



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO  
ESTRATÉGICO Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LA  
MICROEMPRESA FERRLUZ E.I.R.L DEL DISTRITO DE LA  
UNIÓN; HUÁNUCO, 2021

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

**AUTORA**

ESPINOZA TADEO, YOVANA

ORCID:0000-0002-1805-9663

**ASESORA**

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA:**

Espinoza Tadeo, Yovana

ORCID.0000-0002-1805-9663

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

### **ASESORA**

Mgr. Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID :0000-0001-9618-6177

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, facultad de Ciencias e Ingeniería,  
Escuela profesional de Administración, Chimbote, Perú

## **JURADO**

Mgr. Rosillo De Purizaca, Maria Del Carmen

ORCID :0000-0003-9618-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID :0000-0002-8491-0751

Dra., Mino Ascencio, Maria Isabel

ORCID :0000-0003-1132-2243

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Rosillo De Purizaca, Maria Del Carmen

ORCID :0000-0003-9618-2177-5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID :0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra., Mino Ascencio, Maria Isabel

ORCID :0000-0003-1132-2243

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID :0000-0001-9618-6177

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad católica Los  
Ángeles de Chimbote filial  
Huánuco por ser parte de  
formación como profesional

A los docentes de administración de  
empresas por sus enseñanzas y orientación  
para formarme como profesional  
competente ante los retos de la sociedad.

Al personal administrativo y  
Colaboradores de la micro empresa  
FERRLUZ de la ciudad de La Unión-  
Huánuco, por haber brindado esa  
oportunidad de poder aplicar mi  
investigación.

## **DEDICATORIA**

Al ser perfecto Dios, en seguida a mis padres Luis y Julia y hermanas (os) por ser de vital importancia en mi vida con sus apoyos incondicionales y verdaderos para poder conseguir mis objetivos y sueños grandes para cumplir como administradora.

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general: Determinar si la mejora del Planeamiento Estratégico y la Gestión de Calidad permite optimizar el funcionamiento de la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021 La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta, la población y muestra estuvo constituido por 10 integrantes de la microempresa: El planeamiento estratégico como instrumento de gestión el 40% no aplican, el 40% no realiza el análisis FODA, el 40% es indiferente a las metas y objetivos de la empresa, el 40% es indiferente lo cual implica que no se diseña las estrategias. El 50.% se siente indiferente dado que la toma de decisiones no es acorde al planeamiento, no se evalúan correctamente el desempeño del personal. El 50% menciona que las actividades no fueron previamente planificadas, el 60% socializa lo planificado, pero no involucra, las actividades no son supervisadas.; el 40% menciona que se mide el nivel de eficiencia de cada una de las acciones, el 40% es indiferente por ello no goza de confiabilidad, el 40% es indiferente a la realización de planes de mejora. El 40% se sienten indiferentes a la información que brinda por ello sus expectativas no son muy buenas. Finalmente se concluye que el dueño y los colaboradores no aplican un planeamiento estratégico y una gestión de calidad, debido a la falta de conocimiento e interés por la mejora de la gestión.

**Palabras clave:** Atención, Gestión de calidad, Planeamiento Estratégico

## **ABSTRACT**

The general objective of this study was: To determine if the improvement of Strategic Planning and Quality Management allows optimizing the operation of the FERRLUZ EIRL microenterprise in the district of La Unión -Huánuco, 2021 The research was of a non-experimental-transversal-descriptive design- proposal, the population and sample consisted of 10 members of the microenterprise: Strategic planning as a management tool, 40% do not apply, 40% do not perform the SWOT analysis, 40% are indifferent to the goals and objectives of the company, 40% is indifferent which implies that the strategies are not designed. 50.00% feel indifferent since decision-making is not in accordance with planning, staff performance is not correctly evaluated. 50% mention that the activities were not previously planned, 60% socialize what was planned, but do not involve, the activities are not supervised; 40% mention that the level of efficiency of each of the actions is measured, 40% are indifferent because of this they do not enjoy reliability, 40% are indifferent to carrying out improvement plans. 40% feel indifferent to the information provided, therefore their expectations are not very good. Finally, it is concluded that the owner and the collaborators do not apply strategic planning and quality management, due to the lack of knowledge and interest in improving management.

Keywords: Attention, Quality Management, Strategic Planning

## CONTENIDO

1. Título.....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Jurado evaluador y asesor .....	iii
4. Agradecimiento .....	iv
5. Dedicatoria.....	v
6. Resumen.....	vi
7. Abstract .....	vii
8. Contenido .....	viii
9. Índice de tablas.....	x
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura.....	8
2.1. Antecedentes .....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	10
2.1.3. Antecedentes regionales.....	13
2.1.3. Antecedentes locales .....	14
2.2 Bases teóricas .....	14
2.2.1. Planeamiento estratégico.....	14
2.2.2. Teorías de gestión de calidad .....	21
2.2.3 Micro y pequeñas empresas .....	31
2.2.4 Marco conceptual.....	34
III. Hipótesis.....	36
IV. Metodología .....	37
4.1. Diseño de investigación .....	37
4.2. Población y universo .....	37
4.2.1. Población.....	38
4.2.2. Muestra.....	38
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	40
4.4. Técnicas e instrumentos de investigación .....	43
4.4.1. Técnica .....	43
4.4.2. Instrumento .....	43
4.5. Plan de análisis .....	44
4.6. Matriz de consistencia.....	45
4.7. Principios éticos .....	47
V. Resultado.....	49

5.1. Resultados .....	49
5.2. Análisis de resultado .....	77
VI. Conclusiones .....	87
Referencias bibliográficas .....	92
Anexo .....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del planeamiento estratégico como instrumento de gestión en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021 .....	49
Tabla 2 . Características de las metas y objetivos del planeamiento estratégico en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021 .....	50
Tabla 3 Características de la toma de decisiones acorde al planeamiento estratégico en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021 .....	51
Tabla 4. Características de procesos sistemáticos en gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021 .....	52
Tabla 5 Características de credibilidad de gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021 .....	53
Tabla 6. Determinar las características de las expectativas de gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021.....	54
Tabla 7 Propuesta de mejora del planteamiento estratégico y Gestión de Calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021 .....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La empresa aplica la misión y visión como parte de filosofía de trabajo	113
Figura 2 En la empresa se realiza el análisis FODA con la finalidad de desarrollar un plan estratégico .....	114
Figura 3 La empresa reformula las estrategias no adecuadas .....	114
Figura 4 Se dispone de políticas en las que se orienta la empresa.....	115
Figura 5 En la empresa se diseñan estrategias para mejorar las diferentes actividades	115
Figura 6 La empresa asigna los recursos y condiciones para cumplir las actividades	116
Figura 7 Se establecen las metas y objetivos a corto y largo plazo .....	116
Figura 8 En la empresa se evalúan correctamente el desempeño de los colaboradores .....	117
Figura 9 En la empresa se toman medidas frente los factores externos e internos	117
Figura 10 En la empresa se realizan acciones correctivas en los procesos y acciones.	118
Figura 11 Las diferentes actividades que realiza en la empresa fueron previamente planificadas .....	118
Figura 12 El representante de la empresa socializa lo planificado para ejecutar todas las tareas .....	119
Figura 13 Las actividades realizadas en la empresa son controladas o supervisadas	119
Figura 14 En la empresa maneja procedimientos para una gestión de calidad.....	120
Figura 15 En la empresa se mide el nivel de eficiencia en cada una de las acciones implementadas .....	120
Figura 16 La empresa goza de confiabilidad de parte de los clientes.....	121
Figura 17 La empresa realiza la mejora continua en cuanto a los procesos de atención al cliente.....	121
Figura 18 La información brindada a los clientes de los productos satisface sus expectativas .....	122
Figura 19 La información brindada a los clientes de los productos satisface sus expectativas .....	122
Figura 20 Los clientes están satisfechos con la atención y con la calidad del bien que se ofrece la empresa .....	123

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación titulada Propuesta de mejora del planteamiento estratégico y Gestión de Calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión ;Huánuco, 2021, Tuvo por finalidad dar a conocer de cómo viene desarrollando el planeamiento estratégico y también los principios y componentes de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas en el mercado, dado que en la actualidad las actividades económicas son muy competitivos, los clientes son más exigentes.

Sin embargo, que la calidad no solo consiste en hacer las cosas bien sino en mantener un nivel de calidad adecuado durante la venta de los materiales. Por lo tanto, en las empresas es de imperiosa necesidad de aplicar los principios de gestión de calidad para así mantenerse en el mercado y ganarse la preferencia y simpatía de los demandantes.

Contar con un sistema de gestión de calidad bien implementado en una empresa o en una organización es tener una maquina bien engrasa y produciendo al 100% en tu empresa, dado que la gestión de calidad es un conjunto de elemento relacionados entre sí orientados básicamente en formas de trabajo basados en procesos, con políticas de trabajo para alcanzar objetivos. (Torres, 2019).

En esta investigación el planeamiento del problema y sus respectivos objetivos responden a las deficiencias que se presentan en la empresa, asimismo la metodología será de tipo cualitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, bibliográfico y de caso.

El planeamiento estratégico es una herramienta muy importante, útil y eficiente para los emprendedores de las empresas y organizaciones, independiente del tamaño que esta tenga, pero la mayoría de las empresas se desarrollan sin tomar en cuenta el planeamiento estratégico por ello están sin rumbo y dirección ya que no cuenta con objetivos ni estrategias claramente definidos

La gestión de calidad siempre ha estado ligada a la manera en que los hombres realizamos nuestras actividades, la forma como elaboramos un producto o en que brindamos un servicio. En ese sentido, el sistema de calidad está diseñado para proporcionar el apoyo y el mecanismo necesario para la conducción eficaz de la actividad relacionada con la calidad en una organización.

La calidad de los productos y servicios españoles es reconocida internacionalmente, dado que consideran que la calidad es un camino que hay que recorrer todos los días el no hacerlo implica volver a la casilla de salida, además la calidad es de constante innovación, por ello, lejos de considerar una prueba superada, es imprescindible seguir trabajando en ella, porque sin sistemas de calidad vivos, eficaces y en evolución no estará en condiciones de abordar con éxito. (Brito, 2016),

Lo que implica que en España que la gestión de la calidad es una responsabilidad global. La estructura hace buenas obras, en todas en las organizaciones, para que la gestión de la calidad sea progresiva y de éxito.

La evolución de la sociedad contemporánea implica que las políticas empresariales no pueden permanecer estáticas, porque en una época de hiper-competitividad las organizaciones buscan ser cada vez más productivas, competitivas, una empresa líder en el mercado y posicionada en la mente de los consumidores, entendiéndose por consumidor, usuario o cliente como una razón por la cual las empresas planifican, implementan y controlan aquellas actividades de las organizaciones o empresas. Entonces, si una empresa quiere prosperar debe adaptar sus servicios o productos de acuerdo a las necesidades y demandas de sus clientes reales o potenciales. Ya que en un mundo tan competitivo como lo es hoy en día ya no basta con hacer bien las cosas, ahora es necesario hacer las cosas mejor que los competidores, mejor que los futuros competidores, incluso mejor que lo que hizo la empresa en el año anterior.

Así mismos a los constantes requerimientos y cambios que se viene dando en la sociedad, en los negocios, en la educación, en la gestión, es decir en todos los campos, por lo tanto es importante a nivel de la empresa establecer las ventajas competitivas, lo cual significa empoderarse de las estrategias de gestión de calidad para lograr la sostenibilidad y la eficacia en relación a la competencia, por ello es necesario de vital importancia la gestión en las empresa para mejorar las condiciones internas y externas, sin embargo, las empresas que operan en nuestro entorno tienen desinterés por conocer y aplicar las innovaciones y sus respectivos beneficios que generan.

De la misma manera en una época globalizada y dinámica como la que vivimos, las organizaciones o empresas buscan alcanzar la llamada ventaja competitiva mediante la lucha por un lugar en la mente del consumidor o potencial consumidor, estar a la altura de nuestros actuales y futuros competidores en la guerra del mundo empresarial moderno, lo cual tiene relación con la satisfacción del cliente.

En empresas de América Latina se identifican que en las condiciones que operan las empresas comercializadoras en relación a la gestión de calidad de servicio al cliente no se emplean sistemas de gestión de calidad y los métodos de evaluación del servicio son poco fidedignos porque desconocen el alcance y los objetivos de la gestión de calidad. (Pincay & Parra, 2020)

Por lo tanto, la implementación del planeamiento estratégico y la gestión de la calidad en los planes de negocio debe ser basados en procedimientos de calidad que involucran a todos los empleados, es decir, una estrategia completa utilizada por toda la empresa para cumplir con sus requisitos en términos de calidad, costo y tiempo.

El planeamiento estratégico y gestión de calidad en un contexto donde las competencias son cada vez más agresivas, los consumidores con mayor exigencia, con una tecnología

cambiante, con mayor apertura en los mercados y bloque económicos, los cuales afectan al quehacer de las empresas.

El planeamiento estratégico y la gestión de calidad resulta hoy en día para las empresas es una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es entre otros lograr la satisfacción del cliente. (Hernández, Barrio, & Martínez, 2018).

Lo que significa que el planeamiento estratégico y la gestión de la calidad se refiere a la ejecución de actividades coordinadas para orientar y controlar las organizaciones relacionadas con la calidad, dado que el conjunto de actividades de las funciones generales de dirección que determinan la política, objetivos y responsabilidades de la calidad, se ejecutan a través de la planificación, control, aseguramiento y mejora de la calidad en el marco del sistema de calidad.

En ese sentido que el planeamiento estratégico y la gestión de la calidad total es una filosofía para mejorar continuamente el rendimiento en cada nivel operativo, en cada área funcional de la organización, utilizando todos los recursos humanos y de capital.

Contar con un sistema de gestión de calidad bien implementado en una empresa o en una organización es tener una maquina bien engrasa y produciendo al 100% en tu empresa, dado que la gestión de calidad es un conjunto de elemento relacionados entre sí orientados básicamente en formas de trabajo basados en procesos, con políticas de trabajo para alcanzar objetivos. (Torres, 2019)

Sin embargo, en las empresas del país como uno de sus propósitos empresariales han venido realizando múltiples esfuerzos para alcanzar la calidad en sus servicios y productos lo cual consiste en proporcionar bienes y/o servicios que satisfagan las

expectativas del cliente y de ese modo mejorar la participación y posicionarse en el mercado, pero, esto implica considerando el planeamiento estratégico y la gestión de calidad por lo que la calidad está asociada a un proceso de comparación o valoración respecto a otros productos o servicios de la misma naturaleza dado que la percepción que tiene el cliente es muy valioso, por lo anteriormente expresado se planteó el siguiente enunciado de problema: ¿La mejora del Planteamiento Estratégico y Gestión de Calidad permite optimizar el funcionamiento de la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión; Huánuco, 2021?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar si la mejora del Planteamiento Estratégico y la Gestión de Calidad permite optimizar el funcionamiento de la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021 y para lograr el objetivo general se formuló los siguientes objetivos específicos: Describir las características de gestión en el planeamiento estratégico en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021. Determinar las características de las metas y objetivos del planeamiento estratégico en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021. Describir las características de la toma de decisiones en el acorde al planeamiento estratégico en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021. Describir las características de procesos sistemáticos de gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito La Unión, Huánuco, 2021. Describir las características de credibilidad de gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021. Determinar las características de las expectativas de gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021. Elaborar la propuesta de mejora del Planteamiento Estratégico

y la Gestión de Calidad permite optimizar el funcionamiento de la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021

La presente investigación se justifica desde un punto de vista teórico, práctico y metodológico lo cual se detalla a continuación:

**Justificación Teórica:** La justificación teórica cuenta con elementos bibliográficos relevantes que permitió fundamentar teóricamente las variables estudiadas, en ese sentido su utilidad complementará los conocimientos postulados en el material bibliográfico.

**Justificación Práctica:** Esta investigación radica en la necesidad de aportar ideas relacionados con las características de satisfacción del cliente en las MYPE, proponer mecanismos para resolver los problemas encontrados y formular estrategias para la buena toma de decisiones de los representantes y/o propietarios de la empresa en estudio.

**Justificación metodológica:** En esta investigación utilizo un método descriptivo porque solo observará hechos y por lo tanto no es experimental y es horizontal, ya que la información se recolectó en un solo momento.

La investigación fue de diseño no experimental –transversal-descriptivo-de propuesta. la población y muestra estuvo constituido por 10 integrantes de la microempresa, obteniendo los siguientes resultados: El planeamiento estratégico como instrumento de gestión el 40% no aplican, el 40% no realiza el análisis FODA. el 40% es indiferente a las metas y objetivos de la empresa, el 40% es indiferente lo cual implica que no se diseña las estrategias. El 50.00% se siente indiferente dado que la toma de decisiones no es acorde al planeamiento, no se evalúan correctamente el desempeño del personal. El 50% menciona que las actividades no fueron previamente planificadas, el 60% socializa lo planificado, pero no involucra, las actividades no son supervisadas; el 40% menciona que se mide el nivel de eficiencia de cada una de las acciones, el 40% es indiferente por ello no goza de confiabilidad, el 40% es indiferente a la realización de planes de mejora. El

40% se sienten indiferentes a la información que brinda por ello sus expectativas no son muy buenas. Finalmente se concluye que el dueño y los colaboradores no aplican un planeamiento estratégico y una gestión de calidad, debido a la falta de conocimiento e interés por la mejora de la gestión.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

Antecedentes relacionados con la primera variable de la investigación que viene a ser planeamiento estratégico:

Rodriguez, (2020), es su tesis denominado “*Propuesta de un plan estratégico para la empresa MEDI- THERMIC. S.A.S*”. tiene como objetivo general: Proponer un plan estratégico para la empresa MEDI- THERMIC. S.A.S. que permite mantenerse competitiva en el mercado y contribuir en el crecimiento de la empresa financieramente y en el mercado, controlando a su vez los procesos clave. La metodología que aplico fue tipo cuantitativo y llegó a la siguiente conclusión: Para obtener la mejor un mejor crecimiento y desarrollo de esta, se debe realizar una planeación estratégica basada en el mando de cuadro integral, ya que esto permite evaluar e identificar diferentes componentes del entorno externo permitiendo a la empresa posibilidades de crecer y lograr las estrategias, así mismo adaptarse a diferentes cambios para poder obtener un crecimiento en el mercado.

Camacho, (2017) que lleva como título “*Diseño de un plan estratégico para la ferretería Ferromero 2017 – 2019*”, el objetivo general de la investigación es: Diseñar un plan estratégico para la ferretería Ferromero de acuerdo a una revisión teórica de los distintos modelos de planeación estratégico. La metodología aplica la investigación es de tipo descriptivo y llegó a la siguiente conclusión: manifiesta que la realización del plan estratégico es el camino seguro hacia el rumbo que necesita la ferrería para que tanto sus dueños como los futuros empleados se sienten seguros en un ambiente de constante cambio; también hacen mención que elaboran los planes de acción necesarios para la consecución de las estrategias necesarias para lograr el posicionamiento de la ferretería en el mercado.

**Antecedentes relacionados con la segunda variable de la investigación que viene a ser gestión de calidad.**

Lucero, (2020) que lleva como título “*Modelos de gestión de calidad en las Pymes del servicio del Sector Automotriz en el Norte de Quito*”. Tienen como objetivo general: Analizar los modelos de la gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicios automotriz en el Norte de Quito, proporcionando un modelo genérico de gestión de calidad. La metodología que aplicó la investigación fue basada en exploratorio – descriptivo y la conclusión que llegó es lo siguiente: La empresa ya mencionada no posee un modelo de gestión de calidad y tampoco se dirigen por algún modelo estandarizado, sin embargo, la empresa cuenta con políticas de calidad para la prestación de sus servicios las cuales están basadas en búsqueda de la satisfacción y fidelización del cliente.

Errate, (2015), en tesis “*Modelo de Gestión de Calidad total dirigida a PYMES de Automatización Industrial en Venezuela*”. Tiene como objetivo general: Desarrollar un modelo de gestión de calidad total dirigido a las PYMES de Automatización Industrial en Venezuela. La metodología que aplicó es de tipo de investigación descriptiva y llegó a la siguiente conclusión: Que es muy necesario la adopción de los modelos de gestión de calidad que sirva de guía a los procesos permanentes de mejora a los productos y servicios; también el marco de la adopción del modelo de gestión de calidad la gerencia de la PYME debe orientar su compromiso hacia el liderazgo, por lo que es importante la responsabilidad que tiene la alta gerencia en la aplicación y la implantación de un modelo eficaz, ello permitiendo que las organizaciones del sector puedan crecer, avanzar en pro del aumento de la ventaja competitiva, ya que establece un marco de referencia objetivos y acción corta.

## **Antecedentes nacionales**

Llotop, (2020) que lleva como título “*Planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas en el Perú*”, que tiene como como objetivo general, conocer la importancia de la planeación estratégico en las micro y pequeñas empresas del Perú y concluye de la siguiente manera: Uno de los factores y muy importantes que ocasionan la mortalidad de la micro y pequeñas empresas según la investigación es por falta de planificación estratégica, que se desencadena desde la falta de conocimiento del tema o la falta de habilidades, los cuales limitan el llevar a cabo una planificación del rubro que requiera la empresa; ya como se menciona es importante que planifiquen sus actividades, con muy pocos los que realizan esta actividad esto lo demuestra el hecho de que uno de los problemas más importantes que afecta a estas empresas es la falta de planificación y el establecimiento de una misión, visión y objetivos; por lo tanto es importante que para eliminar esta problemática es la micro y pequeñas empresas en el Perú, estas tomen en cuenta la realización de un plan estratégico adoptado en sus realidad

Martínez, (2016) en sus tesis denominado “*Plan estratégico para mejor la gestión de la empresa Celestial Touch – Chiclayo*”, tuvo como objetivo general: *Proponer un plan estratégico Celestial Touch – Chiclayo 2015*. La metodología aplicada de la investigación fue de diseño no experimental – cuantitativa y de tipo descriptiva. Concluyo diciendo que la propuesta de plan estratégico si mejora la gestión, dado que al hacer el análisis para ver cómo se encuentra la gestión de la empresa, a través del balanced score card da como resultado que no tiene una buena gestión, que solo se basa en el día a día, más no en el plan a seguir, en la cual una toma de decisión puede afectar a la empresa y a sus clientes.

Masías & Prado, (2016), en sus tesis denominado “*Plan estratégico de una empresa comercial*”, tuvo como objetivo general *la investigación: desarrollar un plan estratégico en base a la información obtenida de los años anteriores, la situación actual de la empresa*

y la proyección de crecimiento y oportunidad que brinda el país para los próximos cinco años y llegó a la siguiente conclusión donde la estrategia debe ser revisada cada año, y verificar si hay que modificar algo, de acuerdo a los cambios del entorno externo, la estrategia puede variar. También hace mención que la gerencia general debe trabajar en la implementación de estrategias y encargarse de comunicar y verificar que todos hayan entendido las estrategias de la empresa.

Yacupoma, (2017), en su tesis denominado “*La gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: Ferreterías Santa María S.S.C, año 2016*”. Tiene como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey, caso: Ferretería Santa María S.A.C. año 2016. La metodología que aplico fue: fue no experimental – transversal – descriptivo y llegó a la siguiente conclusión: con respecto a la gestión de calidad las micro y pequeñas empresas aplican un a gestión de calidad para la atención a los clientes y a la vez han aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad en sus micro y pequeña empresa, han capacitado a sus colaboradores en atención al cliente y todos creen que un buen servicio de calidad mejora la productividad de la empresa, crearon sus empresas para generar ganancias, afirman que sus colaboradores brindan atención de calidad y que su prioridad es la atención con amabilidad.

Saavedra, (2018), en su tesis que lleva como título “*La gestión de calidad y el uso del marketing en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro zapaterías del distrito de Sullana, año 2018*”, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y el uso de marketing en la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías del distrito de Sullana, año 2018. La metodología aplicada es lo siguiente: tipo de investigación es descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no

experimental. Llegó a la siguiente conclusión: Indicando que la gestión de calidad que es generar mayor eficiencia los clientes manifiestan que la mayoría de las veces las empresas tienen buena participación en el mercado ayudando así a la empresa obtengan más prestigio y de esta manera el proceso de producción aumentaría; también la gestión de calidad que viene hacer enfoque al cliente, llegó a identificar que siempre los productos brindados cubren las necesidades esperadas por ellas y están satisfechos con los productos que les ofrecen.

Saavedra (2016) en su tesis denominado “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector comercio de abarrotes en el distrito de Juanjui, periodo 2015.2016*”. La investigación tiene como objetivo general: Determinar qué estrategias de gestión de calidad de servicio y competitividad aplican las Mypes del sector comercio de abarrotes en el distrito de Juanjui, periodo 2015 – 2016. El diseño de investigación fue: No experimental y descriptivo; como información para la recolección de datos fue el la observación y el cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones: Respecto a la característica de la gestión de calidad de las Mypes del estudio manifiesta que solo el 33% utiliza las redes sociales para poder atender a sus clientes, mientras que un 67% utilizan otros medios para comercializar sus productos; esto se da porque en la ciudad Jaunjui el servicio de internet es de pésima calidad, el 41% continúan usando la radio como principal medio de comunicación con sus clientes, descuidando la capacitación a sus trabajadores ya que se puede observar un porcentaje muy bajo. Lo que se evidencia la falta de capacitación que contribuya a la mejora la calidad de las Mypes, se puede observar que no están trabajando el capital humano como un factor importante para el desarrollo empresarial. La instalación en su aspecto físico es un factor importante no solo para la mejor atención de los clientes, sino también para una adecuada rotación de los productos almacenados.

### **Antecedentes regionales**

Acero (2020), que lleva como título la investigación “*Caracterización de la gestión de calidad en la MYPE del sector comercio. Caso Mueblería Meylin – Huánuco 2019*”, tiene como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la Mype sector comercio caso: “Mueblerías Meylin” Huánuco 2019. La metodología aplicada en la investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental transversal. Concluye manifestando en cuanto a la gestión de calidad los encuestados manifestaron no conocer ningún proceso de gestión de mejora calidad, como también realizan la supervisión necesaria al trabajo diario desarrollado en las mypes porque es muy importante mantener esa supervisión de sus trabajadores para poder obtener un buen producto y eso les sirve de mucho para que a futuro no tenga las quejas el caso.

Poma, (2016) que lleva como título “*Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las MYPES en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de Leoncio Prado Tingo María período 2015 – 2016*”. Tiene como objetivo general: conocer las características de la gestión de calidad y formalización de las MYPES en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de Leoncio Prado Tingo María período 2015 – 2016. La metodología que aplico no experimental – descriptiva y llegó a la siguiente conclusión: con respecto a la gestión de calidad se observa que existe conocimiento sobre la estandarización de los productos a la vez el gran aparte de las MYPES utiliza documentos de gestión para el desarrollo de sus actividades; también indican la falta de conocimiento sobre las normas de calidad, este resultado da entender la informalidad que existe en la gestión de calidad del producto.

## **Antecedentes locales**

No se encontró los antecedentes a nivel de la provincia con las variables “planeamiento estratégico y gestión de calidad” para el presente estudio.

## **2.2 Bases teóricas**

### **V.1.Planeamiento estratégico**

El plan estratégico es el esfuerzo sistemático y formal de que una compañía para poder establecer sus propósitos, objetivos y estrategias básicas, de esta manera poder desarrollar planes detallados con el fin de poner en práctica las políticas y estrategias y así lograr los objetivos y propósitos fundamentales de la empresa.

La planeación es el medio que relación el presente con el futuro con la finalidad de incrementar las posibilidades de lograr los objetivos establecidos, asimismo es una de las etapas iniciales del proceso administrativo de elaboración de estrategias en función a factores internos y externos para el logro de objetivos. (Genovese & Schmidt, 2019),

En ese sentido la planeación es una de las etapas de toma de decisiones para poder direccionar el camino deseado hacia los objetivos de la organización conociendo los factores internos y externos de la organización

En cuanto a la estrategia define como las formas por las que se obtienen los objetivos planteados a largo plazo que incluyen la enajenación, adquisición, la expansión geográfica, diversificación, el desarrollo de productos, ingreso y permanecía en el mercado, los ajustes de costos, liquidaciones y desarrollo empresarial. (Genovese & Schmidt, 2019),

En efecto, una estrategia es el modelo o plan que integra los principales objetivos, políticas y sucesión de acciones de una organización en un todo coherente. Puesto que,

una estrategia bien formulada ayuda a ordenar y asignar los recursos de una organización de una forma singular y viable, basada en sus capacidades y carencias internas relativas en la anticipación a los cambios del entorno y en las eventuales maniobras de los adversarios. Asimismo, las estrategias proporcionan una base para la toma de decisiones respecto a las actividades o acciones. (López, 2015)

El planeamiento estratégico es un instrumento de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas y objetivos, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. En ese sentido es una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de cualquier organización. Por lo tanto, es un proceso de formulación y establecimiento de objetivos de los planes de acción que conducirán a lograr los objetivos. (Roncancio, 2018)

En efecto, el planeamiento estratégico es un proceso mediante el cual se implementan los planes operativos para que una empresa pueda alcanzar sus objetivos. Es por ello su de mucha importancia ya que en un entorno competitivo es imposible lograr los objetivos sin un plan definido.

De igual se define el plan estratégico como un plan de acción creado para establecer el objetivo general a futuro de una empresa. para esto, se toma en cuenta sus recursos contables, las restricciones del mercado, las obligaciones con los accionistas y otros factores. Por lo tanto, un plan estratégico determina las perspectivas que la empresa tiene hacia el futuro y el unto al que se desea llegar. (CERTUS, 2021)

La planeación estratégica es el análisis y formulación de planes a nivel estratégico de una organización para alcanzar objetivos. Planear o planificar una estrategia requiere hacer un análisis del contexto y otros elementos como los recursos necesarios para alcanzar unas metas ya establecidas. (Rizzo & Castro, 2017)

Por lo tanto, el planeamiento estratégico también conocido como dirección estratégica lo define como un verdadero arte y la ciencia de formular sabiamente, implantar y evaluar las decisiones tomando como referencia o a través de las funciones que permitan a una entidad lograr sus objetivos. (Genovese & Schmidt, 2019)

Esta afirmación conlleva en señalar que la dirección estratégica implica un trabajo en equipo, donde cada miembro muestre sus mejores esfuerzos con los recursos que dispone para el logro de los objetivos de la organización según los escenarios y situaciones del contexto. En ese sentido, el planeamiento estratégico es un proceso sistémico de evaluación en la que se define los objetivos, a corto, mediano y largo plazo, localizando recursos para llevarlos a cabo. (Rizzo & Castro, 2017)

Por tanto, la planeación estratégica también es importante para posicionar a la organización según su entorno dinamizando las fuerzas internas en concordancia con la visión, metas y objetivos, asimismo de sentar las bases necesarias para tomar las decisiones y permitan a las organizaciones navegar, perpetuarse incluso ante las decisiones dinámicas cambiantes del contexto de los negocios que son cada vez más adversas e imprevisibles. (Chiavenato, 2017)

### **Tipos de planes**

#### **- Planes estratégicos**

El plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y como nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que se van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente

Es cuantitativo porque establece cifras que debe alcanzar la compañía, además describe el modo de conseguir las, perfilando la estrategia a seguir, también indica los plazos de los que dispone para alcanzar esas cifras.

El plan estratégico busca afirmar a la organización fomentando la vinculación entre los órganos de decisión y los distintos grupos de trabajo en la que se busca el compromiso de todos, de igual modo, para descubrir lo mejor de la organización haciendo participar a las personas en la valoración de las cosas que hacemos mejor, ayudándonos a identificar los problemas y oportunidades y finalmente para aclarar ideas futuras porque muchas veces las cuestiones cotidianas el día a día de nuestra empresa, nos absorben tanto que no nos dejan ver más allá del mañana. Este proceso nos va obligar a hacer una pausa necesaria para que nos examinemos como organización y construir un futuro. (Rizzo & Castro, 2017)

Todo plan estratégico contiene la misión, visión, objetivos estratégicos plan de acción, reglamento de evaluación

- **Planes operativos**

Adapta los objetivos estratégicos a cada una de las unidades de negocio y áreas de la organización, y traduce la estrategia global de la misma en las actividades diarias que ejecuta cada uno de los miembros de la organización.

Por lo general, un plan operativo tiene una duración de un año, en ella se describe las estrategias que han definido la alta gerencia para cumplir con los objetivos globales y que se suponen las directrices a seguir por los empleados y subordinados en el trabajo diario.

Un plan operativo se enfoca en las acciones a nivel micro o diarias y semanales que pueden ayudar a su personal a alcanzar las metas de la organización. También se le conoce como el plan de trabajo dado que es el resumen de lo que su área se enfocará en el futuro cercano.

## **Fases o etapas del proceso del planeamiento estratégico**

El proceso de planificación estratégica es una herramienta que permite obtener un diagnóstico real lo cual es la base para la toma de decisiones en función a los objetivos y políticas formuladas, es decir, la planificación estratégica es el proceso para producir dichas estrategias, en ese sentido, según David Fred especifica tres etapas en la planificación siendo cada uno de ellos tales como: la formulación de la estrategia, la implantación de estrategia y la evaluación de estrategia. (Garcia, Duran , & Cardeño, 2017)

### **a) Formulación de la estrategia**

La formulación de las estrategias requiere de una organización que establezca objetivos anuales, diseñe políticas, motive a los empleados y distribuya recursos de tal manera que se ejecute las estrategias formuladas, asimismo, la creación de las estrategias incluye el desarrollo de una cultura que les apoye la creación de una estructura de organización eficaz, las orientaciones de las actividades, la preparación de presupuesto, la creación y utilización de sistemas de información y la vinculación de la compensación de los empleados con el rendimiento de la organización. (Garcia, Duran , & Cardeño, 2017)

También se considera que la formulación de la estrategia incluye la creación de una visión y misión, la identificación de las oportunidades y amenazas externas de una organización, la determinación de las fortalezas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la creación de estrategias alternativas y la elección de estrategias específicas a seguir. (Genovese & Schmidt, 2019)

### **b) Implantación de la estrategia**

La implantación de las estrategias se conoce a menudo como la etapa de acción de la dirección estratégica, asimismo significa movilizar a los empleados y gerentes con la finalidad de poner en acción las estrategias formuladas. (Genovese & Schmidt, 2019)

La implantación de la estrategia se refiere a las decisiones y los problemas que surgen al ejecutar la estrategia para su aplicación efectiva. Las actividades de implantación se pueden resumir en cuatro ámbitos los cuales son las características del diseño organizativo compatibles con los requerimientos de la estrategia, los sistemas de dirección y liderazgo de los recursos humanos, la cultura organizativa coherente con los comportamientos exigidos y los sistemas administrativos de planificación y control. (Chiavenato, 2017)

Por lo tanto, la implantación de la estrategia se refiere al conjunto de las actividades y decisiones que se necesitan para hacer efectiva o poner en marcha una estrategia, de manera que se consigan la misión y los objetivos estratégicos previamente planteados. (Guerras & Navas, 2018)

### **c) Evaluación de la estrategia**

La evaluación de la estrategia es la etapa final de la dirección estratégica, lo cual nos permite conocer ciertas estrategias que no funciona adecuadamente, por ello la evaluación de la estrategia es el principal medio para obtener información. (García, Durán , & Cardeño, 2017)

Cuando las oportunidades y amenazas en la estrategia afectan de forma directa a los resultados operativos se requiere una respuesta eficaz que quizá se encuentre en esos factores que creemos poco importantes, por ello, se debe tener en cuenta que cada estrategia de negocio es única y original, la estrategia debe basarse en una lógica en la que los objetivos puedan adaptarse al problema que se debe enfrentar y resolver.

### **Objetivos del planeamiento estratégico**

Es un intermedio entre la visión y la misión de la organización por ello debe ser ¿definido de forma clara, precisa y comprensible y debe expresar las metas últimas y más importantes que permitan a la organización orientarse hacia su misión y visión

corporativa. Estos objetivos estratégicos serán alcanzados a través de unas líneas estratégicas de acción. (Chiavenato, 2017)

Los objetivos estratégicos tienen que ser mensurables que pueden ser medido o valorado, también debe ser específicos que este espacialmente destinado a un fin determinado, apropiado que resulta conveniente o adecuado para el fin al que se destina, realista que se puede conseguir equilibradamente y oportuno porque es bueno para la organización. (Chiavenato, 2017)

### **Importancia del planeamiento estratégico**

El planeamiento estratégico es muy importante porque permite tres acciones esenciales: primero determina el rumbo de la empresa, es decir, el plan estratégico permite una dirección definida y sobre todo los trabajadores saben de cómo se debe llegar; segundo: define la situación actual porque no se puede tener un rumbo si no se conoce cuáles son nuestros recursos que nos permiten lograr los objetivos, porque, el planeamiento estratégico define las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa. y también se define la propuesta de valor y ventajas competitivas; tercero; la formulación de la estrategia porque nada sirve tener objetivos si no tenemos claro de cómo llegar a los objetivos, por ello es importante definir las acciones a corto y largo plazo para llegar a los objetivos, además deben ser medibles, específicos, realistas, relevantes y en un periodo determinado. (Plaza, 2019)

El planeamiento estratégico proporciona un marco para que los miembros de la organización, comprendan y evalúen la situación de la empresa lo cual ayuda a alinear al equipo con el fin de que empleen un lenguaje común basados en la misma información, lo que ayudara a que surjan alternativas provechosas y de valor para la organización; asimismo, establece el quehacer de cada miembro, lo que garantiza que las acciones de

cada uno estén direccionadas hacia el cumplimiento de las metas a futuro. (Roncancio, 2018)

### **Teorías de gestión de calidad**

La calidad es una excelencia y se define como una estrategia de gestión de la organización, cuyo objetivo principal es satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, es decir, de empleados, clientes, familias y la sociedad en su conjunto.

La calidad es una exigencia creciente de los mercados y de los clientes. También es necesidad de supervisión para la empresa. Pero, por encima de todo eso, es lo que da sentido a la actividad económica o social de cualquier institución y empresa. La calidad, entendida en un sentido amplio con la capacidad de satisfacer necesidades, expectativas y valor de la gente, en ese margen autentico bienestar en la sociedad y lo que permite que las empresas crezcan se desarrollan y perduren en el tiempo.

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes o consumidores lo cual implica su valor percibido y el beneficio para el cliente para lo cual debe seguir un proceso de aseguramiento y mejora continua para el desarrollo de productos y servicios que principalmente satisfagan las necesidades de los usuarios y la sociedad, con mayor calidad, pertinencia, impacto, eficiencia y efectividad. (Becerra, Andrade, & Diaz, 2019)

En efecto, la calidad es un concepto de mucha importancia que en las empresas y organizaciones debe implementarse para así conseguir el posicionamiento de la empresa y desde luego la satisfacción del cliente

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad de la empresa. Su propósito es satisfacer las necesidades y

expectativas de los consumidores en base a una adecuación en el uso de los productos o servicios.

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades; lo cual garantiza estabilidad, credibilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas y satisfacción de los clientes. (Cadena, 2018)

Según Sirvent, Gisbert, & Pérez (2017), la gestión de calidad constituye uno de los sistemas de gestión más implantados en las organizaciones. Esta familia de normas estandariza los sistemas de gestión de la calidad, proporcionando una base consolidada de actuación en relación con la gestión de calidad.

De igual modo, afirma Sirvent, Gisbert, & Pérez (2017), que la gestión de calidad es el proceso de cambio que ha sufrido el concepto de calidad y sus implicaciones. La gestión de calidad debe ser entendida como control de calidad. Por lo tanto, el camino hacia una calidad total significa crear una nueva cultura, mantener un liderazgo, desarrollar al personal y el trabajo en equipo, desarrollar a los proveedores, tener un enfoque hacia el cliente y planificar la calidad. Cadena, (2018)

Asimismo, se debe entender Gestión de Calidad como un conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolos por tanto al proceso de gestión. Mediante la Gestión de Calidad, la gerencia participa en la decisión, análisis y garantiza de los productos y servicios ofertados por la empresa, interviniendo y haciendo que se realicen.

La Gestión de Calidad debe ser una filosofía de trabajo más que una serie de procedimientos para poder mantener una determinada certificación.

La gestión de calidad es una parte fundamental para el logro de los objetivos planificados en materia de calidad para las empresas cualquiera sea su naturaleza, dado que en la

actualidad los sectores o rubros no se hacen diferencias por lo tanto la búsqueda de la calidad es necesaria para lograr el éxito, porque, la gestión de calidad constituye la base sobre la cual se erigen una serie de elementos orientados al logro de la mayor calidad en los productos y servicios que ofrece la organización para lo cual tiene que cumplir normativas de estándares de calidad para que la empresa pueda competir en un mercado cada vez más globalizado. (Zavala & Vélez, 2020)

En ese sentido la gestión de calidad es un conjunto de formatos por la estructura organizativa de la empresa los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todo los productos y servicios suministran a los clientes satisfagan sus necesidades, así como las expectativas. (Cadena, 2018)

La gestión de calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad de la empresa. Esta tarea consta principalmente de los siguientes aspectos:

- Definir la política de calidad de la empresa, en relación con todos los principios empresariales y en función de la naturaleza del negocio.
- Establecer objetivos claramente definidos, acorde con las políticas de la empresa.
- Realizar la planificación en base a los objetivos anteriores; tomando en cuenta las estrategias y los recursos necesarios.
- Definir la organización, con las funciones y responsabilidad, de esa manera poder llevar acabo la planificación.
- Seleccionar y formar al personal para cada puesto de trabajo.
- Motivar a la gente para el logro de los objetivos.
- Controlar el desarrollo del programa estableciendo las medidas correctivas necesarias.

El conjunto de acciones ya mencionadas es imprescindible si se quieren lograr los objetivos de gestión de calidad.

### **Importancia de la Gestión de Calidad**

La gestión de calidad es muy importante porque está en una búsqueda permanente de la mejora con el objetivo de poder situar en una posición ventajosa, adquiriendo un posicionamiento estratégico en diferentes sectores y partes donde se encuentran ubicado las empresas.

### **Principios de gestión de calidad**

Los principios de gestión de la calidad son las grandes premisas, son el marco de referencia para que la dirección de cada organización guie, orientándola hacia la consecución de la mejora del desempeño de su actividad. Estos principios se derivan de la experiencia colectiva y del conocimiento de los expertos internacionales. Estos principios deben seguir todas las organizaciones para alcanzar beneficios esperados. Según Sirvent, Gisbert, & Pérez (2017), la familia de normas de gestión de calidad se basa en siete principios básicos que se presenta a continuación:

#### **a) Enfoque al cliente**

El objetivo principal de la gestión de calidad es cumplir con las exigencias de los clientes y tratar de exceder las expectativas del cliente, porque las empresas dependen de sus clientes, por lo tanto, deben comprender sus necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados. Por lo tanto, el éxito sostenido se alcanza cuando una organización atrae y conserva la confianza del cliente, entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.

Este principio considera el objetivo final de las organizaciones de cumplir y exceder las expectativas del cliente con respecto a la confianza en su producto o servicio. el éxito sostenido se logra al comprender al consumidor y sus necesidades; actuales y futuro; agregando valor a cada interacción y haciendo negocio y teniendo en cuenta sus necesidades.

#### **b) Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa, deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados puedan llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.

El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una organización, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de esa cadena, se rompe el liderazgo de la organización

#### **c) Compromiso con las personas**

Llamado también participación del personal, que implica que el personal a todos los niveles es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. Porque, la motivación del personal es clave, la empresa disponga de un plan de incentivos y de reconocimientos los cuales permiten el compromiso del personal.

Para lo cual es importante identificar las competencias del personal para el desempeño de sus funciones, evaluación periódica del desempeño de todo el personal según metas y objetivos.

En la participación del personal se evidencia como las habilidades definen la capacidad de hacer, la motivación determina lo que se hará y la actitud muestra lo bien que se hará.

#### **d) Enfoque basado en procesos**

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso. El cambio reside en la concepción de dejar de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos orientados para la gestión de la creación de valor para los clientes.

Este aspecto permite definir sistemáticamente las actividades necesarias para alcanzar los resultados deseados mediante cartas de procesos, asimismo, es importante establecer responsabilidades claras para gestionar las actividades clave brindando una mejor comprensión de las funciones.

#### **e) Mejora**

La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de esta. Esa mejora continua de los procesos se logra siguiendo el ciclo de Planificar, desarrollar, controlar, actuar para mejorar

#### **f) Toma de decisiones basadas en la evidencia**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Es decir, la toma de decisiones eficaces se basa en la evidencia del análisis de los datos y la información, lo cual implica, decisiones informadas, los datos y la información son suficientemente exactos y confiables, datos accesibles, tomar decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos, equilibradas con la experiencia y la intuición. Porque, lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos

#### **g) Gestión de las relaciones**

Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa intensifica la capacidad de ambos para crear valor. Es implica, que una organización y su gestión de las relaciones con las partes interesadas, aumenta la

capacidad de las partes para crear valor y optimizar el impacto en su desempleo, por lo tanto, es importante la política de proveedores claramente definidas por la alta dirección, mantener proveedores fijos que suministren buenos productos y formación de equipos de expertos y de recursos con los socios

### **Calidad de servicio**

En el mundo de la calidad, la calidad en el servicio ha repercutido en el desarrollo y ampliación de las empresas, y estas en la economía. Sin embargo, es importante anotar que teorías no llegaron a la luz por sí solas; tiene orígenes que se remontan a las épocas del desarrollo de la administración y son las que abren paso a unas nuevas formas de ver las organizaciones, formas innovadoras de dirigirlas y de hacer de ellas espacios de crecimiento de la sociedad. (Vargas & Aldana, 2014)

### **Calidad de atención al cliente**

La calidad en la atención al cliente la forman un conjunto de estrategias fundamentales para garantizar la plena satisfacción de los clientes y por lo tanto garantizar la vida de las empresas.

Los beneficios que se obtiene con una buena atención al cliente son los siguientes:

- Clientes leales y satisfechos
- Mayor cantidad de ventas, con ventas frecuentes con los mismos clientes y más clientes nuevos captados a través de clientes satisfechos.
- Buen concepto de parte de los clientes hacia la empresa
- Evita quejas y reclamos

### **Satisfacción del cliente**

En realidad este concepto es estimado para representar los grandes deseos de los usuarios, sus carencias y expectativas, los cuales tienen relación con la teoría de elección del bien consumido, lo cual se basa en que los elementos fundamentales es

de los usuarios es sus recursos disponibles para adquirir bienes y servicios de manera limitada, en este sentido cuando los clientes adquieren algún bien o servicio toman en consideración sus costos y adquieren un conjunto de estos para la complacencia de sus anhelos y carencia de la mejor manera posible.

Según Paridi, (2017), el manifiesta que la satisfacción del cliente “es la clave para una mejora continua ya que facilita las identificaciones de áreas críticas en las que intervenir con prioridad; se trata de una herramienta de gestión que puede ser un poderoso estímulo de aceleración y orientación para cambiar los aspectos organizativos, culturales y técnicos.

También podemos decir que la satisfacción del cliente es un indicador clave para cualquier empresa que quiere quedarse mucho tiempo en la cresta de la ola o por lo tanto se utiliza como una herramienta de gestión estratégicas”

Es el valor objetivamente la percepción de estos sobre un conjunto de productos y servicios.

La importancia de la satisfacción del cliente esto reside en que el cliente satisfecho será un activo para la empresa debido a que probablemente volverá usar sus servicios o productos, a la vez dará una buena opinión al respecto de la empresa; esto por ende conlleva un incremento de los ingresos para la empresa.

Por lo tanto, la satisfacción del cliente el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Luego de la compra de un producto o servicio, los clientes experimentan un de estos tres niveles o grados de satisfacción:

- ✓ Insatisfacción: se produce cuando no se alcanza las expectativas del cliente.
- ✓ Satisfacción: se produce cuando se alcanza las expectativas del cliente.

- ✓ Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente

### **Modelo Europeo de calidad EFQM**

El modelo EFQM, como modelo de calidad total, es un modelo de excelencia, que todo tipo de organizaciones pueden utilizar y aplicar, tanto sanitarias como no sanitarias. La EFQM es una organización sin ánimo de lucro creada en 1988 por 14 empresas europeas, con la finalidad de desarrollar un modelo de excelencia europeo. Está enfocado a resultados y en el cliente, también, la gestión se realiza por procesos y se apoya en la participación de todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta aspectos éticos y sociales.

Coppini (2018) menciona que el modelo europeo de excelencia empresarial es un método de autoevaluación, además se basa en un análisis detallado del funcionamiento de gestión de una organización, de igual modo, ha determinado los procesos de mejora continua en entornos empresariales tanto públicos como privados. En este modelo, un elemento importante es el conjunto de criterios de excelencia empresarial que abarca todas las áreas del funcionamiento de una organización y también las reglas para evaluar el comportamiento de la organización en cada criterio.

Por lo tanto, el Modelo EFQM de excelencia es un instrumento práctico que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión apropiado, midiendo en qué punto se encuentran dentro del camino hacia la excelencia, identificando posibles carencias de la organización y definiendo acciones de mejora. Asimismo, es importante porque:

- Es un marco que las organizaciones pueden utilizar para ayudarse a desarrollar su visión y las metas para el futuro de una manera tangible.

- Es un instrumento que las organizaciones pueden utilizar para identificar y extender la naturaleza de su negocio, es decir, de las relaciones entre los distintos agentes presentes en la actividad, y de las relaciones causa –efecto.
- Es una herramienta que permita establecer un mismo lenguaje y de modo de pensar en toda la organización.
- Es una herramienta de diagnóstico para determinar la salud actual de la organización, detectando puntos de mejora e implantando acciones que le ayuden a mejorar

Composición del modelo EFQM:

Liderazgo, Política y estrategia, Personas, Alianzas y recursos, Procesos, Resultados en los clientes, Resultados en las personas, Resultados en la sociedad y Resultados clave

### **Círculo de calidad de Edward Deming**

En contextos actuales las organizaciones están inmersas en un entorno bastante competitivo y de constantes cambios, es por ello que el control de calidad y la mejora de los procesos, se han convertido en factores indispensables para la supervivencia de las empresas, dado que necesitan una mejor gestión de sus recursos y actividades con el fin de la consecución de resultados eficientes y eficaces.

Pacheco (2019), consiste en un ciclo de mejora continua, basado en un método que describe uno a uno los cuatro pasos: Planificar, hacer, verificar y actuar, los cuales se debe seguir sistemáticamente para lograr dicha mejora continua, entendiendo como tal, al mejoramiento progresivo de la calidad. Es decir, es el método para instaurar un sistema de mejora continua, con el objetivo de la autoevaluación, destacando las fortalezas que se debe tratar de mantener y las debilidades como áreas de mejora sobre los cuales se debe actuar.

Su propósito fue implementar el PDCA como un proceso de mejora continua, para convertir a las empresas sean competitivas en el mercado mundial.

#### **Los 4 principios de Crosby**

- La calidad se define como cumplimiento de requisitos;
- El sistema de calidad es la prevención
- El estándar de realización es cero defectos
- La medida de la calidad es el precio del incumplimiento

#### **Micro y pequeñas empresas**

##### **Definición**

En un sentido general, la empresa es la más común y constante actividad que una persona como parte de su actividad laboral organiza: En esta unidad se involucra un conjunto de acciones tales como el trabajo diario, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado. Por lo tanto, se define a la empresa es una unidad económica que se dedica a la producción de bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener un beneficio o utilidad. (Thompson, 2018)

Una MYPE y/o negocio es mucho más que un producto o servicio, razón por la que es necesario contar un plan, que obliguen a pensar, investigar y trabajar en forma estratégica sobre el negocio y no actuar solamente sobre la base de la institución o el repentino deseo de crear una empresa. Debe tener claro el emprendedor, la importancia que tiene el enunciado llamado misión, que es lo que le llevará a definir por lo que hará y para quien hará. (Santya, 2014).

Aportan al producto bruto interno PBI, generan empleo, motor de desarrollo

Características

## **Importancia de las micro y pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas empresas- MYPE promueven el crecimiento económico inclusivo en la economía mundial, de igual modo en el Perú. El rol que desempeñan es muy importante puesto que originan empleos, es decir puestos de trabajo para las personas, el autoempleo para las familias y posibilitan el crecimiento económico y social de cualquier país, asimismo disminuye la pobreza y las múltiples carencias en su entorno geográfico y social, de igual modo, promueve la ampliación financiera. (Baldeos, 2020)

Según la norma denominado Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa –Ley N° 28015, que fue promulgada el 3 de julio del 2003 define: como la unidad económica constituida ya sea por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial que tiene como propósito desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Puesto que las micro y pequeñas empresas juegan un rol muy importante en el desarrollo social económico de cada país, por ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado, más aún en países donde predomina la falta de empleo y oportunidades de trabajo, los cuales son los problemas muy graves y urgentes por resolver.

La importancia de las Mypes según Aspilcueta (2018), se debe porque es la principal unidad económica de generación de empleo y alivio a la pobreza puesto que:

- Proporciona abundante puesto de trabajo
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso
- Incentiva el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado
- Mejoran la distribución del ingreso

- Contribuyen al ingreso nacional y el crecimiento económico

### **Empresa.**

En relaciona la empresa a “es la unidad económica que se encuentra constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma societaria (Ley General de Sociedades) cuyo objetivo es desarrollar actividades de extracción, transformación, producción de bienes o prestación de servicios.” (Ministerio de la Producción, 2018)

### **Características de MYPE**

Según la Ley N° 30056, ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial especialmente menciona en el artículo 5 las principales características

En cuanto a lo referido a los niveles de ventas anuales: La microempresa son aquellas cuyos montos no exceden las 150 UIT. Mientras que la pequeña empresa es cuando sus ventas anuales son superiores a 150 UIT hasta el monto máximo de 1700 Unidades impositivas tributarias UIT.

Las micro y pequeñas empresas deben reunir las siguientes características recurrentes:

### **Cuadro 1 Características de las MYPES**

	Ventas anuales
Micro empresa	Hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias UIT
Pequeña empresa	Hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias UIT

Fuente: Ley N°30056

## **Marco conceptual**

### **Planeamiento estratégico**

Es una herramienta moderna que toda empresa u organización debe aplicar para lograr el futuro deseado. Es el instrumento que sirve para la toma de decisiones y cuya elaboración y aplicación requiere de conocimientos y del compromiso e involucramiento de todos los miembros de la empresa. También te permite conocer los objetivos claramente establecidos, teniendo en cuenta el conocimiento profundo de la realidad, de los recursos, limitaciones y del conocimiento del entorno. (Rodríguez, 2019)

### **Planeación estratégica**

Es un proceso reflexivo y sistemático para determinar una dirección y un curso de acciones para lograr un futuro deseable. La planificación estratégica delinea un estado futuro deseado y una dirección clara y prioridades en forma de conjunto escrito de metas, objetivos, acciones y resultados para lograr ese futuro. Finalmente, el plan estratégico debe enfocar la atención de las personas y guiar la asignación de recursos en la organización. (Weston, 2020)

### **La gestión de calidad**

El planeamiento estratégico es un instrumento de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas y objetivos, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. En ese sentido es una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de cualquier organización. Por lo tanto, es un proceso de formulación y establecimiento de objetivos de los planes de acción que conducirán a lograr los objetivos. (Roncancio, 2018)

Es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades; lo cual garantiza estabilidad, credibilidad y

consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas y satisfacción de los clientes. (Cadena, 2018).

### **Circulo de calidad**

El nombre del ciclo PDCA viene de las siglas Planificar, hacer, verificar y actuar, también es conocido como ciclo de mejora continua o círculo de Deming. Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiéndose como tal al mejoramiento continuado de la calidad: disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales. (Anguasha, 2019)

### III. HIPÓTESIS

En investigaciones descriptivas pueden ser utilizadas las hipótesis para predecir o estimar valores de variables que forman parte del estudio que interesa medir, sin embargo, en este tipo de investigación no requieren el planteamiento de estas hipótesis. De igual modo agrega que en una investigación cualitativa puede prescindirse del planteamiento de la hipótesis porque no se hacen suposiciones previas, se busca indagar desde lo subjetivo la interpretación de las personas acerca de los fenómenos de la realidad que se investigan y por tanto no hay medición posible. (Amaiquema, Vera, & Zumba, 2019).

La presente investigación *Propuesta de mejora del planeamiento estratégico y gestión de calidad en la microempresa Ferruz E.I.R.L del Distrito de La Unión; Huánuco, 2021*, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva de propuesta.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de investigación**

La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta.

#### **No experimental**

Según, Hernández, Fernández, & Baptista (2018) establece que el diseño es no experimental debido a que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

- Fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente a las variables Planeamiento estratégico y Gestión de calidad en la microempresa Ferrluz E.I.R.L del Distrito de La Unión; Huánuco, 2021, solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

**Transversal:** Según Hernández, Fernández, & Baptista, (2018) indica que el diseño transversal o transeccional cuando recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Fue transversal porque el estudio de investigación Propuesta de mejora del Planeamiento estratégico y Gestión de calidad en la microempresa Ferrluz E.I.R.L del Distrito de La Unión; Huánuco, 2021, se desarrollo en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2021.

## **Es descriptivo**

Se caracterizan en observar y documentar diversos aspectos de una situación o de un fenómeno que ocurre de forma natural , es decir, es descriptiva “porque el investigador busca y recoge información con respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio) no presentándose la administración o control de un tratamiento, no se establece la influencia de las variables extrañas, solo se limita a recoger la información que nos proporciona la situación actual o hechos ocurridos”. (Paniagua & Condori, 2018).

- Fue descriptivo porque solo se describió las características de Planeamiento estratégico y Gestión de calidad en la microempresa Ferrluz E.I.R.L del Distrito de La Unión; Huánuco, 2021.

## **4.2. Población y universo**

### **4.2.1. Población**

Es el conjunto de casos, determinado, limitado y posible, que formará para la elección de la muestra, y que cumple con una sucesión de criterios determinados. Además, los criterios que especifican las características que la población debe poseer, se denomina criterios estos son los de inclusión, exclusión y eliminación, que delimitan la población electiva. (Arias, Villasís, & Miranda, 2016),

Se utilizó una población de 10 trabajadores de la microempresa Ferrluz E.I.R.L del Distrito de La unión, Hunuco, 2021. Para ambas variables planeamiento estratégico y gestión de calidad.

### **4.2.2. Muestra**

La muestra es un conjunto de elementos (objetos o sujetos) que constituyen una parte representativa de la población. Asimismo, la forma de seleccionar una muestra lo

suficientemente representativa de una población cuya información permita inferir las propiedades o características de toda la población. (Paniagua & Condori, 2018),

Existen diferentes métodos de muestro para la determinación de la muestra por lo tanto en la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico.

El muestreo no probabilístico lo cual se conoce como aleatorio o dirigido para realizarlo es importante que se tenga conocimiento de la relación entre elementos. Entre los métodos de muestreo no probabilístico se utilizó el muestreo intencional y por conveniencia por la accesibilidad. (Paniagua & Condori, 2018)

- Se utilizó una muestra de 10 trabajadores de la microempresa Ferruz E.I.R. L del Distrito de La unión, Huánuco, 2021. Para ambas variables Gestión de calidad y Planeamiento Estratégico.

#### 4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	DEFINICION DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Gestión de calidad	La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades; lo cual garantiza estabilidad, credibilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas y satisfacción de los clientes. (Cadena, 2018)	Procesos	La dimensión “capacidad” se medirá con sus indicadores planear, ejecutar y controlar. Con la técnica de la encuesta y con el cuestionario	Planear  Ejecutar  Controlar	Las diferentes actividades que realiza en la empresa fueron previamente planificadas  Se planifica para ejecutar todas las tareas  Las actividades realizadas en la empresa son controladas o supervisadas  En la empresa maneja procedimientos para una gestión de calidad	Likert
		Credibilidad	La dimensión “credibilidad” se medirá con sus indicadores eficiencia y confiabilidad. Con la técnica de la encuesta y con el cuestionario	Eficiencia  Confiabilidad	En la empresa se mide el nivel de eficiencia en cada una de las acciones implementadas  La empresa goza de confiabilidad de parte de los clientes  La empresa realiza la mejora continua en cuanto a los procesos de atención al cliente	Likert
	Expectativas	Expectativas	La dimensión “Expectativas” se medirá con	Información	La empresa brinda información adecuada a los clientes sobre las	Likert

			<p>sus indicadores de Información y satisfacción. Con la técnica de la encuesta y con el cuestionario</p>	<p>Satisfacción</p>	<p>bondades de los productos que expenden Los clientes están satisfechos con la atención y productos que se ofrece la empresa Los colaboradores cuentan con la información para la atención del cliente</p>	
<p><b>Planeamiento o estratégico</b></p>	<p>Es un instrumento de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas y objetivos, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su</p>	<p>Instrumento de Gestión</p>	<p>La dimensión “Gestión” se medirá con sus indicadores visión y FODA, formulación, y estrategia. Con la técnica de la encuesta y con el cuestionario</p>	<p>Declaración de visión y misión Evaluación del entorno interna y externa Formulación de la política Análisis y elección de la estrategia</p>	<p>La empresa aplica la misión y visión como parte de la filosofía de trabajo En la empresa se realiza un análisis FODA con la finalidad de desarrollar un plan estratégico La empresa reformula de las estrategias no adecuadas Se dispone de políticas en las que se orienta la empresa</p>	<p>Likert</p>
		<p>Metas y Objetivos</p>	<p>La dimensión “metas y objetivos” se medirá con sus indicadores</p>	<p>Establecer objetivos anuales</p>	<p>En la empresa se diseña estrategias para mejorar las diferentes actividades</p>	<p>Likert</p>

	<p>entorno. En ese sentido es una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de cualquier organización. Por lo tanto, es un proceso de formulación y establecimiento de objetivos de los planes de acción que conducirá a lograr los objetivos. (Roncancio, 2018)</p>	<p>Toma de decisiones</p>	<p>Objetivos, asignación, y plazos. Con la técnica de la encuesta y con el cuestionario</p>	<p>Asignación de recurso Establecer objetivo a largo plazo</p>	<p>La empresa asigna los recursos y condiciones para cumplir las actividades Se establecen las metas y objetivos a corto y largo plazo En la empresa se evalúan correctamente el desempeño de los colaboradores</p>	
			<p>La dimensión de “Toma de decisiones” se medirá con sus indicadores factores, desempeño y correctivas. Con la técnica de la encuesta y con el cuestionario</p>	<p>Revisión de factores externo e internos Medir el desempeño Realizar acciones correctivas</p>	<p>En la empresa se toman medidas frente los factores externos e internos En la empresa se realizan acciones correctivas en los procesos y acciones</p>	<p>Likert</p>

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de investigación**

##### **4.4.1. Técnica**

Según Hernández & Avila , (2020), las técnicas de recojo de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a las preguntas de investigación. Por lo tanto, las técnicas se refieren a procedimientos de actuación concreta y particular de recojo de información relacionada con el método de investigación que se está utilizando.

La técnica que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue la encuesta.

La encuesta, es una técnica de recopilación de información de manera sistemática y ordenada de una muestra de estudio sobre las variables consideradas en la investigación, en este caso está referido a la cultura tributaria y cumplimiento de obligaciones tributarias.

##### **4.4.2. Instrumento**

Es un recurso que te permite acercarte para la recolección de datos o extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza la parte preparatoria conteniendo los aportes del marco teórico. Por lo tanto, en esta investigación se utilizó el cuestionario como instrumento

##### **Cuestionario**

El cuestionario es un instrumento para el recojo de datos de los entrevistados a partir de la formulación de las preguntas. El cuestionario es el reflejo de toda la problemática planteada en la investigación, debe traducir en constatación empírica los conceptos que están en el esquema generador que es el modelo de análisis. El cuestionario es el instrumento del método de encuesta para obtener la información

pertinente que permite contrastar el modelo de análisis. Es la etapa muy delicada en el proceso de investigación y en la encuesta en particular. López & Fachelli, (2015). El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue estructurado con 20 preguntas 10 para la variable planeamiento estratégico y 10 para la variable gestión de calidad.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para el desarrollo y cumplimiento de objetivos se realizó la revisión del material bibliográfico y también los trabajos de investigación para lo cual se utilizó las fichas bibliográficas en la que se registró la información, asimismo se recogió los datos mediante el cuestionario, aplicado tanto representante y los demás colaboradores sobre las características de la gestión de calidad y planeamiento estratégico, luego a través del método explicativo se explica de cómo se desarrolló las características principales de gestión de calidad, planeamiento estratégico y luego se procedió a examinar los resultados teniendo en cuenta el marco teórico y antecedentes y luego se utilizó el programa power point para elaboración la ponencia.

4.6. Matriz de consistencia		METODOLOGÍA			
TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES		
Propuesta de mejora del planteamiento estratégico y Gestión de Calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión - Huánuco, 2021	¿La mejora del Planteamiento Estratégico y Gestión de Calidad permite optimizar el funcionamiento de la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión - Huánuco, 2021	<b>Objetivo general</b> Determinar si la mejora del Planteamiento Estratégico y la Gestión de Calidad permite optimizar el funcionamiento de la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión - Huánuco, 2021	<b>Planeamiento estratégico</b>  <b>Gestión de calidad</b>	<b>Diseño de la investigación</b> El diseño de la investigación fue no experimental /transversal – descriptivo –de propuesta	
		<b>Objetivos específicos</b> <b>1.</b> Describir las características de instrumento de gestión del planeamiento estratégico en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021.			<b>Población</b>  <b>Muestra</b>
		<b>2.</b> Determinar las características de las metas y objetivos del planeamiento estratégico en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021			
<b>3.</b> Describir las características de la toma de decisiones acorde al planeamiento estratégico en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021					
				<b>Técnica</b> Encuesta  <b>Instrumento</b> Cuestionario  <b>Plan de análisis</b> Después de obtener los datos, se elaboró un plan de análisis, por lo cual se realizó la tabularon de acuerdo a cada una de las variables y teniendo en cuenta sus dimensiones, se	

	<p>4. Describir las características de procesos sistemáticos de gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021</p> <p>5. Describir las características de credibilidad de gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021</p> <p>6. Determinar las características de las expectativas de gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021</p> <p>7. Elaborar la propuesta de mejora del Planteamiento Estratégico y la Gestión de Calidad permite optimizar el funcionamiento de la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021</p>			<p>calcularon las frecuencias y porcentajes, y se empleó el programa Excel.</p>
--	---	--	--	---

#### **4.7. Principios éticos**

El siguiente trabajo de investigación se rigió bajo ciertos principios éticos que debe cumplir la investigación científica tales como normas y reglamentos para grados y títulos, el cual orienta de cómo se debe de llevar a cabo el proceso de investigación.

**Protección de la persona:** Se utilizó este principio a fin de proteger los datos personales de los propietarios y clientes quienes participaron en la investigación. Con respecto a la información obtenida fue utilizado exclusivamente para el desarrollo de la investigación y no se divulgaron información sin la debida autorización de los participantes. Durante el desarrollo de la investigación los participantes expresaron que se debe mantener en reserva la información brindada por temas de seguridad.

**Libre participación y derecho para estar informado:** A fin de obtener información, se aplicó un cuestionario a los trabajadores las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías, urbanización Palao, distrito de san Martín de Porres, Lima, 2021. En donde se le hizo llegar un comunicado a cada representante de las MYPES sobre la investigación que se realizó a fin de garantizar la libre participación de los trabajadores. Con la información brindada se evitó posibles cuestionamientos y tergiversación en cuanto al desarrollo de la investigación.

**Beneficencia no maleficencia:** La presente investigación sirve de ayuda para los Representantes de las MYPES, quienes fueron informados sobre el diagnostico de sus negocios durante el periodo de la investigación. Además, el estudio no provocó ningún daño a las MYPES.

**Cuidado de medio ambiente y biodiversidad:** En la presente investigación, se respetó el cuidado del medio ambiente. Nuestra misión como estudiantes es asegurar el uso sostenible de los recursos naturales y la calidad ambiental en beneficio de las personas

y el entorno en donde se desarrollan las MYPES. Asimismo, se utilizó los recursos de manera responsable, a fin de garantizar el crecimiento económico y al desarrollo sostenible. En donde, se utilizó papel bond reciclado para los cuestionarios que se utilizaron para recopilar la información de los colaboradores de las MYPES. Minimizando la contaminación del medio ambiente, también contribuye con el ahorro de energía una vez cargado la laptop se procedió a desconectar, en cuanto a la iluminación se utilizó focos led garantizando el ahorro de energía.

**Justicia:** En el presente estudio, se trató a todos los trabajadores de las MYPES por igualdad, respetando las opiniones sin contradecir ni criticarlos, también se respetó sus comentarios que tengan con respecto al desarrollo de la investigación.

**Integridad científica:** Durante el desarrollo de la investigación no se manipuló los datos de manera indebida como la modificación o falsificación de lo obtenido, tampoco se falsificó. Este principio, permitirá garantizar a que los futuros profesionales y ciudadanos puedan ser personas con valores y firmes con nuestras acciones.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1

*Características del planeamiento estratégico como instrumento de gestión en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021*

El planeamiento estratégico como Instrumentos de gestión	N	%
<b>La empresa aplica la misión y visión como parte de filosofía de trabajo</b>		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	4	40.00
Indiferente	2	20.00
De acuerdo	3	30.00
Totalmente de acuerdo	1	10.00
Total	10	100.00
<b>En la empresa se realiza el análisis FODA con la finalidad de desarrollar un plan estratégico</b>		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	4	40.00
Indiferente	3	30.00
De acuerdo	2	20.00
Totalmente de acuerdo	1	10.00
Total	10	100.00
<b>La empresa reformula las estrategias no adecuadas</b>		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	3	30.00
Indiferente	4	40.00
De acuerdo	2	20.00
Totalmente de acuerdo	1	10.00
Total	10	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021*

Tabla 2

*Características de las metas y objetivos del planeamiento estratégico en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021*

Metas y objetivos del planeamiento estratégico	N	%
<b>Se dispone de políticas en las que se orienta la empresa</b>		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	3	30.00
Indiferente	4	40.00
De acuerdo	2	20.00
Totalmente de acuerdo	1	10.00
Total	10	100.00
<b>En la empresa se diseñan estrategias para mejorar las diferentes actividades</b>		
Totalmente desacuerdo	1	10.00
En desacuerdo	1	10.00
Indiferente	4	40.00
De acuerdo	4	40.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>La empresa asigna los recursos y condiciones para cumplir las actividades</b>		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	10.00
Indiferente	6	60.00
De acuerdo	3	30.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Se establecen las metas y objetivos a corto y largo plazo</b>		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	20.00
Indiferente	5	50.00
De acuerdo	3	30.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021*

Tabla 3

*Características de la toma de decisiones en el acorde al planeamiento estratégico en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021*

Toma de decisiones en el planeamiento estratégico	N	%
<b>En la empresa se evalúan correctamente el desempeño de los colaboradores</b>		
Totalmente desacuerdo	1	10.00
En desacuerdo	1	100.00
Indiferente	5	50.00
De acuerdo	2	200.00
Totalmente de acuerdo	1	100.00
Total	10	100.00
<b>En la empresa se toman medidas frente los factores externos e internos</b>		
Totalmente desacuerdo	1	10.00
En desacuerdo	1	10.00
Indiferente	5	50.00
De acuerdo	3	30.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>En la empresa se realizan acciones correctivas en los procesos y acciones</b>		
Totalmente desacuerdo	1	10.00
En desacuerdo	2	20.00
Indiferente	4	40.00
De acuerdo	2	20.00
Totalmente de acuerdo	1	10.00
Total	10	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021*

Tabla 4

*Características de procesos sistemáticos en gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021*

Procesos sistemáticos en gestión de calidad	N	%
<b>Las diferentes actividades que realiza en la empresa fueron previamente planificadas</b>		
Totalmente desacuerdo	1	10.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	5	50.00
De acuerdo	4	40.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>El representante de la empresa socializa lo planificado para ejecutar todas las tareas</b>		
Totalmente desacuerdo	1	10.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	3	30.00
De acuerdo	6	60.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Las actividades realizadas en la empresa son controladas o supervisadas</b>		
Totalmente desacuerdo	1	10.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	3	30.00
De acuerdo	4	40.00
Totalmente de acuerdo	2	20.00
Total	10	100.00
<b>En la empresa maneja procedimientos para una gestión de calidad</b>		
Totalmente desacuerdo	1	10.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	4	40.00
De acuerdo	4	40.00
Totalmente de acuerdo	1	10.00
Total	10	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021*

Tabla 5

*Características de credibilidad de gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021*

La credibilidad en la gestión de calidad	N	%
<b>En la empresa se mide el nivel de eficiencia en cada una de las acciones implementadas</b>		
Totalmente desacuerdo	1	10.00
En desacuerdo	1	10.00
Indiferente	3	30.00
De acuerdo	4	40.00
Totalmente de acuerdo	1	10.00
Total	10	100.00
<b>La empresa goza de confiabilidad de parte de los clientes</b>		
Totalmente desacuerdo	1	10.00
En desacuerdo	3	30.00
Indiferente	4	40.00
De acuerdo	2	20.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>La empresa realiza la mejora continua en cuanto a los procesos de atención al cliente</b>		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	20.00
Indiferente	4	40.00
De acuerdo	2	20.00
Totalmente de acuerdo	2	20.00
Total	10	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021*

Tabla 6

*Expectativas de gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021*

Las expectativas en la gestión de calidad	N	%
<b>La información brindada a los clientes de los productos satisface sus expectativas</b>		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	10.00
Indiferente	4	40.00
De acuerdo	2	20.00
Totalmente de acuerdo	2	20.00
Total	10	100.00
<b>Los clientes están satisfechos con la atención y con la calidad del bien que se ofrece la empresa</b>		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	3	30.00
Indiferente	3	30.00
De acuerdo	3	30.00
Totalmente de acuerdo	1	10.00
Total	10	100.00
<b>Los colaboradores cuentan con la información para la atención del cliente</b>		
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	4	40.00
Indiferente	2	20.00
De acuerdo	3	30.00
Totalmente de acuerdo	1	10.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021*

Tabla 7

*Propuesta de mejora del planteamiento estratégico y Gestión de Calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021*

<b>Problemas encontrados- resultados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Deficiencias en la aplicación del planeamiento estratégico como instrumento de gestión	El representante de la empresa no aplica el planeamiento estratégico como instrumento de gestión	Determinar la misión y visión  Realizar el análisis FODA - Para conocer la situación interna y externa - Determinar las debilidades y las amenazas  Formular estrategias para cada una de las actividades	Representante
Metas y objetivos del planeamiento estratégico muy subjetivos	En la empresa en la mayoría de las veces no se realizan las actividades en función a las metas y objetivos, tampoco se asignan recursos para cumplir las metas	Diseñar las políticas que orientan a la empresa  Diseñar las estrategias para mejorar las actividades.  Brindar condiciones para la realización optima de las actividades Determinar los plazos para las actividades	Representante
Toma de decisiones al margen del planeamiento estratégico	La mayoría de las veces no se evalúan el desempeño del personal, tampoco se toma medidas frente a los factores externos e internos ni se realizan acciones correctivas en los procesos y acciones	Evaluar el desempeño del personal.  Capacitar al personal en sus funciones Contrarrestar los factores externos Realizar las acciones correctivas en los procesos	El representante

Dificultades de los procesos sistemáticos en gestión de calidad	La mayoría de las actividades no fueron previamente planificadas, tampoco se socializa con el personal	Planificar previamente las actividades para lo cual debe involucrar a todo el personal	El representante
Gestión de calidad que no permite la credibilidad	la mayoría de las acciones que realiza no apuntan a una gestión de calidad	El representante de alinear las acciones a los objetivos de la empresa para lo cual debe capacitar al personal	El representante
Gestión de calidad sin expectativas a los clientes	la mayoría de las gestiones que realiza en la empresa no cubren las expectativa de los clientes	capacitar al personal para que planifiquen cada uno de las acciones y actividades alineadas a los objetivos de la empresa y a las expectativas de los clientes	El representante

## **PLAN DE MEJORA PARA LA MICROEMPRESA FERRETERIA FERRLUZ E.I.R.L**

### **1. Datos generales**

- **Nombre o razón social:** FERRETERIA FERRLUZ E.I.R.L
- Giro de la empresa: Servicio
- **Dirección:** Huánuco- Perú JR. COMERCIO NRO. 605 CENT LA UNION
- **Nombre del representante:** Dueños de las inmobiliarias
- **Historia:**

Ferrluz empresa individual de responsabilidad limitada es una empresa peruana localizada en Huánuco, dos de mayo, la unión, inicio sus actividades económicas el 05/02/2014. Esta empresa fue inscrita el 06/02/2014 como una **EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.**

La ferrería, es una microempresa dedicada a la venta de materiales de construcción para: viviendas, locales comerciales y departamentos, etc. Enfocados en ayudar a encontrar hogares a familias que se encuentran en la búsqueda de un lugar ideal para poder habitarlas.

### **2. Misión**

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes asegurando que la construcción, de las viviendas y venta de los materiales sean de calidad para ello trabajamos con ética, honestidad, atención competente y personalizada a nuestros clientes.

### **3. Visión:**

Ser una empresa reconocida a nivel Regional, que nuestros clientes piensen en nosotros como su primera opción cuando se trata de construir, vender, comprar y alquilar una vivienda, por ultimo ampliar nuestro local.

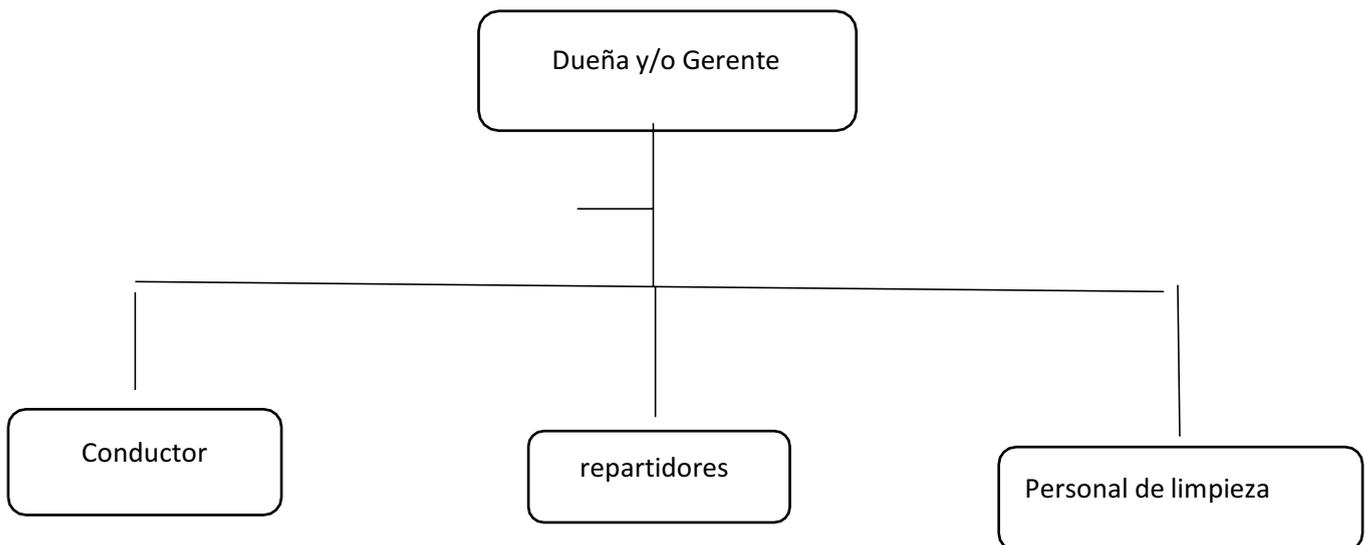
#### 4. Objetivos

- **Compromiso:** Trabajamos en equipo, para lograr alcanzar nuestras metas y objetivos organizacionales.
- **Honestidad:** Trabajamos con honestidad, cumpliendo lo que prometemos en las fechas y tiempos establecidos con nuestros clientes.
- **Cumplimiento:** Entregamos nuestros proyectos en la fecha pactada con los clientes.
- **Calidad:** Realizamos ventas de materiales de construcción inspeccionadas

#### 5. Productos y o servicios

- Las empresas ferretería se encargan de la venta de materiales para la construcción de departamentos, locales comerciales, etc.

#### 6. Organigrama



## 6.1. Descripción de Funciones

<b>Dueña y/o Gerente</b>	
<b>Cargo</b>	Dueña y/o Gerente
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Docente de nivel primaria</li> <li>- Experiencia mínima de 6 meses.</li> <li>- Habilitado profesional.</li> <li>- Tener capacitaciones actualizadas.</li> <li>- Conocimientos en construcciones.</li> <li>- Experiencia en el manejo de empresa rubro ferretería.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar y supervisar las operaciones de la empresa.</li> <li>- Evaluar la factibilidad económica y financiera de la empresa</li> <li>- Reuniones mensuales con los trabajadores.</li> <li>- Encargarse de la planilla de los trabajadores.</li> <li>- Evaluar el desempeño del personal.</li> <li>- Evaluar la capacitación en los trabajadores.</li> <li>- Diseñar estrategias, metas y objetivos organizacionales.</li> </ul>

<b>Asistente Administrativo</b>	
<b>Cargo</b>	Asistente Administrativo
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- experiencia comprobada de administrador o asistente.</li> <li>- Conocimiento de los sistemas y procedimientos de gestión de oficinas.</li> <li>- Atención a los detalles y habilidades para la resolución de problemas.</li> <li>- Excelentes habilidades de comunicación escrita y verbal.</li> <li>- Fuertes habilidades organizativas y de planificación y manejo de comprobantes de pago.</li> </ul>

<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de información de parte administrativa, contables y ventas de materiales.</li> <li>- Revisión de áreas, planos aprobados para la construcción.</li> <li>- Atender y brindar orientación a los clientes.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Conductor 1</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación mínima secundaria completa.</li> <li>- Tener entre 18 a 35 años.</li> <li>- Ejecutar las labores de conducción de vehículos (volquete pequeño, con el fin de movilizar, materiales de construcción, conforme a las normas y procedimientos vigentes.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trasladar con el vehículo (volquete pequeño). cementos, fierros y agregados a diferentes ubicaciones que realizan la compra.</li> <li>- Conducir y velar por el buen funcionamiento del vehículo asignado, mantener el vehículo en buen estado</li> <li>- Cumplir estrictamente las normas sobre seguridad, prevención de accidentes y demás disposiciones vigentes.</li> <li>- Informar oportunamente a su superior inmediato las fallas detectadas en su vehículo.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Conductor 2</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación mínima secundaria completa.</li> <li>- Tener entre 18 a 35 años.</li> <li>- Ejecutar las labores de conducción de vehículos ( moto carga), con el fin de movilizar, materiales de construcción , conforme a las normas y procedimientos vigentes.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con las indicaciones de la dueña.</li> <li>- Trasladar con el vehículo (volquete pequeño). cementos y agregados a diferentes ubicaciones que realizan la compra.</li> </ul>

<b>Trabajador 1</b>	
<b>Cargo</b>	<b>trabajador 1</b>

<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación mínima secundaria completa.</li> <li>- Tener entre 18 a 35 años</li> <li>- Experiencia en venta de materiales de construcción mínimo 3 meses.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar inspecciones del vehículo antes de salir para entregar los materiales</li> <li>- Empaquetar y cargar los materiales en volquete pequeña de acuerdo con las especificaciones de la empresa</li> <li>- Entregar pedidos a clientes en rutas asignadas</li> <li>- Mantener comunicación continua con el despachador de ruta</li> <li>- Descarga de mercancías según especificaciones del cliente</li> <li>- Revisar las entregas con los clientes para asegurarse de que los productos satisfacen sus necesidades</li> <li>- Obtener confirmaciones de entrega de cada cliente</li> </ul>
<b>Trabajador 2</b>	
<b>Cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación mínima secundaria completa.</li> <li>- Tener entre 18 a 35 años</li> <li>Experiencia en venta de materiales de construcción mínimo 3 meses.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar inspecciones del vehículo antes de salir para entregar los materiales</li> <li>- Empaquetar y cargar los materiales en volquete pequeña de acuerdo con las especificaciones de la empresa</li> <li>- Entregar pedidos a clientes en rutas asignadas</li> <li>- Mantener comunicación continua con el despachador de ruta</li> <li>- Descarga de mercancías según especificaciones del cliente</li> <li>- Revisar las entregas con los clientes para asegurarse de que los productos satisfacen sus necesidades</li> <li>Obtener confirmaciones de entrega de cada cliente</li> </ul>

<b>Trabajador 3</b>	
<b>Cargo</b>	<b>trabajador 3</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación mínima secundaria completa.</li> <li>- Tener entre 18 a 35 años</li> <li>Experiencia en venta de materiales de construcción mínimo 3 meses.</li> </ul>

<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar inspecciones del vehículo antes de salir para entregar los materiales</li> <li>- Empaquetar y cargar los materiales en volquete pequeña de acuerdo con las especificaciones de la empresa</li> <li>- Entregar pedidos a clientes en rutas asignadas</li> <li>- Mantener comunicación continua con el despachador de ruta</li> <li>- Descarga de mercancías según especificaciones del cliente</li> <li>- Revisar las entregas con los clientes para asegurarse de que los productos satisfacen sus necesidades</li> </ul> <p>Obtener confirmaciones de entrega de cada cliente</p>
<b>Trabajador 4</b>	
<b>Cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación mínima secundaria completa.</li> <li>- Tener entre 18 a 35 años</li> </ul> <p>Experiencia en venta de materiales de construcción mínimo 3 meses.</p>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar inspecciones del vehículo antes de salir para entregar los materiales</li> <li>- Empaquetar y cargar los materiales en volquete pequeña de acuerdo con las especificaciones de la empresa</li> <li>- Entregar pedidos a clientes en rutas asignadas</li> <li>- Mantener comunicación continua con el despachador de ruta</li> <li>- Descarga de mercancías según especificaciones del cliente</li> <li>- Revisar las entregas con los clientes para asegurarse de que los productos satisfacen sus necesidades</li> </ul> <p>Obtener confirmaciones de entrega de cada cliente</p>

<b>Trabajador 5</b>	
<b>Cargo</b>	<b>trabajador 5</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación mínima secundaria completa.</li> <li>- Tener entre 18 a 35 años</li> </ul> <p>Experiencia en venta de materiales de construcción mínimo 3 meses.</p>

<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar inspecciones del vehículo antes de salir para entregar los materiales</li> <li>- Empaquetar y cargar los materiales en volquete pequeña de acuerdo con las especificaciones de la empresa</li> <li>- Entregar pedidos a clientes en rutas asignadas</li> <li>- Mantener comunicación continua con el despachador de ruta</li> <li>- Descarga de mercancías según especificaciones del cliente</li> <li>- Revisar las entregas con los clientes para asegurarse de que los productos satisfacen sus necesidades</li> </ul> <p>Obtener confirmaciones de entrega de cada cliente</p>
<b>Personal de limpieza</b>	
<b>Cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia laboral demostrable como personal de limpieza</li> <li>- Capacidad para manejar maquinaria y equipos pesados</li> <li>- Conocimiento de suministros y productos químicos de limpieza</li> <li>- Familiaridad con las fichas de datos de seguridad de materiales</li> <li>- Integridad</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpiar, almacenar y suministrar áreas designadas de las instalaciones (limpiar el polvo, barrer, aspirar, fregar, limpiar salidas de aire del techo, limpiar los servicios, etc.)</li> <li>- Realizar y documentar actividades rutinarias de mantenimiento e inspección</li> <li>- Llevar a cabo tareas de limpieza profunda y proyectos especiales</li> <li>- Avisar de la gestión de las deficiencias que se produzcan o de la necesidad de reparaciones</li> <li>- Hacer ajustes y reparaciones menores</li> <li>- Abastecer y mantener salas de suministro.</li> </ul>

## 7. Diagnostico General

<b>Análisis FODA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENEZAS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a nuevas tecnologías</li> <li>- Obtención de contratos con la Municipalidad.</li> <li>- Edificación de nuevos sectores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inflación a los precios</li> <li>- Desempleo</li> <li>- Competencia de otras ferreterías.</li> <li>- Poco stock de materiales</li> </ul>

	- Apertura de otras sucursales.	
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variedad de productos.</li> <li>- Servicios al cliente.</li> <li>- Tiempos de entrega inmediata</li> <li>- Calidad de la mercancía</li> </ul>	<p><b>F-O</b></p> <p>El personal que realiza las reparticiones de materiales a los clientes con demanda insatisfecha que hay en el rubro ferretería para poder ofrecerle una serie de promociones para que estos opten por comprar y construir un inmueble.</p>	<p><b>F-A</b></p> <p>Trabajar en el desarrollo de la competitividad ejecutando el planeamiento estratégico que permitan que las empresas sean competitivas y hagan frente a la competencia.</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una sola sede</li> <li>- Falta de una clara dirección estratégica.</li> <li>- No contar con una página web de servicio al cliente.</li> <li>- Falta de capacitación a sus trabajadores</li> </ul>	<p><b>D-O</b></p> <p>Buscar alcanzar una excelente imagen organizacional para hacer cubrir las expectativas de los clientes y de la sociedad en general.</p>	<p><b>D-A</b></p> <p>Buscar implementar la calidad total en las empresas lo cual permitirá que los clientes se fidelicen y la empresa se posicione en la mente de los clientes y logre ser reconocida para poder ser sujetos a créditos debido para contar con un respaldo económico con la cual se pueda invertir en cualquier oportunidad que se presente en el sector empresarial.</p>

## 8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las Mypes
Dificultad en aplicar la misión y visión como parte de filosofía de trabajo	Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas, la falta de planificación y el establecimiento de una visión y objetivos.
Análisis de foda con la finalidad de desarrollar un plan estratégico	La mayoría de las micro y pequeñas empresas no hacen uso del instrumento foda, para que puedan conocer la situación actual de la empresa tanto nivel interno como externo.
Reformulación de las estrategias no adecuadas	La gerencia general debe trabajar en la implementación de estrategias y encargarse de comunicar y verificar que todos hayan entendido las estrategias de la empresa.
Disposición de políticas en el que se orienta la empresa	La mayoría de los integrantes de la microempresa en estudio menciona que se encamine en función al momento
Diseño de estrategias para mejorar las diferentes actividades	La mayoría de las microempresa al no contar con un diseño de estrategias no tienden a posicionarse en el mercado ni tampoco los bienes que vende.
Asignación de recursos y condiciones para cumplir las actividades	La mayoría de los integrantes de la microempresa , no se asigna los recursos para el cumplimiento de las actividades de la empresa entre ellas en capacitación del personal.
Establecimiento de metas y objetivos a corto y largo plazo	La microempresa no se desarrolla las actividades en función a las metas y objetivos ya sea de corto y largo plazo.
Evaluación correctamente el desempeño de los colaboradores	En la microempresa aprecian que el sistema de evaluación que practican no evalúan correctamente los desempeños de los trabajadores.
Medidas frente a los factores externos e internos	La mayoría no toman medidas frente a los factores externos e internos que se presentan ya sea aspectos a favor en contra de la empresa.
Realizan acciones correctivas en los procesos y acciones	La mayoría de los integrantes de la empresa mencionan que en la microempresa no realizan acciones correctivas en los procesos puesto que no se evidencia ninguna propuesta de mejora que se plantea.
Las diferentes actividades fueron previamente planificados	En la microempresa se siente indiferente a las diferentes actividades que realiza debido a que no son previamente planificados tampoco no participaron en la planificación las personas directamente vinculadas a las actividades.

Goza de confiabilidad de parte de los clientes	En la microempresa predomina la indiferencia, seguida de desacuerdo lo cual implica los clientes no guardan confiabilidad, debido a diversos factores especialmente calidad de producto y calidad de servicio.
Realizan la mejora continua en cuanto a los procesos de atención al cliente	En la microempresa se evidencia la indiferencia, dado que en los procesos de atención no se desarrolla las mejoras para promover una relación armoniosa con los clientes garantizando así, su desarrollo empresarial.
Información brindada a los clientes de los productos satisface sus expectativas	En la microempresa se evidencia la indiferencia, dado que en la información que brinda por parte de los colaboradores a los clientes en relación a los productos no satisfacen sus expectativas
Los colaboradores cuentan con la información para atención del cliente	En la microempresa se observa que existe un desacuerdo en relación a la información con que cuentan los colaboradores no es efectivo ni menos productivo

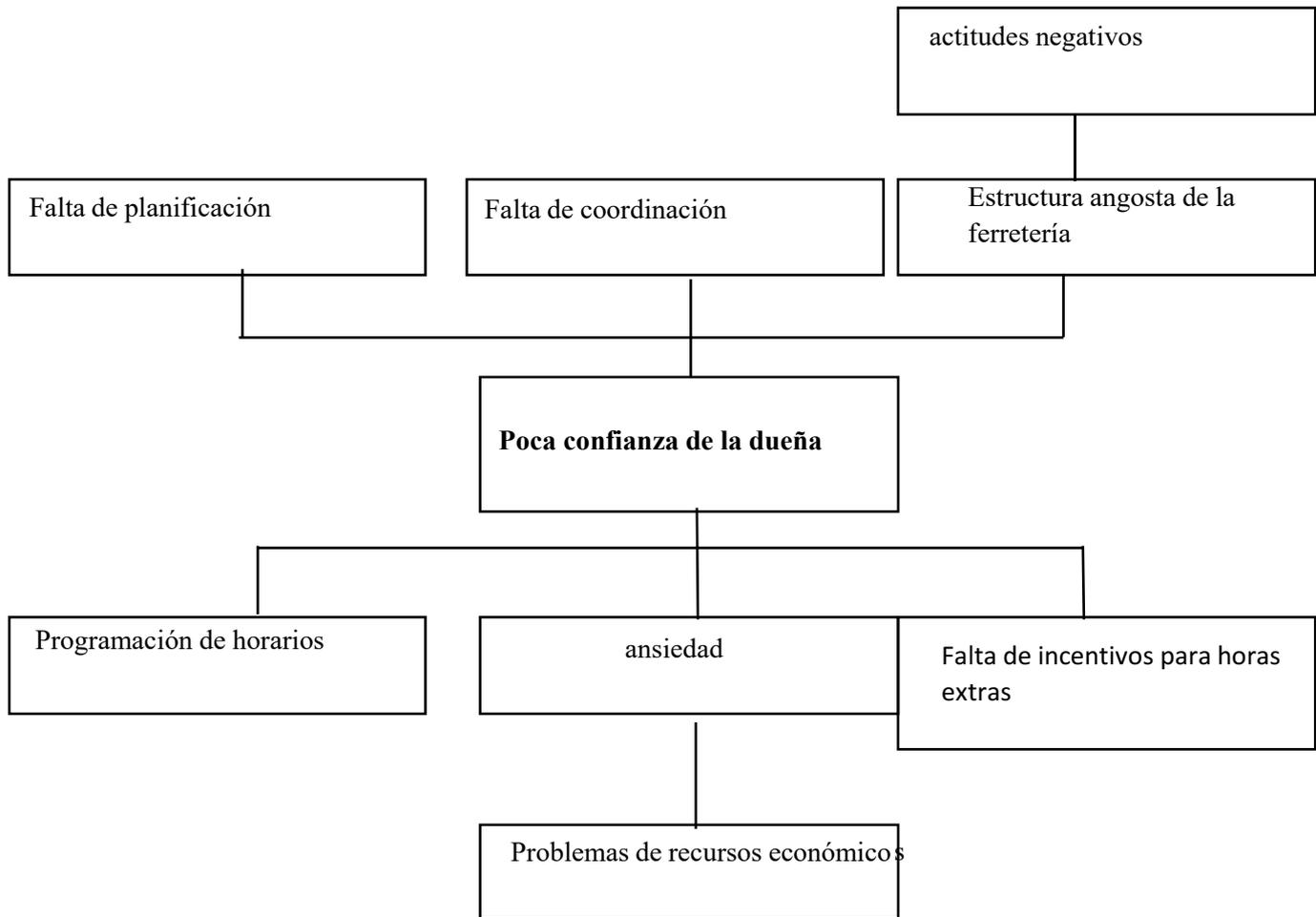
## 8. Problemas

Indicadores	problemas	Surgimiento del problema
Dificultad en aplicar la misión y visión como parte de filosofía de trabajo	Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas, la falta de planificación y el establecimiento de una visión y objetivos.	Esto se da por la falta de conocimiento , y ser capacitados sobre la visión y misión acerca de una empresa
Análisis de foda con la finalidad de desarrollar un plan estratégico	La mayoría de las micro y pequeñas empresas no hacen uso del instrumento foda, para que puedan conocer la situación actual de la empresa tanto nivel interno como externo.	no tienen los conocimientos necesarios para poder utilizar el instrumento del FODA ,lo cual permiten evaluar
Reformulación de las estrategias no adecuadas	La gerencia general debe trabajar en la implementación de estrategias y encargarse de comunicar y verificar que todos hayan entendido las estrategias de la empresa.	Falta de comunicación y confianza entre el personal que labora en la microempresa ferrluz
Disposición de políticas en el que se orienta la empresa	La mayoría de los integrantes de la microempresa en estudio menciona que se encamine en función al momento	La dueña tiene la decisión de seleccionar políticas y poner a disposición.
Diseño de estrategias para mejorar las diferentes actividades	La mayoría menciona de la microempresa al no contar con un diseño de estrategias no tienden a posicionarse en el mercado ni tampoco los bienes que vende.	Falta de capacitaciones para poder realizar un diseño estratégico
Asignación de recursos y condiciones para cumplir las actividades	La mayoría de los integrantes de la microempresa , no se asigna los recursos para el cumplimiento de las actividades de la empresa	Falta de comunicación y confianza en los trabajadores para poder asignar recursos.

	entre ellas en capacitación del personal.	
Establecen metas y objetivos a corto y largo plazo	La microempresa no se desarrolla las actividades en función a las metas y objetivos ya sea de corto y largo plazo.	Falta de coordinación del equipo de trabajo desde la dueña ,por falta de motivación.
Evaluación correctamente el desempeño de los colaboradores	En la microempresa aprecian que el sistema de evaluación que practican no evalúan correctamente los desempeños de los trabajadores.	poco interés por parte de la dueña, hacia los colaboradores dentro de la empresa.
Medidas frente a los factores externos e internos	La mayoría no toman medidas frente a los factores externos e internos que se presentan ya sea aspectos a favor en contra de la empresa.	A veces no se encuentran a la expectativas referente a los factores .
Realizan acciones correctivas en los procesos y acciones	La mayoría de los integrantes de la microempresa mencionan que en la microempresa no realizan acciones correctivas en los procesos puesto que no se evidencia ninguna propuesta de mejora que se plantea	Se debe a la falta de capacitación y recibir ideas u opiniones por parte de los trabajadores y así plasmar las opiniones de cada uno para el bien de la microempresa.
Las diferentes actividades fueron previamente planificados	En la microempresa se siente indiferente a las diferentes actividades que realiza debido a que no son previamente planificados tampoco no participaron en la planificación las personas directamente vinculadas a las actividades.	Se debe a falta de planificación y organización con el equipo de trabajo dentro de la microempresa.
Goza de confiabilidad de parte de los clientes	En la micro empresa se evidencia la indiferencia de parte de los trabajadores lo cual hace	se debe a la falta de empoderamiento del personal y la voluntad del

	que la unidad económica no sea confiable	propietario de involucrar a todos.
Realizan la mejora continua en cuanto a los procesos de atención al cliente	Se evidencia poca implementación de la mejora continua	se debe a que predomina practicas rutinarias y no innovadoras
Información brindada a los clientes de los productos satisface sus expectativas	La información que se maneja no refleja ni satisface a los clientes	El gerente de la empresa no involucra al personal
Los colaboradores cuentan con la información para atención del cliente	Los colaboradores no cuentan con una información adecuada	el gerente de la empresa no socializa la información

### 10. Causas



## 11. Establecer Soluciones

### 11.1. Establecer Acciones de Mejora

Indicadores	problemas	Acción de mejora
Dificultad en aplicar la misión y visión como parte de filosofía de trabajo	Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas, la falta de planificación y el establecimiento de una visión y objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El representante debe promover la participación de los colaboradores para el cumplimiento de la misión y visión</li> <li>- Charlas de 5 min al inicio de trabajo.</li> <li>- Realizar pausas activas en horario de poco trabajo</li> </ul>
Análisis de FODA con la finalidad de desarrollar un plan estratégico	La mayoría de las micro y pequeñas empresas no hacen uso del instrumento foda, para que puedan conocer la situación actual de la empresa tanto nivel interno como externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El representante de la empresa con el conjunto del personal debe conocer, la situación interna, externa, las amenazas.</li> <li>- Deben aplicar la Visión estratégica que defina los objetivos a alcanzar y el modo de conseguirlos.</li> <li>- Análisis del presente de la empresa y su entorno.</li> </ul>
Reformulación de las estrategias no adecuadas	La gerencia general debe trabajar en la implementación de estrategias y encargarse de comunicar y verificar que todos hayan entendido las estrategias de la empresa.	La gerencia debe ser más efectiva en la comunicación para que los trabajadores se adapten a las estrategias.
Disposición de políticas en el que se orienta la empresa	La mayoría de los integrantes de la microempresa en estudio menciona que se encamine en función al momento	La gerencia optaría por una política en función al momento por que generaría mayor ingreso tanto en su ventas como ganar clientes .
Diseño de estrategias para mejorar las diferentes actividades	La mayoría de las microempresa al no contar con un diseño de estrategias no tienden a posicionarse en el mercado ni tampoco los bienes que vende.	Tienen que tener las ideas claras para diseñar estrategias como el planeamiento y gestión de calidad .
Asignación de recursos y condiciones para cumplir las actividades	La mayoría de los integrantes de la microempresa , no se asigna los recursos para el cumplimiento de las actividades de la empresa entre	Gestionar a la municipalidad en área de rentas para que puedan recibir capacitaciones en la parte de asignación de recursos.

	ellas en capacitación del personal.	
Establecen metas y objetivos a corto y largo plazo	La microempresa no se desarrolla las actividades en función a las metas y objetivos ya sea de corto y largo plazo.	Deberían de informar sobre las metas a corto y largo plazo a los trabajadores y así cumplir al tiempo establecido.
Evaluación correctamente el desempeño de los colaboradores	En la microempresa aprecian que el sistema de evaluación que practican no evalúan correctamente los desempeños de los trabajadores.	Motivación en incentivos con remuneraciones y sorteos de parte de la gerencia
Medidas frente a los factores externos e internos	La mayoría no toman medidas frente a los factores externos e internos que se presentan ya sea aspectos a favor en contra de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- permitir el control y seguimiento de los diferentes factores a desarrollar</li> <li>Interrupciones a la cadena de suministros</li> <li>- Desastres naturales</li> <li>- Precios</li> <li>- Gestión de materiales y herramientas.</li> </ul>
Realizan acciones correctivas en los procesos y acciones	La mayoría de los integrantes de la empresa mencionan que en la microempresa no realizan acciones correctivas en los procesos puesto que no se evidencia ninguna propuesta de mejora que se plantea	Para poder realizar los procesos tienden a considerar los que es la eficiencia y eficacia.
Las diferentes actividades fueron previamente planificados	En la microempresa se siente indiferente a las diferentes actividades que realiza debido a que no son previamente planificados tampoco no participaron en la planificación las personas directamente vinculadas a las actividades.	Hacer que los trabajadores tengan más confianza y que se sienta parte de la empresa así , para que socializan más con los clientes.
Goza de confiabilidad de parte de los clientes	En la micro empresa se evidencia la indiferencia de parte de los trabajadores lo cual hace que la unidad económica no sea confiable	La empresa debe realizar un análisis FODA para mejorar su atención, su gestión y su imagen solo así puede contar con la confianza de los clientes.
Realizan la mejora continua en cuanto a los	Se evidencia poca implementación de la mejora continua	La empresa debe implementar un plan de mejora para lo cual debe involucrar a los colaboradores para así modificar su

procesos de atención al cliente		conducta en relación a procesos de atención.
Información brindada a los clientes de los productos satisface sus expectativas	La información que se maneja no refleja ni satisface a los clientes	El representante de la empresa debe capacitar al personal en relación de las bondades del producto y con esa información orientar a los consumidores sobre las bondades del producto.
Los colaboradores cuentan con la información para atención del cliente	Los colaboradores no cuentan con una información adecuada	Capacitar el personal con la finalidad que el personal tenga la información adecuada para atender al cliente.

## 12. Recursos para la implantación de las estrategias

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El representante debe promover la participación de los colaboradores para el cumplimiento de la misión y visión</li> <li>- Charlas de 5 min al inicio de trabajo.</li> <li>- Realizar pausas activas en horario de poco trabajo</li> </ul>	Representante y trabajadores	s/. 5,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internet</li> <li>Computadora</li> <li>- Impresora</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul>	4 meses

2	<p>Las acciones de mejora serian utilizar el análisis FODA para conocer el plan estratégico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La misión de la empresa.</li> <li>- Visión estratégica que defina los objetivos a alcanzar y el modo de conseguirlos.</li> <li>- Análisis del presente de la empresa y su entorno.</li> <li>- Plan de acción u operativo con el que llevar a cabo las estrategias que se hayan definido.</li> </ul>	Representantes y trabajadores	S/. 2, 500.00	<p>Computadora</p> <p>Internet</p> <p>-</p> <p>-</p>	2 semanas
---	---	-------------------------------	---------------	--	-----------

3	La gerencia optaría por una política en función al momento por que generaría mayor ingreso tanto en su ventas como ganar clientes .	El representante	s/. 2.800	<p>Publicidad</p> <p>Capacitación</p> <p>Redes sociales</p>	4 meses
4	La gerencia optaría por una política en función al momento por que generaría mayor ingreso tanto en su venta como ganar clientes.	Representantes	S/. 1, 000.00	<p>Computadora</p> <p>Internet</p>	2 semanas
5	Tienen que tener las ideas claras para diseñar estrategias como el planeamiento y gestión de calidad .	Trabajadores	S/. 500.00	<p>Computadora</p> <p>Internet</p>	2 semanas

6	Gestionar a la municipalidad en área de rentas para que puedan recibir capacitaciones en la parte de asignación de recursos.	El representante	s/ 250.00	Tramite documentario Ambiente para la capacitación	1 mes
---	--	------------------	-----------	---	-------

		Representantes Administrador (consultor)	S/. 500.00	- Computadora - Internet	2 semanas
7	Deberían de informar sobre las metas a corto y largo plazo a los trabajadores y así cumplir al tiempo establecido.	Representantes - Trabajadores	S/. 1, 000.00	Computadora Internet -	2 semanas
8	Motivación en incentivos con remuneraciones y sorteos de parte de la gerencia	Representantes - Trabajadores	S/. 1, 000.00	Computadora Internet	2 semanas
9	Permitir el control y seguimiento de los diferentes factores a desarrollar Interrupciones a la cadena de suministros  - Desastres naturales - Precios - Gestión de materiales y herramientas.	Representantes - Autoridades de las municipalidades. - Trabajadores	S/. 500.00	Computadora Internet	4 meses

10	Para poder realizar los procesos tienden a considerar los que es la eficiencia y eficacia.	El representante	S/ 1000.00	Internet Medios tecnológicos	3 meses
11	Hacer que los trabajadores tengan más confianza y que se sienta parte de la empresa así , para que socializan más con los clientes.	El representante Debe capacitar y socializar a los colaboradores en temas de la estrategia de la empresa	S/. 100.00	Medios tecnológicos Computadora Internet	4 meses
12	Capacitar el personal con la finalidad que el personal tenga la información adecuada para atender al cliente	Representantes Trabajadores	S/. 300.00	Medios tecnológicos Computadora Internet	4 meses

### 13. Cronograma de actividades

N°	Estrategia	Inicio	Termino	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio							
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Capacitar a la gerencia y personal sobre estrategias de marketing digital y el efecto práctico en la empresa: importancia y características del marketing digital, objetivos del marketing digital, diseño y uso de las estrategias del marketing digital, marketing digital aplicado a pequeña empresa, entre otros.	1/3/2022	30/4/2022	X	X	X	X	X	X	X	X																
2	Capacitar de forma teórica y práctica en gestión, herramientas y uso de las redes sociales en una pequeña empresa con la finalidad de ofrecer productos e interactuar con los clientes	1/5/2022	31/5/2022									X	X	X	X												



## 5.2. Análisis de Resultados

**Tabla 1**

**Ccaracterísticas del planeamiento estratégico como instrumento de gestión en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021**

La empresa aplica la misión y visión como parte de filosofía de trabajo: El 40% de los integrantes de la empresa están en desacuerdo que en la empresa se aplica la misión y la visión como parte filosófica de trabajo y el 20% son indiferentes (tabla 1). Esto demuestra que a la mayoría de los integrantes mencionan que no cuentan con la misión y la visión sin embargo no aplican como filosofía de trabajo, además por lo general sus actividades son espontáneos, no coherentes, sin objetivos, ni estrategias de crecimiento y desarrollo futuro los cuales repercuten en los resultados de gestión de la empresa. en ese sentido, una empresa sin principios, sin valores y objetivos el rumbo es casi incierta. Por ello, es importante aplicar la visión y la misión porque definen la base de la empresa, representan el por qué y para que existe, están los valores y propósitos. Este resultado contrasta con lo encontrado en la investigación de Llotop (2020) quien manifiesta que uno de los problemas más importantes que afecta a las empresas es la falta de determinación de la misión, visión y objetivos.

La empresa se realiza el análisis FODA con la finalidad de desarrollar un plan estratégico: El 40% de los integrantes mencionan que el plan estratégico no es resultado del análisis FODA, el 30% son indiferentes. (tabla 1). Estos resultados de la empresa en estudio muestran que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no hacen uso del instrumento FODA para que puedan conocer la situación actual de la empresa tanto a nivel interno y externo, por lo tanto, la toma de decisión no es adecuados conllevando a la empresa a implementar una gestión no adecuada. Este resultado contrasta con la investigación de

Masías & Prado (2016) en la que señala que la mayoría no realizan el análisis FODA como estrategia para conocer los cambios externos que están vinculados a la empresa.

La empresa reformula las estrategias no adecuadas: El 30% de los integrantes mencionan que no se reformula las estrategias no adecuadas y 40% son indiferentes, es decir no tiene importancia la reformulación de las estrategias (tabla 1). Estos resultados reflejan que en su mayoría de las veces la microempresa FERRLUZ no viene reformulando algunas estrategias que no les funciona, porque en toda empresa, siempre es importante replantear las actividades, las estrategias y los planes, dado que corregir los mecanismos y las estrategias permiten mejorar la gestión. Asimismo, este resultado contrasta con lo encontrado en la investigación de Masías & Prado (2016) en la que la gerencia general menciona que por lo general no se reformula las estrategias no adecuadas

## **Tabla 2**

### **Características de las metas y objetivos del planeamiento estratégico en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021**

Se dispone de políticas en las que se orienta la empresa: El 30% de los encuestados están en desacuerdo dado que la empresa no dispone de políticas en la que se orienta la empresa, el 40% con indiferentes, (tabla 2). Esto implica que la mayoría de las actividades de la microempresa FERRLUZ, no dispone de políticas que orientan las actividades de la empresa porque la mayoría de los integrantes de la microempresa en estudio mencionan que se encamina en función al momento, sin principios y objetivos por lo que, los integrantes no se involucran conllevando a una gestión sin resultados positivos. Este resultado contrasta con Lucero (2020) en la que señala que la empresa no cuenta con políticas de calidad para la prestación de servicios, por ello, el modelo de gestión es deficiente.

Se diseñan estrategias para mejorar las diferentes actividades: El 10% están totalmente desacuerdo que la empresa diseñe estrategias para mejorar las diferentes actividades, el 10% están en desacuerdo, el 40% son indiferentes y 40% informa que están de acuerdo (tabla 2). Estos resultados muestran que la mayoría de las microempresas al no contar con un diseño de estrategias no tiende a posicionarse en el mercado ni tampoco los bienes que vende, porque el éxito de la empresa está en presentar el producto que ofrece, tanto en precio, distribución y exhibición. Lo que también contrasta con lo tratado por Rodríguez (2020) en la que señala como parte del diseño de estrategias y para obtener un mejor desarrollo se debe realizar una planeación estratégica basada en el mando de cuadro integral, sin embargo, no realiza.

La empresa asigna los recursos y condiciones para cumplir las actividades: el 10% está en desacuerdo, el 60% de los integrantes mencionan que son indiferentes en tener información o conocimiento en relación a la asignación de los recursos y condiciones para cumplir sus actividades, el 30% está de acuerdo (Tabla 2). Pero en la empresa en estudio la mayoría de los integrantes de la microempresa mencionan que no asigna los recursos para el cumplimiento de las actividades de la empresa entre ellas en capacitación del personal, condiciones de infraestructura y equipos para el desarrollo del trabajo, porque la asignación de los recursos disponibles se debe implementar a las características de las tareas solo así se optimizará el desarrollo de las actividades y se generará un acercamiento a los objetivos deseados. Este resultado contrasta estudios de Yacupoma (2017) en la que señala que en la empresa no brinda recursos suficientes para cumplir con las actividades, pero si capacitan a sus colaboradores en atención al cliente para mejorar la productividad de la empresa,

En relación al establecimiento de metas y objetivos a corto y largo plazo: el 20% está en desacuerdo y 50% es indiferente y en un 30% está de acuerdo (tabla 2). Por lo tanto, la

mayoría de los integrantes mencionan que en la microempresa no se desarrolla las actividades en función a las metas y objetivos ya sea de corto y largo plazo, asimismo el personal al no tener claridad en las metas y objetivos su cumplimiento de tareas es no eficiente. Porque una empresa sin metas y objetivos claros no tendrá una dirección adecuada ni alcanzaran el crecimiento y el ambiente de trabajo se tornaría inadecuado. estos resultados conciden con la investigación de Camacho (2017) en la que señala que como parte del plan estratégico las metas y objetivos es la orienta el camino sin embargo no se practica en las empresas,

### **Tabla 3.**

#### **Características de la toma de decisiones en el acorde al planeamiento estratégico en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021**

En la empresa se evalúan correctamente el desempeño de los colaboradores: el 10% están en totalmente en desacuerdo, 10% en desacuerdo y 50% se siente indiferente (Tabla 3). Este resultado implica que la mayoría de los integrantes de la microempresa aprecian que el sistema de evaluación que practican no evalúan correctamente los desempeños de los colaboradores, a pesar que la evaluación es un instrumento y un medio idóneo para el manejo exitoso de los recursos humanos en toda empresa como también sobre las recompensas a los empleados, los cuales contribuyen a generar un clima de realización y puedan prestar un servicio de calidad extraordinaria. Lo cual se contrasta con la investigación de Camacho (2017) que al no existir una adecuada evaluación del desempeño del personal genera inestabilidad y poca confianza.

En la empresa se toman medidas frente los factores externos e internos: el 10% está en total desacuerdo, el 10% en desacuerdo y el 50% se siente indiferente frente a las medidas

que puedan tomar en relación a los factores externos e internos (Tabla 3). Este resultado hace que el 70%, es decir, la mayoría de los integrantes de la empresa mencionan que en la microempresa no se toman medidas frente a los factores externos e internos que se presentan ya sea aspectos a favor o en contra de la empresa, dado que, los factores internos y externos son agentes que pueden generar un impacto ya sea positivo para que prospere o negativo para estancar en la empresa, puesto que, la falla del factor interno tanto finanzas, personal o la maquinaria perjudica a la empresa y otras veces se debe también al factor externo que rodea a la empresa.

En la empresa se realizan acciones correctivas en los procesos y acciones: el 10% está en total desacuerdo, el 20% en desacuerdo y el 40% es indiferente haciendo un total de 70% en manifestar que no se realiza acciones correctivas en los procesos y acciones (Tabla 3). Este resulta evidencia que la mayoría de los integrantes de la empresa mencionan que en la microempresa no se realizan acciones correctivas en los procesos, puesto que, no se evidencia ninguna propuesta de mejora que plantea como resolver las causas ni tampoco las identifican para poder implementar las soluciones y la acción correctiva por lo que conllevan a situaciones inciertas a la empresa, persistiendo los problemas recurrentes, sin reparar el impacto negativo. Asimismo, este resultado se contrasta con lo tratado por Masias & Prado (2016) en la que menciona que la gerencia general debe trabajar en la implementación de estrategias y verificar su cumplimiento, pero no siempre se da al igual que en la empresa en estudio.

#### **Tabla 4.**

##### **características de procesos sistemáticos de gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito La Unión, Huánuco, 2021**

Las diferentes actividades que realiza en la empresa fueron previamente planificadas: 10% están en total desacuerdo, el 50% menciona que son indiferentes a las diferentes actividades que realiza en la empresa (Tabla 4). Este resultado evidencia que la mayoría de los integrantes de la microempresa se sienten indiferentes a las diferentes actividades que realiza debido a que no son previamente planificadas tampoco no participaron en la planificación las personas directamente vinculadas a las actividades. Dado que la planificación fomenta un trabajo sistemático, facilitando la concentración en una tarea permitiendo el logro de los objetivos de la empresa. Asimismo, coincide con Martínez (2016), que menciona que las acciones planificadas previamente mejoran la gestión más aún si se aplica el Balanced score card, en cuanto a la empresa en estudio.

El representante de la empresa socializa lo planificado para ejecutar todas las tareas: el 10% está en total desacuerdo, 30% de los integrantes menciona que son indiferentes a la socialización de lo planificado por parte del representante de la empresa, el 60% menciona que socializa (Tabla 4). Este resultado evidencia que en la mayoría de las veces el representante de la empresa socializa lo planificado para ejecutar las actividades, pero sin obtener los resultados favorables a la microempresa, esto se debe por lo general que el personal no fue involucrado en la elaboración de la planificación dado que ellos son los dueños de los procesos, en ese sentido, la socialización es buena porque permite el empoderamiento de los involucrados y así mejorar la gestión para alcanzar los objetivos de la empresa, asimismo, contrasta con la investigación por Yacupoma (2017) en la que manifiesta que a través de la capacitación se socializa las actividades fortaleciendo su desempeño, pero no siempre se realiza esta socialización,

Las actividades realizadas en la empresa son controladas o supervisadas: el 10% están en total desacuerdo, el 30% son indiferentes, el 40% mencionan que están de acuerdo al señalar que las actividades realizadas son controladas o supervisadas mientras que el 20% menciona que están totalmente de acuerdo (Tabla 4). Este resultado muestra que la mayoría, es decir, 60% de los integrantes señalan que, las actividades realizadas si son controladas o supervisadas, dado que la existencia del control o supervisión diseñados correctamente constituyen uno de los componentes más importantes de las actividades ayuda a estandarizar y potenciar el cumplimiento oportuno de las actividades en función a los objetivos en cada proceso y puesto, por ello, los nuevos entornos obligan a las compañías a no perder de vista ningún detalle con el fin de que nada interfiera con el cumplimiento de los objetivos, en ese sentido evaluar las actividades se convierte en parte esencial de la organización.

En la empresa maneja procedimientos para una gestión de calidad: el 10% están en total desacuerdo, el 40% es indiferente y el 40% está de acuerdo (Tabla 4). Este resultado muestra que la mayoría es indiferente en señalar que no se maneja los procedimientos para una gestión de calidad coincidiendo con lo tratado por Saavedra (2018) que la gestión de calidad y los procedimientos empleados en la empresa no logra mayor eficiencia, también Acero (2020) menciona que la gestión de calidad y sus procesos no conocen el conjunto del personal de la empresa, al igual que los integrantes de la microempresa en estudio sus opiniones están divididas en fracciones iguales quiere decir que la mitad muestran indiferencia y la otra mitad muestran que están de acuerdo en señalar que en la empresa existan procedimientos para una gestión de calidad.

## **Tabla 5.**

### **características de credibilidad de gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021.**

En la empresa se mide el nivel de eficiencia en cada una de las acciones implementadas: el 10% están en total desacuerdo, el 10% en desacuerdo, el 30% se sienten indiferentes, el 40% menciona que en la micro empresa se mide el nivel de la eficiencia en cada una de las acciones (Tabla 5). Este resultado se evidencia en la empresa que la minoría de los integrantes de la microempresa mencionan que se mide el nivel de eficiencia en cada una de las acciones implementadas, porque, mejorar la productividad de los empleados, de los recursos y de la empresa es fundamental para el crecimiento para lo cual es necesario medir los procesos y sistema de trabajo tiene relación con lo explicado por Poma (2016) que existe falta de conocimiento sobre normas de calidad lo cual hace que no se mide correctamente el nivel de eficiencia del personal.

La empresa goza de confiabilidad de parte de los clientes: el 30% en desacuerdo, el 40% mencionan que son indiferentes a la confiabilidad de los clientes, solo el 20% está en acuerdo (Tabla 5), este resultado menciona que la minoría de la microempresa señala que la empresa no goza de confiabilidad de parte de los clientes, en ese sentido, la gestión de la relación con los clientes es de mucha importancia para lo cual es necesario conocer sus gustos, necesidades y preferencias para cubrir sus expectativas de los clientes con calidad solo así se sentirán atraídos por la empresa gozando de confianza.

La empresa realiza la mejora continua en cuanto a los procesos de atención al cliente: el 20% en desacuerdo, el 40% mencionan que son indiferentes el 20% están de acuerdo (Tabla 5). Este resultado, muestra que la mayoría de las actividades que realiza la empresa no conlleva en la mejora continua de los procesos de atención al cliente, lo cual conlleva

con Saavedra (2016), en la que señala que la falta de capacitación no contribuye en la mejora continua de calidad de la empresa, lo cual muestra que los integrantes de la microempresa son indiferentes a la implementación de mejoras en cuanto a procesos de atención al cliente, a pesar que una acción de mejora está referido a modificar la manera en que se desarrollan los procesos de atención, especialmente la aplicación permanente de estrategias que permiten brindar servicios de calidad al cliente. Para lo cual, la empresa tiene que ser más productivo, mejorar en el corto plazo, y permanecer en el tiempo.

**Tabla 6.**

**Determinar las características de las expectativas de gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021.**

La información brindada a los clientes de los productos satisface sus expectativas: el 20% están en desacuerdo, 40% se sienten indiferentes porque la información brindada a los clientes de los productos no satisface las expectativas, el 20% están en acuerdo y el 20% en total de acuerdo (Tabla 6). Este resultado evidencia que la minoría no están satisfechos con la información brindada a los clientes sobre los productos, porque su plan de difusión o estrategias empleadas es inadecuado, ya que, en un mercado competitivo como el que vivimos existen infinidad de productos y servicios para todos los gustos, asimismo, existen clientes bien informados y conocedores del mercado, en ese sentido es importante alcanzar información especialmente sobre las características del producto, de los atributos y potencialidades los cuales darán mayor valor al producto y permitirán mayor demanda de los clientes

Los clientes están satisfechos con la atención y con la calidad del bien que se ofrece la empresa: el 30% está en desacuerdo, el 30% indiferente, el 30% de acuerdo (Tabla 6). Este resultado muestra que en la empresa la minoría mencionan que los clientes no están satisfechos con la atención y servicio al cliente. Este resultado contrasta con Acero (2020)

que la empresa no brinda un buen producto generando quejas e insatisfacción, como muestra que los integrantes de la microempresa aún no están claros sobre el conocimiento de la satisfacción de los clientes. Debido a que en la empresa existe poco interés en la medición de la satisfacción del cliente, porque, una buena atención no termina en cuanto se finaliza una compra, sino, el mantener una relación cercana con tus clientes genera una conexión, lealtad y logra incrementar la confianza entre los clientes y la empresa

Los colaboradores cuentan con la información para la atención del cliente: el 40% mencionan que los colaboradores están en desacuerdo porque no cuentan con la información para la atención del cliente, el 20% es indiferente, el 30% están de acuerdo, y solo el 10% están en total de acuerdo (Tabla 6). Estos resultados evidencian que la mayoría de los integrantes de la micro empresa no cuentan con la información para la atención del cliente, lo cual contraviene con uno de los principios de gestión del talento humano, es decir de las personas, dado que es un aspecto muy valioso, porque contar con un personal que conozca y cuenta con información de calidad, duración, ventajas de los productos permiten cumplir con sus objetivos, crecer y desarrollar a la empresa. Asimismo, coincide en el trabajo de investigación abordado por Poma (2016) en la que señala que el conocimiento e información sobre estandarización de los productos permiten mejorar la gestión de calidad, pero no siempre se practica.

## **VI. CONCLUSIONES**

El 40% de los integrantes de la microempresa señalan que no viene aplicando el planeamiento estratégico como instrumento de gestión, 40% de los integrantes, señalaron que, en la microempresa, no realizan el análisis FODA y el 40% la microempresa no reformula las estrategias no adecuadas, por lo tanto, la mayoría de los integrantes mencionan que los elementos del planeamiento estratégico no es un instrumento de gestión a favor del desarrollo empresarial de la empresa, por ello no establecen su misión y visión, asimismo todas las actividades lo realizan de manera asistemática sin ninguna orientación, por lo tanto, desconocen la importancia de la planificación.

El 40 % de los integrantes de la microempresa señalan que, si se dispone de políticas en las que se orienta la empresa, 40% de los integrantes señalan que no emplean estrategias para mejorar las diferentes actividades , el 60% de los integrantes señalan que la microempresa si asigna los recursos y condiciones para cumplir las actividades y el 50% de los integrantes si establecen las metas y objetivos a corto y largo plazo, por lo tanto, la mayoría de los integrantes señalan que no establece las metas y objetivos, como parte del planeamiento estratégico, por lo tanto, no tiene políticas de trabajo, no emplean estrategias para mejorar las actividades para el logro de los objetivos de la empresa, tampoco asigna recursos para el cumplimiento de las tareas, conllevando a actividades sin mayor importancia y de mayor impacto para el logro de los objetivos de la empresa.

El 50% de los integrantes de la microempresa señalan que, si existe la evaluación correcta del desempeño de los colaboradores, 50% de los integrantes señalan en la microempresa que si toman medidas frente los factores externos e internos y el 40% de los integrantes de la microempresa señalan que si realizan acciones correctivas en los procesos y acciones, por lo tanto, la mayoría de los integrantes de la empresa, señalan que la toma de decisiones no fue acorde al planeamiento estratégico, dado, que no se evalúan correctamente el desempeño del personal o de los colaboradores, asimismo, se muestran indiferentes a los factores internos y externos con los cuales no puede evitar algunas actividades no significativas, tampoco se realizan acciones correctivas a los procesos, por lo tanto, con actitudes del representante de la empresa el desarrollo de la empresa no se garantiza

El 50% de los integrantes de la microempresa señalan sobre las diferentes actividades que realiza en la empresa fueron previamente planificadas ,60% de los integrantes de la microempresa señalan que si socializa o planificado para ejecutar todas las tareas, 40% de los integrantes señalan que las actividades que realizan son controladas o supervisadas y el 40% de los integrantes señalan que si se maneja procedimientos para una gestión de calidad, en efecto, en la empresa en estudio la mayoría de los integrantes señalan que no se implementa los procesos sistemáticos para mejorar la gestión de calidad debido a que las diferentes actividades que se realizan son del momento, a la deriva, sin previa planificación, además no se socializa al conjunto del personal las orientaciones para cumplir las tareas la finalidad de las actividades situación que permite la indiferencia del

personal en los objetivos de la empresa, tampoco las actividades no son controladas perjudicando a la empresa para el logro de sus objetivos.

El 40% de los integrantes de la microempresa señalan que si se mide el nivel de eficiencia en cada uno de las acciones implementadas, 40% de los integrantes señalan que si existe el gozo de confiabilidad de parte de los clientes y el 40% de los integrantes señalan que si realiza mejora continua en cuanto a los procesos de atención al cliente, por lo tanto, la mayoría de los integrantes de la empresa en estudio señalan que no goza de la credibilidad de sus clientes, debido a que implementa una gestión en la que no se mide el nivel de eficiencia en cada una de las actividades, por lo que no goza de confiabilidad de parte de los clientes, asimismo, no realizan la mejora continua en los procesos de atención al cliente, los cuales no permiten desarrollar la credibilidad, debido a que el conjunto de sus trabajadores no se involucran por lo tanto, no son creíbles y será imposible crear y consolidar una verdadera relación a largo plazo y la fidelización de los clientes se convertirá en una ilusión inalcanzable.

Respecto al objetivo 6

40% de los integrantes de la microempresa señalan que la información brindada a los clientes de los productos satisface sus expectativas, 30% de los integrantes señalan que los clientes se encuentran satisfechos con la atención y con la calidad del bien que ofrece la empresa y el 40% de los integrantes señalan que si cuentan con la información para atención al cliente. Por lo que, en la empresa en estudio la mayoría de los integrantes señalan que las expectativas de los clientes no son muy buenas en relación a la gestión de calidad que viene implementándose en la microempresa, debido a la información que brinda a los clientes es poco valida y no suficiente para el conocimiento del producto y

servicios que brinda, asimismo, los clientes no están satisfechos con la atención y calidad del bien que ofrece, a ello se agrega que el conjunto de trabajadores no cuenta con una información para atender a los clientes, por lo tanto, en la empresa no se está aprovechándose adecuadamente el talento humano para trabajar en la mejora de la imagen de la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

- 1 . Remodelar su infraestructura del local para que tenga más espacio para la presentación de sus mercaderías relacionados al rubro ferretero y que los clientes tengan mejor oportunidad para visualizar
2. Elaborar su planeamiento estratégico para que implementen su misión y visión, asimismo las metas y objetivos para que tenga en cuenta en las actividades que realizan adonde quiere llegar la empresa, para lo cual es importante que el conjunto de las colabores conozcan y comprendan la misión y visión de la empresa.
- 3.- Incorporar estrategia referente a trabajo en equipo como parte de gestión de calidad para que el conjunto de trabajadores esté empoderado y puedan trabajar coordinadamente hacia el logro de los objetivos.
4. Implementar los procesos sistemáticos por parte del representante de la empresa para que pueden mejorar el desempeño de su organización y mejorar la relación con los clientes.
5. Mejorar las expectativas de los clientes hacia la empresa para lo cual en los servicios de atención al cliente, y la presentación de los productos por parte de la empresa debe contar con toda la información pertinente solo así tendrá los clientes una mejor opinión y expectativa de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acero, G. G. (2020). *Caracterización de la gestión de calidad en la mype del sector comercio. Caso Muebleria Meylin - Huánuco 2019*. Lima : [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21803/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ACERO\\_%20GERONIMO\\_GELEDY\\_%20LIZBETH%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21803/GESTION_DE_CALIDAD_ACERO_%20GERONIMO_GELEDY_%20LIZBETH%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Amaiquema, F., Vera, J., & Zumba, I. (2019). *Enfoques para la formulacion de la hipotesis en la investigacion cientifica* . Cienfuegos-Cuba: Conrado Vol.15 N° 70.
- Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a investigar: Nociones básicas para la investigacion social. 1ra.ed.* Córdoba Argentina: Brujas.
- Anguasha, A. (10 de Mayo de 2019). *Circulo de Calidad de Edward Deming*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/409400994/CIRCULO-DE-CALIDAD-DE-EDWARD-DEMING-docx>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). The research Protocolo III. *Study population, Mexico, 20-25*.
- Aspilcueta , J. (02 de febrero de 2018). *Monografias.com. Economia*. Obtenido de Las Micro y pequeñas empresas en el Perú: <https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Baldeos, L. (2020). Planeación estratégica y la competitividad de las MYPES en la provincia de Huaura del Perú. *San Gregorio*, 78-91. Obtenido de <file:///C:/Users/PC/Downloads/1235-5960-2-PB.pdf>
- Becerra, F., Andrade, A., & Diaz, L. (2019). *Sistema de gestion de calidad para el proceso de investigacion* . Ecuador: Universidad de Otavalo.
- Brito, A. (2016). *Un salto de calidad en España*. España: AENOR.
- Camacho, O. E. (2017). *Diseño de un plan estratégico para la ferretería Ferromero 2017 - 2019* . Colombia : <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/602/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20PLAN%20ESTRAT%C3%89GICO%20PARA%20LA%20FERRETER%3%8DA%20FERROMERO%202017%20-%202019.pdf?sequence=1>.
- CERTUS. (9 de febrero de 2021). *¿Qué es el planeamiento estratégico?* Obtenido de <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-planeamiento-estrategico/>
- Coppini, M. (2 de mayo de 2018). *Modelo Europeo de excelencia Empresarial EFQM: Gestion de calidad total*. Obtenido de Geoinnova: <https://geoinnova.org/blog-territorio/modelo-europeo-excelencia-empresarial-efqm/>

- Errate, P. D. (2015). *Modelo de gestión de calidad total dirigido a pymes de automatización industrial en Venezuela*. Caracas: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT3894.pdf>.
- Etecé. (5 de Agosto de 2021). *Gestion de Calidad*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Fred, D. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. Mexico: Pearson Educacion. Obtenido de <https://laurabatres.files.wordpress.com/2018/06/conceptos-de-administracion-estrategica-14edi-david.pdf>
- García, J., Duran, S., & Cardeño, E. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la. *Espacios*, 16-30. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>
- Guerras, L., & Navas, J. (10 de octubre de 2018). *Implantación de las estrategias*. Obtenido de [http://cv.uoc.edu/annotation/286358c6568795c01a76cac86d69262e/495155/PID\\_00144800/modul\\_6.html](http://cv.uoc.edu/annotation/286358c6568795c01a76cac86d69262e/495155/PID_00144800/modul_6.html)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, H., Barrio, I., & Martínez, D. (2018). *Gestion de calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Bogota Colombia : Criterio Libre.
- Hernández, S., & Avila, D. (2020). Tecnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las Ciencias Economicas Administrativas del ICEA. Vol. 9 N° 17*, 51-53.
- Llotop, H. C. (2020). *Planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas en el Perú*. Chacha: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/2320/Llontop%20Herrera%20Cinthia%20Yessenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- López, V. (02 de diciembre de 2015). *Evaluación de estrategias*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/evaluacion-de-estrategias/>
- Lucero, N. J. (2020). *Modelo de gestión de calidad utilizados en las Pymes del servicio del sector Automotriz en el Norte de Quito*. Quito : <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7207/1/T3108-MAE-Lucero-Modelos.pdf>.
- Martínez, R. J. (2016). *Plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa Celestial Touch - Chiclayo*. Pimentel : <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5325/Mart%C3%A9nez%20Riolf%C3%ADo%20Jordy%20Gary.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Masías, B. J., & Prado, H. O. (2016). *Plan estratégico de una empresa comercial*. Lima :

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2973/MDE\\_1659.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2973/MDE_1659.pdf?sequence=1).

- Ministerio de la Producción. (2018). *El Ministerio de la producción con la Dirección General de MYPE y Cooperativas en su Plan Nacional para la productividad y competitividad de las MYPE 2011 – 2021*. Lima, Perú: Codemype.
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Mexico: Progreso S.A de C.V. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Paniagua, F., & Condori, P. (2018). *Investigación científica en educación*. Juliaca Puno: Industria Grafica Maxcolor S.A.
- Paridi, B. (2017). *Satisfacción del cliente*. <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>.
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). *Gestión de calidad en el servicio sw las PYMES comercializadoras*. Guayaquil Ecuador : Las ciencias .
- Plaza, V. (12 de Diciembre de 2019). *¿Cuál es la importancia del planeamiento estratégico?* Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/cual-es-la-importancia-del-planeamiento-estrategico>
- Poma, S. N. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector comercio rubro ferreterías en le provincia de Leoncio Prado Tingo María periodo 2015 - 2016*. Tingo María : [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1030/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_FORMALIZACION\\_POMA\\_SANCHEZ\\_NELS\\_DAVID.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1030/GESTION_DE_CALIDAD_FORMALIZACION_POMA_SANCHEZ_NELS_DAVID.pdf?sequence=4&isAllowed=y).
- Rodriguez, A. (2019). *EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO ACTIVIDADES DE MENSAJERÍA DEL DISTRITO DE TRUJILLO, 2019*. Trujillo: Uladech. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15422/GESTION\\_PLANEAMIENTO\\_RODRIGUEZ\\_CASTRO\\_ANA\\_DEL\\_PILAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15422/GESTION_PLANEAMIENTO_RODRIGUEZ_CASTRO_ANA_DEL_PILAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Rodriguez, L. C. (2020). *Propuesta de un plan estrategico para la empresa Medi - Thermic S.A.S*. Bogotá: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25490/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20PLAN%20ESTRATEGICO%20PARA%20LA%20EMPRESA%20MEDI%20-%20THERMIC%20S.A.S..pdf>.
- Roncancio, G. (24 de Mayo de 2018). *¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?* Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Saavedra, R. M. (2018). *La gestión de calidad y el uso del marketing en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro zapaterías del distrito de*

- Sullana, año 2018*. Sullana :  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16123/MARKETING\\_ZAPATERIAS\\_SAAVEDRA\\_RODRIGUEZ\\_MERCEDES\\_DEL\\_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16123/MARKETING_ZAPATERIAS_SAAVEDRA_RODRIGUEZ_MERCEDES_DEL_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Santya, A. R. (2014). *Herramienta para la competitividad de la pequeña empresa en America Latina*. Mexico - Chile: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1389/#indice>.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigacion cientifica* . Mexico D.F: Limusa.
- Thompson, I. (15 de mayo de 2018). *Definicion de empresa*. Obtenido de PromonegocioS Net: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>
- Torres, I. (2019). *¿Que es un sistema de gestion de calidad?* . Las Palmas Gran Canaria: Irca Certified.
- Udaondo, D. M. (1992). *Gestion de Calidad* . Mexico: Ediciones Días de Santos.
- Yacupoma, I. C. (2017). *La gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey: caso: Ferreterías Santa María S.A.C, año 2016*. 2017:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3188/GESTION\\_EMPRESA\\_YACUPOMA\\_INOCENTE\\_CLINTON\\_SANJENIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3188/GESTION_EMPRESA_YACUPOMA_INOCENTE_CLINTON_SANJENIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Zavala, F., & Vélez, E. (2020). *La gestion de calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de serivios*. Ecuador : Ciencias economicas y empresariales .

## ANEXOS

### Anexo 1. cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		noviembre				diciembre				enero				febrero			
		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														
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	x						
10	Conclusiones y recomendaciones											x					
11	Redacción del pre informe de Investigación.												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 del artículo científico																			X

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable</b> (Estudiante)			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
<input type="checkbox"/> Impresiones	0.3	30	9
<input type="checkbox"/> Fotocopias	50	0.1	5
Empastado	0	0	0
Papel bond A-4 (500 hojas)	2	22.5	45
<input type="checkbox"/> Lapiceros	2	0.8	1.6
<b>Servicios</b>			0
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			160.60
<b>Gastos de viaje</b>			
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	40	2	80
<b>Sub total</b>			80
<b>Total presupuesto desembolsable de</b>			240.6
<b>Presupuesto no desembolsable</b> (Universidad)			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00

<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			892.60

### Anexo 3. Consulta Ruc

15/12/21 13:15

SUNAT - Consulta RUC

#### Consulta RUC

<b>Resultado de la Búsqueda</b>
<b>Número de RUC:</b> 20573216289 - FERRLUZ EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
<b>Tipo Contribuyente:</b> EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
<b>Nombre Comercial:</b> -
<b>Fecha de Inscripción:</b> 05/02/2014 <b>Fecha de Inicio de Actividades:</b> 05/02/2014
<b>Estado del Contribuyente:</b> ACTIVO
<b>Condición del Contribuyente:</b> HABIDO
<b>Domicilio Fiscal:</b> JR. COMERCIO NRO. 605 CENT LA UNION (A MEDIA CUADRA DEL CAMAL MUNICIPAL) HUANUCO - DOS DE MAYO - LA UNION
<b>Sistema Emisión de Comprobante:</b> MANUAL <b>Actividad Comercio Exterior:</b> SIN ACTIVIDAD
<b>Sistema Contabilidad:</b> MANUAL/COMPUTARIZADO
<b>Actividad(es) Económica(s):</b> Principal - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS Secundaria 1 - 7730 - ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA, EQUIPO Y BIENES TANGIBLES
<b>Comprobantes de Pago o/aut. de impresión (F. 806 u 816):</b>

<https://e-comprobanc.sunat.gob.pe/ci-6-frmconsrucjor556AJes>

1/2

DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 24/10/2019
SEE-FACTURADOR . AUTORIZ DESDE 01/09/2020
Emisor electrónico desde: 24/10/2019
Comprobantes Electrónicos: FACTURA (desde 24/10/2019),BOLETA (desde 24/10/2019)
Afiliado al PLE desde: 01/01/2016
Padrones: NINGUNO
Fecha consulta: 16/12/2021 13:15

© 1997 - 2021 SUNAT Derechos Reservados

Anexo 4. Cuadro de Sondeo

Anexo 5. Consentimiento Informado

**COLOCAR TODOS LOS INFORMADOS FIRMADOS POR  
LO ENCUESTADOS.**



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

**Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del ámbito de estudio.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar en trabajo de investigación denominado **Propuesta de mejora del planteamiento estratégico y Gestión de Calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021**

La información que usted proporciona será utilizada sólo para fines académico y de investigación por lo que se agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestado.....fecha:                    /        /  
Encuestadora:

**Datos generales del representante**

**Gestión de calidad**

1. ¿Las diferentes actividades que realiza en la empresa fueron previamente planificadas?  
a) Si                    b) No
2. ¿Las actividades realizadas en la empresa son controladas o supervisadas?  
a) Si                    b) No
3. ¿En la empresa maneja procedimientos para una gestión de calidad  
a) Si                    b) No
4. ¿En la empresa se mide el nivel de eficiencia en cada una de las acciones implementadas?  
a) Si                    b) No
5. ¿La empresa goza de confiabilidad de parte de los clientes?  
a) Si                    b) No
6. ¿La empresa brinda información adecuada a los clientes sobre las bondades de los productos que expenden  
a) Si                    b) No
7. ¿Los clientes están satisfechos con la atención y productos que se ofrece la empresa?  
a) Si                    b) No

**Planeamiento estratégico**

8. ¿La empresa se revisa periódicamente la misión y visión?  
a) Si                    b) No
9. ¿En la empresa se realiza un análisis FODA con la finalidad de desarrollar un plan estratégico?  
a) Si                    b) No

10. ¿Se dispone de políticas en las que se orienta la empresa?

- a) Si                      b) No

11. ¿En la empresa se diseñan estrategias para mejorar las diferentes actividades?

- a) Si                      b) No

12. ¿Se establecen las metas y objetivos a corto y largo plazo?

- a) Si                      b) No

13. ¿En la empresa se toman medidas frente los factores externos e internos?

- a) Si                      b) No

14. ¿En la empresa se realizan acciones correctivas en los procesos y acciones?

- a) Si                      b) No

## Anexo 7. Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Bambarén Mata Luis Alberto
- 1.2. Grado Académico: Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: UNHEVAL - UDH
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: "Propuesta de mejora del planteamiento estratégico y Gestión de Calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del Distrito de La Unión ,Hustamco, 2021"
- 1.7. Autor del instrumento: Yovana Espinoza Tadeo
- 1.8. Carrera: Escuela Profesional de Administración

#### II. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento 1: Planeamiento estratégico

Nº de IIE M	Item	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La empresa aplica la misión y visión como parte de la filosofía de trabajo	X		X		X		
2	En la empresa se realiza un análisis FODA con la finalidad de desarrollar un plan estratégico?	X		X		X		
3	La empresa reformula de las estrategias no adecuadas	X		X		X		
4	Se dispone de políticas en las que se orienta la empresa	X		X		X		
5	En la empresa se diseñan estrategias para mejorar las diferentes actividades?	X		X		X		
6	La empresa asigna los recursos y condiciones para cumplir las actividades	X		X		X		
7	Se establecen las metas y objetivos a corto y largo plazo?	X		X		X		
8	En la empresa se evalúan correctamente el desempeño de los colaboradores	X		X		X		
9	En la empresa se toman medidas frente los factores externos e internos?	X		X		X		

10	En la empresa se realizan acciones correctivas en los procesos y acciones	X		X		X		
<b>Items correspondientes al Instrumento 2: Gestión de Calidad</b>								
11	Las diferentes actividades que realiza en la empresa fueron previamente planificadas	X		X		X		
12	Se planifica para ejecutar todas las tareas	X		X		X		
13	Las actividades realizadas en la empresa son controladas o supervisadas	X		X		X		
14	En la empresa maneja procedimientos para una gestión de calidad	X		X		X		
15	En la empresa se mide el nivel de eficiencia en cada una de las acciones implementadas	X		X		X		
16	La empresa goza de confiabilidad de parte de los clientes	X		X		X		
17	La empresa realiza la mejora continua en cuanto a los procesos de atención al cliente	X		X		X		
18	La empresa brinda información adecuada a los clientes sobre las bondades de los productos que expenden	X		X		X		
19	Los clientes están satisfechos con la atención y productos que se ofrece la empresa	X		X		X		
20	Los colaboradores cuentan con la información para la atención del cliente	X		X		X		
<b>Puntaje Total</b>								

Fuente: Universidad de Huánuco, 2020.

**Datos del Experto:**

Firma:

Apellidos y Nombre: Mg. Bambaran Mata Luis Alberto

DNI: 43183838

CLAD: 10329

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ericka Yesenia Juipa Pozo
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: GRUPO RIVAES SAC
- 1.5. Cargo que desempeña: Coordinadora de Marketing y Atención al Cliente
- 1.6. Denominación del instrumento: "Propuesta de mejora del planteamiento estratégico y Gestión de Calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del Distrito de La Unión ;Huamco, 2021"
- 1.7. Autor del instrumento: Yovana Espinoza Tadeo
- 1.8. Carrera: Escuela Profesional de Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: Planeamiento estratégico

N° de ÍTE M	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La empresa aplica la misión y visión como parte de la filosofía de trabajo	X		X		X		
2	En la empresa se realiza un análisis FODA con la finalidad de desarrollar un plan estratégico?	X		X		X		
3	La empresa reformula de las estrategias no adecuadas	X		X		X		
4	Se dispone de políticas en las que se orienta la empresa	X		X		X		
5	En la empresa se diseñan estrategias para mejorar las diferentes actividades?	X		X		X		
6	La empresa asigna los recursos y condiciones para cumplir las actividades	X		X		X		
7	Se establecen las metas y objetivos a corto y largo plazo?	X		X		X		
8	En la empresa se evalúan correctamente el desempeño de los colaboradores	X		X		X		

9	En la empresa se toman medidas frente los factores externos e internos?	X		X		X		
10	En la empresa se realizan acciones correctivas en los procesos y acciones	X		X		X		
<b>Items correspondientes al Instrumento 2: Gestión de Calidad</b>								
11	Las diferentes actividades que realiza en la empresa fueron previamente planificadas	X		X		X		
12	Se planifica para ejecutar todas las tareas	X		X		X		
13	Las actividades realizadas en la empresa son controladas o supervisadas	X		X		X		
14	En la empresa maneja procedimientos para una gestión de calidad	X		X		X		
15	En la empresa se mide el nivel de eficiencia en cada una de las acciones implementadas	X		X		X		
16	La empresa goza de confiabilidad de parte de los clientes	X		X		X		
17	La empresa realiza la mejora continua en cuanto a los procesos de atención al cliente	X		X		X		
18	La empresa brinda información adecuada a los clientes sobre las bondades de los productos que expenden	X		X		X		
19	Los clientes están satisfechos con la atención y productos que se ofrece la empresa	X		X		X		
20	Los colaboradores cuentan con la información para la atención del cliente	X		X		X		
<b>Puntaje Total</b>								

Fuente: Universidad de Huancayo, 2020.

**Datos del Experto:**

Firma:



Dr. Ericka Yesenia Juipa Pozo  
 MAGISTER EN GESTIÓN Y MEDICINA DEL  
 HOMBRA Y MUJER EN EL PRONTO SOS  
 DEL 2007

Apellidos y Nombres: Ericka Yesenia Juipa Pozo

DNI: 43333660

CLAD: 26312

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Juan García Céspedes
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: UNHEVAL
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6. Denominación del instrumento: "Propuesta de mejora del planeamiento estratégico y Gestión de Calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del Distrito de La Unión (Hínucco, 2021)"
- 1.7. Autor del instrumento: Yovana Espinoza Tadeo
- 1.8. Carrera: Escuela Profesional de Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento I: Planeamiento estratégico

Nº de ÍTE M	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La empresa aplica la misión y visión como parte de la filosofía de trabajo	X		X		X		
2	En la empresa se realiza un análisis FODA con la finalidad de desarrollar un plan estratégico?	X		X		X		
3	La empresa reformula de las estrategias no adecuadas	X		X		X		
4	Se dispone de políticas en las que se orienta la empresa	X		X		X		
5	En la empresa se diseñan estrategias para mejorar las diferentes actividades?	X		X		X		
6	La empresa asigna los recursos y condiciones para cumplir las actividades	X		X		X		
7	Se establecen las metas y objetivos a corto y largo plazo?	X		X		X		
8	En la empresa se evalúan correctamente el desempeño de los colaboradores	X		X		X		
9	En la empresa se toman medidas frente los factores externos e internos?	X		X		X		

10	En la empresa se realizan acciones correctivas en los procesos y acciones	X		X		X		
<b>Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de Calidad</b>								
11	Las diferentes actividades que realiza en la empresa fueron previamente planificadas	X		X		X		
12	Se planifica para ejecutar todas las tareas	X		X		X		
13	Las actividades realizadas en la empresa son controladas o supervisadas	X		X		X		
14	En la empresa maneja procedimientos para una gestión de calidad	X		X		X		
15	En la empresa se mide el nivel de eficiencia en cada una de las acciones implementadas	X		X		X		
16	La empresa goza de confiabilidad de parte de los clientes	X		X		X		
17	La empresa realiza la mejora continua en cuanto a los procesos de atención al cliente	X		X		X		
18	La empresa brinda información adecuada a los clientes sobre las bondades de los productos que surgen	X		X		X		
19	Los clientes están satisfechos con la atención y productos que se ofrece la empresa	X		X		X		
20	Los colaboradores cuentan con la información para la atención del cliente	X		X		X		
<b>Puntaje Total</b>								

Fuente: Universidad de Huancayo, 2020.

Datos del Experto:

Firma:



Apellidos y Nombre: Juan García Céspedes

DNI: 22405502

CLAD: 17267

Anexo 8. Hoja de Tabulación

**propuesta de mejora del planeamiento estratégico y gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de la unión; Huánuco, 2021**

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
¿La empresa aplica la misión y visión como parte de filosofía de trabajo?	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	desacuerdo	III	4	40.00
	indiferente	II	2	20.00
	De acuerdo	III	3	30.00
	Totalmente de acuerdo	I	1	10.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
¿En la empresa se realiza el análisis FODA con la finalidad de desarrollar un plan estratégico?	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	desacuerdo	III	4	40.00
	indiferente	III	3	30.00
	De acuerdo	II	2	20.00
	Totalmente de acuerdo	I	1	10.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
¿La empresa reformula las estrategias no adecuadas?	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	desacuerdo	III	3	30.00
	indiferente	IIII	4	40.00
	De acuerdo	II	2	20.00
	Totalmente de acuerdo	I	1	10.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
¿Se dispone de políticas en las que se orienta la empresa?	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	desacuerdo	III	3	30.00

	indiferente	III	4	40.00
--	-------------	-----	---	-------

	De acuerdo	II	2	20.00
	Totalmente de acuerdo	I	1	10.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
¿En la empresa se diseñan estrategias para mejorar las diferentes actividades?	Totalmente desacuerdo	I	1	10.00
	desacuerdo	I	2	20.00
	indiferente	IIII	4	40.00
	De acuerdo	IIII	4	40.00
	Totalmente de acuerdo	-	0	00.00
	Total	IIII IIII	10	100.00

Continua .....

Concluye...

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
¿La empresa asigna los recursos y condiciones para cumplir las actividades?	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	desacuerdo	I	1	10.00
	indiferente	IIIIII	6	60.00
	De acuerdo	III	3	30.00
	Totalmente de acuerdo	-	0	10.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
¿Se establecen las metas y objetivos a corto y largo plazo?	Totalmente desacuerdo	-	2	20.00
	desacuerdo	II	1	10.00
	indiferente	IIII	5	50.00
	De acuerdo	III	3	30.00
	Totalmente de acuerdo	-	0	00.00
	Total	IIII IIII	10	100.00

¿En la empresa se evalúan correctamente el desempeño de los colaboradores?	Totalmente desacuerdo	I	1	10.00
	Desacuerdo	I	1	10.00
	indiferente	IIII	5	50.00
	De acuerdo	II	2	20.00
	Totalmente de acuerdo	I	1	10.00
	Total	IIII IIII	18	100.00
¿En la empresa se toman medidas frente los factores externos e internos?	Totalmente desacuerdo	I	1	10.00
	desacuerdo	I	1	10.00
	indiferente	IIII	5	50.00
	De acuerdo	III	3	30.00
	Totalmente de acuerdo	-	0	00.00
	Total	IIII IIII	10	100.00

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
¿En la empresa se realizan acciones correctivas en los procesos y acciones?	Totalmente desacuerdo	I	1	10.00
	desacuerdo	II	1	10.00
	indiferente	IIII	4	40.00
	De acuerdo	II	2	20.00
	Totalmente de acuerdo	I	1	10.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
¿Las diferentes actividades que realiza en la empresa fueron previamente planificadas?	Totalmente desacuerdo	I	1	10.00
	desacuerdo	-	0	00.00
	indiferente	IIII	5	50.00
	De acuerdo	IIII	4	40.00
	Totalmente de acuerdo	-	0	00.00

	Total	IIII IIII	10	100.00
¿El representante de la empresa socializa lo planificado para ejecutar todas las tareas?	Totalmente desacuerdo	I	1	10.00
	desacuerdo	-	0	00.00
	indiferente	III	3	30.00
	De acuerdo	IIII	6	60.00
	Totalmente de acuerdo	-	0	00.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
¿Las actividades realizadas en la empresa son controladas o supervisadas?	Totalmente desacuerdo	I	1	10.00
	desacuerdo	-	0	00.00
	indiferente	III	3	30.00
	De acuerdo	IIII	4	40.00
	Totalmente de acuerdo	II	2	20.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
¿En la empresa maneja procedimientos para una gestión de calidad?	Totalmente desacuerdo	I	1	10.00
	desacuerdo	-	0	00.00
	indiferente	IIII	4	40.00
	De acuerdo	IIII	4	40.00
	Totalmente de acuerdo	I	1	10.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
¿En la empresa se mide el nivel de eficiencia en cada una de las acciones implementadas?	Totalmente desacuerdo	I	1	10.00
	desacuerdo	I	1	10.00
	indiferente	III	3	30.00
	De acuerdo	IIII	4	40.00
	Totalmente de acuerdo	I	1	10.00
	Total	IIII IIII	10	100.00

¿La empresa goza de confiabilidad de parte de los clientes?	Totalmente desacuerdo	I	1	10.00
	desacuerdo	III	3	30.00
	indiferente	III	4	40.00
	De acuerdo	II	2	20.00
	Totalmente de acuerdo	-	0	00.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
¿La empresa realiza la mejora continua en cuanto a los procesos de atención al cliente?	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	desacuerdo	II	2	20.00
	indiferente	III	4	40.00
	De acuerdo	II	2	20.00
	Totalmente de acuerdo	II	2	20.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
¿La información brindada a los clientes de los productos satisface sus expectativas?	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	desacuerdo	II	2	20.00
	indiferente	III	4	40.00
	De acuerdo	II	2	20.00
	Totalmente de acuerdo	II	2	20.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
¿Los clientes están satisfechos con la atención y con la calidad del bien que se ofrece la empresa?	Totalmente desacuerdo	-	0	0.00
	desacuerdo	III	3	30.00
	indiferente	III	3	30.00
	De acuerdo	III	3	30.00
	Totalmente de acuerdo	I	1	10.00
	Total	IIII IIII	10	100.00

Los colaboradores cuentan con la información para la atención del cliente	Totalmente desacuerdo	-	0	0.00
	desacuerdo	IIII	4	40.00
	indiferente	II	2	20.00
	De acuerdo	III	3	30.00
	Totalmente de acuerdo	I	1	10.00
	Total	IIII IIII	10	100.00

### Anexo 9: Figuras

Describir las características del planeamiento estratégico como instrumento de gestión en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021

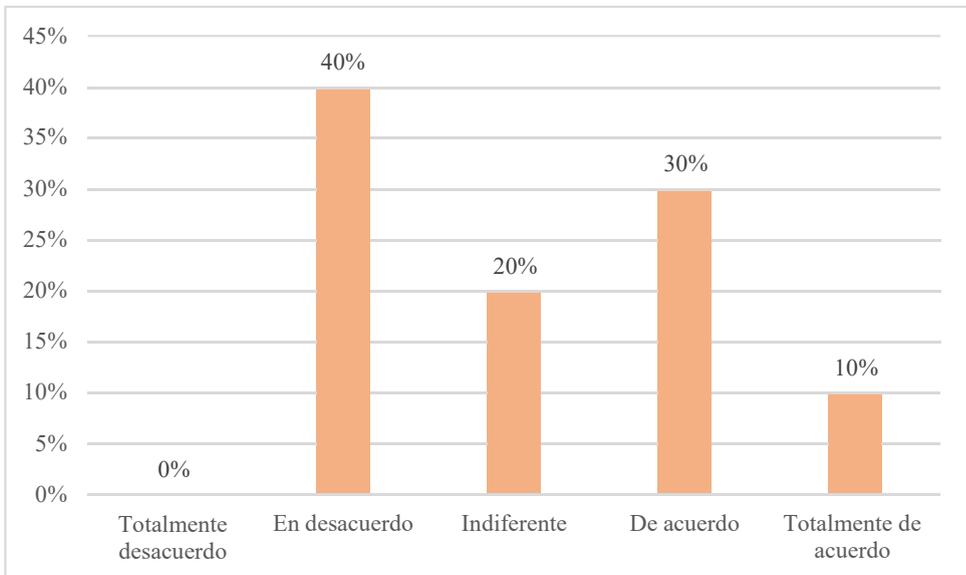


Figura 1 La empresa aplica la misión y visión como parte de filosofía de trabajo

Fuente: Tabla 1

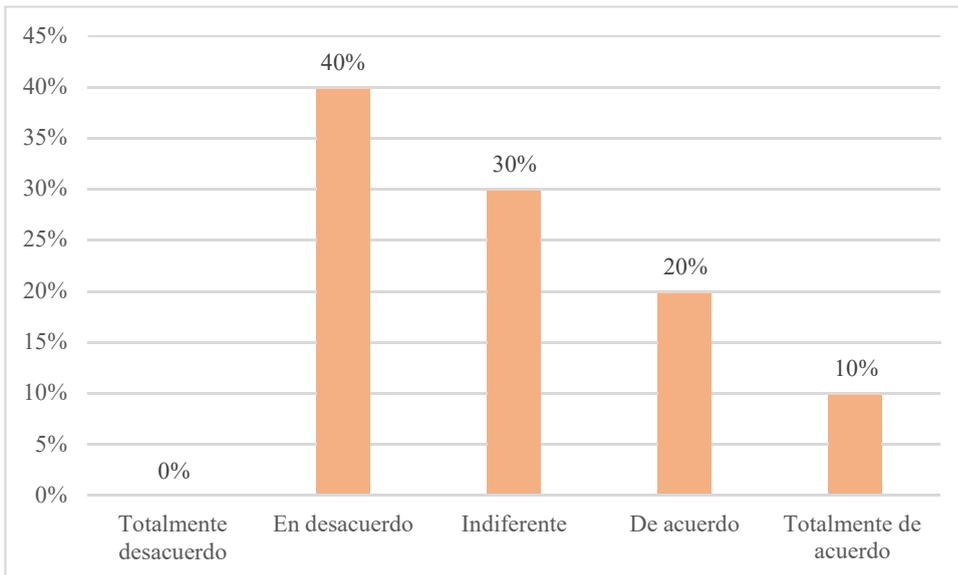


Figura 2 En la empresa se realiza el análisis FODA con la finalidad de desarrollar un plan estratégico

Fuente: Tabla 1

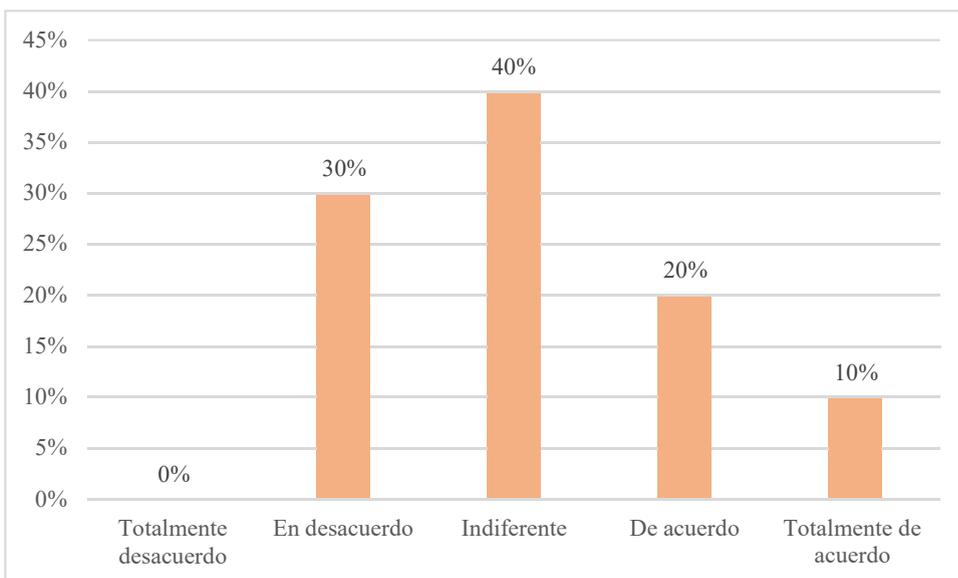


Figura 3 La empresa reformula las estrategias no adecuadas

Fuente: Tabla 1

Determinar las características de las metas y objetivos del planeamiento estratégico en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión -Huánuco, 2021

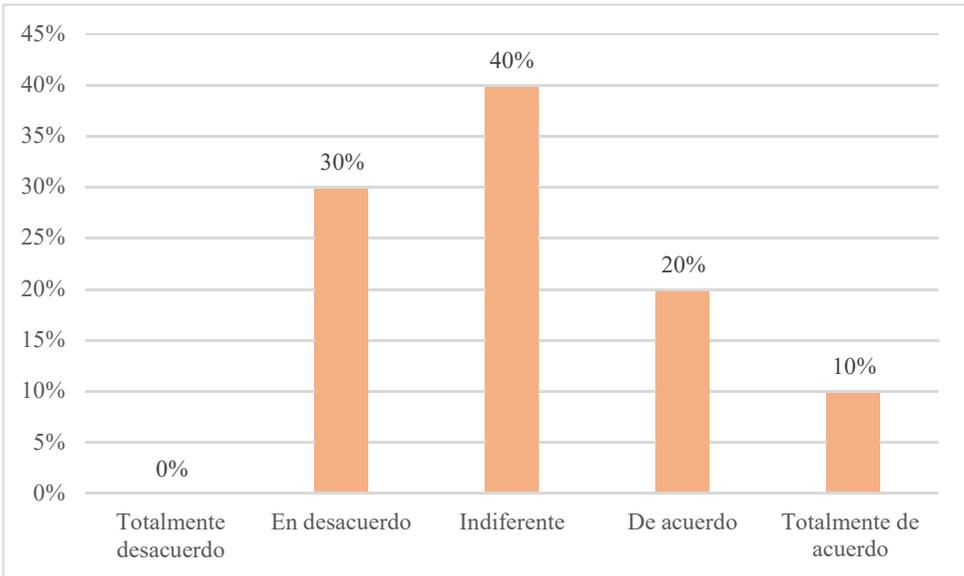


Figura 4 Se dispone de políticas en las que se orienta la empresa

Fuente: Tabla 2

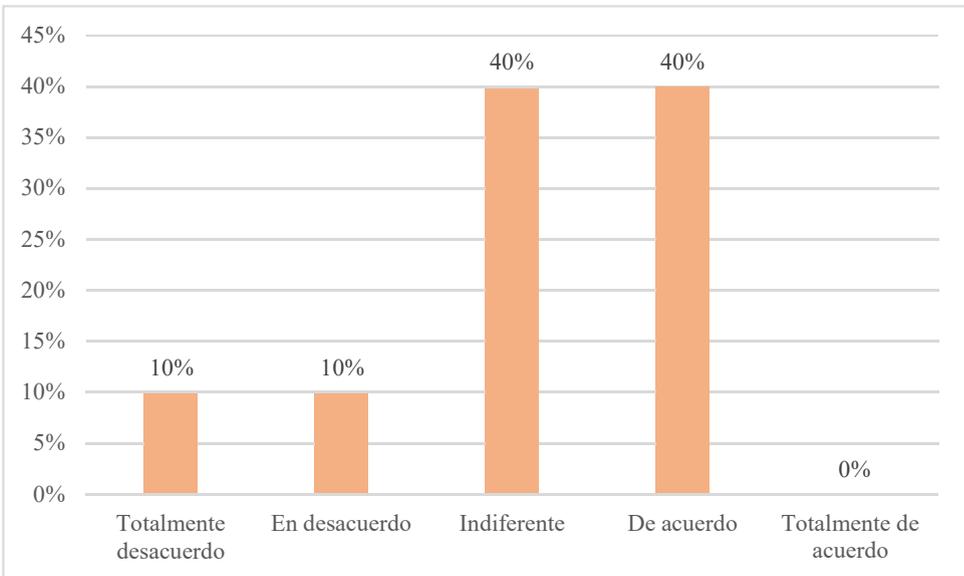


Figura 5 En la empresa se diseñan estrategias para mejorar las diferentes actividades

Fuente: Tabla 2

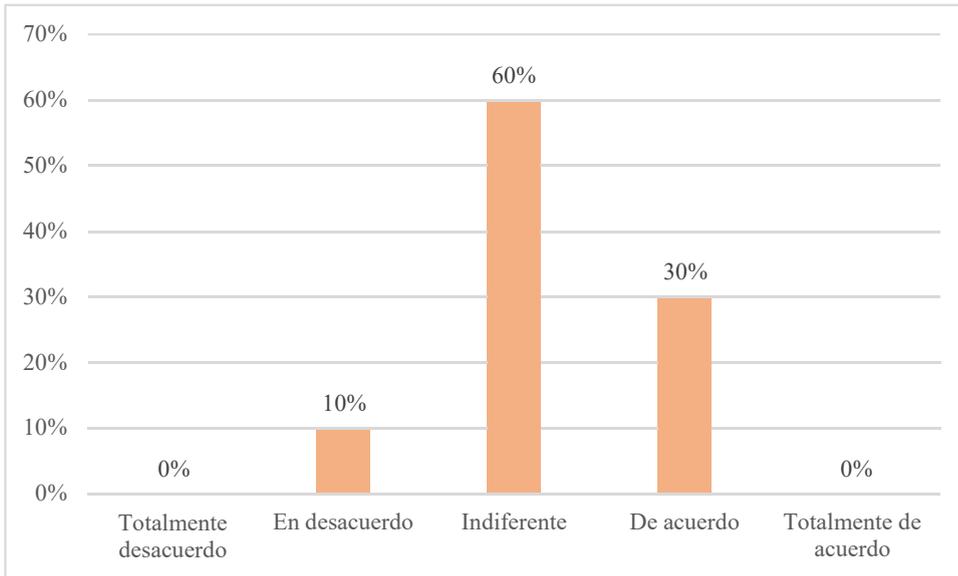


Figura 6 La empresa asigna los recursos y condiciones para cumplir las actividades

Fuente: Tabla 2

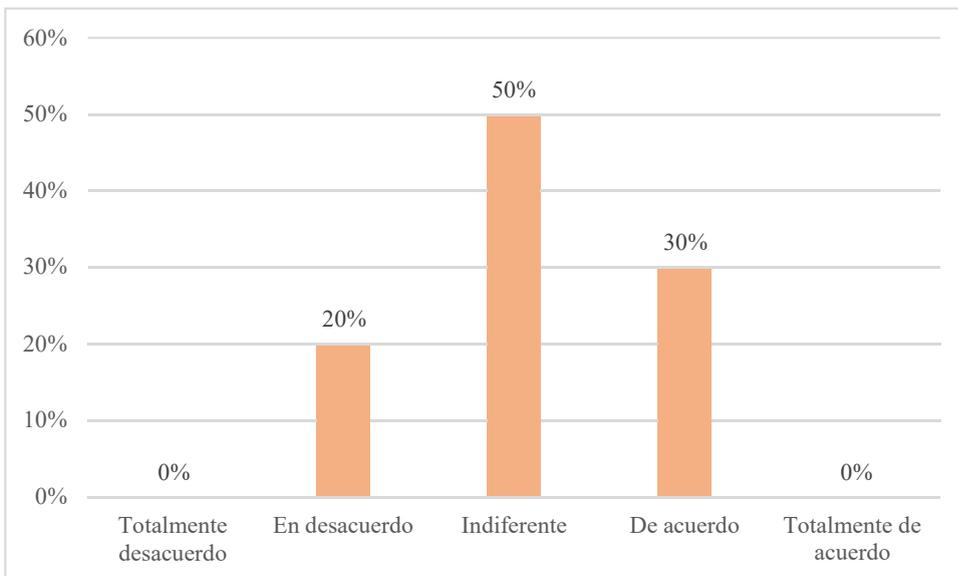


Figura 7 Se establecen las metas y objetivos a corto y largo plazo

Fuente: Tabla 2

Describir las características de la toma de decisiones en el acorde al planeamiento estratégico en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021

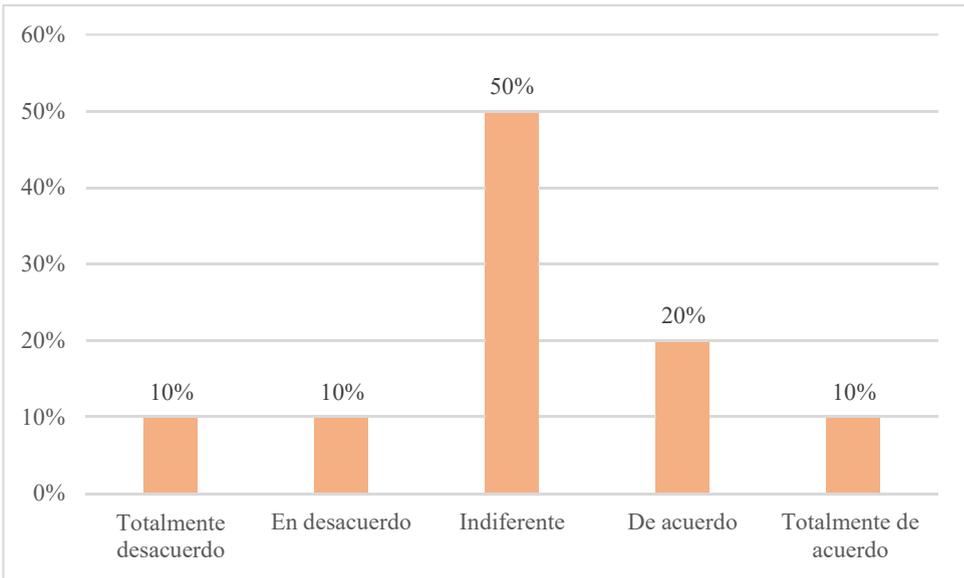


Figura 8 En la empresa se evalúan correctamente el desempeño de los colaboradores

Fuente: Tabla 3

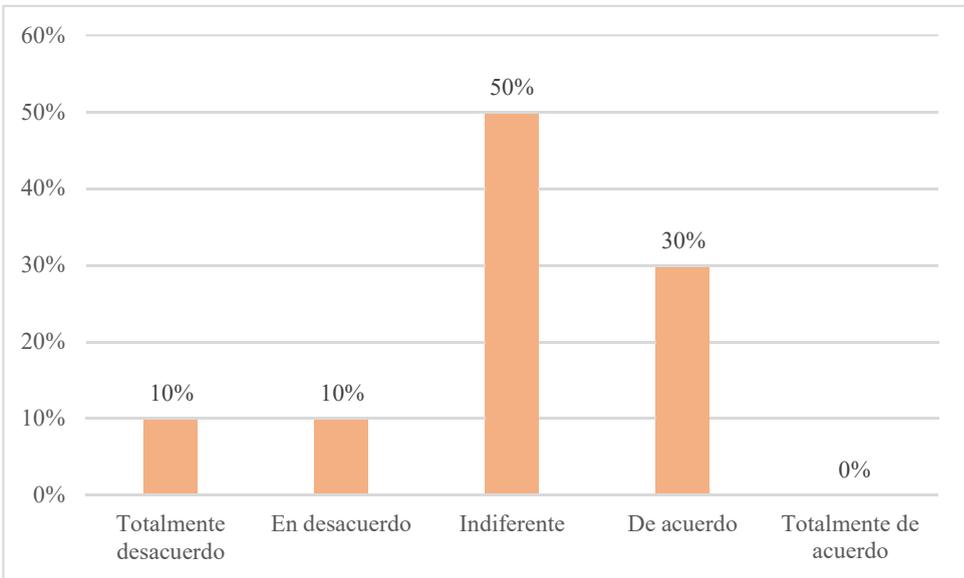


Figura 9 En la empresa se toman medidas frente los factores externos e internos

Fuente: Tabla 3

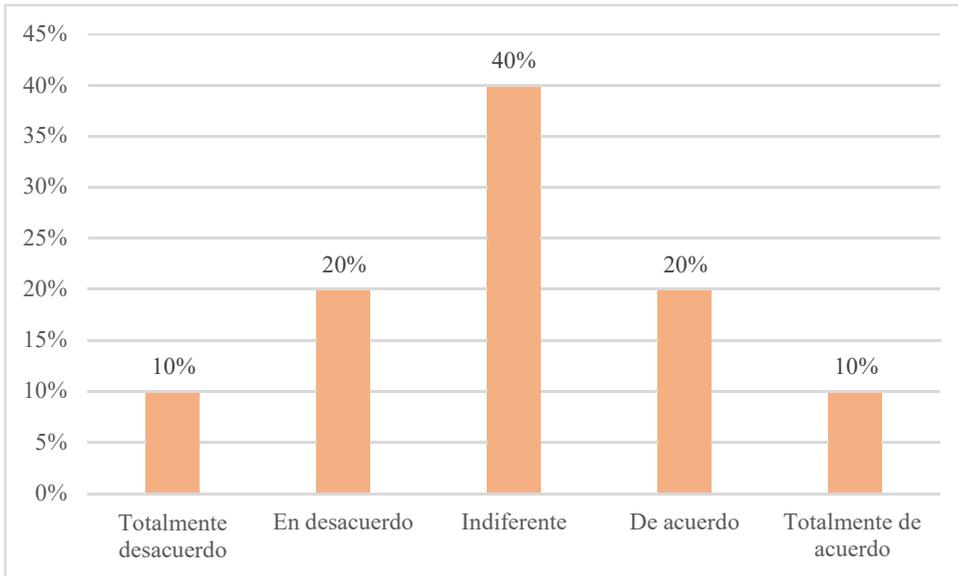


Figura 10 En la empresa se realizan acciones correctivas en los procesos y acciones

Fuente: Tabla 3

Describir las características de procesos sistemáticos en gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021

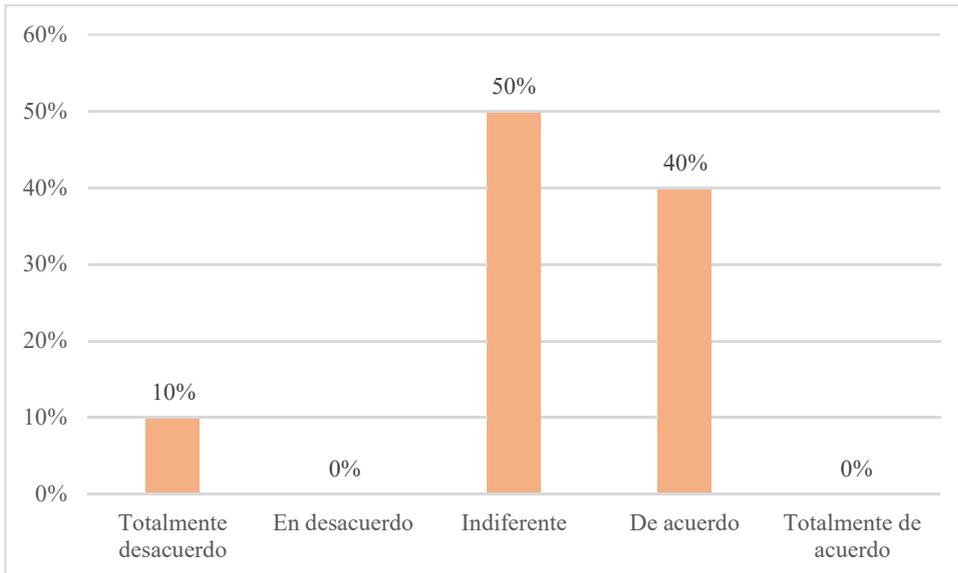


Figura 11 Las diferentes actividades que realiza en la empresa fueron previamente planificadas

Fuente: Tabla 4

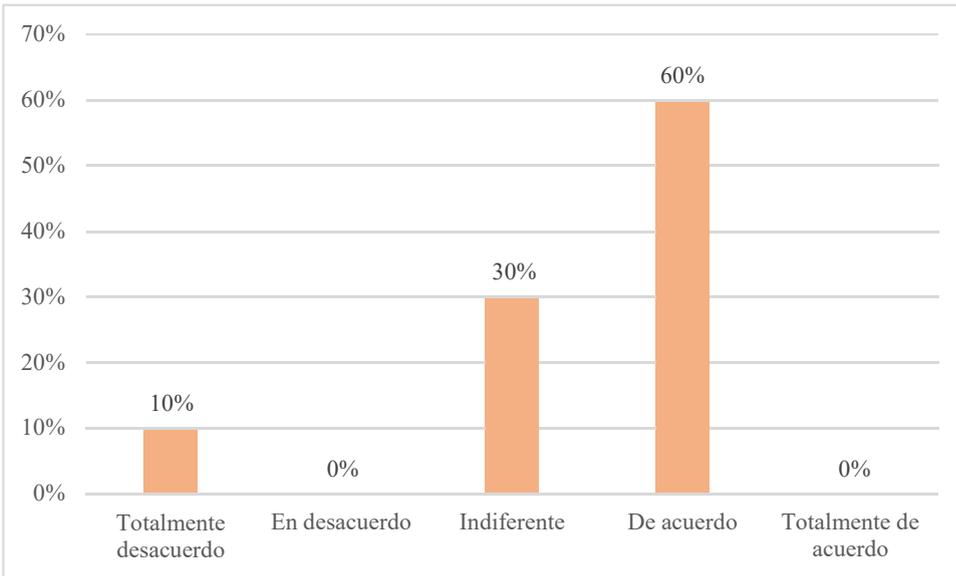


Figura 12 El representante de la empresa socializa lo planificado para ejecutar todas las tareas

Fuente: Tabla 4

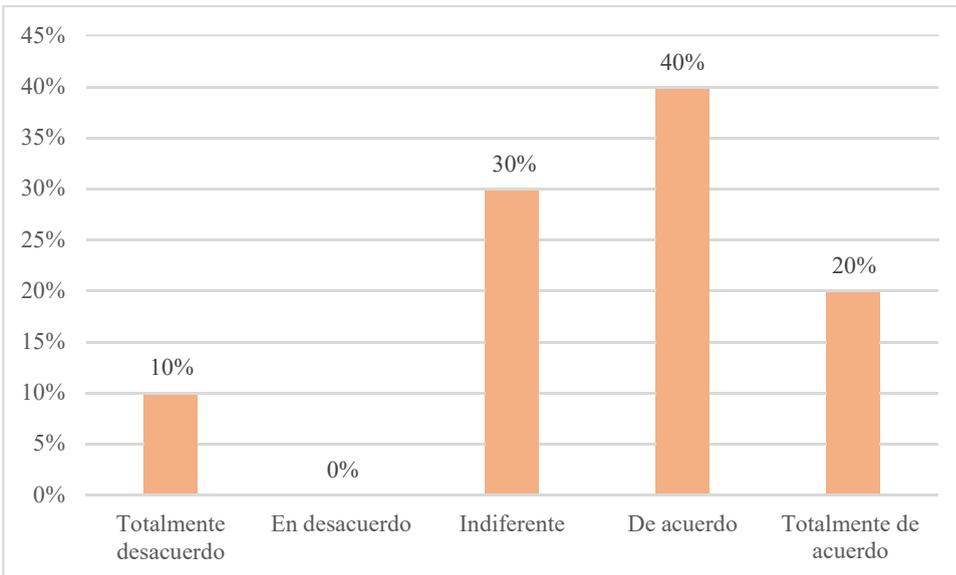


Figura 13 Las actividades realizadas en la empresa son controladas o supervisadas

Fuente: Tabla 4

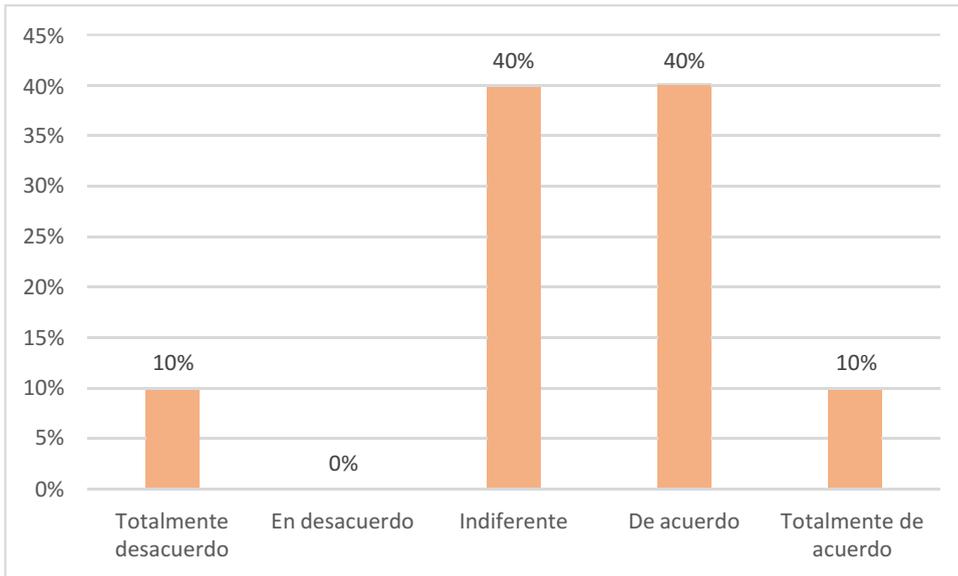


Figura 14 En la empresa maneja procedimientos para una gestión de calidad

Fuente: Tabla 4

Describir las características de credibilidad de gestión de calidad en la microempresa FERLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021

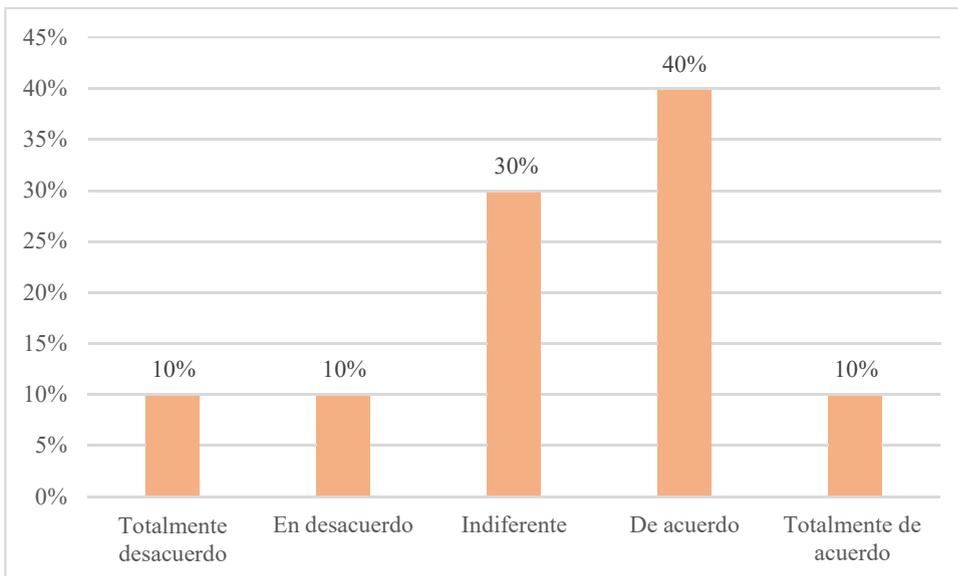


Figura 15 En la empresa se mide el nivel de eficiencia en cada una de las acciones implementadas

Fuente: Tabla 5

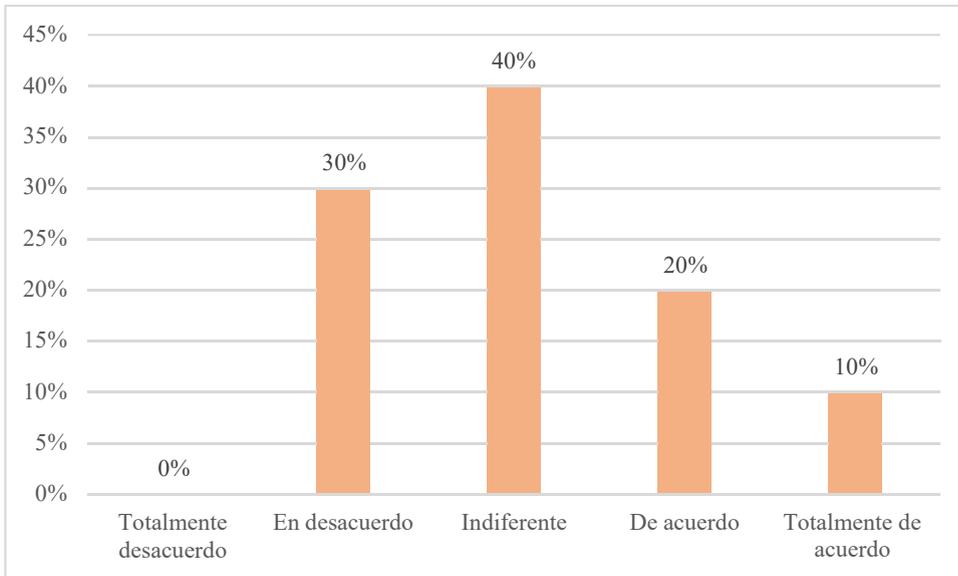


Figura 16 La empresa goza de confiabilidad de parte de los clientes

Fuente: Tabla 5

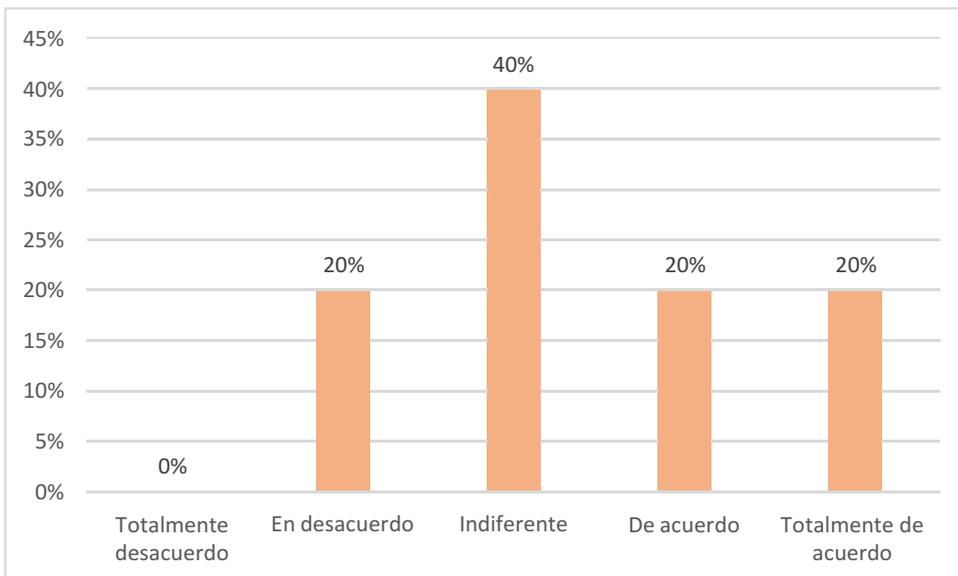


Figura 17 La empresa realiza la mejora continua en cuanto a los procesos de atención al cliente

Fuente: Tabla 5

Determinar las características de las expectativas de gestión de calidad en la microempresa FERRLUZ E.I.R.L del distrito de La Unión, Huánuco, 2021

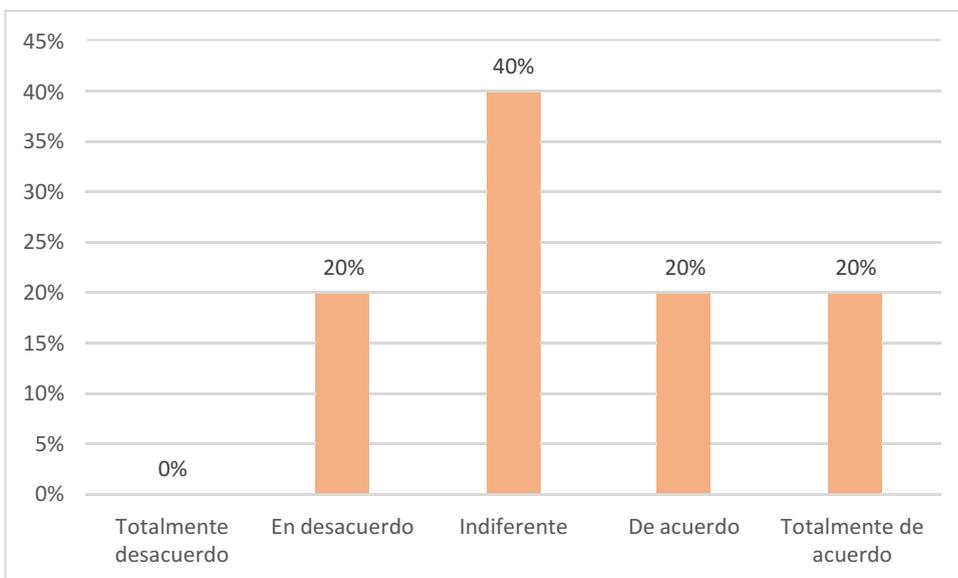


Figura 18 La información brindada a los clientes de los productos satisface sus expectativas

Fuente: Tabla 6

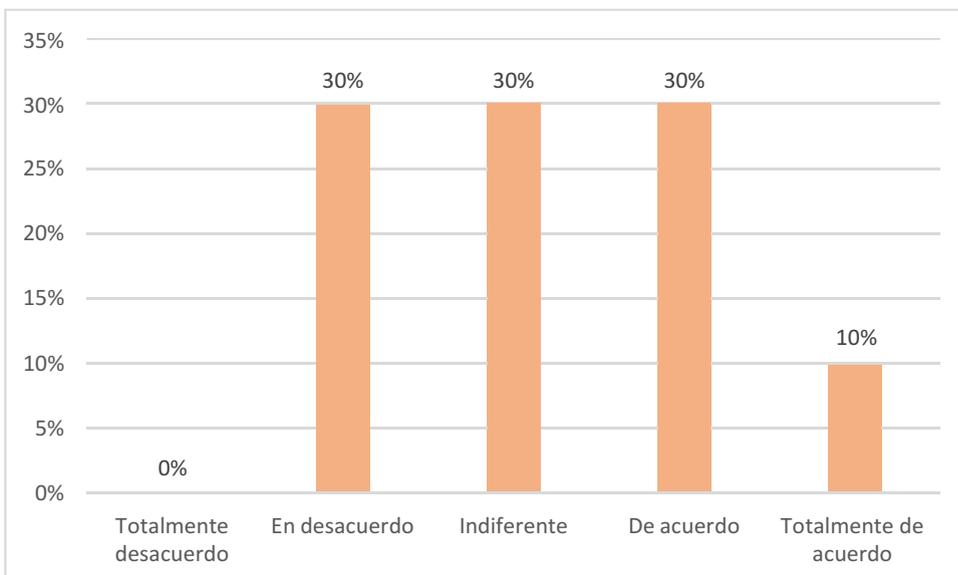


Figura 19 La información brindada a los clientes de los productos satisface sus expectativas

Fuente: Tabla 6

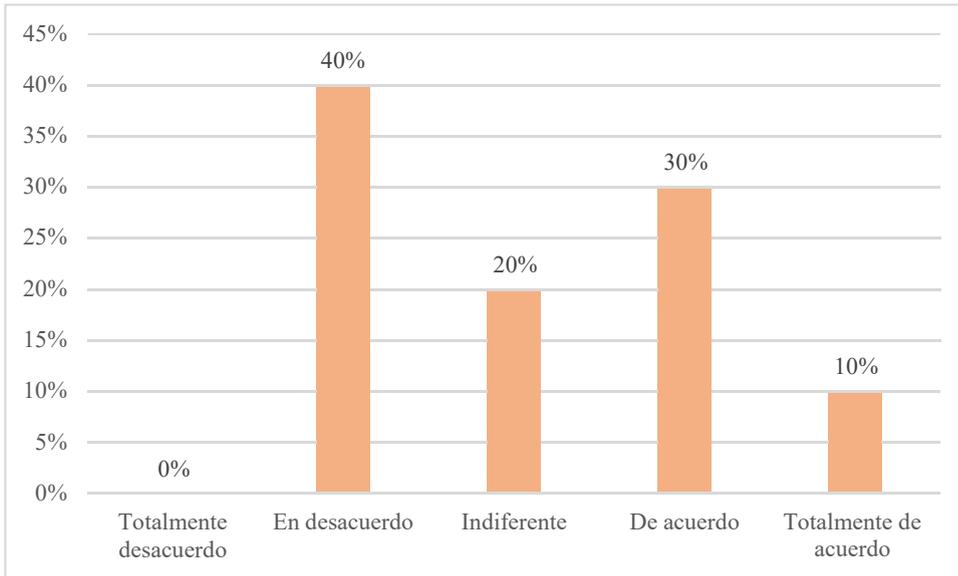


Figura 20 Los clientes están satisfechos con la atención y con la calidad del bien que se ofrece la empresa

Fuente: Tabla 6

# INFORME

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

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

---

4%

★ [es.scribd.com](https://es.scribd.com)

Fuente de Internet

---

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo