



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO INDUSTRIAL DEL
PERÚ: CASO FOREST PRODUCT FLORIDA S.A.C -
CALLERÍA, 2020**

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

AUTORA

FLORES TORRES, KAREN ELIZABETH

ORCID: 0000-0002-1881-7313

ASESOR

MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO

ORCID: 0000-0002-9053-8175

PUCALLPA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Flores Torres, Karen Elizabeth

ORCID: 0000-0002-1881-7313

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

ASESOR

Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

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

JURADO

Pinchi Guerrero, Edward

ORCID: 0000-0002-2753-3881

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2753-8259

Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

FIRMA DEL JURADO EVALUADOR

Pinchi Guerrero, Edward

Presidente

Meza Salinas, José Luis

Miembro

Lozano Ruíz, Roger

Miembro

Muñoz Aguilar, Estuardo

Asesor

AGRADECIMIENTO

“Agradezco a Dios y mis padres por brindarme la vida y salud, a la universidad por ser mi casa de estudio, a cada uno de los docentes y asesor, quienes me brindaron sus mejores enseñanzas y fueron ejemplo para lograr mis metas”.

DEDICATORIA

“A mi gran familia, por ser pieza fundamental de mi crecimiento personal, profesional y quienes son mi mayor motivación para cada paso firme y decidido en mi vida”.

RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la gestión y el proceso administrativo en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida S.A.C del distrito de Callería, 2020, llegando a plantearse la siguiente problemática, ¿Cuál es la relación entre la gestión y el proceso de organización en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020? en la cual se utilizó una metodología de tipo cuantitativa, de diseño no experimental/transversal/descriptivo, y de una población conformada por 10 trabajadores, la cual se justifica en conocer y descubrir la relación entre la gestión y el proceso administrativo de la empresa, para ellos se desarrolló cuestionario con preguntas cerradas para facilitar la recolección de información a través de la técnica de la encuesta se pudo obtener los siguientes resultados: De todo el personal encuestado se evidencia que el 100% de los colaboradores reflejan que la mype se gestiona bajo un enfoque de mejora continua. Estos resultados encontrados indican que se debe implementar métodos y un tipo de gestión eficiente para que se trabaje bajo un enfoque de mejora continua dentro de la empresa. Llegando a la conclusión se observa que la mype investigada cumple con las expectativas que se propone en el mercado, logrando un mejor desenvolvimiento dentro y fuera de ella, aprovechando todos sus recursos.

Palabras claves: eficiente, expectativas, Gestión de calidad y Proceso administrativo.

ABSTRACT

This research work had as its general objective To determine the relationship between management and the administrative process in the mype of the industrial sector of Peru: forest product florida S.A.C of the district of Callería, 2020, getting to plate the following problem, What is the relationship between the management and the organization process in the mype of the industrial sector of Peru: forest Product Florida sac company case of the district of Callería, 2020? in which a quantitative methodology was used, non-experimental/cross-cutting/descriptive design, and a population of 10 workers, which is justified in knowing and discovering the relationship between the management and the administrative process of the company, for them a questionnaire was developed with closed questions to facilitate the collection of information through the survey technique the following results could be obtained: It is clear from all the staff surveyed that 100% of the collaborated reflect that the mype is managed under a continuous improvement approach. These found results indicate that methods and an efficient type of management must be implemented for work under a continuous improvement approach within the enterprise. Concluding that the researched mype meets the expectations proposed in the market, achieving a better performance inside and outside it, taking advantage of all its resources.

Keywords: efficient, expectations, Quality management and administrative process.

CONTENIDO

1. Título de la investigación.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador.....	iii
4. Agradecimiento y dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	v
6. Contenido.....	vii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	7
III. Hipótesis.....	29
IV. Metodología.....	30
4.1 Diseño de investigación.....	30
4.2 Población y muestra.....	31
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	32
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.5 Plan de análisis.....	34
4.6 Matriz de consistencia.....	36
4.7 Principios éticos.....	37
V. Resultados.....	39
5.1 Resultados.....	39
5.2 Análisis de resultados.....	62
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	65
Referencias bibliográficas.....	67
Anexos	
1. Instrumento.....	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad del microempresario.....	39
Tabla 2. Género del empresario.....	40
Tabla 3. Nivel de instrucción.....	41
Tabla 4. Tiempo de permanencia en el mercado.....	42
Tabla 5. Número de colaboradores en la microempresa.....	43
Tabla 6. Han registrado en planilla a sus trabajadores.....	44
Tabla 7. Se realiza la planeación de las actividades de la empresa.....	45
Tabla 8. Se realiza la planeación de las actividades de la empresa.....	46
Tabla 9. Se realiza la planeación de las actividades de la empresa.....	47
Tabla 10. Se realiza la planeación de las actividades de la empresa.....	48
Tabla 11. Se realiza la planeación de las actividades de la empresa.....	49
Tabla 12. Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control....	50
Tabla 13. El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es....	51
Tabla 14. El organigrama está difundido y es de conocimiento en la empresa.....	52
Tabla 15. La empresa tiene definida las estrategias organizativas.....	53
Tabla 16. La empresa tiene definida las estrategias organizativas.....	54
Tabla 17. Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua.....	55
Tabla 18. Conoce las necesidades de sus clientes.....	56
Tabla 19. Conoce la misión y visión de la mype.....	57
Tabla 20. Hace uso de herramientas de calidad.....	58
Tabla 21. Qué herramientas modernas utilizan.....	59
Tabla 22. Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo en la empresa.....	60
Tabla 23. La gestión tiene enfoque en el cliente.....	61

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad del microempresario.....	39
Figura 2. Género del empresario.....	40
Figura 3. Nivel de instrucción.....	41
Figura 4. Tiempo de permanencia en el mercado.....	42
Tabla 5. Número de colaboradores en la microempresa.....	43
Figura 6. Han registrado en planilla a sus trabajadores.....	44
Figura 7. Se realiza la planeación de las actividades de la empresa.....	45
Figura 8. Se realiza la planeación de las actividades de la empresa.....	46
Figura 9. Se realiza la planeación de las actividades de la empresa.....	47
Figura 10. Se realiza la planeación de las actividades de la empresa.....	48
Figura 11. Se realiza la planeación de las actividades de la empresa.....	49
Figura 12. Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control....	50
Figura 13. El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es....	51
Figura 14. El organigrama está difundido y es de conocimiento en la empresa.....	52
Figura 15. La empresa tiene definida las estrategias organizativas.....	53
Figura 16. La empresa tiene definida las estrategias organizativas.....	54
Figura 17. Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua.....	55
Figura 18. Conoce las necesidades de sus clientes.....	56
Figura 19. Conoce la misión y visión de la mype.....	57
Figura 20. Hace uso de herramientas de calidad.....	58
Figura 21. Qué herramientas modernas utilizan.....	59
Figura 22. Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo en la empresa.....	60
Figura 23. La gestión tiene enfoque en el cliente.....	61

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas pequeñas y las denominadas microempresas deben afrontar cada día de su existencia diversos retos, algunos por su competencia con empresas de su sector y envergadura, otros con las empresas más grandes y mejor posicionadas, y, otros retos propios de su tamaño que los hace vulnerables. Resumiendo, las mypes deben de batallar para competir y posicionarse, con factores externos (competencia, mercado, económicos, y otros) e internos (estructura, organización, gestión).

Cuando una empresa ya se estabilizó en el mercado y empezó a ganar cierta posición y reconocimiento, esto reflejado en la cartera de clientes que maneja y en los volúmenes de facturación que están en crecimiento, debe de procurar no descuidar ciertos factores internos clave para un buen clima y salud de la empresa. Estos factores tienen que ver con tener una adecuada organización interna (procesos administrativos) los que al descuidarse provocan: poca supervisión de desempeño, que no se planifique la producción, que se distribuya mal el trabajo lo que genera sobre costos y baja productividad, una mala contabilidad por no llevar los registros necesarios, no se invierte en tecnología innovadora para la administración y la producción, que no se planifiquen las compras, entre otros.

Para este estudio se ha elegido a la empresa Forest Product Florida SAC una empresa del sector maderero de la ciudad de Pucallpa, con el objetivo de analizar el proceso de organización de esta empresa y cómo se relaciona con la gestión administrativa. La importancia de llevar a cabo esta investigación radica en que analizando cómo se está desarrollando el proceso de organización de esta empresa, e identificando sus falencias se podrán proponer aportes para que la empresa disponga de una estructura organizada donde los empleados trabajen en colaboración para lograr

los objetivos

El diseño de la investigación será el no experimental - descriptivo, en la que se aplicará un cuestionario al administrador o representante legal del negocio evaluado, para que nos proporcione información sobre la gestión y el proceso de organización de la empresa

El proyecto está estructurado en ocho partes, siendo las cuatro primeras correspondientes al título del estudio, la carátula, el contenido y la introducción. En la quinta parte, se hace el planteamiento del problema, su enunciado, se formulan los objetivos y se redacta la justificación de la investigación. En la sexta sección, se integra todo el marco teórico que contiene los antecedentes del estudio, las bases teóricas que soportan el estudio y el marco conceptual

En la séptima parte, se detalla la metodología que se va a seguir en esta investigación, se indica aquí el tipo y nivel de estudio, la población y muestra, el plan de análisis, se hace la operacionalización de la variable, se presenta la matriz de consistencia lógica, y las consideraciones éticas y el rigor científico. En la octava sección se enumeran cada una de las referencias bibliográficas utilizadas en todo este proyecto, y finalmente se colocan los anexos, que incluyen al cuestionario que se aplicará en la empresa de estudio

Las empresas se distinguen entre unas y otras por su organización. Un negocio por más pequeño que sea, si desde que inicia sus actividades está bien organizado, con el personal suficiente para todos los procesos que demanda el giro del negocio, cada uno cumpliendo con conocimiento y actitud su labor, respetando las líneas de jerarquía y función, y, donde todo el trabajo está bien planificado; pues, este negocio está encaminado para competir, estabilizarse y ganarse un buen lugar en el mercado. Por el

contrario, una empresa que transita entre la improvisación y la poca planificación, está condenada al fracaso tarde o temprano

Para la presente investigación, se ha elegido a una pequeña empresa del rubro maderero del distrito de Callería, para analizar cómo la gestión del ente productivo desarrolla su proceso de organización

Distinguir entre una empresa debidamente organizada y otra que no lo está, a veces resulta sencillo. Si al ingresar a una empresa, se observa desde la recepción que existe orden, cuidado, con el personal que está ejerciendo sus funciones, cada uno en su área y ejerciendo su cargo con conocimiento y actitud, y otra empresa donde nadie te aborda al ingresar o que quien se acerca es cualquier empleado improvisado que no le corresponde la función pero que está allí en la empresa para lo que se le necesite, y no tiene un cargo establecido; pues, no hay que ser experto en negocios para adivinar cuál será el futuro de cada una de estas empresas

Entre los factores de relevancia que han influenciado a que las compañías de alcanza mundial tengan tal éxito, es, con seguridad, el manejo eficiente de sus procesos administrativos al interior de las empresas, pues no es suficiente con definir los cargos, las funciones y las metas de una organización, si dentro de ella no se tiene una planeación apropiada, que cada área tengan la dirección especificada, que las labores de control sean constantes en cada proceso y función y orientadas al logro de los objetivos, y que todos los procesos y funciones de la empresa estén bien organizadas.

A estas alturas, decir que la mayoría de las micro y pequeñas empresas en el Perú se manejan dentro de la informalidad, no es ninguna novedad, sin embargo, podemos agregar a esto que dentro de las empresas formales el 80% es del tipo familiar, y que en el 2016 representaban alrededor de 700,000 empresas (Cámara de

Comercio de Lima, 2016). Además, cada año surgen unas 200,000 nuevas empresas de las cuales el 70% se extinguen al cabo de su primera generación de creación, y de éstas el 85% desaparecerán en su segunda generación, esto es que sólo 15 de cada 100 empresas adquirirán cierta estabilidad y pasarán a una siguiente etapa de crecimiento o generación

Una publicación del diario de negocios Gestión (2015), da cuenta de que al interior de las empresas exitosas se encuentra una sólida y adecuada estructura organizacional. Además, es relevante la formalidad que tienen en cada operación de las organizaciones, que les demandaron al comienzo fuertes inversiones, pero que al cabo del tiempo le están generando un gran crecimiento económico, estabilidad y expansión. Para estas empresas es vital contar con una estructura organizacional perfectamente definida dentro de sus constituciones, lo que les ha permitido ir desarrollando en cada etapa una aplicación eficiente de los procesos de organización

El orden de importancia de los procesos administrativos dentro de las empresas exitosas está relacionado a la estructura organizacional que está definida de acuerdo a su complejidad, eso es que dependen siempre de los cargos, funciones y objetivos que estas se plantean como empresa. Es por esto que es muy importante dentro de las empresas pequeñas una retroalimentación constante de la organización, planeación, dirección y control de cada área; señalando a estas como herramientas claves para el éxito y la productividad empresarial.

Un gran descuido de las pequeñas empresas se da en su organización, donde debido a que se procura tener a la mayoría de personal en el área productiva y de comercialización, ya que son los que generan los ingresos, no se preocupan mucho de la parte administrativa general ni la de las áreas, con lo que las líneas jerárquicas

muchas veces no se respetan, o los empleados reciben órdenes de diferentes jefes, esto es algo común en empresas familiares, o no cuentan con un organigrama que detalle la estructura organizativa de la empresa y que debe de respetarse. Esta situación crea inconvenientes en el desempeño del personal, sí como para un efectivo trabajo de control.

Se trabajará en este estudio con la empresa Forest Product Florida SAC (Foresac) del distrito de Callería. Empresa del sector industrial, silvicultura, que es un centro de transformación primario de la madera, dedicada al aserrío de diferentes especies maderables, a la que se evaluará su gestión administrativa y su estructura organizativa.

El propósito es proporcionar una visión de la organización de la empresa con relación a la gestión de la gerencia.

Realizada a grandes rasgos la exposición de la problemática, se procede a hacer el enunciado del problema de investigación.

¿Cuál es la relación entre la gestión y el proceso de organización en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020?

Teniendo como objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión y el proceso administrativo en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020.

Con los siguientes objetivos específicos:

Determinar el desempeño de la gestión en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020.

Determinar la práctica del proceso administrativo en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020

El desarrollo del estudio se justifica desde los siguientes tipos:

En el aspecto teórico, esta investigación pretende dar alcances científicos respecto a la relación que puede existir entre la mejora de los procesos de organización y la gestión en la empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020

En el campo metodológico, se busca aportar con la utilización de los instrumentos de recolección a utilizar, sobre los procesos de organización y sobre la gestión, una estandarización de los mismos para verificar en la experiencia su utilidad científica

En la práctica, se pretende aportar una serie de datos empíricos que derivarán de los resultados del estudio. Los mismos que pueden ser útiles para rediseñar los procesos administrativos en la empresa evaluada

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Terán (2020) en su tesis titulada *Manual de funciones para mejorar el proceso administrativo de la empresa Junipertree Santo Domingo, 2019*. En la Universidad Regional Autonomía de los Andes Uniandes-Ecuador, para optar el título profesional de Ingeniera en Empresas y Administración de Negocios, tuvo como objetivo general Diseñar un manual de funciones para mejorar los procesos de la empresa JUNIPERTREE de la ciudad de Santo Domingo. Teniendo como una población conformada por todas las mypes del mismo rubro del sector y una muestra conformada por 25 trabajadores de la mype objeto de estudio incluido el gerente, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado esta investigación se determina que los manuales de funciones resultan indispensables para cualquier tipo de organización, pequeñas y medianas empresas para que de esta manera pueda funcionar de una manera eficaz y eficiente empleando todos sus recursos, especialmente el humano que es la fuente principal de los ingresos en la empresa.

Merino (2019) en su tesis titulada *Manual de funciones para mejorar los procesos administrativos de la empresa "Ligervan" del cantón Santo Domingo, 2019*. En la Universidad Regional Autonomía de los Andes Uniandes-Ecuador, para optar el título profesional de Ingeniera en Empresas y Administración de Negocios, tuvo como objetivo general Diseñar un Manual de Funciones que permita mejorar los procesos administrativos en la empresa Ligervan, del cantón de Santo Domingo. Teniendo una

población conformada por todas las mypes del mismo rubro del sector y una muestra conformada por 22 trabajadores de la mype objeto de estudio, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado que los toda la población encuestada no tiene conocimiento de la existencia de un manula de funciones de la mype, por otro lado los encuestados refiere que si se realiza un control de las actividades en la empresa es decir que si existe una supervisión física en la mype.

Prado (2019) en su tesis titulada *Auditoría de gestión y procesos administrativos en la empresa Favaye S.A. de la ciudad de santo domingo, 2018*. En la Universidad Regional Autonomía de los Andes Uniandes-Ecuador, para optar el título profesional de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoria y Finanzas, CPA. Tuvo como objetivo general Aplicar una Auditoría de Gestión, según el modelo de Milton Maldonado para el mejoramiento del proceso administrativo en la empresa FAVAYE S.A., de la ciudad de Santo Domingo, 2018. Teniendo una población conformada por todas las mypes del mismo rubro del sector y una muestra conformada por 5 trabajadores de la mype en estudio incluido en gerente, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado que los trabajadores no tiene conocimiento de la existencia de la planificación estratégica de la mype, también refieren que la mype si cuenta con un manual de funciones y que tiene la mayoría tiene bien establecido la misión y visión de la mype, por otra lado los encuestados refieren que cuentan con un gerente eficiente y que reciben capacitaciones constantes.

González y Santiago (2016) en su tesis titulada *evaluación del sistema de gestión de calidad en la empresa Asia Shipping ecuador S.A.* En la universidad católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador, para optar el título profesional de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional, tuvo como objetivo general Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A”, mediante un trabajo investigativo de los procesos y procedimientos de la norma ISO 9001:2008, y presentar un plan de mejora. Teniendo una población conformada por todas las mypes del mismo rubro del sector, una muestra de toda los trabajadores de la mype, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado es necesario que la empresa organice a todo su equipo de trabajo, ya que existe una falta de capacitación al personal sobre el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad en función a los procesos y procedimientos, también se pide desarrollar un plan de mejora para el sistema de gestión de la calidad con el objetivo de realizar de forma adecuada las actividades dentro de sus procesos y procedimientos.

Cruz (2016) en su tesis titulada *Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad para la Empresa Insercruz Cía. Ltda.* En la universidad católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador, para optar el título profesional de Ingeniero Comercial, tuvo como objetivo general Elaborar un modelo de gestión de calidad para la empresa Insercruz Cía. Ltda., que mejore el desempeño y eficiencia de la organización; a la vez que contribuya en mejorar su rentabilidad. Teniendo una población conformada por todas las mypes de mismo rubro del sector y una muestra conformada por 19 trabajadores incluido el gerente general de la mype, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado que todas la tareas y

procesos dentro de la empresa se cumple de manera regular, así mismo el trabajador tiene conocimiento de los procesos de todas los departamentos de la mype y del departamento que forma parte, pero por otro lado la mayoría de los trabajadores desconoce la existencia de algún manual que indique los procesos que se realiza diariamente en la mype, también el trabajador no tiene conocimientos de la existencia de la gestión de calidad dentro de la mype aunque refieren que la gestión de calidad sirve para mejorar los procesos dentro de la mype y que está dispuesto en participar en alguna implementación de sistema de gestión de calidad.

Antecedentes nacionales

Fasabi (2020) en su tesis titulada *Gestión de calidad y el enfoque del Neuromarketing en la imprenta industria Gráfica Selva, Pangoa, 2020*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad y el enfoque del neuromarketing en la Imprenta Industria Gráfica Selva, Pangoa. Teniendo una población conformada por todas las mypes del mismo del sector y una muestra conformada por 19 trabajadores incluido el gerente, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado respecto a la gestión de calidad el 68,42% percibe que casi siempre en su organización utilizan las herramientas de impulso empresarial en sus procesos para satisfacer las necesidades de sus clientes y mejora de la empresa. Concluyendo que existe una relación positivamente con una intensidad sustancial, donde la Gestión de calidad manifiesta ser una de las herramientas de gestión en sus procesos para satisfacer las necesidades de sus clientes

Mormontoy (2018) en su tesis titulada *Proceso administrativo de las empresas agroindustriales alimentarias del parque industrial, Wanchaq – cusco 2018*. En la Universidad Andina del Cusco-Perú, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general Describir el proceso administrativo en las empresas agroindustriales alimentarias del parque Industrial del Cusco-2018. Teniendo una población conformada por todas las mype del mismo rubro del sector y una muestra de 5 empresas con 71 participantes incluido los gerentes, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado que las mypes investigadas muestra un proceso administrativo regular, aunque los trabajadores reflejan que el liderazgo de las empresas es bueno ya que se trabaja bajo una planificación de todos los procesos de la mype.

Dávila (2017) en su tesis titulada *Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017*. En la universidad Norbert Wiener-Perú, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial. Tuvo como objetivo general diseñar un sistema de gestión de calidad que permita reducir la producción defectuosa e incrementar la rentabilidad de la empresa. Teniendo una población conformada por todas las mypes del rubro del sector y una muestra de 3 expertos de la mype, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado se debe crear un área de calidad para controlar que se cumpla a cabalidad la aplicación del diseño de implementación del sistema de gestión de calidad con personal calificado para realizar una reforma en cuanto a procesos a seguir y cumplimiento de funciones tanto del personal de producción y operarios como el personal administrativo.

Muñoz (2016) en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú, para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo general Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015. Con una población conforma todas las mypes del mismo rubro del sector y una muestra de 15 empresas, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado que la mype cuenta con un control de calidad buena y trabajan bajo una filosofía de mejora continua, también resalta que la toma de decisiones dentro de las mypes son de manera oportuna y acertadas gracias a la capacidad de sus gerentes.

Huallpa (2016) en su tesis titulada *Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A.* En la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco-Perú, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general Analizar la Gestión Administrativa actual de la empresa Marasal S.A. Teniendo una población conformada por todas las mypes del mismo rubro del sector y una muestra de 19 trabajadores incluido en gerente de la myp objeto de estudio, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado en caso de la planificación de la mype no existe una clara y formal definición de los tipos y elementos de planeación a nivel de la empresa, en la

organización se debe hacer un diseño organizacional funcional ejecutado empíricamente con deficiente nivel de especialización de trabajo, mayor grado de centralización en la parte directiva con bajo grado de formalización.

Antecedentes locales

Cima (2020) en su tesis titulada *Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL- Callería, Pucallpa, 2020*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Rodríguez Forest EIRL- Callería, Pucallpa, 2020. Teniendo una población conformada por todas las mypes del sector del mismo rubro y una muestra de 9 trabajadores incluido el gerente, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado la empresa carece de misión y visión que limita a su equipo de trabajo orientar sus esfuerzos a un mejor desempeño. La gerencia dirige su negocio según las percepciones que ha acumulado en su experiencia de vida, carece del conocimiento de indicadores y herramientas, los cuales representan una limitación para determinar los atributos de valor de sus clientes y mejorar sus metas comerciales.

Saavedra (2019) en su tesis titulada *gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industria, rubro aserraderos – Manantay, 2019*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú, para optar

el título profesional de Licenciada en Administración, tuvo como objetivo general identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay – Pucallpa, 2019. Teniendo una población conformada por todas las mypes del mismo rubro del sector y una muestra de 15 empresas, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado la organización de las mypes se evidencia porque tienen una estructura organizada en áreas y departamentos, cuyas líneas de mando y jerarquías se plasman en un organigrama. Se concluye que la eficacia de los procesos administrativos influye sobre la gestión de calidad de las mypes.

Barbarán (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro Catering, Distrito de Callería, año 2019*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering distrito de Callería, año 2019. Teniendo una población conformada por todas las mypes del mismo rubro del sector y una muestra de 8 mypes, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado la gestión de las mypes no cuenta con procesos administrativos eficaces. En la mayoría no han sido implementados. La administración no utiliza herramientas de gestión, las decisiones se toman de manera intuitiva. Los procesos administrativos, no están implementados. Existe informalidad y descoordinación.

Reategui (2017) en su tesis titulada *Gestión con el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector forestal, rubro Aserraderos del Distrito de Manantay, año 2017*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general determinar si las Mypes del sector forestal, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2017 efectúan una gestión con enfoque en liderazgo. Teniendo una población conformada por todas las mypes del mismo rubro del sector y una muestra de 17 mypes, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente resultado las mypes carecen de instrumentos técnicos y de gestión a mediano y largo plazo, que les permita su desarrollo y sostenibilidad en el mundo competitivo; ejercen un liderazgo desfasado y autoritario; utilizan recompensas para motivar a su colaboradores, con lo que se logra solamente objetivos específicos más no un desarrollo sostenible.

Pérez (2016) en su tesis titulada *Caracterización de gestión de calidad y formalización de las Mypes sector comercio rubro carpinterías de la provincia de Leoncio Prado Período 2015 – 2016*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las MYPES rubro carpinterías de la Provincia de Leoncio Prado período 2015- 2016. Teniendo una población conformada por todas las mypes del mismo rubro del sector y una muestra de 12 mypes, para la cual utilizo una metodología: tipo mixta, técnicas: entrevistas y encuestas, llegando a siguiente

resultado todos los productos son elaborados en un 100% con procesos estandarizados de producción. Se observa que un 59% utiliza el Plan de Trabajo como herramienta de gestión y el 67% conocen las normas ISO de certificación de calidad.

2.2 Bases teóricas de la investigación

El proceso administrativo

Para Munch, (2007), un proceso es un conjunto de pasos a seguir o etapas para que se lleve a cabo una serie de actividades o una actividad en específico. Es decir, podemos llamar al proceso administrativo como administrar en acción, lo que se debe llamar un conjunto de etapas y fases correlativas que a través de ellas se lleva o se realiza una administración relacionada que forman parte de un proceso integral.

Mientras que Urwick, (2013), “define al proceso administrativo como el conjunto de pasos o etapas necesarias que llevan a cabo los administradores o gerentes para realizar una actividad o alcanzar un objetivo (el proceso de la administración). Conformado por dos etapas: una mecánica o estructural y, otra dinámica u operativa. La primera se incluye a la planeación y a la organización; y, en última, el control y dirección.”

Entonces, el proceso administrativo puede ser definido como una secuencia de etapas por medio de las que se puede llevar a cabo la labor administrativa. La división más aceptada y concienciada entre los autores es: Planeación, organización, dirección y control.

Etapas o fases del proceso administrativo

Louffat, (2015), identifica a cuatro elementos

La planeación

Comprende a determinar los objetivos y elegir las acciones que se necesita para conseguirlos, en base a investigar y elaborar un diagrama detallado para poder realizarse más adelante.

Constituye el primer paso del proceso administrativo, aquí quedan establecidos los cimientos de la administración en una empresa, que orientan sus actividades para conseguir los objetivos de forma sostenible y con rentabilidad prolongada, se analiza el presente y lo que vendrá. En esta etapa, se definirán y elaborarán las herramientas para garantizar una administración con orden, entre estos: la misión y visión, los propósitos, la estrategia, la política, cronogramas, y presupuestos.

Es importante porque:

- Permite la reducción de costos y la mejora de la productividad.
- Logra precisar y jerarquizar los objetivos
- Logra prevenir incertidumbres futuras
- Permite tener listas variadas soluciones
- Puede evitar a que los funcionarios caigan en actividades rutinarias
- Es de mucha utilidad para el control

Principios de la planeación:

- 1) Que sea factible de realizar
- 2) Que sea objetiva. Ha de estar basada en cifras reales, razonares precisos y exactos
- 3) Se ha de poder cuantificar y medir

- 4) Flexibilidad. Debe de ser adaptable a imprevistos
- 5) Unidad: cada plan específico deberá integrarse al plan completo.
- 6) Cambio estratégico

Etapas de la planeación

Las etapas son: objetivo o misión, investigación, indicios, objetivos, estrategias, política, programaciones, presupuestos, procedimientos, métodos.

Organización

Reyes (1992) dice “que es la estructuración intencional y formalizada de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de una organización, cuyo objetivo es lograr el máximo de eficiencia en concordancia con la planificación y metas trazadas”.

Viene a ser la segunda fase del proceso, donde se reglamentará lo que se haya planificado en la primera etapa, definen cada área con sus actividades, líneas de mando y funciones, por medio de diseñar los siguientes aspectos para lograr los objetivos: El modelo de organización, organigramas, manuales, condicionantes y componentes de organización.

Principios de organización:

- La unidad de mando: Un jefe en cada función
- Equilibrio entre la autoridad y la responsabilidad. Debe ser precisado el nivel de responsabilidad correspondiente al jefe en cada nivel de jerarquía y quede establecida su autoridad
- Equilibrio entre la dirección y el control: En cada nivel delegado se han de establecer los respectivos controles que aseguren la unidad de mando

- El nivel de autoridad: Debe ser el jefe de cada área administrativa quien tome las decisiones autoritarias
- Las líneas de autoridad: desde la alta jerarquía al de menor nivel, deben de quedar bien claras para tomar decisiones mejores y eficaces
- Delegatura de resultados esperados: La autoridad delegada a cada una de las gerencias han de ser las adecuadas para asegurar las capacidades que logren los resultados esperados

Elementos de la organización

Robbins (2010), indica los siguientes:

- “Especialización laboral: Se hace la división de cada actividad laboral en tareas por separado; Cada trabajador es especializado en hacer una tarea dentro de la actividad, lo que incrementa los resultados; Esto es conocido como división laboral
- Departamentalización: Se llama así a la agrupación de los puestos
- Cadena de mando: Esta es la línea jerárquica que va desde los cargos de mando más altos en la empresa hasta los de nivel más bajo, especificando quienes le reportan a quién
- Tramos de Control: La determinación de los tramos de control es relevante porque llega a determinar cuántos niveles y gerencias habrá en una organización; esta consideración puede indicar que tan eficiente podrá ser una empresa
- Centralizar y Descentralizar: Centralizar es el nivel en que la toma de decisiones se llega a darse en la alta jerarquía de la organización; Por otro lado,

a mayor información que brinden los empleados de los niveles bajos o si llegan a tomar decisiones, la descentralización será mayor

- Formalización: Las tareas y actividades que se realizan en una empresa deben de estar estandarizados, además de cuánto se guían por las normas, reglas y procedimientos los trabajadores
- Además, se tienen diversos instrumentos de gestión que sirven para brindar una mayor formalización a una organización, entre estos: el ROF (Reglamento de Organización y Funciones), MOF (Manual de Organización y Funciones), CAP (Cuadro de Asignación de Personal), RIT (Reglamento Interno de Trabajo) y Estatuto de la Organización”

Dirección

“Es la fase en la que se concreta lo que se planificó y organizó, o bien, cuando inicia la ejecución de lo proyectado. Una de las mayores metas de una administración es lograr que los que tengan responsabilidad y autoridad en la dirección de los procesos puedan integrar sus colaboraciones para conseguir los objetivos empresariales.”

Dirección comprende:

- Delegación de funciones y autoridad, pero no es evasión de responsabilidades.
- Conducción y motivación del personal
- La toma de decisiones
- Supervisión

Cuando se asume la dirección de una empresa, quien la dirige debe de: tener competencia, carácter cuando se requiera, tener autoridad, y contar con la aceptación de los trabajadores.

Control

Es el último eslabón en el proceso administrativo, aquí son evaluadas las actividades o acciones que se tomaron en el proceso de producción, considerando el uso efectivo de los recursos con que se cuenta para alcanzar las metas, y que consideran a los indicadores en la evaluación de una gestión. Aquí son medidos y corregidos los rendimientos de cada sección de la empresa, acorde a cada parámetro cualitativo y cuantitativo de rendimiento y cumplimiento de objetivos.

“El control, es la fase que requiere llevarse con suma precisión y de manera ordenada, para que así puedan conseguirse las claves que hagan posible hacer factibles correcciones en futuras actividades”.

Importancia del control

- Refuerzan la toma de decisiones
- Se relaciona con la planeación, en que son actividades claras, precisas y ordenadas, el control tiene más eficiencia.
- El control está presente en cada etapa del proceso
- Impone el orden en cada actividad de la empresa
- Nos indica los errores que se están cometiendo y en qué parte hay debilidades evitando su repetición.
- Se relaciona con todas las etapas del proceso, supervisa cada tarea planteada, al evaluar el funcionamiento de la estructura de la organización empresarial, cuando establece medidas de control de la dirección con el personal.

Gestión

La palabra gestión es considerada una acción y resultado de la administración o gestión de algo, es poner en marcha tareas que hagan posible la realización

operaciones comerciales y engloba ideas de gobierno, y disponer la dirección, orden u organización de determinado asunto o situación (Definición de, s.f.).

Asimismo Ochoa (2018) refiere y considera a la gestión, como un conjunto de procesos que se realizan en un momento específico para resolver o corregir una acción para que la mype logre sus objetivos. La gestión está muy relacionada con los factores cambiantes de la empresa, sobre todo, con la innovación de tecnología.

Al respecto, Rubio (2006) refiere que la “gestión, siempre deberá centrarse en las personas, sea cual fuere la dimensión de la empresa, la gestión, debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y de la sociedad en general”.

Agrega también el autor que la gestión es considerada dirección y administración de una mype u otro tipo de negocios, proviene de aquí el término gestión empresarial. Toda empresa lleva a cabo actividades para alcanzar sus metas, las cuales deben permitir a la mype lograr resultados favorables para que la mype alcance crecimiento y desarrollo, y que deben de realizarse por medio de empleados competitivos.

Rubio, (2006). Refiere una gestión está basado en el funcionamiento del personal, trabajando en quipos con el objetivo de lograr todas las metas de la mype. A menudo se comunica al personal de la mype a ascender a nuevos pudes con mayor responsabilidad, con el propósito de mejorar la gestión de la mype buscando reciclar al personal, para que así se evite el trabajo de la misma manera es decir que el personal se dé cuenta que hay otras formas de laborar y dejar de lado un procedimiento rutinario.

León, Huarachi, Díaz, Becerra, & Amorós (2007), refieren que “Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios”. Una gestión correcta no solo busca hacer y realizar los procesos de una manera correcta, sino que el personal que se encarga de esos procesos se sienta cómodos con ello para que así practiquen una mejora continua, por ello se debe encontrar factores que favorezcan a ese comportamiento.

Rubio (2006), “refiere que una buena gestión está relacionada con la organización de la compañía, su estructura jerárquica, las funciones bien definidas de los puestos directivos, siguiendo los planteamientos de Gulik” donde se identifican las funciones básicas de una gerencia:

Planificación: Poseer visión globalizada de la empresa y de su entorno, que le permitan tomar decisiones sólidas sobre metas concretas, esto es, conocimiento cabal de a dónde apunta la empresa diferentes plazos.

Organización: “Sacar el mejor provecho de las personas y de aquellos recursos de los que se dispone para alcanzar resultados, es decir, hacer la determinación de las actividades acorde al potencial de los empleados al hacer uso eficiente de los recursos”.

Personal: “Tener la motivación precisa para la organización y motivación de un grupo identificado de personas para que se identifiquen los empleados con la empresa”.

Dirección: “Mantener una alta comunicación con sus empleados propiciando un ambiente eficaz, hábil y rentable para llegar a conseguir los propósitos de la empresa”.

Control: “Cuantificación del progreso que realiza el personal respecto a los objetivos trazados para conducir las actividades que nos permitirán alcanzar los objetivos”.

Representatividad: “El Gerente es el funcionario que representa a la empresa ante otras empresas similares, del gobierno, ante los proveedores, sistema financiero, etc. Se necesita anotar que las empresas tendrán sus necesidades de gestión dependiendo a su tipo de organización”.

Gestión de calidad

Definición

Acorde a Pérez (2011), “la gestión de calidad aprovecha al máximo los recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz, planificando, organizando, dirigiendo y controlando las actividades de tal manera que se logre la satisfacción total de los clientes”.

La Gestión de calidad, llamada también sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas que, dictadas en una empresa o institución, que tienen relación entre ellas, y partiendo de ellas es que la empresa puede administrarse de una manera más organizada con calidad. La misión empresarial se enfocará siempre a una mejora continua de la calidad.

Camisón, Cruz y Gonzales (2016), en su estudio Gestión de calidad, dice que una gestión de calidad es el sistema en que se establecen directrices como objetivos, estrategias, políticas, recursos, estructuras, reglas e instrucciones, con el fin de lograr las metas que fueron planificadas. Igualmente, es la vía por donde la dirección puede organizar y ejecutar las actividades de la empresa.

Desde el punto de vista de Deming (2001), deduce que la gestión de calidad es

un tema extenso y complejo, en el que existe un grado de uniformidad predecible, con precios relativamente bajos, representado una alta utilidad en el mercado con respecto a los consumidores.

Características de la gestión de calidad.

Irurita & Villanueva (2012), indican las siguientes características:

- **Calidad de diseño:** Se refiere a la forma de ajustar el producto o servicio a las necesidades del mercado y las expectativas de los clientes, considerando la segmentación de mercado con la finalidad de conocer y saber a qué parte del mercado enfocarse, adaptando el producto o servicio con las necesidades, gustos, formas y preferencias de los que la consumen, fijando nuevos métodos de producción con la finalidad de brindar a la mype los instrumentos necesarios.
- **Calidad en la fabricación:** Refiere a la manera correcta de adecuar una metodología de productividad ya establecidos, buscando minimizar los costos de producción logrando, 1 mejorar la ventaja corporativa, 2 lograr satisfacer las necesidades de los clientes.

Por otro lado para Deming (2001), las características de la gestión de calidad son:

Calidad de diseño: Nos referimos a la calidad de diseño que debe tener el producto, es decir, garantizar que el producto sea atractivo para los consumidores.

Calidad de servicio: Nos referimos a la calidad que lleva a observar el cliente cuando tiene el producto en sus manos.

Calidad total (TQM): Nos referimos a la búsqueda de perfección que debe tener

el producto para la satisfacción del cliente.

Las micro y pequeñas empresas

En la página electrónica de la “Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT” (2019), refiere a las mypes de la siguiente forma:

La micro y pequeñas empresas está constituida por una persona natural o jurídica, regulado bajo cualquier forma de organización, gestión empresarial juzgada en la legislación vigente, teniendo como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o la prestación de servicios.

Características de las micro y pequeñas empresas en el Perú:

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Partiendo de la aprobación de la ley *N° 28015 Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa en el año 2003*, hasta la inclusión de la Ley *N° 30056* que modifica varias leyes para posibilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial en el 2013, la normativa sobre las mypres se ha tenido que ajustar y modificar diversas leyes:

Fecha de Publicación	Base Legal Normativa	Título de la Norma
----------------------	----------------------	--------------------

03-07-2003	Ley N°28105	“Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa”
09-09-2003	D.S. N°009-2003-TR	“Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa”
27-06-2006	Ley N°28851	“Modificación de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa”
28-06-2008	D.L. N°1086	“Ley de Promoción de la competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”
30-09-2008	D.S. N°007-2008-TR	“T.U.O. de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. Ley mype”
30-09-2008	D.S. N°008-2008-TR	“Reglamento del T.U.O. de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. Reglamento de la Ley mype”
10-07-2009	D.S. N°024-2009- Pr	“Modificación del reglamento del T.U.O. de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al empleo Decente. Reglamento de la Ley mype”
02-07-2013	Ley N°30056	“T.U.O. de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento”

Fuente: Elaborado por Karen Elizabeth Flores Torres

2.3 Marco conceptual

Proceso: Es el método de acción acotado por un inicio (entrada) y un fin (salida); conjunto de fases progresivas, continuas, integradas y dirigidas hacia la construcción de una Empresa o propósito.

Mejora continua: Es la actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina.

Organizar: Es el acto de acopiar e integrar dinámica y racionalmente los recursos de una organización o plan, para alcanzar resultados previstos mediante la operación.

Planificación: Es un proceso racional y sistémico de prever, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados.

Análisis: Es el efecto de dividir un todo en los elementos que lo componen, con el objeto de estudiar y conocer sus principios o elementos, su naturaleza, función o significado y las relaciones entre éstos.

Control de calidad: El control de calidad se ocupa de garantizar el logro de los objetivos de calidad del trabajo respecto a la realización del nivel de calidad previsto para la producción y sobre la reducción de los costos de la calidad.

Dirección: Es la empresa organizacional que es encabezada por un líder, busca lograr los objetivos del organismo al que pertenece.

Estrategia: Es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de una organización.

Gestión: Obtención, dirección y control de recursos y actividades, integradas a través del proceso de planeación, encaminadas a satisfacer una o más necesidades.

ISO: Organización internacional para la estandarización, de sus siglas en inglés (International Organization for Standardization).

III. HIPÓTESIS

La hipótesis es la tentativa de explicación de algún fenómeno o problema que puede ser corroborado mediante observación o experimentación.

Ho: El proceso administrativo en la gestión de calidad no influye en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro industrial del Perú: caso Forest Product florida S.A.C - Callería, 2020.

Hi: El proceso administrativo en la gestión de calidad influye en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro industrial del Perú: caso Forest Product florida S.A.C - Callería, 2020.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El tipo de investigación:

El tipo de investigación será Cuantitativo

De acuerdo con Tamayo (2007), Consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

El nivel de la investigación será descriptivo:

Según Tamayo y Tamayo M, Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente. (Pág. 35).

Diseño de investigación será transversal / No experimental.

Transversal

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

No experimental

El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su

contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen.

4.2 Población y muestra

Población

La población estará compuesta por todas las empresas del sector servicios, rubro industrial del distrito de Callería, 2021; para la cual se acudió a las fuentes de información como:

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

Según la información proporcionada por las fuentes mencionadas, en Callería existen alrededor de 35 industrial maderera.

Muestra

La muestra será No probabilística ya que estará compuesta por el estudio de caso de una micro empresa y será aplicada al Gerente general y los trabajadores de la empresa Forest Product Florida S.A.C

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

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

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Ítems del cuestionario	Escala
PROCESO DE ADMISTRATIVO	Para Munch (2007), un proceso es un conjunto de pasos a seguir o etapas para que se lleve a cabo una serie de actividades o una actividad en específico. Es decir, podemos llamar al proceso administrativo como administrar en acción, lo que se debe llamar un conjunto de etapas y fases correlativas que a través de ellas se lleva o se realiza una administración relacionada que forman parte de un proceso integral	Rumbo de la organización	Liderazgo	¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la mype?	Nominal
		Estandarización de procesos	Administración de la empresa	¿Se realiza la planeación de las actividades de la mype? ¿Existe división del trabajo en su mype? ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es ¿El organigrama está difundido y es de conocimiento en la empresa?	
		Dirección	Plan de calidad procesos	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones? ¿La empresa tiene definida las estrategias organizativas? ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	

Fuente: Elaboración Flores Torres, Karen Elizabeth

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Ítems del cuestionario	Escala
GESTIÓN DE CALIDAD	Pérez (2011), “la gestión de calidad aprovecha al máximo los recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz, planificando, organizando, dirigiendo y controlando las actividades de tal manera que se logre la satisfacción total de los clientes”.	Enfoque al cliente	Conocimiento del trabajador	Edad del propietario de la mype Sexo del propietario de la mype Grado de instrucción del propietario de la mype ¿Cuántos años tiene la mype en el mercado? ¿Con cuántos colaboradores cuenta su empresa? ¿Han registrado en planilla a sus trabajadores?	Nominal
			Mejora continua	¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? ¿Conoce la misión y visión de la mype? ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo en la empresa?	
		Gestión de procesos	Herramientas de calidad Gestión y mejora de procesos	¿Qué herramientas modernas utilizan? ¿Hace uso de herramientas de calidad? ¿Conoce las necesidades de sus clientes? ¿Conoce el termino gestión de calidad? ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	

Fuente: Elaboración Flores Torres, Karen Elizabeth

4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

4.4.1 Técnica

La técnica que se utilizará será la encuesta

Las técnicas son procedimientos sistematizados operativos que sirven para la solución de problemas prácticos.

Según Domínguez (2010), una encuesta persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema

4.4.2 Instrumento

El instrumento a utilizarse será el cuestionario.

Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de técnicas y puede ser: guías, fichas, cuestionarios, test.

En esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario.

4.5 Plan de análisis

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

A partir de los datos obtenidos se creará una base de datos temporal en el

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

4.6 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
el proceso administrativo o en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro industrial del Perú: caso Forest Product Florida S.A.C Callería, 2020	¿Cuál es la relación entre la gestión y el proceso de organización en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión y el proceso administrativo en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el desempeño de la gestión en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020. - Determinar la práctica del proceso administrativo en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020. 	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión está muy relacionada con el proceso de organización en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe una buena gestión en la empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020. - Existe la práctica del proceso de organización en la empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020. - Existe relación entre las dimensiones de la gestión y las dimensiones del proceso de organización de la empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020. 	<p>Gestión de calidad</p> <hr/> <p>Proceso administrativo</p>	<p>La investigación es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño descriptivo simple.</p> <p>La muestra a trabajar será la empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020.</p> <p>La técnica a utilizar para la recolección de datos será la encuesta.</p> <p>El instrumento es un cuestionario de 18 preguntas.</p> <p>Los datos obtenidos se procesarán estadísticamente con el programa Excel</p>

Fuente: Elaboración Flores Torres, Karen Elizabeth

4.7 Principios éticos

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

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

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

c. Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

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

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

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

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1: *Edad del propietario de la mype*

Respuesta	f	%
18 a 28 años	0	0
29 a 39 años		0
40 a 49 años		0
más de 50 años	10	100
Total		100

Fuente: Datos de la mype

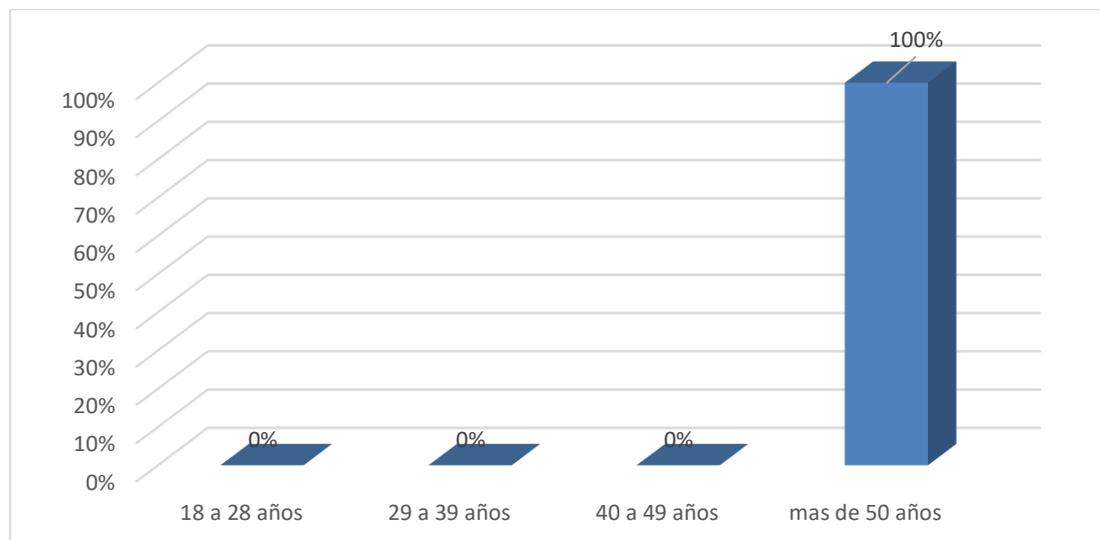


Figura 1: Gráfico de barras de la edad del propietario de la mype

Interpretación:

Según tabla 1 y figura 1, de toda la población encuestada se evidencia que la totalidad de ellos tiene conocimiento de la edad del propietario ya que se observa que el 100% marco más de 50 años.

Tabla 2: Sexo del propietario de la mype

Respuestas	f	%
Masculino	10	100
femenino	0	0
total		100

Fuente: Datos de la mype

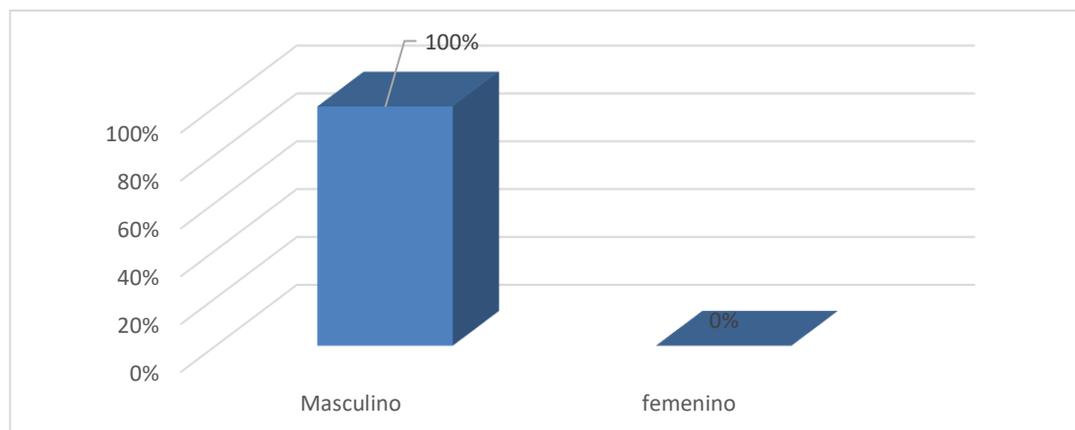


Figura 2: Grafico de barras del sexo del propietario de la mype

Interpretación:

Según tabla 2 y figura 2, de la totalidad de la población encuestada se evidencia que tiene conocimiento del sexo del propietario ya que el 100% marco Masculino.

Tabla 3: *Grado de instrucción del propietario de la mype*

Respuestas	<i>f</i>	%
Estudio básico	0	0
Técnico	0	0
Universitario	10	100
Total		100

Fuente: Datos de la mype

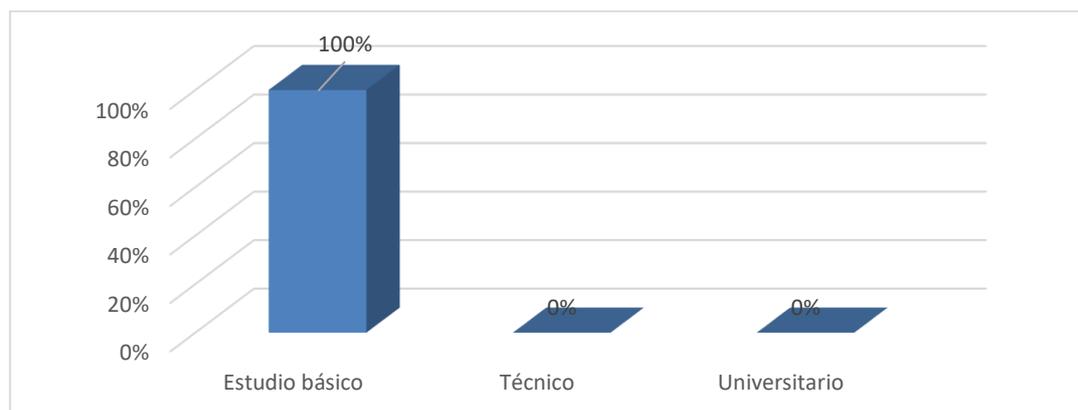


Figura 3: Gráfico de barras del grado de instrucción del propietario de la mype

Interpretación:

Según tabla 3 y figura 3, de la totalidad de la población encuestada se evidencia que tiene conocimiento del grado de instrucción del propietario ya que el 100% marco estudios Universitario.

Tabla 4: ¿Cuántos años tiene la mype en el mercado?

Respuestas	f	%
De 1 a 3 años	0	0
de 4 a 6 años	0	0
de 7 a más años	10	100
Total		100

Fuente: Datos de la mype

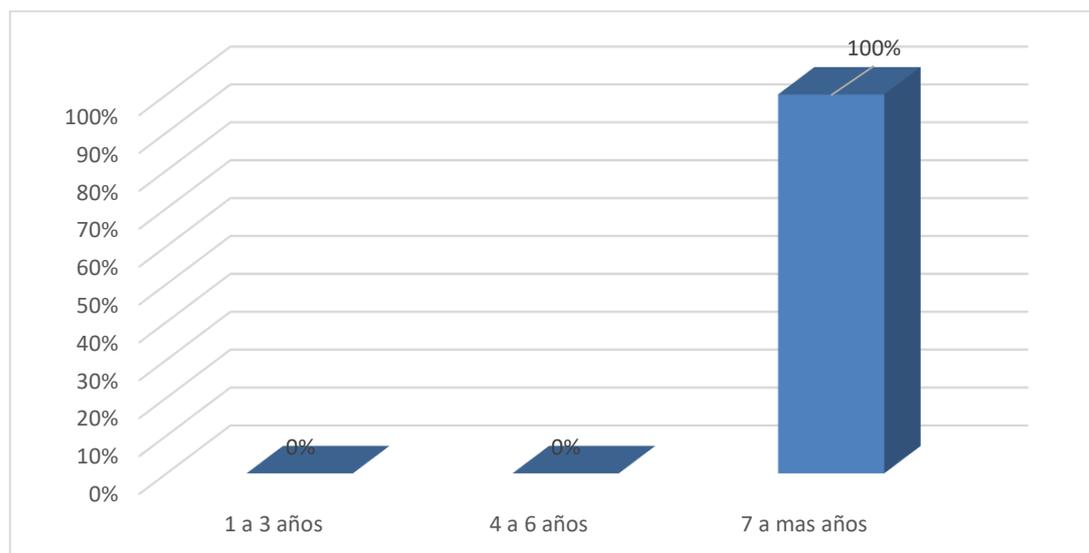


Figura 4: Gráfico de barras del tiempo de permanencia de la mype

Interpretación:

Según tabla 4 y figura 4, la totalidad de la población encuestada se evidencia que tiene

conocimiento de los años que tiene la mype ya que el 100% marco de 7 años a más.

Tabla 5: *Número de trabajadores*

Respuestas	<i>f</i>	%
1 a 4 trabajadores	0	0
7 a 6 trabajadores	0	0
De 9 a más trabajadores	10	100
Total		100

Fuente: Datos de la mype

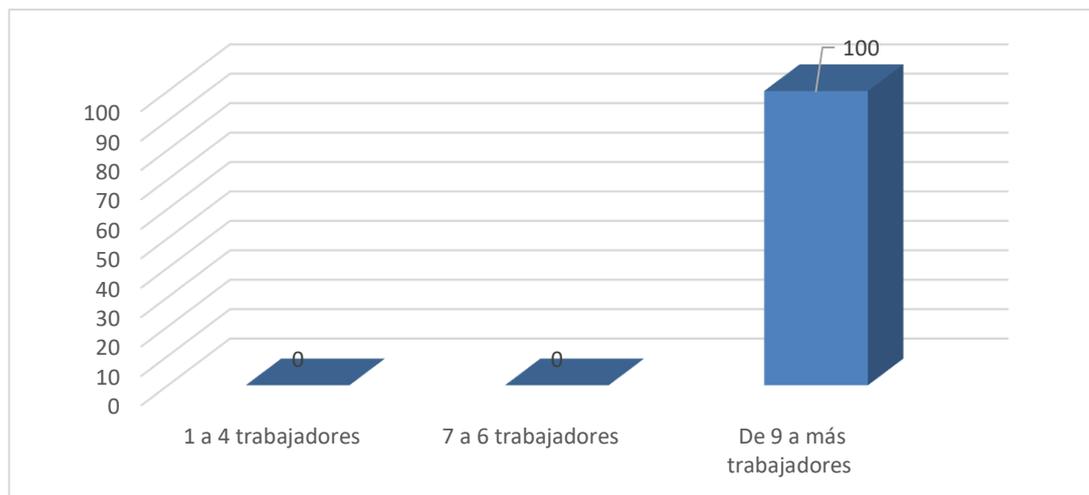


Figura 5: Gráfico de barras del número de trabajadores de la mype

Interpretación:

Según tabla 5 y figura 5, la totalidad de la población encuestada se evidencia que tiene conocimiento del número de colaboradores de la mype ya que el 100% marco de 6 a 10 trabajadores.

Tabla 6: ¿Han registrado en planilla a sus trabajadores?

Respuesta	f	%
Si	10	100
No	0	0
Total		100

Fuente: Datos de la mype

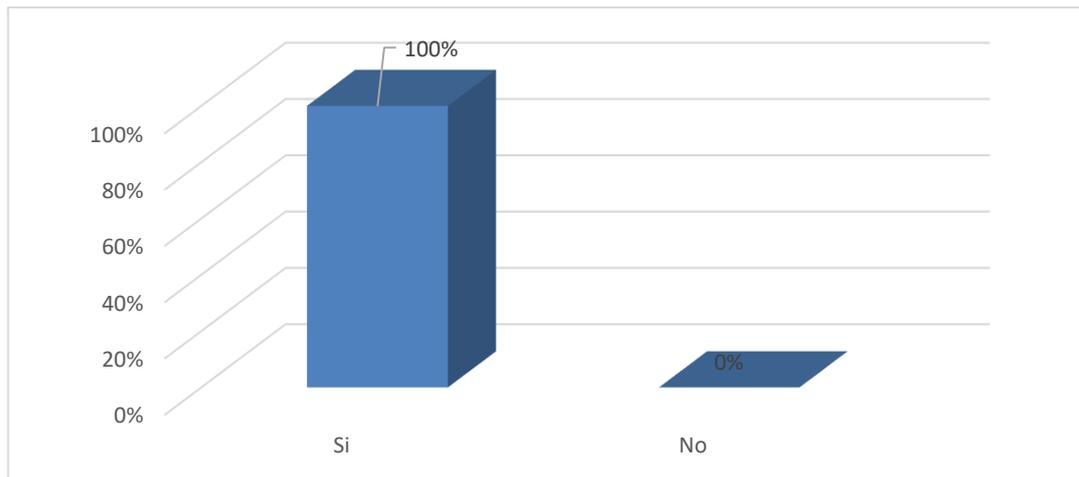


Figura 6: Gráfico de barras del registro de planilla de los trabajadores

Interpretación:

Según tabla 6 y figura 6, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de los colaboradores esta registrados en planilla.

Tabla 7: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la mype?

Respuesta	f	%
Si	10	100
No	0	0
Total		100

Fuente: Datos de proceso administrativo

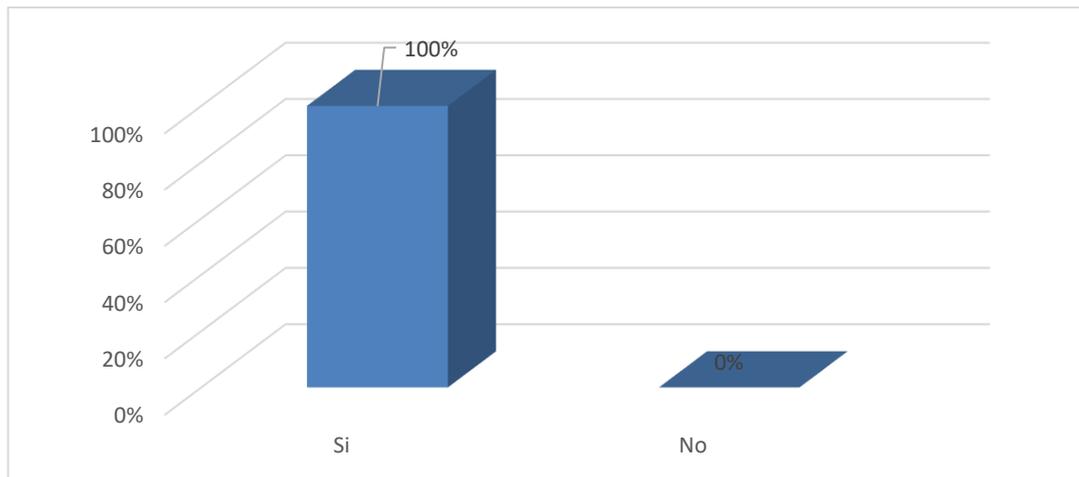


Figura 7: Grafico de barras de la planeación de la mype

Interpretación:

Según tabla 7 y figura 7, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de los colaboradores reflejan que la empresa si planifica sus actividades.

Tabla 8: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

Respuesta	f	%
Si	10	100
No	0	0
Total		100

Fuente: Datos de proceso administrativo

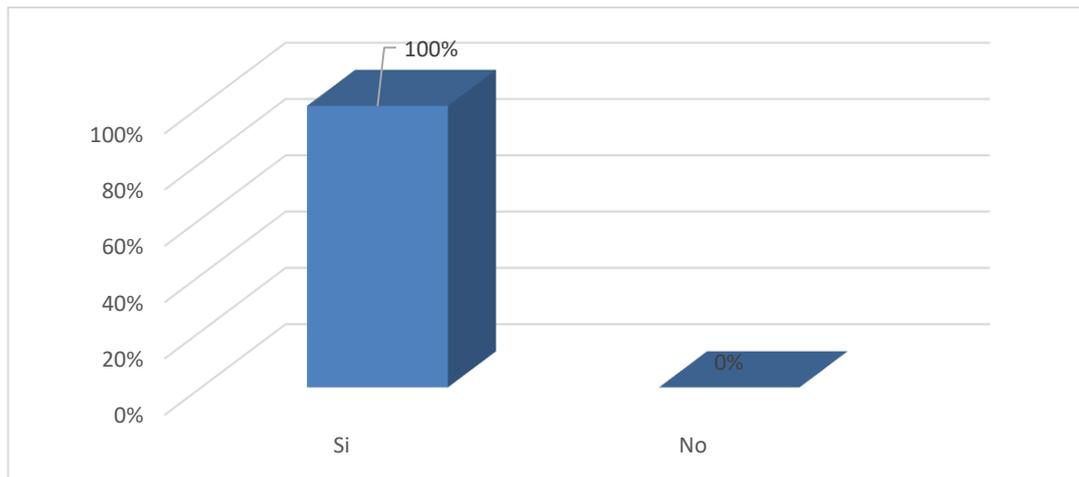


Figura 8: Gráfico de barras del cumplimiento de la planeación

Interpretación:

Según tabla 8 y figura 8, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de los colaboradores reflejan que se realiza la revisión de la planeación en la mype.

Tabla 9: ¿Existe división del trabajo en su mype?

Respuesta	f	%
Si	10	100
No	0	0
Total		100

Fuente: Datos de proceso administrativo

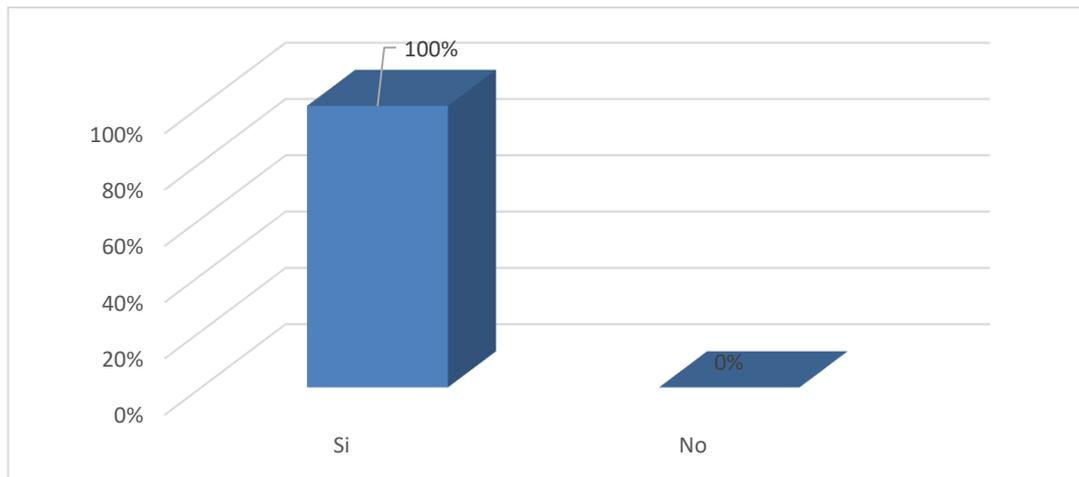


Figura 9: Gráfico de barras de la división de trabaja en la mype

Interpretación:

Según tabla 9 y figura 9, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de los colaboradores reflejan que se realiza la división de trabajo en la mype.

Tabla 10: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la mype?

Respuesta	f	%
Si	7	70
No	3	30
Total		100

Fuente: Datos de proceso administrativo

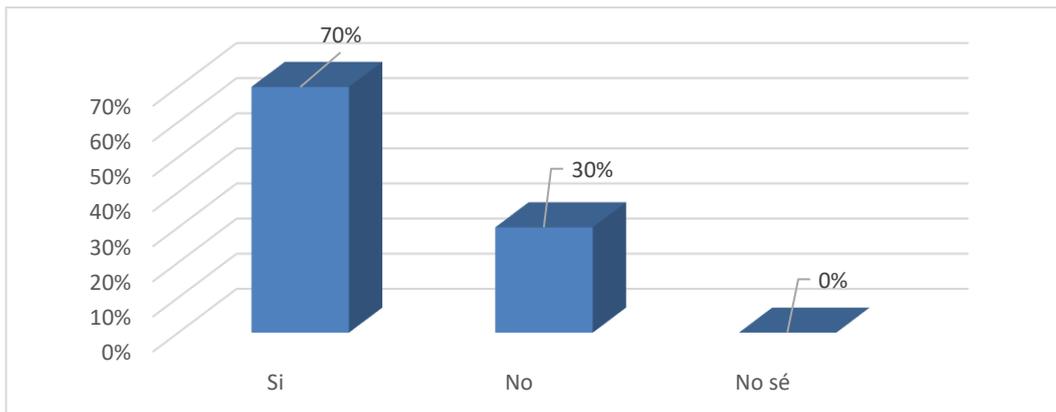


Figura 10: Grafico de barras del estilo de liderazgo de la mype

Interpretación:

Según tabla 10 y figura 10, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 70% de los colaboradores reflejan que, si se aplica un estilo de liderazgo, mientras que un 30% refleja que no se aplica.

Tabla 11: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?

Respuesta	f	%
Si	8	80
No	0	0
No sé	2	20
Total		100

Fuente: Datos de proceso administrativo

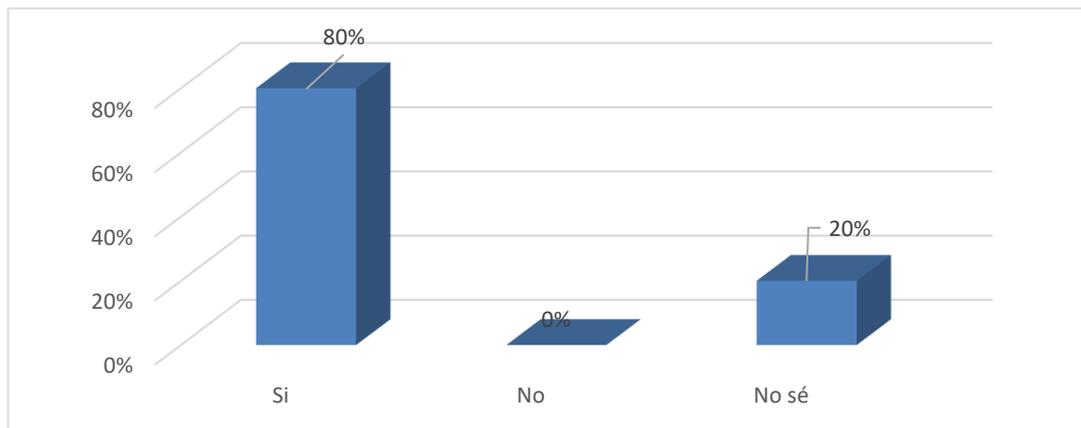


Figura 11: Grafico de barras del uso de técnicas en la mype

Interpretación:

Según tabla 11 y figura 11, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 80% de los colaboradores reflejan que se utiliza técnicas para la toma de decisiones, mientras que un 20% refleja que tener conocimiento.

Tabla 12: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?

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

Fuente: Datos de proceso administrativo

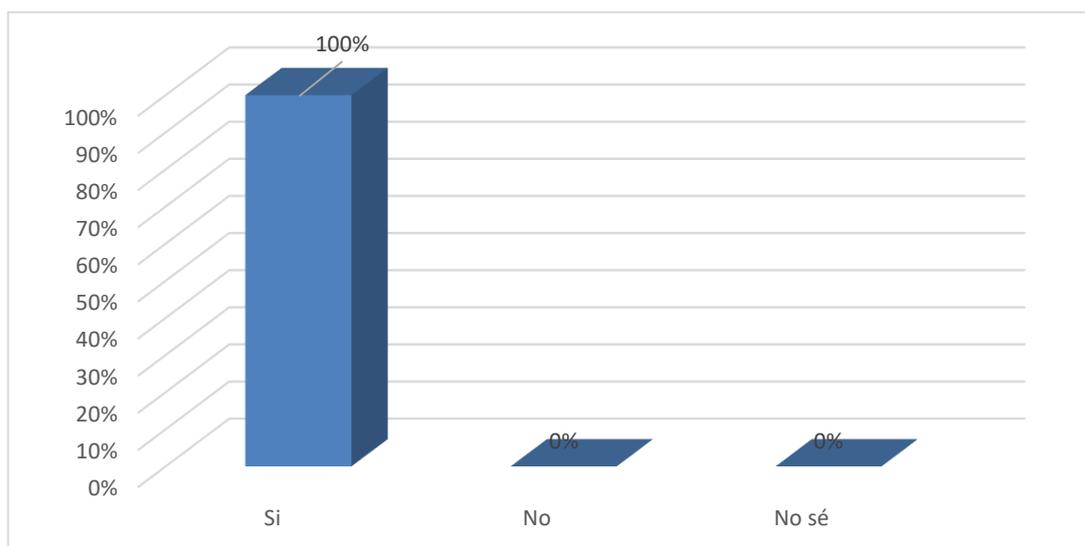


Figura 12: Grafico de barras de la realización de auditorías preventivas

Interpretación:

Según tabla 12 y figura 12, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de los colaboradores reflejan que si se realizan auditorías preventivas.

Tabla 13: *El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es*

Respuesta	f	%
Eficaz	10	100
Ineficaz	0	0
No es necesario	0	0
Total		100

Fuente: Datos de proceso administrativo

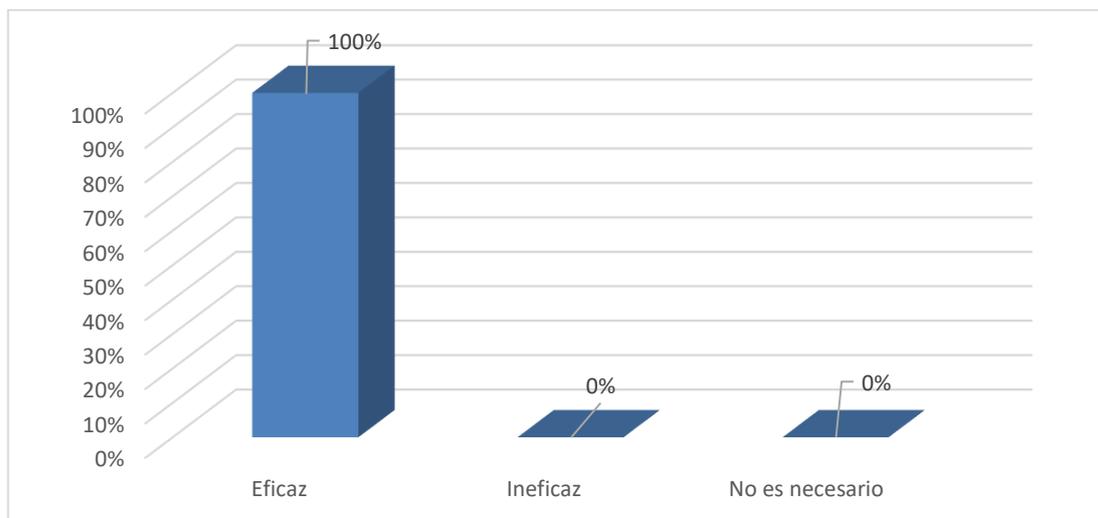


Figura 13: Gráfico de barras de la eficacia del soporte administrativo

Interpretación:

Según tabla 13 y figura 13, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de los colaboradores reflejan que el soporte de los procesos administrativos en la gestión es eficaz.

Tabla 14: ¿El organigrama está difundido y es de conocimiento en la empresa?

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

Fuente: Datos de proceso administrativo

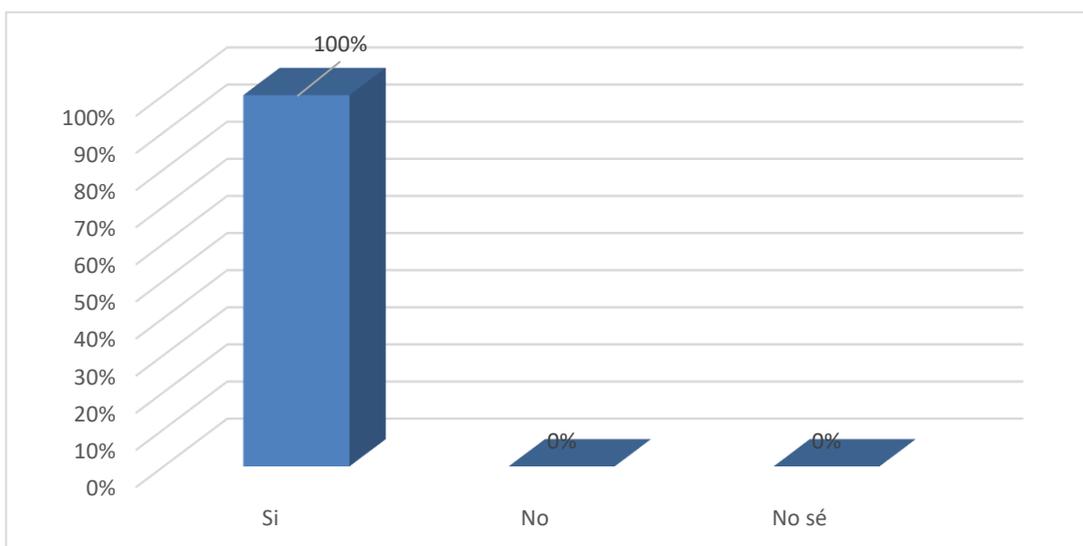


Figura 14: Grafico de barras de la difusión de organigrama en la mype

Interpretación:

Según tabla 14 y figura 14, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de los colaboradores reflejan que si tiene conocimientos de la existencia de un organigrama dentro de la mype

Tabla 15: ¿La empresa tiene definida las estrategias organizativas?

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

Fuente: Datos de proceso administrativo

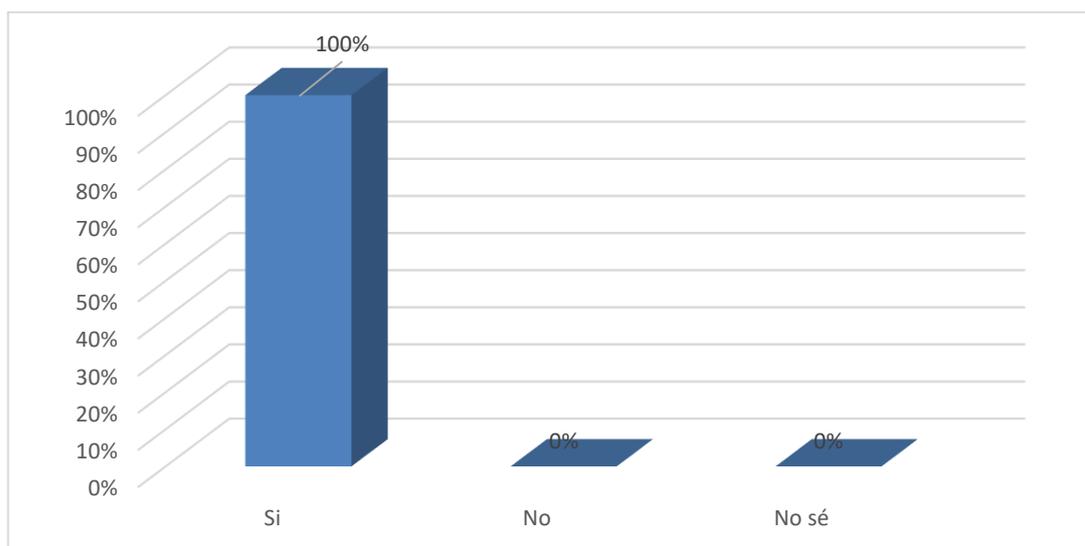


Figura 15: Gráfico de barras de la definición de las estrategias dentro de la mype

Interpretación:

Según tabla 15 y figura 15, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de los colaboradores reflejan que si esta bien definido las estrategias organizativas de la mype.

Tabla 16: ¿Conoce el termino gestión de calidad?

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

Fuente: Datos de gestión de calidad

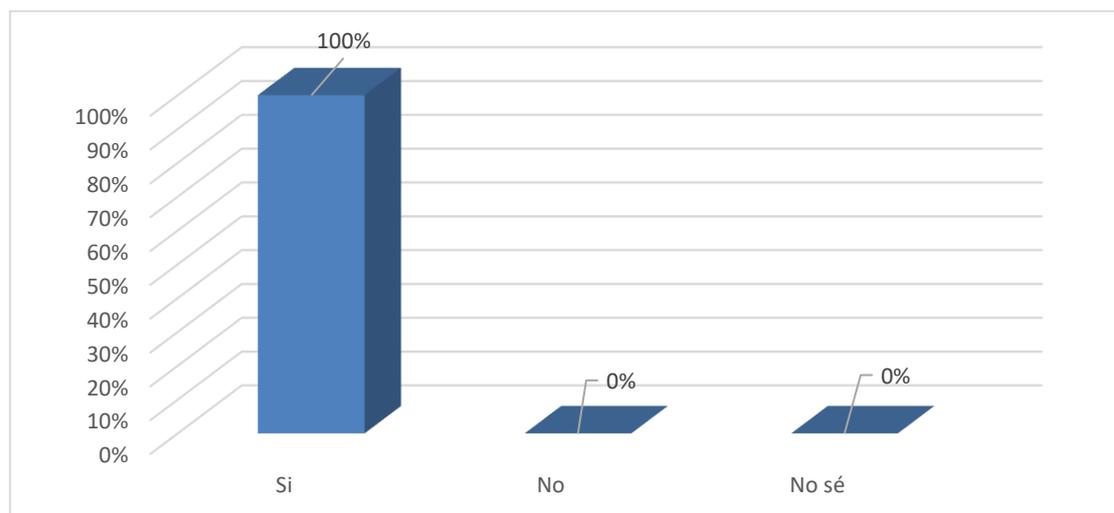


Figura 16: Grafico de barras del conocimiento del término gestión de calidad

Interpretación:

Según tabla 16 y figura 16, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de los colaboradores refleja conocimiento de la gestión de calidad.

Tabla 17: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

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

Fuente: Datos de gestión de calidad

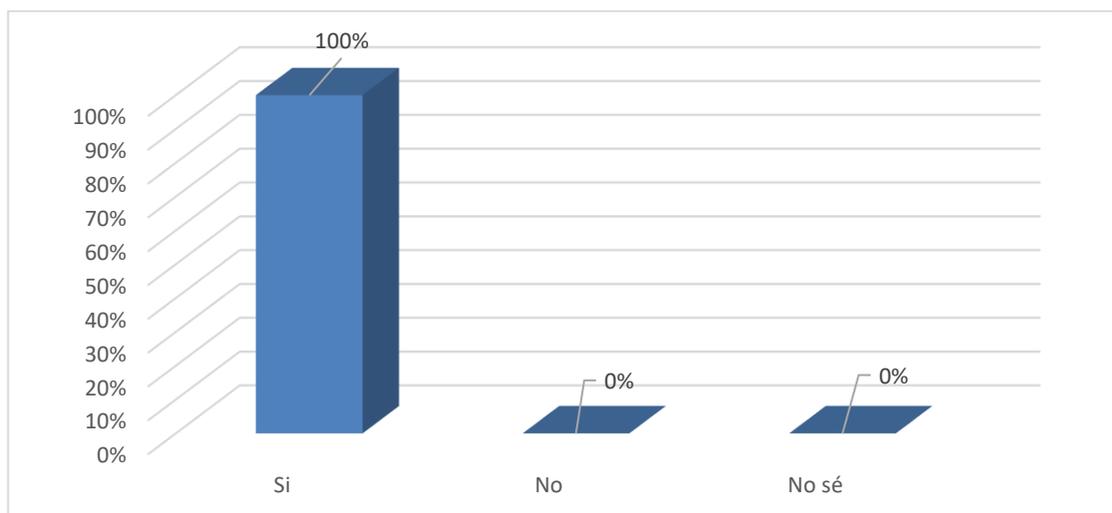


Figura 17: Grafico de barras de la gestión de la mype

Interpretación:

Según tabla 17 y figura 17, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de los colaboradores reflejan que la mype se gestiona bajo un enfoque de mejora continua.

Tabla 18: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

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

Fuente: Datos de gestión de calidad

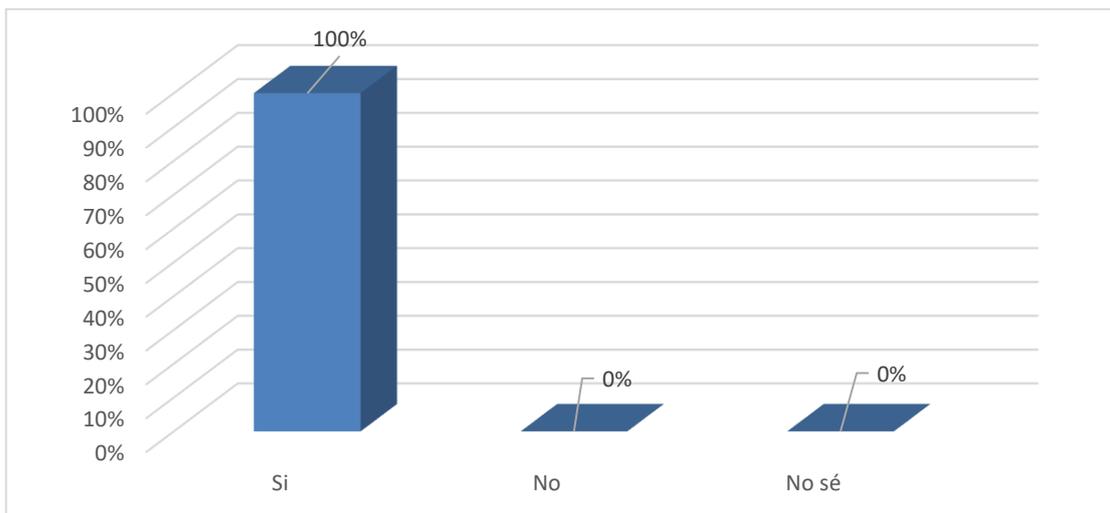


Figura 18: Grafico de barras del conocimiento de las necesidades de los clientes

Interpretación:

Según tabla 18 y figura 18, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de los colaboradores reflejan que la mype tiene conocimientos de las necesidades de los clientes.

Tabla 19: ¿Conoce la misión y visión de la mype?

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

Fuente: Datos de gestión de calidad

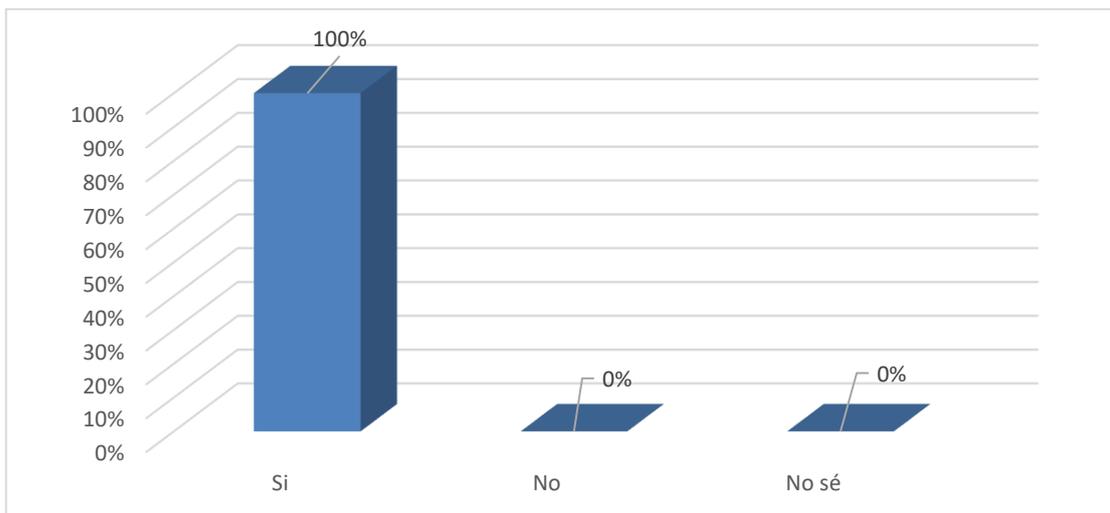


Figura 16: Grafico de barras del conocimiento de la misión y visión de la mype

Interpretación:

Según tabla 16 y figura 16, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de los colaboradores reflejan que tiene el conocimiento de la misión y visión de la mype.

Tabla 20: ¿Hace uso de herramientas de calidad?

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

Fuente: Datos de gestión de calidad

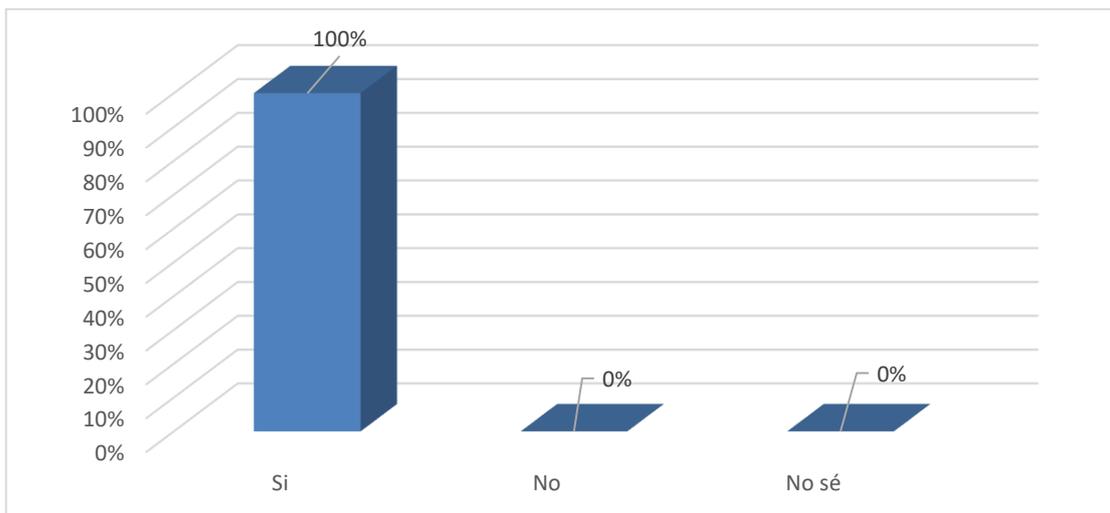


Figura 20: Grafico de barras del uso de herramientas de calidad en la mype

Interpretación:

Según tabla 20 y figura 20, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de los colaboradores reflejan que si usan herramientas de calidad en la mype

Tabla 21: ¿Qué herramientas modernas utilizan?

Respuesta	f	%
Mejora continua	5	50
Marketing	5	50
Plan estratégico	0	0
Total		100

Fuente: Datos de gestión de calidad

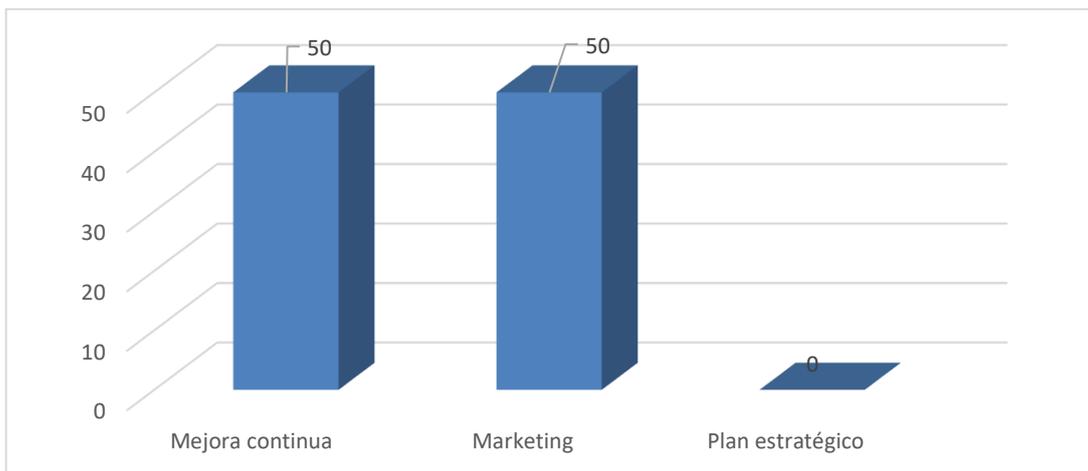


Figura 21: Grafico de barras de las herramientas que utiliza la mype para su gestión

Interpretación:

Según tabla 21 y figura 21, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 50% de los colaboradores reflejan que la mype utiliza la herramienta de mejora continua, mientras por otro lado el 50% restante refleja que utiliza la herramienta de Marketing.

Tabla 22: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo en la empresa?

Respuesta	f	%
Si	10	100
No	0	0
Total		100

Fuente: Datos de gestión de calidad

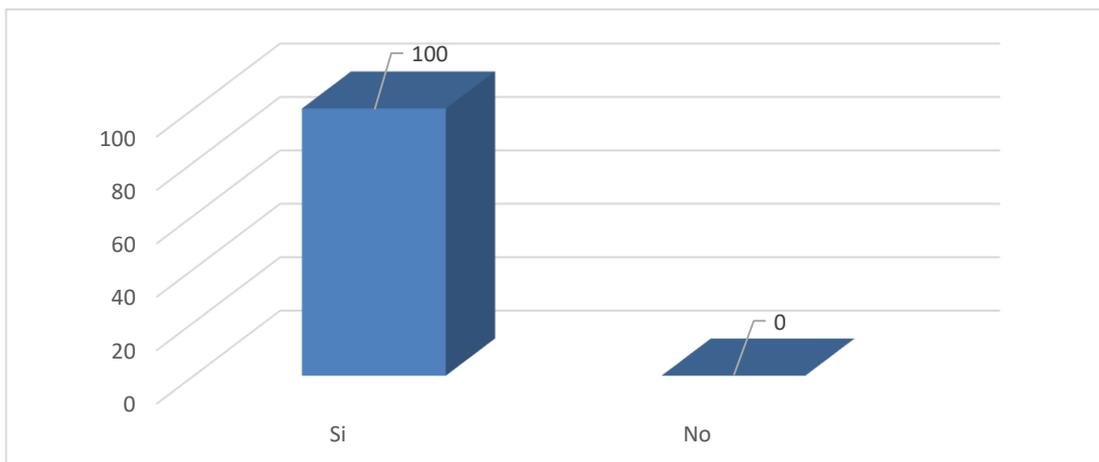


Figura 22: Grafico de barras de la existencia del trabajo en equipo.

Interpretación:

Según tabla 22 y figura 22, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de ellos tiene en cuenta que la gestión se maneja bajo el fortalecimiento del trabajo en equipo.

Tabla 23: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

Respuesta	f	%
Si	10	100
No	0	0
Total		100

Fuente: Datos de gestión de calidad

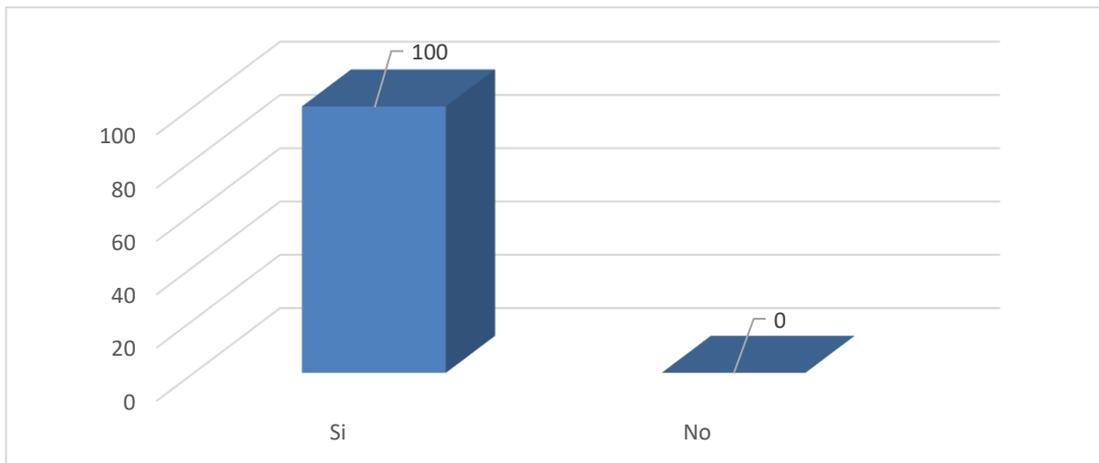


Figura 22: Grafico de barras de la existencia de protocolos para calidad y precios

Interpretación:

Según tabla 22 y figura 22, la totalidad de la población encuestada se evidencia que el 100% de los colaboradores reflejan que si existen protocolos para la calidad y precios de los productos obtenidos por a través de los proveedores.

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADO

Los resultados que obtuvieron nos refieren que la microempresa del sector comercial, rubro industrial del Perú: Caso Forest Product Florida S.A.C-Callería, mostrando que la mype objeto de estudio aplica una buena gestión de calidad en los procesos administrativos, reflejado en la respuesta de los encuestados.

Los resultados de la acerca de los datos de propietario y de la mype en general, reflejan que la totalidad de los participantes es decir el 100% marco que el propietario de la mype tiene más de 50 años, siendo del género masculino lo mismo que se refleja en los resultados ya que la totalidad de los participantes eligieron esa alternativa.

Por otro lado el propietario de la mype cuenta con estudios Universitarios ya el 100% de los participantes eligieron esa alternativa, teniendo más 7 de años en el mercado en que la mype está establecido contando con más de 9 colaboradores, registrados en planilla. A continuación se podrán apreciar:

Objetivo específico 1: Determinar el desempeño de la gestión en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020.

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

De todo el personal encuestado se evidencia que el 100% es decir la totalidad de los colaborados reflejan que la mype se gestiona bajo un enfoque de mejora continua. Estos resultados encontrados tienen relación con Muñoz (2016) que indica en su investigación que se debe implementar métodos y un tipo de gestión eficiente para que se trabaje bajo un enfoque de mejora continua dentro de la empresa para que la toma de decisiones se haga de manera correcta.

¿Conoce las necesidades de sus clientes?

De todo el personal encuestado se evidencia que el 100% es decir la totalidad de los colaboradores reflejan que la mype tiene conocimientos de las necesidades de los clientes, contrasta con Muñoz (2016). En su investigación refiere que al ser la administración de forma empírica corre el riesgo de no saber y no contar con el conocimiento de las necesidades de la mype causan el riesgo de desaparecer en el mercado.

¿Conoce la misión y visión de la mype?

De todo el personal encuestado se evidencia que el 100% es decir la totalidad de los colaboradores reflejan que tiene el conocimiento de la misión y visión de la mype. Resultados tiene relación con Prado (2019), ya que en su investigación refiere que la misión y visión es uno de los puntos más importantes para llegar a los objetivos de la mype, llegando a la conclusión que la empresa investigada tiene los mismos resultados a la investigación de este proyecto.

Objetivo específico 2: Determinar la práctica del proceso administrativo en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020.

¿Se realiza la planeación de las actividades de la mype?

De todo el personal encuestado se evidencia que el 100% es decir la totalidad de los colaboradores reflejan que la empresa si planifica sus actividades. teniendo relación con Terán (2020), que refiere que las empresas deben trabajar bajo una gestión de mejora continua para el beneficio del proceso administrativo, poniendo en práctica planes, estrategias y herramientas que ayudaran en la correcta realización de las actividades de la mype para poder aprovechar y maximizar todos los recursos de la

mype para no desaprovecharlos.

¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

De todo el personal encuestado se evidencia que el 100% es decir la totalidad de los colaboradores reflejan que se realiza la revisión de la planeación en la mype. Por lo tanto, estos resultados contrastan con Prado (2019), ya que en su investigación refleja que al tener no un buen líder que se preocupe por los procesos administrativos de la empresa, todo esto se verá reflejado en el cumplimiento efectivo de la gestión de la empresa teniendo resultados negativos tanto en la rentabilidad de la mype como en el mercado.

¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la mype?

De todo el personal encuestado se evidencia que el 70% es decir la mayoría de los colaboradores reflejan que, si se aplica un estilo de liderazgo, mientras que un 30% es decir una minoría refleja que no se aplica. Dichos resultados encontrados tienen similitud con Merino (2019), ya que en su investigación refiere la implementación de un modelo de administración con enfoque en el liderazgo ayudara a la empresa a mejorar la relación tiene con los clientes y sus unidades de negocio, se debe aplicar nuevas herramientas, como trabajar bajo un enfoque de mejora continua, bajo la supervisión de los encargados de cada departamento.

VI. CONCLUSIONES

Respecto a los autores mencionados y utilizados como citas en los antecedentes y marco teórico de la investigación, se concluye que la totalidad de los encuestado refiere que el propietario de la empresa es del género masculino con una edad de las de 50 años, dichos resultados reflejo la encuesta ya que la mayoría de los encuestados marcos esa opción.

Respecto al objetivo específico 01

Se determino que le desempeño interno y externo de la mype está muy bien estructurada ya que la gran mayoría de los encuestados reflejaron que la empresa utiliza herramientas modernas para controlar y gestionar los procesos de la mype, haciendo y creando un clima laboral bueno que permita convivir todo el trabajador dentro de la empresa. La empresa tiene bien establecido la misión y visión de la ella, ya que la gran mayoría de los trabajadores tienes conocimiento sobre ella, permitiendo a la mype trabajar bajo un enfoque filosófico de mejora continua.

Respecto al objetivo específico 02

Se observo que la empresa practica un buen proceso administrativo ya que la mayoría de los encuestados lo reflejan, dicho manejo se ve reflejado en la toma de decisiones de la mype para mejorar la dirección dentro y fuera de ella, logrando que el trabajo general de todos los departamentos de la empresa sea compartido o mejor dicho dividido de una manera en que se pueda utilizar todos los recursos humanos dentro de ella, con la finalidad de lograr el objetivo de la planificación de cada uno de los procesos de la empresa.

Conclusión general

Se observa que la mype investigada cumple la mayoría de las expectativas que se propone en el mercado, logrando un mejor desenvolvimiento dentro y fuera de ella,

aprovechando todos sus recursos.

RECOMENDACIONES

Respecto al objetivo específico 01

Se recomiendo mejorar la gestión de calidad que tiene la empresa, aunque muchos de los encuestados reflejan que está bien ejecutada, se debe hacer un estudio a fondo para encontrar fallas o algún mal elemento dentro de la gestión.

Respecto al objetivo específico 02

La gran mayoría de los trabajadores refleja que la empresa tiene un buen manejo administrativo, pero en esa mayoría existe un porcentaje bajo que cree lo contrario dando a entender que no están satisfecho con la administración de la mype, por ello se debe realizar o proponer una mejora en la administración o porque no decirlo buscar una mejora capacitación con ayuda profesional.

Recomendación general

Se remienda en general a la mype mejorar sus procesos administrativos ya que ahí se origina la desconfianza del personal afectando a gestión de calidad que tiene la empresa.

Aporte del investigador

El aporte del investigador es la contribución de se desea obtener por medio de esta investigación, así mismo la investigación servirá como siguas para otras similares.

Beneficio del cliente

Beneficio del cliente en esta investigación se verá reflejado en el mejor manejo de la mype, que a su vez ayudará a mejorar la calidad de la gestión y un mejor empleo de los procesos administrativos de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzacri (2014). El proceso administrativo. Disponible en:
<http://alzacri2.blogspot.com/2014/06/proceso-administrativo.html>
- Barbarán, A. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro Catering, Distrito de Callería, año 2019. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú.
- Camisón, C. Cruz, S. y Gonzales, T. (2016). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. España.
- Cima, M. (2020). Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL- Callería, Pucallpa, 2020. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú.
- Cruz, L. (2016). Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad para la Empresa Insercruz Cía. Ltda. En la universidad católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador.
- Comité Institucional de Ética en la Investigación (2019). Código de ética para la investigación versión 002.
- Dávila, M. (2017). Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017. En la universidad Norbert Wiener-Perú.
- Deming, E. (2001), "The New Economics for Industry, Government, Education", Massachusetts Institute of Technology, Cambridge.
- Definición de la micro y pequeña empresa. Superintendencia Nacional de Aduanas y

Administración Tributaria – SUNAT. Disponible en:
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

Definición de (s.f.). Concepto de Gestión. Disponible en: <https://definicion.de/gestion/>

Enrique Louffat (2015). Administración: fundamentos del proceso administrativo (4ta. ed.). Argentina: Cengage Learning. Tomado de:
https://issuu.com/cengagelatam/docs/administraci__n_louffat_issuu

Fasabi, C. (2020). Gestión de calidad y el enfoque del Neuromarketing en la imprenta industria Gráfica Selva, Pangoa, 2020. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú.

Gestión (2015). Especial EMA: Las diez empresas más admiradas del Perú. Versión online. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/empresas/especial-ema-diez-empresas-admiradas-peru-100936-noticia/>

González, T., & Santiago, T. (2016). Evaluación del sistema de gestión de calidad en la empresa Asia Shipping ecuador S.A. En la universidad católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador.

Huallpa, V. (2016). Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A. En la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco-Perú.

Irurita, J., & Villanueva, P. (2012). Sistemas de Gestión de la Calidad (Doctoral dissertation, Tesis previa a título de Ingeniero Técnico Industrial Mecánico. Escuela Técnica Superior de Ingenieros Técnicos Industriales y de Telecomunicación. España).

- Ley Mype N° 28015 – N° 30056 (2016). ErikaRoxy980. Tomado de:
<https://es.slideshare.net/ErikaRoxy980/la-ley-mype-28015-30056-62678461>
- León, C., Huarachi, J., Díaz, D., Becerra, J., & Amorós, E. (2007). *Gestión Empresarial para agronegocios*. Chiclayo.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (Cuarta edición ed.).
- Merino, E. (2019). *Manual de funciones para mejorar los procesos administrativos de la empresa “Ligervan” del cantón Santo Domingo, 2019*. En la Universidad Regional Autonomía de los Andes Uniandes-Ecuador.
- Mormontoy, V. (2018). *Proceso administrativo de las empresas agroindustriales alimentarias del parque industrial, Wanchaq – cusco 2018*. En la Universidad Andina del Cusco-Perú.
- Molina, Botero y Montoya (2016). *Empresas de familia: conceptos y modelos para su análisis*. En Redalyc. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/comocitar.oo?id=64650087006>
- Munch, L. (2007). *Administración, Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Ed. Pearson, 1ra. Edición, México 2007.
- Muñoz, j. (2016). *titulada Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015*.
- Ochoa, M. (2018). *Gestión integral de residuos: Análisis normativo y herramientas*. 2da edición. Editorial Universidad del Rosario, Bogotá.

- Pérez Fernández, J. A. (1999). Gestión de calidad orientada a los procesos (No. HF5549 P415)
- Pérez, J. (2016). Caracterización de gestión de calidad y formalización de las Mypes sector comercio rubro carpinterías de la provincia de Leoncio Prado Período 2015 – 2016. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú.
- Prado, M. (2019). Auditoría de gestión y procesos administrativos en la empresa Favaye S.A. de la ciudad de santo domingo, 2018. En la Universidad Regional Autonomía de los Andes Uniandes-Ecuador.
- Reategui, C. (2017). Gestión con el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector forestal, rubro Aserraderos del Distrito de Manantay, año 2017. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú.
- Pita S. y Pertegas S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. En Fistera. Recuperado de: https://www.fistera.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp
- Reyes, A. (1992). Administración moderna. Editorial Limusa. México
- Robbins, C. (2010). Administración (Décima; Pearson, ed.). Mexico.
- Rubio, P. (2006). Introducción a la gestión empresarial. Instituto europeo de gestión empresarial.
- Saavedra, M. (2019). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industria, rubro aserraderos – Manantay, 2019. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú.

Terán, D. (2020). Manual de funciones para mejorar el proceso administrativo de la empresa Junipertree Santo Domingo, 2019. En la Universidad Regional Autonomía de los Andes Uniandes-Ecuador.

Urwick, L. (2013). Proceso administrativo. Disponible en:
https://prezi.com/nr_sl3fz0mgq/proceso-administrativo-por-lyndall-urwick/

Anexo

1. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS.

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Estimado propietario o representante de la MYPE, las siguientes preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recolectar información para analizar el **“el proceso administrativo en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro industrial del Perú: caso Forest Product florida S.A.C - Callería, 2020”**.

Encuestado:

(a).....

Fecha...../...../2021.

Objetivo específico

O1 Determinar el desempeño de la gestión en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020.

O2 Determinar la práctica del proceso administrativo en la mype del sector industrial del Perú: caso empresa Forest Product Florida SAC del distrito de Callería, 2020.

a) datos de la mype:

1. Qué edad tiene el propietario:

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

2. Cuál es el sexo del propietario:

Masculino () femenino ()

3. Grado institucional:

Estudio básico ()

Técnico ()

Universitario ()

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

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

5. ¿Con cuántos colaboradores cuenta su empresa?

De 1 a 4 () de 3 a 8 () de 9 a más ()

6. ¿Han registrado en planilla a sus trabajadores?

sí () no ()

b) De proceso administrativo

7. ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?

a) Si () b) No ()

8. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

a) Si () b) No ()

9. ¿Existe división del trabajo en su empresa?

a) Si () b) No ()

10. ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?

a) Si () b) No ()

11. ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?

a) Si () b) No ()

12. ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?

a) Si () b) No ()

13. El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:

a) Eficaz () b) Ineficaz () c) No es necesario ()

14. ¿El organigrama está difundido y es de conocimiento en la empresa?

a) Si () b) No ()

15. ¿La empresa tiene definida las estrategias organizativas?

a) Si () b) No ()

c) De gestión de calidad

16. ¿Conoce el termino gestión de calidad?

a) Si () b) No ()

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

a) Si () b) No ()

18. ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

a) Si () b) No ()

19. ¿Conoce la misión y visión de la mype?

a) Si () b) No ()

20. ¿Hace uso de herramientas de calidad?

a) Si () b) No ()

21. ¿Qué herramientas modernas utilizan?

a) Mejora continua b) Marketing c) Plan estratégico

22. ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo en la empresa?

a) Si () b) No ()

23. ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

a) Si () b) No ()

FLORES TORRES, KAREN ELIZABETH - INFORME BACHILLER 2021-I

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes On

Exclude matches < 4%

Exclude bibliography On