



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO:
CASO EMPRESA “SERVICIOS GENERALES LUCÍA
SAC”- YURIMAGUAS, 2020**

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

AUTOR

**AGUILAR GONZALES, PEDRO
ORCID: 0000-0003-4584-6061**

ASESORA

**ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA
ORCID: 0000-0001-6079-2319**

PUCALLPA – PERÚ

2021

TÍTULO

Gestión y planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa “Servicios Generales Lucía SAC”- Yurimaguas, 2020.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Aguilar Gonzáles, Pedro

ORCID: 0000-0003-4584-6061

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

ASESORA

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

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

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

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

Zenozain Cordero, Carmen Rosa
ORCID: 0000-0001-6079-2319
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, nuestro Creador.

A los directivos y docentes de la
Universidad Católica los Ángeles de
Chimbote.

Al asesor de la tesis, por sus
acertadas directrices que
permitieron la culminación de
esta investigación.

A los directivos, docentes y
estudiantes de la Universidad
Católica los Ángeles de Chimbote,
por facilitarnos el trabajo de
campo.

A mis colegas y amigos por su
colaboración para validar el
contenido de los instrumentos de
recolección de datos.

DEDICATORIA

A Dios, nuestro Divino Hacedor
por todas las cosas buenas que nos
da día a día.

A mi familia, inspiración constante
para mi superación.

RESUMEN

El desarrollo de la investigación tuvo como principal objetivo: Describir las características de la gestión y planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020. La metodología se caracterizó por ser nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal. El instrumento fue de 21 preguntas y el perfil del trabajador en 66.7% son del género masculino; rango de edad está entre los 30 a 39 años y en su mayoría cuentan con estudios técnicos. Como principales resultados, de acuerdo con el primer objetivo específico, 60,0% de los trabajadores muy pocas veces participan en el proceso de planificación, en consecuencia, el seguimiento es también deficiente. Por otra parte, en relación con el análisis interno de los proceso y organización, los trabajadores indican que si bien conocen como se organizan en la empresa (60,0%, casi siempre), ellos desconocen la existencia y /o contenido del organigrama de la empresa (77,8%). De acuerdo con el segundo objetivo específico la información obtenida nos demuestra que el personal de la empresa desconoce la aplicación de la filosofía de la mejora continua (60,0%) aspecto que tampoco motiva mejores desempeños. Por otra parte, también los trabajadores indican que desconocen de alguna herramienta o mecanismos para mejorar la realización de su trabajo, es decir trabajan empíricamente (nunca, 90,0%). Como conclusión general, la planificación y gestión todavía se realizan empíricamente, dista de una administración eficaz para lograr los objetivos que la microempresa se plantee.

Palabras clave: estrategia, gestión, microempresa, planificación, trabajador.

ABSTRACT

The main objective of the research was to describe the characteristics of management and planning in micro and small enterprises in the service sector: the case of the company Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020. The methodology was characterized as descriptive and non-experimental, cross-sectional design. The instrument consisted of 21 questions and 66.7% of the workers were male; their age range was between 30 and 39 years old and most of them had technical studies. As main results, according to the first specific objective, 60.0% of the workers very rarely participate in the planning process, consequently, the follow-up is also deficient. On the other hand, in relation to the internal analysis of the process and organization, the workers indicate that although they know how the company is organized (60.0%, almost always), they are unaware of the existence and/or content of the company's organization chart (77.8%). According to the second specific objective, the information obtained shows that the company's personnel are unaware of the application of the continuous improvement philosophy (60.0%), an aspect that also does not motivate better performance. On the other hand, workers also indicate that they are unaware of any tool or mechanism to improve the performance of their work, i.e. they work empirically (never, 90.0%). As a general conclusion, planning and management are still done empirically, far from an effective administration to achieve the objectives set by the microenterprise.

Key words: strategy, management, microenterprise, planning, worker.

CONTENIDO

| | |
|---|------|
| TÍTULO | ii |
| EQUIPO DE TRABAJO..... | iii |
| HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| DEDICATORIA | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| CONTENIDO | ix |
| ÍNDICE DE TABLAS | xi |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. REVISIÓN DE LITERATURA..... | 5 |
| 2.1 Antecedentes | 5 |
| 2.2. Bases teóricas | 13 |
| 2.3. Marco conceptual | 18 |
| III. HIPÓTESIS..... | 20 |
| IV. METODOLOGÍA | 21 |
| 4.1 Diseño de la investigación..... | 21 |
| 4.2 Población y muestra | 22 |
| 4.3. Definición y operacionalización de variables | 24 |
| 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección..... | 25 |
| 4.5 Plan de análisis | 25 |
| 4.6 Matriz de consistencia | 27 |
| 4.7 Principios éticos | 28 |
| V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 30 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 5.1. Resultados | 30 |
| 5.2. Análisis de resultados | 34 |
| VI. CONCLUSIONES | 37 |
| ANEXOS | 42 |
| 1. Instrumento | 42 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Describir los aspectos del proceso de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020..... | 30 |
| Tabla 2: Describir los aspectos del proceso de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020..... | 31 |
| Tabla 3: Identificar el nivel de gestión alcanzado en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020. | 32 |
| Tabla 4: Identificar el nivel de gestión alcanzado en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020. | 33 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Características de la planificación y su seguimiento..... | 30 |
| Figura 2 Características de la organización y distribución para la planificación. | 31 |
| Figura 3 Características de la gestión: estandarización, procesos y herramientas.... | 32 |
| Figura 4 Características de la gestión: misión, visión, políticas, plan de negocio ... | 33 |

I. INTRODUCCIÓN

En escenarios donde se busca el crecimiento y el bienestar de la sociedad, expresamos la siguiente sentencia: “nada nuevo es para los entendidos en materia económica, que dan crédito a que, el crecimiento de un país está relacionado a su capacidad productiva, por tal motivo comprendemos que la administración es una de las principales preocupaciones de todo emprendimiento empresarial”, (Aguilar, 2020, p.2).

Así, desde época remotas el transporte ha sido el mecanismo para trasladar mercancías entre naciones. Lo recordamos desde la antigüedad con los Fenicios con su gran flota de embarcaciones hasta la actualidad donde el transporte utiliza los diversos medios aire, tierra y agua. Así, el incremento y dinamismo de las operaciones logísticas se han visto favorecidas por el transporte incluyendo a distinto tipos de emprendimientos como las micro y pequeñas empresas de dotación de personal, que también han incrementado sus operaciones sobre todo ahora con el comercio electrónico, con la distribución y entrega de las mercancías.

El hecho está que, en transporte, la planificación es importante, sin embargo, la mayoría de las microempresas tienen falencias en sus operaciones por la ausencia de una apropiada planificación, situación que genera pérdidas económicas y horas hombre.

“Con el incremento y dinamismo de las operaciones logísticas, las micro y pequeñas empresas de dotación de personal se han visto favorecidos con el crecimiento de sus operaciones. La empresa Servicios Generales Lucía SAC, es una organización que se dedica al soporte de operaciones logísticas en los puertos de la

selva amazónica en las ciudades de Yurimaguas y Pucallpa, brindando personal para las operaciones de estiba y desestiba de carga que se transporta en las embarcaciones que navegan por los ríos Ucayali y Marañón y acoderan en sus puertos” (Aguilar, 2020, p. 2).

De acuerdo con esta problemática, es necesario tomar acción oportuna con el conocimiento y análisis oportuno de las variables de investigación. Para el presente trabajo de investigación se planteó el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características de la Gestión y planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020? Con la finalidad de dar solución a la problemática señalada, se planteó el siguiente objetivo general: Describir las características de la Gestión y planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020. Asimismo, para cumplir con dicho objetivo se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) Identificar el nivel de gestión alcanzado en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020 y b) Describir los aspectos del proceso de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020.

Esta investigación se justificó en la importancia que representa los procesos de planificación en las micro y pequeñas empresas, las cuales deben integrar estos aspectos como parte de la gestión orientada a los resultados en largo plazo. Por otra parte, beneficiará al generar un precedente en que la planificación involucra no solo a la gerencia sino también a los colaboradores de la empresa, en tal sentido, la investigación tiene justificación metodológica, porque siguió la metodología de la

investigación científica; justificación práctica, porque las conclusiones y recomendaciones de la investigación serán de conocimiento de la gerencia de la empresa en estudio y tiene justificación teórica, porque se comprobó en la investigación las sentencias teóricas de los autores citados. En el aspecto metodológico, la investigación siguió el diseño no experimental, transversal y descriptivo, siguiendo en su desarrollo los principios del código de ética de la universidad Uladech católica.

Como principales resultados, de acuerdo con el primer objetivo específico, se determina en la tabla 1 que el 60,0% de los trabajadores muy pocas veces participan en el proceso de planificación, en consecuencia, el seguimiento es también deficiente. Por otra parte, en relación con el análisis interno de los procesos y organización, los trabajadores indican que si bien conocen como se organizan en la empresa (60,0%, casi siempre), ellos desconocen la existencia y /o contenido del organigrama de la empresa (77,8%), situación que limita un mejor desempeño y aporte a los procesos internos de la empresa porque se carece de manual de organizaciones y perfil de los puestos y funciones. Estos resultados guardan relación con la investigación de Castañeda (2018), que identifica que la falta de análisis de procesos, organización y control, afectan el proceso de planificación de la empresa y el alcance de objetivos y metas.

De acuerdo con el segundo objetivo específico la información obtenida nos demuestra que el personal de la empresa desconoce la aplicación de la filosofía de la mejora continua (60,0%) aspecto que tampoco motiva mejores desempeños. Por otra parte, también los trabajadores indican que desconocen de alguna herramienta o mecanismos para mejorar la realización de su trabajo, es decir trabajan

empíricamente (nunca, 90,0%), esto viene trayendo como consecuencia que existan situaciones en los cuales los servicios no cumplen con los atributos que valora el cliente como plazo, disposición y merma. Esto representa un hallazgo importante porque la gerencia tampoco ha desplegado en el personal los fines de la misión, visión y el propio plan de negocio, aspectos de calidad muy relevantes para integrar al personal en los propósitos de la empresa. Por otra parte, contrastan con la investigación de Lara (2020) que destaca las ventajas de utilizar instrumentos como los indicadores que mejoran el monitoreo de los procesos y resultados y por otra parte genera motivación y mejor desempeño de los colaboradores; también contrasta con Torres (2019), que concluye la importancia de los análisis internos de la empresa, donde se debe empoderar a los colaboradores a gerenciar sus propios puestos para mejorar la planificación y gestión.

Como conclusión general, la planificación y gestión todavía se realizan empíricamente, dista de una administración eficaz para lograr los objetivos que la microempresa se plantee.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Lara (2020) en su tesis titulada: *Gestión del crédito y cobranza y su incidencia en los estados financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito Ciudad de Quito, período enero-diciembre 2018*. En la Universidad Central del Ecuador, para optar por el título de Ingeniero de Finanzas. Tuvo como objetivo general evaluar la gestión de crédito y cobranza de la Cooperativa Ciudad de Quito y su incidencia en la estructura financiera y los resultados de operación a través de la aplicación de técnicas de análisis a dichos instrumentos de reporte, para lo cual se utilizó una metodología de tipo aplicada. Se declaró una hipótesis propuesta que a partir del análisis de la gestión de crédito y cobranza es posible determinar la incidencia en la situación financiera y los resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ciudad de Quito. Se concluyó que al utilizar diferentes herramientas de análisis financiero como son: el análisis horizontal, vertical, ratios financieros y regresión lineal; la cooperativa Ciudad de Quito para los periodos 2017 y 2018 ha tenido una mejoría en la gestión de cobranza lo cual se evidencia en la disminución de los distintos índices aplicados y así mismo se corrobora una buena posición ante el segmento 3 de cooperativas puesto que todos los índices de la institución se mantienen por debajo; a partir de esto se declara aceptada la hipótesis propuesta.

Torres (2019) en su tesis titulada: *Estructuración e implementación parcial del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la empresa*

Guerreros Seguridad Ltda., presento en la Universidad Católica de Colombia, para optar el título de Ingeniero Industrial. Tuvo como objetivo general estructurar una propuesta e implementar algunos numerales que cumplan con el decreto 1072 de 2015 en lo concerniente a seguridad y salud en el trabajo para la empresa Guerreros Seguridad, utilizo una metodología descriptivo, cualitativo y cuantitativo. Como resultado la implementación del sistema cuenta con un porcentaje del 3% según la norma, que correspondía a aspectos básicos como servicios públicos en la empresa, eliminación de residuos, identificación de ciertos peligros y mantenimiento de las instalaciones, esto se debe a que Guerreros Seguridad Ltda. cumplía en los aspectos que creía básicos y legales sin verificar en el decreto ni en la resolución, y concluye que es obligatorio la estructuración y desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, y por eso se recomienda mantenerlo en funcionamiento para permitir la continuidad y minimización de riesgos, accidentes, enfermedades laborales y costos dentro de la compañía.

Urizar (2018) en su tesis titulada: *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una empresa de servicio TI*. En la Universidad de Chile, para optar por el título de Ingeniero Civil Industrial. Tuvo como objetivo general diseñar un sistema de gestión de la calidad para el área de infraestructura, con el fin de alinear la estrategia y la operación, y mejorar la percepción de calidad de los clientes con énfasis en el cumplimiento de SLA, la metodología que se utilizó para el desarrollo de esta memoria corresponde a una mezcla de los marcos conceptuales previamente descritos, y se compone de 8 pasos principales. Como resultado se propuso una solución integral a través de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que combina conceptos de calidad de servicio, sistemas de gestión de calidad y mejores prácticas

de gestión de servicios TI. La solución propuesta involucra (indicadores) la definición de roles, alcances 18 y prácticas o actividades que se requieren para el correcto desarrollo del SGC, de manera que afecte positivamente en los niveles de calidad de servicio del área de infraestructura. Así el autor llegó a la conclusión que el diseño de un sistema de gestión de la calidad propuesto se hace cargo del problema planteado en un principio como centro del desarrollo de este trabajo de memoria. La estandarización de los procesos de Gestión de Cartera, Catalogo y Nivel de servicio permiten una trazabilidad de los servicios y sus alcances, haciéndose cargo de la falta de información que señalaban los encargados de prestar el servicio.

Sánchez (2018) en su tesis titulada: *La gestión de calidad en el servicio a cliente como factor de competitividad en las pymes del sector comercio-rubro venta de ropa confeccionadas al por menor de la ciudad de milagro*. En la Universidad Estatal de Milagro, para optar por el grado previo de Ingeniería Comercial. Tuvo como objetivo general analizar la influencia de la gestión de calidad en el servicio al cliente en la competitividad de las PYMES del sector comercio-rubro venta de ropa confeccionadas al por menor de la ciudad de Milagro, para lo cual se utilizó una metodología de tipo investigación documental. Según los resultados se llegó a las siguientes conclusiones que la gestión de calidad es un elemento primordial para obtener la competitividad y reforzar el comercio cuando la economía de las PYMES conlleva, a una negociación entre pequeñas, medianas y grandes empresas, además promover estrategias al personal permite mejorar la gestión de calidad en el servicio al cliente, esto puede darse mediante la capacitación al personal, adicionando evaluaciones constantemente, incrementando la motivación, sugerir al cliente el servicio a domicilio.

2.1.2 *Antecedentes nacionales*

Chumpitaz (2020) en su tesis titulada: *Gestión administrativa y satisfacción del cliente socio en la Cooperativa de ahorro y Crédito Santa María Magdalena, 2020*, presentó en la Universidad Cesar Vallejo, para optar por el Grado académico Maestra en Administración de Negocios. Tuvo como objetivo general establecer como la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del cliente socio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, 2020, tuvo una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. Como resultado se muestra un valor de 0,002, lo cual es menor al nivel de Sig. (0.05); también se muestra un coeficiente de correlación de 0.251, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Así mismo se concluye que, la gestión administrativa si se relaciona con la satisfacción del cliente socio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, 2020 y que se presenta una baja correlación entre las variables.

Castañeda (2018) en su tesis titulada: *Caracterización de control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicio al Perú: Caso de la empresa "Seguridad y vigilancia privada Blingsegur S.R..L" Lima*, presento en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote(Chimbote), para optar por el título profesional de Contador Público. Tuvo como objetivo general describir las características de un sistema del Control Interno de las Empresas sector servicio del Perú y de la Empresa "Seguridad y Vigilancia Privada Blingsegur S.R..L", para la cual utilizo una metodología no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, y su nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Encontrándose

el siguiente resultado, que la mayoría de los autores coinciden que la implementación del control interno es de suma importancia y necesaria para las diferentes áreas de la empresa ya que con ella se va a conseguir una buena estructura con un plan estratégico y una organización donde va ayudar a fortalecer para la toma de decisiones a futuro, llegando así a las siguiente conclusión que se pudo evidenciar que la “Seguridad y Vigilancia Privada Blingsegur S.R..L”, de Lima, no llevan a cabo la correcta ejecución y no está aplicando correctamente los componentes del control interno donde esta influye en la gestión administrativa para el cumplimiento de sus metas y objetivos haciendo que no sean eficientes y eficaces.

Llanos (2018) en su tesis titulada: *Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de materiales de construcción, jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2015*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; tuvo como objetivo determinar las principales características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de materiales de construcción, jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2015. La investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, con diseño no experimental-transversal. Finalmente se concluye que el 87.5% de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro, venta de materiales de construcción, jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2015, si consideran que su empresa es competitiva, ello lo demuestran a través de la atención que le ofrecen al cliente siendo una ventaja dentro del mercado, mencionaron conocer a sus competidores factor que podría ayudar a una buena alianza estratégica, manifestaron no contar con un plan estratégico lo que les dificulta el devenir de la empresa y que acciones poder realizar para mantenerse a

través del tiempo, han mejorado la infraestructura de sus instalaciones lo que les permite realizar mejor su trabajo, considerando que el ser competente les permite lograr incrementar sus ganancias siendo esto muy beneficioso y que tener demasiada rotación de personal les dificulta ser competitivos con otras mypes del mismo rubro.

Álvarez (2017) en su tesis titulada: *El control interno y su relación con la gestión de almacén del Gobierno Regional de Madre de Dios periodo-2017*, para optar en el contador público de la Universidad Andina del Cusco. Tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el control interno y la gestión de almacén del gobierno regional de Madre de Dios 2017. El tipo de investigación fue descriptiva – transversal – no experimental. La investigación concluye que existe relación entre las variables control interno y gestión de almacén en un 0.683, con nivel de confianza del 95%, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula.

2.1.3 Antecedentes regionales

Ramírez (2018) en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas, distrito de Yarinacocha, año 2018*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo general fue investigar si las mypes del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas del distrito de Yarinacocha, se gestionan con calidad y enfoque en atención al cliente previa a la identificación de las expectativas del cliente. La metodología de investigación se caracterizó por ser del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, con diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Finalmente, se concluye que, respecto a gestión de calidad, estos negocios se gestionan empíricamente. Asimismo, según los datos recogidos, los

propietarios desconocen las técnicas de administración moderna y filosofía de la mejora continua; porque muchos carecen de visión y misión.

Valera (2017) en su tesis titulada: *Evaluación de la gestión de almacén y su relación con la toma de decisiones de Emapa San Martín SA. Tarapoto 2016. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto 2016*, para optar el título profesional de Contador Público por la Universidad Cesar Vallejo. Como se objetivo la investigación se planteó demostrar que una deficiente gestión de almacén ocasiona que las inadecuadas toma de decisiones se traduzcan en una mala gestión de la empresa y no cumpla con sus objetivos institucionales. Como metodología se eligió realizar una investigación descriptiva correlacional con un diseño no experimental. La población objetivo estuvo conformada por los colaboradores de la gerencia de administración de EMAPA y la muestra fue definida por el integro de los colaboradores del área de almacén y logística, puesto que son ellos los directamente comprometidos con la gestión y en donde se evidencia la toma de decisiones. Como resultados se obtuvo que en EMAPA – San Martín existe una relación directa y significativa entre la gestión de almacenes y la toma de decisiones, con respecto s la gestión de almacén se ha podido evidenciar que no existe un manejo y control adecuado de los ingresos de los materiales solicitados, pues no se verifican los documentos correspondientes. La investigación evidencia, del mismo modo, que no existen lineamientos y políticas para una adecuada recepción, almacenamiento y distribución de los materiales que se gestionan a través del almacén. Con respecto a la toma de decisiones se evidencia que no se priorizan los problemas, no se tiene gestión sobre la mejor opción de solución y mucho menos se evalúa los resultados.

Panduro (2018) en su tesis titulada: *El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Belén Farma S.A.C.” de Iquitos, 2016*, para optar el título profesional de Contador Público de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general describir la influencia del control internó en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa comercial “Belén Farma SAC” de Iquitos, 2016”. La metodología fue descriptiva – transversal - no experimental. Finalmente, se concluye que la implementación del sistema de control interno en el área de almacén en las empresas comerciales a través de la aplicación adecuada de sus componentes, va a facultar conocer y llevar a cabo un mejor manejo, inspección, registro y custodia de las existencias, logrando así adquirir eficiencia, eficacia, y confianza, que servirá lograr una mejor gestión en el almacén para la toma de decisiones, siendo de tal manera oportunas y certezas, frente a situaciones de riesgo que se puedan dar, accediendo a proteger los recursos, de tal manera maximizar la efectividad del manejo de la mercadería, evitando perjuicios que puedan afectar a la empresa.

Solsol (2017) en su tesis titulada: *Análisis de la gestión de inventarios de la empresa Creazioni S.A. del distrito de Iquitos, periodo 2011 – 2015*, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. La investigación tuvo como objetivo general analizar la gestión de inventarios de la empresa Creazioni S.A. del distrito de Iquitos, en el periodo 2011 - 2015. El tipo de investigación fue descriptiva – transversal – no experimental. Obtuvo como resultado que la gestión de inventarios de la empresa Creazioni S.A. se realizó de manera eficiente en el periodo 2011 – 2015, pero se

debe añadir que en años anteriores se incurrió en sobre stocks, ocasionando altos costos financieros por el dinero inactivo inherente a la mercadería sin movimiento. Durante el periodo en estudio, las ventas fueron superiores a las compras ampliamente, esto porque las ventas contienen el margen de ganancia más el stock inicial, concluyendo que se debe implementar un sistema moderno de control de inventarios, que optimice las compras centrándose en aquellos que presentan mayor rotación. Con esto se busca en lo posible, no mantener altos stocks y reducir los niveles de dinero inmovilizado por este concepto.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Planeación

2.2.1.1. Definición

La planeación o planificación es un conjunto de actividades que se desarrollan de manera secuencial con la finalidad de que una organización que se proyectó al futuro alcance su visión deseada.

Este proceso consta de tres etapas principales: (a) formulación, (b) implementación, y (c) evaluación y control. La planificación se convierte en la actividad más importante de la empresa, pues representa el plan de ruta hacia el cumplimiento de sus objetivos organizada y responsablemente. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

2.2.1.2. Principios de la planificación

Citamos los siguientes:

Estratégico

Es la planeación que se caracteriza por establecer un horizonte en el tiempo. Es decir, la proyección a largo plazo, incluyendo las consecuencias y efectos. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Táctico

Se caracteriza por ser más local, a un área de la empresa. Es más detallado respecto a su contenido. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Operativo

Es el tipo de planificación de corto plazo, es más analítica y se centra en la tarea o actividad. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

2.2.1.3. Dimensiones

Análisis situacional

El análisis sectorial que debe realizar una empresa se atiende como la investigación, el monitoreo y las previsiones sobre el sector de actividad de la organización. Al analizar el sector de actuación, la organización debe tener una percepción más definida de las oportunidades y las amenazas del entorno que pueden influir en su desempeño competitivo. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Se citan los siguientes indicadores por categorías:

Demográfico:

- Estructura por edades, familias y vivienda
- Nivel de escolaridad
- Composición étnica y religiosa

Económico:

- Balanza de pago
- Nivel de Producto Interno Bruto (PIB)
- Reservas cambiarias

Político legal:

- Políticas de regulación, desregulación y privatización
- Legislación federal, estatal y municipal
- Estructura del poder

Tecnológico

- Protección de marcas y patentes
- Nivel del país en investigación y desarrollo
- Incentivos gubernamentales para el desarrollo tecnológico

Recursos naturales

- Amenaza de nuevas enfermedades

- Catástrofes naturales
- Sustentabilidad

Programación

Se relaciona con el control de la calidad para mantenerla dentro de los límites planificados previamente. Programar es mejorar la calidad para elevarla a niveles superiores, ya sea en cuanto a mejoras características del producto o servicio, o bien en cuanto a la reducción de costes originados por la mala calidad. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Estrategia

La administración debe acompañarse de una estratégica. La estrategia es el plan para enrumbar a la organización hacia ese futuro anhelado en un largo plazo. Para entender mejor el proceso de una estrategia, se debe hacer hincapié en algunas palabras que tienen que ser bien entendidas por los que elaboran un plan estratégico: organización, tácticas, metas. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

2.2.2. Gestión

2.2.2.1. Definición

El concepto de calidad tiene un significado que continúa evolucionando conforme la función de la calidad crece y madura. Pero lo

synetizamos como hacer las cosas bien desde el principio y satisfacer a nuestros clientes. (Velasco, 2017)

Calidad también es:

1. Perfección
2. Consistencia
3. Eliminación de desperdicio
4. Velocidad de entrega
5. Cumplimiento de las políticas y procedimientos
6. Proporcionar un buen producto usable
7. Deleitar o complacer a los clientes

2.2.2.2. Principios de la gestión de calidad

- **Principio 1:** organización enfocada al cliente
- **Principio 2:** liderazgo
- **Principio 3:** participación del personal
- **Principio 4:** enfoque a procesos
- **Principio 5:** enfoque del sistema hacia la gestión
- **Principio 6:** mejora continua
- **Principio 7:** enfoque objetivo hacia la toma de decisiones
- **Principio 8:** Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

2.2.2.3. Dimensiones de gestión de calidad

Para nuestra investigación hemos considerado dos dimensiones:

Estrategia de gestión

Es seguir un plan configurado para garantizar que la calidad esté presente en los productos y servicios en todo momento: “se trata de manufacturar un producto en que las personas puedan confiar cada vez que lo obtienen”, así lo refirió Donal R. Keough, ex presidente de Coca-Cola. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Calidad

Los individuos tienen deseos y necesidades distintos y, por tanto, expectativas diferentes en cuanto a un producto o servicio. Esto conduce a una definición de calidad basada en el usuario – *adecuación para el uso pretendido*, o cuan bien desempeña el producto su función pretendida. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

2.3. Marco conceptual

Actitud estratégica:

Es el compromiso que asegura la consecución, en la medida de lo posible, de los resultados planteados de forma explícita durante el transcurso del plan. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Entorno:

Es el análisis de las tendencias de las variables económicas que afectan a la organización empresarial y sus productos y servicios, se monitorea con indicadores como Tasa de interés, inflación, ingreso real de la población. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Estrategia:

Se refiere a la organización como un todo, tiene como propósito alcanzar los objetivos organizacionales. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Planeamiento analítico:

Está representado por la optimización, modelo predictivo, previsión y el análisis estadístico. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Táctica:

Se refiere a un de los componentes de la estrategia y busca alcanzar objetivos específicos. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación de título: Gestión y planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa “Servicios Generales Lucía SAC”- Yurimaguas, 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 et al. 2014).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación.

El diseño que se utilizó en la investigación fue no experimental – transversal- descriptivo.



Dónde:

M = Muestra conformada por los trabajadores de la microempresa “Servicios Generales Lucía SAC”- Yurimaguas, 2020.

O = Observación de las variables: gestión y planificación.

Cuantitativo

La investigación es del tipo cuantitativa, porque se utilizó la estadísticas e instrumentos de medición para cada dimensión de las variables. (Bernal, 2016)

No experimental

La investigación no experimental es una investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos serán observados en su ambiente natural, en su realidad. (Bernal, 2016)

Transversal

En esta investigación se recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único, cuyo propósito será describir las variables y analizar su interrelación en un solo momento. (Bernal, 2016)

Descriptivo

En esta investigación nos delimitaremos a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogieron los datos. (Bernal, 2016)

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

El universo está conformado por el total de trabajadores de la microempresa “Servicios Generales Lucía SAC”- Yurimaguas, 2020: 61 trabajadores.

4.2.2 Muestra

La muestra para el estudio es no probabilística por tratarse de un estudio de caso representada por la micro y pequeña empresa “Servicios Generales Lucía SAC”- de Yurimaguas, en ese aspecto se entrevistó al gerente y el personal administrativo: 10 personas directamente relacionadas a las actividades administrativas.

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

4.3. Definición y operacionalización de 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 organización, como, por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. (Luna, 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,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 |

Nota: elaborado por Pedro Aguilar Gonzáles

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección

4.4.1 Técnicas

Para Hernández (2014), las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación.

Para el recojo de información se aplicó la técnica de encuesta.

4.4.2 Instrumentos

Bernal (2016), indica que, para recolectar la información de las fuentes, población y muestra ya identificada se utiliza un instrumento conteniendo un cuestionario de preguntas en función de las variables. En ese sentido, para llevar adelante la investigación se utilizó un instrumento con un cuestionario estructurado de 20 preguntas en escala de Likert en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables y se adjunta en el presente informe final de investigación.

4.5 Plan de análisis

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

Mendeley para la recepción de todos los documentos y gestionar las referencias bibliográficas.

4.6 Matriz de consistencia

| TÍTULO | FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|---|---|--|---|---|
| Gestión y planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa "Servicios Generales Lucía SAC"- Yurimaguas, 2020. | ¿Cuáles son las características de la Gestión y planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa "Servicios Generales Lucía SAC"- Yurimaguas, 2020? | <p>General Describir las características de la Gestión y planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa "Servicios Generales Lucía SAC"- Yurimaguas, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir los aspectos del proceso de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa "Servicios Generales Lucía SAC"- Yurimaguas, 2020. - Identificar el nivel de gestión alcanzado en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa "Servicios Generales Lucía SAC"- Yurimaguas, 2020. | <p>Variable 1 Gestión</p> <p>Variable 2: Planificación</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia. - Calidad - Análisis situacional - Reprogramación - Estrategia. | <p>Tipo: El tipo de investigación es cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación: El diseño es no experimental, transversal, descriptivo.</p> <p>Población y muestra Población. Estudio de caso, no probabilística, constituida por la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa "Servicios Generales Lucía SAC"- Yurimaguas, 2020.</p> <p>Muestra, se tomó a 10 trabajadores involucrados en actividades administrativas. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: -Técnica: Encuesta - Instrumento: cuestionario</p> |

Nota: elaborado por Pedro Aguilar Gonzáles

4.7 Principios éticos

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

- a) ***Principio de protección a las personas***, para esta investigación se desarrolló el protocolo del consentimiento informado, el mismo que fue firmado por los participantes que conformaron la muestra en estudio. Si los participantes, no desearon o tuvieron dificultades para firmar dicho documento, se aplicaron diversas estrategias en el que se evidencie el consentimiento para ser parte de esta investigación. A través del consentimiento informado se comunicó claramente el propósito de la investigación.

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

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

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

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Resultados

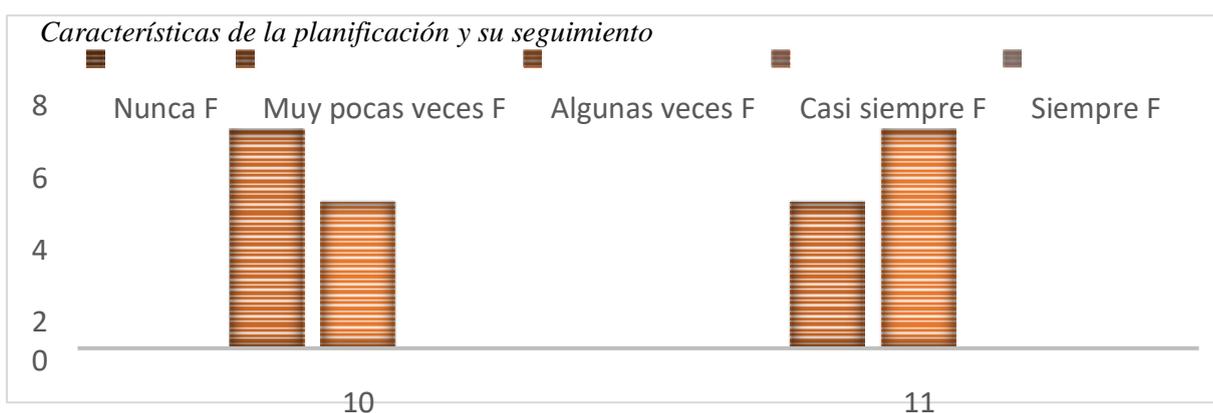
Con relación al Objetivo específico 1: Describir los aspectos del proceso de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020.

Tabla 1:

Describir los aspectos del proceso de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020.

| N.º | Ítem | Nunca | | Muy pocas veces | | Algunas veces | | Casi siempre | | Siempre | | Total | |
|-----|---|-------|------|-----------------|-------|---------------|-------|--------------|------|---------|------|-------|--------|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 10 | Se planifica las operaciones de la empresa | | 0.0% | 6 | 60.0% | 4 | 40.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 10 | 100.0% |
| 11 | Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado | 0 | 0.0% | 4 | 40.0% | 6 | 60.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 10 | 100.0% |

Figura 1



Nota:

En la tabla se evidencia que el 60,0% muy pocas veces los trabajadores participan en el proceso de planificación, en consecuencia, el seguimiento es también deficiente.

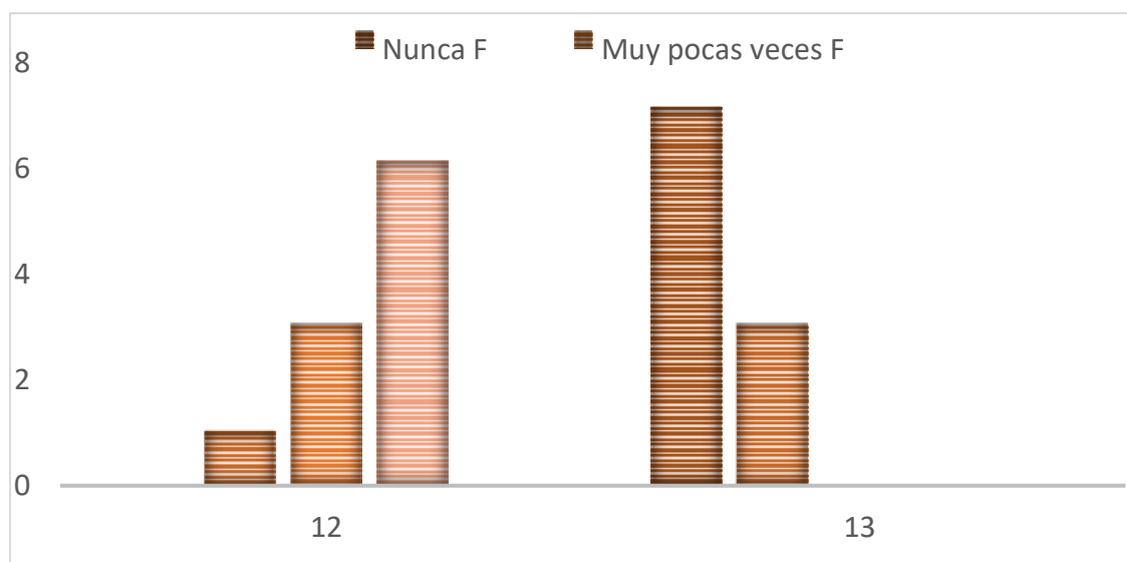
Tabla 2:

Describir los aspectos del proceso de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020.

| N.º | Ítem | Nunca | | Muy pocas veces | | Algunas veces | | Casi siempre | | Siempre | | Total | |
|-----|---|-------|-------|-----------------|-------|---------------|-------|--------------|-------|---------|------|-------|--------|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 12 | Existe la distribución de la carga de trabajo es formal en la empresa | 0 | 0.0% | 1 | 10.0% | 3 | 30.0% | 6 | 60.0% | 0 | 0.0% | 10 | 100.0% |
| 13 | Existe organigrama y es difundido | 7 | 77.8% | 3 | 22.2% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 3 | 100.0% |

Figura 2

Características de la organización y distribución para la planificación



Nota:

La información obtenida evidencia que los trabajadores si bien conocen como se organizan en la empresa (60,0%, casi siempre), ellos desconocen la existencia y /o contenido del organigrama de la empresa (77,8%), situación que limita un mejor desempeño y aporte a los procesos internos de la empresa.

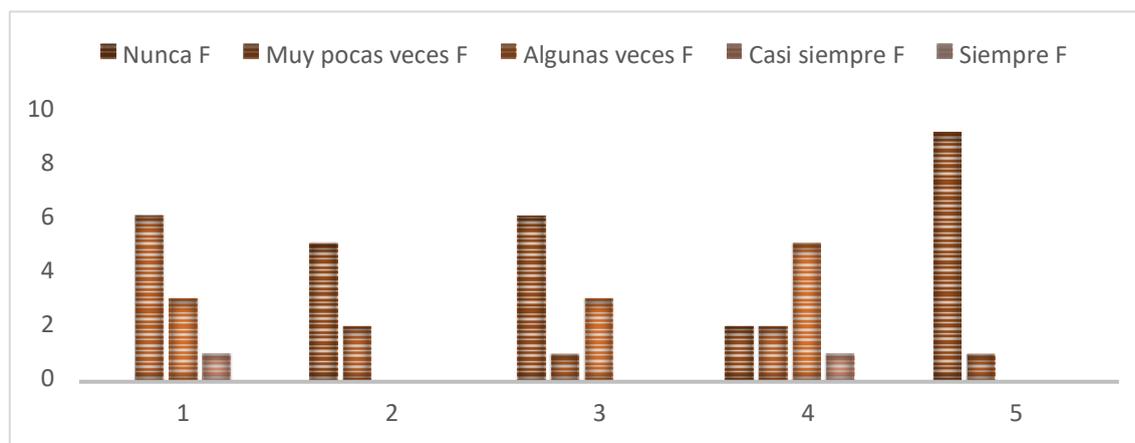
Tabla 3:

Identificar el nivel de gestión alcanzado en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC - Yurimaguas, 2020.

| N.º | Ítem | Nunca | | Muy pocas veces | | Algunas veces | | Casi siempre | | Siempre | | Total | |
|-----|--|-------|-----------------|-----------------|-------|---------------|-------|--------------|-------|---------|-------|-------|--------|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| | | 1 | Mejora continua | 0 | 0.0% | 6 | 60.0% | 3 | 30.0% | 1 | 10.0% | 0 | 0.0% |
| 2 | Se realizan encuestas de satisfacción al cliente | 5 | 71.4% | 2 | 28.6% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 7 | 100.0% |
| 3 | Motiva ideas y aportes | 6 | 60.0% | 1 | 10.0% | 3 | 30.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 10 | 100.0% |
| 4 | Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos | 2 | 20.0% | 2 | 20.0% | 5 | 50.0% | 1 | 10.0% | 0 | 0.0% | 10 | 100.0% |
| 5 | Se hace uso de herramientas de gestión | 9 | 90.0% | 1 | 10.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 10 | 100.0% |

Figura 3

Características de la gestión: estandarización, procesos y herramientas.



Nota:

La información obtenida demuestra que el personal desconoce la filosofía de la mejora continua (60,0%) aspecto que no motiva mejores desempeños. También los trabajadores indican que desconocen de alguna herramienta o mecanismos para mejorar la realización de su trabajo, es decir trabajan empíricamente (nunca, 90,0%).

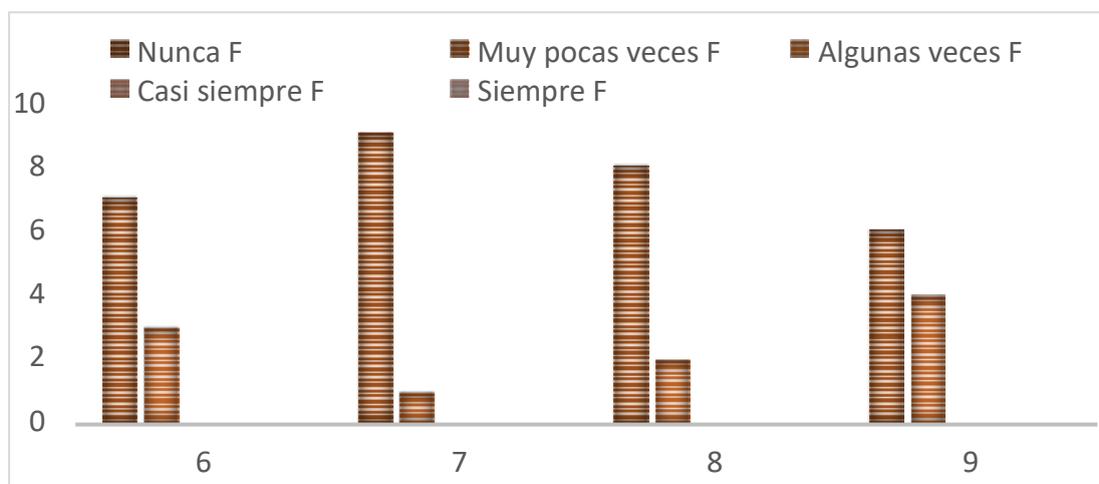
Tabla 4:

Identificar el nivel de gestión alcanzado en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020.

| N.º | Ítem | Nunca | | Muy pocas veces | | Algunas veces | | Casi siempre | | Siempre | | Total | |
|-----|--------------------------|-------|-------|-----------------|-------|---------------|------|--------------|------|---------|------|-------|--------|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 6 | Indicadores de gestión | 7 | 70.0% | 3 | 30.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 10 | 100.0% |
| 7 | Sabe política de gestión | 9 | 90.0% | 1 | 10.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 10 | 100.0% |
| 8 | Sabe misión y visión | 8 | 80.0% | 2 | 20.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 10 | 100.0% |
| 9 | Sabe plan de negocio | 6 | 60.0% | 4 | 40.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 10 | 100.0% |

Figura 4 Características de la gestión: misión, visión, políticas, plan de negocio

Características de la gestión: misión, visión, políticas, plan de negocio.



Nota:

Una gestión se mide con indicadores, sin embargo, los trabajadores no participan o utilizan en sus funciones (70,0%, nunca). Tampoco la gerencia ha desplegado en el personal los fines de la misión, visión y el propio plan de negocio, relevantes para integrar al personal en los propósitos de la empresa.

5.2. *Análisis de resultados*

Con el fin de cumplir con los objetivos de la investigación de conocer las características de las variables: planificación y gestión de calidad, en el trabajo de campo se obtuvo la participación como muestra a 10 trabajadores de la empresa en estudio quienes respondieron con el instrumento de investigación, a continuación, analizaremos estos resultados obtenidos citando los objetivos específicos:

De acuerdo con el primer objetivo específico, “describir los aspectos del proceso de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020”, se determina en la tabla 1 que el 60,0% de los trabajadores muy pocas veces participan en el proceso de planificación, en consecuencia, el seguimiento es también deficiente. Por otra parte, en relación con el análisis interno de los procesos y organización, los trabajadores indican que si bien conocen como se organizan en la empresa (60,0%, casi siempre), ellos desconocen la existencia y /o contenido del organigrama de la empresa (77,8%), situación que limita un mejor desempeño y aporte a los procesos internos de la empresa porque se carece de manual de organizaciones y perfil de los puestos y funciones. Estos resultados guardan relación con la investigación de Castañeda (2018), que identifica que la falta de análisis de procesos, organización y control, afectan el proceso de planificación de la empresa y el alcance de objetivos y metas. También, con las conclusiones de la investigación de Ramírez (2018) donde identifica los aspectos de una gestión empírica. Por otra parte, los resultados de nuestra investigación contrastan con Urizar (2018), que indica que la planificación debe considerar la asignación de roles de los trabajadores para la mejor gestión de

sus puestos de trabajo; también contrasta con Torres (2019), que concluye la importancia de los análisis internos de la empresa que deben desarrollar los propios colaboradores para mejorar los insumos de la planificación de la empresa.

De acuerdo con el segundo objetivo específico: “identificar el nivel de gestión alcanzado en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Servicios Generales Lucía SAC- Yurimaguas, 2020; la información obtenida nos demuestra que el personal de la empresa desconoce la aplicación de la filosofía de la mejora continua (60,0%) aspecto que tampoco motiva mejores desempeños. Por otra parte, también los trabajadores indican que desconocen de alguna herramienta o mecanismos para mejorar la realización de su trabajo, es decir trabajan empíricamente (nunca, 90,0%), esto viene trayendo como consecuencia que existan situaciones en los cuales los servicios no cumplen con los atributos que valora el cliente como plazo, disposición y merma. En otro aspecto de la gestión, en relación con el uso de indicadores, técnicas y herramientas, los trabajadores indican en la investigación que no participan o utilizan en sus funciones (70,0%, nunca). Esto representa un hallazgo importante porque la gerencia tampoco ha desplegado en el personal los fines de la misión, visión y el propio plan de negocio, aspectos de calidad muy relevantes para integrar al personal en los propósitos de la empresa. Por otra parte, contrastan con la investigación de Lara (2020) que destaca las ventajas de utilizar instrumentos como los indicadores que mejoran el monitoreo de los procesos y resultados y por otra parte genera motivación y mejor desempeño de los colaboradores; también contrasta con Torres (2019), que concluye la importancia de los análisis internos de la empresa, donde se debe empoderar a los colaboradores a

gerenciar sus propios puestos para mejorar la planificación y gestión. La empresa en estudio tampoco realiza encuestas de satisfacción al cliente, contrastando con investigación de Sánchez (2018) que sugiere la orientación al producto o servicio final con la finalidad de satisfacer al cliente recogiendo para ello, las percepciones del cliente.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

Se concluye en relación con el primer objetivo específico que la planificación es un proceso muy importante en las operaciones de la microempresa en estudio, pero la gestión carece de una visión a largo plazo, no realiza análisis con sustento técnico para sus proyecciones ni involucra a su personal. Como consecuencia, la planificación es de corto plazo con tácticas ejecutadas según las percepciones de la gerencia.

Se concluye en relación con el segundo objetivo específicos que la gestión tiene una visión que no es compartida con todo el personal, por lo tanto, la motivación es débil y los desempeños no acompañan a lograr los objetivos propuestos, se carece del conocimiento básico de la filosofía de la mejora continua y la falta de capacitación tiene como consecuencia que no se utilice indicadores en la mayoría de las operaciones.

Como conclusión general, la planificación y gestión todavía se realizan empíricamente, dista de una administración eficaz para lograr los objetivos que la microempresa se plantee.

Aporte de investigador

Planificar es plantearse objetivos a largo plazo y plantear los mecanismos y eventos a futuro que se necesitará aplicar para lograrlos.

Beneficio al cliente

La planificación permite organizarse como empresa para cumplir con la promesa de servicio al cliente.

6.2. Recomendaciones

Sugerir a la gerencia que debe formalizar sus procesos, documentándolos, asimismo, utilizar matrices de diagnóstico interno como el FODA para una mejor planificación, involucrando a todo su personal.

Sugerir a la gerencia que la visión, misión y políticas internas de la empresa debe difundirse al personal, asimismo también el organigrama y ser explicado en los propósitos que se buscan alcanzar, para que, el personal se integre a lograr las aspiraciones de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez M. (2017). *El control interno y su relación con la gestión de almacén del Gobierno Regional de Madre de Dios periodo-2017*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.

<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1889>

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

Castañeda (2018). *Caracterización de control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicio al Perú: Caso de la empresa “Seguridad y vigilancia privada Blingsegur S.R.L” Lima*, (Tesis inédita de posgrado), en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4162>

Cruz, Gonzales y Olivares (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria

Chiavenato, I. & Sapiro, A (2011). *Planeación estratégica*. Mc Graw Hill.

Chumpitaz (2020). *Gestión administrativa y satisfacción del cliente socio en la Cooperativa de ahorro y Crédito Santa María Magdalena,2020*, (Tesis inédita de posgrado). Universidad Cesar Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48349>

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

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*; 6ta. Edición.

Lara (2020). *Gestión del crédito y cobranza y su incidencia en los estados financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito Ciudad de Quito, período enero-diciembre 2018*. (Tesis inédita de posgrado) en la Universidad Central del Ecuador. [Http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20977](http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20977)

Llanos, Y. (2018). *Caracterización de la competitividad en los micros y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de materiales de construcción, jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2015*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3719>

Panduro, E. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Belén Farma S.A.C.”* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Yurimaguas, Perú.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5343>

Ramírez, K. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas, distrito de Yarinacocha, año 2018*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Yarinacocha, Pucallpa.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5905>

Sánchez (2018). *La gestión de calidad en el servicio a cliente como factor de competitividad en las pymes del sector comercio-rubro venta de ropa*

confeccionadas al por menor de la ciudad de milagro. (Tesis inédita de posgrado). Universidad Estatal de Milagro.

<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4343>

Solsol, E. (2017). *Análisis de la gestión de inventarios de la empresa Creazioni S.A. del distrito de Yurimaguas, periodo 2011 – 2015*”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Yurimaguas, Perú.

<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5446>

Torres (2019). *Estructuración e implementación parcial del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la empresa Guerreros Seguridad Ltda.*, (Tesis inédita de posgrado) Universidad Católica de Colombia.

<https://hdl.handle.net/10983/24509>

Urizar (2018). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una empresa de servicio TI.* (Tesis inédita de posgrado). Universidad de Chile.

<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/153016>

Valera S. (2017). *Evaluación de la gestión de almacén y su relación con la toma de decisiones de Emapa San Martín SA., Tarapoto 2016.* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, San Martín, Perú.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/31691>

Velasco (2017) *Gestión de calidad. Mejora continua y sistemas de gestión.* Ediciones pirámide.

ANEXOS

1. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

El presente cuestionario de preguntas tiene por finalidad recopilar información de las micro y pequeñas empresas para el desarrollo del trabajo de investigación: “Gestión y planificación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa “Servicios Generales Lucía SAC”- Yurimaguas, 2020”

INSTRUCCIONES: a continuación, le presentamos 23 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 con el siguiente código.

Encuestado:

(a):Fecha:...../...../ 202....

INFORMACIÓN GENERAL

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

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

| Nro. | GESTIÓN | | ESCALAS | | | | |
|------|-------------------------|--|---------|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Principios de calidad | Se gestiona bajo la filosofía de la mejora continua | | | | | |
| 7 | | Se realizan encuestas de satisfacción al cliente | | | | | |
| 8 | | Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes | | | | | |
| 9 | Herramientas de calidad | Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos | | | | | |
| 10 | | Utiliza herramientas de gestión | | | | | |
| 11 | | Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño | | | | | |
| 12 | Estrategias de calidad | Se ha definido la misión y visión | | | | | |
| 13 | | Son consistentes con los planes y objetivos | | | | | |
| 14 | | Se guían por un plan de negocio | | | | | |

| Nro. | PLANIFICACIÓN | | ESCALAS | | | | |
|------|-------------------------|--|---------|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Sistema de organización | Existe organigrama y es conocido | | | | | |
| 16 | | Existe división del trabajo | | | | | |
| 17 | | La jerarquización influye en los resultados | | | | | |
| 18 | Funciones y desempeño | Conoce el manual de organización y funciones | | | | | |
| 19 | | Conoce el nivel de desempeño que esperan sus jefes | | | | | |
| 20 | | Ha recibido capacitación respecto a sus funciones | | | | | |
| 21 | Coordinación | Conoce sus responsabilidades | | | | | |
| 22 | | Existe coordinación entre las áreas | | | | | |
| 23 | | Conoce cuales son sus metas | | | | | |