



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROCESO DE PLANIFICACIÓN PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE GESTIÓN: CASO EMPRESA INVERSIONES
Y NEGOCIACIONES ÁNGULO E.I.R.L. – CALLERÍA, 2020**

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

AUTORA

LOPEZ FLORES, ESTHER

ORCID: 0000-0001-5042-8716

ASESORA

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

López Flores, Esther

ORCID: 0000-0001-5042-8716

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

JURADO EVALUADOR 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 Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID:0000-0002-7260-5581

Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mi familia por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi hijo Armando Dayiro que es el motor y motivo de mi ser, también a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

RESUMEN

El desarrollo de la investigación tuvo como principal objetivo determinar las características del proceso de planificación para mejorar la calidad de gestión: caso empresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. – Callería, 2020. La investigación se orienta a identificar que falencias existen en el proceso de planificación. La metodología aplicada se caracterizó por su diseño: no experimental-transversal-descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población de 9 trabajadores y como muestra el 100% de la población a quienes se les aplicó un cuestionario de estructurado con 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: perfil del trabajador, es inclusivo 55.56% corresponden al sexo masculino y 44.44% al sexo femenino; rango de edad de 29 a 50 años en su mayoría y cuentan con estudios básicos. En relación a la variable planificación: 44.44% algunas veces evalúan factores internos y externos para la planificación; 66.67% algunas veces utilizan data histórica; los objetivos planteados son alcanzables (66.70%). En relación a la variable gestión: 55.56% casi siempre analizan sus procesos; la innovación no acompaña a la gestión y tampoco está alineada a la misión y visión, por esta razón no se logra generar valor agregado sosteniblemente. Finalmente, se concluye que la gestión está orientada al funcionamiento comercial de la microempresa bajo una dirección gerencial empírica la cual planifica de acuerdo a sus percepciones las operaciones hacia el alcance de sus metas.

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

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the characteristics of the "planning process to improve the quality of management: the case of the company Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. - Callería, 2020". The methodology applied was characterized by its non-experimental-transversal-descriptive design. For the collection of information a population of 9 workers was used and as a sample 100% of the population to whom a structured questionnaire with 23 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: profile of the worker is inclusive, 55.56% are male and 44.44% are female; age range from 29 to 50 years old and most of them have basic studies. Regarding the planning variable: 44.44% sometimes evaluate internal and external factors for planning; 66.67% sometimes use historical data; the objectives set are achievable (66.70%). In relation to the management variable: 55.56% almost always analyze their processes; innovation does not accompany management and is not aligned with the mission and vision, for this reason it is not possible to generate sustainable added value. Finally, it is concluded that management is oriented to the commercial operation of the microenterprise under an empirical managerial direction which plans according to its perceptions the operations towards the achievement of its goals.

Key words: quality, management, planning, process, microenterprise.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	5
III. Hipótesis	25
IV. Metodología.....	26
4.1 Diseño de investigación	26
4.2 Población y muestra	26
4.3 Definición y operacionalización de variables	28
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección.....	29
4.5 Plan de análisis.....	29
4.6 Matriz de consistencia.....	30
4.7 Principios éticos	31
V. Resultados.....	33
5.1. Resultados	33
5.2 Análisis de resultados.....	38
VI. Conclusiones y recomendaciones	41
Referencias bibliográficas.....	43

ANEXOS	48
1. Cronograma de actividades.....	49
2. Presupuesto	50
3. Cuadro de sondeo.....	51
4. Consentimiento informado	52
5. Cuestionario.....	53
6. Validación de instrumento	55
7. Hoja de tabulación	57
8. Figuras	63
9. Turnitin	75

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1 Características de los trabajadores de la microempresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. Callería, 2020	33
Tabla 2 Describir las características de la planificación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. Callería, 2020	34
Tabla 3 Identificar las características de la gestión en las micro y pequeñas empresas del comercio, caso empresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. Callería, 2020.	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Rango de edad del trabajador	63
Figura 2. Género	63
Figura 3. Grado de instrucción	64
Figura 4. Cargo que desempeña.....	64
Figura 5. Tiempo en el cargo	65
Figura 6. Planeamiento alineado a misión y visión	65
Figura 7. Evaluación de factores internos y externos para planeación	66
Figura 8. Enfoque a intereses de la empresa.....	66
Figura 9. Proyección en base a hechos y datos.....	67
Figura 10. Uso de herramientas de planeación	67
Figura 11. Operaciones orientadas a satisfacer el mercado	68
Figura 12. Objetivos planeados	68
Figura 13. Estrategias comprendidas	69
Figura 14. Cumplimiento de planeación.....	69
Figura 15. Análisis de procesos	70
Figura 16. Elaboración de propuestas de mejora.....	70
Figura 17. Ejecución de planes propuestos.....	71
Figura 18. Uso de técnicas para administrar.....	71
Figura 19. Encuestas de satisfacción	72
Figura 20. Innovación y procesos	72

Figura 21. Funciones alineadas a visión y misión	73
Figura 22. Eficacia de supervisión.....	73
Figura 23. Orientación a valor agregado	74

I. Introducción

La historia ha demostrado que el cambio es parte de la vida y los negocios, es una realidad irrefutable, siempre han ocurrido situaciones favorables y adversas y pese a todas estas circunstancias, el comercio y las empresas deben seguir operando. Esta realidad es mundial, desde los conflictos armados en Europa hasta las crisis económicas en Estados Unidos en la década de los años 20. Siendo la principal herramienta para librar con éxito: la planificación, en su ausencia la empresa y las personas no tendrían un sentido de dirección y metas a lograr. (D'alesio, 2016)

Buscando ejemplos, citamos la planificación en los años 60 de la ciudad de Brasilia, capital de Brasil, donde la planificación representa el éxito de una gestión y garantía de funcionalidad en el futuro, ya que “planificar es anticipar”, así las naciones y empresas pueden definir qué y como desean alcanzar sus metas y también minimizar sucesos negativos, para este fin la planificación debe partir de análisis tanto internos como externos.

En nuestro país, nuestros ancestros han demostrado que la planificación ha sido su principal estrategia para lograr trascender en el tiempo con sus edificaciones y otros legados, sin embargo no es una práctica que acompañe los emprendimientos empresariales de miles de microempresas, que ha costado además de pérdida de dinero, la propia vida de las empresas, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI 2020), el porcentaje de la tasa de mortalidad empresarial en el 2018 fue de 1,3%, luego en el 2019 subió al 1,6%) y continua en aumento.

Es necesario que los empresarios comprendan que la carencia de planificación en sus empresas pueden ser la diferencia entre sostenibles primeros años o la desaparición definitiva de la empresa.

A nivel regional, considerando las localidades de la región amazónica, la falta de trabajo se origina por la ausencia de inversiones de la gran empresa privada a diferencia de otras ciudades del país como sectores de la minería y producción, lo que motiva el emprendimiento individual que se traduce en micro y pequeñas empresas. Esta realidad no es ajena en Pucallpa, cuyo carácter del poblador viene incursionando en distintos sectores comerciales y de servicios y que para potenciar sus capacidades debe conocer que la planificación y la gestión de calidad son sus principales aliados para sostener sus emprendimientos.

Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la planificación y gestión de calidad en la microempresa Inversiones y Negociaciones Ángulo ¿E.I.R.L del distrito de Callería, 2020?. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la planificación para mejorar la calidad de gestión: caso empresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. – Callería, 2020. Asimismo, para alcanzar este objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los trabajadores de la microempresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L- Callería, 2020. Determinar las características de la planificación de la microempresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L- Callería, 2020. Determinar las características del nivel de gestión de la microempresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L- Callería, 2020

Como justificación, la investigación es importante porque a través de este caso de estudio se caracteriza la realidad empresarial del distrito de Callería y representará un importante aporte a jóvenes estudiantes y empresas que inician sus operaciones sin planificar las metas y objetivos que desea alcanzar. Como justificación teórica, la investigación realizó la revisión de literatura en relación a las variables planificación y gestión, de acuerdo a las disposiciones del reglamento de investigación, para demostrar su consecuencia con los resultados que se obtuvieron. Como justificación práctica, la realización de la investigación nos permitió conocer las características del comportamiento de las variables y determinar mejores decisiones para su aplicación en las mypes. Como justificación metodológica, la investigación utilizó la metodología científica que le permitió el tratamiento adecuado de la información obtenida en el trabajo de campo, reforzando la validez del diseño metodológico seguido. La metodología que se planteó se caracterizó por ser de diseño no experimental, transversal, descriptivo, estructura que permitió guiar el desarrollo de la investigación. Asimismo, durante este desarrollo, el investigador tuvo presente la aplicación de los seis principios del código de ética de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Como principales resultados se caracterizó el perfil de los colaboradores de Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L del distrito de Callería, identificando que la mayoría de los colaboradores están en el rango de edad de 29 a 50 años; es una empresa inclusiva, porque integran el equipo de trabajo colaboradores de ambos sexos forma balanceada; particularmente los empleados tienen nivel de instrucción básica.. Se determina también que Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L, tiene presencia en el mercado superior a 11 años.

Por otro lado, respecto a planificación, se formuló la pregunta *¿La misión, visión están definidos acorde a los realiza la planeación de las actividades de la empresa?*, obteniendo como resultado que la mayoría (66,7%) de los trabajadores afirman que algunas veces reconocen y siguen la misión, visión. Este resultado contrasta con las conclusiones de la investigación de Marcelo (2020) quien concluye que para la planificación la estrategia tiene que estar involucra a toda la organización para alineados conseguir sus metas. Respecto a la variable calidad *¿Se realiza análisis de los procesos?*, los trabajadores casi siempre (55,6%) realizan análisis de los procesos, situación que representa una oportunidad de mejora, ya que por el contrario debería ser frecuentemente; *¿Se elaboran propuesta para mejora?* como se observa trimestralmente (66,7%) los trabajadores elaboran propuestas para mejora, en estos aspectos la investigación guarda relación con los resultados de Zamora (2018), que sugiere como mecanismo de sostenibilidad de las mejoras, la creación y aplicación de manuales de procedimientos; así también, *¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?* los trabajadores respondieron que algunas veces (33,3%) y casi siempre (33,3%) aplican las técnicas para administrar, estos resultados contrastan con la investigación de Guzmán (2018), porque el uso de indicadores de manera habitual permite a las empresas a dirigirlas estratégicamente.

Finalmente, como conclusión general, la planificación y gestión en la empresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L, se realiza de forma práctica en sus operaciones, pero todavía de corto plazo y carece de sustento técnico que garantice su sostenimiento.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Zamora (2018) en su tesis titulada *Manual de procedimientos para mejorar la gestión administrativa de la empresa CEVROOS CONSULTORES C. LTDA en el Cantón Quevedo, 2018*. Para optar el título de ingeniera en empresas y administración de negocios, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. El cual tuvo como objetivo general: diseñar un manual de procedimientos para mejorar la Gestión Administrativa en la Empresa CEVROOS CONSULTORES C. LTDA en el Cantón Quevedo. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo descriptivo-bibliográfico – deductivo. Cuando se efectuó la visita a la empresa CEVROOS CONSULTORES C. LTDA., y se efectuó el diálogo informal con el gerente de la empresa, se evidenció a través de la interacción que existe un sinnúmero de problemas que están relacionados de manera directa con la gestión administrativa, lo cual ha impedido que la organización se potencialice de manera efectiva. Se obtuvo los siguientes resultados de la información recabada: que ejecutan sus actividades en la dirección de proyectos de inversiones y sociales, seguido de quienes laboran en la dirección financiera, finalmente constan los que se encuentran en el área de comunicación e innovación y dirección general: los colaboradores en su mayoría indicaron que se encuentran satisfechos con la comunicación interna que existe en la empresa, seguido de los que dijeron que se encuentran poco satisfechos y un mínimo porcentaje se siente muy satisfecho: en cuanto al manejo de la información digital de la empresa CEVROOS C. LTDA., la mayoría de encuestados indicaron que es malo

este procedimiento, otro grupo de involucrados dijeron que es bueno y muy bueno: casi la totalidad de involucrados expresaron que un manual de procedimientos es muy importante para desarrollar de manera adecuada las actividades organizacionales, otro grupo de involucrados dijeron que es importante, seguido de los que dijeron que es poco importante y nada importante. Y se concluye que, pese a la actividad ejecutora de ofrecer asesoría empresarial, CERVROOS CONSULTORES CÍA. LTDA, presentaba problemas con la gestión administrativa pues se identificó deficiencias en su estructura por la falta de un manual de procedimientos. El manual de procedimientos se ajusta a las áreas existentes en la empresa y delinea técnicamente las actividades que deben ejecutar cada colaborador para aprovechar eficientemente su desempeño laboral.

Aguilar (2017) en su tesis titulada *Diseño de un sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera para la venta de ropa de la ciudad de Loja, provincia de Loja, Riobamba, Ecuador, periodo 2015* para la obtención del título de Ingeniera en contabilidad y auditoría CPA de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Tuvo como objetivo general diseñar un sistema de control interno para la venta de ropa, de la ciudad de Loja, provincia de Loja, periodo 2015, con el fin de mejorar la gestión administrativa y financiera que permita tomar decisiones adecuadas para medir el grado de eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones. Como metodología, la investigación fue descriptiva, deductiva, inductiva, analítica y no experimental. Como conclusiones indica que el no contar con un sistema de control interno ha ocasionado que esta empresa no aplique las normas de información financiera en sus estados financieros, lo que representa incumplimiento

de la normativa vigente, generando que la información no sea confiable dentro de los parámetros de la realidad y ética.

Gonzales (2017) en su tesis titulada *Modernización del sistema organizativo para fortalecer la administración y el servicio al cliente en venta de ropa universitaria sede central de la Universidad de El Salvador*. para optar al grado de Licenciado en Administración de empresas de la Universidad de El Salvador. Tuvo como objetivo general proporcionar al personal de la empresa en un programa de capacitación adecuado que ayude realizar sus labores diarias de manera más eficientemente, utilizó una metodología: tipo de investigación es descriptiva y no experimental. Como conclusión, en la actualidad los empleados no cuentan con un manual y descriptor del puesto adecuado para cada plaza existente en la librería universitaria, se verificó que la plaza de atención al cliente existe, pero no se desempeña adecuadamente. Actualmente no se cuenta con actividades que estimulen la distribución de material escrito.

Garzón (2017) en su tesis titulada *Planificación del sistema de gestión de calidad iso: 9001:2015 para Grávida S.A.S*, para optar el título de Ingeniero Industrial, en la Universidad Católica de Colombia. Tuvo como objetivo general planificar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, para la empresa Grávida S.A.S. Como metodología se utilizó una metodología descriptiva, investigación mixta. Como resultados se generó el desarrollo de una serie de actividades que entregan como resultado la misión, visión, objetivos y política de calidad; de la misma manera se diseñó un mapa de procesos y organigrama de la compañía, esto permite a Grávida S.A.S, tener una estructura organizacional, un panorama actual de la empresa y una proyección a donde se quiere llegar como organización. Como conclusión, es

necesario divulgar la planificación del sistema de gestión de calidad realizada para que de esta manera se sensibilice a la misma de la importancia del cumplimiento de los requisitos de la norma, conocer los planteamientos realizados en cuanto a la cultura organizacional como los son, misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, el mapa de procesos y el organigrama; para así empezar a dar una estructura interna de la compañía y organización de esta.

Rodríguez (2017) en su tesis titulada *Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella*, para optar el título Ingeniero Industrial, en la Universidad Católica de Colombia. Tuvo como objetivo general propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella. Como metodología, se caracterizó por ser descriptiva. Como conclusiones, se determinó que, si se obtienen aportes importantes tras la propuesta de implementación desarrollada, teniendo en cuenta que existirá mayor claridad y control en la ejecución de actividades, al igual que se podrá medir el cumplimiento de cada proceso mediante los indicadores de gestión establecidos. Estos elementos constituyen un mecanismo que permite la retroalimentación y promueven la mejora continua en la organización lo cual contribuye claramente al cumplimiento de los propósitos de la fundación.

Antecedentes nacionales

Marcelo (2020) en su tesis titulada *Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo*. Para optar el grado de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, en la Universidad

Cesar Vallejo. El cual tuvo como objetivo general: determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo – 2019. En el cual se aplicó la metodología de investigación tipo cuantitativa – correlacional - no experimental - transversal correlacional. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: fueron para la variable planificación estratégica, el 59% de los colaboradores la calificaron de regular nivel, el 37% percibieron un bajo nivel y sólo un 4% percibieron un alto nivel de planificación estratégica; en cuanto a la variable gestión administrativa, se obtuvo que 81% de los colaboradores la calificaron de regular desempeño, un 14% que percibieron como deficiente y sólo un 5% apreciaron que la Clínica del Pacífico S.A. tiene un eficiente nivel de gestión administrativa. Se concluyó que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la planificación estratégica se encuentra altamente correlacionada con la gestión administrativa en la Clínica del Pacífico S.A.

Jaramillo (2019) en su tesis titulada *Propuesta de mejora del control interno en el área de almacén de la empresa Comercial Del Pacífico, Piura-2019*, para optar el título Profesional de Contador Público, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general: identificar las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial Del Pacífico, Piura 2019. Como metodología fue de tipo aplicada, nivel de tipo descriptiva, el diseño fue no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Como resultados se determina que la empresa Del Pacífico Bazar Librería es una empresa comercial, que dispone de un organigrama precariamente diseñado, en el cual no se refleja claramente la estructura organizacional existente dentro de la empresa, no cuenta con un manual de organización y funciones, además los registros en su sistema

no coinciden con la mercadería que tienen almacenada. Como conclusión, al implementar adecuados mecanismos de control interno permitirá la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias.

Guzmán (2018) en su tesis titulada *Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos VIVILAB SAC, Chiclayo-2017*, para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Señor de Sipán. El cual tuvo como objetivo general: proponer un plan de mejora para la calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos VIVILAB SAC, Chiclayo-2017. En el cual se aplicó una metodología de investigación de tipo descriptiva – propositiva-transversal – no experimental: con el cual se obtuvo los siguientes resultados: que el 45% de los clientes del laboratorio, valora como regular el nivel de calidad de atención, en la productividad observamos que un 45% coinciden en considera que es bueno y muy bueno. Lo que muestra es que a pesar de estar asociado al hospital en el que se están tratando, no está muy satisfecho con la calidad de atención brindada. Y se concluye que la puesta en práctica del plan de mejora de la calidad de servicio, que contiene un programa de capacitación orientado a la optimización de los recursos, a una mejor señalización, así mismo el trato amable y la comunicación de los resultados en un lenguaje sencillo a los pacientes y familiares, mejorará la calidad y consecuentemente la productividad de laboratorio VIVILAB SAC, buscando posicionar al laboratorio como la mejor opción del mercado.

Madueño (2018) en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las mypes del sector comercio, rubro librería en el centro del distrito de nuevo Chimbote, 2016*, para optar el título profesional de Licenciada en administración de la Universidad Católica Los Ángeles

Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016. Como metodología, se caracterizó por ser descriptivo, transversal y no experimental. Como conclusión, que la totalidad de las empresas y no conocen el termino Gestión de Calidad y creen que la gestión de calidad es importante para su empresa, la mayoría absoluta utilizan la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal y creen que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, la mayoría utilizan como técnica moderna de gestión de calidad las TIC (Tecnología de la comunicación e información), tiene otras dificultades para implementar la gestión de calidad y creen que la excesiva rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad.

Tineo (2018) en su tesis titulada *Planeamiento estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C&L Conige S.A.C, Chiclayo*, para optar el título de Maestro de Administración de Negocios MBA, presentado en la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo general proponer un Planteamiento Estratégico para mejorar la calidad de los servicios de la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo. Como metodología, se caracterizó por ser tipo descriptiva y propositiva, diseño no experimental. Como resultados, a través de un planteamiento estratégico para mejorar el servicio de calidad en la entidad a estudiar C & L CONIGE S.A.C. de Chiclayo; se identificarán una serie de herramientas estratégicas integrales como son cuadro de mando integral, matriz FODA, Matriz por Objetivos y Sistemas de Información para lograr elevar el servicio de calidad. Como conclusiones, se proyecta aplicar de forma paulatina el plan estratégico en compañía de técnicas como la matriz de mando

integral, análisis FODA y financiamiento proyectado para mejorar procesos de la empresa C & L CONIGE S.A.C. - Chiclayo 2018.

Coaguila (2017) en su tesis titulada *Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C.*, para optar el título Ingeniero Industrial, en la Universidad Católica San Pablo. Tuvo como objetivo general realizar una propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. para lograr cumplir con los requerimientos del cliente, en cuanto a calidad intrínseca, disponibilidad y precio/coste. Como metodología, se caracterizó por ser exploratoria y descriptiva. Como resultados: se propuso el desarrollo de la gestión por procesos, el cual aportará la eficacia en la gestión de los procesos de la empresa, y como herramienta de normalización la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, el cual proporcionará la eficiencia a través de la normalización de los procesos. Con la aplicación de estas propuestas se lograría cumplir los requerimientos del cliente al 100%, en cuanto a calidad intrínseca, disponibilidad y precio /coste. Como conclusiones: es recomendable que el análisis a realizar sea detallado y profundo de la realidad de la empresa, ya que a partir de este es que recién se podrá diseñar y alinear correctamente el Sistema a implementar al contexto de la empresa, lo que permitirá una implementación eficaz que genera cuantiosos beneficios a la empresa.

Antecedentes locales

Canto (2018), en su tesis titulada *Gestión bajo el enfoque del marketing digital en ventas de ropa, distrito de Callería, año 2018*, para optar el título profesional de

Licenciada en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad y el enfoque del marketing digital en venta de ropa, distrito de Callería, año 2018, utilizó una metodología de tipo descriptiva, transversal y no experimental. Como conclusiones: los emprendedores, no cuentan con los mecanismos de medición para la satisfacción del cliente, desconocen la administración con gestión de calidad, inadecuado uso de las herramientas del marketing digital, debiendo innovarse para un eficaz y eficiente uso de las herramientas tecnológicas.

Panduro (2018) en su tesis titulada: *Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de prendas de vestir de la ciudad de Tingo María, 2017*, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, para optar el título profesional de licenciado en administración. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del Marketing en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - Rubro ventas de prendas de vestir de la ciudad de Tingo María 2017. Como metodología, se aplicó el diseño cuantitativa-descriptiva. Como conclusiones: los representantes de las micro y pequeñas empresas en su totalidad conocen el termino de gestión de calidad y las técnicas que utilizan son diferentes estrategias de ventas la dificultad que tienen en implementar la gestión de calidad es la poca iniciativa de los dueños y en su mayoría dice que la gestión de calidad contribuye a mejorar la empresa especialmente en las ventas.

Panduro (2017) en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las mypes del sector comercio-rubro venta de ropas para damas en el distrito de Juanjuí, 2017*, presentado a la Universidad Católica Los Ángeles de

Chimbote. Tuvo como objetivo general dar a conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las mypes del sector comercio rubro ventas de ropas para damas del distrito de Juanjuí, 2017. La metodología utilizada en esta investigación corresponde a un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo cuyo diseño es no experimental, descriptivo simple. Se obtuvieron los siguientes resultados. El 80% cuentan con edades entre 20 a 35 años. El 70% pertenecen al sexo femenino. El 42% de los representantes legales de las mypes encuestados son técnicos. El 60% usan un plan estratégico. El 40% capacitan al personal. El 40% evalúan al cliente. El 60% usan las Tecnologías de la información y comunicación. Conclusiones: Las edades de los representantes legales son de personas jóvenes, la relación que tienen en las tomas de decisiones son acertadas ya que están en la edad de 20 a 35 años de edad. En el género, se observa que es el sexo femenino son la gran mayoría quienes dirigen las empresas en este rubro. El grado de estudios en su gran mayoría es de educación secundaria, ya que en este rubro no necesitan tener grados superiores. Con respecto a la gestión de calidad se demuestra que en su gran mayoría están de acuerdo con la necesidad del cliente de los tres documentos de gestión, escogieron el plan estratégico, en la implementación de la empresa en su gran mayoría no son implementadas, en cuanto a la evaluación de satisfacción un gran número dijeron que sí.

Picón (2017) en su tesis titulada *Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Callería, año 2017*, tuvo como objetivo principal, determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Marketing, en las MYPE del Sector Comercial Ferreterías, del distrito de Callería, año 2017. Como metodología se siguió el diseño descriptivo – correlacional - no experimental; se aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas mediante la

técnica de 13 encuesta a 27 emprendedores de MYPE de ferreterías, obteniendo como resultados: De los emprendedores: se caracterizan por estar principalmente en el rango de edad adulto de 40 a 50 años (40.7%). La mayoría de sexo masculino (77,8%) y formación técnica (44.4%); los empíricos están representados por 25.9%. En Gestión de Calidad: el 63.0% desconoce conducir una empresa con gestión de calidad; 74,1% no ha definido su misión, visión y valores, lo que origina falta de dirección. El 70.4% no se capacitó en marketing; tampoco aplicaron el análisis situacional FODA (59.3%). En Marketing: no tienen Plan de Marketing (66.7%), por lo tanto, su aplicación en empírica; el 37.0% indica no es necesario. Sin embargo, el 74.1% está al tanto de su competencia; tiene definido su mix de producto (70.4%); a delimitado su público objetivo (85.2%) y 88.9% busca posicionarse en el mercado. No utiliza merchandising propio (77.8%). La comunicación que se realiza al cliente es también empírica (55.6%). No contrata subdistribuidores (63.0%). Finalmente, consideran que el posicionamiento que tiene en el mercado no se debe al marketing (66.7%).

Ruiz (2018) en su tesis titulada *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de ropa y accesorios, distrito de Callería, año 2018*. Presentado en la universidad los ángeles de Chimbote. Para optar el título profesional de licenciada en administración, El objetivo principal es determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de ropa y accesorios, distrito de Callería, año 2018 La metodología de investigación fue mixta: cuantitativa y cualitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Usando la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 22 preguntas se entrevistó a los microempresarios encontrando que el 65,4% son de género femenino. Estos negocios se caracterizan por

ser establecimientos de poca dimensión (tamaño); emplean de “1 a 4 colaboradores”; carecen de organigrama y manual de organización y funciones. Esta falta afecta el nivel de comunicación y la claridad de las jerarquías y funciones entre los miembros de la organización. Respecto a gestión de calidad: el 61,5% no tienen misión y visión; tampoco usan herramientas administrativas y carecen de un plan de gestión. Es decir, no tienen el soporte estratégico para implementar estrategias de mejora continua. Respecto a atención al cliente: la investigación muestra que las mypes tienen un enfoque práctico en el cliente y se evidencia en la infraestructura que poseen, pero son débiles en el conocimiento y aplicación de técnicas, por ejemplo la mayoría no se tiene un protocolo para recepcionar las sugerencias y reclamos del cliente. Finalmente, es necesario difundir entre las mypes las mejores prácticas en atención al cliente como evaluar al personal la actitud de servicio, capacitar y obtener la retroalimentación del cliente.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Variable: Planeación

Definiciones de planeación

Luna (2013) nos menciona “que es la etapa donde se elaboran las tácticas, políticas y ocupaciones, para lograr la optimización, para el desarrollo y el crecimiento de la organización”, (Luna, 2013, p. 71).

Bateman y Snell refieren: “planeación es el proceso sistemático y consciente de tomar decisiones acerca de metas y actividades que una organización llevará a cabo en el futuro”, (Bateman y Snell, 2016, p.43)

Robbins et al. (2015) Coulter nos dice “es el acto de definir las metas de la organización, determinar las estrategias para alcanzarlas y trazar planes para integrar y coordinar el trabajo de la organización”, (Robbins et al., 2015, p.123).

Necesidad de una planeación

Cisneros et al. (2016) considera textualmente que.. “Las organizaciones que planean su estrategia registran un desempeño superior al de las que no lo hacen”, (Cisneros et al., 2016). Las que tienen éxito procuran que su estrategia calce debidamente con las condiciones del entorno externo. Asimismo, la estrategia define la estructura y los procesos internos de la organización con la expectativa de que produzcan efectos muy positivos en su desempeño.

La planeación tiene tres niveles:

1. El estratégico
2. El táctico
3. El operativo

Planes operacionales

Se rigen de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Planeación Táctica y su función consiste en la formulación y asignación de actividades más desarrolladas que deben ejecutar los últimos niveles jerárquicos de la empresa.

Los Planes Operativos son a corto plazo y se refieren a cada una de las unidades en que se divide un área de actividad. Se enfoca primordialmente a la

asignación previa de las tareas específicas que deben realizar las personas en cada una de sus unidades de operaciones. (Cisneros et al., 2016)

Características de la planeación operativa

Las características del plan operativo son:

- Es efectuada por empleados de menor rango jerárquico.
- Se da bajo los lineamientos de la Planeación Estratégica y Táctica.
- Cubre períodos cortos.
- Trata con actividades programables.
- Su parámetro principal es la” eficacia.

Variable: Gestión de calidad

Definición

Este término, gestión, es ampliamente utilizado en todos los ámbitos de nuestra vida y sobre todo está estrechamente vinculado a la actividad empresarial privada y a la gestión pública, relacionado con la mejora continua de los procesos productivos, con el fin último de acrecentar la satisfacción de los clientes tanto internos como externos, orientado todo ello a mantener competitividad y brindar valor agregado a los productos y servicios ofrecidos. (Benzaquen, 2019)

Principios de gestión de calidad

Principio 1: organización enfocada al cliente.

Las empresas deben realizar estas acciones:

- Comprender el alcance completo de las necesidades y expectativas de los clientes para los productos, condiciones de entrega, precio, seguridad del funcionamiento, etc.
- Asegurar un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los clientes.
- Medición de la satisfacción de los clientes y actuar sobre los resultados.
- Gestionar las relaciones con los clientes.(Kotter, 2016)

Principio 2: liderazgo

En la aplicación se realizan estas acciones:

- Ser proactivo y dirigir con el ejemplo.
- Entender y responder a los cambios del entorno exterior.
- Establecer una clara visión del futuro de la organización.
- Crear confianza y eliminar temores.
- Enseñar, formar y preparar al personal.
- Implementar estrategias para el logro de los objetivos y metas. (Kotter, 2016)

Principio 3: participación del personal.

En la aplicación se realizan estas acciones:

- Búsqueda activa de oportunidades de mejoras.

- Compartir libremente conocimientos y experiencias en equipos y grupos.
 - Ser innovador y creativo en el seguimiento de los objetivos de la organización.
 - Ser entusiasta y estar orgulloso de formar parte de la organización.
- (Kotter, 2016)

Principio 4: enfoque en procesos.

En la aplicación se realizan estas acciones:

- Definir el proceso para lograr el resultado deseado.
- Evaluar los posibles riesgos, consecuencias e impactos de los procesos en los clientes, proveedores y otras partes interesadas.
- Tener en cuenta en el diseño de procesos los pasos, actividades, etapas, medidas de control, necesidades de formación, equipos, métodos, información, materiales y otros recursos para lograr el resultado deseado. (Kotter, 2016)

Principio 5: enfoque del sistema hacia la gestión.

En la aplicación se realiza estas acciones:

- Definir el sistema identificado o desarrollando aquellos procesos que afectan a un objetivo concreto.
- Estructurar el sistema para alcanzar el objetivo de la forma más eficaz.

- Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.
- Establecer limitaciones en los recursos antes de pasar a la acción.
(Kotter, 2016)

Principio 6: mejora continua.

En la aplicación se realiza estas acciones:

- Hacer que la mejora continua de productos, procesos y sistemas sea un objetivo para todos los trabajadores de la organización.
- Dotar a todos los miembros de la organización de una formación apropiada sobre los métodos y herramientas de mejora continua.
- Determinar medidas y objetivos para orientar y seguir las mejoras.
- Reconocer las mejoras. (Kotter, 2016)

Principio 7: enfoque objetivo hacia la toma de decisiones.

En la aplicación se realiza estas acciones:

- Asegurar que los datos y la información son suficientemente precisos, fiables y accesibles.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y emprender acciones en base a los resultados de un balance del análisis logístico con experiencia e intuición. (Kotter, 2016)

Principio 8: relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

En la aplicación se realiza estas acciones:

- Crear comunicaciones claras y abiertas.
- Iniciar el desarrollo conjunto y la mejora de los productos y procesos.
- Determinar conjuntamente un entendimiento claro de las necesidades del cliente.
- Reconocer las mejoras y logros del proveedor. (Kotter, 2016)

2.3 Marco conceptual

- **Ambiente de trabajo:** Que está asociado a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral. El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, etc.(Porto,2014)
- **Aseguramiento de la calidad:** Consiste en el seguimiento de unas líneas de actuación planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. (ISO, 2015)
- **Auditoria:** Es el proceso de evaluación minuciosa de una sociedad u organización con el ánimo de conocer sus características específicas, así como sus fortalezas y debilidades. (Galán,2020)

- **Calidad:** La capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad. (Diaz, 2017)
- **Cliente:** Es el principal foco de atención de cualquier empresa, puesto que todas los planes y las estrategias de marketing deben enfocarse, desarrollarse e implementarse en función del cliente. (Quiroa, 2017)
- **Manual de calidad:** Es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una compañía. (ISO, 2015)
- **Organización:** Es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular. (Roldán,2017)
- **Política de la calidad:** El marco que establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad. Es decir, define qué debe hacer cada compañía, cómo, quiénes son los encargados y con base a qué objetivos. (ISO, 2015)
- **Procedimiento:** Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo. (Porto,2021)
- **Registro:** Es el espacio físico o virtual donde se deja constancia de un hecho, o el acto de hacer lo mismo. Esto, con el fin de que terceras personas y las autoridades competentes estén informadas al respecto. (Westreicher,2020)

- **Sistema de calidad:** Es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes. (Raffino, 2020)

III. Hipótesis

En el presente estudio de investigación de título: Proceso de planificación para mejorar la calidad de gestión: caso empresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. – Callería, 2020, no se planteó hipótesis por ser una investigación 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 9 colaboradores de la microempresa Inversiones y Negociaciones Ángulo EIRL. ubicada en el distrito de Callería. Para Bernal (2016) la población representa la totalidad de unidades que comparten características comunes.

Muestra

La investigación es un estudio de caso; la muestra para la investigación fue no probabilística, para este efecto se tomó al 100,0% de la población: 9 colaboradores de la microempresa Inversiones y Negociaciones Ángulo EIRL.

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 Esther López Flores

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección

Técnicas

Bernal (2016), indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación. (p.125)

Para la presente investigación, la técnica es la encuesta.

Instrumentos

En la presente investigación se utilizó un cuestionario estructurado de 23 preguntas, el cual está contenido en una encuesta y se adjunta en el presente proyecto. (Bernal, 2016)

4.5 Plan de análisis

Se utilizó los siguientes programas informáticos: Microsoft Excel para realizar la tabulación de la información obtenida con el cuestionario como instrumento, también para la elaboración de tablas y figuras. Asimismo, se utilizó el programa Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación. PDF para la presentación final del trabajo de investigación. Microsoft Power Point para la presentación en diapositivas y uso en la ponencia del trabajo de investigación. Turnitin para la verificar el nivel de similitud y prevenir el plagio y el programa Mendeley para la recepción de todos los documentos y gestionar las referencias bibliográficas.

4.7 Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación están en concordancia al Código de ética para la Investigación 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 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.

- b) ***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.

- c) ***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.

- d) **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.
- 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 trabajadores de la microempresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. Callería, 2020.

Perfil del trabajador de la microempresa	N	%
Edad		
18 a 25 años	2	22.22
29 a 50 años	5	55.56
51 a más años	2	22.22
Total	9	100.00
Género del trabajador		
Femenino	4	44.44
Masculino	5	55.56
Total	9	100.00
Grado de instrucción del encuestado		
Estudios básicos	5	55.56
Técnico	3	33.33
Universitario	1	11.11
Total	9	100.00
Cargo que desempeña		
Gerente	1	11.11
Supervisor	2	22.22
Empleado	6	66.67
Total	9	100.00
Tiempo del negocio en el mercado		
De 0 a 5 años	0	0.00
De 6 a 10 años	0	0.00
De 11 a más años	9	100.00
Total	9	100.00

Nota: Data obtenida de los trabajadores de la microempresa Inversiones y Negociaciones Ángulo EIRL, Callería, 2020.

Tabla 2

Describir las características de la planificación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. Callería, 2020

Planificación	N	%
La misión alineada a la planeación de las actividades de la empresa		
Algunas veces	6	66.67
Casi siempre	2	22.22
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00
Se evalúa los factores internos y externos		
Muy pocas veces	1	11.11
Algunas veces	4	44.44
Casi siempre	3	33.30
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00
Se enfoca de acuerdo a los intereses de la empresa		
Algunas veces	2	22.22
Casi siempre	6	66.67
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00
Se proyecta en base a hechos y datos registrados		
Algunas veces	6	66.67
Casi siempre	2	22.22
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00
Utiliza herramientas de planeación		
Muy pocas veces	1	11.11
Algunas veces	5	55.56
Casi siempre	2	22.20
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00

Continúa...

Tabla 2

Describir las características de la planificación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. Callería, 2020

<hr/> Las operaciones satisfacen la demanda y tamaño del mercado <hr/>		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	22.22
Casi siempre	0	0.00
Siempre	7	77.78
Total	9	100.00
<hr/> Los objetivos planeados son alcanzables <hr/>		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	11.11
Casi siempre	2	22.22
Siempre	6	66.70
Total	9	100.00
<hr/> Las estrategias son comprendidas por todos los miembros de la empresa <hr/>		
Muy pocas veces	1	11.11
Algunas veces	1	11.11
Casi siempre	3	33.33
Siempre	4	44.44
Total	9	100.00
<hr/> Se monitorea el cumplimiento de la planeación <hr/>		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	3	33.33
Casi siempre	6	66.67
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00

Nota: Data obtenida de los trabajadores de la microempresa Inversiones y Negociaciones Ángulo EIRL, Callería, 2020.

Tabla 3

Identificar las características de la gestión en las micro y pequeñas empresas del comercio, caso empresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. Callería, 2020.

Gestión	N	%
Se realiza análisis de los procesos		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	3	33.33
Casi siempre	5	55.56
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00
Se elaboran propuesta para mejora		
Mensual	1	11.11
Trimestral	6	66.67
Semestral	1	11.11
Permanente	1	11.11
Total	9	100.00
Se ejecutan los planes propuestos		
Mensual	1	11.11
Trimestral	5	55.56
Semestral	3	33.33
Permanente	0	0.00
Total	9	100.00
Se conoce el uso de técnicas para administrar		
Muy pocas veces	2	22.22
Algunas veces	3	33.33
Casi siempre	3	33.33
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00
Se realizan encuestas de satisfacción al cliente		
Mensual	3	33.33
Trimestral	4	44.44
Semestral	1	11.11
Permanente	1	11.11
Total	9	100.00

Continúa....

Tabla 3

Identificar las características de la gestión en las micro y pequeñas empresas del comercio, caso empresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. Callería, 2020.

La innovación mejora los procesos		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	44.44
Casi siempre	3	33.33
Siempre	2	22.22
Total	9	100.00
Las funciones alineadas a la misión y visión		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	6	66.67
Casi siempre	1	11.11
Siempre	2	22.22
Total	9	100.00
La supervisión es eficaz		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	3	33.33
Casi siempre	5	55.56
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00
Existe orientación a lograr valor agregado		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	22.22
Casi siempre	6	66.67
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00

Nota: Data obtenida de los trabajadores de la microempresa Inversiones y Negociaciones Ángulo EIRL, Callería, 2020.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los trabajadores de la microempresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L- Callería, 2020, según los resultados obtenidos en el trabajo de campo se caracterizó el perfil de los colaboradores de Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L del distrito de Callería, identificando que la mayoría de los colaboradores están en el rango de edad de 29 a 50 años; es una empresa inclusiva, porque integran el equipo de trabajo colaboradores de ambos sexos forma balanceada; particularmente los empleados tienen nivel de instrucción básica.. Se determina también que Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L, tiene presencia en el mercado superior a 11 años.

Analizando el comportamiento de las variables, nos enfocamos en el segundo objetivo específico: Describir las características de la planificación en la micro y pequeña empresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L del distrito de Callería para lo cual se formularon las siguientes preguntas: *¿La misión, visión están definidos acorde a los realiza la planeación de las actividades de la empresa?*, donde la mayoría (66,7%) de los trabajadores afirman que algunas veces reconocen y siguen la misión, visión, este resultado contrasta con las conclusiones de la investigación de Marcelo (2020) quien concluye que para la planificación la estrategia tiene que estar involucra a toda la organización para alineados conseguir sus metas. *Por otra parte, ¿Se evalúa los factores internos y externos para la planeación de las operaciones de la empresa?*, se determina que los trabajadores algunas veces (44,4%) evalúa los factores internos y externos para la planeación de las operaciones de la empresa, lo cual representa una debilidad como gestión porque lo planificado no logra recoger la real capacidad de la

empresa para lograr las metas que se propone; *¿Se enfoca de acuerdo a los intereses de la empresa?*, como se observa casi siempre (66,7%) se enfoca la planificación alineado a los intereses de la empresa. Al respecto citamos la investigación de Guzmán (2018), que sugiere que la puerta a seguir con éxito los planes de mejora es con un programa de capacitación integral para que se trate con un lenguaje común y comprensible las tácticas de la planificación estratégica. Seguidamente, *¿se proyecta en base a hechos y datos registrados?*; como se observa los trabajadores algunas veces (66,7%) se proyectan en base a hechos y datos registrados; *¿Utiliza herramientas de planeación?*, como se observa los trabajadores algunas veces (55,6%) utilizan herramientas de planeación; *¿Las operaciones están enfocadas a la satisfacer la demanda y tamaño del mercado?*, como se observa los trabajadores siempre (77,8%) están enfocadas a satisfacer la demanda y tamaño del mercado; *¿Los objetivos planeados son alcanzables?*; como se observa siempre (66,7%) los trabajadores alcanzan los objetivos planeados; *¿Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa?*; como se observa siempre (44,4%) los trabajadores comprenden las estrategias establecidas por todos los miembros de la empresa, *¿Se monitorea el cumplimiento de la planeación?*, como se observa casi siempre (66,7%) los trabajadores monitorean el cumplimiento de la planeación.

En el análisis del tercer objetivo específico: Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: caso Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L, en tal sentido se formularon las siguientes preguntas: *¿Se realiza análisis de los procesos?*, se observa casi siempre (55,6%) los trabajadores realizan análisis de proceso; *¿Se elaboran propuesta para mejora?* como se observa trimestralmente (66,7%) los trabajadores elaboran propuestas para mejora, *¿Se ejecutan los planes propuestos?* como se observa trimestralmente (55,6%) los

trabajadores ejecutan los planes propuestos, en estos aspectos la investigación guarda relación con los resultados de Zamora (2018), que sugiere como mecanismo de sostenibilidad de las mejoras la creación y aplicación de manuales de procedimientos. *¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?* como se observa algunas veces (33,3%) y casi siempre (33,3%) los trabajadores conocen el uso de técnicas para administrar, estos resultados contrastan con la investigación de Guzmán (2018), porque el uso de indicadores permite a las empresas a dirigirlas estratégicamente. *¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?*, como se observa en los resultados, se realizan trimestralmente (44,4%) los trabajadores realizan encuestas de satisfacción al cliente, sin embargo es sugerible realizarla de manera permanente para recibir el input de los clientes, tal como lo sugiere Kotter (2016) en sus conclusiones de empresa moderna y ágil; *¿La innovación es parte de mejora de los procesos?*, como se observa algunas veces (44,4%) los trabajadores indican que la innovación es parte de mejora de los procesos, situación que podría mejorar si los colaboradores comprenden la misión y visión de la empresa; *¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?*, como se observa algunas veces (66,7%) las funciones están alineadas a la misión y visión, representa una oportunidad de mejora, esto último es también similar a las recomendaciones de la investigación de Jabayoles et al., (2020); *¿La supervisión es eficaz?*, como se observa casi siempre (55,6%) los trabajadores indican que la supervisión es eficaz, al respecto deben integrarse mecanismos que mejora este aspecto de la gestión; *¿Existe orientación a lograr valor agregado?*, como se observa casi siempre (66,7%) los trabajadores indican que existen orientación para lograr valor agregado, sin embargo no podría ser un esfuerzo consistente si no se analizan internamente las condiciones y capacidades de cada proceso de la empresa.

VI. Conclusiones

Se concluye en relación al primer objetivo específico que la empresa en estudio es inclusiva, es decir existe un balance de colaboradores de ambos sexos: masculino y femenino.

Se concluye en relación al segundo objetivo específico que la planificación de las operaciones de la empresa se realiza de manera práctica por la gerencia y esta involucra a todas las áreas y sus colaboradores, si bien se da importancia a su cumplimiento, carece de sustento técnico porque se realiza de acuerdo a las percepciones y no recoge el registro de datos históricos para la correcta formulación de los planes de la empresa.

Se concluye en relación al tercer objetivo específico que la gestión si bien es empírica en el uso de herramientas de administración, es consistente en su organización que garantiza una operación enfocada en el cliente y el uso de sus recursos humanos, económicos y materiales, sin embargo, se identifica poca innovación (flexibilidad) y alineamiento a la misión y visión de la empresa.

Conclusión final, la planificación y gestión en la empresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L, se realiza de forma práctica en sus operaciones, pero todavía de corto plazo y carece de sustento técnico que garantice su sostenimiento.

Aporte de investigador

La planificación en una organización tiene como estrategia involucrar a toda la organización.

Valor agregado al usuario final

Brindar a sus clientes productos y servicios con calidad y oportunidad.

Recomendaciones

Recomendar a la gerencia que, de acuerdo al balance de colaboradores respecto al sexo, capacitar y formar equipos orientados a analizar y mejorar los procesos internos de la empresa.

Sugerir a la gerencia tomar conocimiento del uso de herramientas y técnicas para elaborar la planificación en la empresa, mantener data histórica para tomar decisiones en base a hechos y datos sin omitir la evaluación interna e integral de la empresa teniendo en cuenta el entorno que también puede afectar la planificación, de esta manera garantizar una planificación consistente.

Sugerir que la gestión se oriente a resultados mejorando la supervisión, mejora continua y alineamiento a la misión y visión de la empresa en la toma de decisiones para generar resultados positivos y sostenibles.

Referencias bibliográficas

Aguilar (2017) Diseño de un sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera para la librería y papelería Aguilar de la ciudad de Loja, provincia de Loja, Riobamba (Ecuador) periodo 2015. (Tesis inédita de posgrado). Escuela superior politécnica de Chimborazo.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6290/1/82T00708.pdf>

Bernal, C. (2016) *Metodología de la Investigación* 3° edición. Bogotá - Colombia. Editorial Pearson Educación: Colombia.

Canto (2018) Gestión bajo el enfoque del marketing digital en las mypes del sector comercio, rubro librerías, distrito de Callería, año 2018. (Tesis inédita de posgrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5913>

Coaguila (2017) Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C., (Tesis inédita de posgrado)

https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf

Código de ética para la investigación de la ULADECH Católica (2021). *Código de ética* versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.

D'aleccio, F. (2016) *Planeamiento estratégico razonado*. Centrum Graduate Business School. Pearson.

Díaz, F. (2017) *Calidad*. En: *Significados.com*.

<https://www.significados.com/calidad/>

Galán, J (2020). *Auditoría*. Fuente: Economipedia.com

Garzón (2017) Planificación del sistema de Gestión de calidad ISO: 9001:2015 para Grávida S.A.S, (Tesis inédita de posgrado)
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15155/1/PLANIFICACION%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20ISO%209001%20PARA%20GRAVIDA%20SAS.pdf>

Gonzales (2017). Modernización del sistema organizativo para fortalecer la administración y el servicio al cliente en la librería universitaria sede central de la Universidad de El Salvador (Tesis inédita de posgrado).Universidad de El Salvador.

Kotter, J. (2016) *Acelera*. Editorial Conecta.

Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo* (Segunda; Grupo Editorial Patria, Ed.). Mexico.

<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/14933/1/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20FINAL.pdf>

Guzmán (2018). Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos VIVILAB SAC, Chiclayo-2017. (Tesis inédita de posgrado). Universidad Señor de Sipán.

ISO (2015). Definición de aseguramiento de la calidad. Fuente: <https://www.isotools.org/2015/03/20/que-es-el-aseguramiento-de-la-calidad-y-como-se-consigue/>

ISO (2015). Definición de política de calidad. Fuente: <https://www.isotools.org/2015/12/20/en-que-consiste-la-politica-de-calidad-de-una-empresa/>

- ISO (2015). Definición de manual de calidad. Fuente: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad/>
- Jaramillo, I. (2019) Propuesta de mejora del control interno en el área de almacén de la empresa Comercial Del Pacífico bazar librería, Piura-2019. (Tesis inédita de posgrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14188/ALMACEN_CONTROL_INTERNO_JARAMILLO_MANCHAY_IDELKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Madueño (2018) Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las mypes del sector comercio, rubro librería en el centro del distrito de nuevo Chimbote, 2016. (Tesis inédita de posgrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8283/CLIENTE_GESTION_DE_CALIDAD_MADUE%c3%91O_REYES_REBECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marcelo (2020). Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo. (Tesis inédita de posgrado). Universidad Cesar Vallejo.
- Panduro (2018) Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de prendas de vestir de la ciudad de Tingo María, 2017. (Tesis inédita de posgrado),
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6072/CALIDAD_DE_SERVICIO_MARKETING_PANDURO_COZ_NESTOR%20GONZALO.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Panduro (2017), Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las mypes del sector comercio-rubro venta de ropas para damas en el distrito de Juanjuí, 2017. (Tesis inédita de posgrado), http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2759/GESTION_DE_CALIDAD_Y_FORMALIZACION_DE_LAS_MYPES_PANDURO%20QUISPE_BLANCA_LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Picón (2017) *Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Callería, año 2017.* (Tesis inédita de posgrado) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2774/GESTION_DE_CALIDAD_MARKETING_PICON_MACEDO_RICARDO.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Porto, J (2014). Definición de ambiente de trabajo. Fuente: <https://definicion.de/ambiente-de-trabajo/>

Porto, J (2014). Definición de procedimiento. Fuente: <https://definicion.de/procedimiento/>

Raffino, M (2020). gestión de calidad. <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>.

Robbins, S.; Rolf, B.; Stagg, I.; Coulter, M.(2015).Management 7. Volumen 7. Pearson Australia.

Rodríguez (2017) Propuesta de Implementación de la Gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella. (Tesis inédita de posgrado), [https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23227/1/PROPUESTA%20DE%](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23227/1/PROPUESTA%20DE%20)

20IMPLEMENTACI%C3%93N%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20POR%20
0PROCESOS%20EN%20LAS%20ACTIVIDADES%20MISIONALES%20Y%20D
E%20APOYO%20DE%20LA%20FUNDACI%C3%93N%20DESAYUNITOS%20
CREANDO%20HUELLA..pdf

Roldán, P (2017). *Organización*. Fuente: Economipedia.com

Tineo (2018) Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C&L CONIGE S.A.C, Chiclayo (Tesis inédita de pregrado). Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31265/Tineo_CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velasco (2017). *Gestión de la calidad, mejora continua y sistemas de gestión*. Ediciones Pirámide, 2017R.

Westreicher, G (2020). *Registro*. Fuente: Economipedia.com

Zamora (2018). Manual de procedimientos para mejorar la gestión administrativa de la empresa CEVROOS CONSULTORES C. LTDA en el Cantón Quevedo, 2018. (Tesis inédita de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes.

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

2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Fotocopias	0.15	340	51.00
· 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	360	360.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
· Movilidad	10	15	150.00
Total de presupuesto desembolsable			777.00
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/.)			1,429.00

3. Cuadro de sondeo

Datos de trabajadores de Inversiones y Negociaciones Angulo EIRL

Cargo	Apellidos y nombres	Orden
Gerente	Oscar Oliveros Angulo Saboya	1
Supervisor	Glenny Salazar Mendoza	2
Supervisor	Danae Rengifo Davila	3
Empleado	Nancy Elias Orozco	4
Empleado	Petronila Jimenez Armas	5
Empleado	Carlos Panduro Cordova	6
Empleado	Mario Pastaza Rios	7
Empleado	Uriel Ramos Rengifo	8
Empleado	Marco Díaz Díaz	9
	Total:	9

4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: Proceso de planificación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios: "Proceso De Planificación Para Mejorar La Calidad De Gestión: Caso Empresa Inversiones Y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. –Calleria, 2020 y es dirigido por Esther López Flores, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información respecto a la planificación y gestión de calidad en las pequeñas empresas del sector servicios: caso empresa Inversiones y Negociaciones Angulo EIRL 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 181181192@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: OSCAR OLIVEROS ANGULO SABOYA

Fecha: 09-04-2021

Correo electrónico: vagav13@hotmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

5. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**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: “Proceso De Planificación Para Mejorar La Calidad De Gestión: Caso Empresa Inversiones y Negociaciones Ángulo E.I.R.L. –Callería, 2020”

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

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

INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de 23 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables planificación 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: Valor agregado						
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?					
22	¿La supervisión es eficaz?					
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?					

6. Validación de 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 Ángeles de Chimbote

1.5. Cargo que desempeña: Docente tutor investigador

1.6. Denominación del instrumento: Proceso de planificación para mejorar la calidad de gestión: caso empresa Inversiones y Negociaciones Angulo E.I.R.L. – Calleria, 2020

1.7. Autor del Instrumento: Esther López Flores

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
 PUCALPA
 Escuela Profesional de Educación
 M.B.A. Crysber M. Valdiviezo Saravia
 Docente Tutor Investigador

III. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativo: 30 puntos

3.2 Opinión _____

FAVORABLE

DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: Aplicable.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
DE CHILE
Escuela Profesional de Administración

[Handwritten Signature]

M^{RS}. Crystel del Valle 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	2	22,2	22,2	22,2
	De 29 a 50 años	5	55,6	55,6	77,8
	De 51 a más años	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Género de trabajador

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

Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	5	55,6	55,6	55,6
	Técnico	3	33,3	33,3	88,9
	Universitario	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	1	11,1	11,1	11,1
	Supervisor	2	22,2	22,2	33,3
	Empleado	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Tiempo del negocio en el mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 11 a más años	9	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	Algunas veces	6	66,7	66,7	66,7
	Casi siempre	2	22,2	22,2	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	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	1	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	4	44,4	44,4	55,6
	Casi siempre	3	33,3	33,3	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

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

¿Se proyecta en base a hechos y datos registrados?

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

¿Utiliza herramientas de planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	5	55,6	55,6	66,7
	Casi siempre	2	22,2	22,2	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

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

¿Los objetivos planeados son alcanzables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	11,1	11,1	11,1
	Casi siempre	2	22,2	22,2	33,3
	Siempre	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	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	1	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	1	11,1	11,1	22,2
	Casi siempre	3	33,3	33,3	55,6
	Siempre	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

¿Se monitorea el cumplimiento de la planeación?

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

¿Se realiza análisis de los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	5	55,6	55,6	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

¿Se elaboran propuesta para mejora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mensual	1	11,1	11,1	11,1
	Trimestral	6	66,7	66,7	77,8
	Semestral	1	11,1	11,1	88,9
	Permanente	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

¿Se ejecutan los planes propuestos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mensual	1	11,1	11,1	11,1
	Trimestral	5	55,6	55,6	66,7
	Semestral	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	22,2	22,2	22,2
	Algunas veces	3	33,3	33,3	55,6
	Casi siempre	3	33,3	33,3	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mensual	3	33,3	33,3	33,3
	Trimestral	4	44,4	44,4	77,8
	Semestral	1	11,1	11,1	88,9
	Permanente	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

¿La innovación es parte de mejora de los procesos?

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

¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	66,7	66,7	66,7
	Casi siempre	1	11,1	11,1	77,8
	Siempre	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

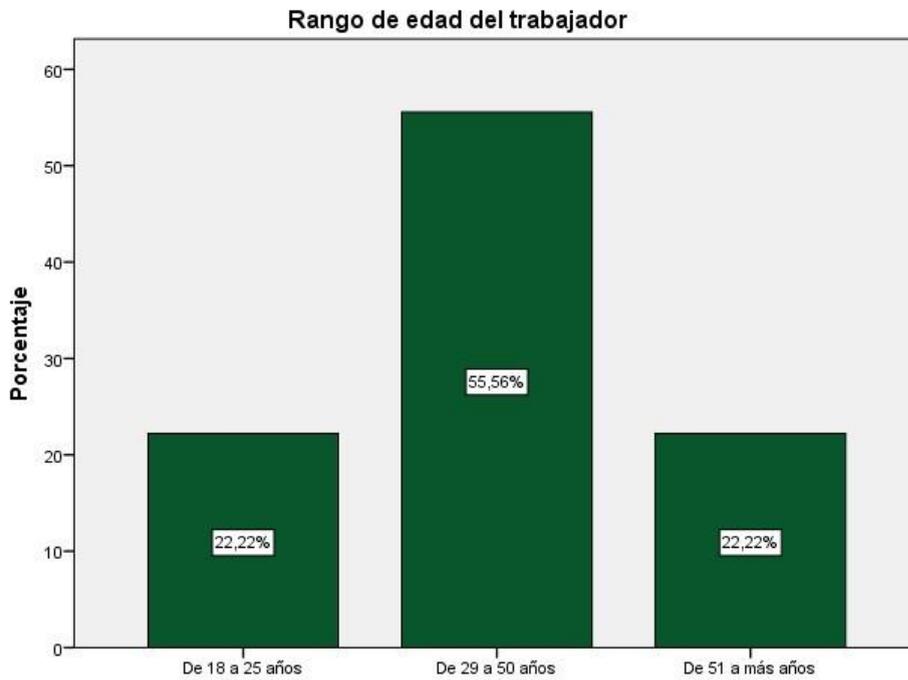
¿La supervisión es eficaz?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	5	55,6	55,6	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

¿Existe orientación a lograr valor agregado?

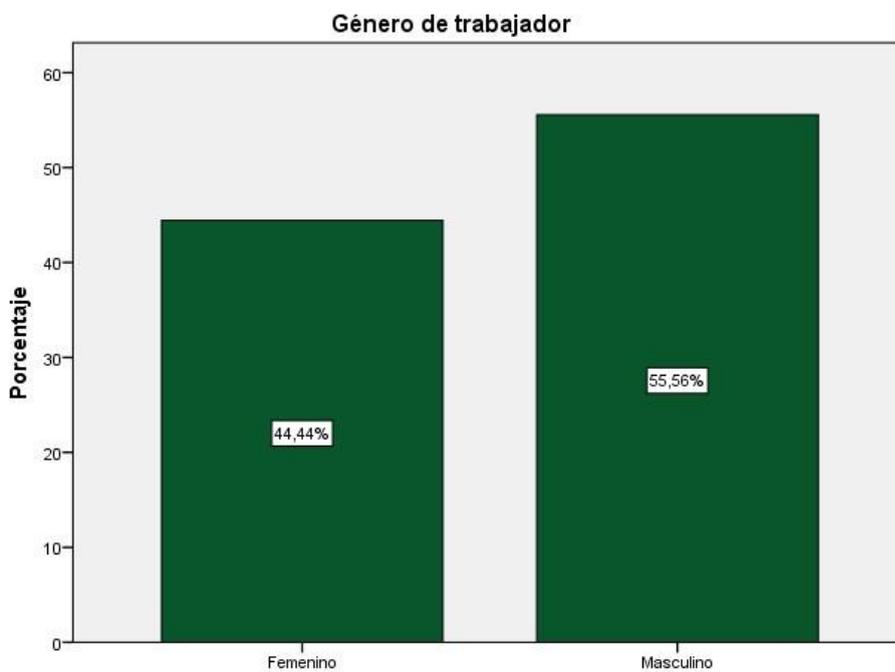
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	22,2	22,2	22,2
	Casi siempre	6	66,7	66,7	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

8. Figuras



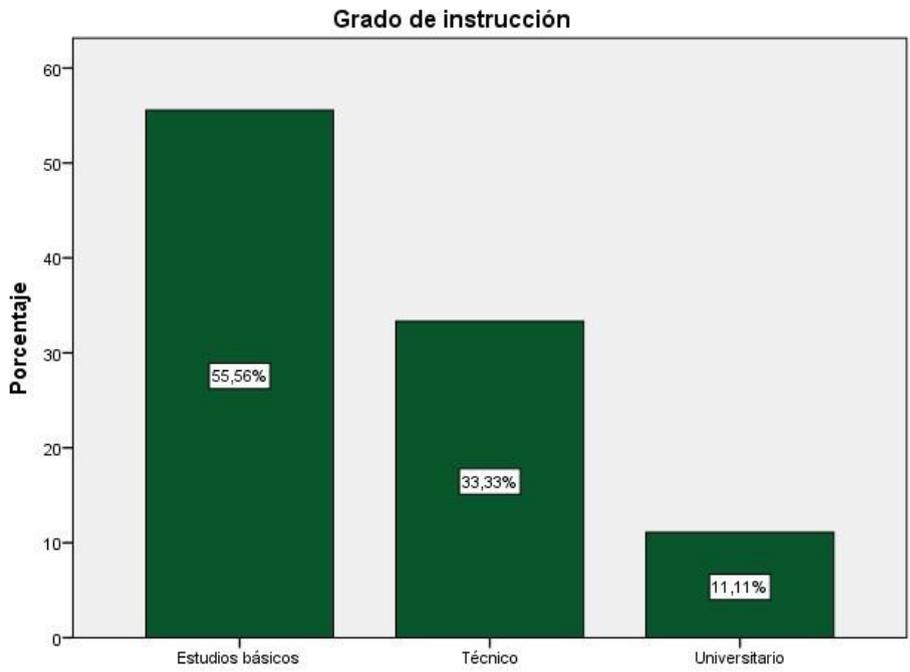
Nota: Tabla 1

Figura 1. Rango de edad del trabajador



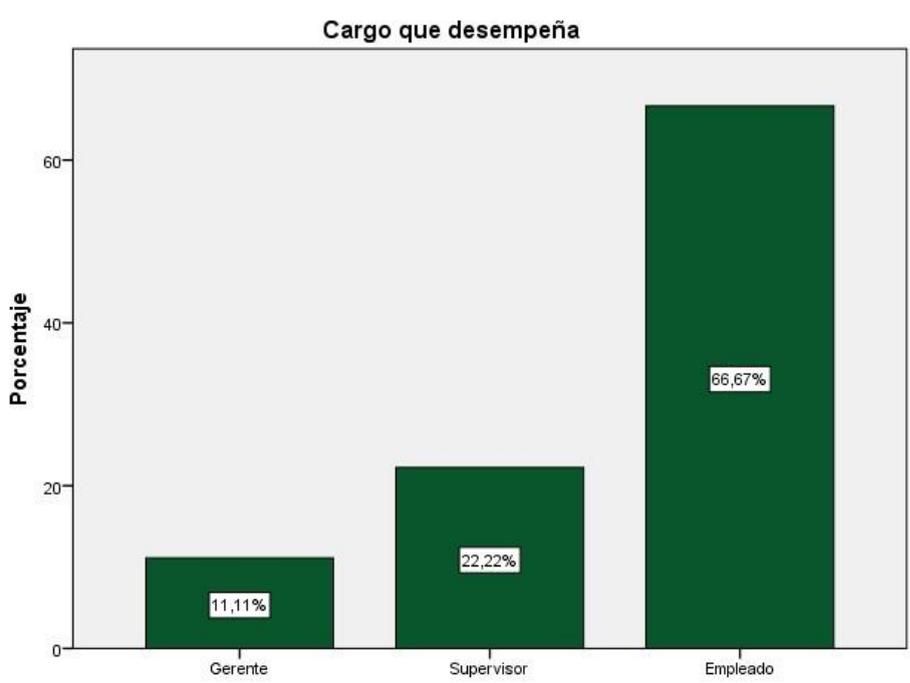
Nota: Tabla 1.

Figura 2. Género



Nota: Tabla 1.

Figura 3. *Grado de instrucción*



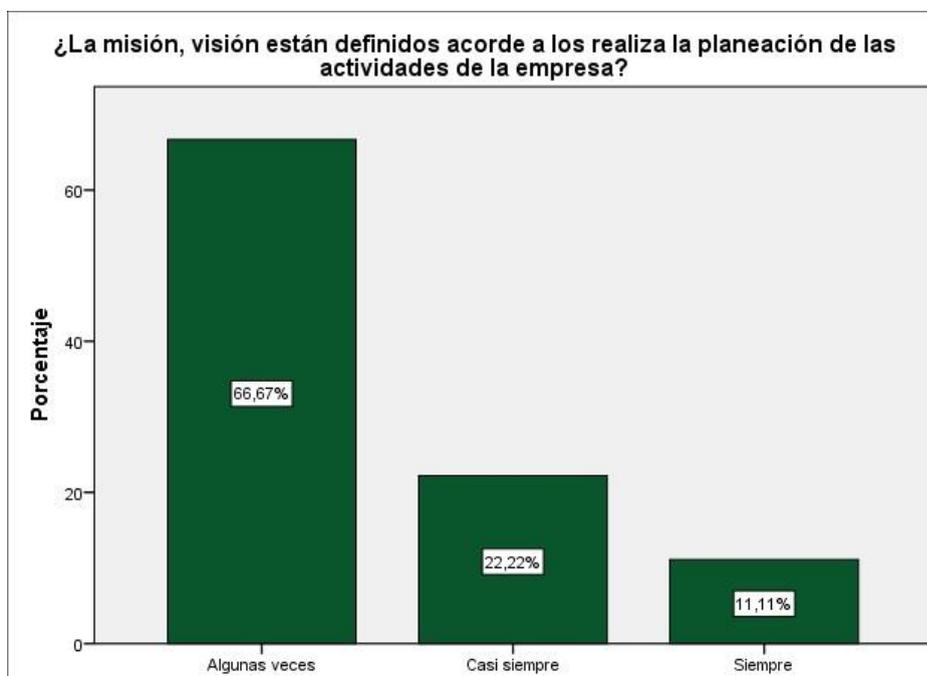
Nota: Tabla 1.

Figura 4. *Cargo que desempeña*



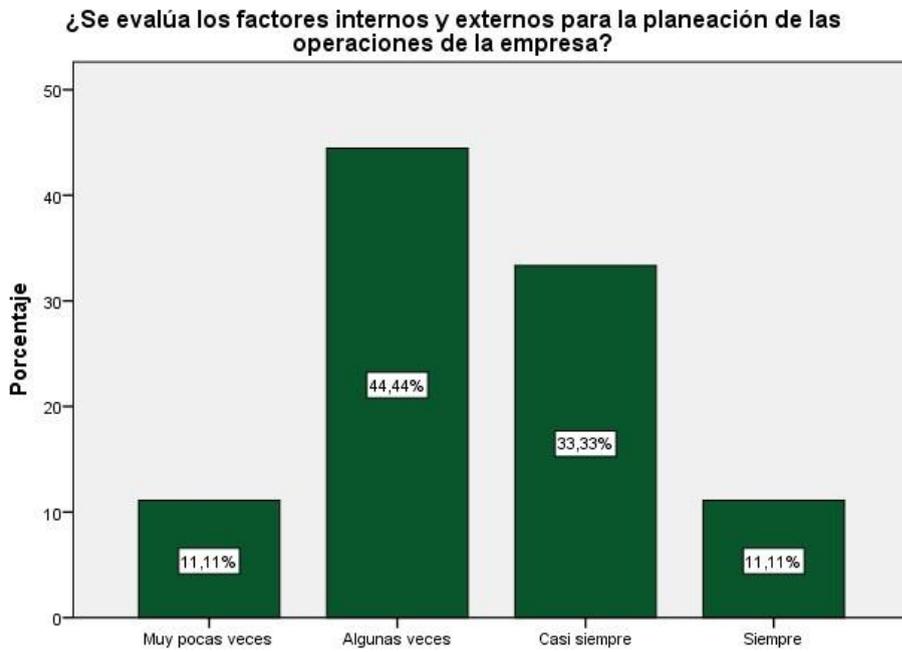
Nota: Tabla 1.

Figura 5. Tiempo en el cargo



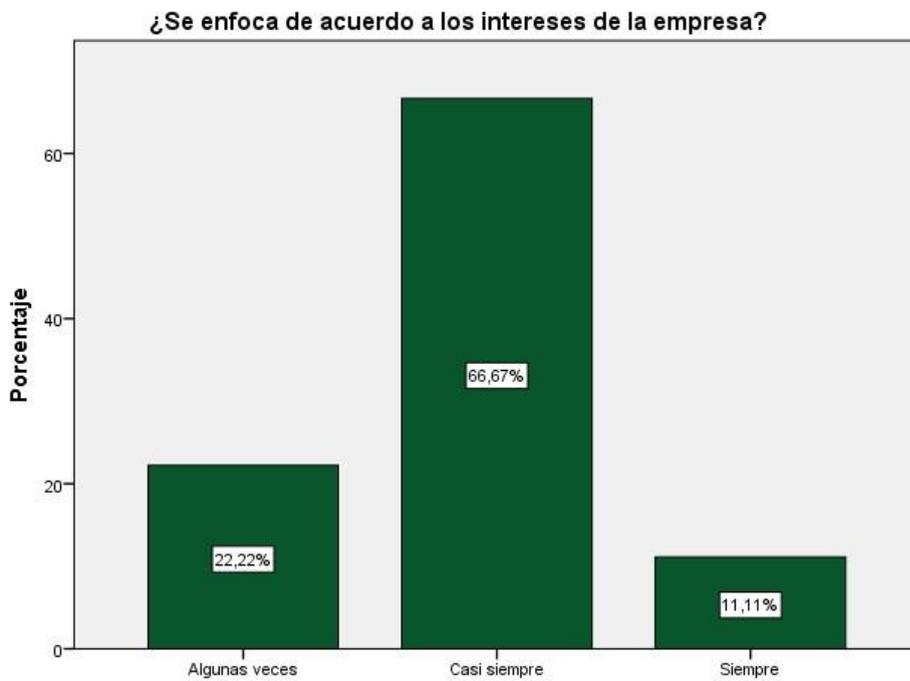
Nota: Tabla 2.

Figura 6. Planeamiento alineado a misión y visión



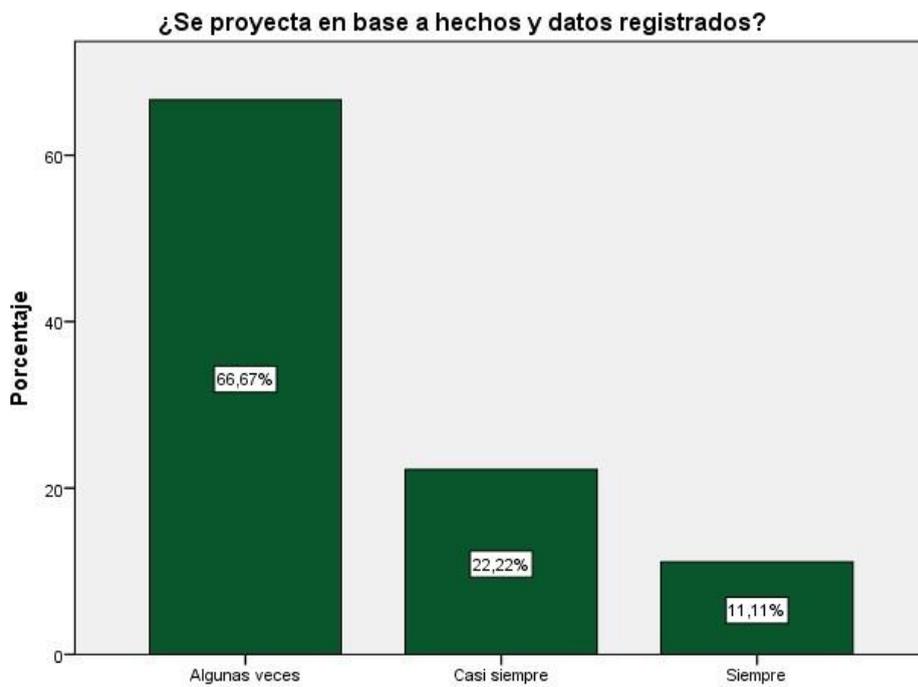
Nota: Tabla 2.

Figura 7. Evaluación de factores internos y externos para planeación



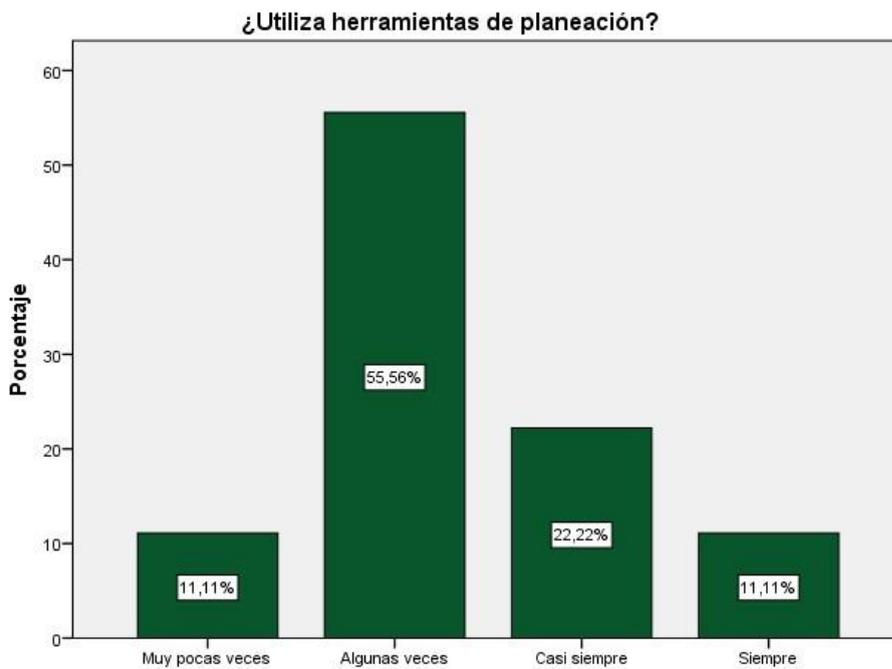
Nota: Tabla 2.

Figura 8. Enfoque a intereses de la empresa



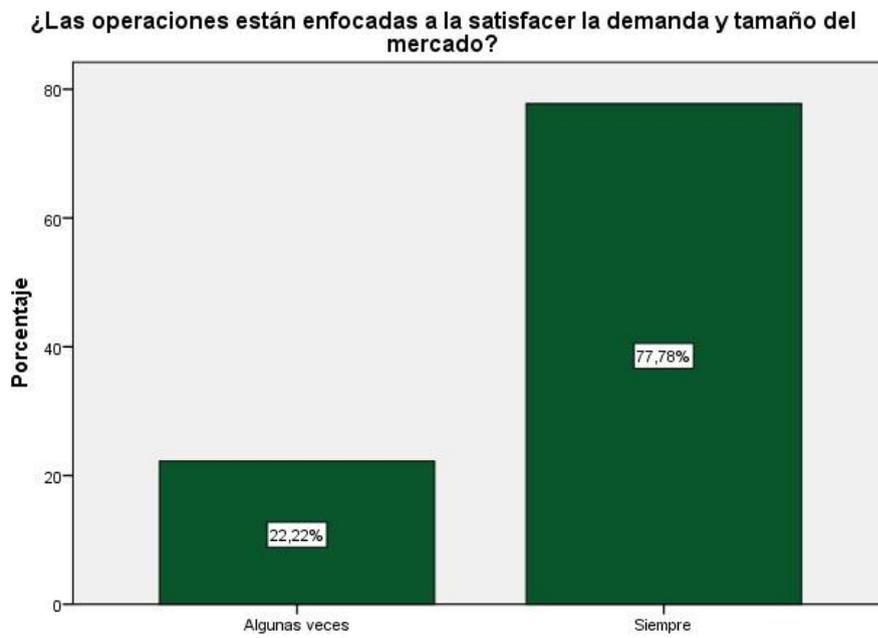
Nota: Tabla 2.

Figura 9. Proyección en base a hechos y datos



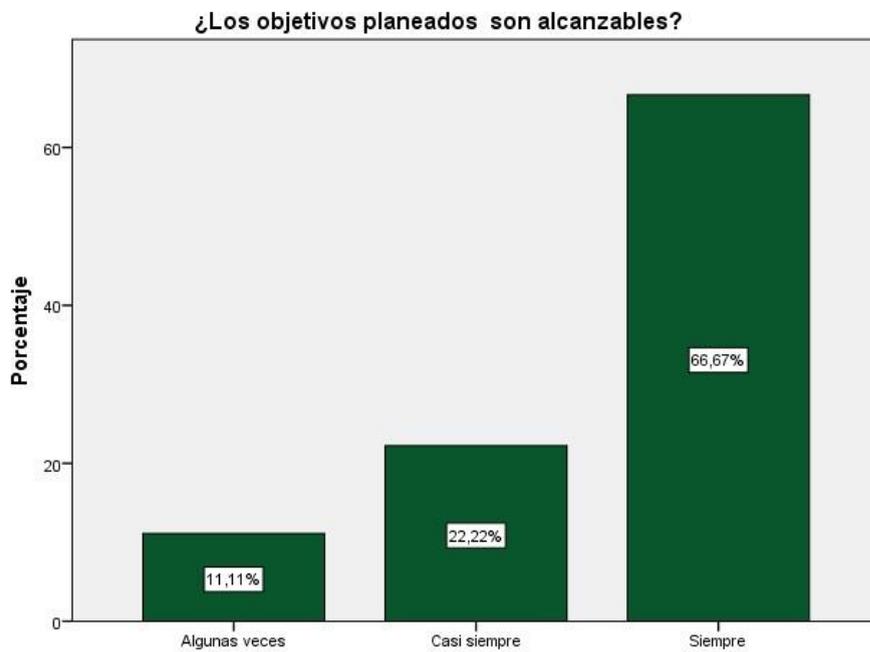
Nota: Tabla 2.

Figura 10. Uso de herramientas de planeación



Nota: Tabla 2.

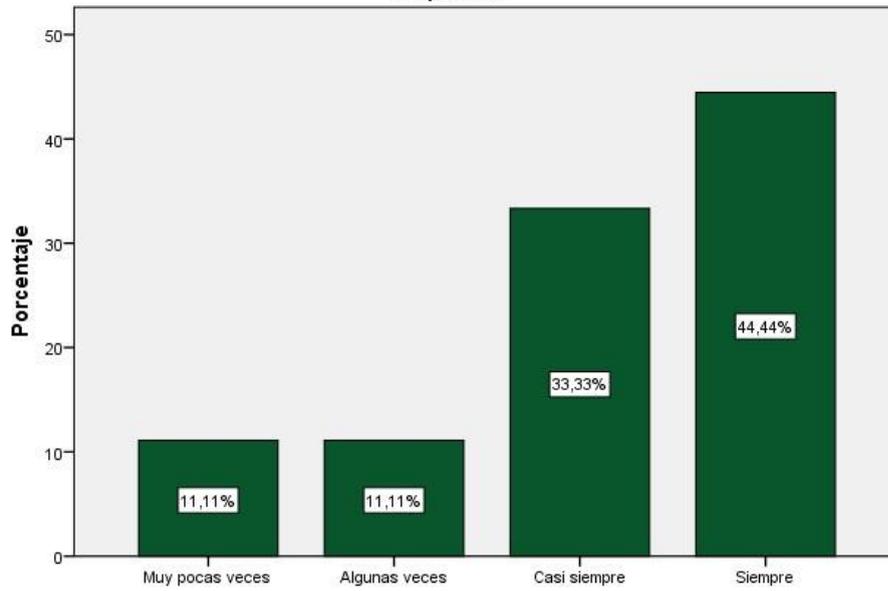
Figura 11. Operaciones orientadas a satisfacer el mercado



Nota: Tabla 2.

Figura 12. Objetivos planeados

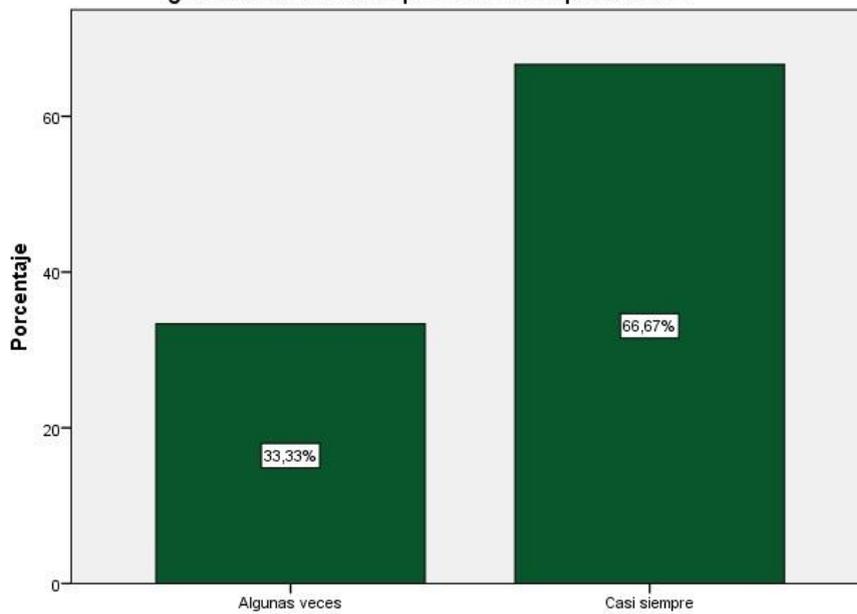
¿Las estrategias establecidas son comprendidas por todos los miembros de la empresa?



Nota: Tabla 2.

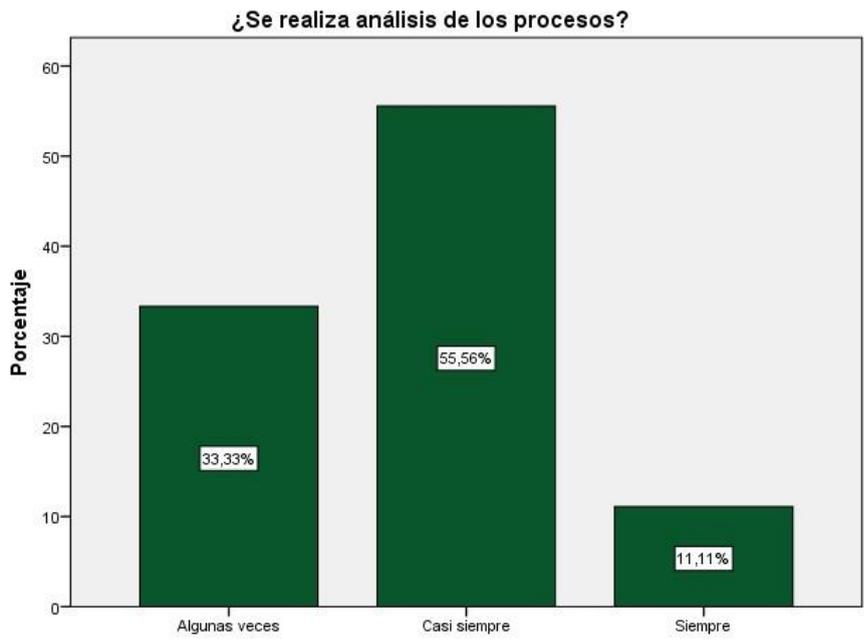
Figura 13. Estrategias comprendidas

¿Se monitorea el cumplimiento de la planeación?



Nota: Tabla 2.

Figura 14. Cumplimiento de planeación



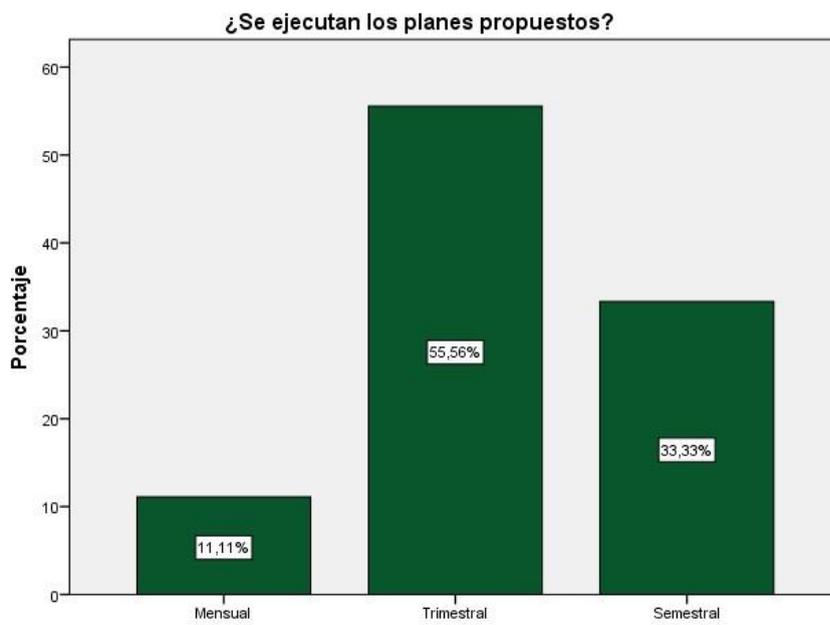
Nota: Tabla 3.

Figura 15. Análisis de procesos



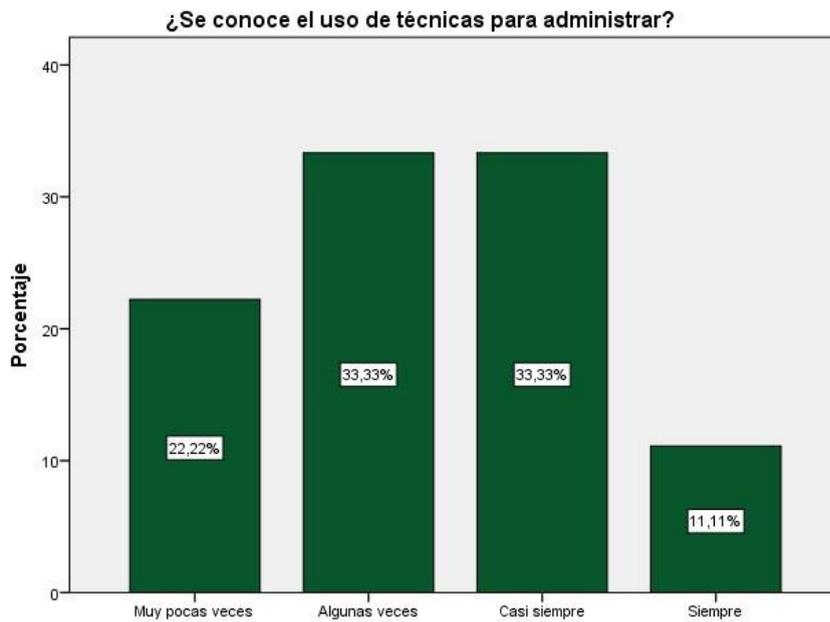
Nota: Tabla 3

Figura 16. Elaboración de propuestas de mejora



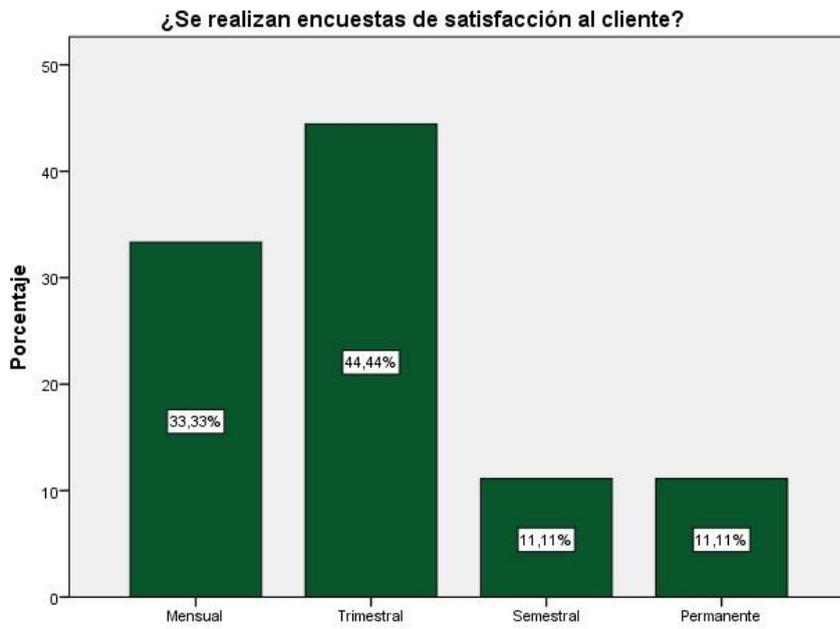
Nota: Tabla 3

Figura 17. Ejecución de planes propuestos



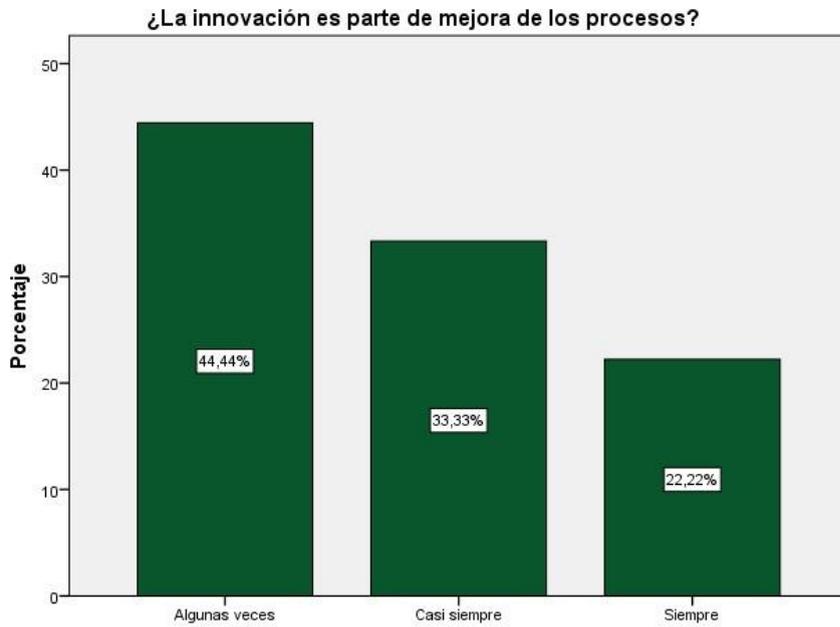
Nota: Tabla 3

Figura 18. Uso de técnicas para administrar



Nota: Tabla 3

Figura 19. Encuestas de satisfacción



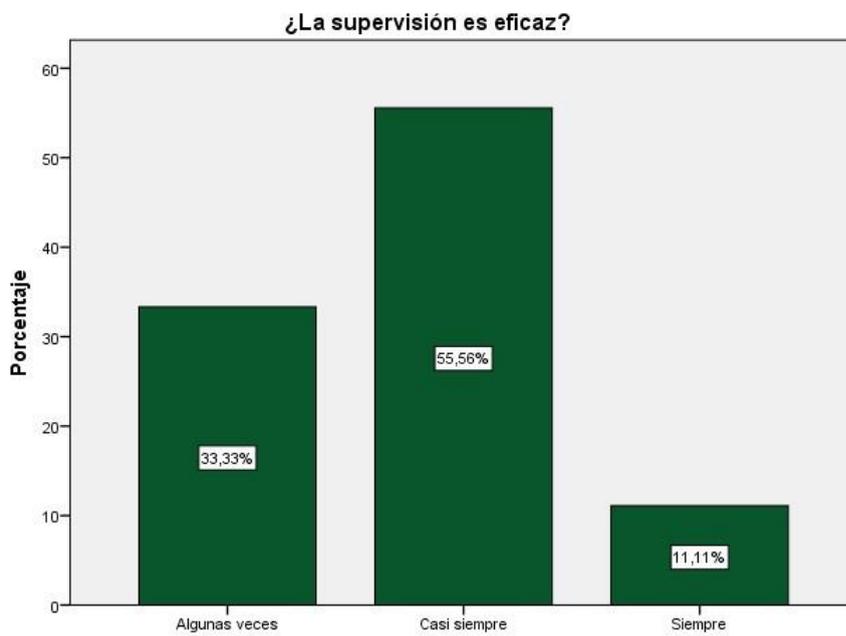
Nota: Tabla 3

Figura 20. Innovación y procesos



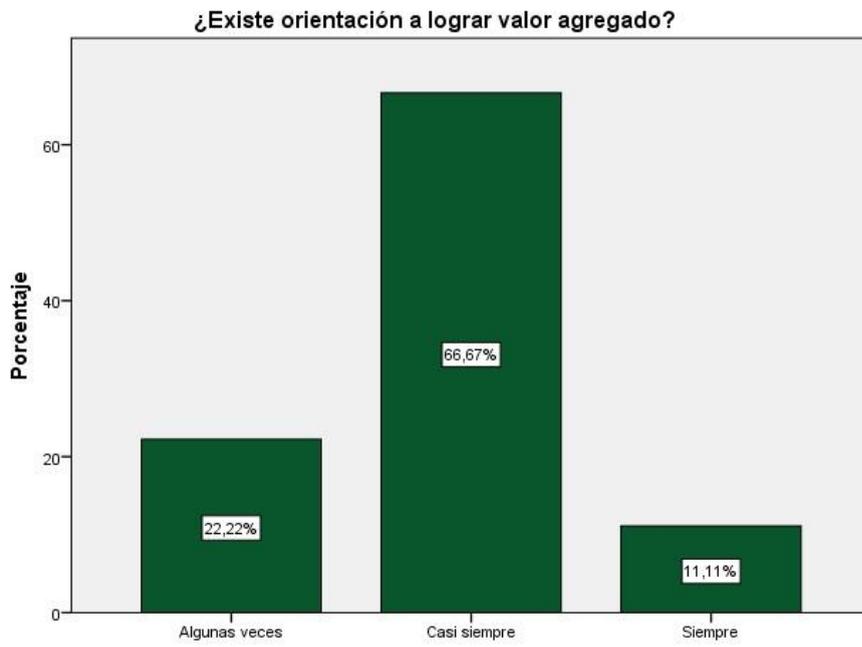
Nota: Tabla 3

Figura 21. Funciones alineadas a visión y misión



Nota: Tabla 3

Figura 22. Eficacia de supervisión



Nota: Tabla 3

Figura 23. Orientación a valor agregado

9. Turnitin

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
 Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	1 sep 2021 - 08:00	24 nov 2021 - 23:59	1 sep 2021 - 08:30

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

 Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
 Ver recibo digital	TINV IV- C-ELOPEZF- INFORME FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN- TURNITIN -2021-02	1692601013	22/11/2021 19:45	4% 	Entregar Trabajo   --

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

42%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo