeación constituye un peligroso factor de costes que puede provocar la quiebra a medio plazo de una empresa, ya que produce desperdicios de dinero, tiempo y de oportunidades, Pág. 12.

- De acuerdo a los resultados sobre el estilo de liderazgo, habilidades de dirección y toma de decisiones, se obtuvieron los siguientes resultados. En la tabla N°6 del 100% de los encuestados, el 80% tiene un estilo de liderazgo. Estos datos coinciden con Panez (2019), en su tesis titulada: *Gestión de Calidad y Eficacia De Los Procesos Administrativos En Las Mypes Del Sector Comercial, Rubro*

Librería-Satipo, Pucallpa-2019, en sus conclusiones indica que el 80,0% de los microempresarios de las mypes del rubro librería, aplican un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa. En la tabla N°7 del 100% de los encuestados para determinar si los microempresarios tienen habilidades para dirigir una empresa., el 80% respondió que si tiene habilidades. Estos datos discrepan con Lemus (2016), en su tesis titulada: *Análisis del Proceso Administrativo de los auto repuestos de Jutiapa, Guatemala-2016*, en sus conclusiones, la totalidad de sus encuestados respondieron que la comunicación con los colaboradores se realiza de forma oral, Pag.37. En la tabla N°8 del 100% de los encuestados para determinar si utilizan herramientas para la toma de decisiones, el 80% de los representantes si utilizan herramientas. Estos datos coinciden con Sánchez (2020), en su tesis titulada: *Propuesta De Mejora Del Proceso Administrativo Para La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio: Caso Empresa "Medical Nature"-Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020*. En sus conclusiones en la tabla N°16 y figura N°14 con referencia a la técnica para la toma de decisiones el 75% si utiliza herramientas, esto indica que dentro de la mype en su totalidad utiliza técnicas para la toma de decisiones especialmente para posibles escenarios empresariales o del entorno, Pag.71. Sin embargo, Según Aguer y Pérez (2010), La dirección se ejerce a través de la comunicación, sobre las conductas de los individuos que constituyen un grupo de trabajo y que tiene sus propios sub objetivos organizativos que satisfacer, también como un elemento vinculado a la motivación, el grado en el que el líder se hace obedecer depende de su fuerza de motivación y la toma de decisiones ya que el liderazgo constituye un

elemento esencial en la creación del entorno cultural y en el comportamiento del individuo en ese entorno. Pág. 61.

- De acuerdo a los resultados sobre el proceso de control, en la tabla N°10, donde se muestra que el 100% aplica el proceso de control, estos datos coinciden con Panez (2019), en su tesis titulada: *Gestión de Calidad y Eficacia De Los Procesos Administrativos En Las Mypes Del Sector Comercial, Rubro Librería-Satipo, Pucallpa-2019*, en sus conclusiones en la tabla N°24, el 100.0% de las mypes encuestadas, tiene implementado algún tipo de mecanismos de control en su empresa. Por otro lado, De Jaime (2013), menciona lo siguiente: El control en las empresas es fundamental para que pueda supervivir. Es evidente que, como confirman las estadísticas, una gran mayoría de las empresas pequeñas y medianas mueren, bien por la falta de control, bien por una existencia de un inadecuado sistema de control. Pág. 9.

Según el objetivo específico: Describir la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021. Describir todas sus dimensiones, lo bueno y lo malo.

- De acuerdo a los resultados sobre la mejora continua, en la tabla N°12 del 100% de los encuestados el 80% aplica la mejora continua. Por otro lado, Ramos (2018), en su investigación titulado: *Gestión de Calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro librerías, Distrito de*

Satipo, año 2017 – Pucallpa-2018, discrepa en su investigación, en sus conclusiones el 72.7% de las mypes no se gerencia con prácticas de mejora continua. Sin embargo, según Guerra (2007), en su libro indica que: ‘La mejora continua de una organización depende del tipo de responsabilidad individual, apoyado por el requerimiento de autoridad para llevar a cabo los cambios solicitados’. Pág. 193.

- De acuerdo a los resultados se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios, en la tabla N°16 el 60% aplica la innovación, el otro 40% no lo aplica ni recoge sugerencias del cliente. Por otro lado, Cueva (2019), en su investigación titulado: *Gestión en la micro y pequeñas empresas del rubro librerías basadas en la Atención al cliente Huanchaco - Trujillo 2018*. En sus conclusiones en la tabla y figura N°6 en donde el 50 % de los encuestados revelan tener dificultades con la comunicación al momento de la atención al cliente, pág. 44. Por otro lado, Gonzales y Arciniegas (2015), menciona lo siguiente: La gente es el factor esencial y principal del éxito o el fracaso de los propósitos de la organización, resulta vital involucrar y hacer partícipe a todo el personal en el diseño, desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad y en general, en la operación de toda organización, motivando su sentido de pertenencia hacia la empresa comprometiéndose en el alcance de sus metas.

VI. Conclusiones

De acuerdo al objetivo general: Proponer mejoras del proceso administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, rubro librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.

En este trabajo se propuso mejoras del proceso administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, rubro librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021. Lo más importante de este objetivo fue, proponer mejoras que aporten a las empresas, de las cuales, en relacionado al (Factor Humano), se propuso realizar reuniones con el personal, realizar capacitaciones en atención al cliente y gestión de mejor continua. En relación a la (estructura organizacional), se propuso crear un organigrama. En relación al (Nivel de Satisfacción), se propuso ofrecer un trato personalizado a cada cliente, aplicar encuestas de satisfacción a los clientes. Estas propuestas aportaran a las empresas del Distrito de Molinos un apoyo que beneficiara a cada una de ellas y a otras. Lo que más ayudo fue conocer a fondo sobre el tema del proceso administrativo, para aplicar en los negocios y la gestión de calidad para un servicio y atención de calidad.

De acuerdo al objetivo específico: Elaborar las propuestas de mejora del proceso administrativo en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021. Sugerencias para lo cual se propone.

En este trabajo se elaboró las propuestas de mejora del proceso administrativo en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.

Lo más importante de este objetivo fue la elaboración de las propuestas en relación a los resultados y a las falencias de estas, de las cuales se sugirió, en relacionado al (factor humano), tener una reunión cada fin de mes, establecer un perfil para cada puesto de trabajo. En relación a la (estructura organizacional), contar con un organigrama. En relación al (nivel de satisfacción), se sugirió, que por lo menos la mitad de los clientes estén encuestados. Esta elaboración ayudara a los empresarios a tener un mayor control y direccionar la empresa según los objetivos. Lo que más ayudo a esta elaboración fue, encuestar a los empresarios, saber y conocer las falencias y fortalezas de estas. Lo más difícil de la elaboración fue no tener la disponibilidad completa de cada encuestado para conocer un poco más acerca del campo de los negocios.

De acuerdo al objetivo específico: Describir el proceso administrativo en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito del Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.

- En este trabajo se describió el proceso administrativo en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito del Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021. Lo más importante de este objetivo fue conocer a fondo las dimensiones del proceso administrativo la planificación, la organización, la dirección y el control. Porque esto ayudara a los empresarios a conocer un poco más sobre el tema y aportara a los nuevos investigadores en sus próximas investigaciones. Lo que más ayudo es saber a través de las encuestas, como aplican el proceso administrativo en los negocios de las cuales se concluye referente a la planificación, que los representantes no tienen una misión ni visión clara referente a sus empresas y a los objetivos que quieren alcanzar. Pero

indican que si planifican de acuerdo a las situaciones y proyectos que tienen por implementar. La organización, que los representantes no aplican ninguno de los indicadores en referencia a la estructura organizacional ni al factor humano, ya que es una etapa de las cuales hay una preocupación ya que al no aplicar una adecuada organización no se puede garantizar con el logro de los objetivos, teniendo dentro de ello las principales responsabilidades y obligaciones, que se estructuran en una organización, ni aportan con el adecuado proceso administrativo. La dirección, los representantes si aplican un liderazgo, la toma de decisiones y tienen habilidades directivas, ya que esto ayuda a las MYPES a desarrollarse en el campo de los negocios. El control, los representantes aplican cada indicador referente a la supervisión, la retroalimentación y la toma de acciones, se puede decir que se desarrolla de manera satisfactoria ya que las MYPES verifican que los objetivos se cumplan con las normas y las reglas fijadas. Lo más difícil fue hacerles entender sobre el tema, ya que solo se les daba preguntas para que puedan contestar.

Finalmente, se puede decir que, si las empresas cumplieran aplicando con todo el proceso administrativo, una buena planificación, organización, dirección y el control, estas aprovecharían los recursos técnicos y materiales que posee una empresa. Y de esa manera aportaría a prevenir riesgos, se podría conseguir el máximo potencial de los trabajadores asegurando el cumplimiento de los objetivos que toda organización desea tener que es el correcto funcionamiento de la empresa, cumpliendo con los objetivos, generando ganancias y creciendo empresarialmente. De la misma manera se recomienda a las Mypes aplicar y mejorar todos los puntos anteriores dados.

De acuerdo al objetivo específico: Describir la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021. Describir todas sus dimensiones, lo bueno y lo malo.

- En este trabajo se describió la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021. Lo más importante de este objetivo fue conocer a fondo la teoría de la gestión de calidad y las dimensiones de acuerdo a esta investigación: El nivel de satisfacción, La gestión de procesos y el servicio de calidad. Porque esto ayudara a los empresarios a conocer un poco más sobre el tema y aportara a los nuevos investigadores en sus próximas investigaciones. Lo que más ayudo es saber a través de las encuestas, como aplican la gestión de calidad en los negocios de las cuales se concluye referente a nivel de satisfacción, que los representantes si aplican la mejora continua, pero que no realizan encuestas para saber o determinar qué tan satisfechos están con la empresa. La gestión de procesos, que los representantes si aplican un proceso para seguir mejorando la empresa y que hacen uso de la herramienta de calidad, tal vez no de la forma correcta pero que, si se involucran en el tema, ya que, según sus comentarios, siempre quieren seguir invirtiendo e innovando con la finalidad de generar ganancias y que están aporten a una gestión de calidad. Servicio de calidad, los representantes si recogen sugerencias de los clientes e innovan, y le dan un valor añadido al negocio al invertir o vender otros productos o servicios, también se motiva la comunicación interna y que también toman como sus mejores prácticas a otros negocios, con el fin de hacer crecer sus empresas y ser más conocidos.

Aspectos Complementarios

Proponer mejoras del proceso administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, rubro librerías.

En la investigación realizada, el caso de estudio podemos resumir como factores a ser mejorados lo siguiente:

✓ En relación al proceso administrativo

Se encontró que se debe mejorar en cuanto a la gestión del factor humano y en la estructura organizacional (organigrama).

✓ En relación a la gestión de calidad

Se encontró que se debe mejorar en relación al nivel de satisfacción, referente a las encuestas de satisfacción al cliente.

Objetivo:

Proceso administrativo

- ✓ Gestión del Factor Humano: Promover el desarrollo laboral y personal del factor humano, con el compromiso de brindar un ambiente laboral socialmente responsables.
- ✓ Estructurar Organizacional: Establecer funciones que desarrollan los miembros de una empresa, para un trabajo más óptimo.

Gestión de calidad

- ✓ Satisfacción del cliente: Mejorar y mantener la satisfacción del cliente garantizando cumplimiento de las metas.

Actividades a desarrollar:

Proceso Administrativo

- Gestión del factor humano: Realizar reuniones con el personal, establecer un perfil para cada puesto de trabajo y capacitar al personal en atención al cliente y gestión de procesos y mejora continua.
- Estructurar organizacional: Crear organigrama, Elaborar un MOF (manual de organización de funciones).

Gestión de Calidad

- Satisfacción del cliente: Crear una red social (Facebook) para atención al cliente, mediante el Messenger, aplicar encuestas de satisfacción al cliente y aplicar descuentos por compras que superen los s/.100.

PLAN DE MEJOR

PROBLEMA ENCONTRADO	OBJEIVOS	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	META	PRESUPUESTO
Los representantes de las microempresas no toman en cuenta al Factor Humano.	<ul style="list-style-type: none"> Promover el desarrollo laboral y personal del factor humano, con el compromiso de brindar un ambiente laboral socialmente responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniones con el personal. Establecer un perfil para cada puesto de trabajo Capacitar al personal en atención al cliente y gestión de mejora continua. 	-Administrador	<ul style="list-style-type: none"> N° de reuniones: cada fin de mes. N° de los perfiles elaborados % de trabajadores capacitados. 	<ul style="list-style-type: none"> Una reunión cada fin de mes Lograr elaborar todos los perfiles de los puestos de trabajo. El 100% de los trabajadores deben ser capacitados 1 vez, por cada 4 meses. 	s/. 320.00 monto por las capacitaciones (anual)
Falta de organigrama en las microempresas	<ul style="list-style-type: none"> Establecer funciones que desarrollan los miembros de una empresa, para un trabajo más óptimo. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un MOF (manual de organización de funciones). 	-Administrador	<ul style="list-style-type: none"> El MOF aprobado por los representantes de las mypes. 	<ul style="list-style-type: none"> Tener un MOF implementado 	s/.0
No aplican encuestas de satisfacción al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar y mantener la satisfacción del cliente garantizando cumplimiento de las metas. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear red social (Facebook) para atención al cliente, mediante el Messenger. Aplicar encuestas de satisfacción al cliente. Aplicar descuentos por compras que superen los s/.100. 	- Administrador	<ul style="list-style-type: none"> N° de visitas a la página. % de clientes encuestados. 10% de descuentos por compras. 	<ul style="list-style-type: none"> Tener clientes satisfechos mediante la atención rápida. El 50% de clientes deben ser encuestados (cada campaña escolar). Tener clientes comprometidos, aplicando el descuento 	s/.50.00
					TOTAL	s/.370.00

Referencias Bibliográficas

- Altamirano, L. S. (2019). *Gestion empresarial*. Chiclayo, PERU. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30591/Wong_ALS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aristizábal, H. E. (2019). *Formalizar las Funciones del Proceso Administrativo en un Programa Especial dentro del contexto de la Universidad Publica*. TESIS, UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA , MANIZALES, COLOMBIA. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/76460/15989979.2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Betancourt, D. (2019). *Diagrama de Causa y Efecto Como Herramienta De Calidad*. Ingenio Empresa . Obtenido de <https://ingenioempresa.com/diagrama-causa-efecto/>
- Casas, J. B. (21 de 03 de 2019). *La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas*. Obtenido de: <https://centrumthink.pucp.edu.pe/publicaciones/la-iso-9001-y-la-administracion-de-la-calidad-total-en-las-empresas-peruanas/>
- Castillo, T. P. (2018). *Gestión De La Calidad Con El Uso Del Outsourcing En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Restaurantes De La Ciudad De Tingo María, Año 2017*. Tesis , Huánuco , Tingo Maria . Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4355/GESTION%20DE%20CALIDAD_PALOMINO_CASTILLO_TICIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, J. C. (2020). *Propuesta De Mejora De Los Procesos Administrativos Para La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Factorías–Calletería, Pucallpa, 2020*. Tesis , Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote , Pucallpa, Peru. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20062>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración Proceso Administrativo*. Obtenido de https://www.academia.edu/33028175/PROCESO_ADMINISTRATIVO_TERCERA_EDICION
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion: Proceso Administrativo*. España: MCGRAW HILL. Obtenido de https://www.todostuslibros.com/libros/administracion-proceso-administrativo_978-958-41-0161-7
- Chimbote, U. C. (2019). *Principios Eticos*. Obtenido de <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Coz, N. G. (2018). *Gestión De Calidad Con El Uso Del Marketing En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Ventas De Prendas De Vestir De La Ciudad De Tingo Maria 2017*. Tingo Maria. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6072/CALIDAD_DE_SE

RVICIO_MARKETING_PANDURO_COZ_NESTOR%20_GONZALO.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Cueva, C. M. (2019). *Gestión En La Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Librerías Basadas En La Atención Al Cliente Huanchaco -Trujillo 2018*. Tesis , Universidad Católica Los Angeles De Chimbote , Trujillo, Peru. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20241>
- Díaz, S. C. (2017). Metodología de la Investigación. En S. C. DIAZ, *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (pág. 476). Obtenido de http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Dutka, A. F. (2001). En *Manual de AMA para la satisfacción del cliente* (pág. 279). Ediciones Granica S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=yC97p-PUhyoC&dq=SATISFACCION+AL+CLIENTE&source=gbs_navlinks_s
- Elearning, S. (2020). En S. Elearning, *Estructura y Diseño Organizativo* (pág. 128). ESPAÑA. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=oSPvDwAAQBAJ&dq=la+estructura+organizacional&source=gbs_navlinks_s
- Empleo, M. T. (2021). *Resolución Directoral N° 0011-2021-Mtpe/3/17.1*. Ministerio De Trabajo Y Promocion Del Empleo , Lima . Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1795266/RESOLUCI%C3%93N%20DIRECTORAL0011-2021%20HR%2018503-2021.pdf>
- Eslava, J. d. (2013). *La gestión del control de la empresa*. Madrid , España. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=XWi8AQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Fernández, H. (2014). *Metodología*. Obtenido de http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/blanco_s_nl/capitulo3.pdf
- Fortín, M. B. (2017). *Proceso administrativo para la exportación de café en la Cooperativa “El Gorrión”, R.L. San Sebastián de Yalí, Nicaragua. 2016-2017*. Tesis , Nicaragua. Obtenido de <https://rcientific.aesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/936/916>
- Geronimo, G. L. (2018). *Gestión De Calidad Con El Uso Del Marketing En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Ventas De Prendas De Vestir De La Ciudad De Tingo Maria 2017*. TESIS , UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE , HUANUCO, TINGO MARIA . Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6072>
- Gonzales y Arciniegas, Ó. C. (2015). *Sistemas De Gestión De Calidad*. En Ó. C. Ortiz, *Sistemas De Gestión De Calidad* (pág. 24). Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>

- Gorostegui, M. A. (2010). *Manual de administración y dirección de empresas*. ESPAÑA: Editorial Universitaria Ramon Areces. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=6GSnDAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gutierrez, Y. F. (2018). *Gestion de Calida bajo el enfoque de atencion al cliente en las mypes del sector comercio, rubro librerias, Distrito de Satipo, Año 2017*. TESIS , Pucallpa. Obtenido de file:///G:/TALLER%20DE%20TESIS/otras%20tesis%20de%20gestion%20de%20calidad/COMERCIO_LIBRERIAS_RAMOS_GUTIERREZ_YERSON_FLASH.pdf
- Mercado, S. H. (1989). *Administracion Aplicada Teoria Y Practica. En S. M. H, Concepto e Importancia de la Direccion*. Mexico. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=easSVhVuV0sC&pg=PA568&dq=el+control+en+la+administracion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwif_PW_9KLyAhX_STABHbDdAeIQ6AEwBHoECAoQAg#v=onepage&q=el%20control%20en%20la%20administracion&f=false
- Hernández-Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigacion. *Selección de la Muestra*, 23. Obtenido de http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaccho, R. T. (23 de 09 de 2020). Más de 17 millones diarios pierde el comercio en Huánuco por la pandemia. Obtenido de <https://www.ahora.com.pe/crisis-en-comercio/>
- Hunt, H. (1977). *Conceptualización y medición de la satisfacción e insatisfacción del consumidor*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Informática, I. N. (2018). *Peru: Estructura Empresarial. 2018*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/libro.pdf
- Sanchez, M. L. (2020). *Propuesta De Mejora De Los Procesos Administrativos Para La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Restaurantes – Iquitos, 2020*. Tesis , Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote , Pucallpa, Peru. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19632>
- Lazarsfeld, P. F. (1971). *La Sociologia Y El Cambio Social*. Obtenido de <http://catalogo.econo.unlp.edu.ar/meran/opac-detail.pl?id1=16405#.YQ8uwYhKjIU>
- Lemus, D. H. (2016). *"Análisis Del Proceso Administrativo De Los Autorepuestos De Jutiapa"*. JUTIAPA, GUATEMALA . Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/01/01/Lemus-Deysi.pdf>
- Lopez, I. G. (2007). *Evaluacion y Mejora Continua: Conceptos y Herramientas Para La Medicion y Mejora del Desempeno*. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=tQiAlcui5dsC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Luco, A. (2021). ¿Cuál es la causa principal del fracaso de las empresas? *Business consulting*. Obtenido de <https://www.businessconsulting.cl/por-que-fracasan-las-pymes/>
- Luis, A. R. (2016). *Proceso Administrativo Y Gestión Empresarial De La E.I.R.L. Coprobas En La Ciudad De Lima El Año 2016*". Tesis, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huanuco, Peru. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/4354>
- Massart, A. (2020). *Falta de Planeacion Estrategico Empresarial*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/estos-son-los-principales-problemas-que-afrontan-las-empresas-familiares-peruanas-fotos-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Mendoza, S. V. (2019). *Pasos Para Elaborar Proyectos De Investigación Científica*. Cuantitativa, cualitativa y mixta. En S. V. Mendoza. Editorial San Marcos E.I.R.LTDA. Obtenido de http://www.sancristoballibros.com/libro/pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica_45757
- Montoya, M. Á. (2016). *Grandes O Pequeñas; Las Empresas Globales Tienen Los Mismos Problemas*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/01/27/grandes-pequenas-empresas-globales-tienen-mismos-problemas/>
- Orbe, F. Á. (2019). *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación*. Ecuador . Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/35235/35894>
- Ortiz, O. C. (2015). *Sistema de gestion de calidad: teoria y practica bajo la norma ISO*. Bogota. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ortiz, P. M. (2012). *Fundamentos de la teoría organizacional de la agencia*. 12. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Panez, M. D. (2019). *Gestión De Calidad Y Eficacia De Los Procesos Administrativos En Las Mypes Del Sector Comercial, Rubro Librería-Satipo, 2019*. Satipo. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17189>
- Ponce, M. T. (2020). *Caracterización Del Marketing Como Factor Relevante De La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Boutique De La Ciudad De Huánuco, 2019*. Universidad Católica Los Angeles De Chimbote , Huanuco, Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20029>
- Produccion, M. D. (2019). *Informalidad Laboral*. Ministerio De La Produccion . Obtenido de <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oee/estadisticas-mipyme>

- Ricalde, M. d. (2016). En M. d. Ricalde, *Proceso Administrativo* (pág. 46). Obtenido de https://play.google.com/store/books/details/Proceso_Administrativo?id=TYHDCwAAQBAJ&hl=es_419&gl=US
- Sacramento, S. S. (2020). *Propuesta De Mejora Del Proceso Administrativo Para La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio: Caso Empresa "Medical Nature"-Rupa Rupa, Provincia De Leóncio Prado, 2020*. Tesis, Tingo Maria. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19907/MYPES_GESTION_SANCHEZ_SACRAMENTO_SAIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación, Sexta Edición*. MEXICO: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Serna Gomez, H. (2006). Servicio al cliente una nueva visión: clientes para siempre : metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción. En H. S. Gómez, *Servicio al cliente una nueva visión: clientes para siempre : metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción* (pág. 283). Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Servicio_al_cliente_una_nueva_visi%C3%B3n.html?id=jhgjQAAACAAJ&redir_esc=y
- Tórrez, V. H. (2021). *"Desarrollo De Sistema De Gestión De Calidad Para La Tour Operadora "Altitude Biking" En Base A La Norma Iso 9001:2015"*. Tesis, Universidad Mayor De San Andrés, La Paz, BOLIVIA. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25562/PG-603.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trabajo, O. I. (2016). https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553924.pdf.
- Varela, M. (2020). *La Gestión Empresarial*. Cursos femxa.Es. Recuperado el 10 de MAYO de 2020, de <https://www.cursosfemxa.es/blog/4-puntos-basicos-gestion-empresarial>
- Wehrich, K. (1999). *Organización*. En K. Wehrich. Obtenido de http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ortiz_m_a/capitulo2.pdf
- Zorita, E. L. (2016). En *El plan de negocio* (pág. 118). ESIC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=Onu_CwAAQBAJ&dq=plan+de+negocio&source=gbs_navlinks_s

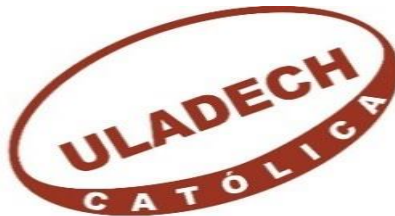
ANEXOS

1. Lista de las empresas que participaron en la investigación

Librerías del Distrito de Molinos

Ítem	Nombre	Nombre comercial	N° de Ruc	Dirección
1	Lino Trinidad Miriam Hellyn	Librería Miriam	10449179868	Jr. Tupac Amaru
2	Aquino Saldaña Yon Gil	Librería Aquino	10474706066	Jr. Tomas Cántaro
3	Inocente Laurencio Milia Dora	Librería San Antonio	10479605691	Mz. C Lte. 15 Cp. Huarichaca
4	Mamani Castro Severina	Multiservicios Molino	10004902535	Av. Juan Velasco Alvarado Molinos
5	Duran Venancio Alfredo	Multiservicios Duran	10231659663	Av. Juan Velasco Alvarado Molinos

2. Instrumento de recolección de datos.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**CUESTIONARIO QUE SE APLICARA A LOS REPRESENTANTES DE LAS
MYPES DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERIAS.**

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema: **Propuesta de Mejora del Proceso Administrativo para la Gestión de Calidad en las Mypes, sector comercio, rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021.**

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado:

(a):.....

..... Fecha:...../...../21....

1.1. Referente al Proceso Administrativo

Totalmente en desacuerdo (1)		En desacuerdo (2)		Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)		De acuerdo (4)		Totalmente De			
Nro.	DIMENSIÓN		INDICADOR	PROCESO ADMINISTRATIVO			ESCALAS				
							1	2	3	4	5
1	Planificación	Misión	La empresa tiene definida la Misión								
2		Visión	La empresa tiene definida la Visión								
3		Plan de negocio	La empresa tiene definido el plan de negocio								
4	Organización	Gestión del Factor Humano	Se toma en cuenta al factor humano de acuerdo a sus habilidades, delegando funciones.								
5		Estructura Organizacional	Existe organigrama y está publicado.								
6	Dirección	Liderazgo	La empresa aplica un estilo de liderazgo definido en el proceso de dirección.								
7		Motivación	Tiene habilidades para dirigir la empresa.								
8		Toma de decisiones	Utiliza herramientas para la toma de decisiones								
9	Control	Supervisión	Existe una persona encargada de la supervisión								
10		Retroalimentación	Se aplica constantemente todo el proceso del control, con el objetivo de mantener una optimización de su comportamiento.								
11		Toma de acciones	Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control.								

1.2. Referente a la Gestión de calidad

Nro.	DIMENSIÓN		INDICADOR	GESTION DE CALIDAD			ESCALAS				
							1	2	3	4	5
12	Nivel de satisfacción	Mejora continua	Se aplica la mejora continua para prevenir los posibles problemas con los clientes								
13		Satisfacción	Se realizan encuestas de satisfacción al cliente								
14	Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos	Se aplica un proceso adecuado para seguir mejorando la empresa.								
15		Herramientas de calidad	Hace uso del Análisis FODA (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas).								
16	Servicio de calidad	Innovación	Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios.								
17		Gestión de información	Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información.								
18		Benchmarking	La empresa toma las mejores prácticas de otros negocios, para mejorar los procesos.								

Instrumento adaptado de: Panez, (2019).

3. Consentimiento Informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **Propuesta de Mejora del Proceso Administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021** y es dirigido por **Lisseth Carolina Rojas Celis**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Proponer mejoras del proceso administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, rubro librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.**

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 **un informe detallado con propuestas de mejoras para su negocio.** Si desea, también podrá escribir al correo **lisseth.28.rc@gmail.com**, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


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

Nombre: Miriam Hellyn Lazo Trinidad

Fecha: 15 - 08 - 21

Correo electrónico: miriamhellyn@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula **Propuesta de Mejora del Proceso Administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021** y es dirigido por **Lisseth Carolina Rojas Celis**, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Proponer mejoras del proceso administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, rubro librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.**

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 **un informe detallado con propuestas de mejoras para su negocio**. Si desea, también podrá escribir al correo **lisseth.28.rc@gmail.com**, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.


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

Nombre: Yon Gil Aquino Saldaña

Fecha: 15-08-21

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



**PROCOLO 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 Prouesta de Me'ora del Proceso Administrativo ara la Gestión de Calidad en las M'oras sector comercio rubro Librerías del Distrito de Molinos Provincia de Pachitea-Huánuco 2021 y es dirigido por Liseth Carolina Ro'as Celis, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proouer me'oras del proceso administrativo ara la Gestión de Calidad en las MYPES sector comercio rubro librerías del Distrito de Molinos Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.

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 un informe detallado con ro uestras de me'oras ara su neocio. Si desea, también podrá escribir al correo liseth.28.rc@mail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Alfonso Innocente Laurencio

Fecha: 15 - 08 - 21

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **Propuesta de Mejora del Proceso Administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021** y es dirigido por **Lisseth Carolina Rojas Celis**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Proponer mejoras del proceso administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, rubro librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.**

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 **un informe detallado con propuestas de mejoras para su negocio.** Si desea, también podrá escribir al correo **lisseth.28.rc@gmail.com**, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


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

Nombre: Severina Mamani Castro

Fecha: 15-08-21

Correo electrónico: Sevemc1@hotmail

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de Mejora del Proceso Administrativo para la Gestión de Calidad en las Mypes, sector comercio, rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021 y es dirigido por Lisseth Carolina Rojas Celis, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer mejoras del proceso administrativo para la Gestión de Calidad en las MYPES, sector comercio, rubro librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021.

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 un informe detallado con propuestas de mejoras para su negocio. Si desea, también podrá escribir al correo lisseth.28.rc@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


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

Nombre: Alfredo Duran Venancio

Fecha: 15 / 08 / 21

Correo electrónico: AlfredoduranVenancio@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

4. Evidencias



