



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

PLANIFICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO: CASO MUEBLERÍA RATTERI –
MANANTAY, 2020

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

BARRERA PEREZ, JAIME

ORCID: 0000-0001-7567-9095

ASESOR

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE– PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Jaime, Barrera Pérez

ORCID: 0000-0001-7567-9095

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

ASESOR

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de
Administración, Pucallpa, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Vilela Vargas, Víctor Hugo
ORCID ID:0000-0003-2027-6920
Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa
ORCID ID: 0000-0001-8071-8327
Miembro

Espinosa Otoya, Víctor Hugo
ORCID ID:0000-0002-7260-5581
Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177
Asesor

AGRADECIMIENTO

A la ULADECH – Católica por formarnos como profesionales, a pesar de las adversidades.

DEDICATORIA

A mi esposa y mis hijos por su infinito amor, quienes día a día me motivan a seguir creciendo profesionalmente, siendo ellos mi motor y motivo de superación.

A mis padres, quienes me formaron como una persona luchadora que busca siempre salir adelante con esfuerzo y dedicación.

RESUMEN

La presente investigación científica Planificación y su incidencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Mueblería Ratteri – Manantay, 2020, tuvo por objetivo general Determinar las características de la planificación y gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Mueblería Ratteri -Manantay, 2020. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. La población estuvo conformada por los 11 colaboradores de la microempresa, por ser un estudio de caso se tomó como muestra al 100,0% de la población. Se utilizó un instrumento de 23 preguntas. De acuerdo a las variables de investigación. Como principales resultados a mayoría (81,8%) de los trabajadores son del género masculino; en grado de instrucción, se identificó que la mayoría (54,5%) cuentan con nivel de estudios básicos. En relación a la variable planificación: la mayoría (63,6%) de los trabajadores afirman que algunas veces realiza la planeación utilizando herramientas; se plantean objetivos realizables (63,6%); el cumplimiento a lo planeado alcanza el 54.5%. En relación a la variable gestión se determinó algunas veces (36,4%) los trabajadores analizan sus procesos; no existe la buena práctica de utilizar herramientas de gestión; el 63,6% no alinea sus funciones a la misión y visión; la supervisión no es efectiva. Finalmente, se concluye que la planificación debe efectivizar el seguimiento para alcanzar las metas planteadas.

Palabras clave: gestión, planificación proceso, microempresa, mueblería.

ABSTRACT

The general objective of this scientific research Planning and its impact on the management of micro and small enterprises in the commerce sector: the case of Mueblería Ratteri - Manantay, 2020, was to determine the characteristics of planning and management of micro and small enterprises in the commerce sector: the case of Mueblería Ratteri - Manantay, 2020. The methodology was a non-experimental - transversal - descriptive design. The population consisted of the 11 employees of the microenterprise; since it was a case study, 100.0% of the population was taken as a sample. An instrument of 23 questions was used. According to the research variables. As main results, the majority (81.8%) of the workers are male; in terms of education, it was identified that the majority (54.5%) have basic education. Regarding the planning variable: the majority (63.6%) of the workers stated that they sometimes plan using tools; achievable objectives are set (63.6%); compliance with the plan reached 54.5%. In relation to the management variable, it was determined that workers sometimes (36.4%) analyze their processes; there is no good practice of using management tools; 63.6% do not align their functions to the mission and vision; supervision is not effective. Finally, it is concluded that planning should make follow-up effective in order to achieve the goals set.

Key words: management, planning process, microenterprise, furniture store.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	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 Y FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
III. HIPÓTESIS	26
IV. METODOLOGÍA.....	27
4.1 Diseño de investigación	27
4.2 Población y muestra	27
4.3. Definición y operacionalización de variables	29
4.5. Plan de análisis	30
4.6 Matriz de consistencia.....	31
4.7. Principios éticos	32
V. RESULTADOS	34
5.1 Resultados	34
5.2 Análisis de resultados.....	39
VI. CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES.....	43

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	50
1. Cronograma de actividades.....	51
2. Presupuesto	52
3. Cuadro de sondeo.....	53
4. Consentimiento informado	54
5. Cuestionario.....	55
6. Validación del instrumento.....	57
7. Hoja de tabulación	59
8. Figuras	65
9. Turnitin	77

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1 Características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa Mueblería Ratteri – Manantay, 2020.	34
Tabla 2 Características del proceso de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio. Caso empresa Mueblería Ratteri- Manantay, 2020.	35
Tabla 3 Características del nivel de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector comercio. Caso empresa Mueblería Ratteri- Manantay, 2020.	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Rango de edad del trabajador	65
Figura 2. Género	65
Figura 3. Grado de instrucción	66
Figura 4. Cargo que desempeña.....	66
Figura 5. Tiempo en el cargo	67
Figura 6. Planeamiento alineado a misión y visión	67
Figura 7. Evaluación de factores internos y externos para planeación	68
Figura 8. Enfoque a intereses de la empresa.....	68
Figura 9. Proyección en base a hechos y datos.....	69
Figura 10. Uso de herramientas de planeación	69
Figura 11. Operaciones orientadas a satisfacer el mercado	70
Figura 12. Objetivos planeados	70
Figura 13. Estrategias comprendidas	71
Figura 14. Cumplimiento de planeación.....	71
Figura 15. Análisis de procesos	72
Figura 16. Elaboración de propuestas de mejora.....	72
Figura 17. Ejecución de planes propuestos.....	73
Figura 18. Uso de técnicas para administrar.....	73
Figura 19. Encuestas de satisfacción	74
Figura 20. Innovación y procesos	74
Figura 21. Funciones alineadas a visión y misión	75
Figura 22. Eficacia de supervisión.....	75

Figura 23. Orientación a valor agregado 76

I. INTRODUCCIÓN

Definitivamente, uno de los grandes desafíos que representan para los países emergentes, en especial los países latinoamericanos, consiste en la necesidad de que desarrollemos una cultura del proceso emprendedor. En un estudio sobre Radiografía del emprendimiento en Europa por Gonzáles (2017), se identifica la problemática que en Europa el emprendimiento ha disminuido, explicada a factores relacionados al espíritu empresarial, burocracia y otras regulaciones internas. Situación diferente a los EE.UU. donde el emprendimiento que se traduce en la creación de micro y pequeñas empresas, se han mantenido pujante porque es parte dinamizador de la economía y el apoyo del gobierno es integral.

Desde el ámbito internacional, García (2015), sentencia que las micro y pequeñas empresas constituyen la principal fuente de la economía en España, dado que más del 90% del tejido empresarial se conforma por micro y pequeñas empresas (mypes), pero desde el comienzo de la crisis la mayoría de estas empresas han llegado a desaparecer, debido a que no han fortalecido la calidad de sus productos y servicios, por consiguiente, se puede decir que al no generar un valor agregado, no se puede marcar la diferencia en un entorno cada vez más competitivo.

En nuestro país, la creación de nuevas unidades económicas, como micro, pequeñas y medianas empresas categoría que, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística en Informática (2020) representa el 94.7% del total de la base empresarial del país y el 99% para el caso de Pucallpa, lo que hace evidente la importancia de estas empresas dentro de la economía regional en materia de aporte al Producto Interno Bruto (PIB) y generación de empleo. Sin embargo, aunque las microempresas son las

más dinámicas en constitución, presentan la mayor mortalidad en los primeros años de vida.

El Estado tiene como objetivo promover el surgimiento y la consolidación de nuevas empresas peruanas que ofrezcan productos y servicios innovadores, apoyándolos con el financiamiento de sus proyectos. En la actual coyuntura, coincide con un escenario económico complejo, pero pese a ello, el principal problema para hacer negocios en el Perú es la ineficiencia política, mucha burocracia; ineficientes leyes laborales y la corrupción. Debiendo mejorar puntos como la educación, la salud, la infraestructura y avances tecnológicos (innovación).

Por otra parte, el sector económico con importante crecimiento pese a la pandemia Covid 19 es el sector de la construcción; el cual viene siendo impulsado principalmente por construcción de inversión pública y privada. Este escenario favorece la necesidad de adquirir muebles, donde se presenta la necesidad de los clientes por muebles a medida para aprovechar del todo los espacios disponibles.

Las ciudades de la amazonia peruana más importantes como Iquitos y Pucallpa vivieron el boom de la explotación de la madera en los años 70 y 80, haciendo que se genere una gran actividad económica con la creación de grandes empresas madereras, pero contrariamente a lo esperado la industria del mueble no tuvo un gran apogeo, por la falta de tecnología, no aprovechándose los recursos naturales y las necesidades de los mercados que exigían innovación y calidad. Ya para los años 90 la industria de la explotación de madera empezó a venir en decadencia y la empresa de muebles comenzó a resurgir como mejor alternativa de negocio en el sector maderero, situación que se vuelve más competitiva con la aparición de nuevos materiales no madereros, es decir la melamine, entre otros.

El propósito del negocio del rubro muebles es comercializar soluciones de muebles para responder a la necesidad de optimizar espacios de acuerdo a la tendencia del sector construcción. Pero, para este proceso se necesario aplicar mecanismos del proceso de planeación a fin de garantizar las operaciones de la microempresa y superar exitosamente el comportamiento del mercado y la relación con clientes y proveedores. Así como también los compromisos con las fuentes financieras y la fuerza de trabajo, que hará finalmente que la gestión de la empresa sea optima, sin embargo, se han mantenido poco interés por el sector de los microempresarios de implementar una administración técnica desprotegiéndolos ante las variaciones del mercado y comportamiento de la economía del país.

Para atender esta problemática se ha formulado el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características de la planificación y gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Mueblería Ratteri -Manantay, 2020. Para atender este problema se ha planteado como objetivo general: determinar las características de la planificación y gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Mueblería Ratteri -Manantay, 2020. Para realizar este objetivo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del sector comercio. Caso empresa Mueblería Ratteri- Manantay, 2020. Determinar las características del proceso de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio. Caso empresa Mueblería Ratteri- Manantay, 2020.

Determinar las características del nivel de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector comercio. Caso empresa Mueblería Ratteri- Manantay, 2020. La investigación se justificó en el propósito de elaborar una propuesta de mejora para la

gestión que logre un impacto tanto en la microempresa estudio de caso y el sector de mueblerías del distrito de Manantay y la satisfacción al cliente.

Como metodología de investigación se siguió el diseño de investigación descriptivo, no experimental, transversal y estudio de caso. Por otra parte, se tuvo presente la aplicación de los principios éticos del Código de Ética de la Uladech.

Como principales resultados, se determinó el perfil de los colaboradores que en género la mayoría (81,8%) son del género masculino; en grado de instrucción, se identificó que la mayoría (54,5%) cuentan con nivel de estudios básicos. Asimismo, gracias al trabajo de investigación se determinó el tiempo del negocio en el mercado, Mueblería Ratteri es de joven trayectoria en el mercado menor a 10 años.

Como resultados de la variable planificación: *¿La misión, visión están definidos acorde a los realiza la planeación de las actividades de la empresa?*, la mayoría (63,6%) de los trabajadores afirman que algunas veces la misión, visión están definidos acorde a los realiza la planeación de las actividades de la empresa, este resultado evidencia que existe una oportunidad de mejora porque la practica debería ser constante y no ocasional, al respecto Meneses (2017) concluye en su investigación que el proceso de planificación se inicia desde la visión y misión del negocio y que debe ser compartida por toda la organización.

Seguidamente, respecto al nivel de gestión, *¿Se ejecutan los planes propuestos?*, la investigación indica una periodicidad: trimestralmente (54,5%) en que los trabajadores ejecutan los planes propuestos, al respecto, citamos la investigación de Clark (2020) que en cuya investigación sugiere que las empresas opten por sistema de gestión de calidad, para lo cual es importante el ordenamiento de sus procesos y su respectivo cumplimiento.

Finalmente, se concluye que la planificación necesita de mejorar el análisis interno y externo para su formulación, asimismo debe considerar las reales aspiraciones de la empresa y reforzar la supervisión para garantizar su cumplimiento, en consecuencia se concluye también que la gestión deben alinear su dirección de acuerdo a la visión y misión e involucrar a todo el equipo para facilitar el logro de las metas empresariales planteadas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Clark (2020) en su tesis titulada: *Requerimientos de la norma ISO 9001 y conceptos de la filosofía Lean* es la mejora cada vez más, las empresas se enfrentan a demandas de rentabilidad, calidad y tecnología que contribuyan al desarrollo sostenible dentro del mercado. Un sistema de gestión eficiente y eficaz le puede ayudar a convertir esas presiones en una ventaja competitiva con las demás empresas. Uno de los requerimientos de la norma ISO 9001 y conceptos de la filosofía Lean es la Mejora, lo que permite dar luces de una integración conceptual entre ambas prácticas, en busca de procesos esbeltos y estandarizados que faciliten la gestión y control de los procesos. En general la realidad actual en las empresas es que las áreas de Calidad y Lean funcionan por separado, dejando a la calidad como un gestor de documentos en su mayoría, distinto a un gestor eficiente de procesos que asegure esta misma. El presente estudio, tiene como objetivo la oportunidad de investigar y analizar la sinergia complementaria que tiene un sistema de gestión de calidad bajo una mirada ISO 9001 y Lean Construction, generando un sistema de gestión Lean que incluya los requisitos de la norma ISO. Se procede a estudiar los nexos existentes entre las normas ISO y los conceptos asociados a Lean. Este análisis proporciona una nueva forma de abordar la implementación y desarrollo de las normas ISO en una empresa, sin crear mayor desperdicio. Para lo cual se desarrolla un desglose de las cláusulas de la norma, para evidenciar la influencia de los beneficios de las herramientas Lean que cumplen con los fundamentos de su filosofía. Se busca demostrar las similitudes entre ambas

prácticas, traduciéndolo a un sistema de gestión más ágil y flexible, que desarrolla los conceptos de mejora de proceso y mejora continua de la organización. Los resultados obtenidos permiten evidenciar la sinergia entre ambas prácticas al definir una estructura de gestión complementaria aplicada en Sistemas de Gestión de Calidad, la cual se apoya de la aceptabilidad de profesionales del rubro, mediante encuestas, previamente a su desarrollo. Finalmente, se espera que el trabajo realizado en esta investigación sirva como punto de partida, base o complemento a estudios posteriores, acerca de la implementación de un sistema de gestión de calidad con herramientas Lean integradas, y que les permitan a los profesionales, abordar prácticas para una metodología óptima de trabajo en función de la calidad de la organización.

Lucero (2020) en su tesis titulada: *Modelos de gestión de calidad utilizados en las pymes de servicio del sector automotriz en el norte de Quito*. En la Universidad Andina Simón Bolívar, para optar por el título de Maestría en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo general analizar los modelos de gestión de calidad, proponiendo como modelo genérico de gestión. La metodología utilizada es exploratoria-descriptiva, empírica-teórica. Obtuvo como resultados que el 67% de sus empresas en estudio cumplen con el requisito de mantener políticas o prácticas conseguir los pedidos de sus clientes o proveedores, el 50% realiza una inspección previa para la entrega de sus pedidos, el 42% se preocupa por atender al cliente antes y después de la compra para lo cual manejan una base de datos para realizar el seguimiento. El autor concluyó que las empresas en estudio presentan un enfoque de satisfacción del cliente y también Presentan el mejoramiento a pesar de no contar con SGC. A razón de esto propone un modelo de gestión de Calidad basado en las fortalezas y debilidades encontradas en las empresas estudiadas dicha propuesta está

alineada a la estructura y requisitos de la norma ISO 9001:2015, esta implantación propuesta por el autor refiere estar de la mano con el establecimiento de la planificación estratégica y filosófica de la empresa teniendo como propósito el manejo integral de la empresa.

Arias (2019) en su tesis titulada: *Propuesta de diseño de sistema de gestión de calidad para la empresa Dailywork Importadora y distribuidora compañía limitada*. tuvo como objetivo general proponer el diseño de sistema de Gestión de Calidad para la empresa Daylywork importadora y distribuidora Cía.Ltda. Metodología realizó el método inductivo. Obtuvo como resultados que en el proceso de operación: el 33,3% indican que hay responsabilidades de roles el cual es asignado y comunicado por la alta dirección, el 40% del personal conozca la política y los objetivos y riesgos de incumplir la calidad, el 100% en Dayliwork Cía.Ltda. documenta las no conformidades por medio del procedimiento de manejo y control y seguimiento de no conformidades. Concluyó que la propuesta del diseño de sistema de calidad aportó eficacia en las actividades logísticas disminuyendo así el 90% de reclamos y quejas a comparación de su primer trimestre. Comentario: ejecutar la acción de implementación de un modelo de calidad indica a futuros resultados positivos y porque se cumple los requisitos de calidad que se necesita para el producto y/o servicio añadido en esta empresa.

Torres (2018) en su tesis titulada: *Sistema de gestión de calidad en pymes productoras de hormigón elaborado en buenos aires argentina*. En la Universidad de Palermo, para optar por el grado de Máster en Dirección de Empresas. Tuvo como objetivo general conocer la mirada sobre las Pymes productoras de hormigón

elaborado en Buenos Aires-Argentina. Tiene una metodología exploratoria. Obtuvo como resultados que el 77,8% conoce sobre gestión de Calidad, el 61% aplican las normas ISO en salud, el 94.9% conoce de los beneficios de la gestión de calidad. Concluyó que es aceptable el nivel de conocimiento sobre gestión de calidad en el personal de salud., también concluye que solo un quinto de su población de salud cuenta con ambiente idóneo de trabajo, como también consideran que más de la mitad han sido capacitados en su trabajo.

Medina (2019) en su tesis titulada *Propuesta para la planeación del sistema de gestión de calidad con base en la norma iso 9001: 2015 en la empresa elevadores Company*. Presentado a la universidad católica de Colombia. Para optar el título de ingeniero industrial, La presente investigación tiene como objetivo realizar una propuesta para la planeación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001: 2015 para la empresa elevadores Company, orientado al cumplimiento de los requisitos bajo la norma es NTC/ISO 9001:2015. Para el desarrollo de la propuesta de planificación del sistema de gestión de la calidad se desarrolló inicialmente un diagnóstico que nos permitió conocer el punto de partida para el desarrollo de la planeación estratégica de la organización permitiendo realizar, analizar y definir el contexto de la organización, matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas, análisis de riesgos y oportunidades, se realizó una propuesta de la misión, visión, objetivos de calidad, política de calidad, mapa de procesos, caracterizaciones de procesos, organigrama, permitiendo conocer las falencias y faltantes, con este resultado se desarrolló finalmente la propuesta documental realizando la entrega de perfiles de cargo, matriz de indicaciones, información documentada para la planificación y desarrollo de auditorías internas y revisión por la dirección.

Meneses (2017) en su tesis titulada *Plan de Negocios para una empresa de productos de madera con un enfoque sustentable en el municipio de Villa Tezontepec, Hidalgo, México*, para la obtención del grado de Maestría en Ciencias en Administración de Negocios. La investigación tuvo como objetivo: Desarrollar la propuesta de un plan de negocios para una empresa que fabrique productos decorativos e innovadores con madera reciclada con un enfoque sustentable, en el municipio de Villa Tezontepec, Hidalgo. La metodología de investigación fue de diseño no experimental y descriptivo. Concluye que el proceso de planificación parte de la visión y misión a la que este negocio se propone llegar.

Antecedentes nacionales

Pereda (2021) en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso del marketing en la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferretería del distrito de Querecotillo, año 2018*. Se planteo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso del marketing en la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferretería del distrito de Querecotillo, año 2018, la investigación es de nivel descriptiva, tipo cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal, aplicando la técnica encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos, se escogió una muestra poblacional de 68 clientes, donde el 89.7 % de los encuestados están totalmente de acuerdo en que las empresas tienen unas buenas comunicaciones con sus clientes, el 10.3 % están de acuerdo, el 85.3 % de los encuestados se siente satisfecho con los productos que compra, el 14.7 % están de acuerdo. Concluyendo que los gerentes proporcionan de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente en la micro y pequeña empresas, porque nos ayuda a saber la probabilidad de que un cliente haga una compra a futuro,

también tienen bien claro el sistema ya que sirve como plataforma para el desarrollo de la micro y pequeña empresas del sector comercio rubro ferretería, como una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente.

Gaspar (2020) en su tesis titulada *gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercio, rubro ferreterías - Satipo, 2019*. Presentado en la universidad católica los ángeles Chimbote. Para optar el título profesional de licenciado en administración, El objetivo principal de la investigación fue establecer la relación entre gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías-Satipo, 2019, siendo el principal problema si el posicionamiento y éxito de estos negocios se debe a la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos, por lo que el trabajo toma como propósito dar respuesta a este problema. La metodología fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivocorrelacional. El instrumento para recolectar información fue un cuestionario 17 preguntas y la entrevista a los propietarios, en donde la muestra estaba conformada por 10 mypes del sector comercio, rubro ferreterías. Los resultados arrojaron diversos puntos a destacar en los que se puede destacar que en las mypes es mayor predominante los hombres de una edad aproximada entre 51 años a más con una instrucción técnica, mientras que en lo que respecta a la gestión de calidad, una gran parte de mypes no ha enfocado su gestión en la mejora continua, al cliente y que no presentan establecido sus valores, visión, misión y objetivos, mientras que en los procesos administrativos se puede ver que existen ciertos problemas en la planeación, organización, dirección y control. La investigación

concluye que las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro ferreterías tienen ciertas deficiencias en sus procesos administrativos y gestión de calidad, los cuales deben ser atendidos para mejorar las actividades y operaciones de estos negocios.

Arestegui (2019) en su tesis titulada *Gestión de la calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las Mypes del sector comercio-rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del distrito de Juliaca, 2018*. En la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua. Su metodología es descriptiva, con nivel cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Obtuvo como resultados que el 67% son del género femenino, el 42% está en desacuerdo de sus actividades, el 58% está en desacuerdo de las actividades y funciones designadas, el 42% está en desacuerdo de implementar un proceso de mejora. Concluyó: que en la organización no hay una buena gestión de calidad como la planificación, dirección y control. En base al análisis del estudio realizado a esta investigación se resalta que la gestión de calidad es muy importante ya que conlleva a desarrollarse de manera muy organizada y cumplir objetivos planificados, lo cual no se percibe en la organización de este estudio.

Ramírez (2019) en su tesis titulada *La formalización y su influencia en la gestión de calidad de las Mypes rubro mueblerías, del distrito de Tocache- San Martín 2018*. En la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, para optar por el título de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general describir la caracterización de la formalización y la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio rubro Mueblerías en el distrito de Tocache, periodo 2018, para lo cual utilizó

una metodología de tipo descriptiva. Obtuvo como resultados que el 62,5% responden que la formalización incremento la calidad de sus productos de alguna manera; el 87,5% respondieron que la formalización abrió las puertas al crédito bancario, el 91,7% considera que la formalización ha sido una fuente de motivación. Concluyó que los tres aspectos de la formalización como son jurídico tributario y laboral, influyen positivamente en la gestión de calidad de las mypes.

Surita (2018) en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018*. En la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles de la ciudad de Sullana - Año 2018, para lo cual utilizó una metodología de investigación de tipo descriptivo. Obtuvo como resultados lo siguiente: con relación a la gestión de calidad el 100% define objetivos de acuerdo con su política de calidad; el 100% cuenta con el personal idóneo para la toma de decisiones, con respecto a la competitividad, se determinó que el 72% del precio del producto es aceptable, el 96% ofrecen documentos al cliente. El autor llegó a la siguiente Conclusión que las MYPES de este rubro cuentan con políticas de calidad establecidas.

Pizarro, J. et al. (2017) en su tesis titulada: *Plan de negocios para la comercialización de muebles plegables* para optar el grado de bachiller en Administración de Empresas por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. El objetivo general fue determinar la factibilidad de un plan de negocios para la comercialización de muebles plegables. La metodología fue de diseño descriptivo y

como conclusiones se destaca que las decisiones están directamente orientadas al cliente: establecer un servicio post venta, establecimiento de manuales para los trabajadores orientados a velar por la estandarización, elaboración de protocolo relacionado a la venta, capacitación constante al personal y supervisión constante de los principales procesos en búsqueda de la mejora continua.

Antecedentes locales

Cima (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: caso empresa Rodríguez Forest EIRL- Callería, Pucallpa, 2020*. Presentada en la universidad católica los ángeles de Chimbote. Para optar el título profesional de licenciada en administración. tuvo por objetivo general Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020, cuya realización se justificó porque es importante conocer las características de la gestión para determinar las mejores prácticas administrativas y oportunidades de mejora. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. La muestra fue conformada por 9 trabajadores incluido el gerente de la empresa, que respondieron a un cuestionario estructurado de 26 preguntas relacionadas a las variables en investigación. Para el plan de análisis, se utilizó la estadística descriptiva para la interpretación de las variables. Como principales resultados se identifica que se trata de empresa joven, con personal poco capacitado y tiempo en la empresa cuya gestión es empírica e informal sin procesos administrativos, se carece de indicadores y herramientas de gestión como misión y visión y plan de negocio. La planificación es verbal y a corto plazo, la organización no

está implementada y el aspecto más crítico lo constituye el control. Finalmente, se propone un plan de mejora para atender la situación problemática, la cual involucra a trabajadores y gerente.

Huamán (2020) en su tesis titulada *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollerías-Callería, Pucallpa, 2019*. Presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Para optar el título profesional de licenciada en administración. Tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. Como problemática se planteó deficiencias en los procesos administrativos que afectan la gestión de estas microempresas. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro pollerías del distrito de Callería, tiene soporte de procesos administrativos eficaces? La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, correlacional. El instrumento contó con 26 preguntas y permitió conocer que los microempresarios son en mayoría del sexo masculino, adultos y cuentan con estudios técnicos. De la gestión de calidad: se halla que 83.3% no realiza encuestas de satisfacción al cliente; 50,0% no ha realizado acciones de mejora concretos. Asimismo, se evidencia la necesidad de reforzar el uso de herramientas de gestión e indicadores. Por otra parte, respecto a los procesos administrativos, en la investigación se halla que son débiles ya que son informales y no se encuentran formalmente manuales o normas. Finalmente, respecto al objetivo general, la relación existente entre las variables

gestión y procesos administrativos es débil, según la prueba paramétrica de Rho de Spearman con el valor de 0.487*

Barbarán (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019*, para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Su objetivo fue determinar la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta y de nivel descriptivo; con diseño de la investigación no experimental, transversal y descriptiva. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que indicaron que estos negocios, son administrados por el sexo femenino, y que solo cuentan con estudios básicos. De acuerdo con la gestión de calidad: 75,0% de las mypes no establece su misión, visión y valores, tampoco 13 gestiona con la mejora de la filosofía continua; y que a su vez el 62,5% no fortalece el trabajo en equipo. De acuerdo con los procesos administrativos, el 50,0% a veces revisa el cumplimiento de la planeación, el 62,5% no tiene elaborado un organigrama y tampoco hace de conocimiento a su mype, esto sucede porque el proceso de dirección en la empresa es autoritario. Conclusión, el servicio de catering utiliza los inventarios para un buen mecanismo de control, y por otra parte los indicadores de gestión.

Pacaya (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general investigar el funcionamiento administrativo de las mypes

del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Yarinacocha, con enfoque en gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos. El tipo de investigación es descriptiva, transversal-no experimental. Conclusión: las mypes de restaurant turístico en el distrito de Yarinacocha, son dirigidas bajo una gestión simple, de corto plazo y enfocada en el cliente, no tienen ningún proceso administrativo implementado, y que el funcionamiento de las mypes del rubro restaurant turístico, recae en el liderazgo de sus propietarios (autoritario), quienes consideran un costo implementar algún proceso administrativo.

Saavedra (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industrial, rubro aserraderos-Manantay, 2019*. En la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay – Pucallpa, 2019, para lo cual se utilizó una metodología con un estudio de tipo cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, transversal y descriptivo. De las respuestas recibidas se observa que existe una relación favorable entre las variables, esto es que la buena aplicación de los procesos administrativos: planeación, dirección, control y organización, hacen que esto repercuta en una buena gestión. Esto se comprobó matemáticamente con el cálculo estadístico de la correlación entre variables que determinó que existe una relación positiva entre ellas. Para ello se recomendó que no se debe descuidar ningún proceso administrativo en el desarrollo de la empresa, porque todas cumplen un ciclo y están relacionadas. Que los empresarios se esfuercen a cumplir con la planeación en

su totalidad, monitoreándolos de manera semanal y mensual, vigilando su cumplimiento. Conclusión: La capacitación debe de ser para todos los trabajadores, desde los gerentes hasta el personal de servicio, cada uno en su función, pero trabajando juntos como equipo para alcanzar los objetivos, para lo cual se deben de capacitarse en el manejo de las herramientas de gestión, sobre todo en la gestión de la mejora continua.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Variable Planeación

Definición

Para el investigador Valdivieso (1994), define la planificación como “el establecimiento de la visión, los objetivos y la misión; la planificación es una herramienta para afrontar la incertidumbre, una herramienta efectiva de control y de aviso. La planeación simboliza los términos del desempeño futuro y recursos necesarios para lograrlo”, (Valdivieso, 1994, p.32).

Diagnósticos de la planificación

Para hacer un diagnóstico estratégico externo, los directivos de las organizaciones deben seleccionar de entre infinidad de datos e informaciones aquellos que podrían ser relevantes y significativos, y deben percibir, por medio de la reflexión y las motivaciones personales u organizacionales, lo que está sucediendo en su derredor. Mirar más allá de las fronteras de la organización es fundamental para el éxito. Por ello es necesario desarrollar una visión periférica que pueda descubrir

horizontes y que permita visualizar el mundo de los negocios con todas sus dimensiones y dinamismo. (Benzaquén, 2019)

Aspectos para diseñar la planificación

Son los indicadores por categorías, generales del entorno o análisis:

Demográfico:

- Tasa de movilidad de la población y proceso migratorio
- Tasa de crecimiento y de envejecimiento de la población
- Composición étnica y religiosa

Económico:

- Nivel de empleo
- Tasas de interés, inflación y cambio
- Mercado de capitales
- Reservas cambiarias
-

Político/legal

- Legislación para protección ambiental
- Políticas de regulación, desregulación y privatización

Sociocultural:

- Composición de la fuerza de trabajo
- Estructura de la educación

- Preocupación por el medio ambiente

Tecnológico:

- Identificación de las normas aceptadas
- Manifestaciones reaccionarias frente a los avances tecnológicos

Dimensiones del proceso de planificación

Identificamos cuatro dimensiones:

1. **Entidades externas:** Para realizar la planificación, como ya se refirió, es necesario, tomar en cuenta los movimientos de las entidades externas a la empresa, las cuales pueden estar dadas por la competencia o entes reguladores. (Benzaquén, 2019)
2. **Mercado:** El mercado marca también importantes comportamientos que se deben tener en cuenta. Se debe considerar la sensibilidad a los cambios y aspectos que también influyen. (Benzaquén, 2019)
3. **Estabilidad económica:** Una adecuada planificación, debe considerar las proyecciones económicas y las disposiciones en materia tributaria. (Benzaquén, 2019)
4. **Estabilidad política:** En la planificación, este aspecto ejerce mucha influencia en el comportamiento de la economía. Ciertas decisiones podrían

generar cambios distintos a lo planificado, por esta razón la planificación debe tener en cuenta. (Benzaquén, 2019)

Variable Gestión

Definición de gestión:

En términos de Escudero (2011)... “es la causa y efecto de gestionar, es triunfar y orientarse al logro de una empresa o de cualquier tipo de meta. La gestión es definida como el conjunto de sistemas de acciones que direccionan una empresa”, (Escudero, 2011, p.40).

Gestión de calidad

Referirnos a gestión de calidad es tener la convicción amplia y fundamental para guiar una organización a la mejora continua en el largo plazo, centrados en el cliente identificando sus necesidades y soluciones acertadas. (Velasco 2017)

Esta gestión involucra:

- Organización enfocada en el cliente,
- Liderazgo
- Involucramiento del personal }
- Enfoque en los procesos
- Enfoque en el sistema hacia la gestión
- Mejora continua

- Enfoque hacia la toma de decisiones

Dimensiones de gestión de calidad

Herramientas de calidad

A continuación, las siete herramientas de la calidad citadas por Benzaquén (2019) en *La dirección de la calidad y la administración*:

- Flujograma (Diagrama de Flujo)
- Diagrama Ishikawa (Espina de Pescado)
- Hojas de verificación
- Diagrama de Pareto
- Histograma:
- Diagrama de Dispersión
- Control Estadístico de Proceso

Hacer calidad en la empresa

Es seguir las siguientes acciones:

1. Reportar procesos de mejora en la empresa, ya sea reduciendo costes, aumentando el valor, o ambas cosas.
2. Formar equipos de proyectos de mejora interdepartamentales, es lógico que la solución e implementación sea ejecutada por el

departamento correspondiente, que es quien tiene la experiencia necesaria.

3. Formar equipos de círculos de calidad en busca de oportunidades mejora para su solución.
4. Capacitar continuamente. (Benzaquen, 2019)

Mejora de procesos

El objetivo de la mejora de los procesos es controlar la calidad. Se trata de mantenerla dentro de unos límites planificados previamente. Mejorar la calidad es también elevarla a niveles superiores, ya sea en cuanto a mejoras características del producto o servicio, o bien en cuanto a la reducción de costes originados por la mala calidad. Hay que considerar que el paso del tiempo (la presión de la competencia) origina el deterioro de la calidad de los productos. Justamente se requiere como mejoras establecer metas para evitar se menoscabe la calidad de los productos.

Normas ISO de un sistema integrado

Las normas de la *International Organization for Standardization* (ISO) aseguran que los bienes y servicios sean seguros, confiables y de buena calidad. Para las microempresas representa una oportunidad como herramientas estratégicas que reducen los costos al minimizar residuos, errores y fallas, e incrementan la productividad, ayudando a incursionar a nuevos mercados, en especial alcanzar el comercio mundial. (Benzaquén, 2019)

Organización de la empresa

Las empresas para mantener la calidad no solo deben estar organizadas con respecto a sus recursos humanos, sino que deben estar organizadas desde la planificación de los esfuerzos para hacer que la calidad de los productos o servicios sean sostenibles en el tiempo. (Benzaquén, 2019)

2.3. Marco conceptual

- ***Control de calidad:*** el control de calidad se ocupa de garantizar el logro de los objetivos de calidad del trabajo respecto a la realización del nivel de calidad previsto para la producción y sobre la reducción de los costos de la calidad. (Cisneros et al.,2016)
- ***Dirección:*** es la empresa organizacional que es encabezada por un líder, busca lograr los objetivos del organismo al que pertenece (Cisneros et al.,2016)
- ***Eficacia:*** es el alcance de los objetivos o metas trazados por la empresa o persona. (Cisneros et al.,2016)
- ***Eficiencia:*** es el aprovechamiento al máximo del uso de los recursos. (Cisneros et al.,2016)

- **Gestión:** Obtención, dirección y control de recursos y actividades, integradas a través del proceso de planeación, encaminadas a satisfacer una o más necesidades. (Cisneros et al.,2016)

III. HIPÓTESIS

La presente investigación de título: Planificación y su incidencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso mueblería Ratteri – Manantay, 2020, no se planteó hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva. Las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.(Bernal, 2016)

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

El diseño es no experimental, transversal y descriptivo:

No experimental: tuvo carácter no experimental porque los conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dieron fueron sin la intervención directa del investigador. Según (Bernal, 2016) no se manipula las variables cuando se observa el estado existente de la investigación, no existe control en las variables ni se influyen en ellas (p.152).

Transversal: la investigación es de corte transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo determinado, tiempo que se precisa y delimita, siendo los meses de setiembre a diciembre del 2021. Para Bernal (2016), estos estudios son especies de “fotografías instantáneas” del fenómeno objeto de estudio.

Descriptivo porque solo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio. Según afirma Salkind (1998), “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (p.11).

4.2 Población y muestra

Población

La población está conformada por 11 colaboradores de la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso Mueblería Ratteri ubicado en el distrito de Manantay.

Según Bernal (2016) la población representa la totalidad de unidades que comparten características comunes.

Muestra

Para Cruz et al. (2014) “Una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107); al ser un estudio de caso la muestra fue no probabilística, tomó al 100,0% de la población, es decir a sus 11 trabajadores..

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores	Escala
Planificación	Luna (2013) , “Es el inicio y la base de todo proceso administrativo”.	Análisis situacional	Velasco (2017) “permite identificar y advertir situaciones que puedan perjudicar las operaciones de la empresa”	Misión, visión	Likert
				Análisis factores internos, externos	
				Intereses	
		Intuición	Velasco (2017) “el liderazgo e iniciativa de la alta dirección que identifica información que le conduzca a tomar la decisión más acertada dentro de la incertidumbre”	Pronostico	
				Herramientas de planeación	
				Mercado, demanda	
		Toma de decisión	Velasco (2017) , “es necesario y conveniente que los gerentes obtengan dentro de sus propias empresas, las estimaciones necesarias para hacer comparaciones analíticas y puedan darse la toma de decisiones con la menor incertidumbre”	Planteamientos de objetivos	
				Estrategias	
				Situación futura esperada	
Gestión de calidad	Jabayoles et al., (2020) , “Es el régimen para administrar e inspeccionar una organización con relación a la calidad”.	Mejora de proceso	Figuerola (2014), “identificación de los procesos que pueden ser mejorados, obteniendo un entendimiento de los procesos eficientes y eficaces”.	Análisis de proceso	Likert
				Propuesta	
				Aplicación	
		Herramientas	Ramos (2018), “Es medir definir, analizar y proponer soluciones a los problemas”.	Técnicas	
				Encuestas	
				Innovación	
		Participación	Balagué et al. (2014), “Está interrelacionado al propósito de mejorar y generar valor agregado”.	Misión, visión	
				Supervisión	
				Valor agregado	

Nota: elaborado por Jaime Barrera Pérez

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección

Técnicas

La técnica que se utilizó es la encuesta.

Según Ackerman S y Com S. (2013), “Las encuestas permiten obtener información intangible; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente (p.94).

Instrumentos

El instrumento que se utilizó es el cuestionario estructurado con 23 preguntas de acuerdo con las variables de investigación.

Según Bernal (2016), “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.” (p.322)

4.5. Plan de análisis

Los datos obtenidos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que aplicando el programa Excel y el programa SPSS se obtuvieron las tablas y gráficos estadísticos correspondientes de las preguntas planteadas; luego, dichos resultados se analizaron tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación, en términos de Hernández (2014) “con el análisis descriptivo buscamos describir los resultados a través de las tablas de tabulaciones, porcentajes, frecuencias, e interpretación de las gráficas”.

4.7. Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación están en concordancia al código de ética de la ULADECH Católica en su versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.

- a) ***Principio de protección a las personas***, para esta investigación se desarrolló el protocolo del consentimiento informado, el mismo que fue firmado por el representante de la micro y pequeña empresa en estudio y sus trabajadores los que conformaron la muestra en estudio.

- b) **Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad**, en esta investigación no tuvo como muestra animales, plantas ni se realizaron aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectó la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos. Inclusive el uso de papel para realizar impresiones fue mínimo.

- c) ***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, se tuvo presente antes del recojo de información solicitar la firma del consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

- d) ***Principio de beneficencia y no maleficencia***, esta investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscó es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.
- e) ***Principio de justicia***, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de finalizado la presenta investigación; si las personas que formaron parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas a sus empresas o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación.
- f) ***Principio de integridad científica***, se tuvo siempre presente la discreción de los datos de identidad de los participantes de esta investigación: que son confidenciales y anónimas, también se les informó de ello a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecieron protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dio a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del sector comercio:
caso empresa Mueblería Raterri – Manantay, 2020.

Características de los colaboradores de la microempresa	N	%
Edad		
De 18 a 25 años	6	54.50
De 29 a 50 años	4	36.40
De 51 a mas	1	9.10
Total	11	100.00
Género		
Femenino	2	18.20
Masculino	9	81.80
Total	11	100.00
Grado de instrucción		
Estudios básicos	6	54.50
Técnico	3	27.30
Universitario	2	18.20
Total	11	100.00
Cargo que desempeña		
Gerente	1	9.10
Supervisor	2	18.20
Empleado	8	72.70
Total	11	100.00
Tiempo del negocio en el mercado		
De 6 a 10 años	11	100.00
Total	11	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas:
caso empresa Mueblería Ratterri – Manantay, 2020.

Tabla 2

Características del proceso de planificación en las mypes del sector comercio: caso Mueblería Ratteri – Manantay, 2020.

Proceso de Planificación	N	%
La misión, visión están definidos acorde a los realiza la planeación de las actividades de la empresa		
Muy pocas veces	1	9.10
Algunas veces	7	63.60
Casi siempre	1	9.10
Siempre	2	18.20
Total	11	100.00
Se evalúa los factores internos y externos para la planeación de las operaciones de la empresa		
Muy pocas veces	2	18.20
Algunas veces	5	45.50
Casi siempre	1	9.10
Siempre	3	27.30
Total	11	100.00
Se enfoca de acuerdo a los intereses de la empresa		
Muy pocas veces	1	9.10
Algunas veces	3	27.30
Casi siempre	6	54.50
Siempre	1	9.10
Total	11	100.00
Se proyecta en base a hechos y datos registrados		
Algunas veces	7	63.60
Casi siempre	3	27.30
Siempre	1	9.10
Total	11	100.00

Continúa...

Tabla 2

Características del proceso de planificación en las mypes del sector comercio: caso Mueblería Ratteri – Manantay, 2020.

Proceso de Planificación	N	%
Utiliza herramientas de planeación		
Muy pocas veces	1	9.10
Algunas veces	7	63.60
Casi siempre	2	18.20
Siempre	1	9.10
Total	11	100.00
Las operaciones están enfocadas a la satisfacer la demanda y tamaño del mercado		
Muy pocas veces	1	9.10
Algunas veces	1	9.10
Casi siempre	2	18.20
Siempre	7	63.60
Total	11	100.00
Los objetivos planeados son alcanzables		
Algunas veces	5	45.5
Casi siempre	4	36.40
Siempre	12	18.20
Total	11	100.00
Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa		
Muy pocas veces	2	18.20
Algunas veces	5	45.20
Casi siempre	2	18.20
Siempre	2	18.20
Total	11	100,00
Se monitorea el cumplimiento de la planeación		
Algunas veces	6	54.50
Casi siempre	4	36.40
Siempre	1	9.10
Total	11	100.00

Tabla 3

Características del nivel de gestión en las mypes del sector comercio: caso Mueblería Ratteri – Manantay, 2020.

Proceso de Gestión	N	%
Se realiza análisis de los procesos		
Algunas veces	4	36.40
Casi siempre	4	36.40
Siempre	3	27.30
Total	11	100.00
Se elaboran propuesta para mejora		
Mensual	1	9.10
Trimestral	4	36.40
Semestral	3	27.30
Permanente	3	27.30
Total	11	100.00
Se ejecutan los planes propuestos		
Mensual	1	9.10
Trimestral	6	54.50
Semestral	2	18.20
Permanente	2	18.20
Total	11	100.00
Se conoce el uso de técnicas para administrar		
Muy pocas veces	2	18.20
Algunas veces	5	45.50
Casi siempre	3	27.30
Siempre	1	9.10
Total	11	100.00
Se realizan encuestas de satisfacción al cliente		
Mensual	4	36.40
Trimestral	5	45.50
Semestral	1	9.10
Permanente	1	9.10
Total	11	100.00

Continua ...

Tabla 3

Características del nivel de gestión en las mypes del sector comercio: caso Mueblería Ratteri – Manantay, 2020.

Proceso de Gestión	N	%
La innovación es parte de mejora de los procesos		
Algunas veces	4	36.40
Casi siempre	5	45.50
Siempre	2	18.20
Total	11	100.00
Las funciones están alineadas a la misión y visión		
Muy pocas veces	1	9.10
Algunas veces	7	63.60
Casi siempre	1	9.10
Siempre	2	18.20
Total	11	100.00
La supervisión es eficaz		
Algunas veces	4	36.40
Casi siempre	1	9.10
Siempre	6	54.50
Total	11	100.00
Existe orientación a lograr valor agregado		
Muy pocas veces	3	27.30
Algunas veces	4	36.40
Siempre	4	36.40
Total	11	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas: caso empresa Mueblería Ratteri – Manantay, 2020.

5.2 Análisis de resultados

Según el objetivo específico 1.

De acuerdo a la investigación, en relación al perfil de los colaboradores, se determinó que en género la mayoría (81,8%) de los trabajadores son del género masculino; en grado de instrucción, se identificó que la mayoría (54,5%) cuentan con nivel de estudios básicos. Asimismo, gracias al trabajo de investigación se determinó el tiempo del negocio en el mercado, Mueblería Ratteri es de joven trayectoria en el mercado menor a 10 años.

Nuestro análisis en relación al segundo objetivo específico: Determinar el proceso de planificación en las mypes del sector comercio: caso Mueblería Ratteri – Manantay, 2020. Se formularon las siguientes preguntas: *¿La misión, visión están definidos acorde a los realiza la planeación de las actividades de la empresa?*, como se observa la mayoría (63,6%) de los trabajadores afirman que algunas veces la misión, visión están definidos acorde a los realiza la planeación de las actividades de la empresa?, este resultado evidencia que existe una oportunidad de mejora porque la practica debería ser constante y no ocasional, al respecto Meneses (2017) concluye en su investigación que el proceso de planificación se inicia desde la visión y misión del negocio y que debe ser compartida por toda la organización. *¿Se evalúa los factores internos y externos para la planeación de las operaciones de la empresa?*, como se observa los trabajadores algunas veces (45,5%) evalúa los factores internos y externos para la planeación de las operaciones de la empresa; *¿Se enfoca de acuerdo a los intereses de la empresa?*, como se observa casi siempre se enfoca de acuerdo a los intereses de la empresa; estos resultados contrastan con la teoría de Luna (2013) en el sentido que la acción y efecto de planificar, deviene de definir claramente a donde se

quiere llegar, en ese sentido representa una oportunidad de mejora capacitar en lo referente a planificación a todo el equipo; *¿Se proyecta en base a hechos y datos registrados?*, como se observa los trabajadores algunas veces (63,6%) proyectan en base a hechos y datos registrados; *¿Utiliza herramientas de planeación?*, como se observa los trabajadores algunas veces (63,6%) utilizan herramientas de planeación; *¿Las operaciones están enfocadas a la satisfacer la demanda y tamaño del mercado?*, como se observa los trabajadores siempre (63,6%) están enfocadas a satisfacer la demanda y tamaño del mercado; *¿Los objetivos planeados son alcanzables?* como se observa algunas veces (45.5%) los trabajadores alcanzan los objetivos planeados; *¿Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa?*; como se observa algunas veces (45.5%) los trabajadores comprenden as estrategias establecidas por todos los miembros de la empresa; *¿Se monitorea el cumplimiento de la planeación?*; como se observa algunas veces (54.5%) los trabajadores monitorean el cumplimiento de la planeación; *¿Se realiza análisis de los procesos?*, como se observa algunas veces y casi siempre (36,4%) los trabajadores realizan análisis de proceso; *¿Se elaboran propuesta para mejora?*, como se observa trimestralmente (36,4%) los trabajadores elaboran propuestas para mejora.

Por otra parte, respecto al tercer objetivo específico: Determinar el nivel de gestión en las mypes del sector comercio del Perú: caso Mueblería Ratteri – Manantay, 2020, para atender este objetivo específico se formularon las siguiente pregunta: *¿Se ejecutan los planes propuestos?*, como se observó, trimestralmente (54,5%) los trabajadores ejecutan los planes propuestos, al respecto, citamos la investigación de Clark (2020) que en cuya investigación sugiere que las empresas opten por sistema de gestión de calidad, para lo cual es importante el ordenamiento de sus procesos y su respectivo cumplimientos *¿Se conoce el uso de técnicas para*

administrar? se determinó que algunas veces (45,5%) los trabajadores conocen el uso de técnicas para administrar; *¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?*, la investigación recoge que se realizar trimestralmente (45,5%) en que los trabajadores realizan encuestas de satisfacción al cliente, al respecto citamos la investigación de Pereda (2021), que propone la importancia del liderazgo del gerente para dirigir los planes de calidad y orientación al cliente de la organización a su mando; *¿La innovación es parte de mejora de los procesos?*, como se observa casi siempre (45,5%); *¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?*, algunas veces (63,6%) las funciones están alineadas a la misión y visión, resultados que contrasta con Meneses (2017) porque sugiere que la misión y visión representa el sentido de dirección de las empresas que desean sostener en el tiempo. *¿La supervisión es eficaz?*, se determinó que en 54,5% siempre los trabajadores indican que la supervisión es eficaz, *¿Existe orientación a lograr valor agregado?* Según se observó algunas veces y siempre (36,4%) los trabajadores indican que existen orientación para lograr valor agregado, en estos aspectos estos resultados guardan relación con la investigación de Pizarro et al. (2017) que sugiere orientar a la organización por la estandarización de los procesos, capacitación constante y supervisión para la búsqueda de la mejora continua.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye en relación con el primer objetivo específico que la microempresa está integrada en su mayoría por personal joven, de sexo masculino y nivel de instrucción básico. Sin embargo, existe un balance técnico, porque existe personal con nivel universitario y técnico.

Se concluye en relación al segundo objetivo específico que la planificación no tiene una formulación adecuada, porque no parte de un análisis interno y externo respecto a la empresa, al carecer de un histórico de data empresarial, las proyecciones no tienen un sustento consistente, situación que genera que las metas no sean alcanzables según los propósitos. Falta un seguimiento adecuado que garantice la ejecución y cumplimiento de lo planificado.

Se concluye en relación al tercer objetivo específico, que la gestión no está alineada a la misión y visión de la empresa, en consecuencia, los colaboradores tienen ,prioridades distintas a la empresa, situación que afecta el resultado final que son los productos terminados, el personal no tiene orientación a un máximo desempeño y calidad.

Conclusión general, la planificación necesita de mejorar el análisis interno y externo para su formulación, asimismo debe considerar las reales aspiraciones de la empresa y reforzar la supervisión para garantizar su cumplimiento, en consecuencia, se concluye también que la gestión debe alinear su dirección de acuerdo con la visión y misión e involucrar a todo el equipo para facilitar el logro de las metas empresariales planteadas.

Aportes del investigador

Todo proceso de planificación debe iniciar desde el enfoque en una visión de futuro.

Valor agregado al usuario final

Operaciones funcionales y orientadas al producto final a satisfacción del cliente.

RECOMENDACIONES

1.- Sugerir a la gerencia ponga en práctica políticas inclusivas de personal. Por ejemplo puede integrar personal especializado con habilidades especiales que por la naturaleza de las actividades de Mueblería Ratteri, puedan desenvolverse.

2.- Sugerir a la gerencia la adopción de un plan de capacitación que permita la formulación de análisis interno de la empresa, como por ejemplo un FODA y a nivel externo es sugerible apoyarse de una matriz PESTEL con la finalidad de formular una planificación.

3.- Sugerir a la gerencia seguir un plan de mejora involucrando a todo el personal, para establecer un análisis interno como punto de partida de acciones de mejora en función de la comprensión y alineamiento de la misión y visión de la empresa enfocándose siempre en el cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arestegui (2019) Gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las mypes del sector comercio - rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial santa celedonia del distrito de Juliaca, 2018. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13936/GESTION_DE
_CALIDAD_MEJORA_CONTINUA_ARESTEGUI_CHALCO_BEATRIZ_
ROSMERY.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13936/GESTION_DE_CALIDAD_MEJORA_CONTINUA_ARESTEGUI_CHALCO_BEATRIZ_ROSMERY.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Arias (2019) Propuesta de diseño de sistema de gestión de calidad para la empresa Dailywork Importadora y distribuidora compañía limitada. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de las Américas

<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/UDLA-EC-TMDOP-2019-01.pdf>

Barbaran, A. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11598/GESTION_CA
LIDAD_MYPES_BARBARAN_OSIS_ALICIA_LIZETH.pdf?sequence=1&isAl
lowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11598/GESTION_CALIDAD_MYPES_BARBARAN_OSIS_ALICIA_LIZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Pearson: Colombia.

Benzaquen, J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración*. Centrum Católica.

Cisneros, L.; Jacques, L; Mejía, J.(2016). *Administración de pymes*. Pearson.

Cima, M. (2020) Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL-Callería, Pucallpa, 2020. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19498/GESTION_CALIDAD_CIMA_ARMAS_MERIAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Clark (2020). Bases de un sistema de gestión de calidad integrando las Normas ISO 9001:2015 y los fundamentos de Lean Construction.

Código de ética para la investigación. Versión 004. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH, de fecha 13 de enero del 2021.

Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Gaspar (2020) Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercio, rubro ferreterías - Satipo, 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20282/COMERCIO_FERRETERIAS_GASPAR_RODRIGUEZ_ROLANDO_NICEFORO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R, Fernández C., Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación* Sexta edición. México DF. - México.

Huaman, H. (2020) Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollerías-Callería, Pucallpa, 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19223/GESTION_CA

LIDAD_HUAMAN_VALENCIA_HAYDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koontz, H. & Weihrich, H. (2012). *Procesos administrativos* (Primera; McGraw-Hill/Interamericana., ed.). Mexico.

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

Lucero (2020) Modelos de gestión de calidad utilizados en las pymes de servicio del sector automotriz en el norte de Quito. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Andina Simón bolívar.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7207/1/T3108-MAE-Lucero-Modelos.pdf>

Maldonado (2018) *Gestión de procesos*.

https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti__n_de_procesos__2018_

Medina (2019) Propuesta para la planeación del sistema de gestión de calidad con base en la norma iso 9001: 2015 en la empresa elevadores Company. (Tesis inédita de pregrado). Universidad católica de Colombia.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23984/1/PROPUESTA%20PARA%20LA%20PLANEACI%C3%93N%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20CON%20BASE%20EN%20LA%20NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

Meneses J. (2017) Plan de Negocios para una empresa de productos de madera con un enfoque sustentable en el municipio de Villa Tezontepec, Hidalgo, México. (Tesis inédita de posgrado). Maestría en Ciencias en Administración de Negocios.

Pacaya, B. (2019) Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha,

año 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa, Perú.

Pereda (2021). Gestión de calidad con el uso del marketing en la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferretería del distrito de Querecotillo, año 2018. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Pizarro, J. et al. (2017) Plan de negocios para la comercialización de muebles plegables. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.

Ramírez, O. (2019) La formalización y su influencia en la gestión de calidad de las mypes rubro mueblerías, del distrito de Tocache – San Martín 2018. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12125/CALIDAD_DE_SERVICIO_RAMIREZ_%20DE_%20LA%20_CRUZ_OSCAR_%20MANUEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Surita (2018) Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018. (tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10594/CARACTERIZACION_COMPETITIVIDAD_SURITA_HERRERA_EMERITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saavedra, M. (2019) Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industrial, rubro aserraderos-Manantay, 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16350/GESTION_CALIDAD_SAAVEDRA_NAVARRO_MARJHORY_STEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres (2018) *Sistema de gestión de calidad en pymes productoras de hormigón elaborado en Buenos Aires, Argentina*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Palermo.

<https://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/2114/TESIS%20MBA%20TORRES%20E%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2020								2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X	X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X											
7	Elaboración del consentimiento informado						X										
8	Ejecución de la metodología						X										
9	Resultados de la investigación							X									
10	Conclusiones y recomendaciones								X								
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X				
12	Reacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Nota: elaborado por Jaime Barrera Pérez

2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Laptop	1300	1	1300.00
· Impresora	650	1	650.00
· Folder - docena	12	1	12.00
· Fotocopias	0.15	260	39.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	15	2	30.00
· Lapiceros	4	8	32.00
· USB	27	2	54.00
Servicios			
· Navegación internet (horas)	1	260	260.00
· Uso de Tumitin	100	1	100.00
· Movilidad	8	20	160.00
Total de presupuesto desembolsable			2,637.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			3,289.00

Nota: elaborado por Jaime Barrera Pérez

3. Cuadro de sondeo

Ord	Colaborador / trabajador	Cargo
1	ORBESO AROSTEGUI, JUSTINA	Supervisor
2	CHAVEZ CALAMPA, DORIS	Empleado
3	DIAZ PAREDES, FERNANDO	Administrador
4	BARBA RUIZ, ROGER ALBERTO	Supervisor
5	CAHUANA CACERES, FREDY FERNANDO	Empleado
6	VASQUEZ PIZANGO, SALOMON	Empleado
7	GONZALES PINTO, LUIS	Empleado
8	MELENDEZ SANTILLAN, CARLOS FAUSTO	Empleado
9	TOLEDO BERNAL, JOSE LUIS	Empleado
10	MORALES CANDELARIO, RICAR MANUEL	Empleado
11	DEL AGUILA RIOS, JAIME FERNANDO	Empleado

Nota: elaborado por Jaime Barrera Pérez

4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: Planificación y su incidencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Mueblería Ratteri – Manantay, 2020 y es dirigido por James Barrera Pérez, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información con el objetivo de determinar el proceso de planificación y su incidencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Mueblería Ratteri-Manantay, 2020 y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1811172072@uladech.pe para recibir más 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: KARINA AZIBETH RIVAS RATTERI

Fecha: 02/06/2021

Correo electrónico: Karinarivasratteri697@gmail.com.

Firma del participante: KRIVAS R

Firma del investigador: James Barrera P

5. Cuestionario



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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Planificación y su incidencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Mueblería Ratteri – Manantay, 2020.”

La información que nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de 23 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables comercialización y gestión de calidad. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL

1. Rango de edad	4. Cargo que desempeña
a) 18 – 25 años	a) Gerente
b) 26 – 50 años	b) Administrador
c) 51 a más años	c) Empleado
2. Género	5. Tiempo en el cargo
a) Femenino	a) 0 a 5 años
b) Masculino	b) 6 a 10 años
3. Grado de instrucción	c) 11 a más años
a) Primaria	
b) Secundaria	
c) Técnica y/o Superior universitaria	

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

N°	Variable Planificación					
D1: Análisis situacional						
6	¿La misión, visión están definidos acorde a los realiza la planeación de las actividades de la empresa?					
7	¿Se evalúa los factores internos y externos para la planeación de las operaciones de la empresa?					
8	¿Se enfoca de acuerdo a los intereses de la empresa?					
D2: Intuición						
9	¿Se proyecta en base a hechos y datos registrados?					
10	¿Utiliza herramientas de planeación?					
11	¿Las operaciones están enfocadas a la satisfacer la demanda y tamaño del mercado?					
D3: Toma de decisión						
12	¿Los objetivos planeados son alcanzables?					
13	¿Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa?					
14	¿Se monitorea el cumplimiento de la planeación?					

N°	Variable Gestión de calidad					
D1: Mejora de proceso						
15	¿Se realiza análisis de los procesos?					
16	¿Se elaboran propuesta para mejora?					
17	¿Se ejecutan los planes propuestos?					
D2: Herramientas						
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?					
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?					
20	¿La innovación es parte de mejora de los procesos?					
D3: Participación						
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?					
22	¿La supervisión es eficaz?					
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?					

Nota: elaborado por Jaime Barrera Pérez

6. Validación del instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Valdiviezo Saravia, Crysber M.

1.2. Grado Académico: Magister en Administración

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde Labora: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote

1.5. Cargo que desempeña: Docente tutor investigador

1.6. Denominación del instrumento: Planificación y su incidencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso mueblería Ratteri – Manantay, 2020.

1.7. Autor del Instrumento: Jaime Barrera Pérez.

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existen relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
 DE CHIMBOTE
 Escuela Profesional de Administración
 M.B.A. Crysber M. Valdiviezo Saravia
 Docente Tutor Investigador

III. RESULTADO DE LA VALIDACION

3.1. Valoración total cuantitativo: _____

3.2. Opinión: Aplicable

FAVORABLE _____

DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
DE CHIMALTEPEC, P.C.A.L.L. de
Escuela Profesional de Administración
.....
MBA. Crystal M. Valdivieso Saravia
Docente Tutor Investigador

Firma

7. Hoja de tabulación

Rango de edad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 25 años	6	54,5	54,5	54,5
	De 29 a 50 años	4	36,4	36,4	90,9
	De 51 a más años	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Género de trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	2	18,2	18,2	18,2
	Masculino	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	6	54,5	54,5	54,5
	Técnico	3	27,3	27,3	81,8
	Universitario	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	1	9,1	9,1	9,1
	Supervisor	2	18,2	18,2	27,3
	Empleado	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tiempo del negocio en el mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 6 a 10 años	11	100,0	100,0	100,0

¿La misión, visión están definidos acorde a los realiza la planeación de las actividades de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	9,1	9,1	9,1
	Algunas veces	7	63,6	63,6	72,7
	Casi siempre	1	9,1	9,1	81,8
	Siempre	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Se evalúa los factores internos y externos para la planeación de las operaciones de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Algunas veces	5	45,5	45,5	63,6
	Casi siempre	1	9,1	9,1	72,7
	Siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Se enfoca de acuerdo a los intereses de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	9,1	9,1	9,1
	Algunas veces	3	27,3	27,3	36,4
	Casi siempre	6	54,5	54,5	90,9
	Siempre	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Se proyecta en base a hechos y datos registrados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	63,6	63,6	63,6
	Casi siempre	3	27,3	27,3	90,9
	Siempre	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Utiliza herramientas de planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	9,1	9,1	9,1
	Algunas veces	7	63,6	63,6	72,7
	Casi siempre	2	18,2	18,2	90,9
	Siempre	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Las operaciones están enfocadas a la satisfacer la demanda y tamaño del mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	9,1	9,1	9,1
	Algunas veces	1	9,1	9,1	18,2
	Casi siempre	2	18,2	18,2	36,4
	Siempre	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Los objetivos planeados son alcanzables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	45,5	45,5	45,5
	Casi siempre	4	36,4	36,4	81,8
	Siempre	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Algunas veces	5	45,5	45,5	63,6
	Casi siempre	2	18,2	18,2	81,8
	Siempre	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Se monitorea el cumplimiento de la planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	54,5	54,5	54,5
	Casi siempre	4	36,4	36,4	90,9
	Siempre	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Se realiza análisis de los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	36,4	36,4	36,4
	Casi siempre	4	36,4	36,4	72,7
	Siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Se elaboran propuesta para mejora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mensual	1	9,1	9,1	9,1
	Trimestral	4	36,4	36,4	45,5
	Semestral	3	27,3	27,3	72,7
	Permanente	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Se ejecutan los planes propuestos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mensual	1	9,1	9,1	9,1
	Trimestral	6	54,5	54,5	63,6
	Semestral	2	18,2	18,2	81,8
	Permanente	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Algunas veces	5	45,5	45,5	63,6
	Casi siempre	3	27,3	27,3	90,9
	Siempre	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mensual	4	36,4	36,4	36,4
	Trimestral	5	45,5	45,5	81,8
	Semestral	1	9,1	9,1	90,9
	Permanente	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿La innovación es parte de mejora de los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	36,4	36,4	36,4
	Casi siempre	5	45,5	45,5	81,8
	Siempre	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	9,1	9,1	9,1
	Algunas veces	7	63,6	63,6	72,7
	Casi siempre	1	9,1	9,1	81,8
	Siempre	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

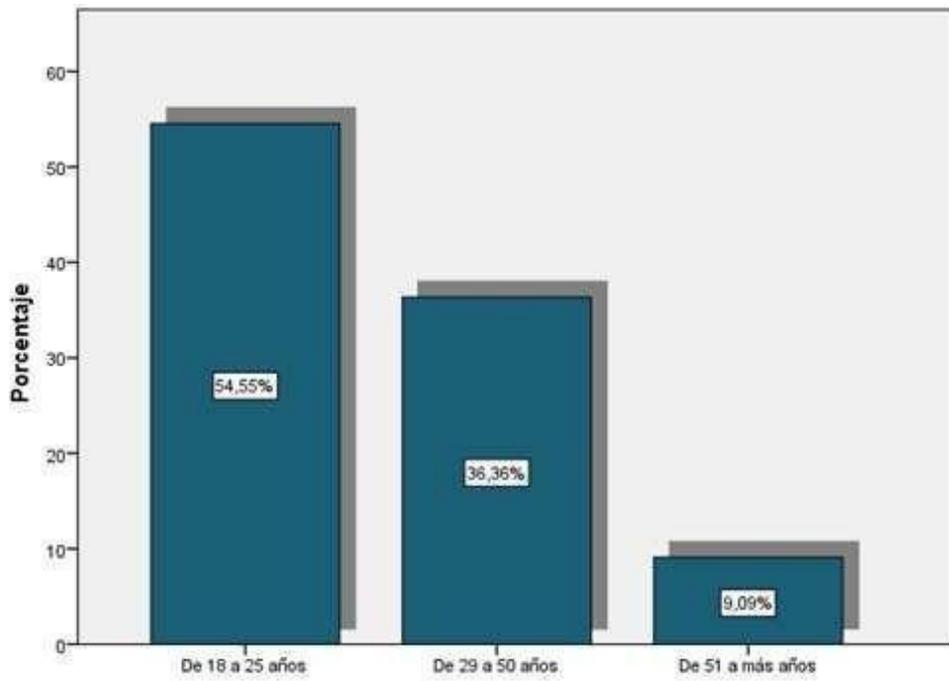
¿La supervisión es eficaz?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	36,4	36,4	36,4
	Casi siempre	1	9,1	9,1	45,5
	Siempre	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

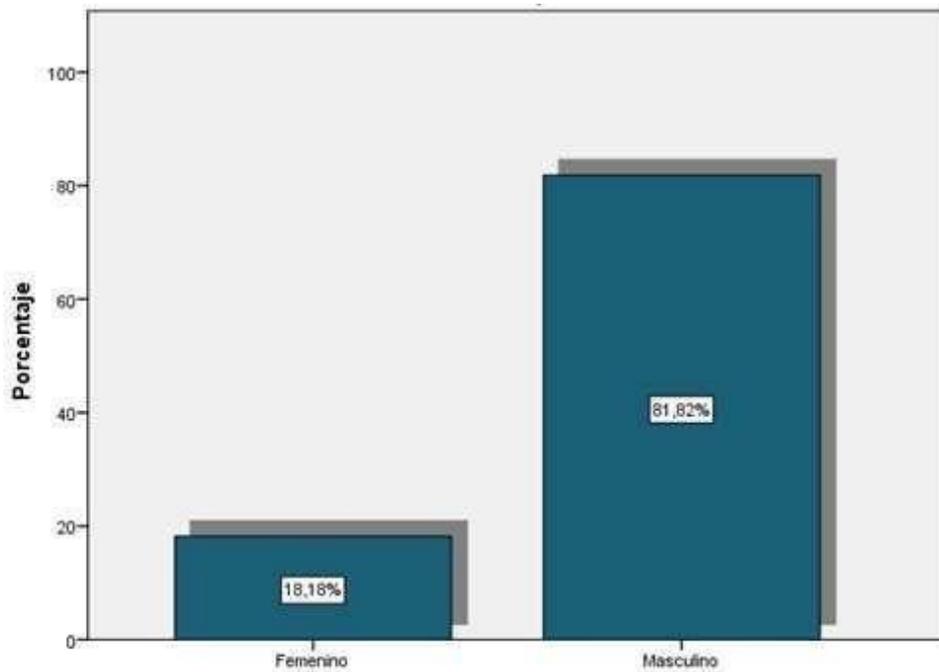
¿Existe orientación a lograr valor agregado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	27,3	27,3	27,3
	Algunas veces	4	36,4	36,4	63,6
	Siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

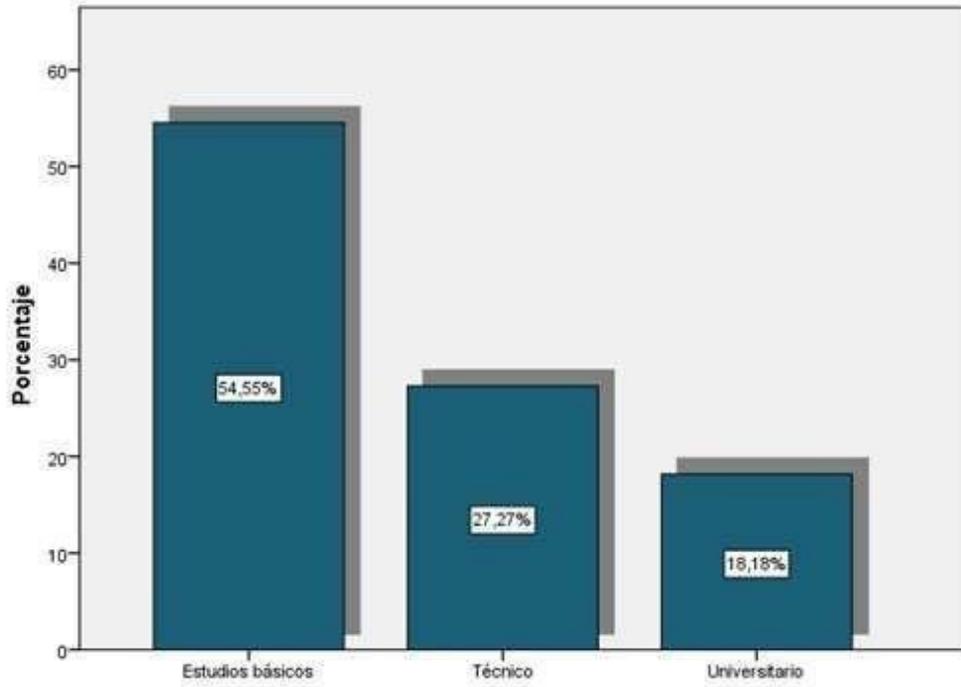
8. Figuras



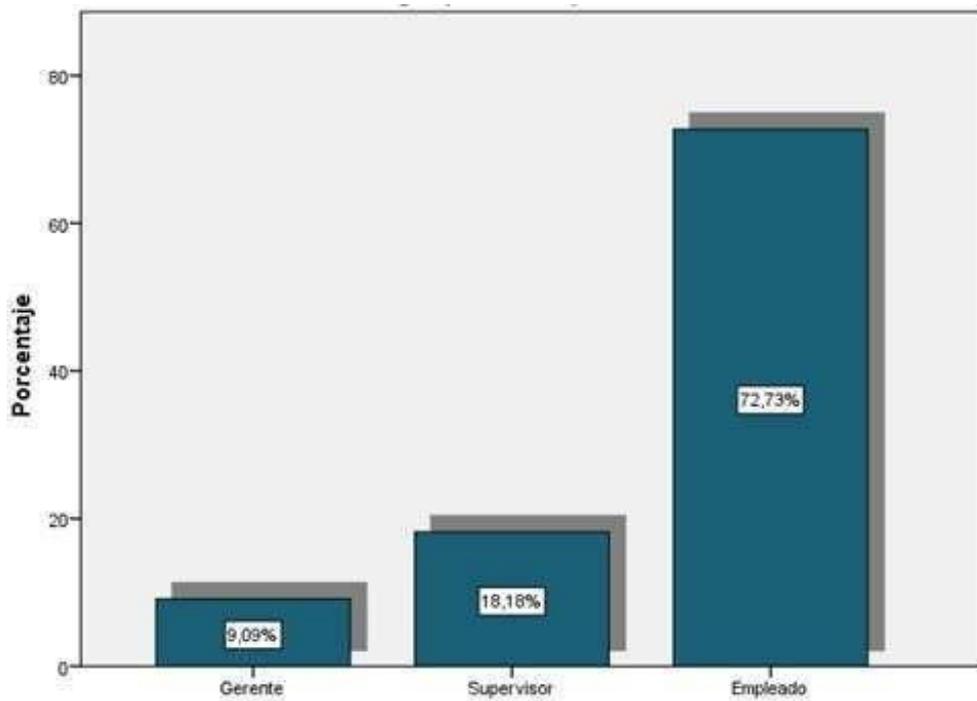
Fuente. Tabla 1 *Rango de edad del trabajador*



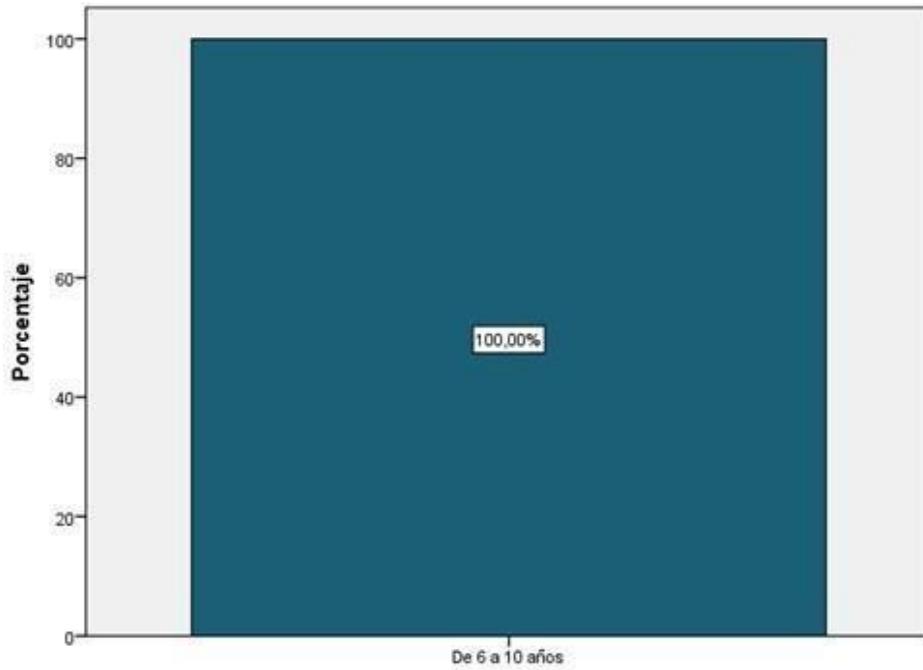
Fuente. Tabla 1 *Género*



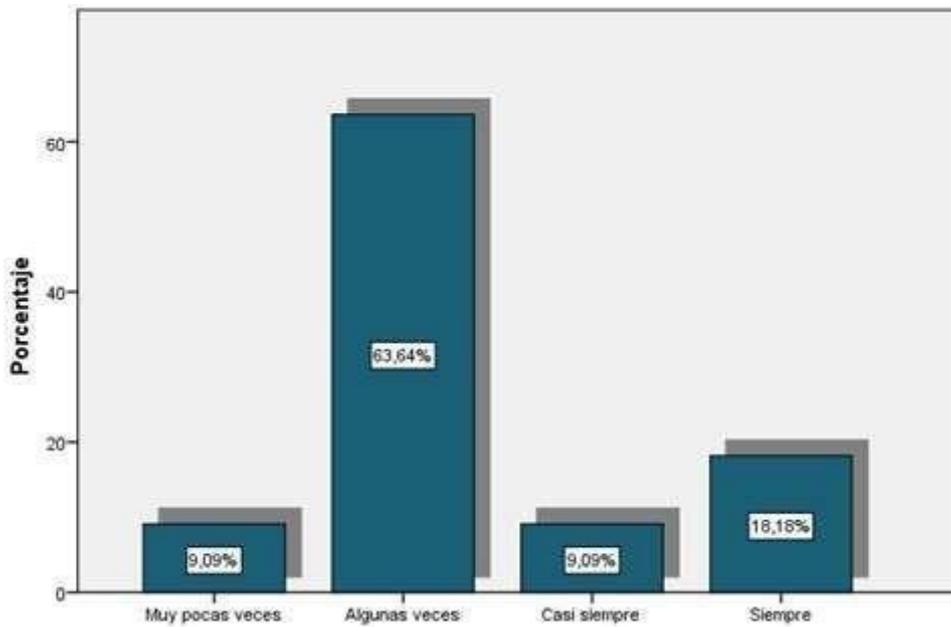
Fuente. Tabla 1 *Grado de instrucción*



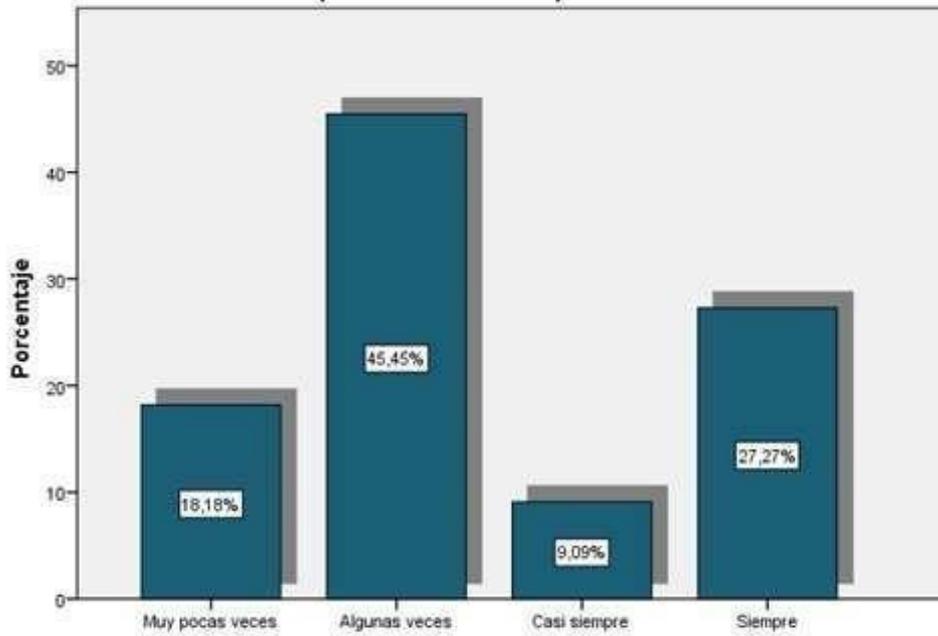
Fuente. Tabla 1 *Cargo que desempeña*



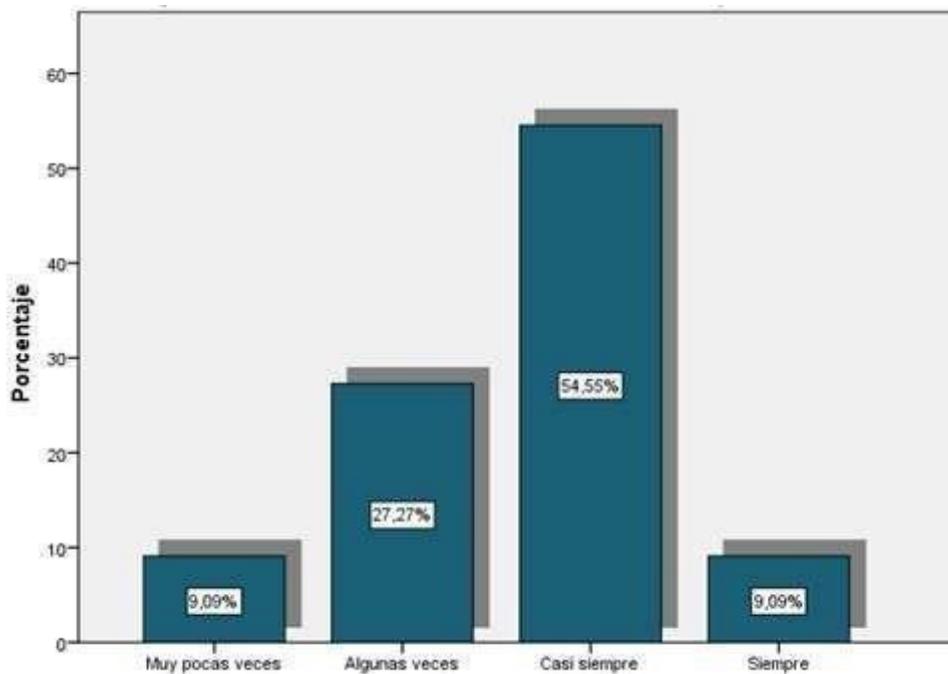
Fuente. Tabla 1 *Tiempo en el cargo*



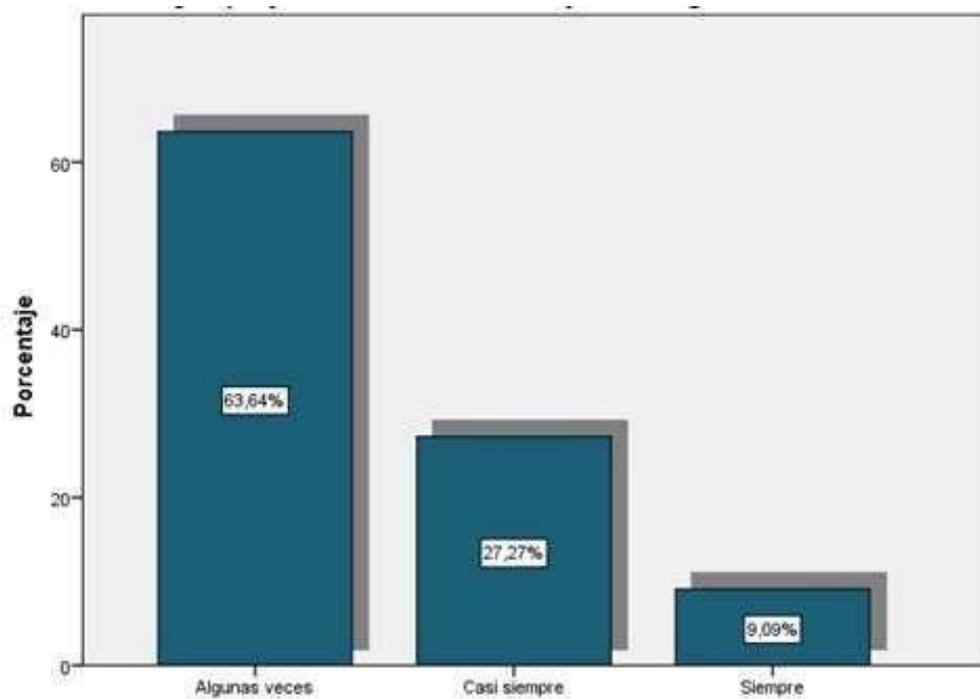
Fuente. Tabla 2 *Planeamiento alineado a misión y visión*



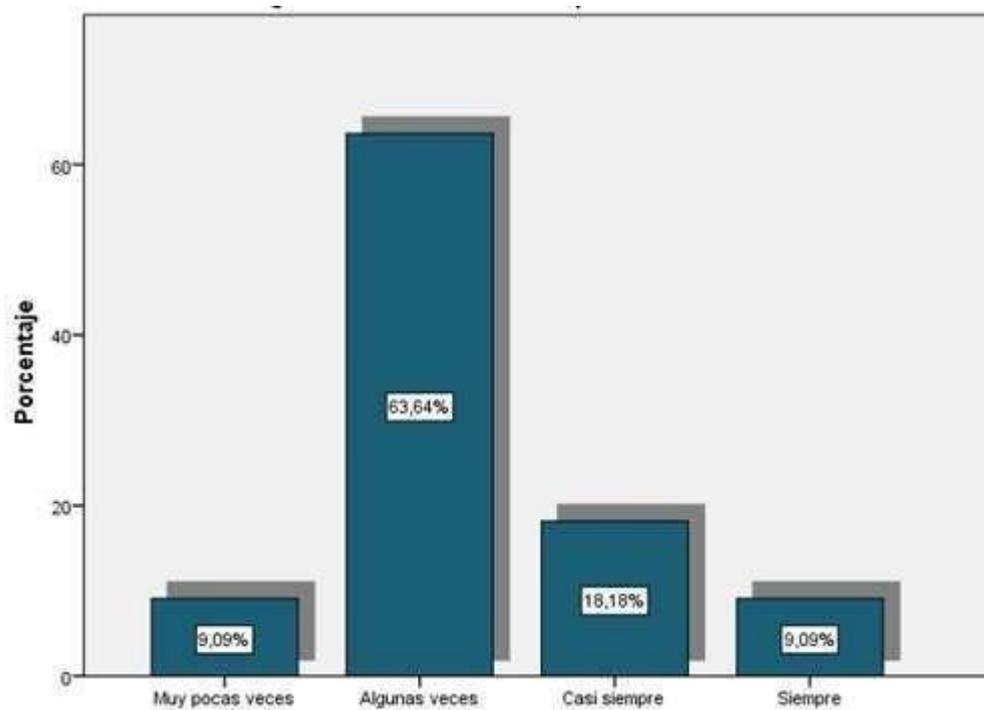
Fuente. Tabla 2 Evaluación de factores internos y externos para planeación



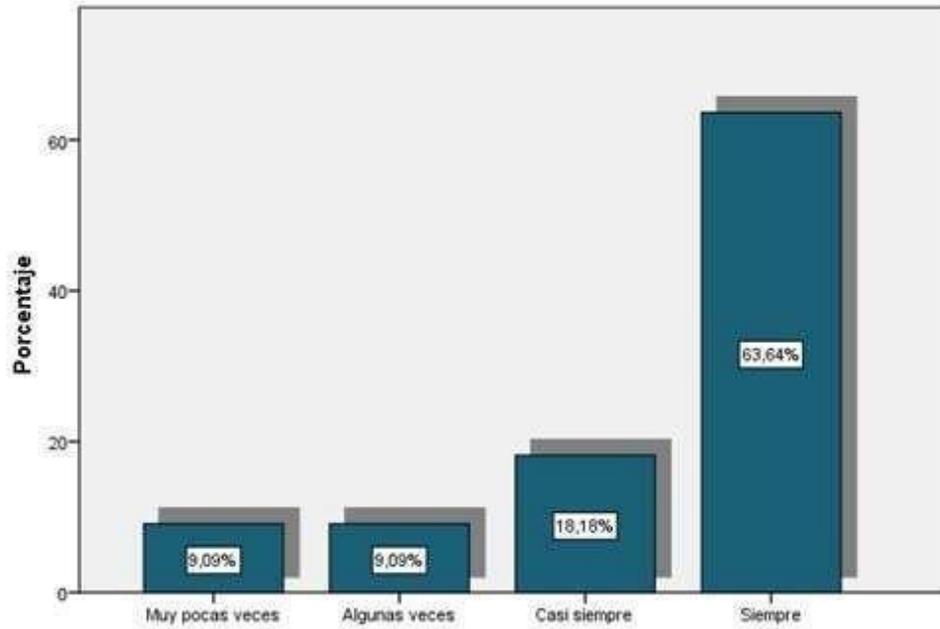
Fuente. Tabla 2 Enfoque a intereses de la empresa



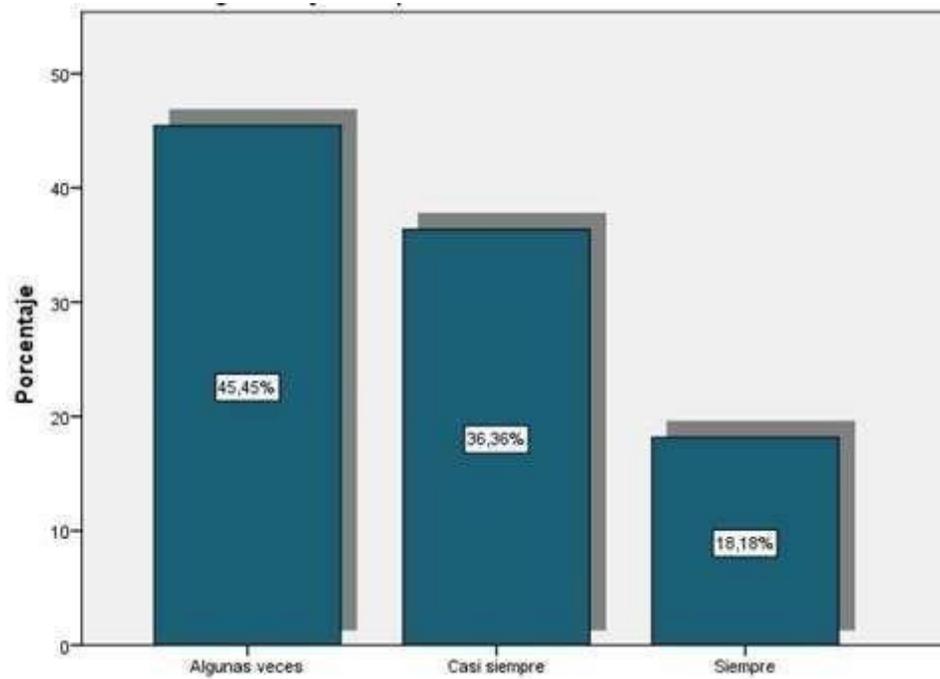
Fuente. Tabla 2 Proyección en base a hechos y datos



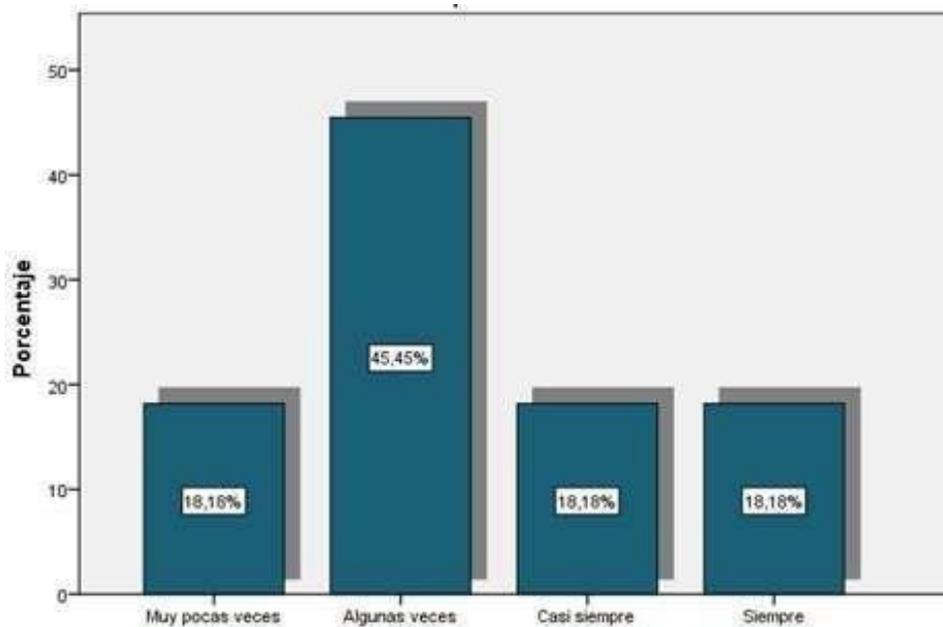
Fuente. Tabla 2 Uso de herramientas de planeación



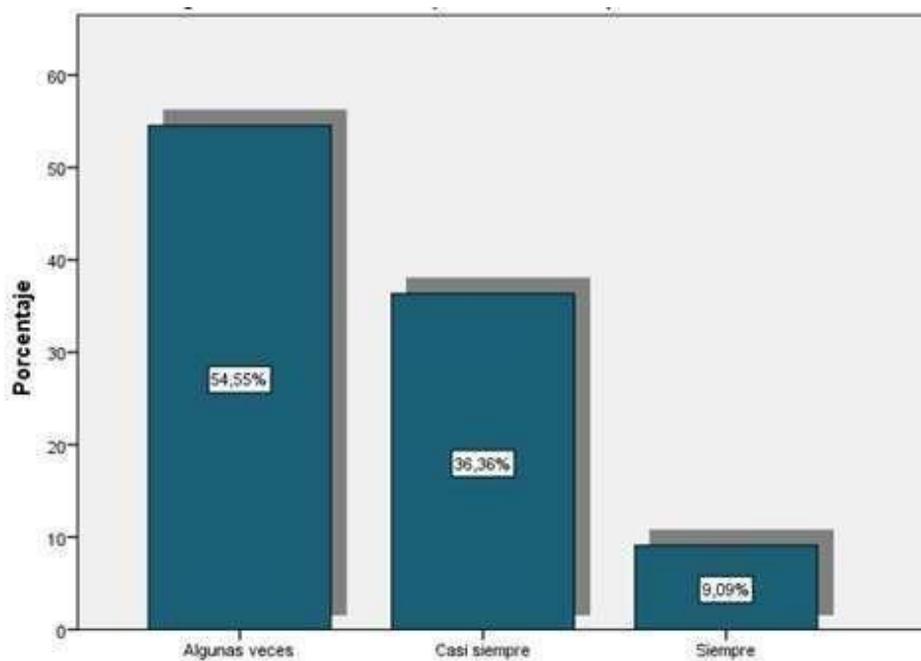
Fuente. Tabla 2 Operaciones orientadas a satisfacer el mercado



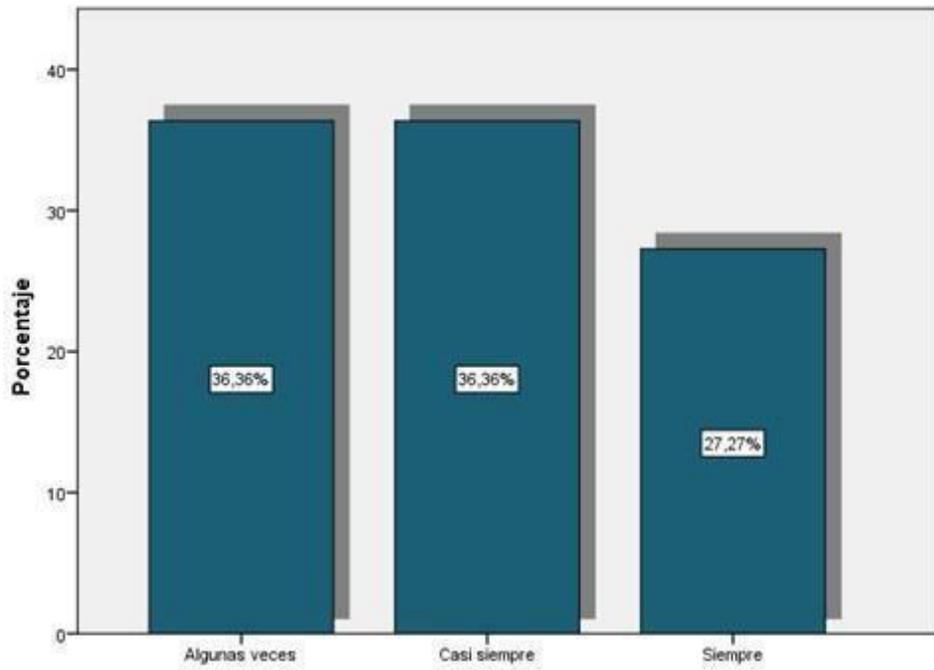
Fuente. Tabla 2 Objetivos planeados



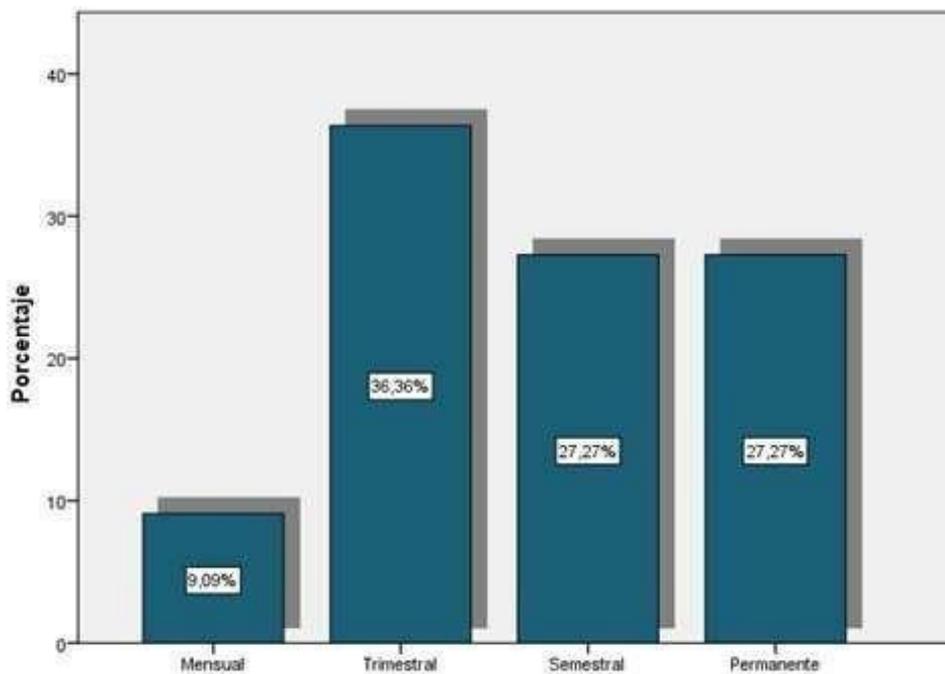
Fuente. Tabla 2 Estrategias comprendidas



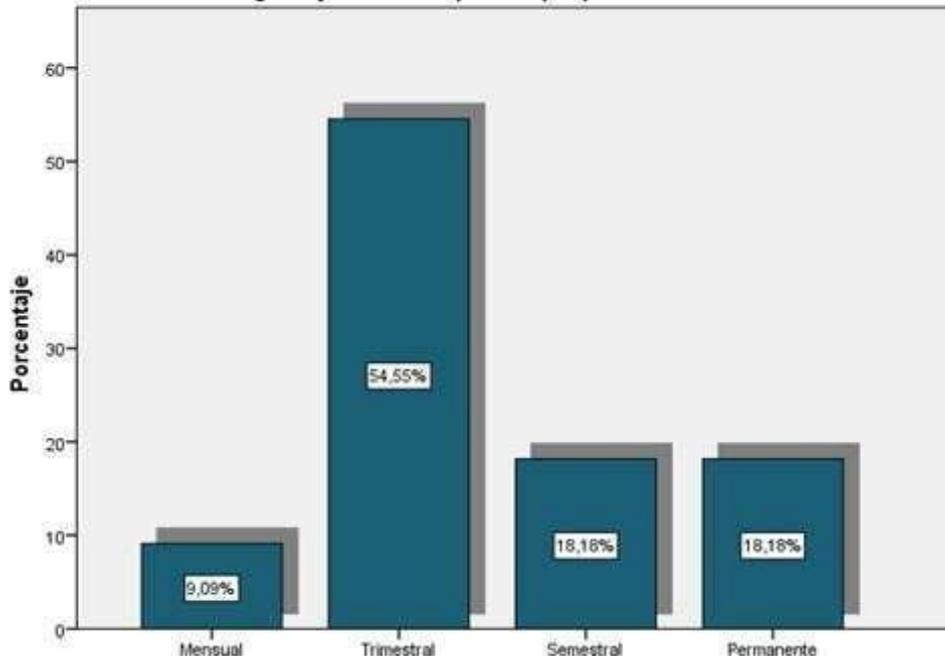
Fuente. Tabla 2 Cumplimiento de planeación



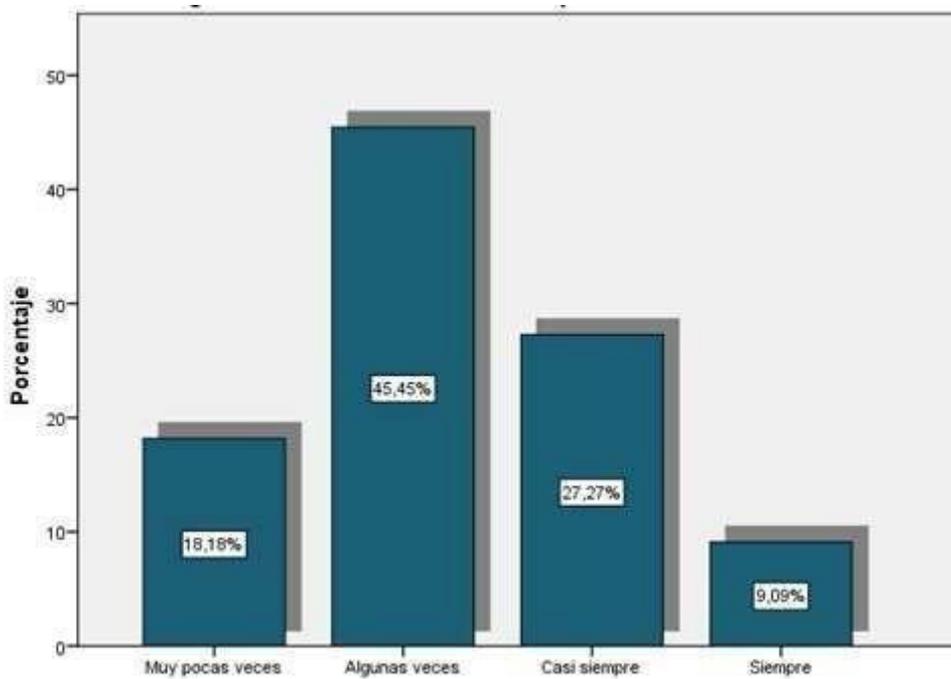
Fuente. Tabla 3 Análisis de procesos



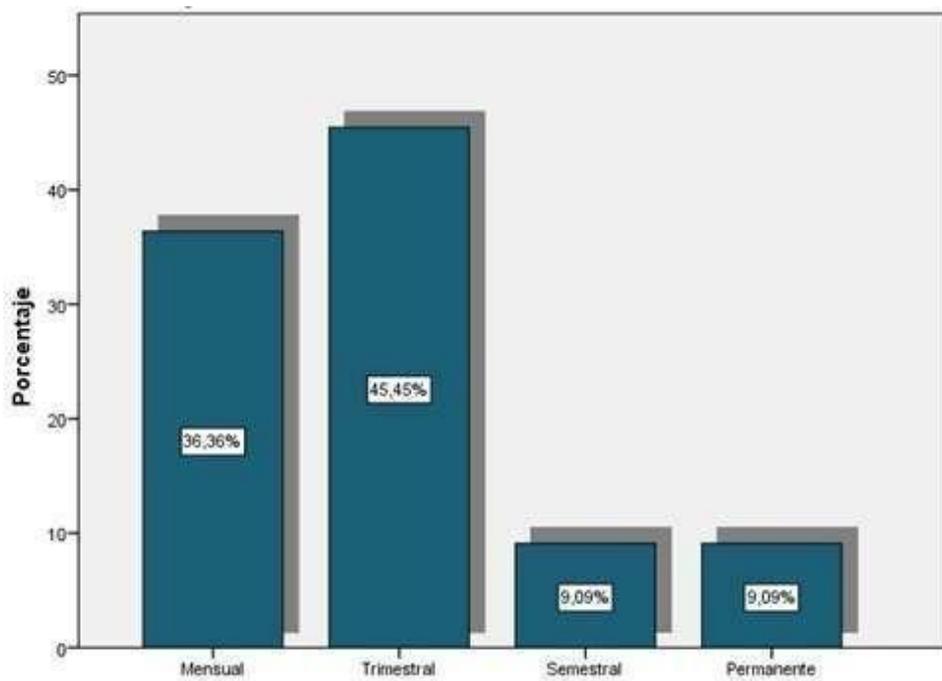
Fuente. Tabla 3 Elaboración de propuestas de mejora



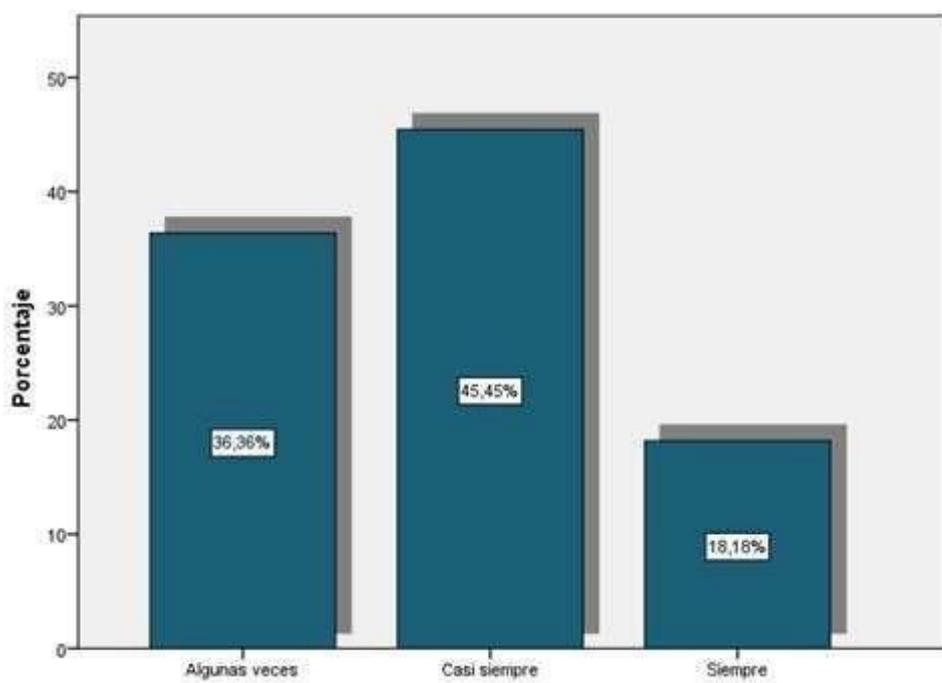
Fuente. Tabla 3 Ejecución de planes propuestos



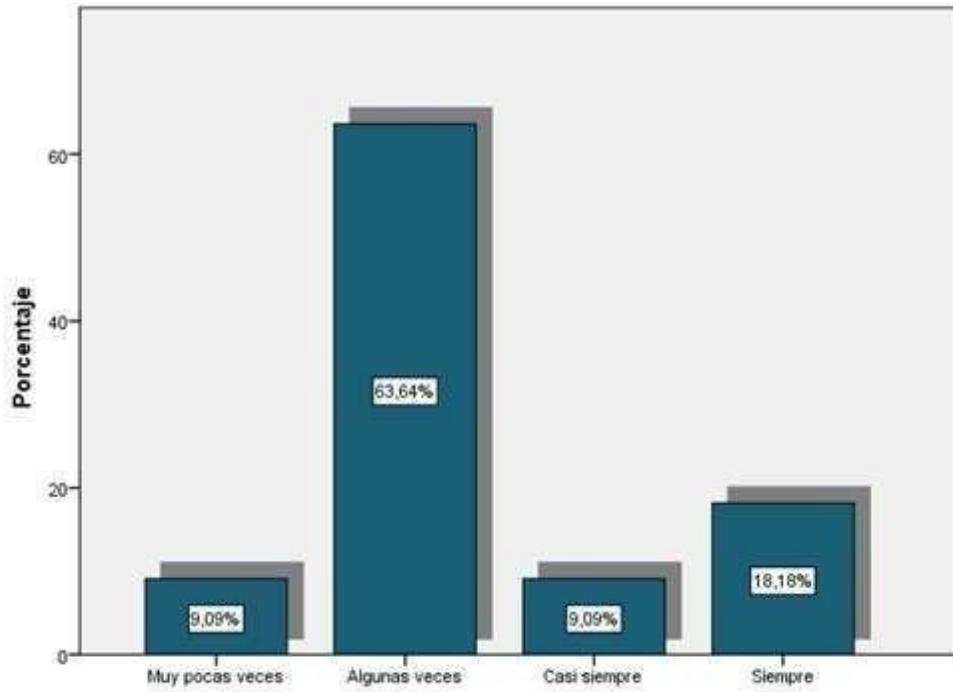
Fuente. Tabla 3 Uso de técnicas para administrar



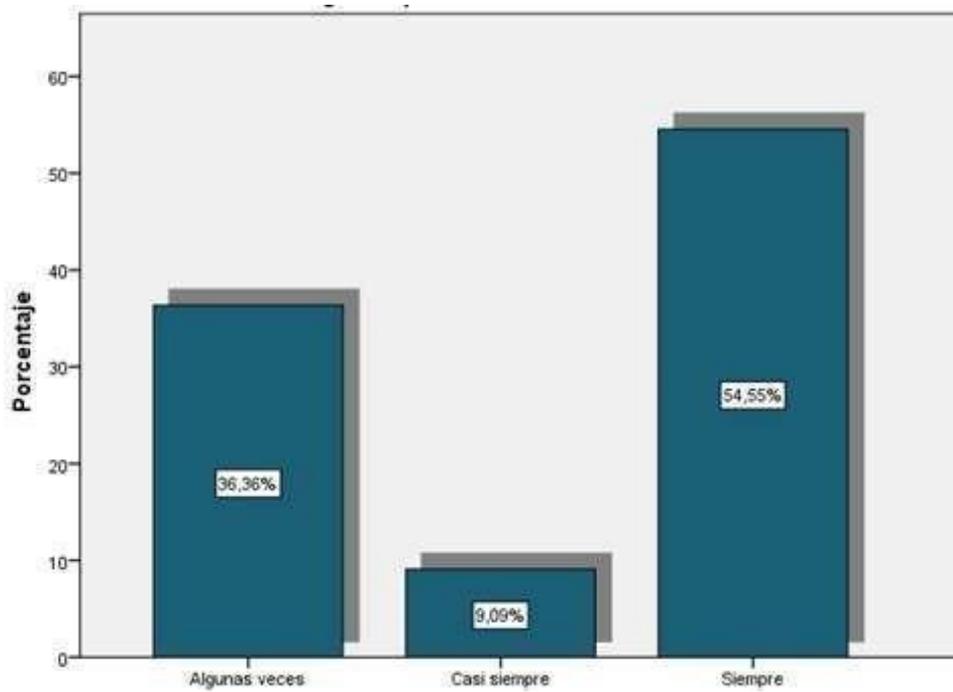
Fuente. Tabla 3 Encuestas de satisfacción



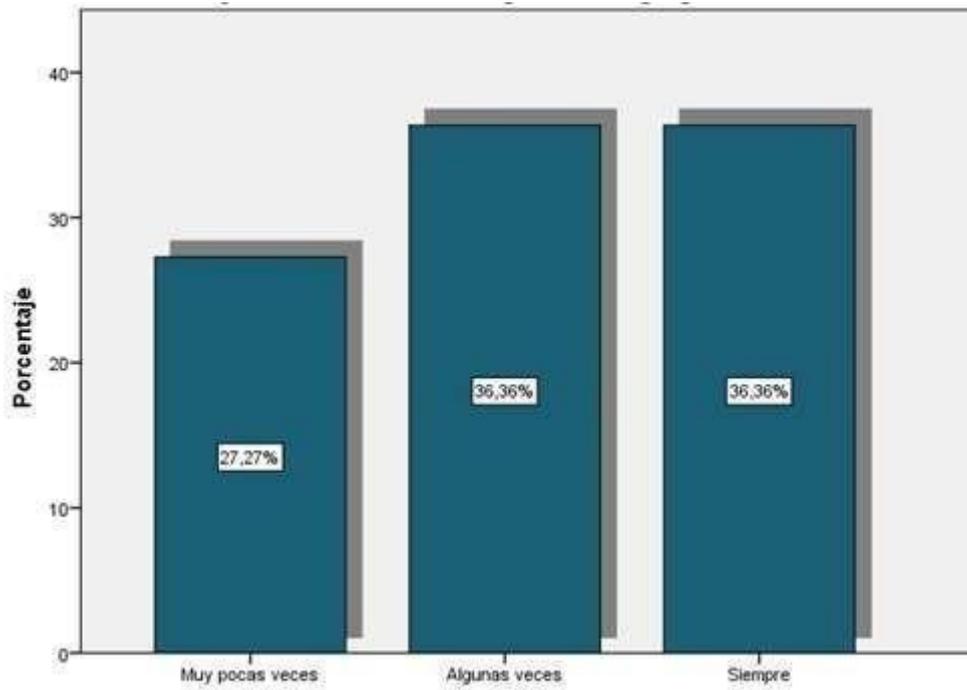
Fuente. Tabla 3 Innovación y procesos



Fuente. Tabla 3 Funciones alineadas a visión y misión



Fuente. Tabla 3 Eficacia de supervisión



Fuente. Tabla 3 Orientación a valor agregado

9. Turnitin



The screenshot displays a Turnitin submission page. At the top, the browser address bar shows a URL with a document ID. The page header includes the Turnitin logo and the name 'James Barrera'. A red banner at the top right indicates a 'Resumen de coincidencias' (Summary of matches) with a large '4%' similarity score. Below this, a table lists the sources of the matches:

Match ID	Source	Similarity
1	El espíritu empresarial. Tercer Anuario de...	4%

The main content area is titled 'INTRODUCCIÓN' and contains the following text:

Definitivamente, uno de los grandes desafíos que representan para los países emergentes, en especial los países latinoamericanos, consiste en la necesidad de que desarrollen una cultura del proceso emprendedor. En un estudio sobre "Radiografía del emprendimiento en Europa" por González (2017), se identifica la problemática que en Europa el emprendimiento ha disminuido, explicado a factores relacionados al espíritu empresarial, burocracia y otras regulaciones internas. Situación diferente a los EEUU donde el emprendimiento que se realiza en la creación de micro y pequeñas