



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN**

**IMPORTANCIA DEL PLAN OPERATIVO EN LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL, RUBRO DE
AGREGADOS: CASO REPRESENTACIONES Y
DISTRIBUCIONES KAYLEX-CALLERÍA, 2019**

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

AUTORA

TIRADO MENDOZA, ANGELA PATRICIA

ORCID: 0000-0002-4286-9340

ASESOR

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISES

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Tirado Mendoza, Angela Patricia

ORCID: 0000-0002-4286-9340

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID: 0000-0002-7575-3571

MORILLO CAMPOS YULY YOLANDA

ORCID: 0000-0002-5746-9374

ESPINOSA OTOYA, VÍCTOR HUGO

ORCID: 0000-0002-7260-5581

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel
Presidente

Mgtr. Morillo Campos Yuly Yolanda
Miembro

Lic. Adm. Espinosa Otoyá Víctor Hugo
Miembro

Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés
Asesor

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado importancia del plan operativo en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro de agregados: caso representaciones y distribuciones Kaylex-Callería, 2019 teniendo como objetivo general, Identificar las características de la importancia del plan operativo en la gestión de calidad de la Mype Representaciones y Distribuciones Kaylex del rubro de agregados en el distrito de Calleria, 2019, planteándose la siguiente problemática ¿Cuáles son las características de la importancia del plan operativo en la gestión de calidad de la Mype Representaciones y Distribuciones Kaylex del rubro de agregados-Callería, 2019?, la investigación fue de diseño, no experimental-descriptivo. Para realizar la investigación se tomó como muestra a la empresa, donde se aplicó un cuestionario con 18 preguntas al propietario y colaboradores, cuyos resultados fueron, los colaboradores tienen entre 18 a 28 años y son del sexo femenino, con estudios técnicos; asimismo cuenta entre 1 a 10 trabajadores; se realiza planificación antes de realizar actividades operativas; asimismo la misión y visión están bien definidas en el plan estratégico. Los colaboradores utilizan estrategias y herramientas para mejorar su rentabilidad y verificación de que lo planificado sea eficiente y eficaz. También cuentan con flujograma de todas las actividades que se realizan dentro de los departamentos; se realizan controles cada cierto tiempo en forma razonable para evitar pérdidas; se motiva, se incentiva y capacita a los colaboradores. Llegando a la conclusión de que la empresa asume y tiene guías como herramientas para su planificación y gestión de ella.

Palabras clave: plan operativo, gestión de calidad y herramientas

ABSTRACT

This research work entitled importance of the operational plan in quality management in micro and small businesses in the commercial sector, field of aggregates: case representations and distributions Kaylex-Callería, 2019 with the general objective, Identify the characteristics of the importance of the operational plan in the quality management of the Mype Representations and Distributions Kaylex of the field of aggregates in the district of Calleria , 2019, with the following problem being raised What are the characteristics of the importance of the operational plan in the quality management of the Mype Representations and Distributions Kaylex of the field of aggregates-Callería, 2019?, the research was design, not experimental-descriptive. To carry out the research was taken as a sample to the company, where a questionnaire was applied with 18 questions to the owner and collaborators, whose results were, the collaborators are between 18 to 28 years old and are of the female sex, with technical studies; it also employs between 1 and 10 workers; planning is carried out before carrying out operational activities; mission and vision are also well defined in the strategic plan. Collaborators use strategies and tools to improve their profitability and verify that the planning is efficient and effective. They also have a flowchart of all activities carried out within the departments; checks are carried out from time to time in a reasonable manner to avoid losses; employees are motivated, encouraged and trained. Concluding that the company assumes and has guides as tools for its planning and management of it.

Keywords: operational plan, quality management and tools

CONTENIDO

1. Título de la investigación.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Firma del jurado evaluador.....	iii
4. Agradecimiento y dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	v
6. Contenido.....	vi
7. Índice de tablas y figuras.....	vii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6
III. Hipótesis.....	29
IV. Metodología.....	30
4.1 Diseño de investigación.....	30
4.2 Población y muestra.....	31
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.5 Plan de análisis.....	34
4.6 Matriz de consistencia.....	36
4.7 Principios éticos.....	37
V. Resultados.....	39
5.1 Resultados.....	57
5.2 Análisis de resultados.....	57
VI. Conclusiones.....	61
Aspectos complementarios.....	62
Referencias bibliográficas.....	63
Anexos.....	68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad del microempresario.....	39
Tabla 2. Sexo del Trabajador de la Microempresa	40
Tabla 3. Grado de instrucción del Trabajador de la Microempresa.....	41
Tabla 4. Cuántos años tiene laborando en la empresa.....	42
Tabla 5. Cuántos colaboradores cuenta la empresa.....	43
Tabla 6. ¿Conoce el termino gestión de calidad?.....	44
Tabla 7. ¿Se aplica la gestión de calidad en la mype?.....	45
Tabla 8. ¿Consideras que la mype hace una gestión bajo el enfoque de mejora continua?.....	46
Tabla 9. ¿Consideras que están bien definidas la misión y la visión dentro de la mype?.....	47
Tabla 10. ¿Conoces la misión y la visión de la mype?.....	48
Tabla 11. ¿la mype cuenta con herramientas que busca mejorar la rentabilidad y producción?.....	49
Tabla 12. ¿La gerencia de la mype está comprometida con la calidad?.....	50
Tabla 13. ¿Se establecen nuevas metas y objetivos cada año?.....	51
Tabla 14. ¿La mype cuenta con un buen control interno?.....	52
Tabla 15. ¿Se promueve el trabajo en equipo para la solución de problemas?.....	53
Tabla 16. ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?.....	54
Tabla 17. ¿La empresa fomenta la innovación en su equipo de trabajo?.....	55
Tabla 18. ¿La mype es competitiva dentro del sector?.....	56

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad del microempresario.....	39
Figura 2. Sexo del Trabajador de la Microempresa.....	40
Figura 3. Grado de instrucción del Trabajador de la Microempresa.....	41
Figura 4. Cuántos años tiene laborando en la empresa.....	42
Figura 5. Cuántos colaboradores cuenta la empresa.....	43
Figura 6. ¿Conoce el termino gestión de calidad?.....	44
Figura 7. ¿Se aplica la gestión de calidad en la mype?.....	45
Figura 8. ¿Consideras que la mype hace una gestión bajo el enfoque de mejora continua?.....	46
Figura 9. ¿Consideras que están bien definidas la misión y la visión dentro de la mype?.....	47
Figura 10. ¿Conoces la misión y la visión de la mype?.....	48
Figura 11. ¿la mype cuenta con herramientas que busca mejorar la rentabilidad y producción?.....	49
Figura 12. ¿La gerencia de la mype está comprometida con la calidad?.....	50
Figura 13. ¿Se establecen nuevas metas y objetivos cada año?.....	51
Figura 14. ¿La mype cuenta con un buen control interno?.....	52
Figura 15. ¿Se promueve el trabajo en equipo para la solución de problemas?.....	53
Figura 16. ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?.....	54
Figura 17. ¿La empresa fomenta la innovación en su equipo de trabajo?.....	55
Figura 18. ¿La mype es competitiva dentro del sector?.....	56

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las mypes son las más vulnerables, porque sufren muchos problemas a lo largo de su creación, dichos problemas suelen ser por muchos factores, en particular unos de los más conocidos son por falta de capacitación de los dueños y de los gerentes. Por ello nos centramos en los problemas que sufren las mypes en el rubro de agregados. Concretamente nos referimos a los problemas que suscitan en la microempresa Representaciones y Distribuciones Kaylex, todos los problemas que suscitan en el plan operativo de la microempresa mencionada. Para resolver todos los problemas y dar una solución concreta que ayude al dueño y a otras mypes que se dedican a este rubro.

La Martí, J. (2015), expresa “que unas 350,000 empresas cierran sus puertas cada año, en España. Y otras tantas, inician su actividad. Existen en actividad, del orden de 3’300,000 compañías incluyendo empresarios individuales, la mayoría, micro y pequeñas empresas de las cuales el 80% de ellas tienen entre dos, uno o ningún trabajador y muchas, son de carácter familiar”.

La Cámara de Comercio de España (2017), precisa que “en un mundo empresarial muy competitivo, posicionarse como una empresa eficiente y que apuesta por la calidad en su gestión es cada vez más indispensable. Contrariamente al criterio tradicional según el cual la calidad implica altos costos, las investigaciones ponen de manifiesto la incidencia sobre la rentabilidad de una empresa, de los costos de tener una estructura operativa que genera productos de mala calidad”.

Saavedra, M; Camarena, M; Tapia, B. (2017), nos indican que “el entorno en el que las empresas de tamaño pequeño deben competir se caracteriza por

liberalización de los mercados, creciente competencia y mayor exigencia de los consumidores que cada vez están más informados. Los empresarios en México no son ajenos a esta situación, por lo que resulta necesario que cuenten con herramientas que incrementen su productividad y por consecuencia su competitividad; por ello se enfrenta al gran desafío de reducir brechas de productividad para incrementar la competitividad; al respecto los empresarios han identificado la innovación en productos y procesos como la más alta prioridad, apoyada en la capacitación de los recursos humanos, el mejoramiento de la calidad en su gestión de sus productos y servicios, el acceso a tecnología y la reducción de costos”.

Ruiz, M. (2019), manifiesta que “el plan operativo de una mype en el Perú es la herramienta que define todo lo que deseas conseguir en tu empresa (objetivos), y muestra el cómo vas a alcanzar las metas propuestas. Es una herramienta esencial que muchas pequeñas empresas usan en sus negocios, ya que recoge de forma detallada las acciones que definen la estrategia empresarial; cosa curiosa es que en las micro empresas dicho documento es desconocido”.

Niebuhr, H. (2015), nos precisa que “el Perú es un país en desarrollo. En él existen más de un millón de empresas que juegan un papel muy importante en la estructura económica del país. Sin embargo, según expertos como Fernando Villarán (2007), el problema de muchos países latinoamericanos se relaciona a un elemento de dicha estructura. Este elemento es el más importante, pues tiene un alto impacto en el Producto Bruto Interno-PBI y en la Tasa de Desempleo. Se trata del sector de la micro y pequeña empresa, en adelante MYPE, el cual, debido a su proporción con respecto a la cantidad total de empresas, su aporte al PBI y a la generación de empleo representa la piedra angular del desarrollo del país”.

Concluye Niebuhr, “líneas arriba se demuestra el rol protagónico que representan las micro y pequeñas empresas, por ello se hace necesario que este segmento empresarial conozca sobre los modelos de gestión de calidad comprendiéndose ello como un esquema conceptual de referencia para administrar una entidad con el fin de satisfacer al cliente. Este puede ser aplicado en empresas que busquen ser más eficientes en sus actividades y mejorar sus resultados. Debido a su complejidad”. (p. 7)

En el departamento de Ucayali, el distrito de Callería está en pleno desarrollo, dentro de este espacio empresarial las micro y pequeñas empresas aportan con el mayor índice del producto bruto interno regional; es por eso que existen muchas reformas dadas por el gobierno, sin embargo, ello no tiene el eco favorable para el micro empresario. En el distrito de Callería existen muchos micros negocios que efectúan sus actividades productivas tanto en comercio, industria y servicio. De estos micros y pequeñas empresas, en gran número se encuentran en la ciudad de Pucallpa, distribuidas por distintas arterias de la ciudad. Sin embargo, desconocemos sobre su plan operativo en la gestión de calidad, no sabemos el grado de importancia de estos temas para el micro empresario, sobre todo en Representaciones y Distribuciones Kaylex, Por lo que nos hacemos la interrogante ¿Cuáles son las características de la importancia del plan operativo en la gestión de calidad de la Mype Representaciones y Distribuciones Kaylex del rubro de agregados-Callería, 2019?

En consecuencia, la investigación se planteó como objetivo general, identificar las características de la importancia del plan Operativo en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Agregados, Caso Representaciones y Distribuciones Kaylex-Callería,2019

Objetivos específicos:

Describir las características de la importancia del Plan Operativo en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Agregados, Caso Representaciones y Distribuciones Kaylex-Callería, 2019.

Determinar las características de la importancia de la gestión de calidad en el Plan Operativo en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Agregados, Caso Representaciones y Distribuciones Kaylex-Callería, 2019.

La importancia teórica de la presente investigación radicó en ver las características del plan operativo y la gestión de calidad en los micros y pequeñas empresas, para lo cual nos permitirá conocer y mejorar el estado de conocimiento y del marco conceptual de la temática abordada.

la justificación teórica abarca el propósito y el impacto del trabajo en lo que refiere al ámbito teórico/académico del sector en particular.

Justificación práctica, se permitió ejercer y/o mejorar el plan operativo y la gestión de calidad de manera óptima, será de utilidad para las micro y pequeñas empresas de diferentes sectores y rubros económicos. La investigación ayudó en la práctica a tomar conciencia en las Mypes que deben implementar y/o trabajar con documentos de gestión como el plan operativos de tal manera que mejoren su gestión de calidad y ello se vea reflejado en la mejora de sus márgenes de ganancia; razón por la cual es acertado el estudio de las variables plan operativo y gestión de la calidad porque de ello estribara ver la mejora en la propuesta de un servicio de calidad a sus clientes y la población del distrito de Callería.

Justificación metodológica. La investigación implementó un instrumento a una realidad de las micro y pequeñas empresas como Representaciones y Distribuciones Kaylex del rubro de agregados en el distrito de Callería, 2019. Dicho instrumento será validado y sometidos a criterios de confiabilidad. Toda empresa necesita de documentos normativos para mejorar su nivel óptimo de operaciones tanto administrativo, manejo de personal, presupuestal y atención al cliente que se vea reflejado en la mejora del volumen de ventas; razón por la cual el estudio es relevante por cuanto el plan operativo y la gestión de calidad permitirá la optimización de las micro y pequeñas empresas sobre todo de la empresa, Representaciones y Distribuciones Kaylex del rubro de agregados en el distrito de Callería.

En el aspecto metodológico, se utilizó la técnica de encuesta, para el recojo de información a la muestra conformada por el 100% de la población con un cuestionario de 18 preguntas.

El trabajo de investigación concluye que la microempresa está constituida por más de 9 colaboradores, teniendo como propietario a un microempresario de género masculino, teniendo un nivel de estudio universitarios, Posee misión, visión y valores que favorecen a la gestión de calidad en el proceso de planificación de la empresa, así mismo el uso de herramientas son practicas claves para la buena gestión que lleva.

Finalmente, se gerencia bajo enfoque de liderazgo, ya que el microempresario se considera líder autocrático por ser el propietario, sin embargo, reconoce la importancia y valor de sus colaboradores.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Guevara, F. (2017), en su tesis de maestría, titulado *La Integración de la información en la planificación y seguimiento del plan operativo anual de la Corporación Eléctrica del Ecuador Ep Unidad de Negocio Hidroagoyán*. El objetivo general fue Definir una base de datos que centralice y sea soporte para la toma de decisiones en el Plan Operativo Anual de la Corporación Eléctrica del Ecuador EP Unidad de Negocio Hidroagoyán. Ambato-Ecuador. La población para este proyecto el grupo de profesionales encargados del proceso de la toma de decisiones de la empresa, la muestra será la población en estudio, el grupo de profesionales encargados del proceso de la toma de decisiones de la empresa. Es una investigación de cualitativa-exploratorio. El diseño fue no experimental, el instrumento utilizado fue la entrevista. Las principales conclusiones fueron: La mayor parte de los planificadores del Plan Operativo Anual realizan un análisis para la elaboración, seguimiento y control, frecuentemente la información la obtienen de los sistemas de información IFS y SIS PAC mediante reportes que los exportan a hojas de cálculo en la cual consolidan la información.

Igualmente, Cruz, L. (2017), en su tesis, titulado *Planeación operativa en la programación de obra en proyectos de remodelación. Tesina para obtener el título de Ingeniero Arquitecto*. El objetivo principal fue desarrollar una planeación operativa a corto plazo basado en un sistema de actividades para resolver los objetivos establecidos desde un principio dentro de la programación de obra, así como puntualizar algunos de los factores que afectan negativamente a la productividad y al

avance de la misma. Tecamachalco, México. El proyecto por investigar propone una nueva base para generar conocimiento válido y confiable acerca de las planeaciones a corto plazo en programación de obra, especialmente en remodelaciones. Las principales conclusiones fueron: La planificación permite una utilización eficiente de los recursos y fortalece la posición de un administrador a cargo, esto último que se pueden minimizar las influencias negativas y transferir responsabilidades directivas a otros, para desarrollar una forma dinámica y continua, dentro de lo que se conoce como el ciclo de planificación. La planeación y el control son muy importante en todo trabajo de construcción ya que de esto dependerá el desarrollo de la obra, se deben tomar en cuenta todos los factores que puedan afectar directamente o indirectamente el desarrollo de la obra.

Parrales, H; Granja, A. (2017), en su tesis titulada *Plan estratégico para la comercialización y distribución de productos metalúrgicos y de ferretería en general, en la universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil-Ecuador*, para optar el título profesional de Ingeniería Comercial, teniendo como objetivo general diseñar un plan estratégico que mejore la comercialización de productos metalúrgicos y de ferretería en general, abasteciendo los negocios de ferreterías en las ciudades de Portoviejo y Manta, con una población conformada por todas las empresas que se dedican a la comercialización de productos metalúrgicos y de ferretería en general y una muestra de 237 de ellas, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado que el 47% de los negocios tienen laborando 7 años en adelante, mientras un 24% 5 años. Los administradores o dueños mencionaron en un 40% que se abastecen de forma quincenal y un 26% en forma mensual y las principales líneas de productos que tienen más demanda entre sus

clientes es la de construcción en un 34%, seguido de la línea de productos metalúrgicos en un 26% y la línea de gasfitería en un 16%. Llegando a la conclusión de que las empresas desarrollaron un plan estratégico a través de las estrategias internas como es la capacitación al personal para brindar un óptimo servicio y la compra a proveedores, además de las estrategias externas como el uso de medios publicitarios para dar a conocer los productos y la realización de descuentos en fechas especiales para clientes fieles.

Cuevas, J. (2017), en su tesis titulada *Plan estratégico de gestión aplicado en la industria de la construcción. caso de estudio: empresa Diarco Group SAS., en la Universidad Católica de Colombia-Bogotá*, para optar el título profesional de Ingeniero Civil, teniendo como objetivo general Desarrollar un plan estratégico en la empresa Diarco Group SAS que oriente su progreso mediante la gestión realizada en el equipo de trabajo de las diferentes áreas, con una población conformada por el personal administrativo y gerencial de la empresa, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado que el 57% de los encuestados no viene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa, y un 43% si lo tiene bien definido, por otro lado el 71% de los encuestados tiene establecidos los objetivos principales de la empresa que es ser reconocidos en los próximos años por las obra de buena calidad que realizan con una mejora continua en sus procesos y por el fortalecimiento de la competencia de equipo, también el 86% de los encuestados afirman que la empresa es competitiva en el mercado. Llegando a la conclusión de que la empresa evidenció un desconocimiento de la misión y visión actual de la empresa y la necesidad de rediseñar estos dos importantes puntos para encausar los objetivos corporativos entorno a su actual realidad

Ramos, E. (2016), en su tesis titulada *Construcción del direccionamiento estratégico que incorpore la planificación de un sistema integrado de gestión de calidad, ambiente y seguridad y salud en el trabajo, en SEQ Consultores Ltda.*, en la Universidad Convenio Universidad Santo Tomas-Icontec, Colombia, teniendo como objetivo general construir el direccionamiento estratégico que incorpore la planificación de un sistema integrado de gestión de calidad, ambiente y seguridad y salud en el trabajo en SEQ Consultores Ltda, con una población conformada por todos los trabajadores administrativos y consultores, con una muestra de 15 de ellos, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado que el 40% de los encunetados reflejan que la empresa no tiene una buena dirección de estratégica. Se concluyó que el direccionamiento estratégico de la Organización requiere de una fuerte intervención ya que las actividades que se realizan son insuficientes para dar conformidad a los elementos fundamentales del Direccionamiento Estratégico.

Antecedentes nacionales

Barrantes, V. (2018), en su tesis titulado *Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017, en Lima-Perú*. Cuyo objetivo general fue: Determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017. La metodología utilizada fue: investigación básica, de diseño no experimental, descriptivo simple de corte transversal, de naturaleza cuantitativa. La población está constituida por los trabajadores de la empresa Envolturas Perú, la muestra fue no probabilística, el tamaño de la muestra fue de 50 trabajadores entre profesionales, técnicos y auxiliares. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario con el cual se midió la

variable sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y sus dimensiones: documentación del sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización del producto y medición, análisis y mejora. Se obtuvo una confiabilidad con Alpha de Cronbach mayor a 0,9470 para la variable y sus dimensiones. El análisis estadístico se realizó a través de software SPSS versión 23. También se utilizaron técnicas de estadística descriptiva. Las principales conclusiones fueron: De los resultados obtenidos se concluye que: el 64% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio de nivel del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 28% una baja percepción y el 8% manifiestan tener una alta percepción de nivel del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.

Asimismo, Burga, M. (2017), en su tesis titulada *Diseño de un plan operativo para incrementar los resultados económicos de la sociedad agrícola Moche Norte S. A provincia de Chepen*. Tesis para optar el título de contadora pública. El objetivo principal fue determinar como el diseño de un plan operativo incrementa el resultado económico de la sociedad agrícola Moche Norte S.A provincia de Chepen, Trujillo, Perú. La población está conformada por las empresas agroindustriales del valle de Jequetepeque. La muestra fue la empresa agroindustrial Moche Norte S.A. es una investigación de tipo descriptivo, el instrumento utilizado fue la entrevista. Las conclusiones generales fueron: El diseño de un plan operativo permitió incrementar los resultados económicos de la sociedad agrícola Moche Norte S.A Provincia de Chepen porque va a permitir definir su estructura de planes, identificar, las necesidades y gestionar mejor la utilidad neta, previa estructura de las ventas y los costos de ventas.

Las áreas de la empresa que tiene fortalezas están comprendidas en el área de producción, ventas y contabilidad, y en las áreas que presentan debilidad son en los recursos humanos, en área de planificación, racionalización y de control interno.

También, Neciosup, M. (2017), en su tesis, titulado *La planificación operativa y su efecto en la situación económica y financiera de los restaurantes del distrito de Magdalena de Cao, Año 2016*. Tesis Para obtener el título Profesional de Contador Público. El objetivo General fue Determinar el efecto de la Planificación Operativa en la Situación Económica y Financiera de los Restaurantes del Distrito de Magdalena de Cao, año 2016. Trujillo-Perú. La población de la investigación fueron toda información contable, económica y financiera de los Restaurantes del Distrito de Magdalena de Cao, año 2016. La muestra estuvo conformada por documentos contables, así como los estados financieros del periodo 2016 de los Restaurantes del Distrito de Magdalena, año 2016. Es una investigación de tipo no experimental dado que las variables no serán manipuladas, el instrumento utilizado fue las fichas de análisis documental y las guías de entrevistas. Las principales conclusiones fueron: Se realizó la identificación de los indicadores financieros de la Planificación Operativa de los Restaurantes del Distrito de Magdalena de Cao, con el cual se realizó una entrevista a cada propietario de los Restaurantes, con el que se determinó que estos no realizan la planificación operativa en sus restaurantes, uno de ellos por no tener suficiente información referente a metas y estrategias para el buen manejo de su restaurante. Se desarrolló un análisis comparando la situación económica y financiera del Restaurante El Tumbo, ya que los demás Restaurantes no cuentan hasta la actualidad con sus estados financieros, por motivos que no realizan y contratan un personal especializados en trabajar en llevar un control sobre ello.

Fernández, A; Ramírez, L. (2017), en su tesis titulada *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A & B*, en Universidad Señor de Sipán-Chiclayo, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, teniendo como objetivo general elaborar un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad de la empresa “distribuciones A & B”, con una población conformada por toda la empresa y una muestra de 202 encuestados, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado que respecto al conocimiento de la misión, visión y valores corporativos por parte de los trabajadores se encontró que el 43% de los trabajadores los conocen y 57% no los conocen. Llegado a la conclusión de que Se diseñó un plan de mejoras basado en gestión por procesos cuya implementación podría incrementar la productividad de la empresa, para ello se debe realizar capacitaciones relacionados con la Gestión por proceso, como la motivación, trabajo en equipo, liderazgo y otros, para todo personal de todos los niveles de la empresa de manera que puedan concientizarse de la importancia de la satisfacción al cliente interno, para que con el tiempo se mejoren las condiciones de trabajo.

Vallanque, D. (2016), en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque Customer Relationship Management (CRM) en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, 2016*, en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Huaraz, para optar el título profesional Licenciado en Administración, teniendo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque Customer Relationship Management (CRM) en las micro y

pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, 2016, con una población conformada por todas las empresas mismo rubro del distrito de Huaraz y una muestra de 22 de ellas, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado que del total de empresarios encuestados se observa que el 86.36% manifiestan que la empresa que dirigen siempre cuentan con un buen servicio al cliente y un 13.64% manifiestan que casi siempre cuentan con un buen servicio al cliente. Llegando a la conclusión que las principales características de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio – rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz son: la mayoría de empresarios y / o gerentes tienen de 40 a 49 años de edad, son de género masculino y con un grado de instrucción superior no universitaria completa, los mismos que opinaron que la gestión de calidad bajo el enfoque Customer Relationship Management (CRM) es importante ya que ayudaría a tener una mejor relación de confianza y comunicación con el cliente, estos mismo reconocen que hace falta una mejor orientación y / o capacitación en base a talleres respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque Customer Relationship Management (CRM).

Antecedentes locales

Falconi, J. (2019), en su tesis *titulada Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Manantay, 2019*, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Pucallpa, para optar el título profesional de Contador Público, teniendo como objetivo general describir las principales Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributo de las micro y

pequeña empresa, sector comercio, rubro ferretería del distrito de Manantay, 2019, con una población conformada por todas las empresas del mismo rubro del sector de Manantay y una muestra de 30 de ellas, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado que del 46.7% de los encuestados dijeron que no cuentan con un control interno de la empresa y un 53.3% dijeron que si cuentan con uno, por otro lado el 73.3% de los encuestados dijeron que si conocen algo referente al control interno mientras que un 26.7% no conocen nada sobre el tema. Llegando a la conclusión que la empresa cuenta con un control regular y está establecido bajo el marco legal de la investigación.

Campos, J. (2018), en su tesis, titulada *La planeación estratégica como instrumento de gestión para el cumplimiento del plan operativo institucional en la Subregión de Padre Abad Aguaytía*. Tesis Para optar el título profesional de Contador Público. El objetivo general fue determinar la relación de los componentes desarrollo territorial e infraestructura, desarrollo turístico y desarrollo educativo con las metas y objetivos del plan operativo institucional en cada componente en la subregión de Padre Abad Aguaytía, Tingo María-Perú. La población de la investigación fue 24 funcionarios de la subregión de Padre Abad y del Gobierno regional de Ucayali. La muestra fue la población en estudio 24 funcionarios de la subregión de Padre Abad y del Gobierno regional de Ucayali. Es una investigación de tipo descriptivo correlacional- Cuantitativo, el instrumento utilizado fue el cuestionario. Las principales conclusiones fueron: Los resultados encontrados confirman el objetivo general del estudio y la hipótesis principal, el cual indica que el planeamiento estratégico como instrumento de gestión se relaciona directamente con el

cumplimiento del plan operativo institucional de la subregión de Padre Abad Aguaytía, con un nivel de correlación media (0.411) y significativa (p -valor = 0,046).

Ríos, L. (2018), en su tesis titulada *Gestión bajo el enfoque de marketing en las mypes del sector comercial, venta de materiales de construcción y agregados, distrito de Manantay, año 2018, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Pucallpa*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, teniendo como objetivo general investigar la práctica de técnicas de gestión basado en la calidad y el marketing en las microempresas del sector comercial, venta de materiales de construcción y agregados, distrito de Manantay año 2018, con una población conformada por todas las empresas del distrito de Manantay, rubro materiales de construcción y agregados, con una muestra de 7 de ellas, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado que de acuerdo a la investigación realizada a las mypes, se halla que el 85,7% no tienen diseñada su estructura organizacional. Debido a la falta de conocimiento y organización en la mypes, La información obtenida de la investigación nos muestra que solo un 28,6% gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua. El resto de las mypes (71,4%) no aplica técnica de mejora alguna, por otro lado, un poco más de la mitad de mypes del sector comercial, venta de materiales de construcción y agregados que existen en el distrito, (57,1%) siguen un plan de negocio. Esto les permite tomar iniciativas oportunas para una gestión eficaz, pero no es aprovechada apropiadamente. Se concluye que los microempresarios del sector comercial, venta de materiales de construcción y agregados localizados en el distrito de Manantay, realizan una administración empírica de sus mypes los cuales son causados por el desconocimiento de los beneficios y ventajas de una gestión empresarial basado en la

calidad y es limitante para llevar a la ejecución estrategias de marketing, las mismas que les podrían brindar un posicionamiento sólido en el mercado. Esta falencia, genera que muy pocas mypes prolonguen su existencia en el tiempo.

Panduro, K. (2018), en su tesis titulada *Gestión bajo el enfoque de liderazgo, en las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018*, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Pucallpa, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, teniendo como objetivo general identificar el estilo de liderazgo y estimular su práctica como estrategia de dirección en la administración de las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018, con una población conformada por las empresas del mismo bruto construcción de Pucallpa y un muestra de 6 de ellas, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado que dé según la información que se obtuvo de las encuestas, un 66.7% de los microempresarios motivan el buen desempeño de sus colaboradores; generando un ambiente positivo y de colaboración, por otro lado el 83.33% de los encuestados reflejan que las empresas promueven el trabajo en equipo para resolver problemas mientras que el 16.57% respondió que no. Llegando a la conclusión de que la administración está comprometida con la mejora continua, sin embargo, en la práctica no usan herramientas de calidad de gestión como procesos normalizados o técnicas para solución de problemas.

Espinosa, S. (2018), en su tesis titulada *Gestión bajo el enfoque de uso de las TIC, en las mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, ciudad de pucallpa, año 2018*, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Pucallpa, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, teniendo como objetivo general Investigar en las mypes del sector comercial, rubro atención a

distribuidoras de la ciudad de Pucallpa, año 2018 si la gestión que realizan están enfocadas en la calidad y uso de las TIC, con una población conformada por todas las empresa del mismo rubro en la ciudad de Pucallpa y una muestra de 9 de ellas, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado que el 44.44% de los microempresarios del sector comercial, rubro atención a distribuidoras están comprometidos con la práctica de una gestión de calidad, mientras que el 55.6% respondió que no, por otro lado los microempresarios entienden la importancia de la innovación, por ello más de la mitad (66.67%) afirman fomentarla en su equipo de colaboradores. Llegando a la conclusión de que las empresas investigadas tienen una gestión regular por ellos se le recomienda reforzar la cultura por la automatización y modernización en la empresa. Hoy es limitada a las percepciones de microempresarios que no tienen apertura a los cambios que demanda el comercio. El futuro beneficiará la toma de decisiones oportunas.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Teorías del plan operativo

Ivancevich, J. (2008) “Es la culminación detallada de un plan estratégico y debido a esta circunstancia, el Plan operativo debe adaptar los objetivos generales de la mype a cada departamento, y traducir la estrategia global de la misma en el día a día de sus trabajadores. Una de las utilidades fundamentales de establecer un plan operativo radica en que es posible, mediante las herramientas de negocio adecuadas, realizar un seguimiento exhaustivo del mismo, con el fin de evitar desviaciones en los objetivos.”

Ivancevich, J. (2008) define que “un plan operativo se basa en los propósitos establecidos en los objetivos y estrategias que enmarcarán las actividades que se

desarrollarán durante las actividades y las prioridades de los mismos para lograr colectivamente los objetivos. El Plan Operativo está orientado por los lineamientos de la empresa, el cual ayudará a que genere los ingresos necesarios para mantenerse en el mercado y poder expandirse.”

Componentes de un plan operativo

Ivancevich, J. (2008) refiere “que todos los planes (de acción, operativo, estratégico, entre otros) de una empresa deben estar coordinados y ser coherentes entre sí. Así mismo deberán plasmarse las necesidades de la empresa en cuanto a infraestructura necesaria para llevar a cabo las metas y para el normal funcionamiento de la compañía, es decir todos aquellos aspectos relacionados con la actividad ordinaria de la compañía y que puedan afectar a su efectividad y traer consecuencias (en caso de no ser atendidos) para el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan operativo.”

Normalmente, se detalla la forma en que la mype brinda sus servicios, las características del local donde se encuentra establecido con los requerimientos de instalaciones y manutención de las maquinarias, suministro y equipamiento que se necesiten para realizar sus actividades, plantear las estrategias de compra y venta, almacenamiento de los productos o servicios ofrecidos, la cantidad y la calidad de los proveedores entre muchos otros aspectos.

Es decir, Ivancevich, J. (2008) define que un plan operativo es un documento que consiste en detallar cuáles serán los pasos a realizar por la mype y las acciones que se deberán desempeñar. En él se componen varios pasos, los cuales se conocen como:

Planificación: Se base en conocer los recursos y suministros con los que se debe contrastar el desarrollo de un plan de acción.

Programación de las diversas actividades: Es tener en cuenta todas las partes involucradas en el proceso, y tener una noción de cuáles son sus responsabilidades.

Seguimiento y evaluación: Se basa en desempeño de los diferentes departamentos que participan en la producción, a fin de saber aprovechar al máximo los recursos.

Tipos de plan operativo

Koontz, H; Heinz, W. (2002) refieren que existen 3 tipos de plan operativo, que son los siguientes:

Plan Operativo Provisional (POP): Consiste en un documento simple, entre cinco y diez, donde se permite el comienzo del proyecto, justificando la primera transferencia de fondos.

Plan Operativo Global (POG): Consiste en un documento que operativiza la lógica de intervención, detallando la estrategia global, programa y el presupuesto para el comienzo de las actividades que permita alcanzar los efectos esperados, a lo largo de todo el ciclo de la inversión. Se puede interpretar que el plan operativo global sea una sumatoria de planes anuales y que evoluciona con la actualización de la planificación de cada POA.

Plan Operativo Anual (POA): Consiste en un documento no mayor a 50 páginas, en el cual se planifica de forma detallada las actividades (incluyendo sed actividades) y los medios que se emplean para lograr dichas actividades, para la operativizar las intervenciones del proyecto.

Plan estratégico

Según Cairo, J. (2015), refiere que planificar decidir las acciones que se tomaran a corto, media y largo plazo, pretendiendo que todas las decisiones tomadas en el presente sea las correctas para el futuro.

En consecuencia, la planificación estratégica debe ser comprendida como un proceso practico, tiene teniendo que no va a resolver todos los problemas, pero si permitirá poner en práctica estrategias para prevenir dichos los problemas presentando soluciones de inmediato.

Planificando se consigue lo siguiente; Determinar la dirección a seguir por las mypes y negocios relacionados con el mercado, facilitando la toma de decisiones en la mype para que el marguen de ganancias sea mayor para la mype y de menor riesgo. La planificación estratégica está diseñada por los altos mandos de cualquier mype, generalmente son de largo plazo involucrando todas las áreas y actividades de la mype.

Finalmente, el concepto de planificación estratégica está referido directamente a la capacidad de observar y anticipar desafíos y oportunidades que se presentan ante la mype, involucrando la toma de decisiones externas de la mype como la realidad interna.

Teorías de la gestión de calidad

Carro, R; González, D. (2000) dichos autores refieren que la gestión de calidad es un conjunto de actividades, políticas de calidad en la función de la dirección de una mype, que se lleva a cabo por medio de la planificación, control, asegurándose que la gestión de calidad sea aplicada bajo un enfoque de mejora continua.

Importancia de la gestión de calidad

Boisier, S. (2005), afirma que la atención al cliente a tomado mucha fuerza a lo largo de su historia, es decir, al incrementar la competencia los comensales tienen más opciones a elegir para adquirir nuevos productos o servicios, es por ello que se debe trabajar bajo un enfoque de mejora continua y una buena adecuación de las necesidades de los clientes, ya que ellos son los que toman decisión de donde, cuando y en que mype consumir.

Requisitos para lograr la calidad

Ariansen, J. (2008) afirmo que para poder lograr los objetivos de la empresa se debe contras con los siguientes 10 requisitos:

Talento: Es decir tener un personal calificado y con talento, para poder llevar a cabo los procesos con inteligencia y conocimientos.

Experiencia: Dicha experiencia se obtiene por medio de la trayectoria del personal es decir todos los conocimientos adquiridos a la largo de su carrera.

Valores y principios: Son la base para aquel personal que realiza actividades para los entes jerárquicos más elevados de la mype.

Exactitud del propósito: Es tener en claro todos los obtivos y movimientos de la mype para lograr cumplir las metas trazadas.

Respaldo financiero: Es una herramienta que permite resolver problemas en la empresa, en el menor tiempo posible sin perder recursos de la mype.

Trafico de información adecuada y oportuna: Este requisito es inevitable para poder obtener un correcto desarrollo, con información interna y externa de la mype.

Conocimiento del mercado nacional e internacional: Es la función de tener en cuenta como fluye en mercado, para poder poner en prácticas nuevas estrategias y se

obtiene mediante el estudio y comprensión del mercado.

Estudio de mercado específico: Es la manera de fijar un solo mercado para aplicar un estudio y para poner en el mercado con nuevos productos o servicios.

Proyecto de factibilidad: Es la función de analizar todo producto que sale al mercado, para garantizar sus estándares de calidad y para obtener el mayor margen de ganancias.

Políticas: Las políticas son las normas y leyes que rigen en la sociedad, siendo patrones claves para la conducta de los empleados de cada área en la mype.

Instrumentos normativos de gestión

Anzola, S. (2002), afirma todas las actividades realizadas por un grupo de trabajadores existe una gestión administrativa, es decir, por medio de ella se cumplen los objetivos de corto plazo en el desempeño de ciertos procesos fundamentales como la planificación, organización, dirección y control.

Entre los principales documentos tenemos:

Manual de organización y funciones - MOF

Zegarra, V. (2012), Afirma “que el manual de organización y funciones (MOF) es un documento formal que las organizaciones elaboran para expresar su forma de ser, y que sirve como orientador para todo el personal señalándoles sus funciones específicas, como derechos y obligaciones de acuerdo al cargo dentro de la organización.”

Reglamento interno de trabajo - RIT

Ministerio de relaciones laborales (2013), Refiere que es un reglamento el cual está estructurado por la empresa para que fije cláusulas al que el personal debe

someterse con la finalidad de cumplir con los objetivos de cada una de sus funciones. En este reglamento se deben formar las principales disposiciones, horarios de trabajo del personal, horarios para que se alimente, también sirve para el control de asistencia de todo el personal, para mejor los las fechas feriado y los diferentes horarios de cada uno del personal influyendo también en el control de materiales, maquinaria, etc. El autor da entender que este es un reglamento que ayuda estandarizar los procesos y el tiempo de cada uno de los departamentos de la empresa para que se trabaja de forma autónoma.

Reglamento de organización y funciones - ROF

Salas, M. (2010), afirmo que “es un documento técnico reglamentario de gestión organizacional que determina la estructura orgánica de la empresa, orientada al esfuerzo y resultado de su misión, visión y objetivos. El ROF tiene las funciones generales de la organización, funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas, constituyendo sus vínculos y compromisos.”

Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA

Peraltilla, M. (2009), afirma que es “el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es el documento de gestión pública que recopila métodos administrativos de servicios únicos que regula y brinda una entidad pública. Es valioso porque de manera homogénea y en conjunto se realizarán trámites varios que son ofrecidos por las instituciones públicas, precisa su tiempo y costo.”

El análisis sectorial y la gestión

Pacora, M. (2012) Refiere que “el análisis sectorial salva la distancia entre lo macroeconómico de la gestión nacional de inversión y lo microeconómico de los proyectos individuales. Es indispensable, para resolver cuestiones de elección,

considerar la prioridad y las interrelaciones entre proyectos. Pero es una actividad que en muchos países se pasa por alto. En comparación con la elaboración de teorías y modelos para la planificación de inversión nacional o el análisis de costos beneficios y otras técnicas para el análisis de proyectos, las directrices teóricas y prácticas para la conducción del análisis sectorial están mucho menos desarrolladas.”

No obstante, existen muchas cuestiones sectoriales puede ser analizables, la capacidad de analizar debe aumentar con la experiencia, y el número de ciudades, países, que aplican una labor sistemática del sector que aumenta de forma y manera continua.

El mencionado análisis de sector y sectorial es una herramienta útil para las instituciones externas de créditos incluido en Banco Mundial, que contribuyeron para que se introdujera en muchos países, como una guía en la selección y diseños de nuevos proyectos, Pero no optante en análisis sectorial debe ser tomado a la ligera por los ministros y órganos operativos en los países en proceso de desarrollo, ya que es comprensible que puedan perder de vista los amplios objetivos, necesidades y prioridades de los sectores inmersos en las tareas coctidianas de la administración reglamentaria.

El ciclo del proyecto

Pacora, M. (2012), Refiere que el “término proyecto describe a un proyecto como un grupo de actividades con vistas a lograr Resultados o Productos para un Propósito específico en un tiempo dado. Es cómodo pensar en la labor de proyectos como algo que comprende varias etapas distintas, que colectivamente se suelen llamar el ciclo del proyecto.”

La idea principal del ciclo es destacar el hecho en que las etapas se encuentran

vinculadas y siguen una progresión de manera lógica, por lo tanto, se debe tener en cuenta las últimas etapas de ciclo ya que son la base para una reformar o renovación de ciclo. Las principales etapas de este ciclo es la identificación de un proyecto, conocer su diseño, la preparación que lleva y como se debe evaluar.

Enfoque al cliente

Según Salinas, R. (s.f.), sostiene “que el enfoque al cliente es entendido desde el punto de vista de satisfacción del cliente es un campo de estudio amplio e incluye distintas disciplinas y enfoques. Este concepto ha sido enfocado desde perspectivas muy distintas y por autores pertenecientes a campos científicos diversos.”

Este punto el autor se basa y sostiene que el cliente debe ser entendió desde un punto de vista basado en el enfoque de satisfacción orientada al cliente que es tratado y trabajado como unos de estudios más amplios que existen ya que el cliente es considerado como principal y única razón de las existencias de cualquier organización.

En esta era moderna la satisfacción del cliente se entiendes se debe conseguir por medio de parámetro y conceptos sobre los deseos del cliente como sus necesidades y expectativas. Esta teoría nos dice que la principal característica de los consumidores es que el cliente tiene un capital limitado de consumir y adquirir productos, ya que el consumidor en el momento de realizar una compra de productos o adquisición de un servicio considera su precio para poder comprar la cantidad suficiente para cubrir sus necesidades que puedan satisfacer sus necesidades y el cumplimiento de sus deseos de la mejor manera posible.

Liderazgo

Según Rodríguez, E. (2018), sostiene que “el liderazgo busca explicar cómo y por qué ciertas personas se convierten en líderes. Estas teorías suelen centrarse en las

características de los líderes, pero algunas intentan identificar los comportamientos que las personas pueden adoptar para mejorar sus propias habilidades de liderazgo en diferentes situaciones.”

Según el autor nos dice que en uno de los debates sobre la psicología del liderazgo se sugiere, por lo general, referían que el liderazgo era habilidades con las que las personas en general nacían. Aun los estudios recientes sobre las teorías del liderazgo proponen y refieren que tener ciertos rasgos pueda ayudar a las personas a convertirse en líderes por naturaleza, pero también la experiencia y las diferentes situaciones también juegan un rol importante.

Finalmente, Rodríguez, explica que, “los líderes transformacionales motivan e inspiran a las personas manejando y alineando dos intereses: el grupal y el individual. Además, para ellos es importante la definición del objetivo como los medios y la inversión necesaria para lograrlos.”

Por ellos el líder es la persona quien motiva e inspira a los subordinados asumiendo un papel importante para el futuro de la organización teniendo como enfoque principal la relación entre el líder y los subordinados.

2.3 Marco conceptual.

Plan operativo

Pérez, J; Gardey, A. (2009), expresan que el plan Operativo, es un documento en el cual los responsables de una organización (ya sea una empresa, una institución o una oficina gubernamental) establecen los objetivos que desean cumplir y estipulan los pasos a seguir. Estos objetivos se plasman sobre un documento similar al que se conoce como plan de acción, el cual prioriza las iniciativas más importantes para alcanzar distintos objetivos y metas. Ambos tipos de planes consisten en una guía

importante para saber hacia dónde se está trabajando, conociendo el marco en el cual deberá desarrollarse cada proyecto en particular.

Planificación estratégica

Es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una empresa obtienen procesan y analizan información pertinente interna y externa con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la empresa hacia el futuro.

Gestión de calidad

Raffino, M. (2020), define a la gestión de calidad como, una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes. La gestión de calidad varía según cada sector de negocio para el que se establecen sus propios estándares, es decir, modelos de referencia para medir o valorar el nivel de desempeño de la organización.

Micro y pequeñas empresas

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria-SUNAT (2019), manifiesta que, la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro que se denomina REMYPE.

Las mype deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales,

establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

1. Micro empresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
2. Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
3. Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto de 2300 UIT.

Los beneficios del régimen que establece el Estado para las mype se encuentran en función a estos niveles de ventas anuales y al cumplimiento de otros requisitos. Se encuentra pendiente de publicación el Reglamento que facultará a la SUNAT la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) que actualmente se encuentra a cargo del Ministerio de Trabajo.

HIPÓTESIS

Ho: El plan operativo no influye en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro de agregados: caso representaciones y distribuciones kaylex-Callería, 2019.

Hi: El plan operativo influye en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro de agregados: caso representaciones y distribuciones kaylex-Callería, 2019.

IV METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación.

El tipo de investigación:

El tipo de la investigación es cuantitativo.

Este trabajo de investigación es cuantitativo porque se recolectaron los datos de los colaboradores y propietario de la micro y pequeñas empresas: Representaciones y Distribuciones Kaylex del rubro de agregados.

El nivel de la investigación

El nivel de la investigación es descriptivo:

En esta investigación nos limitamos a describir las variables plan operativo y gestión de calidad, tal como se observaron en la realidad, al respecto, Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2014), afirma que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (p. 92)

Diseño de investigación será transversal / No experimental.

Transversal

En esta investigación se recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único, cuyo propósito fue describir las variables y analizar su interrelación en un solo momento, al Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2014), afirma que son investigaciones que recopilan datos en un único momento. Son estudios puramente descriptivos (pp. 154-155)

No experimental

Esta investigación fue no experimental porque no se manipulo ninguna variable, solo nos limitamos a describirla en su contexto, al respecto la literatura de Hernández,

R; Fernández, C; Baptista, P. (2014), afirma que son estudios que se realizan sin manipular deliberadamente las variables, y en los que solo se observan los fenómenos, en su ambiente natural, y que posteriormente serán analizados. (p. 152).

4.2 Población y la muestra.

Población

La población estará compuesta por todas las mypes del sector comercial, rubro: agregados del distrito de Callería, 2019; para la cual se acudió a las fuentes de información como:

- La Municipalidad de Coronel Portillo.
- Oficina de Atención al Contribuyente de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

Según información proporcionadas por las fuentes mencionadas, en Callería existen alrededor de 30 distribuidoras.

Muestra

La muestra será No probabilística ya que estará compuesta por el estudio de caso de una micro empresa y será aplicada al Gerente general y trabajadores del proyecto Propuesta de Mejora del Plan Operativo en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Agregados, Caso Representaciones y Distribuciones Kaylex-Callería, 2019.

Criterio de inclusión: son todas las características de los integrantes de la población de referencia que permiten su ingreso que formar parte de la población en estudio.

Criterio de exclusión: son todas las características de los integrantes de la población de referencia que descartan su ingreso que no formar parte de la población en estudio.

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	definición operacional: indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad	Raffino, M. (2020), es el enfoque de la Gestión de Calidad implica una filosofía de gestión, basada en la continua satisfacción de los clientes a través de la orientación total de la empresa turística hacia la calidad	Principios de gestión de calidad	¿conoce el termino gestión de calidad? ¿Se aplica la gestión de calidad en la mype?	Nominales
		Procesos de calidad	¿Consideras que la mype hace una gestión bajo el enfoque de mejora continua? ¿la mype cuenta con herramientas que busca mejorar la rentabilidad y producción? ¿La gerencia de la empresa está comprometida con la	
		Misión y Visión	calidad? ¿Consideras que están bien definidas la misión y la visión dentro de la mype? ¿Conoces la misión y la visión de la mype?	
Plan operativo	Pérez, J; Gardey, A. (2009), un plan operativo es un documento en el cual los responsables de una organización (ya sea una empresa, una institución o una oficina gubernamental) establecen los objetivos que desean cumplir y estipulan los pasos a seguir.	Plan de mejora de la empresa	¿Se promueve el trabajo en equipo para la solución de problemas? ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores? ¿La empresa fomenta la innovación en su equipo de trabajo?	Nominales
		Plan estratégico	¿Se establecen nuevas metas y objetivos cada año? ¿La mype cuenta con un buen control interno? ¿La mype es competitiva dentro del sector?	

Fuentes: elaboración Tirado Mendoza Angela Patricia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

Para el recojo de la información, se aplicó la técnica de la entrevista, al respecto, Tresierra, A. (2010), afirma “la entrevista es una técnica que permite obtener información sobre el problema que se investiga. Tiene la particularidad de realizarse mediante un proceso verbal entre al menos dos individuos”. (p.105).

4.4.2 Instrumento

En esta investigación se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado de 18 preguntas cerradas, en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables, al respecto, Tresierra, A. (2010), afirma que “los instrumentos son los medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de los métodos y técnicas de recolección de datos. Asimismo, “el cuestionario es un conjunto de preguntas para obtener información sobre el tema que se está investigando”. (p. 106).

4.5 Plan de análisis

El análisis de datos durante el proceso de la investigación implicó ciertas etapas, la primera fue una fase descubrimiento en progreso: identificar temas y desarrollar conceptos y proposiciones. La segunda fase, que típicamente se produce cuando los datos ya han sido recogidos, incluso ha codificación de los datos y el refinamiento de la comprensión del tema de estudio. En la fase final, el investigador relativizó sus descubrimientos, es decir, comprendió los datos en el contexto en que fueron recogiendo. Las respuestas recabadas en las encuestas, fueron estudiadas y analizadas una por una y se relacionaron con el objeto de este trabajo de investigación

para poder analizarlas de forma individual y grupal de la maestra elegida. Para el análisis de los datos, se realizó un análisis descriptivo.

A partir de los datos obtenidos se creará una base de datos temporal en el programa EXCELL, y se procederá a las tabulaciones de los mismos, para eso el análisis de datos se utilizará el programa estadístico SPSS (Statistical package for the social sciences) versión 22 a través del cual se obtendrá las frecuencias, para realizar luego el análisis de distribución de dichas frecuencias con sus respectivas figuras.

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología de la investigación	Técnica, instrumento y procedimiento
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuáles son las características de la importancia del plan operativo en la gestión de calidad de la Mype Representaciones y Distribuciones Kaylex del rubro de agregados en el distrito de Callería, 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Identificar las características de la importancia del plan operativo en la gestión de calidad de la Mype Representaciones y Distribuciones Kaylex del rubro de agregados en el distrito de Callería, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir las características de la importancia del Plan Operativo en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Agregados, Caso Representaciones y Distribuciones Kaylex-Callería, 2020.</p> <p>Determinar las características de la importancia de la gestión de calidad en el Plan Operativo en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Agregados, Caso Representaciones y Distribuciones Kaylex-Callería, 2020.</p>	<p>V₁ El plan operativo</p> <p>V₂ Gestión de Calidad</p>	<p>El plan operativo influye en la gestión de calidad de la Mype “Representaciones y Distribuciones Kaylex” del rubro de agregados en el distrito de Callería, 2019.</p>	<p>Tipo de investigación Cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación No experimental Descriptivo transversal</p>	<p>Técnica: Observación Entrevista Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población: “Representaciones y Distribuciones Kaylex”</p> <p>Muestra: El gerente de Representaciones y Distribuciones “Kaylex”</p>

Fuente: elaboración Tirado Mendoza Angela Patricia

4.7 Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación, están en concordancia al Código de ética para la Investigación en su versión 002, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica de fecha 16-08-2019”.

- a) Protección a las personas. – La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

- b) Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

- c) Libre participación y derecho a estar informado. – Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

- d) **Beneficencia no maleficencia.** – Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- e) **Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

- f) **Integridad científica.** – La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. RESULTADOS

Tabla 1: *Edad del trabajador de la microempresa*

Respuesta	<i>f</i>	%
De 18 a 28 años	8	80
De 29 a 39 años	2	20
De 40 a 49 años	0	0
De 50 a mas	0	0
Total	10	100

Fuente: Datos de la mype

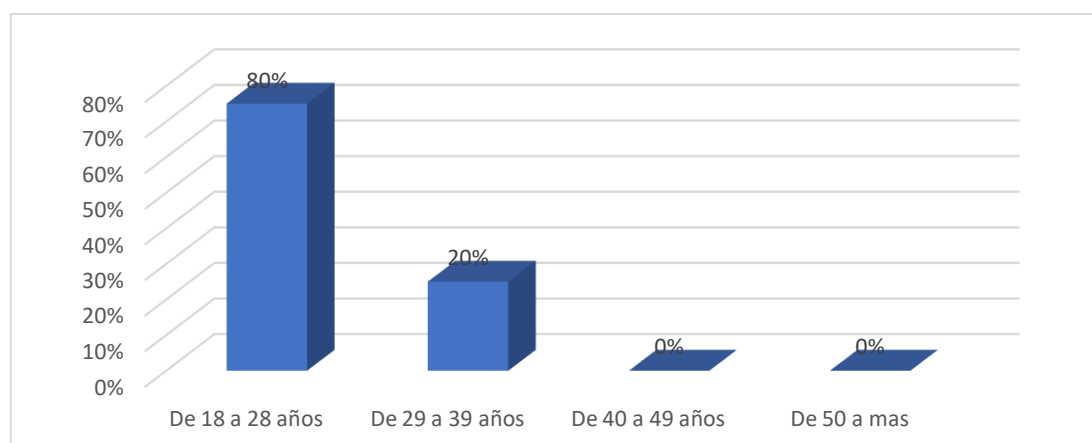


Figura 1: Gráfico de barras de la edad del Trabajador de la Microempresa

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 80% de los Trabajadores tienen entre 18 a 28 años, 20% tienen entre 29 a 39 años y el 0% las edades restantes (40 a 49 años, 50 a más). Lo cual nos indica que la mayoría de los trabajadores de la Microempresa son adultos jóvenes.

Tabla 2: *Sexo del Trabajador de la Microempresa*

Respuesta	<i>f</i>	%
Masculino	2	20
Femenino	8	80
Total	10	100

Fuente: Datos de la mype

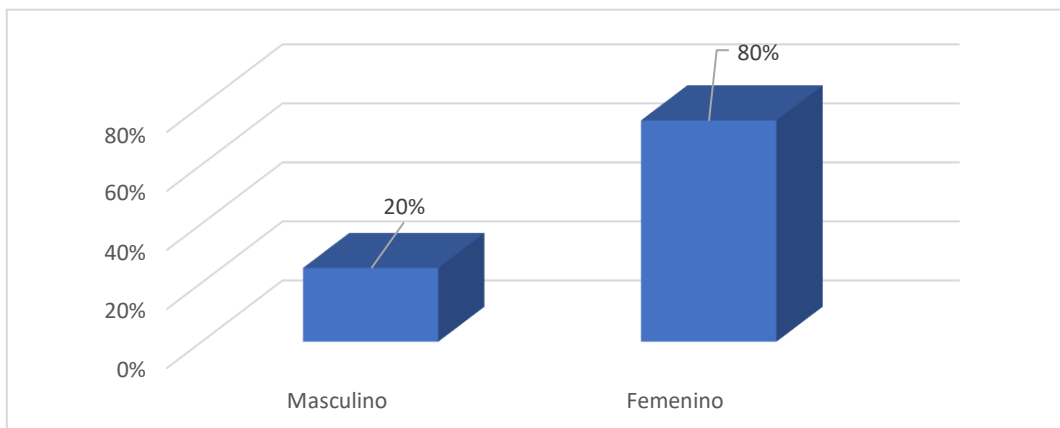


Figura 2: Gráfico de barras del sexo del trabajador de la microempresa

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 20% de los Trabajadores son de sexo masculinos, mientras que el 80% de trabajadores son del sexo femenino, lo cual nos indica que la mayoría de trabajadores de la Microempresa son de sexo femeninos.

Tabla 3: *Grado de instrucción del Trabajador de la Microempresa*

Respuesta	<i>f</i>	%
Estudios Básicos	5	50
Técnico	5	50
Universitario	0	0
Total	10	100

Fuente: Datos de la mype

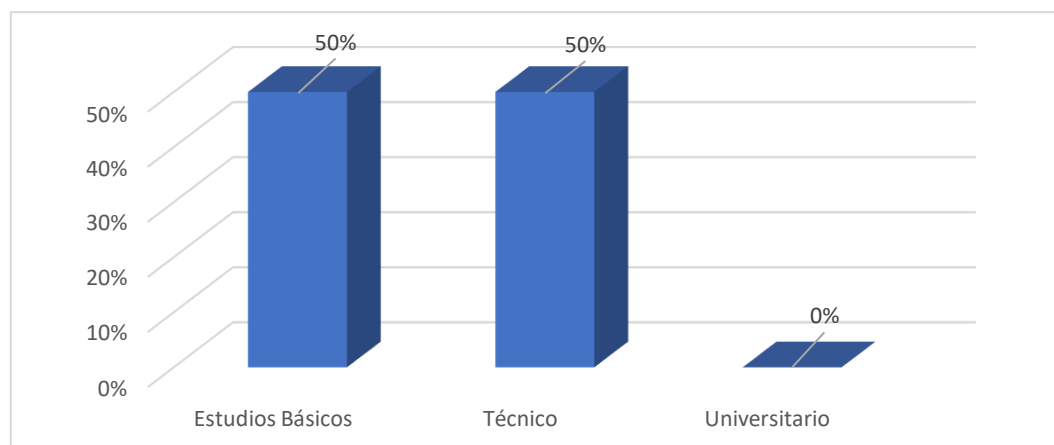


Figura 3: Gráfico de barras del grado de instrucción del Trabajador de la Microempresa

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 50% de los Trabajadores solo tienen estudios básicos, el 50% tienen estudios técnicos, y el 0% tienen estudios universitarios, lo cual nos indica que el total de trabajadores de la Microempresa no cuentan con estudios universitarios.

Tabla 4: *Cuántos años tiene laborando en la empresa*

Respuesta	<i>f</i>	%
De 1 a 3 años	2	20
De 4 a 6 años	6	60
De 7 a mas	2	20
Total	10	100

Fuente: Datos de la mype

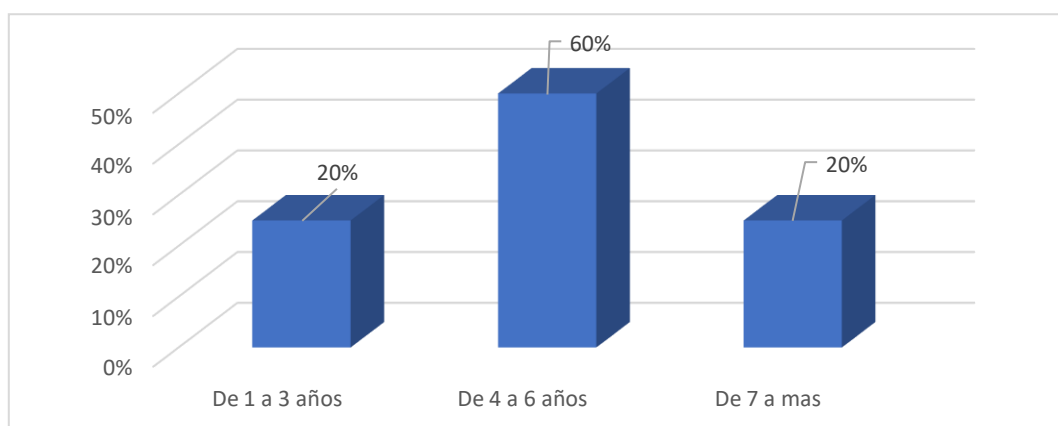


Figura 4: Gráfico de barras de cuántos años tiene laborando en la empresa

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 60% de los Trabajadores están laborando de 4 a 6 años, el 20% de los trabajadores están laborando de 1 a 3 años, mientras que el 20% restante tienen de 7 a más años, lo cual nos indica que el total de trabajadores de la Microempresa tienen estabilidad laboral.

Tabla 5: *Cuántos colaboradores cuenta la empresa*

Respuesta	<i>f</i>	%
De 1 a 4	0	0
De 5 a 8	0	0
De 9 a mas	10	100
Total	10	100

Fuente: Datos de la mype

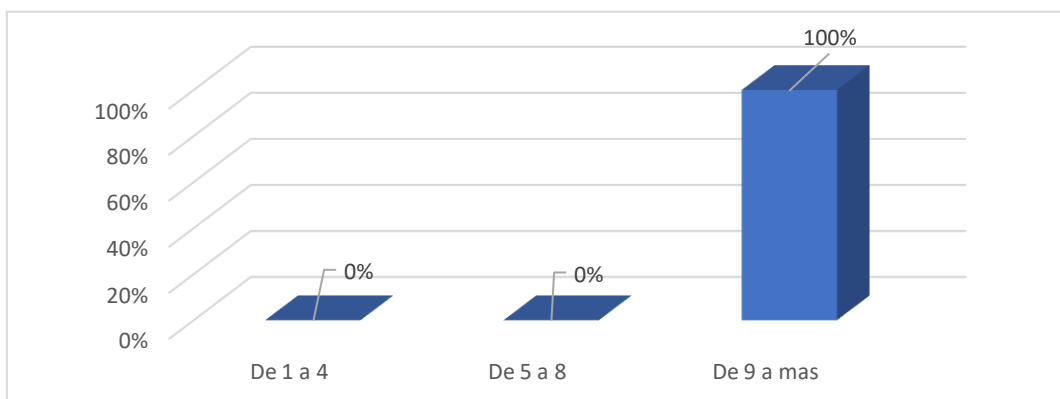


Figura 5: Gráfico de barras de cuántos colaboradores cuentan la empresa

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que la Microempresa cuenta con más de 9 colaboradores ya que el 100% de ellos marco esa alternativa.

Tabla 6: ¿Conoce el termino gestión de calidad?

Respuesta	<i>f</i>	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: De gestión de calidad

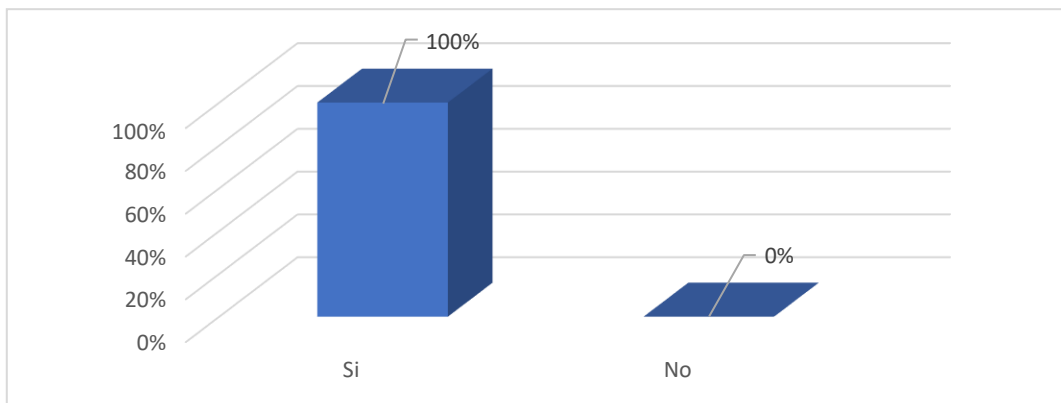


Figura 6: Grafico de barras, conoce el termino gestión de calidad

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados afirman conocer el termino gestión de calidad, lo cual nos indica que la población cuenta con conocimientos y definiciones del término.

Tabla 7: ¿Se aplica la gestión de calidad en la mype?

Respuesta	<i>f</i>	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: De gestión de calidad

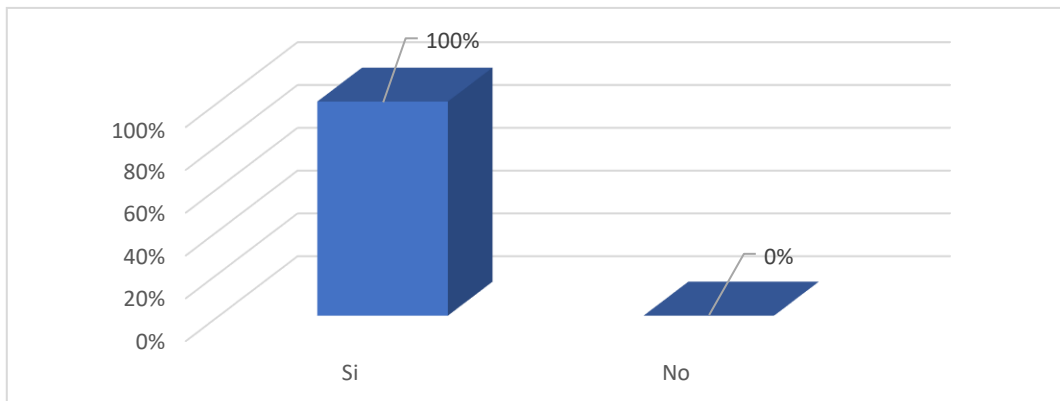


Figura 7: Grafico de barras, aplica la gestión de calidad en la mype

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados consideran que la mype aplica la gestión de calidad, lo cual nos indica que se está aplicando una buena planeación en todas las actividades de la mype.

Tabla 8: ¿Consideras que la mype hace una gestión bajo el enfoque de mejora continua?

Respuesta	f	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: De gestión de calidad

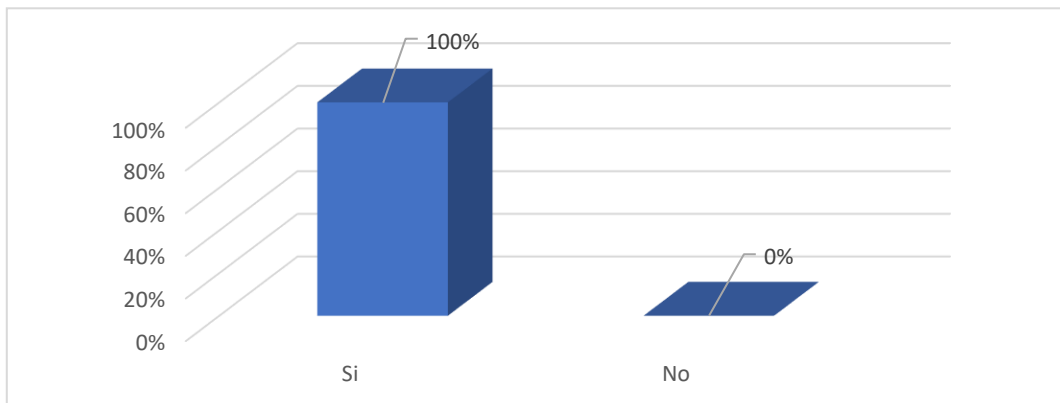


Figura 8: Grafico de barras, que la mype hace una gestión bajo el enfoque de mejora continua

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados indican que la empresa realiza una gestión bajo el enfoque de mejora continua, lo cual nos indica que se está aplicando una buena comunicación en todas las actividades de la mype.

Tabla 9: ¿Consideras que están bien definidas la misión y la visión dentro de la mype?

Respuesta	<i>f</i>	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: De gestión de calidad

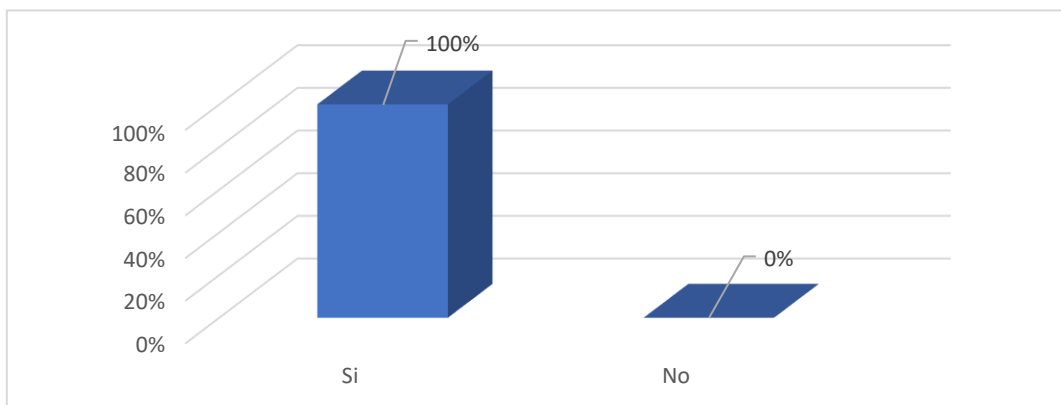


Figura 9: Grafico de barras, consideras que están bien definidas la misión y la visión dentro de la mype

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados consideran que la misión y visión está bien definida en la mype, lo cual nos indica que se está aplicando una buena planificación en todas las actividades de la mype.

Tabla 10: ¿Conoces la misión y la visión de la mype?

Respuesta	<i>f</i>	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: De gestión de calidad

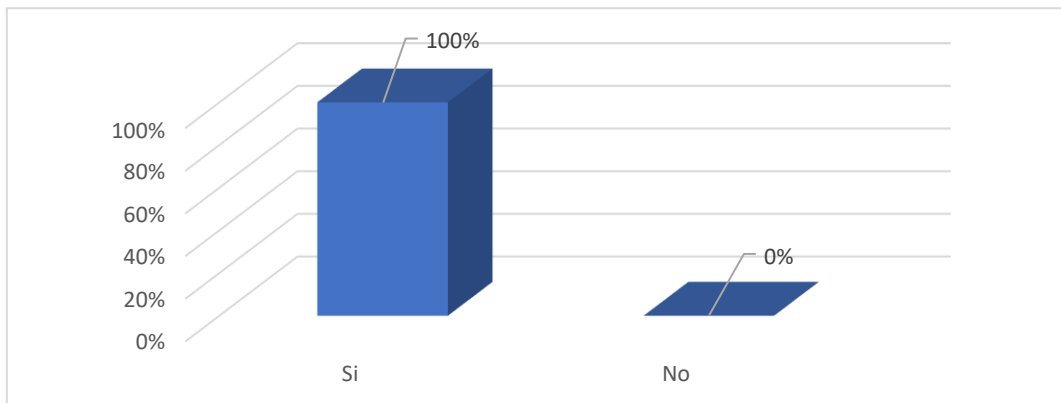


Figura 10: Grafico de barras, Conoces la misión y la visión de la mype.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados conocen la misión y visión de la mype, lo cual nos indica que se está aplicando una buena comunicación entre empresa-trabajador en la mype.

Tabla 11: ¿la mype cuenta con herramientas que busca mejorar la rentabilidad y producción?

Respuesta	<i>f</i>	%
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100

Fuente: De gestión de calidad

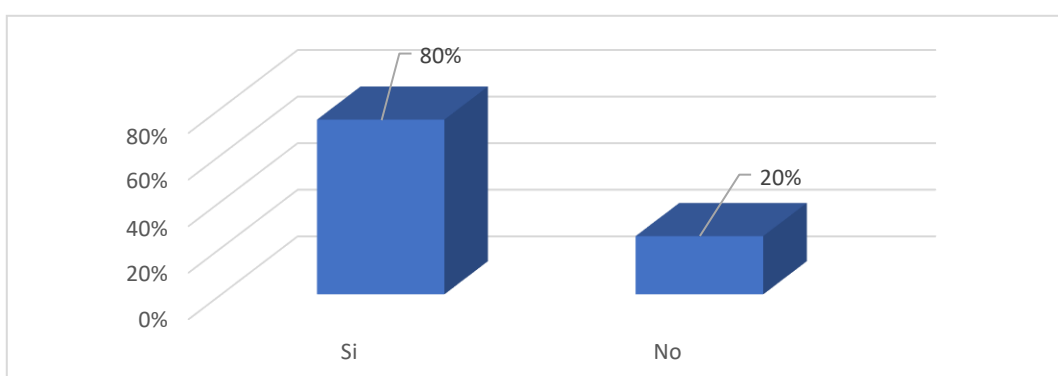


Figura 11: Grafico de barras, cuenta con herramientas que busca mejorar la rentabilidad y producción.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 80% de los Trabajadores encuestados reflejan que la empresa cuenta con herramientas para mejorar la gestión de la empresa, mientras que el 20% de los trabajadores encuestados no conocen la existencia de ellos.

Tabla 12: ¿La gerencia de la mype está comprometida con la calidad?

Respuesta	<i>f</i>	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: De gestión de calidad

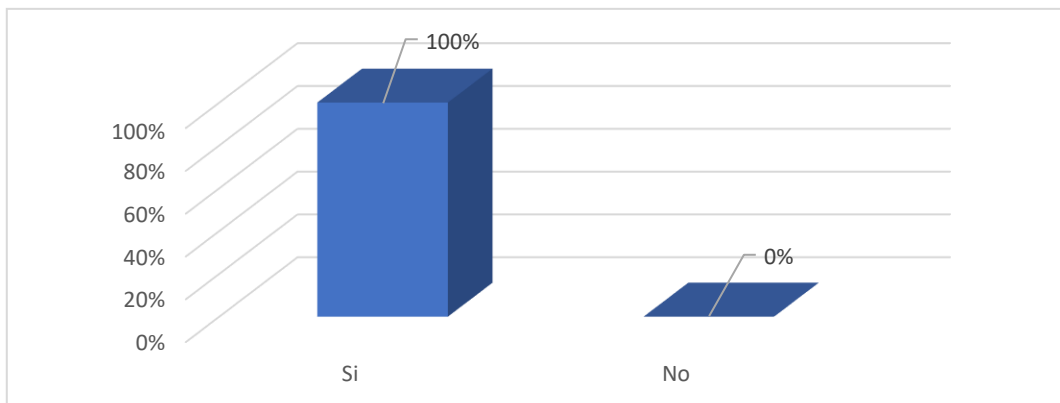


Figura 12: Grafico de barras, la gerencia de la empresa está comprometida con la calidad.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados reflejan que la gerencia de la mype está comprometida con la calidad.

Tabla 13: ¿Se establecen nuevas metas y objetivos cada año?

Respuesta	<i>f</i>	%
Si	10	100
No	0	
Total	10	100

Fuente: De plan operativo

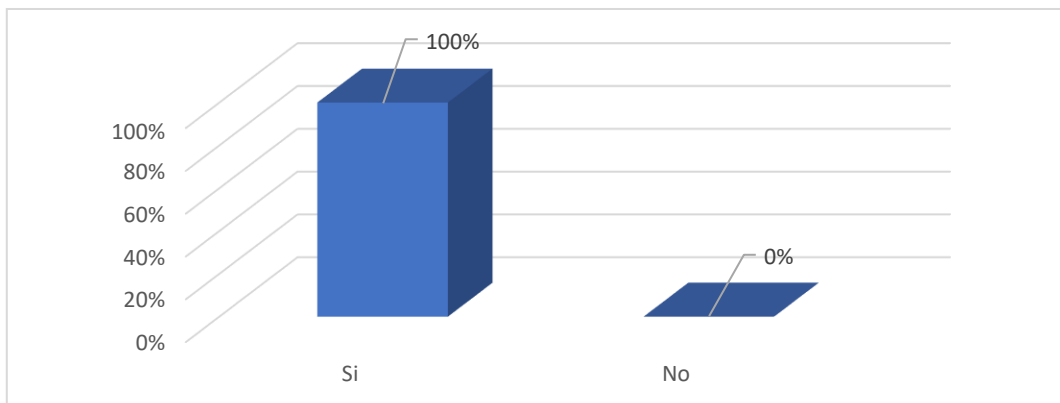


Figura 13: Grafico de barras, se establecen nuevas metas y objetivos cada año.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados reflejan que la mype establece nuevas metas y objetivos cada año, lo cual nos indica que se está aplicando una buena estrategia para mejorar la productividad de la empresa.

Tabla 14: ¿La mype cuenta con un buen control interno?

Respuesta	<i>f</i>	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: De plan operativo

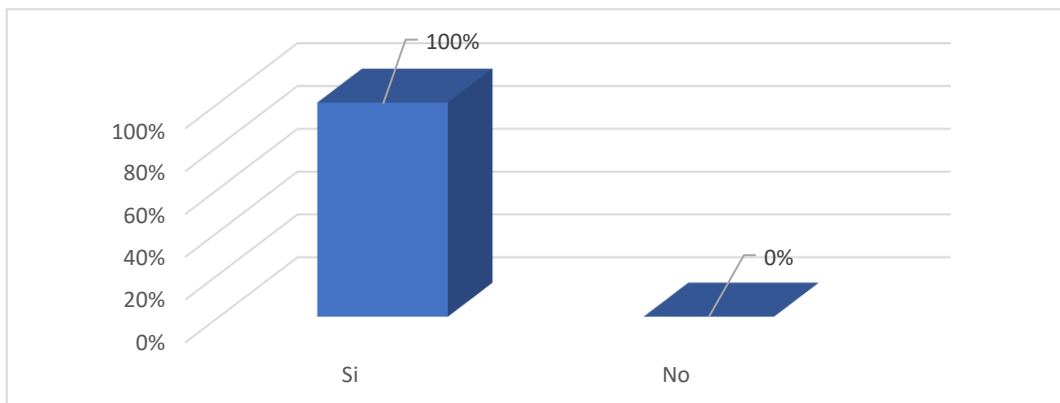


Figura 14: Gráfico de barras, la mype cuenta con un buen control interno.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados relejan que la empresa cuenta con un buen control interno, lo cual nos indica que se está aplicando un buen plan operativo anual para mejorar la productividad de la empresa.

Tabla 15: ¿Se promueve el trabajo en equipo para la solución de problemas?

Respuesta	<i>f</i>	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: De plan operativo

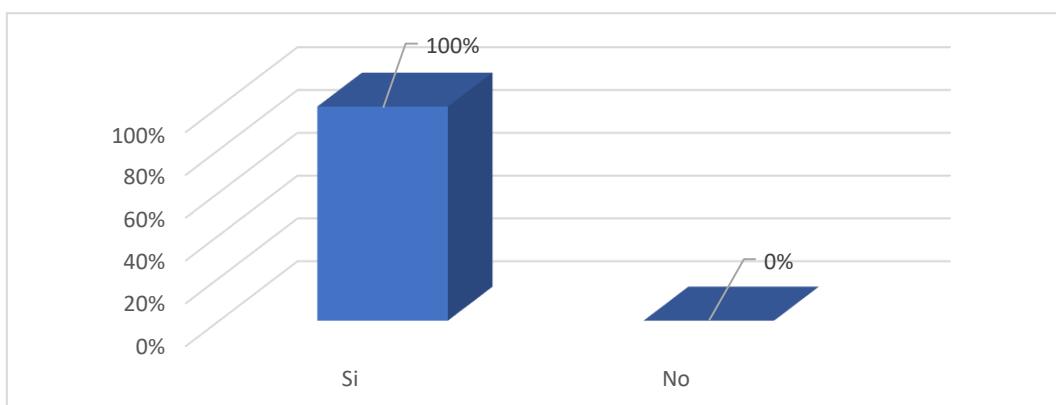


Figura 15: Gráfico de barras, se promueve el trabajo en equipo para la solución de problemas

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados reflejan que dentro de la empresa se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas internos y externos, lo cual nos indica que se está aplicando una buena estrategia para mejorar la productividad de la empresa.

Tabla 16: ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?

Respuesta	<i>f</i>	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: De plan operativo

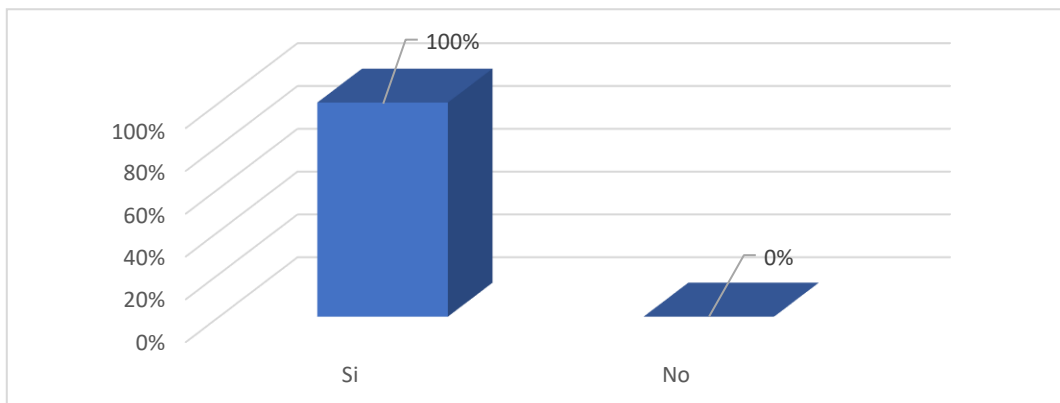


Figura 16: Grafico de barras, la gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados consideran que la gerencia motiva el buen desempeño, lo cual nos indica que se está cumpliendo con los flujogramas dentro de la mype para mejorar el rendimiento de la empresa.

Tabla 17: ¿La empresa fomenta la innovación en su equipo de trabajo?

Respuesta	<i>f</i>	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: De plan operativo

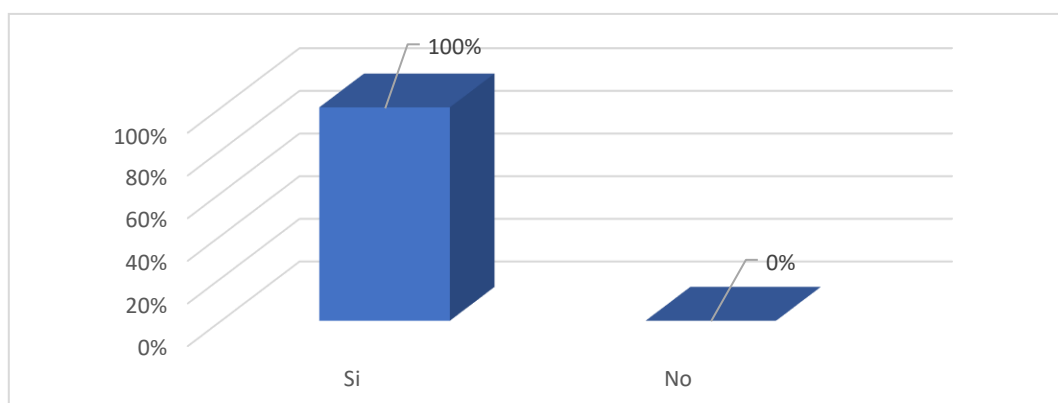


Figura 17: Grafico de barras, la empresa fomenta la innovación en su equipo de trabajo

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados afirman que la mype fomenta la innovación en su equipo de trabajo, lo cual nos indica que se está aplicando un buen control en la parte operativa de la Mype para evitar pérdidas.

Tabla 18: ¿La mype es competitiva dentro del sector?

Respuesta	<i>f</i>	%
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente: De plan operativo

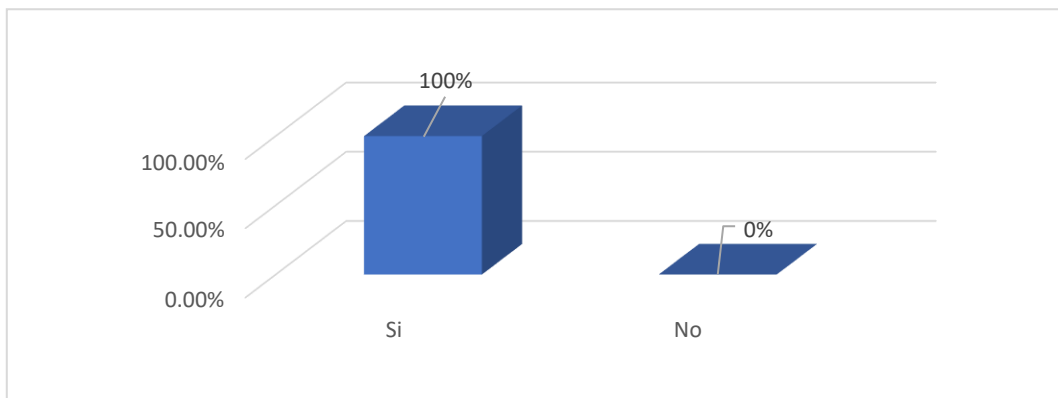


Figura 18: Grafico de barras, *la mype es competitiva dentro del sector.*

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados afirman que la mype es competitiva dentro del sector, lo cual nos indica que se está aplicando un buen control en la parte operativa de la Mype para evitar pérdidas.

5.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se concluye que, según los resultados la mayoría de los colaboradores de la micro empresa tienen entre 18 a 28 años y son del sexo femenino, con estudios técnicos. La empresa tiene la antigüedad suficiente para ser estable con seis años en el rubro; asimismo la empresa cuenta con las de 9 colaboradores.

También, según los resultados la mype realiza planificación antes de realizar actividades operativas; se precisa que la misión y visión están bien definidas en el plan estratégico. Los colaboradores conocen la misión y visión de la empresa; la empresa utiliza estrategias que buscan mejorar su rentabilidad.

Objetivo Especifico 1; Describir las características de la importancia del Plan Operativo en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Agregados, Caso Representaciones y Distribuciones Kaylex-Callería,2020.

¿Conoce el termino gestión de calidad?

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados afirman conocer el termino gestión de calidad, lo cual nos indica que la población cuenta con conocimientos y definiciones del término. Esta investigación concuerda con Barrantes, V. (2018), en su investigación afirma que la gestión de calidad influye en el proceso apoyándose en la norma ISO9001 reflejando que todos los trabajadores están implementando y siguiendo las normas planteadas.

¿Se aplica la gestión de calidad en la mype?

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados consideran que la mype aplica la gestión de

calidad, lo cual nos indica que se está aplicando una buena planeación en todas las actividades de la mype. Esta investigación concuerda con Barrantes, V. (2018), en su investigación concluye y afirma que una gestión de calidad bien aplicada ayuda a la mejora continua de los procesos que se realizan en la mype por ello es muy importante para cualquier organización.

¿Consideras que la mype hace una gestión bajo el enfoque de mejora continua?

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados indican que la empresa realiza una gestión bajo el enfoque de mejora continua, lo cual nos indica que se está aplicando una buena comunicación en todas las actividades de la mype. Esta investigación concuerda con Ríos, L. (2018), en su trabajo de investigación refleja resultados contrarios ya que las empresas estudiadas no reflejan gestión bajo el enfoque de mejora continua, llegando a la conclusión de que al no enfocar la mejora continua en el los procesos de la empresa se puede llegar a un punto donde la gestión se convierta en algo inestable y recomienda a utilizar herramientas para la implementación de la gestión.

¿Conoces la misión y la visión de la mype?

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados conocen la misión y visión de la mype, lo cual nos indica que se está aplicando una buena comunicación entre empresa-trabajador en la mype. Así mismo contrasta con la investigación de Cuevas, J. (2017), ya que su población encuestada no tiene conocimiento de su misión y visión, llegando a la conclusión de que una mala gestión en la empresa puede poner en riesgo a largo plazo a la empresa y muestra herramientas para la mejora continua en ella.

Objetivo Especifico 2; Determinar las características de la importancia de la gestión de calidad en el Plan Operativo en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Agregados, Caso Representaciones y Distribuciones Kaylex-Callería, 2020.

¿La mype cuenta con un buen control interno?

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados relejan que la empresa cuenta con un buen control interno, lo cual nos indica que se está aplicando un buen plan operativo anual para mejorar la productividad de la empresa. Así mismo Falconi, J. (2019), en su investigación refleja que las empresas cuentan con un control interno, ya que era una manera efectiva de controlar todos los procesos de la empresa, saber cuándo mercadería entra o se abastece a las empresas o clientes minoristas de las empresas.

¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados consideran que la gerencia motiva el buen desempeño, lo cual nos indica que se está cumpliendo con los flujogramas dentro de la mype para mejorar el rendimiento de la empresa. Así mismo Panduro, K. (2018), en su investigación, concluye que la motivación a los empleados es una manera de reconocer sus logros y sacrificios por la empresa así creando un ambiente positivo y de colaboración en la mype.

¿Se promueve el trabajo en equipo para la solución de problemas?

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados reflejan que dentro de la empresa se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas internos y externos, lo cual

nos indica que se está aplicando una buena estrategia para mejorar la productividad de la empresa. Esta investigación contrasta con Panduro, K (2018), que concluye en sus resultados que los encuestados en su mayoría no consideran el trabajo en equipo, perjudicando la gestión o el liderazgo en ella.

¿La empresa fomenta la innovación en su equipo de trabajo?

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados afirman que la mype fomenta la innovación en su equipo de trabajo, lo cual nos indica que se está aplicando un buen control en la parte operativa de la Mype para evitar pérdidas. Esta investigación concuerda con Espinosa, S. (2018), que concluye en sus resultados que es muy importante fomentar la innovación en el equipo de trabajo ya que así podrán trabajar mejor las áreas o equipos de trabajos

¿La mype es competitiva dentro del sector?

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 100% de los Trabajadores encuestados afirman que la mype es competitiva dentro del sector, lo cual nos indica que se está aplicando un buen control en la parte operativa de la mype para evitar pérdidas. Esta investigación concuerda con Cuevas, J. (2017), concluye en su investigación que la empresa al tener un buen plan operativo y estratégico puede competitiva en el sector en el que está establecido.

VI. CONCLUSIONES

Objetivo específico 1:

Según los resultados la Mype realiza planificación antes de realizar actividades operativas; se precisa que la misión y visión están bien definidas en el plan estratégico. Los colaboradores conocen la misión y visión de la empresa; la empresa utiliza estrategias que buscan mejorar su rentabilidad.

Asimismo, en la Mype conocen y cuentan con guías y herramientas para el desarrollo eficiente y eficaz de sus actividades; los colaboradores conocen las metas y objetivos de la empresa. Manifiestan los colaboradores que en la empresa se aplica manual de funciones y estos guían para el comportamiento de la empresa.

Objetivo específico 2:

Indican los resultados que, en la Mype utilizan herramientas para verificar que lo planificado sea eficiente y eficaz; también se indica que se establecen nuevas metas y objetivos cada año. Los colaboradores conocen las metas y objetivos a corto plazo. Se precisa que la Mype cuenta con flujograma de todas las actividades que se realizan dentro de los departamentos de la organización.

Conclusión general

Según los resultados, los colaboradores precisan que realizan controles cada cierto tiempo en forma razonable para evitar pérdidas; se precisa que los colaboradores reciben programas de capacitación para mejorar rendimiento de los trabajadores. Por otra parte, se indica, según los resultados que en la micro empresa los colaboradores reciben motivaciones e incentivos.

RECOMENDACIONES

Objetivo específico 1

Recomendamos a la micro empresa Representaciones y Distribuciones Kaylex del rubro de agregados en el distrito de Callería, actualizar sus instrumentos de gestión sobre todo armonizar su plan operativo con su manual de organización y funciones, con su reglamento de organización y funciones, cuadro de asignación de personal y su presupuesto maestro, para evidenciar eficiencia y eficacia en su ciclo de producción para ver favorecidos su rentabilidad.

Objetivo específico 2

Recomendamos a la micro empresa Representaciones y Distribuciones Kaylex del rubro de agregados en el distrito de Callería, actualizar las herramientas mejorar y trabajar bajo un enfoque de mejora continua, para lograr que la planificación de la empresa sea más eficaz y efectiva.

Recomendación general

Se recomiendo a la empresa en general apoyarse en las normas ISO para así poder mejorar todas las estrategias que tiene la empresa, ya que tiene una gestión buena pero no excelente.

Aporte del investigador

El presenta trabajo ayudo al manejo de la mype investigada con el fin de mejorar su gestión y a su vez servir de guía para trabajos futuros.

Beneficio del cliente

La investigación se realizó para beneficias a los clientes, así poder brindarles un mejor servicio gracias al mejor manejo que tiene la mype.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anzola, S. (2002). *“Administración De Pequeñas Empresas”*, Segunda Edición, Editorial. México: McGrawhill.
- Ariansen, J. (2008). *Requisitos para lograr la calidad*.
- Barrantes V. (2018). *Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017*. (pp. 11, 84-85). Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Trujillo-Perú
- Boiser, S. (2005). *Hay espacio para el desarrollo local en la globalización*.
- Burga M. (2017). *Diseño de un plan operativo para incrementar los resultados económicos de la sociedad agrícola Moche Norte S.A provincia de Chepen”*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Carro, R.; González, D. (2012). *Administración de la calidad total*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos Humanos*. En I. Chiavenato, *Administración de recursos Humanos*.
- Cairo J. (2015). *Teoría de la planificación estratégica*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-planificacion-estrategica/>
- Campos J. (2018). *La planeación estratégica como instrumento de gestión para el cumplimiento del plan operativo institucional en la Subregión de Padre Abad Aguaytia*. Tesis de pre grado para contador. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María-Perú. Recuperado de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1429/JCS_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cámara de Comercio de España (2017). *La importancia de implementar normas de calidad en tu empresa: ISO 9001*. Recuperado de

<https://www.camara.es/blog/innovacion-y-competitividad/la-importancia-de-implementar-normas-de-calidad-en-tu-empresa-iso>

Comité Institucional de Ética en la Investigación (2019). *Código de ética para la investigación versión 002*.

Cuevas, J. (2017). *Plan estratégico de gestión aplicado en la industria de la construcción. caso de estudio: empresa diarco group SAS*. Colombia-Bogotá.

Cruz L. (2017). *Planeación Operativa en la programación de Obra en Proyectos de Remodelación. Tesina para obtener el título de Ingeniero Arquitecto. Instituto Politécnico Nacional, Tecamachalco, México*.

Domínguez, J. (2010). *Manual de metodología de la investigación científica (MIMI)*.

Espinosa, S. (2018). *Gestión bajo el enfoque de uso de las TIC, en las mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, ciudad de pucallpa, año 2018*. Pucallpa.

Falconi, J. (2019). *Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Manantay, 2019*. Pucallpa.

Fernández, A; Ramírez, L. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A & B*. Sipán-Chiclayo.

Gestión (2018). *Día de la mujer: Mypes lideradas por mujeres sumarían 1.3 millones al cierre del 2018*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/dia-mujer-mypes-lideradas-mujeres-sumaran-1-3-millones-cierre-2018-228828-noticia/>

Guevara F. (2017). *La Integración De La Información En La Planificación Y Seguimiento Del Plan Operativo Anual De La Corporación Eléctrica Del Ecuador Ep Unidad De Negocio Hydroagoyán*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

- Ivancevich J. (2008). *Gestión Calidad y Competitividad. Pregón Ltda. Koontz H. y Heinz W. (S.f.). Planeamiento estratégico. (p. 125)*. Recuperado de <https://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7200/3/658.311-H558p-Capitulo%20II.pdf>
- Martí J. (2015). *Planifican las empresas españolas*. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/open/%C2%BFplanifican-las-empresas-espanolas/>
- Niebuhr H. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para una asociación de Mypes del sector metal mecánico peruano que permite aumentar la productividad. (p.7) Tesis de pre grado para ingeniero industrial. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/322397/Niebuhr_CH.pdf;jsessionid=74FF413A1F6B60D1A8756D743B44483E?sequence=2
- Neciosup M. (2017). *La Planificación Operativa y su Efecto en la Situación Económica y Financiera de los Restaurantes del Distrito de Magdalena De Cao, Año 2016. Tesis Para Obtener El Título Profesional De Contador Público. Universidad cesar Vallejo, Trujillo-Perú*.
- Pacora M. (2012). *Fortalecimiento Institucional Y Operativo De La Inversión Sectorial. Universidad Nacional De Ingeniería, Lima, Perú*.
- Panduro, K. (2018). *Gestión bajo el enfoque de liderazgo, en las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018*. Pucallpa.
- Parrales, H; Granja, A. (2017). *titulada plan estratégico para la comercialización y distribución de productos metalúrgicos y de ferretería en general, en la universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil-Ecuador*. Guayaquil .

- Peraltilla, M. (2009). *Guía para la aplicación del nuevo texto único de procedimientos administrativos (TUPA) simplificado para municipalidades provinciales y distritales*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Ramos, E. (2016). *Construcción del direccionamiento estratégico que incorpore la planificación de un sistema integrado de gestión de calidad, ambiente y seguridad y salud en el trabajo, en SEQ Consultores Ltda*. Colombia.
- Ríos, L. (2018). *Gestión bajo el enfoque de marketing en las mypes del sector comercial, venta de materiales de construcción y agregados, distrito de Manantay, año 2018*. Pucallpa.
- Rodríguez E. (2018). *Las principales teorías del liderazgo*. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/las-principales-teorias-del-liderazgo/>
- Ruiz M. (2019). *El plan estratégico de una empresa Pyme*. Recuperado de <https://milagrosruizbarroeta.com/plan-estrategico-empresa-pyme-que-es-como-se-hace/>
- Salas, M. (2010). *Reglamento de organización y funciones ROF*. Lima.
- Saavedra M; Camarena M; Tapia B. (2017). *Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la Ciudad de México*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967002/html/index.html>
- Sánchez R; Montero T. (2016). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L. (pp. 5,6, 127-128)*. Tesis de pre grado. Universidad Politécnica de Cartagena. Colombia. Recuperado de <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>
- Salinas R. (s.f.). *Estudio de la satisfacción al cliente*. Recuperado de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

Tupay V. (2017). *Nivel De Eficacia Del Plan Operativo Institucional (POI) En La Gestión Institucional Del Hospital Santa Rosa De Puerto Maldonado - 2016. Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración Y Negocios Internacionales. Universidad Alas Peruanas. Puerto Maldonado-Perú.*

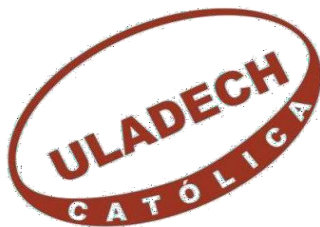
Tresierra A. (2000). *Metodología de la investigación. (pp. 80, 91, 93, 105-07). Trujillo-Perú. Editorial Biociencia.*

Vallanque, D. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque Customer Relationship Management (CRM) en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, 2016. Huaraz.*

Zegarra, V. (2012). *Qué es el MOF? Manual de organización y funciones. Lima.*

ANEXOS

Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS.
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

Estimado propietario o representante de la mype, las siguientes preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recolectar información para analizar la Importancia del Plan Operativo en la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro de agregados: caso representaciones y distribuciones kaylex-Callería, 2019.

Encuestado:

(a).....Fecha...../...../2019.

Objetivo específico

O1 Describir las características de la importancia del Plan Operativo en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Agregados, Caso Representaciones y Distribuciones Kaylex-Callería,2019.

O2 Determinar las características de la importancia de la gestión de calidad en el Plan Operativo en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Agregados, Caso Representaciones y Distribuciones Kaylex-Callería, 2020.

a) datos de la mype:

1. Edad del trabajador:

18 a 28 años () 29 a 39 años () 40 a 49 años () más de 50 años ()

2. Cuál es el sexo del trabajador:

Masculino () femenino ()

3. Grado de instrucción del Trabajador de la Microempresa:

Estudio básico ()

Técnico ()

Universitario ()

4. ¿Cuántos años tiene la mype en el mercado?

De 1 a 3 años () de 4 a 6 años () de 7 a más años ()

5. ¿Con cuántos colaboradores cuenta su empresa?

De 1 a 4 () de 5 a 8 () de 9 a más ()

b) De Gestión de calidad

6. ¿Conoce el termino gestión de calidad?

Si () No ()

7. ¿Se aplica la gestión de calidad en la mype?

Si () No ()

8. ¿Consideras que la mype hace una gestión bajo el enfoque de mejora continua?

Si () No ()

9. ¿Consideras que están bien definidas la misión y la visión dentro de la mype?

Si () No ()

10. ¿Conoces la misión y la visión de la mype?

Si () No ()

11. ¿la mype cuenta con herramientas que busca mejorar la rentabilidad y producción?

Si () No ()

12. ¿La gerencia de la empresa está comprometida con la calidad?

Si () No ()

b) De Plan operativo

13. ¿Se establecen nuevas metas y objetivos cada año?

Si () No ()

14. ¿La mype cuenta con un buen control interno?

Si () No ()

15. ¿Se promueve el trabajo en equipo para la solución de problemas?

Si () No ()

16. ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?

Si () No ()

17. ¿La empresa fomenta la innovación en su equipo de trabajo?

Si () No ()

18. ¿La mype es competitiva dentro del sector?

Si () No ()



I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las mypes son las más vulnerables, porque sufren muchos problemas a lo largo de su creación, dichos problemas suelen ser por muchos factores, en particular unos de los más conocidos son por falta de capacitación de los dueños y de los gerentes. Por ello nos centramos en los problemas que sufren las mypes en el rubro de agregados. Concretamente nos referimos a los problemas que suscitan en la microempresa Representaciones y Distribuciones Kaylex, todos los problemas que suscitan en el plan operativo de la microempresa mencionada. Para resolver todos los problemas y dar una solución concreta que ayude al dueño y a otras mypes que se dedican a este rubro.

La Martí, J. (2015), expresa "que unas 350,000 empresas cierran sus puertas cada año, en España. Y otras tantas, inician su actividad. Existen en actividad, del orden de 3'300,000 compañías incluyendo empresarios individuales, la mayoría, micro y



Resumen de coincidencias ✕

4 %

Coincidencia 1 de 27

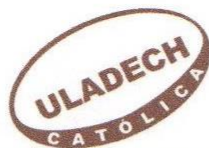
1 www.coursehero.com 4 % >
Fuente de Internet

Código ORCI

TIRADO MENDOZA, ANGELA PATRICIA

ORCID: 0000-0002-4286-9340

Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula “**Importancia del Plan Operativo en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercial, Rubro de Agregados: Caso Representaciones y Distribuciones Kaylex-Calleria, 2019**” y es dirigido por Tirado Mendoza, Angela Patricia, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **cumplir con el protocolo de consentimiento informado para encuestas.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo an7271781@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:

Fecha: Pucallpa, 7 de octubre del 2020.

Correo electrónico: VictorOP231(2) Hdmail.com.

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____