



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**MEJORA EN EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA
GESTIÓN EN LAS MYPES DEL SECTOR FORESTAL:
CASO EMPRESA MULTISERVICIOS VALENTINA &
MERYE EIRL, CALLERÍA-2020**

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

AUTORA

**FLORES PAREDES, EMERITA
ORCID: 0000-0001-9665-3337**

ASESORA

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

PUCALLPA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Flores Paredes, Emérita

ORCID: 0000-0001-9665-3337

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Aquino, Carmen Rosa

ORCID ID 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

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

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

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

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes René
ORCID: 0000-0001-8823-2655
Asesora

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por guiarme en el camino y fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito.

Así, quiero mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para mí, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Por último, quiero agradecer a la base de todo, a mi familia, en especial a mis padres, que quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y mi constante motivación, muchas gracias por su paciencia y comprensión, y sobre todo por su amor.

¡Muchas gracias por todo!

DEDICATORIA

A Dios.

A mi estimada familia.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la mejora en el proceso de planificación en la gestión de las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL del distrito de Callería, año 2020. Cómo caracterización del problema ¿Mejorará la gestión con la implementación estrategias de planificación en las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL del distrito de Callería, 2020? Se justificó en el impacto en el sector de las microempresas, quienes deben implementar mecanismos de planificación empresarial a fin de una mejor gestión. La metodología fue tipo cuantitativo y de diseño no experimental, transversal, descriptivo y de caso. Bajo aplicación de la técnica de encuesta, se determinó con relación al objetivo específico

1 (Gestión) indican que la gestión de la microempresa tiene un estímulo comercial, en otras palabras, hay enfoque en el cliente, sin embargo, no existe conocimiento técnico de calidad porque carecen de misión y visión, pero existe un propósito por mejorar sus servicios. Con relación al objetivo específico 2 (planificación) indican que el proceso de planificación no viene siendo debidamente aplicado y en algunos casos no se da, es decir la administración del negocio es informal, no se aplican ningún proceso administrativo, menoscabando una gestión de calidad. Finalmente, se concluye que el proceso de planificación tiene incidencia en la gestión de las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL del distrito de Callería, año 2020, como soporte para sus pretensiones de atención al mercado de carbón.

Palabras clave: gestión, micro y pequeña empresa, mejora, planificación.

ABSTRACT

The general objective of the research was: To determine the improvement of the planning process in the management of SMEs in the forestry sector: the case of the multiservice company Valentina & Merye EIRL in the district of Callería, year 2020. How to characterize the problem Will the management improve with the implementation of planning strategies in the mypes of the forestry sector: case multiservices company Valentina & Merye EIRL of the district of Callería, 2020? It was justified by the impact on the microenterprise sector, which should implement business planning mechanisms in order to improve management. The methodology was quantitative, non-experimental, transversal, descriptive and case study design. Under application of the survey technique, it was determined in relation to specific objective 1 (Management) that the management of the microenterprise has a commercial stimulus, in other words, there is a focus on the client, however, there is no technical knowledge of quality because they lack mission and vision, but there is a purpose to improve their services. In relation to specific objective 2 (planning), they indicate that the planning process is not being properly applied and, in some cases, does not exist, i.e. the business administration is informal, no administrative process is applied, undermining quality management. Finally, it is concluded that the planning process has an impact on the management of mypes in the forestry sector: the case of the multiservice company Valentina & Merye EIRL of the district of Callería, year 2020, as a support for their pretensions to attend the coal market.

Key words: management, micro and small enterprise, improvement, planning.

ÍNDICE

EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ÍNDICE.....	8
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	10
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	15
2.1 Antecedentes	15
2.2. Bases teóricas de la investigación Gestión.....	23
2.3. Marco conceptual	26
III. HIPÓTESIS	28
IV. METODOLOGÍA.....	29
4.1 Diseño de la investigación	29
4.2 Población y muestra	29
4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	31
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.5 Plan de análisis	32
4.6 Matriz de consistencia.....	33
4.7 Principios Éticos.....	34
V. RESULTADOS.....	36

5.1	Resultados	36
A.	Del trabajador:.....	36
B.	De la gestión de calidad:	39
5.2	Análisis de resultados.....	53
V.	CONCLUSIONES.....	55
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
	ANEXOS	60
1.	Instrumento.....	60
2.	Consentimiento informado	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Cuál es la edad del trabajador?	36
Tabla 2 ¿Cuál es el género del trabajador?	37
Tabla 3 ¿Cuál es el nivel de instrucción del trabajador?	38
Tabla 4 ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	39
Tabla 5 ¿Gestiona su puesto bajo la filosofía de la mejora continua?	40
Tabla 6 ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	41
Tabla 7 ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?.....	42
Tabla 8 ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?.....	43
Tabla 9 ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	44
Tabla 10 ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	45
Tabla 11¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	46
Tabla 12 ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	47
Tabla 13 ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	48
Tabla 14 ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?.....	49
Tabla 15 ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?.....	50
Tabla 16 ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo?	51
Tabla 17 ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del trabajador?	36
Figura 2: ¿Cuál es el género del trabajador?.....	37
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del trabajador?	38
Figura 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	39
Figura 5: ¿Gestiona su puesto bajo la filosofía de la mejora continua?.....	40
Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	41
Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	42
Figura 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	43
Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	44
Figura 10: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?.....	45
Figura 11: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?....	46
Figura 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?.....	47
Figura 13: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	48
Figura 14: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	49
Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	50
Figura 16: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo?...	51
Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo.....	52

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se genera con el interés de obtener una producción constante en el tiempo, para ello se debe ejecutar nuevas directrices para la obtención de materia prima, generando ingresos constantes, en consecuencia, se urge mejorar en la gestión de la mype Multiservicios Valentina & Merye EIRL del distrito de Callería.

En tal efecto, se ha precisado ejecutar el estudio a la mype Multiservicios Valentina & Merye EIRL, que obtendrá cambios con relación a la producción constante del carbón, dentro de un mercado competitivo.

Multiservicios Valentina & Merye EIRL es una empresa cuya situación de abastecimiento de la materia prima es muy escasa, respecto a los de la competencia, la implementación de nuevas directrices para la obtención constante de la materia prima para la elaboración de carbón, para mantener una buena gestión del negocio.

En la actualidad, Multiservicios Valentina & Merye EIRL, se enfrenta al reto de encontrar, analizar y manejar las nuevas directrices para la producción constante de carbón, para implementar nuevas técnicas organizativas y de dirección que les permitan estar a la altura de la satisfacción de los clientes, en este nuevo mercado altamente competitivo de Pucallpa.

El crecimiento de un país está estrechamente enlazado con su capacidad de producción, por tal motivo entendemos la necesidad de generar nuevas directrices para la obtención de la materia prima, generando una producción constante, esta es la principal preocupación de toda organización, entonces si nos centramos a lo que el

mercado requiere, deberemos elevar o mejorar nuestro desempeño productivo y comercial.

Como se viene exponiendo, el mercado de la ciudad de Pucallpa tiene un importante movimiento económico y representa una oportunidad rentable para aquellas empresas que se concentran en la producción y comercializan de carbón.

Si bien, Multiservicios Valentina & Merye EIRL, al igual que otras mypes de este rubro tienen cierta dificultad en la obtención de materia prima, contexto que genera desconcierto sobre la producción de carbón, esta información interfiere en el crecimiento y funciones propias de la inexistencia de actividades básicas de administración como la planificación, organización, control y dirección, conocidos como los procesos administrativos, sin ellos, la gestión basada en la calidad no es sostenible.

Delimitamos el problema con la siguiente interrogante:

¿Mejorará la gestión con la implementación de estrategias de planificación en las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL del distrito de Callería, 2020? . Para dar solución a la problemática se planteó como objetivo general: determinar la mejora en el proceso de planificación en la gestión de las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL del distrito de Callería, año 2020; y para lograr este objetivo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) Determinar el proceso de planificación en las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL del distrito de Callería, año 2020 y b) Determinar el nivel de gestión en las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL, del distrito de Callería, 2020.

La realización de esta investigación se justifica en el impacto en el sector de las microempresas, quienes deben implementar mecanismos de planificación empresarial a fin de una mejor gestión. La metodología fue del tipo cuantitativo, transversal, descriptivo y de caso para la población de trabajadores de la mype Multiservicios La investigación tendrá como diseño metodológico: no experimental, transversal y descriptivo y se caracterizó por seguir los preceptos del Código de Ética de la Universidad Uladech Católica.

La realización del trabajo de campo permitió determinar con relación al objetivo específico 1 (Gestión) que la gestión de la microempresa tiene un estímulo comercial, en otras palabras, hay enfoque en el cliente, sin embargo, no existe conocimiento técnico de calidad porque carecen de misión y visión, pero existe un propósito por mejorar sus servicios. Por otra parte, con relación al objetivo específico 2 (planificación) se identifica que el proceso de planificación no viene siendo debidamente aplicado y en algunos casos no se da, es decir la administración del negocio es informal, no se aplican ningún proceso administrativo, menoscabando una gestión de calidad.

Finalmente, se concluye que el proceso de planificación tiene incidencia en la gestión de las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL del distrito de Callería, año 2020, como soporte para sus pretensiones de atención al mercado de carbón.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Jaramillo (2021) en su tesis titulada: *Plan de mejora continua para procesos administrativos en la empresa Pintura Automotrices Renner Dupont*, para optar el título de ingeniera en Comercio y Finanzas internacionales, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Tuvo como objetivo general diseñar un plan de mejora continua para los procesos administrativos de la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont del cantón Duran, provincia del Guayas, utilizó una metodología: enfoque mixto, diseño no experimental, alcance exploratorio, descriptivo, correlacional, explicativo, método inductivo, deductivo, sintético y analítico. Los resultados de las entrevistas concluyeron que para la empresa es de suma importancia que se establezcan procedimientos para los procesos que realizan dentro de la empresa, ya que la inexistencia de pasos y normas crean falencias y problemas no solo para el área administrativa sino en general. Para la propuesta de mejora de calidad se utiliza la metodología de administración de la calidad total, ya que esta metodología se basa en los procesos que se realizan dentro de la empresa. Es así como se propone la implementación de un plan de mejora continua que se basa en el diseño de manuales que permitirán detallar los procedimientos a seguir.

Meza (2021) en su tesis titulada: *Evaluación de los procesos Administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación*

estratégica en una empresa de buques atuneros, para optar el grado académico Magíster en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo general evaluar los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y un modelo de planificación estratégica para una empresa de buques atuneros, utilizó una metodología: enfoque mixto, estudio descriptivo, método inductivo. Obtuvo como resultado que la empresa presenta debilidades como la falta de una planificación estratégica e inexistencia de manuales de procedimiento, siendo sus oportunidades el trabajo en equipo. Se propuso un plan estratégico para lograr objetivos y metas importantes para la dirección, se planteó la realización de tres talleres al personal de la empresa, así como también la contratación de un gerente general, como soporte a la presidencia y dirección de la empresa y de personal para el área de almacén, en virtud de la necesidad de mejorar el proceso de compra que actualmente presenta falencias, concluyendo en proponer además un diseño de organización por procesos y acciones que permitan mejorar el desempeño de los trabajadores.

Antón (2020) en su tesis titulada: *Plan de mejora para el sistema administrativo del proceso de producción de la planta atunera en la parroquia rural posorja*, para optar por el título de ingeniero comercial, en la universidad católica de Santiago de Guayaquil. Tuvo como objetivo general diseñar un plan de mejora continua para el proceso de control de producción a través de la aplicación de la metodología Kaizen con la finalidad de mejorar la competitividad de la empresa en el mercado, utilizó una metodología: diseño no experimental, de corte transversal, enfoque mixto. Obtuvo como resultados

que se comprobó que las incidencias se dan debido a la falta de materia prima e insumos necesarios para la producción por lo cual se ve involucrada además el área de administración de la producción dado que a ella llegan informes con datos erróneos para ser ingresados al sistema de la empresa, concluyendo el plan de mejora continua sea implementado por parte de los ejecutivos y/o responsables del proceso de producción y que sea conocido y difundido por los responsables de sistematización y mantenimiento del procedimiento, para que pueda mantenerse actualizado en el tiempo y pueda ser considerado en cualquier etapa de modernización posterior en la empresa.

Pinedo (2020), en su tesis titulada: *El sistema de información gerencial y su influencia en los Procesos Administrativo de una Universidad Pública, año 2018*, para optar el grado académico de Doctor de Administración, en la Universidad Nacional de Ucayali. Tuvo como objetivo general determinar de qué manera el Sistema de Información Gerencial mejora los procesos administrativos de una universidad pública, año 2018, utilizo una metodología: diseño no experimental y de corte transversal, investigación cuantitativa, análisis descriptivo. Obtuvo como resultado que el Sistema de Información Gerencial mejora significativamente los procesos administrativos de una universidad pública ($Rho=0.852^{**}$, $\alpha=0.05 > p=0.000$), concluyendo que las universidades públicas deben impulsar el diseño de un sistema de información gerencial, con el propósito de obtener reportes actualizados en tiempo real, con lo cual se permita tomar decisiones oportunas, optimizando los trámites en las dependencias administrativas.

Coronel (2019), en su tesis titulada: *Procesos Administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia el Agustino, 2018*, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Autónoma del Perú. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018, utilizó una metodología: investigación no experimental, diseño descriptivo- correlacional. Obtuvo como resultado existe relación moderadamente significativa entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza, mediante un R de Pearson de 0,740** a un nivel de significancia de 0,001 menor a 0,05, concluyendo que se recomienda una estructura de trabajo que podría desarrollar la empresa a fin de poder optimizar tanto los resultados de la empresa como la relación que pueda tener con sus colaboradores, con la finalidad de poder tener un crecimiento sostenible.

Figuerola & León (2018), que presentaron la investigación: *Propuesta de mejoras en el control interno de inventarios de la empresa Limongi S.A., Universidad de Guayaquil. Quito, Ecuador*; para optar el título de Contador Público Autorizado. Este informe tuvo por objetivo mejorar el manual de procedimientos para un eficiente control interno de inventario de los materiales de empaque y despacho de *Limongi I S.A.* La metodología de investigación fue del tipo descriptiva y explicativa y se dirigió a los 40 colaboradores a quienes se aplicó el instrumento diseñado. Como principal conclusión se llegó a que la empresa *Limongi S.A.* no gestiona el control de inventario de los materiales de

empaque y despacho de manera eficiente, pues los procedimientos que actualmente ejecutan no les permite llevar un registro contable adecuado de sus materiales, tanto de los ingresos de mercadería, de los egresos de mercadería y de las existencias almacenadas en las bodegas de la empresa. Por lo que se sugiere un plan de acción.

Marchand (2018), en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, Bróker de Seguros, distrito de Callería, año 2017*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tuvo por objetivo general investigar el nivel de conocimiento de gestión de las mypes del Sector Servicios, rubro Bróker de seguros del distrito de Callería y la eficacia de sus planes de atención al cliente. La investigación se desarrolló bajo la metodología descriptiva, no experimental, transversal, correlacional. Se aplicó la técnica de encuestas con 17 preguntas y dio el resultado que el 100% de propietarios se encuentran en el rango de 40 a 49 años, al 100% son masculinos de los cuales el 50% son técnicos y el otro 50% tienen el grado universitario. Como empresa todas están formalizadas al 100% el 50% considera como beneficio el tipo de posición que tiene en el mercado y el otro 50% se basa en la credibilidad y confianza, al 100% cumplen con una infraestructura adecuada para dar satisfacción a sus clientes. En cuestión a su gestión de calidad el 100% lo considera como buena, pero el 50% demuestra su visión, misión y valores mientras que el otro 50% no. En el ámbito de organización lo ejecutan con la práctica de mejora continua y su gestión se enfoca en satisfacer las necesidades de los clientes. Conclusión, los brókeres,

son mypes que atienden consultoría de seguros al público en general y la empresa de manera más detallada, lo supervisa la SBS (Superintendencia Nacional de Banca, Seguros y AFP), en su administración aplican la gestión de calidad, utilizan diversas estrategias de atención al cliente y cultura de servicio, y por finalizado cumplen con servir al cliente.

Sánchez (2017), en su informe de tesis: *Propuesta de mejora para un centro de Distribución Ferretero, con base en la Gestión de Procesos*, para optar el título profesional de Ingeniería Industrial, Universidad Católica San Pablo. Tuvo como objetivo general diseñar una propuesta de mejora, que den solución a la problemática del centro de distribución ferretero, implicando una gestión de procesos. En la metodología, se utilizó el tipo de investigación descriptiva, de campo y documental, solo porque se trabajó base a una realidad, en el lugar y tiempo donde ocurrieron los hechos. Se concluye, que la distribución ferretero en la propuesta de mejora diseñada no viene resolviendo la problemática que existe en la mypes, ni tampoco estaría alineada a la gestión de procesos, este problema se habría generado por una mala administración que existe en estos negocios, que también perjudicaría el rendimiento de los colaboradores para realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente. Por eso el diseño de propuesta de mejora debe tener un entorno interno agradable donde pueda realizar sus actividades por cada área o puesto de trabajo.

Fernández (2017), en su tesis titulada: *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2017*, para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, en la

Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017, utilizó una metodología: investigación no experimental, descriptiva, correlacional, enfoque cuantitativo. Obtuvo como resultado que se puede afirmar que existe una relación alta entre ambas variables de estudio denominadas proceso administrativo y la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017 ($r = 0.751^{**}$), con lo cual se llega a la conclusión que la gestión del proceso administrativo se realiza de manera eficiente siguiendo los lineamientos establecidos por la Municipalidad, esto impactara en la gestión de calidad que brindan a los usuarios que acuden a la Municipalidad, además de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula

Huamán (2017), en la tesis titulada: *Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, 2016*, para obtener el título de Contador Público de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general describir las principales características del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, 2016. El tipo de investigación es cuantitativa – descriptiva – transversal - no experimental. Se concluye que según los resultados más relevantes de las MYPES encuestadas, el 80% difunde su visión y misión, sin embargo más de la mitad desconoce el objetivo general de la empresa, el 80% promueve parcialmente el código de ética, el 53% fomentan

la integración de su personal y favorecen al clima laboral, el 60% su MOF lo tienen actualizados, el 53% difunde y promueve las normas de control; estos resultados indican que entre el empresario-propietario y trabajadores no existe una buena relación evidenciándose un ambiente de control débil, porque, muchos trabajadores no conocen las normas de control ni muchos menos pone en práctica el código de ética de la empresa, por lo tanto se les recomienda fortalecer positivamente estos aspectos. También el 53% promueve una administración de riesgo, el 60% considera la posibilidad de fraude, el 53% cuentan parcialmente con planes de contingencias; estos resultados indican que las MYPES en estudio cumplen en cierta medida con la administración de riesgo.

Gonza (2016), en su tesis titulada: *Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio, rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015*, para optar el título profesional de Contador Público, ULADECH, cuyo objetivo es determinar los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio, rubro ferretero. Metodología, se utilizó el tipo de investigación descriptiva, esto ayudará a conocer las situaciones, costumbres y actitudes de la población. En sus conclusiones, se menciona que las encuestas realizadas a las ferreterías, en su mayoría son administradas por el sexo masculino, 69,0% tiene nivel superior universitario, de 6 a 10 años tiene presencia en el mercado; mientras un 37,0% de los propietarios tiene amplia experiencia en el rubro y conocen las necesidades de sus clientes. Las mypes del sector comercio, rubro ferretero son

empresas que se dedican exclusivamente a las ventas de materiales de construcción como, por ejemplo: cemento, ladrillo, arena, pintura, etc. Los microempresarios tienen de 3 a 5 trabajadores; en su mayoría 88,0% indica que cuenta con capital financiero para la inversión de su negocio. Por otro lado, el 100.0% indica que brindan un servicio de calidad con mucha rapidez y una eficiencia agradable.

2.2. Bases teóricas de la investigación Gestión

Gestión

La investigación de Mestre & Orts, (2010), lo interpreta como “el proceso mediante el cual se asume la responsabilidad de la planificación y la regulación dentro de una organización de recursos, personas, manifestaciones o instalaciones a fin de realizar unos objetivos determinados.” (pág. 12)

Es decir, se nombra gestión (en palabras propias) al desarrollo de planificaciones con el talento humano y normas dentro de la organización que se establecieron con anterioridad.

Gestión de calidad

De acuerdo con Gonzáles (2006), “la gestión de calidad es un nuevo modo de pensar acerca de la dirección de las organizaciones, un nuevo enfoque de la fundación directiva que aportaría ideas revolucionarias sobre los modelos tradicionales,

sustancialmente nuevos principios sobre el diseño de la organización y de la cultura corporativa a construir para caminar hacia la excelencia.” (pág. 87).

Cliente

El autor Blanco (2013), lo interpreta como “la persona que constituye el eje principal de toda actividad de la empresa, por lo que es la destinataria final de todos los esfuerzos de esta última como organización.” (pág. 191)

Para saber qué tipo de cliente existen es se debe analizar de qué forma se realizará su compra, aquí algunos tipos de clientes:

- El decisor es el que decide que elegir al momento de realizar una compra.
- El Ejecutor es el que realiza el proceso para efectuar la compra.
- El influyente es la persona que ayuda en la elección de la compra.
- El usuario es la persona que utiliza lo comprado

Proceso de Planificación

Dentro de la administración es el proceso más importante, porque lo que se indica en él se realizará en los siguientes procesos de organización, dirección y control.

La planeación es definir que quiere hacer la microempresa, a donde se va a dirigir o establecer, también cuando iniciará sus operaciones y como logrará las metas que se plantee alcanzar. (Luna, 2013)

Otros conceptos importantes que destacar es el de Harold Koontz/Heinz Wehrich,

“Planeación es la selección de misiones, objetivos, estrategias, políticas, programas y procedimientos para lograrlos; toma de decisiones: selección de un curso de acción entre varias opciones” (Koontz, H. & Wehrich, 2012)

Principios de la planificación:

Del cambio de estrategias. Los planes definidos a un plazo determinado en el desarrollo de estos es importante estar actualizados tanto interna como externamente para modificar aquellos que sin necesarios y que de esta forma se logre correctamente al término de los periodos definidos.

Factibilidad. Lo que se defina como plan debe ser realizable, no es correcto elaborar planes ambiciosos y optimistas que no sean posibles de lograrse. La planeación no debe basarse en situaciones deseadas, es decir, no tener recursos para llevarla a cabo.

Flexibilidad. Al terminar la planeación se recomienda dejar márgenes de holgura que permitirán incorporan los cambios o situaciones imprevistas que ajustan fácilmente las condiciones, es decir, contar con un colchón de seguridad.

Objetividad y cuantificación. Al planear es necesario tener como base información real, razonamientos precisos, y no basarse en situaciones subjetivas, especulaciones y datos sin base.

Unidad. Los planes deben englobarse en un todo para la empresa y encaminarse a los propósitos y objetivos generales con la consistencia necesaria para el equilibrio.

2.3. Marco conceptual

Aseguramiento de la calidad: Consiste en el seguimiento de unas líneas de actuación planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. (Iso, 2015)

Calidad: Se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad. (Diaz,2017)

Gestión de la calidad: Es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él. (Iso,2015)

Política de la calidad: Es el marco que establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad. (Iso,2015)

Sistema de calidad: Es la aplicación de técnicas y medidas para el mejoramiento de los procesos internos de una compañía, sin importar cuál sea el área en la que se desempeñe. (Reyes,2018)

Manual de calidad: Es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una compañía. (Iso,2015)

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación de título: Mejora en el proceso de planificación de la gestión en las mypes del sector forestal: caso empresa Multiservicios Valentina & Merye EIRL, Callería-2020, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva. Las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática (Hernández, R; Fernández, C.; Baptista, 2014).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue cuantitativa porque “la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición” (Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, 2014).

Fue no experimental porque la investigación es no experimental; en consecuencia esta investigación se realizó sin indagar deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto (Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, 2014).

Fue transversal porque todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trata de muestras independientes (Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, 2014).

Fue descriptivo porque solo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio (Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, 2014).

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población de micro y pequeñas empresas del rubro fábrica de carbón del distrito de Callería, según fuente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo es de 37 microempresas entre activas y no activas.

La investigación se centrará en la micro y pequeña empresa del sector forestal “Multiservicios Valentina & Merye EIRL”.

4.2.2 Muestra

Para el estudio la muestra será no probabilística por el tamaño de la población, se tomará a los colaboradores , en total son nueve personas, que representa el 100,0% de los colaboradores de la microempresa “Multiservicios Valentina & Merye EIRL”.

Para Cruz, Gonzales y Olivares (2014) “Una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107).

Criterio de Inclusión:

Todos los trabajadores de la empresa “Multiservicios Valentina & Merye EIRL”.

Criterio de Exclusión:

Se excluyen los proveedores y clientes de la “Multiservicios Valentina & Merye EIRL”.

4.3 Definición y operacionalización de las variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES (FACTORES)	INDICADORES	ÍTEM DEL CUESTIONARIO	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión	Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como, por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. Luna, A. (2013).	Logro de objetivos y rentabilidad de los recursos de la empresa.	Estrategia de gestión	Misión, visión, valores y objetivos	¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	Likert
			Calidad	Enfoque en la mejora continua	¿Aplica la filosofía de la mejora continua?	Likert
				Enfoque en el cliente	¿La gestión se enfoca en el cliente?	Likert
				Enfoque en los proveedores	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	
Planificación	Es el inicio y la base de todo proceso administrativo. Luna, A. (2013).	Proceso que fija los objetivos estrategias, políticas, programas y procedimientos para cumplirlos.	Análisis situacional	Herramientas	¿Se realiza análisis situacional de la empresa?	Likert
			Programación	Presupuestos, planes	¿Se programa las acciones futuras según los objetivos planteados?	Likert
			Estrategia	Método, táctica	¿Se formula alguna estrategia?	Likert

Fuente: elaborado por Emérita Flores Paredes

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Las técnicas para una investigación se interpretan con los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones. Para la presente investigación, la técnica utilizada fue la encuesta.

4.4.2 Instrumentos

Los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar información. En la presente investigación se utilizó un cuestionario estructurado de 17 preguntas, el cual estará contenido en una encuesta y se adjunta en el presente informe.

4.5 Plan de análisis

Los datos recogidos en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Mejora en el proceso de planificación de la gestión en las mypes del sector forestal: caso empresa “Multiservicios Valentina & Merye EIRL” – Callería, 2020	¿Mejorará la gestión con la implementación de estrategias de planificación en las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL del distrito de Callería, 2020?	<p>General</p> <p>Determinar la mejora en el proceso de planificación en la gestión de las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL del distrito de Callería, año 2020</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar el proceso de planificación en las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL del distrito de Callería, año 2020.</p> <p>Determinar el nivel de gestión en las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL, del distrito de Callería, 2020</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión</p> <p>Variable 2:</p> <p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia. - Calidad - Análisis situacional - Reprogramación - Estrategia. 	<p>Tipo:</p> <p>El tipo de investigación es cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>El diseño es no experimental, transversal, descriptivo.</p> <p>Población y muestra</p> <p>Constituida por la micro y pequeña empresa del sector forestal “Multiservicios Valentina & Merye EIRL” – Callería, 2020.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Técnica: Encuesta - Instrumento: cuestionario

Fuente: elaborado por Emérita Flores Paredes

4.7 Principios Éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación están en concordancia al Código de ética para la Investigación de la ULADECH Católica en su versión 003, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH Católica de fecha 29-10-2020.

Se citan los tres principios aplicados:

- a) Principio de 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 determina de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio el cual se cumple con el acuerdo del Consentimiento Informado, el que fue similar para todas las personas que participaron como muestra de esta investigación. Mediante del consentimiento informado, se explicó claramente el motivo de la investigación, que consiste Determinar la mejora en el proceso de planificación en la gestión de las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL del distrito de Callería, año 2020 y se les enseñó que cada uno de ellos que pueden retirarse siempre de la investigación sin sesgos ni prejuicios, o también poder abstenerse de abordar cualquiera de las investigaciones, asimismo se les informó de que la información recopilada será accesible para futuras exploraciones,

así como para artículos de exploración; no se consideró menores de edad en esta investigación.

- b)** Principio de beneficencia y no maleficencia, la presente investigación no compromete a ningún perjuicio a los entrevistados tampoco para el investigador, durante el surtido de datos, los participantes de la muestra fueron informados. Siempre se buscó ampliar las ventajas para la investigación, sin entrar en conflicto con los privilegios de los participantes.

- c)** Principio de libre participación y derecho a estar informado, antes del surtido de datos, se mencionó explícitamente el consentimiento informado con respecto a cada miembro. Asimismo, se pidió a los participantes que presenten cada una de sus inquietudes o preguntas con respecto a la investigación para que se le absuelva de manera ideal y para mantener una distancia estratégica de cualquier percance durante o después de la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

A. Del trabajador:

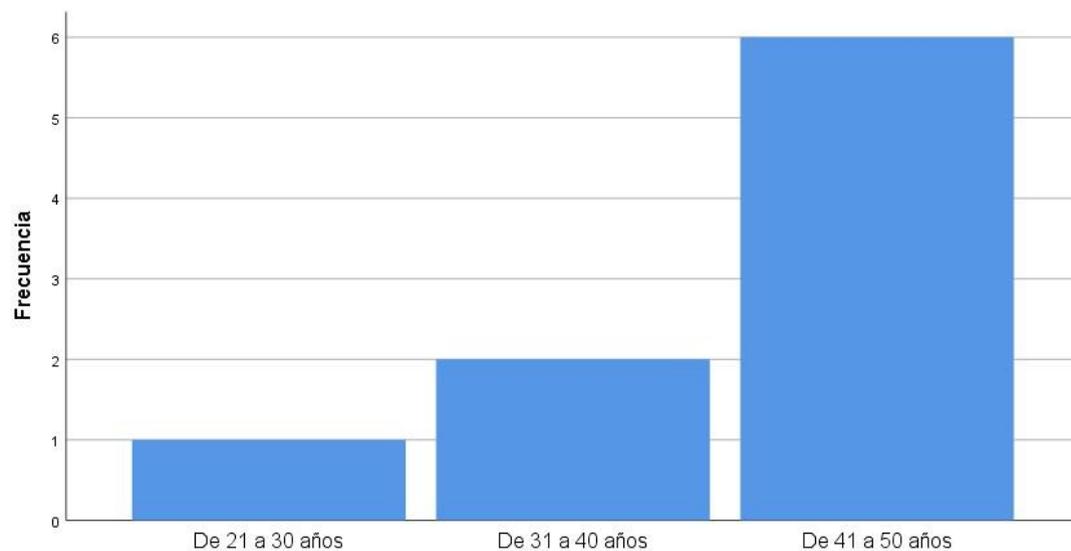
Tabla 1

¿Cuál es la edad del trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 21 a 30 años	1	11,1	11,1	11,1
	De 31 a 40 años	2	22,2	22,2	33,3
	De 41 a 50 años	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 1: ¿Cuál es la edad del trabajador?



Fuente: Tabla 4

INTERPRETACIÓN:

Como se aprecia en los resultados, este rubro de negocios lo lideran los trabajadores jóvenes (de 31 a 40 años) y adultos (de 41 a 50 años).

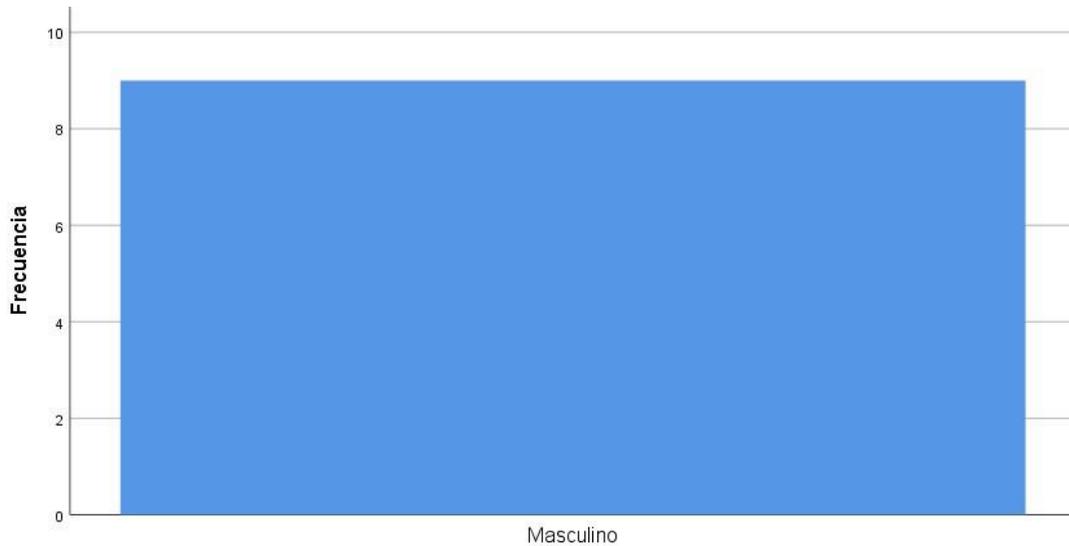
Tabla 2

¿Cuál es el género del trabajador?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Masculino	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 2: ¿Cuál es el género del trabajador?



Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

Como se aprecia en la gráfica, son los trabajadores de sexo masculino (100,0%), que lideran la dirección de esta microempresa.

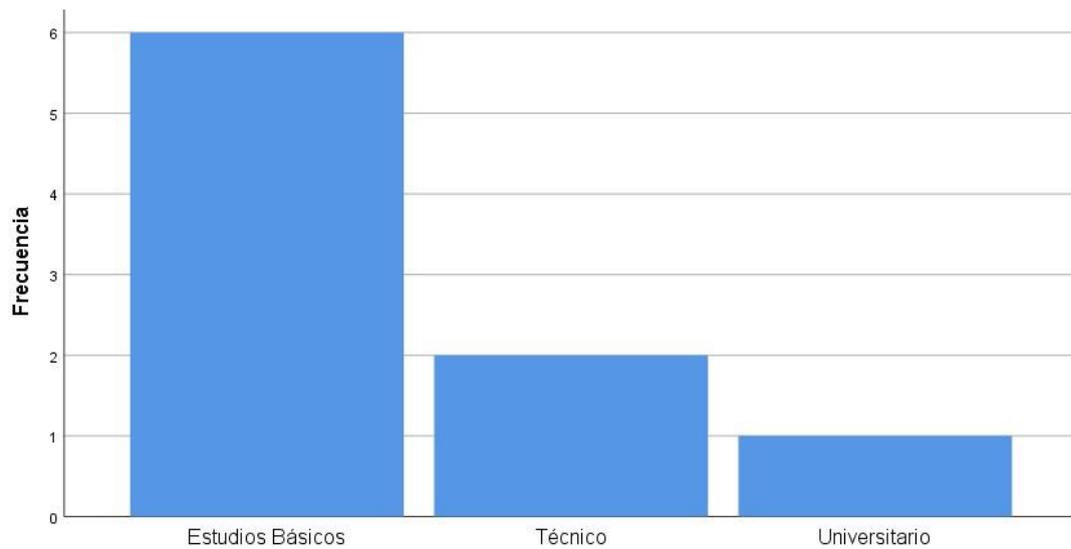
Tabla 3

¿Cuál es el nivel de instrucción del trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	6	66,7	66,7	66,7
	Técnico	2	22,2	22,2	88,9
	Universitario	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 3: *¿Cuál es el nivel de instrucción del trabajador?*



Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

Como se aprecia en la gráfica los trabajadores se caracterizan en su mayoría por solo tener estudios básicos (66,7%).

B. De la gestión de calidad:

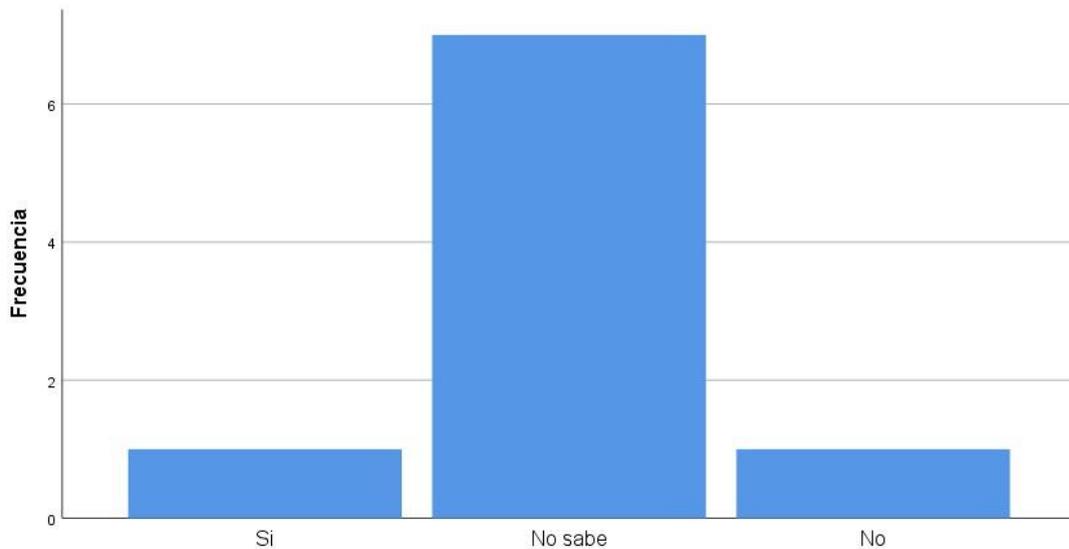
Tabla 4

¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	11,1	11,1	11,1
	No sabe	7	77,8	77,8	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?



Fuente: Tabla 7

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados solo un trabajador conoce y tiene misión, visión de su negocio. El 77,8% carece de esta estrategia de calidad por desconocimiento.

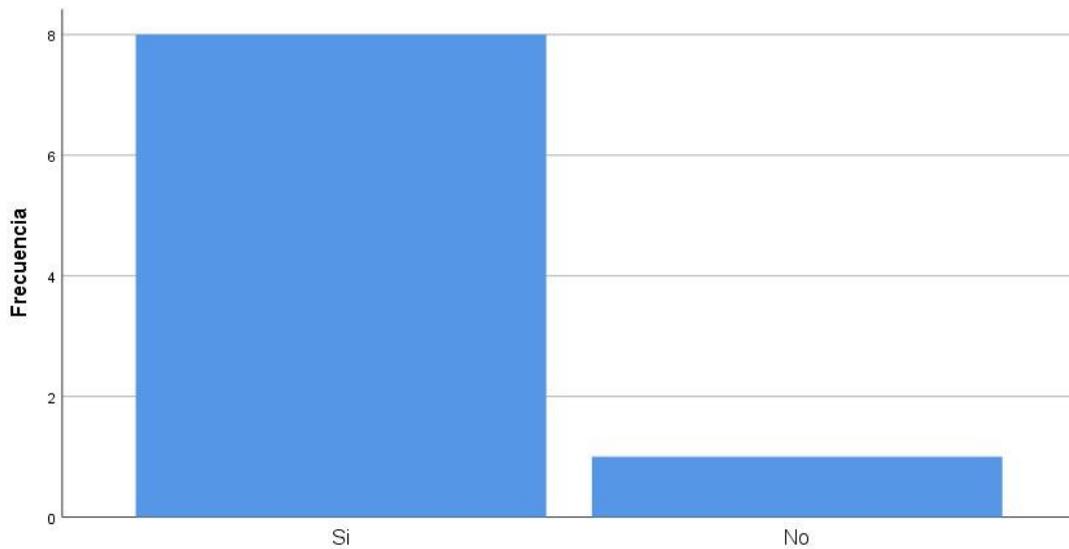
Tabla 5

¿Gestiona su puesto bajo la filosofía de la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	88,9	88,9	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 5: ¿Gestiona su puesto bajo la filosofía de la mejora continua?



Fuente: Tabla 8

INTERPRETACIÓN:

Pese a que su conocimiento en ciencias administrativas es limitado, el 88,9% de los trabajadores conduce su negocio en relación a la mejora continua.

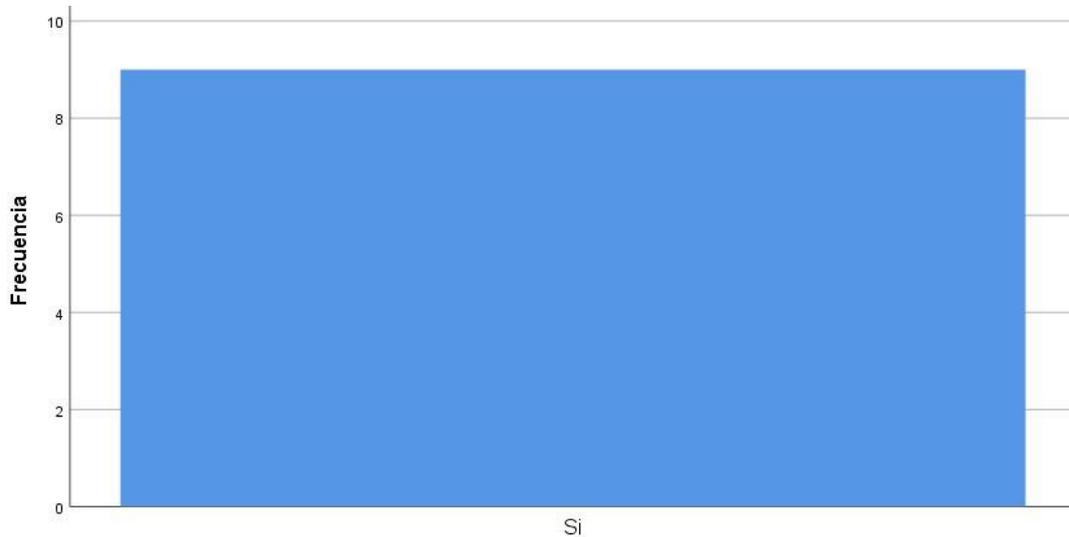
Tabla 6

¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?



Fuente: Tabla 9

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados precedentes, la gestión de estos negocios mantiene un enfoque en el cliente (100,0%), lo que facilita orientar sus esfuerzos a esta misión.

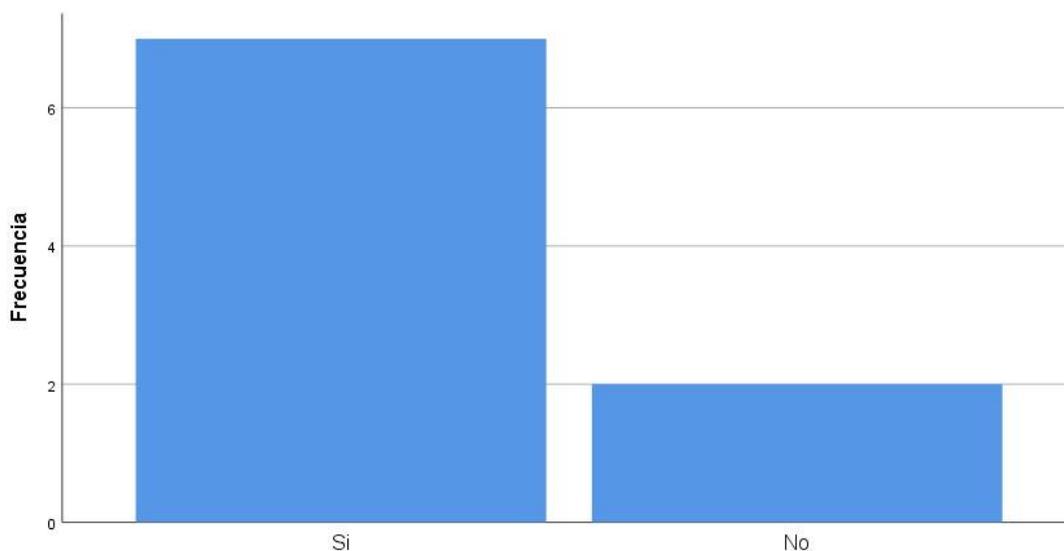
Tabla 7

¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	77,8	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?



Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN:

Según la lectura de las encuestas, el 77,8% de las mypes del rubro en estudio indican que su gestión práctica del trabaja en equipo, como herramienta de calidad.

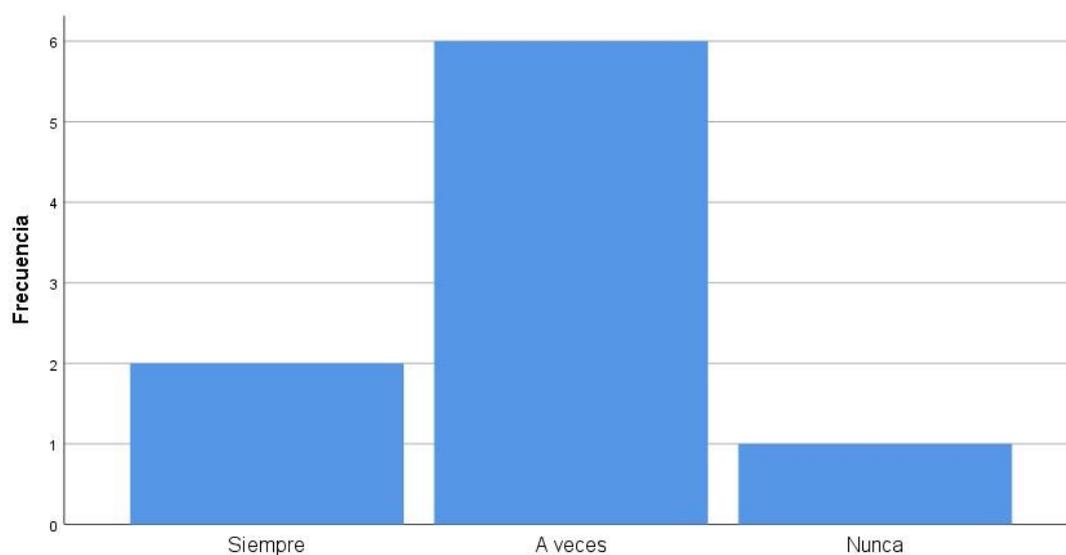
Tabla 8

¿Se da el proceso de planeación en la empresa?

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

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?



Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN:

La planificación es realizada por el 22,2% de la mype encuestada y 66,7% a veces. Esto representa un sentido de preparación previa para llevar adelante sus negocios.

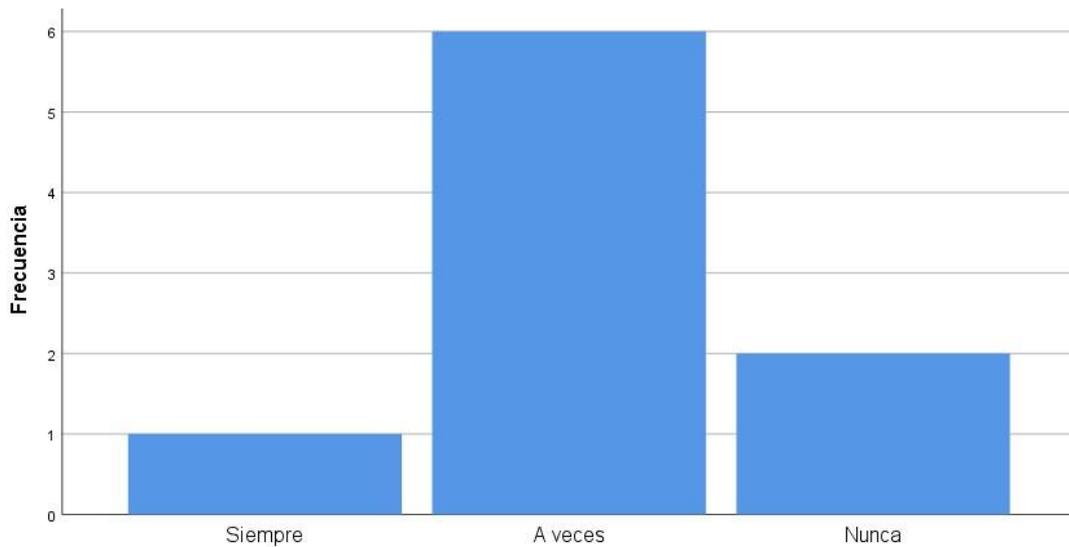
Tabla 9

¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

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

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?



Fuente: Tabla 12

INTERPRETACIÓN:

Los resultados indican que el seguimiento al plan de negocios o planeamiento no es una práctica común entre los negocios en estudio. A veces representa el 66,7%.

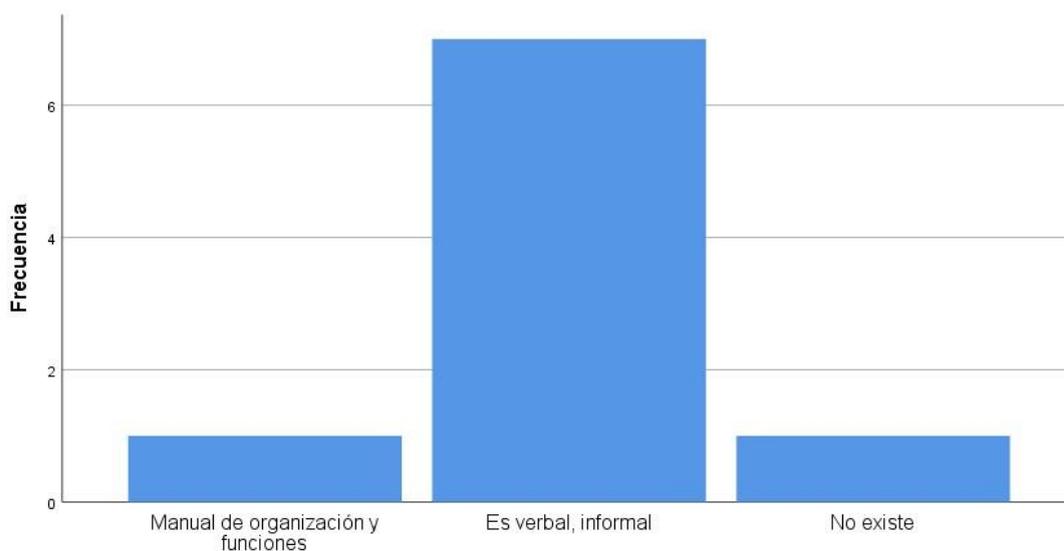
Tabla 10

¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Manual de organización y funciones	1	11,1	11,1	11,1
	Es verbal, informal	7	77,8	77,8	88,9
	No existe	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 10: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?



Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN:

Los resultados que se aprecian nos indican que este proceso es practicado de manera informal por el 77,8% de las mypes encuestadas.

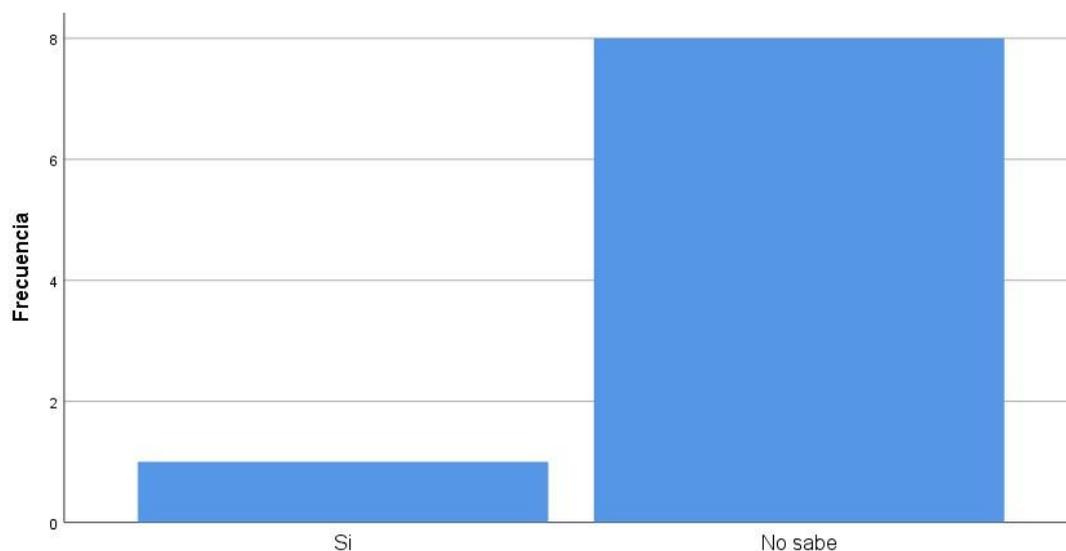
Tabla 11

¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	11,1	11,1	11,1
	No sabe	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 11: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?



Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN:

La información obtenida indica que el 88,9% de las mypes encuestadas carece de organigrama y en consecuencia desconoce su utilización en la empresa.

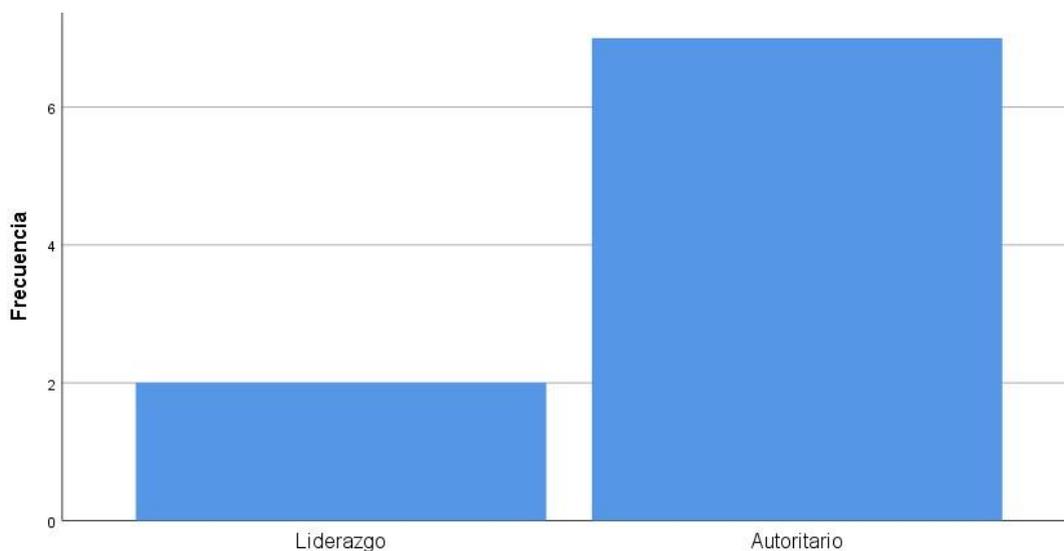
Tabla 12

¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	2	22,2	22,2	22,2
	Autoritario	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 15

INTERPRETACIÓN:

La dirección es informal, por tal motivo el liderazgo practica un estilo autoritario en el 77,8% de las mypes encuestadas.

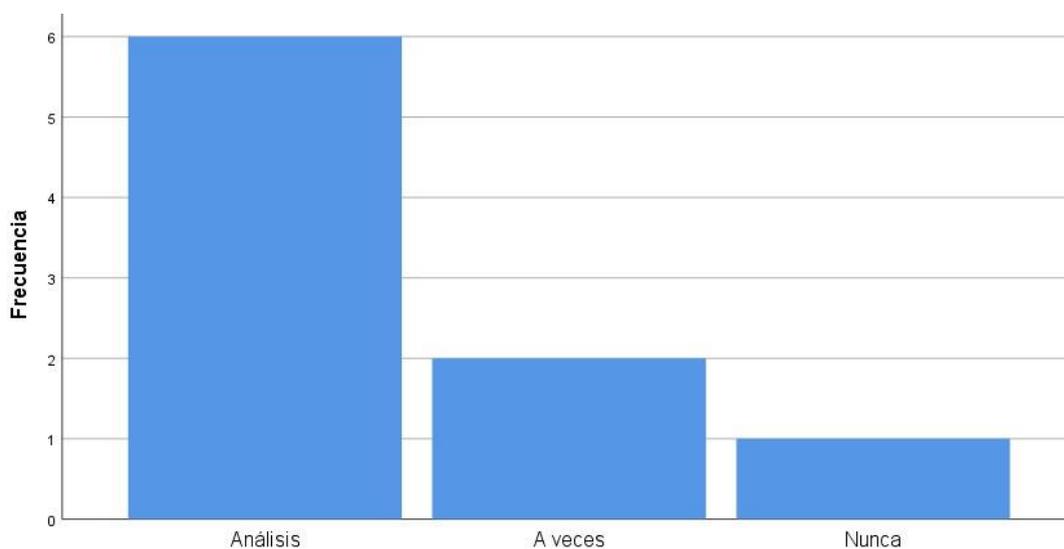
Tabla 13

¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Análisis	6	66,7	66,7	66,7
	A veces	2	22,2	22,2	88,9
	Nunca	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 13: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 16

INTERPRETACIÓN:

Los resultados indican que los trabajadores entrevistados refieren que la toma de decisiones es analizada, sin embargo, esta no utiliza ningún instrumento válido o reporte especializado, es en base a su experiencia (66,7%).

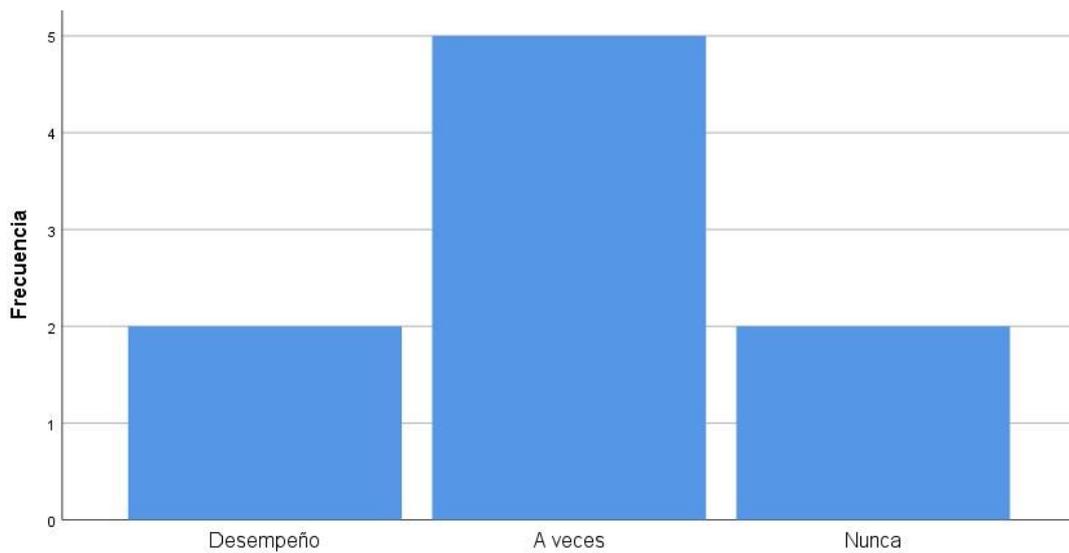
Tabla 14

¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	2	22,2	22,2	22,2
	A veces	5	55,6	55,6	77,8
	Nunca	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 14: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?



Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados, este proceso administrativo también se da de manera informal.

El 55,6% lo ejecuta a veces y 22,2% nunca.

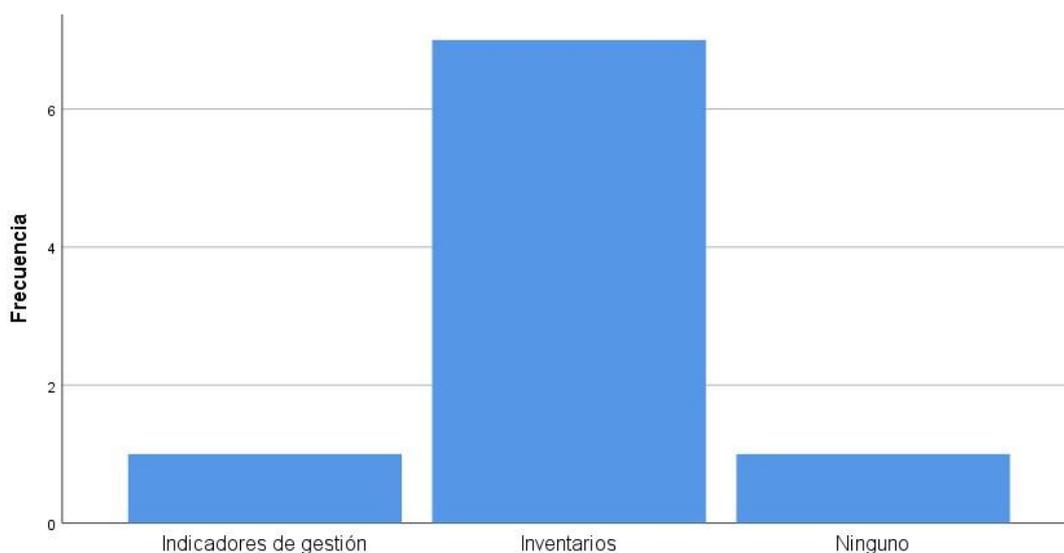
Tabla 15

¿Tiene implementado algún mecanismo de control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores de gestión	1	11,1	11,1	11,1
	Inventarios	7	77,8	77,8	88,9
	Ninguno	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN:

Respecto a esta pregunta, los trabajadores manifestaron que llevan inventario como mecanismos de control, sin embargo, la práctica no se ejecuta con frecuencia..

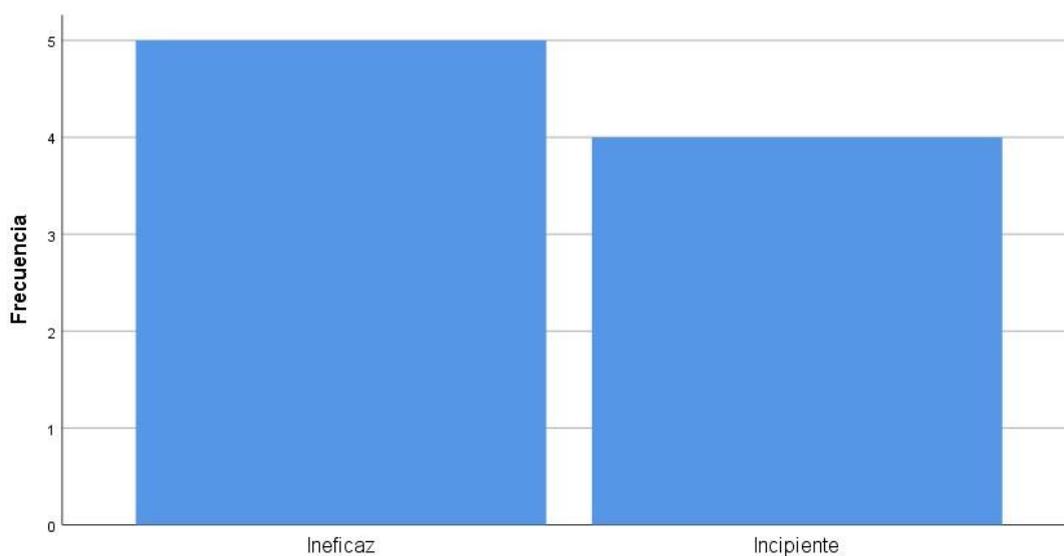
Tabla 16

¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	5	55,6	55,6	55,6
	Incipiente	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 16: *¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo?*



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN:

A esta pregunta los trabajadores sinceraron su apreciación de que los procesos administrativos en sus mypes no son eficaces (55,6%) y otros que todavía recién tratan de implementarlos (44,4%).

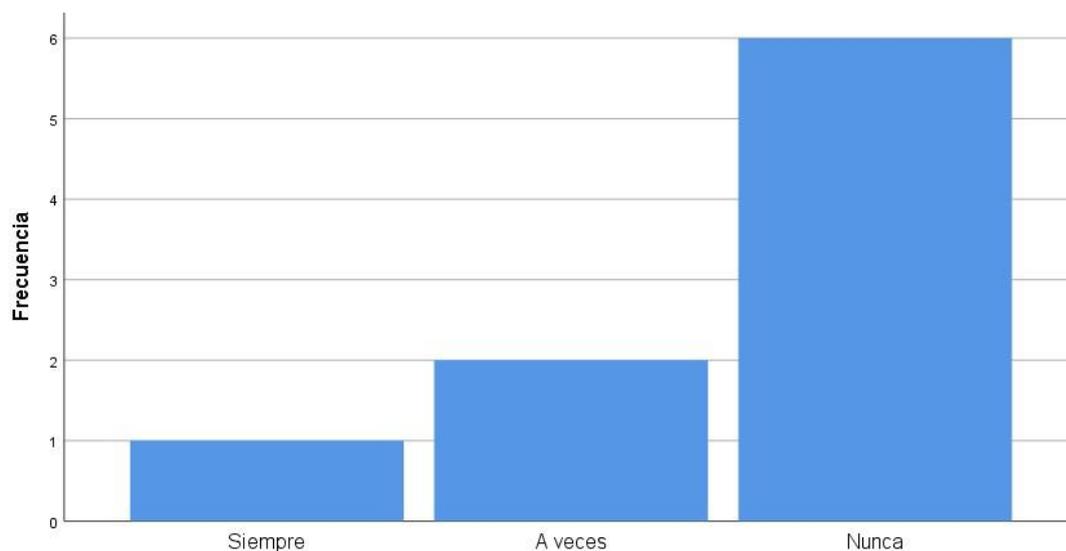
Tabla 17

¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	11,1	11,1	11,1
	A veces	2	22,2	22,2	33,3
	Nunca	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la mype

Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo



Fuente: Tabla 20

INTERPRETACIÓN:

Solo un trabajador encuestado considera que tiene interés en la mejora de sus procesos administrativos (11,1%).

5.2 *Análisis de resultados*

De acuerdo con los resultados, podemos caracterizar al trabajador de la microempresa en estudio: es de sexo masculino, rango de edad superior a 40 años y con estudios básicos, lo cual evidencia que existe conocimiento de vida respecto a la dirección del negocio pero que carece de conocimiento técnico.

Respecto al objetivo específico: “Determinar el proceso de planificación en las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL del distrito de Callería, año 2020”. Los resultados obtenidos que se indican en las tablas 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18, indican que los procesos administrativos no vienen siendo debidamente aplicados y en algunos casos no existen, es decir la administración del negocio es informal, no se aplican ningún proceso administrativo, menoscabando una gestión de calidad.

Estos resultados, son comparables con las conclusiones de la investigación de Sánchez (2017), a las que llegó al finalizar su tesis donde se señala que las principales causas que impiden alcanzar la calidad son los problemas de: planificación inadecuada de tareas a realizar, falta de procedimientos de trabajo, metodologías inadecuadas de reclutamiento de personal, falta de control a través de indicadores y falta de mantenimiento.

Respecto al objetivo específico: “Determinar el nivel de gestión en las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL, del distrito de Callería, 2020”. Los resultados de las tablas: 7, 8, 9 y 10 indican que la gestión de la microempresa tiene un estímulo comercial, en otras palabras, hay enfoque en el cliente, sin embargo, no existe conocimiento técnico de calidad porque carecen de

misión y visión, pero existe un propósito por mejorar sus servicios. En ciertos aspectos, estos resultados se comparan con la investigación de Gonza (2016), que en su tesis resalta la práctica gerencial de comunicación con el cliente que permite apreciar percepción de lo que considera como calidad.

V. CONCLUSIONES

Como primera conclusión, la microempresa en estudio está conformada con personal masculino, con estudios básicos y principalmente orientado a las operaciones por la misma naturaleza del producto que elabora para el mercado.

De acuerdo con la variable planificación, se concluye que es un proceso bastante sensible en razón que la empresa debe asegurar la atención al mercado en todo el año, por eso ha implementado la asignación de tareas entre su personal para asegurar la ininterrupción de sus operaciones productivas.

También se concluye que el nivel de gestión de la microempresa Multiservicios Valentina & Merye EIRL, se caracteriza por orientarse a la aplicación de la filosofía de la mejora continua, en razón que el personal y su gerencia está orientado a satisfacer la demanda de su producción con un producto de calidad y no ceder espacio a la competencia.

Finalmente, se concluye que el proceso de planificación tiene incidencia en la gestión de las mypes del sector forestal: caso empresa multiservicios Valentina & Merye EIRL del distrito de Callería, año 2020, como soporte para sus pretensiones de atención al mercado de carbón.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Antón (2020). *Plan de mejora para el Sistema Administrativo del proceso de producción de la planta atunera en la parroquia rural Posorja*, (Tesis inédita de posgrado), recuperado de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14601/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-ADM-104.pdf>

Código de ética para la investigación. Versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

Coronel (2019). *Procesos Administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia el Agustino, 2018*, (Tesis inédita de posgrado), recuperado de

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/792/1/Coronel%20Coronel%20Christian%20Fernando.pdf>

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría General de la Administración* (Septima; McGraw-Hill & Interamericana, Eds.). Mexico.

Diaz, F (2017). Definición de calidad. Fuente: <https://www.significados.com/calidad/>

Drucker, P. (2002). *La gerencia en la sociedad futura* (Norma, Ed.). Bogota.
Fernández (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2017*, (Tesis inédita de posgrado), recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11959/fern%C3%A1ndez_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Figuerola, A.; León, J. (2018), “Propuesta de mejoras en el control interno de inventarios de la empresa Limongi S.A.”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Guayaquil. Quito, Ecuador

Gonza, E. (2016), “Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio, rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015”. (Tesis inédita de pregrado).

Huamán, A. (2017). “Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, 2016”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

ISO (2015) Definición de gestión de la calidad. Fuente: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

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

ISO (2015) Definición de manual de calidad. Fuente: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad/>

Jaramillo (2021). *Plan de mejora continua para procesos administrativos en la empresa Pintura Automotrices Renner Dupont*, (Tesis inédita de posgrado), recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16128/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-606.pdf>

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

Meza (2021). *Evaluación de los procesos Administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación estratégica en una empresa de buques atuneros*, (Tesis inédita d posgrado), recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15968/1/T-UCSG-POS-MAE-339.pdf>

Mora-Riapira, E. H., Vera-Colina, M. A., & Melgarejo-Molina, Z. A. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 79–87. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.001>

Pinedo (2020). *El sistema de información gerencial y su influencia en los Procesos Administrativo de una Universidad Pública, año 2018*, (Tesis inédita de posgrado), recuperado de: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4323/UNU_DOCTORADO_2020_TD_ROMEL-PINEDO-RIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, T (2018). Definición de sistema de gestión de calidad. Fuente: <https://aula10formacion.com/blog/sistema-gestion-calidad-sirve/>

Sánchez, S. (2017) “Propuesta de mejora para un centro de Distribución Ferretero, con base en la Gestión de Procesos”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica San Pablo.

Sánchez (2018). *Influencia del Control Administrativo en la mejora de la Gestión de la municipal de la municipalidad distrital de Yarinacocha del Departamento de Ucayali 2017*, (Tesis inédita de posgrado), recuperado de:
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4456/000004320T_CONTABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

1. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario de preguntas tiene por finalidad recopilar información de las micro y pequeñas empresas para el desarrollo del trabajo de investigación “Mejora en el proceso de planificación de la gestión en las mypes del sector forestal: caso empresa Multiservicios Valentina & Merye Eirl, Callería -2020.”

INSTRUCCIONES: a continuación, le presentamos 17 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión, considerando que no incluyen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

(a):.....

Fecha:...../...../20.....

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 25 a 35 años () De 35 a 44 años () De 45 a 54 años () De 55 a más ()

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

Hombre b) Mujer

3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

Estudios básicos () b) Técnico () c) Universitario ()

B. DE LA GESTIÓN

4. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

Si () b) No sabe () c) No ()

5. ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

Si () b) No sabe () c) No ()

6. ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

Siempre () A veces () Nunca ()

7. ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?

Siempre () A veces () Nunca ()

8. ¿Hace uso de herramientas de gestión?

Siempre () A veces () Nunca ()

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

Siempre () A veces () Nunca ()

10. ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?

Siempre () A veces () Nunca ()

11. Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?

Si () b) No sabe () c) No ()

C. DEL PROCESOS DE PLANIFICACIÓN

12. ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
13. ¿Utiliza herramientas de organización?
Si () b) No sabe () c) No ()
14. ¿Existe división del trabajo en su empresa?
Si () b) No sabe () c) No ()
15. ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?
Si () b) No sabe () c) No ()
16. ¿Existe organigrama y está publicado?
Si () b) No sabe () c) No ()
17. ¿Tiene habilidades directivas?
Si () b) No sabe () c) No ()

Pucallpa, octubre del 2020

2. 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 "MEJORA EN EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN EN LAS MYPES DEL SECTOR FORESTAL: CASO EMPRESA MULTISERVICIOS VALENTINA & MERYE EIRL, CALLERÍA -2020" y es dirigido por **Emerita Flores Paredes**, 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 emerita254@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, 10 de setiembre del 2020.

Correo electrónico: _____

Firma del participante: Orfelinda Mery Jara Chavez

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

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


Orfelinda Mery Jara Chavez
GERENTE