



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD  
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO, RUBRO DISTRIBUIDORAS DE ABARROTÉS  
- IQUITOS, 2020

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

**AUTOR:**

DEL AGUILA PUERTAS, ADRIAN

ORCID: 0000-0002-6790-0017

**ASESOR:**

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

**PUCALLPA – PERÚ**

**2020**

## **TÍTULO DE TESIS**

Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes - Iquitos, 2020.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Del Águila Puertas, Adrián

ORCID: 0000-0002-6790-0017

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

### **ASESOR**

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

### **JURADO**

Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

## FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

-----  
Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

Miembro

-----  
Mgtr. Meza Salinas, José Luis

Miembro

-----  
Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

Presidente

-----  
Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todo poderoso por ser guía en el desarrollo de nuestras metas durante la ejecución de esta investigación, quién permitió seguir adelante ante los obstáculos que se presentaron durante el camino.

A mi familia por el respaldo, apoyo y la comprensión que nos han brindado en todo momento.

A la Universidad, los Ángeles de Chimbote por sus enseñanzas en mi formación profesional.

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a mis padres por su inmenso amor y cariño.

A la Universidad Católica Los Ángeles  
Chimbote, por ser mi casa de estudios para mi  
formación profesional.

## RESUMEN

La presente investigación científica “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotos en la ciudad de Iquitos, 2020” tuvo por 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, rubro distribuidoras de abarrotos en la ciudad de Iquitos, 2020 cuya realización se justificó en la importancia de conocer las características de la gestión para determinar las mejores prácticas administrativas y oportunidades de mejora en el rubro. La investigación parte de la problemática de la ausencia de un sistema administrativo que apalanque la gestión de las microempresas. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. La población está conformada por 28 mypes del rubro licorerías y la muestra por factibilidad se tomó al 100.0% de la población. El instrumento que se aplicó tiene 26 preguntas relacionadas a las variables en investigación. De acuerdo a los resultados se determina que la gestión se caracteriza como una administración con limitado nivel de dirección técnica y orden administrativo que restringe alcanzar un adecuado nivel de desarrollo empresarial que aspira, para lo cual el empresario va comprendiendo que necesita implementar técnicas como el Kaisen y efectuar el seguimiento respectivo con involucramiento de su personal. Los procesos administrativos necesitan reforzar los aspectos de seguimiento a la planificación. Integralmente, los procesos deben contar con manuales, normas y puedan ser controlables.

**Palabras clave:** abarrotos, distribuidora, gestión de calidad, procesos administrativos.

## **ABSTRACT**

The present scientific research "Proposal for the improvement of administrative processes for quality management in micro and small businesses in the commercial sector, grocery distribution sector in the city of Iquitos, 2020" had the general objective of establishing a proposal for the improvement of administrative processes for quality management in micro and small businesses in the commercial sector, grocery distribution sector in the city of Iquitos, 2020. This research was justified by the importance of knowing the characteristics of management to determine the best administrative practices and opportunities for improvement in the sector. The research is based on the problem of the absence of an administrative system that would leverage the management of micro-enterprises. The methodology followed was quantitative, non-experimental and descriptive. The population is made up of 28 mypes of the liquor industry and the feasibility sample was taken from 100.0% of the population. The instrument applied has 26 questions related to the variables under investigation. According to the results, it was determined that the management is characterized as an administration with a limited level of technical direction and administrative order that restricts the achievement of an adequate level of business development that is aspired to. To this end, the businessman understands that he needs to implement techniques such as Kaisen and carry out the respective follow-up with the involvement of his personnel. The administrative processes need to reinforce the aspects of follow-up to the planning. Integrally, the processes must have manuals, rules and be controllable.

**Keywords:** grocery, distribution, quality management, administrative processes.

## CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	6
III. HIPÓTESIS .....	27
IV. METODOLOGÍA.....	28
4.1. Tipo de la investigación .....	28
4.2. Nivel de investigación.....	28
4.3. Diseño de la investigación. ....	28
4.4. Universo y muestra .....	29
4.4.1 Área geográfica del estudio .....	29
4.4.2 Población y muestra .....	29
4.5 Definición y operacionalización de variables .....	31
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
4.6.1. Técnicas .....	33
4.6.2. Instrumentos.....	33

4.7.	Plan de análisis.....	33
4.8	Matriz de consistencia.....	34
4.9	Principios éticos .....	37
V.	RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
5.1	Resultados .....	40
5.2	Análisis de resultados.....	46
5.3	Plan de mejora.....	48
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	49
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	51
	ANEXOS .....	55
	Anexo 1: Cronograma de actividades .....	55
	Anexo 2: Presupuesto.....	56
	Anexo 3: Consentimiento Informado.....	57
	Anexo 4. Instrumento de recolección de datos .....	58
	Anexo 5. Hoja de tabulación.....	61
	Anexo 6. Figuras .....	68
	Anexo 7. Prueba Turnitin.....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población determinada de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes en el distrito de Iquitos, 2020. ....	30
Tabla 2: Definición y operacionalización de variables.....	31
Tabla 3: Matriz de consistencia .....	34
Tabla 4: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes - Iquitos, 2020.” ...	40
Tabla 5: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes - Iquitos, 2020.” ...	41
Tabla 6: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes - Iquitos, 2020.” ...	42
Tabla 7: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes - Iquitos, 2020.” ...	43
Tabla 8: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes - Iquitos, 2020. ....	44
Tabla 9: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes - Iquitos, 2020. ....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Las etapas del proceso administrativos .....	17
Figura 2: Etapas de la organización.....	18
Figura 3: Los elementos de la direccion: .....	19
Figura 4: Circuito de retroalimentación del control administrativo .....	20
Figura 5: Características de los procesos administrativos (Dimensión: planificación). .....	40
Figura 6: Características de los procesos administración (Dimensión: Organización) .....	41
Figura 7: Características de los procesos administrativos (Dimensión: Dirección) .	42
Figura 8: Características de los procesos administración (Dimensión: Control).....	43
Figura 9: Características de la gestión de calidad (Herramientas de calidad) .....	44
Figura 10: Características de la gestión de calidad. Mejora continua.....	45
Figura 11. Edad del trabajador.....	68
Figura 12. Género del trabajador .....	68
Figura 13. Grado de instrucción .....	69
Figura 14. Cargo que desempeña.....	69
Figura 15. Tiempo que desempeña su cargo.....	70
Figura 16. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro .....	70
Figura 17. Número de trabajadores.....	71
Figura 18. Tipo de constitución de la empresa .....	71
Figura 19. Tipo de Régimen tributario .....	72
Figura 20. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo .....	72

Figura 21. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente.....	73
Figura 22. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes .....	73
Figura 23. Gerencia y clima laboral.....	74
Figura 24. Se hace uso de herramientas de calidad .....	74
Figura 25. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño .....	75
Figura 26. Se conoce la política de gestión .....	75
Figura 27. Se conoce la misión y visión .....	76
Figura 28. Se guían por un plan negocio .....	76
Figura 29. Se planifica las operaciones de la empresa.....	77
Figura 30. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado .....	77
Figura 31. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente .....	78
Figura 32. Existe organigrama y es difundido .....	78
Figura 33. Existen habilidades directivas .....	79
Figura 34. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones.....	79
Figura 35. Existen mecanismos oportunos de control .....	80
Figura 36. Existen auditorias preventivas .....	80

## **I. INTRODUCCIÓN**

Una característica del microempresario que ingresa a invertir en el rubro de distribuidoras de abarrotes es que maneja un importante flujo de capital, porque la inversión requiere de un volumen importante de inventario y gran espacio de almacén, que también representa una inversión cuantiosa, porque los comestibles están expuestos al vencimiento, contaminación y humedad.

Tras la declaración de la emergencia sanitaria por la pandemia Covid-19 el pasado 6 de marzo del 2020, los negocios en general fueron fuertemente impactados de manera negativa, no ocurriendo lo mismo con los negocios relacionados productos de limpieza, cuidado personal, higiene y alimentos, (Gestión, 17.03.2020). A este último sector, se relacionan todos los negocios que expenden alimentos o abarrotes, que van desde las distribuidoras mayoristas -que constituyen la atención de nuestra investigación-, mall, minimarkets y bodegas, vieron incrementados sus ingresos por la compra -en un principio desmedida a causa del temor que generó la pandemia- de productos de pan llevar, situación que los favoreció positivamente pero también evidenció la ausencia de la improvisación administrativa y la falta de calidad de atención a los clientes.

Otra característica que es de fácil identificación en los microempresarios de distribuidora de abarrotes es que empezaron como micro comerciantes y jugó a favor la visión y comprensión práctica de las reglas del mercado. Esta práctica les permitió, mediante la disciplina, ahorrar, reinvertir y proyectarse a un crecimiento sostenido, lo que devino a lo que hoy representan: la exclusividad de marcas de alimentos para distribuirlos a otros pequeños negocios como son las bodegas.

Pero, los tiempos han cambiado, que involucra: mercado, clientes, competencia, volúmenes de venta, márgenes y hasta la seguridad, también. Haciendo que nuevos vientos convencan a los microempresarios a implementar sistemas de control en sus negocios, control en cajas, una mejor administración de proyección de la demanda, administración del almacén, organización; en otras palabras, la implementación de los procesos administrativos que conllevan a mejorar la gestión del negocio.

Tras la pandemia, el nivel de consumo de abarrotes se ha incrementado a nivel mundial y en niveles que no registra la historia; aquí presentamos un reporte publicado por el Diario Gestión (mar.2020), ver tabla más abajo. Esto evidencia que justifica en dar importancia con la adopción de un proceso de gestión administrativa que colabore con la gestión del negocio y se brinde un mejor servicio al cliente.

Este comportamiento, es clara característica de la falta de adopción de una gestión administrativa formal, que nos invita a presentar la investigación sobre una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes en la ciudad de Iquitos, ciudad importante de la amazonia peruana por su desarrollo turístico y también por su lejanía del resto del país, lo cual inquieta conocer que aspectos favorecen su gestión empresarial. Para lo cual se delimita el problema con la siguiente interrogante: ¿las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes de la ciudad de Iquitos, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad?. Como objetivo principal nos planteamos: Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector

comercio, rubro distribuidoras de abarrotes de la ciudad de Iquitos, 2020 y como objetivos específicos: a) Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes de la ciudad de Iquitos, 2020; b) Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes de la ciudad de Iquitos, 2020 y c) Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes de la ciudad de Iquitos, 2020.

A efectos de justificación, desarrollar esta investigación es importante porque consideramos que tendrá un impacto positivo en el micro empresariado de la ciudad de Iquitos, necesario para mejorar la gestión de las distribuidoras de abarrotes que todavía tienen falencias administrativas que limitan sus operaciones y que son pasivas de generar pérdidas económicas, oportunidades de negocio y menoscaban la intención de brindar un buen servicio a sus clientes.

Esta investigación consideramos que será de utilidad para futuras investigaciones que pudieran iniciarse en la ciudad de Iquitos respecto a las micro y pequeñas empresas.

Para llevarla a cabo la investigación, se utilizó la metodología del tipo cuantitativa, un nivel descriptivo y diseño transversal y no experimental. Adicionalmente, esta investigación tiene presente en su desarrollo los principios del código de ética de la Universidad Uladech.

Entre los principales resultados, se identifica que el proceso más importante lo constituye la planificación y se cumple siempre 40.0% y casi siempre 40.0%;

asimismo, respecto al seguimiento casi siempre se realiza 60.0%, algunas veces 20.0% . El proceso organizar se caracteriza por estar conformado siempre y casi siempre, 40.0% respectivamente y una importante ventaja es que es conocido por toda la organización, aunque entre los aspectos a mejorar es que prevalece las ordenes verbales a la comunicación formal o escrita. La dirección según los resultados se caracteriza por reconocerse el liderazgo del propietario: casi siempre 40.0% y siempre 60.0%, sin embargo, en los aspectos de toma de decisiones, se dan con poco conocimiento técnico, basándose como referencia en data histórica comercial, es decir enfocado a resultados económicos. En los aspectos de control, se detectan que se carecen de soportes que afianzan este proceso, como manuales, reglas o normas establecidas en la empresa, sobre anteponiéndose la comunicación verbal que no garantiza un control formal y eficaz.

En las tablas 8 y 9 se muestran que el 80.0% casi siempre de las mypes encuestadas, basan su gestión en la mejora continua, sin embargo el resultado se contrasta con poca disponibilidad de atención al cliente, en razón de que no se hacen encuestas de medición de satisfacción al cliente (60.0%). Por otra parte, existe un interés en lograr estandarizar los procesos internos de las distribuidoras para reducir sobre costos como mermas (80.0%), pero se requiere mejorar en implementación y conocimiento de herramientas de gestión, ya que es evidente porque no existe un Plan de Calidad o la práctica de seguir una misión y visión y conocimiento pleno de la política de gestión.

Se concluye que los microempresarios cuentan con notable experiencia en el rubro de distribución de abarrotes , están a cargo de la dirección tanto del sexo masculino como femenino y son mayores de 40 años.

La gestión se caracteriza como una administración con limitado nivel de dirección técnica y orden administrativo que restringe alcanzar un adecuado nivel de desarrollo empresarial que aspira, para lo cual el empresario va comprendiendo que necesita implementar técnicas como el Kaizen y efectuar el seguimiento respectivo con involucramiento de su personal.

Los procesos administrativos son aplicados pero necesitan reforzar los aspectos de seguimiento a la planificación. Integralmente, los procesos deben contar con manuales, normas y puedan ser controlables. Dependen del liderazgo autoritario de la dirección, quien dicta el propósito comercial del negocio.

Finalmente, se concluye que los procesos administrativos deben ser más efectivos para una gestión por lo que se propone un plan de acción.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

En el ámbito internacional:

Castellano, J. H. Hernández, J. L. (2016), en su tesis “Análisis de cuatro propuestas y presentación de una nueva para la modificación del régimen impositivo a los licores en Colombia”, para obtener el título de Magister en Gobierno y Políticas Públicas, en la Universidad Externado de Colombia. En la presente tesis se realiza el análisis del régimen a los licores en Colombia, para lo cual se exploró cómo se encuentra el régimen impositivo y el monopolio de los licores departamentales en la actualidad. Se analiza la importancia que tiene el monopolio de licores y el impuesto al consumo de licores, no solo desde el punto de vista económico, sino desde las implicaciones que estos tienen a nivel de la descentralización y autonomía territorial. A su vez se realiza la revisión del comportamiento del mercado de licores en Colombia en tres dimensiones: su aspecto histórico, su situación actual y los desafíos por los que atraviesa tanto a nivel económico como legal. El interés principal de este trabajo es examinar la necesidad que tiene el país de cambiar el actual régimen de funcionamiento, revisar las alternativas propuestas y determinar cuál de ellas puede ser la más beneficiosa a fin de cumplir los compromisos asumidos por la nación en términos comerciales y garantizar la sostenibilidad financiera de los departamentos. Para medir el impacto de cada propuesta se realizó una modelación económica mediante la cual se puede determinar la afectación que tendría cada propuesta a nivel de recaudo, carga fiscal, participación en el mercado y situación tanto global como

particular por departamento y por tipo de licor. Esto con el fin de poder analizar todas las variables que entran en juego a la hora de hacer una modificación impositiva.

González, S. & Vélez, J. (2016). En su tesis “Gestión administrativa y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de almacenes CREDIGAM S.A. del distrito de Guayaquil”, para la obtención del título de: Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Tuvo como objetivo general analizar la situación real de la gestión administrativa de la empresa, así como de los clientes con Cartera Vencida de Almacenes Credigam del distrito de Guayaquil a través de la aplicación de encuestas realizadas para obtener datos específicos y conocer el porqué de los diferentes atrasos. El tipo de investigación fue descriptivo – mixta – transversal – no experimental. Se finaliza que la empresa no cuenta con una guía de gestión de procedimientos de cobros para prevenir y recuperar la incobrabilidad, la misma que ha ido generando la acumulación de valores por cobrar en cuanto a la cartera vencida, como lo manifiestan directivos y empleados de la empresa, quienes en su totalidad dicen no contar con una guía de gestión de cobros.

En el ámbito nacional:

Merino, D. L. (2020) en su trabajo de investigación “gestión de calidad y el kaizen en las mype rubro distribuidoras de abarrotes del mercado modelo de talara, 2020”. Para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. el cual tuvo como objetivo principal: identificar las características de la gestión de calidad y el kaizen en las MYPE rubro distribuidoras de abarrotes del mercado modelo de Talara, 2020, y se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativa – descriptivo - no experimental –

transversal. Para la variable gestión de calidad, la población de clientes fue infinita y se tomó una muestra de 384 clientes y la población de personal fue finita por lo que la muestra estuvo conformada por 32 trabajadores. Para la variable kaizen, la población de propietarios fue finita y la muestra estuvo conformada por 13 propietarios. Las principales conclusiones fueron que las tiendas de abarrotes no satisfacen plenamente las necesidades de los clientes, porque los propietarios no utilizan estrategias de negocio que mejoren la calidad del servicio. Se describen las características de Liderazgo que poseen los propietarios de las tiendas de abarrotes: Manejan la complejidad, poseen mentalidad global y actúan estratégicamente. Se identificó que las tiendas de abarrotes no aplican en su totalidad la metodología del Kaizen, desde el enfoque del modelo de Deming, ya que los propietarios solo se limitan a planificar sus objetivos e incluso coordinan las actividades a realizar, pero no ejecutan lo planeado. Se describen las herramientas de la técnica 5S's del Kaizen que las tiendas de abarrotes aplican en sus procesos y actividades: Seiso (limpieza) y Seiketsu (estandarización).

Ayala, C. E. (2019), en su trabajo de investigación “Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Sullana. Año 2018”. Para optar el grado de magister, en la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote. en el cual tuvo como objetivo principal: Determinar la incidencia del Analizar gestión de calidad en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Sullana. Año 2018, en la cual se aplicó la metodología de investigación de tipo aplicada - descriptiva – no experimental. El cual aplicó un cuestionario al total de la población de 291 organizaciones del sector comercial rubro distribuidoras de

abarrotes; un cuestionario elaborado con una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.88 (ver anexo 3). Del total de las Mypes encuestadas en el distrito de Sullana, el 45.36% está de acuerdo en que la planificación estratégica ayuda a la mype del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes a conseguir sus objetivos; mientras que el 43.30% considera estar muy de acuerdo y el 11.34% se encuentra indiferente frente a la planificación. En definitiva, se concluyó que deben considerar la planificación como ente rector para generar calidad en sus negocios, de tal manera que superen a sus competidores reales y potenciales. Que la competitividad sea un factor para adaptarse al cambio, ya que depende de los clientes la permanencia de la mype en el mercado.

Pajilla. L. A. (2019) en su trabajo de investigación “Gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicación en micro y pequeñas empresas, rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven el Progreso, distrito Chimbote, 2018”. Para optar el título profesional de Licenciado en administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. el cual tuvo como objetivo principal: determinar las características de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicación en las Micro y pequeñas empresas del rubro Comercialización de abarrotes, del pueblo joven El progreso, Distrito de Chimbote en el año 2018. Y aplico la metodología de investigación de tipo descriptiva - no experimental – transversal. Y usando la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 22 ítems. Las respuestas que se obtuvieron fueron que el 70% de los empresarios tiene edades entre 31 y 50 años, existe paridad entre masculino y femenino que representan un 50% cada uno, el 70% de ellos tiene secundaria completa y el 100% son dueños. Las MYPE tienen un tiempo de permanencia de 7 años a más en un 50%, emplean en un 80% entre 1 y 5 trabajadores lo cuales no son familiares en un 70%,

siendo el al objetivo de creación en 100% para generar ganancias; el 70% no conoce el significado de la sigla TIC, el 80% considera imprescindible el uso de TIC y sí utiliza; sin embargo, el 80% de las MYPE no tiene un sitio web o página en redes sociales, el 100% de las microempresas no realiza compras o ventas por internet; pero sí considera que las aplicaciones TIC posibilitan mejores decisiones; un 50% del personal sí maneja herramientas TIC y el otro 50% no maneja estas herramientas; por último el 100% sí está dispuesto a invertir en TIC. Finalmente, se concluye que las MYPE de la investigación no tienen un uso adecuado de las TIC como herramienta de gestión de calidad.

Huaranca, L. (2017) en su trabajo de investigación “Gestión De Calidad Factor Que Incide En La Satisfacción Del Cliente En Las Empresas De Abarrotes En El Mercado Nery García Zárate Ayacucho, 2016-2017”. para optar el título profesional licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. En el cual tuvo como objetivo principal: Analizar si la gestión de calidad influye en la satisfacción del cliente en las empresas de abarrotes del mercado Nery García Zarate Ayacucho, 2016-2017. Y se aplicó la metodología de investigación cuantitativa – descriptivo - no experimental. y se concluyó con el 63% de los encuestados consideran que la búsqueda de la eficiencia calidad de sus productos es regular en las empresas de abarrotes en el mercado Nery García Zárate Ayacucho. Por tanto, que los empresarios se preocupen en mejorar la eficiencia calidad de sus productos, y en el servicio de calidad, para así satisfacer las expectativas de los clientes adecuadamente; que el control de calidad para el benéfico de sus clientes qué viene hacer regular, los empresarios deben mejorar algunas incidencias en las empresas de abarrotes en el

mercado Nery García Zárate Ayacucho. Por tanto, que los empresarios mejoren en control de calidad cada día.

Saavedra, E. P. (2016) en su trabajo de investigación “caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio de abarrotes en el distrito de Juanjuí, periodo 2015-2016”. Para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. el cual tuvo como objetivo principal: analizar el efecto de la gestión de calidad y la competitividad de las mypes del sector comercio de abarrotes de la ciudad de Juanjuí, año 2015-2016. Y aplico la metodología de investigación de tipo descriptiva - no experimental. Obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al perfil del empresario, el 50 % de los representantes tienen entre 36 a 50 años; respecto a las características de las mypes, el 33 % se dedica al negocio por 03 años respectivamente, y el 36% son empresas formales; respecto a las características de la competitividad, el 58% si conocen el término competitividad para el buen desempeño de las mypes, el 58% entrega el producto al cliente con la menor demora posible, el 67 % procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores, y el 64% responden con mayor frecuencia a sus consultas o reclamos posteriores a la compra; respecto a las características de la gestión de calidad, el 33% utilizan las redes sociales para atención al cliente, el 41% utiliza la radio para la publicidad del producto de las mypes, el 25% de los empleadores capacitan e incentivan a sus trabajadores cada dos años. Finalmente, las conclusiones son: Existe un crecimiento de las mypes de comercio de abarrotes en la ciudad de Juanjuí, no se encuentran formalizadas, algunas son competitivas y, muy poco emplean la gestión de calidad debido a la falta de conocimiento.

En el ámbito regional y local:

Díaz, J. A. (2018), en su tesis “Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector comercialización de bebidas alcohólicas, rubro licorerías, del distrito de Iquitos, año 2016”, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación, tuvo como objetivo principal determinar la gestión de calidad y formalización del Sector Comercialización de Bebidas Alcohólicas-Rubro Licorerías del distrito de Iquitos-2016. Este documento académico con metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental, aplicó un cuestionario estructurado de 27 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto al microempresario: edad joven-adulto de 30 a 44 años (58,3%), de 18 a 29 años (25,0%), más de 65 años (16,7%). Predomina el sexo femenino (58,3%); 58,3% cuenta con instrucción universitaria, 33,3% instrucción técnica y 8,3% nivel secundario. Respecto a formalización: el 91,7% está formalizado y constituido como persona jurídica y 8,3% como persona natural; el 58,3% está en el Régimen General y considera como principal ventaja de la formalización el “acceso a crédito bancario” (50,0%). Respecto a Gestión de Calidad: el 66,7% conoce los alcances de la gestión de calidad; 83,3% se interesa por la mejora continua; 33,3% no utiliza ningún documento de gestión; el 66,7% no definió su misión, visión y valores (41,7%). El 58,3% no ha diseñado su estructura organizativa y definido su Plan de Negocios (66,7%). 84,2% si capacita a su personal y ha enfocado su preocupación por brindar buena atención con un sistema de trabajo que evalúa su servicio (66,7%). Finalmente,

el 66,7% de los emprendedores está de acuerdo implementar una Gestión de Calidad que permita alcanzar sus objetivos sosteniblemente.

Pérez, C. M. (2020), en su tesis “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas - Callería, 2019”, tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo de la tesis ha sido determinar la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas-Callería, 2019. Esta investigación define como problemática que la carencia de procesos administrativos impide a las mypes en estudio tomar mejores decisiones en su interés de satisfacer las necesidades de sus clientes, alejándose de una gestión con calidad. Por esta razón se realizó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería se soportan en procesos administrativos eficaces? En el desarrollo, la metodología de investigación que se empleó fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional. Se aplicó como instrumento un cuestionario estructurado con 25 preguntas obteniéndose como resultados que los negocios son gestionados con poco conocimiento técnico de administración y un enfoque en el cliente que debe madurar, en razón que el 90,0% de las mypes nunca realizó una retroalimentación con sus clientes. Otros resultados importantes es que no se realiza seguimiento a la planificado, se carece de organigrama y no se utilizan técnicas para la toma de decisiones. Finalmente, como conclusiones se determina que existe relación entre las dimensiones de las variables gestión de calidad y procesos administrativos, comprobando una mayor correlación entre enfoque al

cliente, calidad de diseño y las acciones de planificación según el coeficiente de pearson.

Góngora, J. Rodríguez, L. J. (2019). En su tesis “Implementación de una aplicación móvil con realidad aumentada para la gestión de pedidos en las licorerías de los distritos de Tarapoto, Morales y La Banda de Shilcayo, 2019”, tesis para obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas, en la Universidad Cesar Vallejo. El estudio denominado “Implementación de una aplicación móvil con realidad aumentada para la gestión de pedidos en las licorerías de los distritos de Tarapoto, Morales y La Banda de Shilcayo, 2019”, se basa en proponer una solución tecnológica que permita mejorar el proceso de los pedidos de productos en línea que solicitan los clientes de dichos distritos recurriendo para ello a la realidad aumentada como herramienta clave para la ubicación de los establecimientos. Por otro lado, se identificó problemas del tipo: tiempo, tecnologías y disponibilidad de información lo cual afectaba a cada negocio. El tipo investigación es aplicado asumiendo un diseño pre-experimental, evaluándose el proceso en el pre-test y post test siendo este último con el uso de la aplicación sistema informático. Se tomó dos muestras: una de 30 clientes para un indicador y otra muestra de 20 para los propietarios de las empresas, aplicando las técnicas de encuesta y análisis documental previamente. De los resultados del estudio se concluyó que existe una influencia satisfactoria de la solución en el control de los pedidos. Además, se demostró empleando la estadística inferencial la aceptación de la hipótesis alternativa utilizando la prueba t de Student para ambas muestras por considerarse una muestra menor.

Domínguez, R. I. (2019). En su tesis “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año

2018”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018. La metodología de investigación se caracteriza por ser de tipo mixta (cuantitativa y cualitativa), nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Con el uso de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 22 preguntas se entrevistó a los microempresarios obteniendo que el rango de edad es de “30 a 39 años” (jóvenes-adultos); se halló que existe la participación gerencial de ambos géneros y que la principal característica de estos negocios es que son nuevos en el mercado. Respecto a la gestión, las microempresas del sector servicios, rubro restobar, no todas están enfocadas en administrar con calidad (54,5%); la mayoría no tienen misión, visión; se carece de organigrama y manual de organización y funciones y no se hace uso de información técnica para la toma de decisiones. En atención al cliente, las mypes de restobar tienen como fortaleza poseer una infraestructura moderna y acogedora para el cliente; el 81,8% tienen identificado su segmento de mercado; la mayoría realiza capacitación a su personal y tienen establecidos ciertos protocolos de servicio; existiendo la buena práctica de realizar supervisión de calidad a los servicios ofrecidos; sin embargo, sólo el 54,5% evalúa en su personal la actitud de servicio y no realiza una retroalimentación del nivel de satisfacción de sus clientes.

Macahuachi, A. G. (2019), en su tesis “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2019”, tesis obtener el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo de

la presente investigación ha sido determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2019. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta (cuantitativa y cualitativa) además tiene el nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva, que permitió conocer detalles de la gestión. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que en su mayoría están representados por el sexo masculino (70,0%), con estudios superiores “técnicos”. Respecto a la gestión de calidad: las mypes del sector servicios, rubro restobar, carece de misión, visión y valores, y no gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua. En los procesos administrativos, estas mypes nunca revisa la planeación de su empresa (50,0%), pero el 100.0% tiene un organigrama donde detalla todas las funciones de su mypes. Por otro lado, el 70.0% van mejorando su desempeño, mediante el proceso de control en la empresa, y utilizan inventarios para el buen mecanismo de control dentro de su organización. Finalmente, estos negocios, indican que el resultado del proceso administrativo en su empresa está mejorando, gracias al buen interés y desempeño que pone cada uno de ellos.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### ***Variable: Proceso administrativo***

Sánchez (2015) nos menciona que el proceso administración se compara con el organismo o grupo social en el cual se puede manifestar a la administración como un organismo vivo que tiene dos fases o etapas para lograr su funcionabilidad efectiva de todo el organismo. La primera fase es la parte estructural o de estructuración: un

organismo vivo da comienzo con la generación de un organismo, los tejidos, las funciones específicas que ayudara al desarrollo de la misma. Y la segunda fase es la de operacionalización una vez determinada la estructura o las funciones están comienzan a definirse y desarrollar. Este mismo fenómeno se aplica en la administración de una empresa primero hay que definir la estructura y luego la operatividad para que se pueda desarrollar y crecer en el ambiente financiero e empresarial. (p. 89)

Las etapas del proceso administrativos son:

**Figura 1: Las etapas del proceso administrativos**



Fuente Sánchez (2015)

### **Planeación**

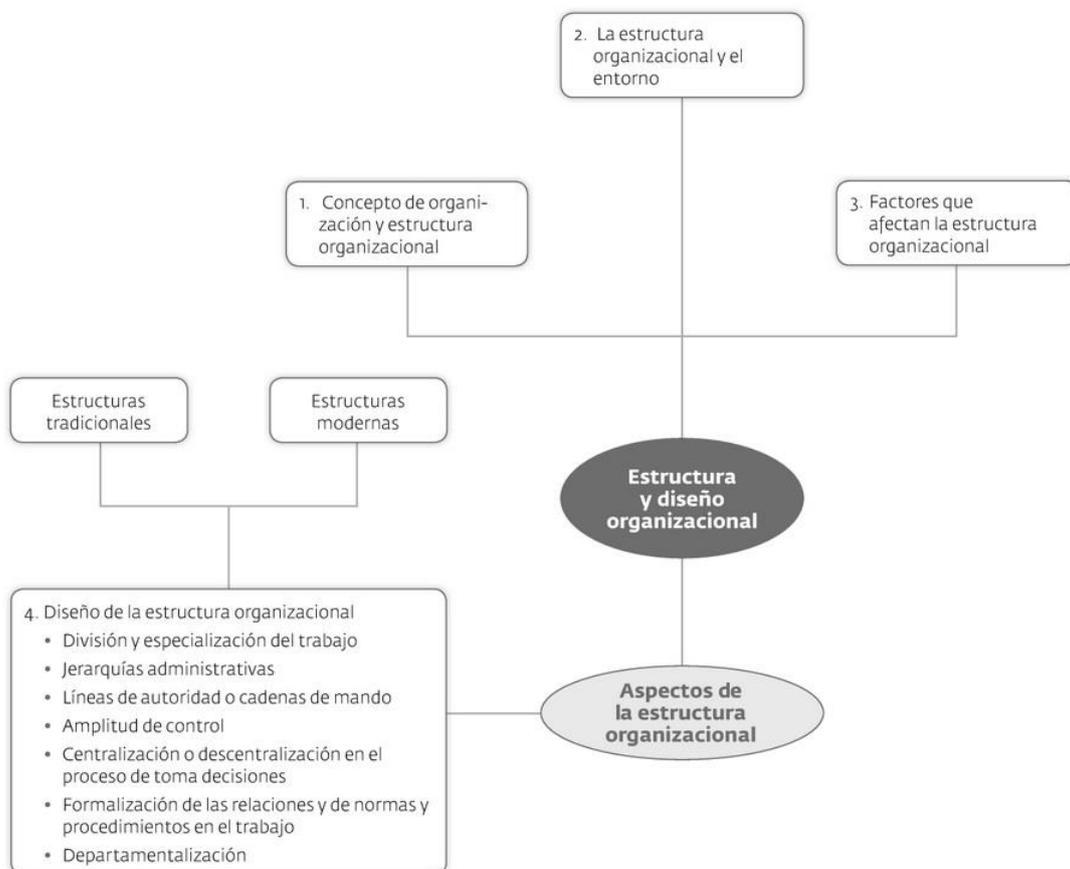
Sánchez (2015) nos recalca que la planeación es donde se idea lo que se quiere lograr con la empresa, determinando las estrategias, métodos u objetivos a alcanzar en un determinado tiempo. En esta fase se establecen las diferentes áreas y sus respectivas funciones que realizarán, optimizando el manejo de los recursos, en las diferentes áreas

funcionales de la empresa, ya que los directivos deben tener conocimiento de la mismas. También nos menciona que el propósito de la planeación es mantener y definir un esfuerzo coordinado y reducir la incertidumbre en la empresa. (p. 92)

## Organización

Sánchez (2015) “nos menciona que la organización es la fase o etapa donde la estructura se relaciona entre las diferentes áreas, funciones, niveles, materia prima y los recursos humanos, que se entrelazan para lograr los objetivos trazados de la organización” (p. 98).

**Figura 2: Etapas de la organización**



Fuente: Sánchez (2015)

Dentro del proceso administrativo como ya se mencionó: tiene la parte estructural y la operativa: en la estructural se considera a la planeación y la organización y en la operativa a la dirección y al control, y estas dos últimas son las describiremos a continuación:

### **Dirección**

En la fase de dirección nos indica Sánchez (2015) que es el elemento del proceso de la administración donde se lograra la efectividad de los que planeo en la primera etapa, a través de la autoridad de los administradores. Así mismo nos indica que la dirección es un conjunto de diferentes habilidades y capacidades que deben tener los diferentes líderes de la organización, y son utilizados para guiar a los trabajadores en las diferentes funciones realizadas en las organizaciones. (p.109)

**Figura 3: Los elementos de la direccion:**



Fuente: Münch (2015)

## Control

Sánchez (2015) no lo define como el proceso de vigilar toda y cada uno de las actividades que realiza la empresa en sus diferentes, y gracias a esa constante vigilancia se puede evitar cualquier tipo de desviación de los objetivos y de esa manera prevenir y corregir cualquier tipo de error. Y a pesar que es la última etapa del proceso administrativo el control debe ser aplicado constantemente desde el inicio hasta el último momento (el preliminar, coincidente, retroalimentación). (p.113)

**Figura 4: Circuito de retroalimentación del control administrativo**



Fuente: Sánchez (2015)

*Variable: Gestión de calidad*

## Mejora de procesos

Heredia (2013) nos menciona que, para realizar la mejora de los procesos se debe realizar un análisis del nivel de influencia que tienen los objetivos estratégicos en los resultados de las áreas de la empresa. Una vez identificado los resultados de cada área, se aplica los indicadores en los resultados obtenidos, y el resultado que brinda determinara si se realizara la optimización del proceso. (p. 47)

## **Servicio al cliente**

Mateos de Pablo (2019) nos indica que es un sistema que se aplica en las diferentes empresas para enfocarse en cubrir las necesidades de los clientes con los bienes y servicios que produce o brinda la empresa. y a través de diferentes aspectos que aplica el servicio al cliente como la cortesía; dedicación del tiempo; efectividad en resolución de conflictos. (p. 17)

## **Mejora continua**

Mateos de Pablo (2019) nos menciona que la mejora continua se relaciona con la evolución y la innovación constante de los procesos, para el desarrollo, crecimiento y cumplimiento de los objetivos y de esta manera poder cumplir las necesidades de los clientes, elevar la efectividad de los procesos y colaboradores. (p. 36)

## **Marco conceptual**

### **Micro y pequeña empresa**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### **Bases legales**

Las Mypes estas sustentadas en la Ley N° 28015 (2003), Ley De Promoción y

Formalización de la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del empleo sostenible al régimen tributario.

La ley hace mención de que pueden tener cualquier tipo de constitución, pueden ser personas naturales o jurídicas; la ley busca el impulso de inversión y empleo sostenible, haciendo partícipes a los gobiernos locales y regionales en el apoyo al desarrollo económico.

### **Formalización de las mypes**

En la ley N° 28015 podemos encontrar además referencias acerca de la promoción, financiamiento y formalización de las Mypes, aclarando así, algunas interrogantes.

### **Instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad**

#### **Art. 15° Instrumentos de promoción**

Los instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad de las mype y de los nuevos emprendimientos con capacidad innovadora son:

- Los mecanismos de acceso a los servicios de desarrollo empresarial y aquellos que promueven el desarrollo de los mercados de servicios.
- Los mecanismos de acceso a los servicios financieros y aquellos que promueven el desarrollo de dichos servicios.
- Los mecanismos que faciliten y promueven el acceso a los mercados, y a la información y estadísticas referidas a la mype.
- Los mecanismos que faciliten y promueven la inversión en investigación,

desarrollo e innovación tecnológica, así como la creación de la mype innovadora.

### **Acceso al financiamiento**

#### **Art. 28° Acceso al financiamiento**

El Estado promueve el acceso de las mype al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados.

El Estado promueve el fortalecimiento de las instituciones de microfinanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. Asimismo, facilita el acercamiento entre las entidades que no se encuentran reguladas y que puedan proveer servicios financieros a las mype y la entidad reguladora, a fin de propender a su incorporación al sistema financiero.

#### **Art. 29° Participación de COFIDE**

El Estado, a través de la Corporación Financiera de Desarrollo COFIDE, promueve y articula integralmente el financiamiento, diversificando, descentralizándose incrementando la cobertura de la oferta de servicios de los mercados financieros y de capitales en beneficio de las mype.

Los intermediarios financieros que utilizan fondos que entrega COFIDE, para el financiamiento de las mype, son los considerados en la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y sus modificatorias, y utilizan la metodología, los nuevos productos financieros estandarizados y nuevas tecnologías de intermediación a favor

de las mype, diseñadas o aprobadas por COFIDE.

COFIDE procura canalizar prioritariamente sus recursos financieros o aquellas mype que producen o utilizan productos elaborados o transformados en el territorio nacional.

### **Instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad**

#### **Art. 36° Acceso a la formalización**

El Estado fomenta la formalización de las mype a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior.

#### **Art. 37° Simplificación de trámites y régimen de ventanilla única**

Las Mype que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta, conforme a lo establecido en el inciso i) del artículo 1° de la Ley N° 26965. El CODEMYPE para la formalización de las mype promueve la reducción de los costos registrales y notariales ante la SUNARP y Colegio de Notarios.

### **Regímenes tributarios**

La página de SUNAT indica que el régimen de mype puede ser de cualquier constitución empresarial que obtengan rentas de 3era categoría como:

- Personas naturales
- Personas jurídicas
- Sucesiones indivisas
- Sociedades conyugales

Las mypes están acogidas al régimen tributario del impuesto a la renta, y con la disposición de un límite de ingresos anuales de hasta 1700 UIT (varía según el monto de la Unidad Impositiva Tributaria).

Según la **Ley N. ° 30056 (2013)**. 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:**

Para ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Pequeña empresa:**

Para ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Mediana empresa:**

Para ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

**Glosario de términos**

- **Administración.** – Disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social, para lograr sus objetivos con la máxima productividad, calidad y competitividad. Münch (2015)
- **Calidad.** – Aquellas características que responden a las necesidades del cliente. Cumplimiento de los requisitos y especificaciones. Münch (2015)

- **Círculos de calidad.** – Grupos de dos a cinco trabajadores que, voluntariamente y en forma continua, se reúnen para analizar y resolver problemas de calidad y eficiencia en su área de trabajo; para implantar soluciones, proponer innovaciones y hacer efectivas las mejores sugeridas y realizadas. Münch (2015)
- **Cliente.** - Cualquier persona que tiene relación directa con el producto o proceso. Münch (2015)
- **Control de proceso.** – Evolución sistemática del comportamiento de un proceso y la ejecución de acciones correctoras en el caso de no conformidad. Münch (2015)
- **Misión.** – Propósito, finalidad o aspiración fundamental que persigue en forma permanente u ocasionalmente una empresa, un área o un departamento. Münch (2015)
- **Objetivos.** – Resultados que la empresa espera obtener. Münch (2015)

### **III. HIPÓTESIS**

En esta investigación de título: “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes - Iquitos, 2020”, no se formula hipótesis porque solo se mostrará las características de la variable en estudio; no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra. Como refiere Bernal (2010) se formulan hipótesis cuando se requiere evaluar la relación entre variables o explicar causas.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo de la investigación**

Esta investigación será de tipo cuantitativo, porque “la recolección de datos y la presentación de resultados se utilizarán procedimientos estadísticos e instrumentos de medición” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 5).

### **4.2. Nivel de investigación**

La investigación será de nivel descriptivo, porque su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014).

### **4.3. Diseño de la investigación.**

Está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- No experimental: Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)
- Transversal: Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)

Descriptiva: Porque solo describió las partes más importantes y relevantes de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)

#### **4.4. Universo y muestra**

##### **4.4.1 Área geográfica del estudio**

La investigación se enfoca en las micro y pequeñas empresas del rubro distribuidoras de abarrotes en la ciudad de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto.

##### **4.4.2 Población y muestra**

Para la determinación de la población de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes de la ciudad de Iquitos, se realizó consulta a los registros que mantiene la Municipalidad Provincial de Maynas.

Según esta entidad, en Iquitos, ciudad, operan doce distribuidoras mayoristas de abarrotes (alimentos, bebidas y tabaco).

Para un mejor resultado de nuestra investigación, se realizó un recorrido por la ciudad de Iquitos, identificando que existen en actividad cinco distribuidoras de gran tamaño (mayoristas) y movimiento comercial. Ver tabla 1 a continuación:

**Tabla 1:** Población determinada de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes en el distrito de Iquitos, 2020.

Nro.	Nombre y razón social	Dirección
1	Comercializados San Juan SAC	Av. Freyre 1525
2	Los Portales	Jr. Morona 175 con calle próspero
3	Daro Distribuidora	Calle Cuzco 1605
4	Alfa Store SAC	Calle Aguirre 1257
5	Distribuidora Jorge Baron SAC	Urb. Rio Mar Mz S lote 6

Fuente: trabajo de campo del tesista.

#### **4.4.3 Muestra**

Para el estudio la muestra será no probabilística por el tamaño de la población.

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

Asimismo, por la accesibilidad de ubicación de los locales de las distribuidoras de abarrotes, se tomará como muestra al 100.0% de la población.

#### **Criterio de Inclusión:**

Todas las micro y pequeñas empresas formalizadas del rubro distribuidoras de abarrotes, bebidas y tabaco mayoristas de la ciudad de Iquitos.

#### **Criterio de Exclusión:**

Se excluyen las micro y pequeñas empresas del rubro distribuidoras de abarrotes, bebidas y tabaco no mayoristas de la ciudad de Iquitos.

#### 4.5 Definición y operacionalización de variables

Tabla 2: Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Factores)	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Procesos administrativos</b>	El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Luna (2013).	Planificación	Proceso administrativo de conjugar los recursos de una empresa con sus oportunidades de mercado a largo plazo (Stanton, Etzel, Walker, 2007).	Misión Visión Objetivos	Likert
		Organización	Jerarquías, funcionales, estructura, y los procesos para que el trabajo de la compañía sea forma funcional y efectiva para el personal, Münch (2015).	Organigrama Desempeño	Likert
		Dirección	Es administrar, influenciar o conducir al esfuerzo y el talento de los demás para poder obtener los fines de anhelados, Blandez (2014).	Liderazgo Toma de decisiones	Likert

		Control	Implica la aplicación y elección de las distintas estrategias o tipos de control, Münch, (2015).	Normas Auditorías Eficacia	Likert
<b>Gestión de calidad</b>	Son una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. Benzaquen, J. (2019)	Mejora de procesos	Involucra un análisis operativo para generar un impacto en la percepción del producto final, Jabaloyes, J., et al. (2020).	Mejora continua Enfoque en el cliente Trabajo en equipo	Likert
		Servicio al cliente	Implementación de acciones destinadas a brindar mejor experiencia al cliente, Sánchez, A.C. (2011)	Estandarización Instrumentos Indicadores	Likert
		Mejora continua	Optimizar constantemente la eficiencia del método de gestión de la calidad por medio del uso de los objetivos de la calidad, Meza, S., et al. (2010)	Tácticas Políticas	Likert

**Fuente:** elaborado por Del Águila Puerta, Adrián

## **4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.6.1. Técnicas**

En la presente investigación se utilizará la técnica de las encuestas, ya que por medio de ellas se obtendrá datos que permitir realizar cuadros estadísticos (Hernández, 2014).

### **4.6.2. Instrumentos**

Para la recopilación de información se utilizó un cuestionario estructurado de 26 preguntas en escala de Likert en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

## **4.7. Plan de análisis**

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que aplicando el programa Excel Científico y el programa SPSS, se obtuvieron las tablas de resultados que se analizaron tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.

#### 4.8 Matriz de consistencia

**Tabla 3:** Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b></p> <p>¿las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes - Iquitos, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes - Iquitos, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>No se formula hipótesis por ser una investigación descriptiva.</p>	<p><b>Variable 1 Independiente</b></p> <p>Procesos administrativos</p>	Planificación	Misión, visión y objetivos	<p><b>Tipo de estudio:</b></p> <p>El tipo de investigación es cuantitativa</p> <p><b>El nivel experimental:</b></p> <p>Descriptiva</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>El diseño es no experimental, transversal. calidad.</p> <p><b>Universo y Muestra</b></p> <p><b>Población:</b></p>
				Organización	Organigramas y desempeño	
				Dirección	Liderazgo Toma de decisiones	
				Control	Normas Auditorías Eficacia	

	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes - Iquitos, 2020.</li> <li>- Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras</li> </ul>		<p><b>Variable 2 Dependiente</b></p>	<p>Mejora de Procesos</p>	<p>Mejora continua Enfoque en el cliente Trabajo en equipo</p>	<p>Se determinó a 59 empresas del rubro de abarrotes.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra fue conformada por 18 empresas del rubro de abarrotes, seleccionadas.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>-Técnica: Entrevista</p> <p>- Instrumento: cuestionario</p> <p><b>Plan de análisis</b></p> <p>Aplicación de análisis cuantitativa.</p> <p>Estadística descriptiva de frecuencias.</p>
				<p>Servicio al cliente</p>	<p>Estandarización Instrumento Indicadores</p>	

	<p>de abarrotos - Iquitos, 2020.</p> <p>- Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotos - Iquitos, 2020.</p>		<p>Gestión de calidad</p>	<p>Mejora continua</p>	<p>Tácticas Políticas</p>	
--	---	--	---------------------------	------------------------	-------------------------------	--

**Fuente:** elaborado por Del Águila Puerta, Adrián

#### **4.9 Principios éticos**

En la presente investigación se tendrá en cuenta los principios éticos que establece el Código de ética para la investigación de la ULADECH Católica:

*Principio de protección a las personas*, para esta investigación se desarrollará el protocolo del consentimiento informado, el mismo que será firmado por los representantes de las mypes del rubro distribuidoras de abarrotes que conforman la muestra en estudio. Si los participantes no desean o tienen dificultades para firmar dicho documento, se aplicará diversas estrategias en el que se evidencie el consentimiento para ser parte de esta investigación. A través del consentimiento informado se comunicará claramente el propósito de la investigación que consiste en formular una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro distribuidoras de abarrotes, así como se les informará que cada uno de ellos se pueden retirar en cualquier momento de la investigación sin perjuicio alguno, o también pueden abstenerse de contestar alguna de las preguntas, así mismo se les hará mención que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones y/o productos derivados de la investigación. No se tendrá participantes menores de edad en esta investigación; no se solicitará autorización a la empresa, porque no se aplicará el instrumento a los trabajadores de la misma, el cuestionario está diseñado para los gerentes o representantes legales, quienes darán su aceptación a través del consentimiento informado. Cabe señalar que esta investigación tiene como muestra a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro distribuidoras de abarrotes de la ciudad de Iquitos.

*Principio de beneficencia y no maleficencia*, esta investigación por su naturaleza

no representa riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informará de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscará es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

***Principio de justicia***, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de finalizado la presente investigación, si las personas que formarán parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas a sus empresas o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación. Así mismo a todas las personas que participan de esta investigación se les brindará el mismo trato de respeto, consideración e información de aquello que requieran.

***Principio de integridad científica***, se tendrá siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación serán confidenciales y anónimas, también se les informará de ello a los participantes. No será necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dará a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación. No se realizará técnicas de recolección de datos distintos al cuestionario, por ello los participantes no conocerán la información que brinde otro participante de la investigación. Cualquier aspecto que genere conflictos de interés serán resueltos antes de iniciar el trabajo de campo, así se garantizará que no sucedan situaciones que puedan

afectar al estudio o a la comunicación de resultados.

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

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

## IV. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

**Tabla 4:** Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes-Iquitos, 2020.

N.º	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	Se planifica las operaciones de la Institución	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	2	40.0%	5	100.0%
11	Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	3	60.0%	1	20.0%	5	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5:** Características de los procesos administrativos (Dimensión: planificación).

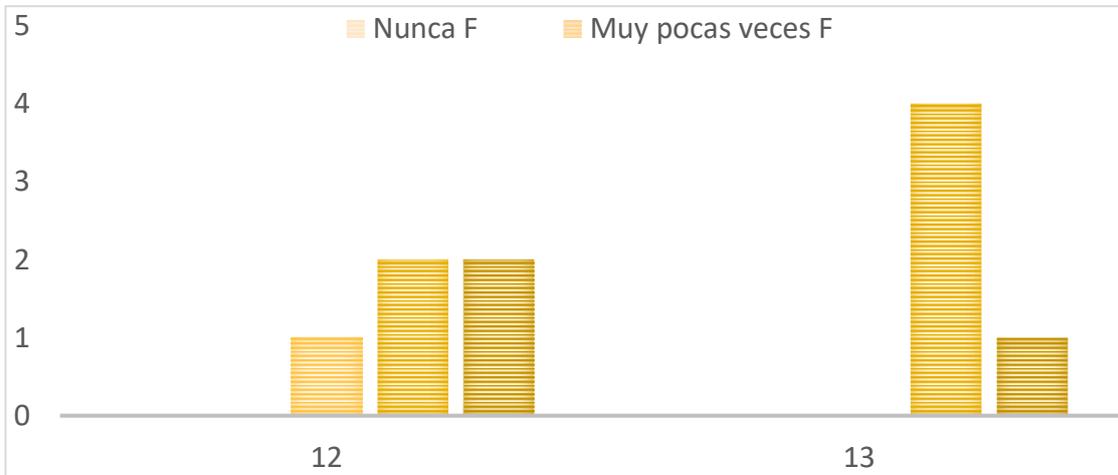
Interpretación:

El 40.0% casi siempre y siempre planifican las operaciones de la institución y algunas veces 20.0%. Por otra parte, el 60.0% casi siempre ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado, mientras el 20.0% algunas veces y siempre.

**Tabla 5:** Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes-Iquitos, 2020.

N.º	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12	Existe la distribución de la carga de trabajo en formal en la institución	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	2	40.0%	5	100.0%
13	Existe organigrama y es difundido	0	77.8%	0	22.2%	0	0.0%	4	80.0%	1	20.0%	5	200.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6:** Características de los procesos administración (Dimensión: Organización)

Interpretación:

Según los estudios realizados el 40.0% afirma que casi siempre y siempre existe la distribución de la carga de trabajo en formal en la institución, el 20.0% afirma que casi algunas veces. Por otra parte, el 80.0% indica que casi siempre existe organigrama y es difundido y 20.0% indica siempre

**Tabla 6:** Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes-Iquitos, 2020.

N.º	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14	Existe habilidades directivas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	3	60.0%	5	100.0%
15	Conoce técnicas para la toma de decisiones	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	1	20.0%	1	20.0%	5	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7:** Características de los procesos administrativos (Dimensión: Dirección)

Interpretación:

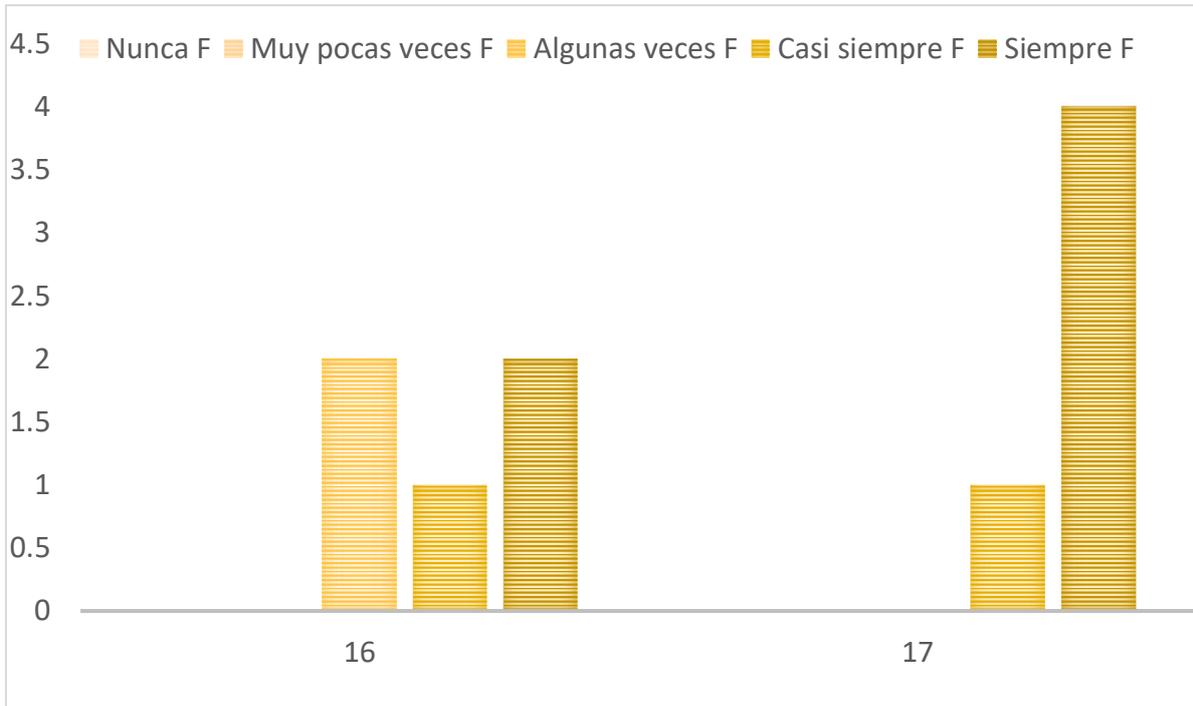
El 60.0% siempre reconoce habilidades directivas de la gerencia y el 40.0% casi siempre.

En la mypes el 60.0% algunas veces conoce técnicas para la toma de decisiones; 20.0%, casi siempre y siempre.

**Tabla 7:** Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes-Iquitos, 2020.

N.º	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	Existen mecanismos oportunos de control	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	1	20.0%	2	40.0%	5	100.0%
17	Existen auditorías preventivas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	4	80.0%	5	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 8:** Características de los procesos administración (Dimensión: Control)

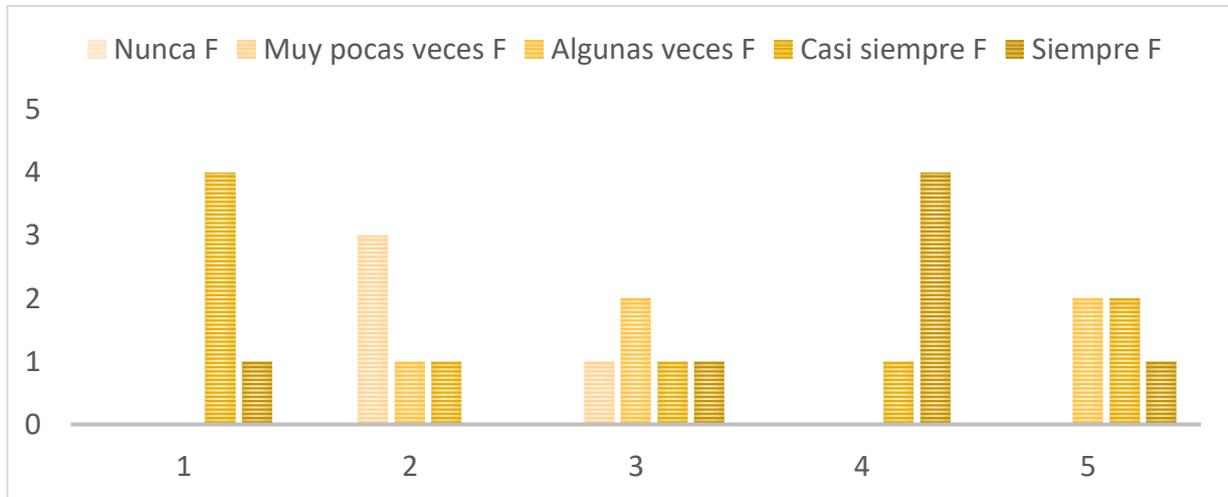
Interpretación:

El 50.0% indica que nunca existen mecanismos oportunos de control; el 40.0% algunas veces y siempre y el 20.0% casi siempre. El 80.0% afirman que siempre existen auditorías preventivas y 20.0% casi siempre.

**Tabla 8:** Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes-Iquitos, 2020.

N.º	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	La filosofía de la mejora continua es guía en su trabajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	80.0%	1	20.0%	5	100.0%
2	Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	0	0.0%	3	60.0%	1	20.0%	1	20.0%	0	0.0%	5	100.0%
3	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	1	20.0%	1	20.0%	5	100.0%
4	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	4	80.0%	5	100.0%
5	Se hace uso de herramientas de gestión	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	2	40.0%	1	20.0%	5	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 9:** Características de la gestión de calidad (Herramientas de calidad)

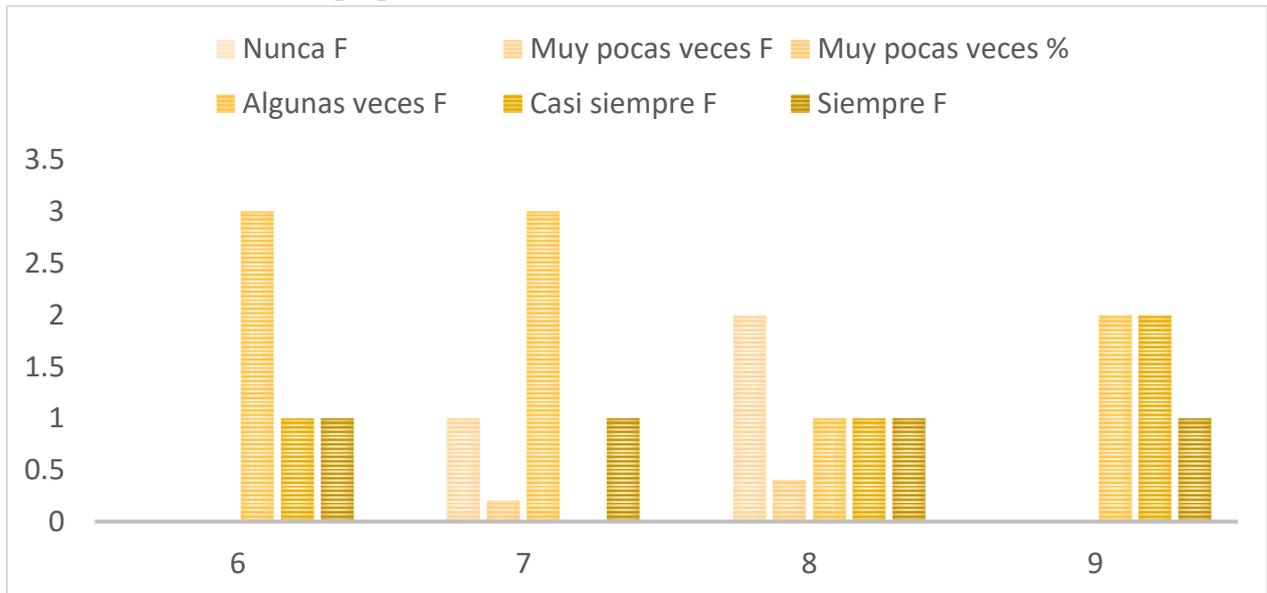
Interpretación:

En las mypes indican que la filosofía de la mejora continua es guía en su trabajo; 80.0% casi siempre y 20.0% siempre. En las mypes indican que se realizan encuestas de satisfacción al cliente 60.0% muy pocas veces y 20.0% algunas veces y casi siempre. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes 40.0% algunas veces y 20.0% muy pocas veces, casi siempre y siempre. Siempre (80.0%) existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos y casi siempre 20.0%. Se hace uso de herramientas de gestión algunas veces y casi siempre 40.0% y 20.0% siempre.

**Tabla 9:** Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes-Iquitos, 2020.

N.º	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	1	20.0%	1	20.0%	5	100.0%
7	Se conoce la política de gestión	0	0.0%	1	20.0%	3	60.0%	0	0.0%	1	20.0%	5	100.0%
8	Se conoce la misión y visión	0	0.0%	2	40.0%	1	20.0%	1	20.0%	1	20.0%	5	100.0%
9	Se guían por un plan de negocio	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	2	40.0%	1	20.0%	5	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 10:** Características de la gestión de calidad. Mejora continua.

Interpretación:

Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño, indicaron lo siguiente algunas veces 60.0%; casi siempre y siempre 20.0%. El 60.0% algunas veces conoce la política de gestión y el 20.0% muy pocas veces y siempre. El 40.0% muy pocas veces conoce la misión y visión y algunas veces, casi siempre y siempre indican 20.0%. Se guían por un plan de negocio algunas veces y casi siempre 40.0% y 20.0% siempre.

## 5.2 Análisis de resultados

En las tablas 4, 5, 6 y 7, se muestran los resultados relacionados al objetivo específico 1, “Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes de la ciudad de Iquitos, 2020”; caracterizando que en las distribuidoras de abarrotes, se identifica que el proceso más importante lo constituye la planificación y se cumple siempre 40.0% y casi siempre 40.0%; asimismo, respecto al seguimiento casi siempre se realiza 60.0%, algunas veces 20.0%. El proceso organizar se caracteriza por estar conformado siempre y casi siempre, 40.0% respectivamente y una importante ventaja es que es conocido por toda la organización, aunque entre los aspectos a mejorar es que prevalece las ordenes verbales a la comunicación formal o escrita. La dirección según los resultados se caracteriza por reconocerse el liderazgo del propietario: casi siempre 40.0% y siempre 60.0%, sin embargo, en los aspectos de toma de decisiones, se dan con poco conocimiento técnico, basándose como referencia en data histórica comercial, es decir enfocado a resultados económicos. En los aspectos de control, se detectan que se carecen de soportes que afianzan este proceso, como manuales, reglas o normas establecidas en la empresa, sobre anteponiéndose la comunicación verbal que no garantiza un control formal y eficaz. Los resultados se relacionan con la investigación de Merino, D. L. (2020), que en su investigación identifica que las microempresas si planifican y sigue los procesos, pero la falta de seguimiento y desconocimiento de técnicas como el Kaisen limita alcanzar sus objetivos. También contrasta con la investigación de Ayala, C. E. (2019), que concluye que se debe mantener un plan de acción para lograr que la planificación se de en 100.0%.

En las tablas 8 y 9 se muestran los resultados relacionados al objetivo específico 2: “Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes de la ciudad de Iquitos, 2020”, el 80.0% casi siempre de las mypes encuestadas, basan su gestión en la mejora continua, sin embargo el resultado se contrasta con poca disponibilidad de atención al cliente, en razón de que no se hacen encuestas de medición de satisfacción al cliente (60.0%). Por otra parte, existe un interés en lograr estandarizar los procesos internos de las distribuidoras para reducir sobre costos como mermas (80.0%), pero se requiere mejorar en implementación y conocimiento de herramientas de gestión, ya que es evidente porque no existe un Plan de Calidad o la práctica de seguir una misión y visión y conocimiento pleno de la política de gestión. En esta línea, los resultados se relacionan con Merino, D. L. (2020), que propone que la mejor forma de alcanzar una gestión de calidad es que la práctica de metodología como el Kaisen pero mediante un plan establecido para efectuar seguimiento, a lo que se suma la investigación de Pajilla. L. A. (2019), que sostiene que la mejora es sostenible con la implementación de las TIC’s. Por otra parte, contrastan con la investigación de Huaranca, L. (2017), que concluye que los microempresarios de distribuidoras de abarrotes de Ayacucho, si están interesados en satisfacer a su clientes, para lo cual realizan un control de calidad de sus productos hasta el mismo nivel de servicio.

En relación al objetivo específico 3: “Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes de la ciudad de Iquitos, 2020”, la tabla que se propone constituye el plan de mejora. (ver el punto 5.3).

### 5.3 Plan de mejora

Problemas encontrados	Surgimiento de problema	Acción de mejora	Responsable
Tiempos muertos	Falta de análisis de procesos	Revisión y análisis de procesos	Propietario / trabajadores
Falta de métodos de trabajo	Desconocimiento de técnicas de mejora continua	Capacitación y seguimiento.	Propietario / trabajadores
Duplicidad de funciones	No existe organigrama	Reuniones de trabajo y supervisión	Propietario / trabajadores
Bajo liderazgo	Propietario Gerente no influye en su personal.	Capacitación en gestión y dirección	Propietario
Vencimientos de mercadería	Ausencia de inventarios	Administración de edad de producto	Propietario / trabajadores
Faltantes de mercadería	Control insuficiente	Refuerzo de niveles de control y responsabilidad.	Propietario

Fuente: elaboración Del águila Puerta, Adrian.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

Se concluye que los microempresarios cuentan con notable experiencia en el rubro de distribución de abarrotes , están a cargo de la dirección tanto del sexo masculino como femenino y son mayores de 40 años.

La gestión se caracteriza como una administración con limitado nivel de dirección técnica y orden administrativo que restringe alcanzar un adecuado nivel de desarrollo empresarial que aspira, para lo cual el empresario va comprendiendo que necesita implementar técnicas como el Kaisen y efectuar el seguimiento respectivo con involucramiento de su personal.

Los procesos administrativos son aplicados pero necesitan reforzar los aspectos de seguimiento a la planificación. Integralmente, los procesos deben contar con manuales, normas y puedan ser controlables. Dependen del liderazgo autoritario de la dirección, quien dicta el propósito comercial del negocio.

Finalmente, se concluye que los procesos administrativos deben ser más efectivos para una gestión por lo que se propone un plan de acción.

**Aporte del investigador:**

La dirección de la empresa es la encargada de liderar los planes de mejora en la organización y garantizar su alcance.

**Beneficio al cliente:**

El propósito de servicio al cliente debe partir de todo proceso interno de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adrianzen Rodríguez, B. A. (2019). Gestión de la cadena de suministros en la licorería tabaco y ron EIRL y su influencia en la percepción del cliente.

<http://hdl.handle.net/11537/21169>

Balcázar Ramírez, E. J. (2018). Propuesta para la creación de una empresa productora y comercializadora de cerveza artesanal estilo Indian Pale Ale.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10400>

Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Paerson Educación.

Castellano Ricardo, J. H., & Hernández Serrano, J. L. (2016). Análisis de cuatro propuestas y presentación de una nueva para la modificación del régimen impositivo a los licores en Colombia.

<https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/618>

Cama Campos, M. Á. (2019). Gestión de la SUNAT en el control del contrabando de licores por la frontera Perú–Chile, 2019.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37330>

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

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Díaz Muñoz, J. A. (2018). Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector comercialización de bebidas alcohólicas, rubro licorerías, del distrito de Iquitos, año 2016. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3162>

Domínguez Hernández, R. I. (2019). Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8909>

Fontalvo Herrera, T. J. (2007). Herramientas efectivas para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9000:2000. Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/94600?page=15>

Gestión (2020). Diario Gestión. Suben impuesto a cigarrillos, piso y licores. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/isc-suben-impuesto-a-cigarrillos-pisco-y-licores-noticia/>

Giraldo Mota, M. C. (2018). Tecnificación de procesos para incrementar la calidad de producción de licores de la empresa Rubrix SAC, Ancash, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26568>

Góngora Bacalla, J., & Rodríguez López, L. J. (2019). Implementación de una aplicación móvil con realidad aumentada para la gestión de pedidos en las licorerías de los distritos de Tarapoto, Morales y La Banda de Shilcayo, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46586>

- Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. y Carrión García, A. (2020). Introducción a la gestión de la calidad. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233?page=1>
- Luna González, A. C. (2015). Proceso administrativo. Grupo Editorial Patria.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/39415?page=71>
- Macahuachi Cardenas, A. G. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2019.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11670>
- Meza Sánchez, S. Zárate, J. J. y Contreras Espinosa, R. (2010). Gestión y estadística de la calidad. Grupo Editorial Éxodo.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/130329?page=90>
- Münch Galindo, L. (2015). Manejo del proceso administrativo. Pearson Educación.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/38000?page=15>
- Pérez Meneses, C. M. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas-Callería, 2019.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17719>
- Pittman Alhuay, V. C. (2018). Business process management del proceso de pedidos de la distribuidora D'Licores, 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18434>

Rodríguez Muñoz, L. D. (2019). *Modelo de gestión administrativa como emprendimiento turístico para el centro de turismo comunitario San Pedro de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena provincia de Santa Elena 2018-2020* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019).  
<http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4891>

Zapata Sánchez, J. E. (2017). Gestión de mantenimiento en los transportadores de cajas de cerveza en la línea de envasado N° 03 en una planta embotelladora de bebidas de Motupe <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10101>

## ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE SEMANAS >>>	2020															
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de clases		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.		X														
Título del proyecto de investigación.		X	X													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			X	X	X											
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X	X	X										
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X	X										
Presentación de Proyectos de Investigación.				X	X	X	22-Set									
Envío para revisión del Jurado							X	X								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.								X	X	X	X					
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.								X	X	X	X					
Revisión de referencias bibliográficas, APA.				X	X			X	X	X	X					
Presentación del informe final de investigación.									X	X	X	X	9-No v			
Revisión turnitin.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de artículo científico y diapositivas.													X	X		
Prebanca														14-No v		
Levantamiento observaciones Jurado															19-No v	
Sustentación del informe final.																20-No v
Entrega de Empastado y Acta																20-No v
Cierre de Taller																21-No v

Fuente: Adrian Del Aguila Puertas

Anexo 2: Presupuesto

Categoría	Cantidad	Base	% o número	Desemb. Total (s/.)
<b>Suministros (*)</b>				
· Impresiones	1/2 millar	141	0.50	70.50
· Fotocopias	1 millar	390	0.10	39.00
· Empastado	Unidad	80	1.00	80.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	14	2.00	28.00
· Engrapador	Unidad	1	35.00	35.00
· Perforador	Unidad	1	35.00	35.00
· Lapiceros	Docena	3	6.00	18.00
· Internet	Horas	1	450.00	450.00
<b>Sub total</b>				<b>755.50</b>
<b>Servicios</b>				
· Uso de Turnitin	Tarea	100	1.00	100.00
· Taller co-curricular / Taller de titulación	Actividad	1	3100.00	3100.00
<b>Sub total</b>				<b>3200.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>				
· Pasajes para recolectar información	Persona	10	15.00	150.00
· Alimentación	Persona	10	18.00	180.00
<b>Sub total</b>				<b>330.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>				<b>4285.50</b>
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	No desemb. Total (s/.)
<b>Servicios</b>				
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30	4.00	<b>120.00</b>
· Búsqueda de información en base de datos		35	2.00	<b>70.00</b>
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40	4.00	<b>160.00</b>
· Publicación de artículo en repositorio institucional		50	1.00	<b>50.00</b>
<b>Sub total</b>				<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>				
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)		63	4.00	<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>				<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>				<b>4937.50</b>

Elaboración: Adrian Del Aguila Puertas



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUENAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO DISTRIBUIDORAS DE ABARROTES - IQUITOS, 2020** y es dirigido por Del Aguila Puertas, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de procesos administrativos del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [1911130037@uladech.edu.pe](mailto:1911130037@uladech.edu.pe) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ENCUESTA**

**Instrucciones:**

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes - Iquitos, 2020”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

**Encuestado:**

(a):..... Fecha:...../...../20....

**I. Datos generales**

**1.1. Referente a las características del microempresario**

**1. ¿Cuál es la edad del microempresario?**

De 22 a 29 años ( ) De 30 a 39 años ( ) De 40 a 49 años ( ) De 50 a más ( )

**2. ¿Cuál es el género del microempresario?**

a) Masculino                      b) Femenino

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

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

**4. Cargo que desempeña**

- a) Propietario b) Administrador c) Coordinador c) Empleado administrativo

**5. Tiempo que desempeña**

- a) De 1 a 2 años ( ) b) De 3 a 6 años ( ) c) de 7 a más años ( )

**1.2. Referente a las características de la microempresa**

**6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

- a) De 1 a 2 años ( ) b) De 3 a 6 años ( ) c) de 7 a más años ( )

**7. Número de trabajadores**

- a) De 1 a 4 ( ) b) De 5 a 8 ( ) c) De 9 a más ( )

**8). Tipo de constitución de la empresa**

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- e) Sociedad Anónima (S.A.)

**9). Tipo de régimen tributario**

- a) Régimen General
- b) Régimen Especial
- c) Régimen Único Simplificado
- d) Mype Tributario
- e) Amazonía

	<b>Nunca</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>				
	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>				
N°	<b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>				<b>ESCALAS</b>				
					1	2	3	4	5
1	PLANIFICACIÓN	¿Comprende la misión y visión de la organización?							
2		¿Conoce el plan para lograr los objetivos de la organización?							
3		¿La planificación comprende todas las áreas de la organización?							
4		¿Se cumple lo planificado?							
5	ORGANIZACIÓN	¿Conoce la estructura organizativa?							
6		¿Conoce su ubicación en la estructura organizativa?							
7		¿Existe interacción entre los niveles de la empresa?							
8		¿Se preocupa por obtener buen desempeño en sus funciones?							
9	DIRECCIÓN	¿Reconoce un estilo de liderazgo en la empresa?							
10		¿La aplicación de la toma de decisiones es oportuna en la empresa?							
11	CONTROL	¿Considera que existe controles eficaces en la empresa?							
12		¿Se supervisa lo ejecutado con lo planeado?							
13		¿Los sistemas de control involucran a todas áreas?							

N°	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>				<b>ESCALAS</b>				
					1	2	3	4	5
14	MEJORA DE PROCESOS	¿Se identifica con anticipación las anomalías en los procesos?							
15		¿Se modernizan los procesos?							
16	SERVICIO AL CLIENTE	¿Se mide la satisfacción del cliente?							
17		¿Realiza capacitaciones sobre atención al cliente?							
18	MEJORA CONTINUA	¿Identifica las necesidades de los clientes?							
19		¿Recoge sugerencias para la mejorar la atención?							
20	TRABAJO EN EQUIPO	¿Existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo?							
21		¿Existe tolerancia entre compañeros de trabajo?							
22		¿Existe un buen clima laboral en la empresa?							

Iquitos, octubre del 2020

Anexo 5. Hoja de tabulación

Objetivo específico 1: las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, estaciones del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes - Iquitos, 2020.

**Edad del trabajador**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 40 a 49 años	1	20,0	20,0	20,0
	De 50 a más	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Género del trabajador**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	3	60,0	60,0	60,0
	Femenino	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Grado de instrucción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	1	20,0	20,0	20,0
	Universitario	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	1	20,0	20,0	20,0
	Administrador	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 3 a 6 años	3	60,0	60,0	60,0
	De 7 a más años	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 7 a más años	5	100,0	100,0	100,0

### Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 9 a más	5	100,0	100,0	100,0

### Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EIRL	2	40,0	40,0	40,0
	S.A.	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Tipo de régimen tributario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen General	3	60,0	60,0	60,0
	Amazonia	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	4	80,0	80,0	80,0
	Siempre	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	60,0	60,0	60,0
	Algunas veces	1	20,0	20,0	80,0
	Casi siempre	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	2	40,0	40,0	60,0
	Casi siempre	1	20,0	20,0	80,0
	Siempre	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	1	20,0	20,0	20,0
	Siempre	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Se hace uso de herramientas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	2	40,0	40,0	80,0
	Siempre	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	1	20,0	20,0	80,0
	Siempre	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Se conoce la política de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	3	60,0	60,0	80,0
	Siempre	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Se conoce la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	40,0	40,0	40,0
	Algunas veces	1	20,0	20,0	60,0
	Casi siempre	1	20,0	20,0	80,0
	Siempre	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	2	40,0	40,0	80,0
	Siempre	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	1	20,0	20,0	40,0
	Siempre	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	3	60,0	60,0	80,0
	Siempre	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	2	40,0	40,0	60,0
	Siempre	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Existe organigrama y es difundido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	80,0	80,0	80,0
	Casi siempre	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Existen habilidades directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	40,0	40,0	40,0
	Siempre	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	1	20,0	20,0	80,0
	Siempre	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Existen mecanismos oportunos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	1	20,0	20,0	60,0
	Siempre	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

### Existen auditorías preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	1	20,0	20,0	20,0
	Siempre	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Anexo 6. Figuras

Objetivo específico 1: las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidoras de abarrotes - Iquitos, 2020.

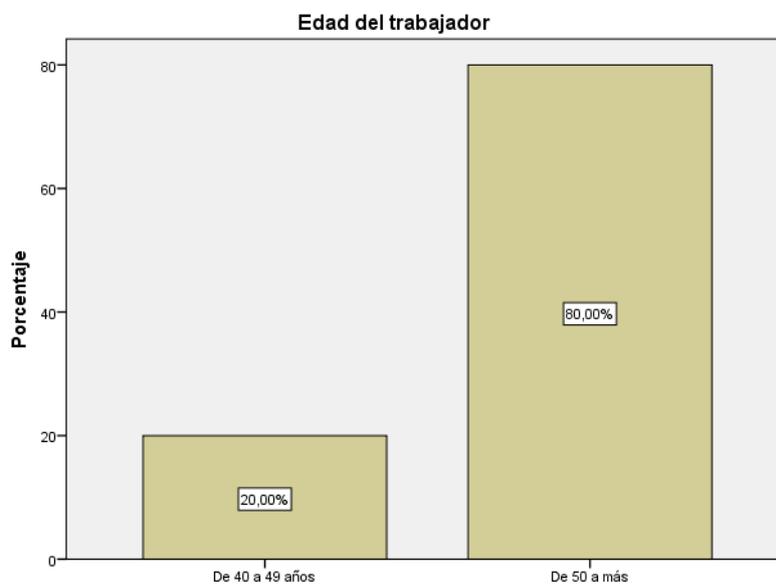


Figura 11. Edad del trabajador



Figura 12. Género del trabajador

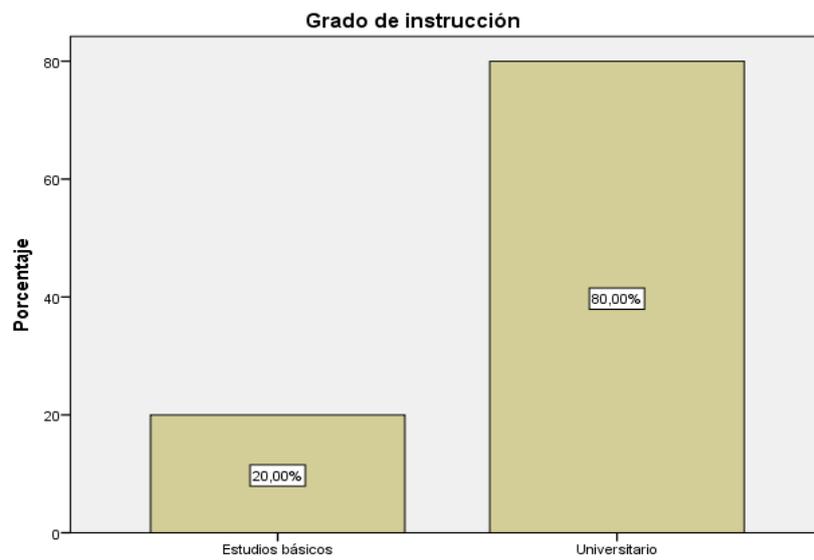


Figura 13. Grado de instrucción

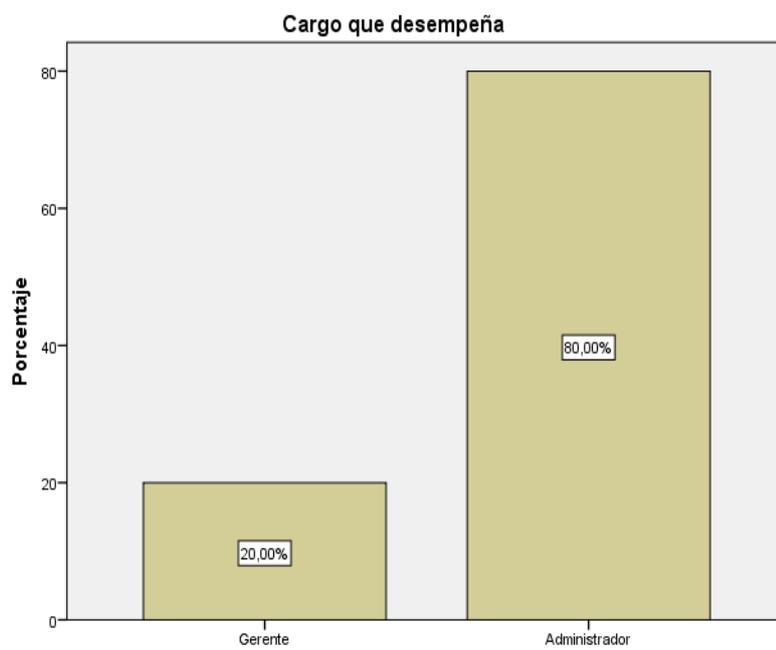


Figura 14. Cargo que desempeña

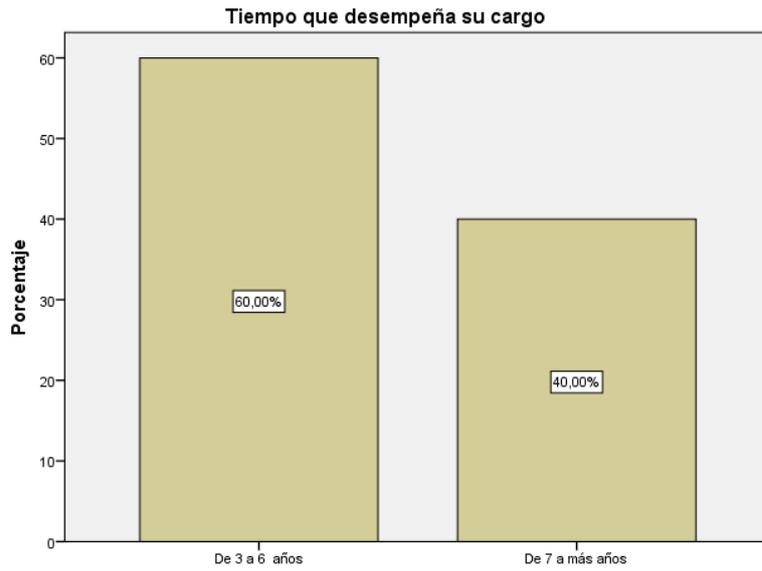


Figura 15. Tiempo que desempeña su cargo

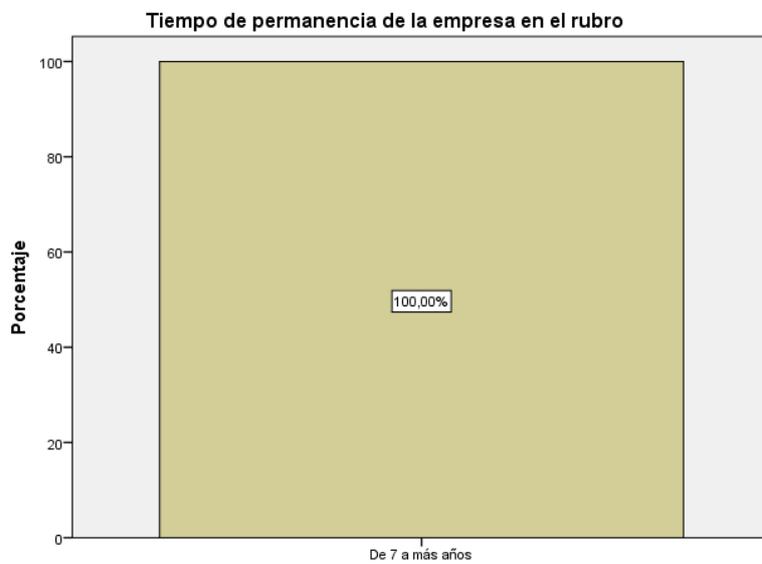


Figura 16. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

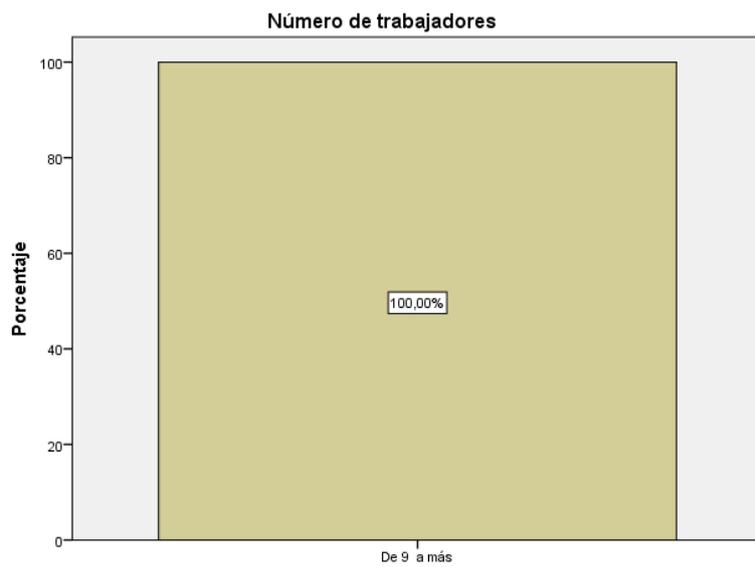


Figura 17. Número de trabajadores

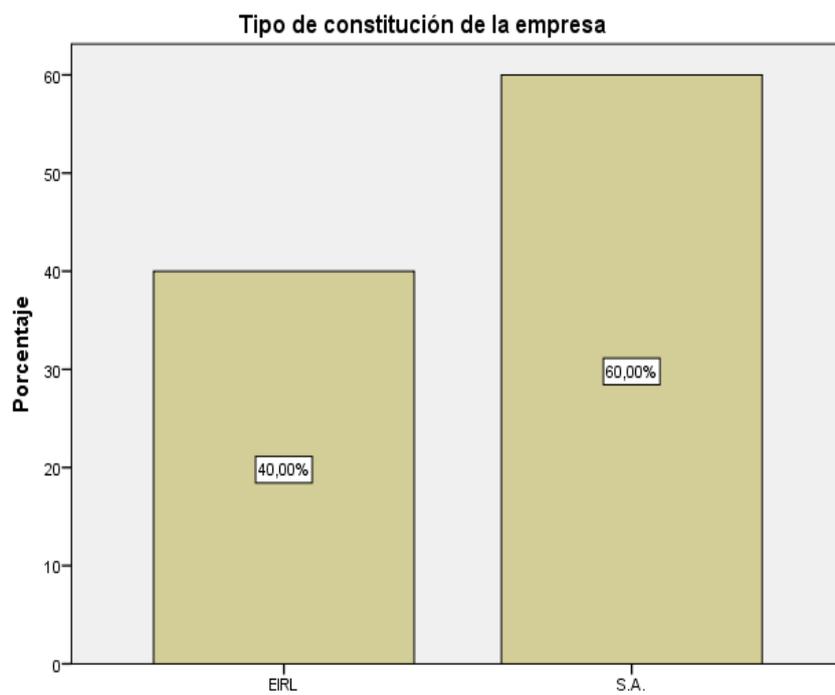


Figura 18. Tipo de constitución de la empresa

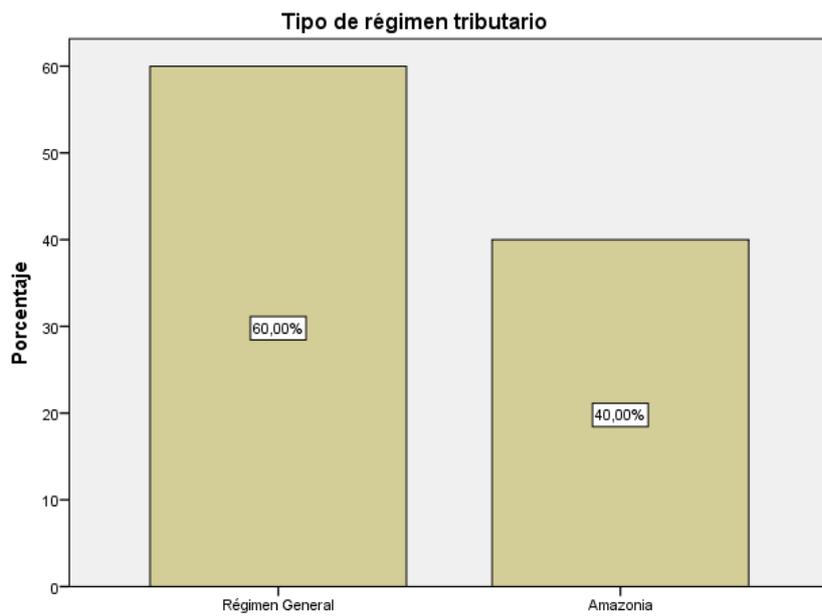


Figura 19. Tipo de Régimen tributario

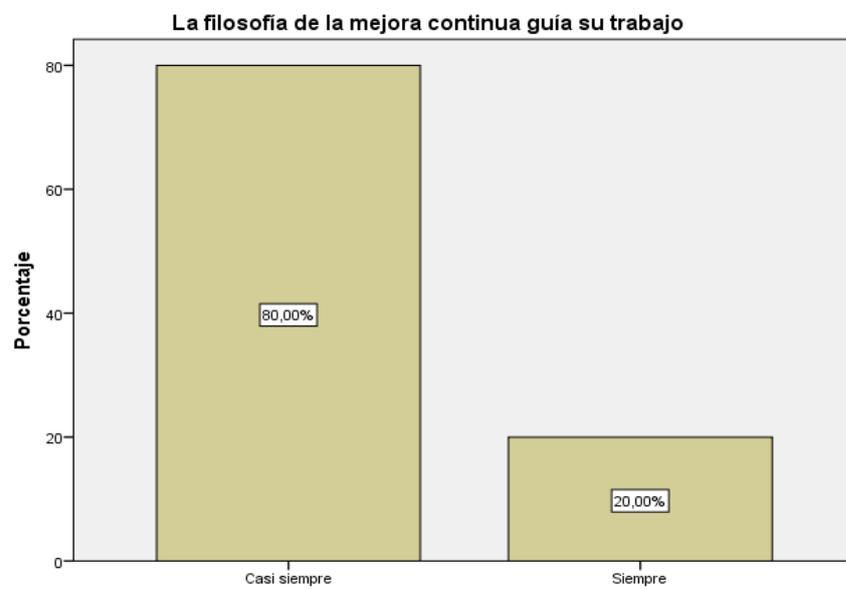


Figura 20. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

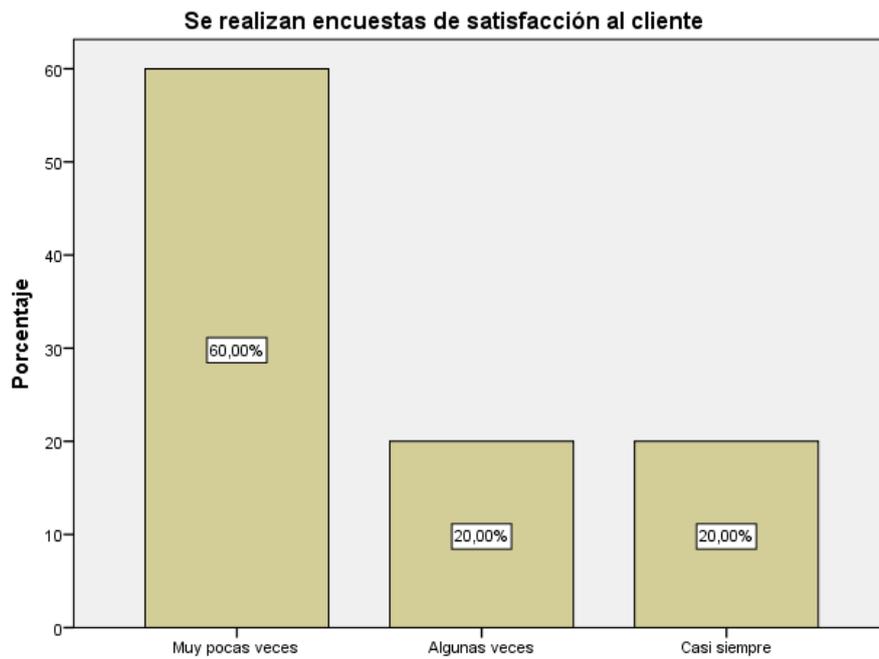


Figura 21. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

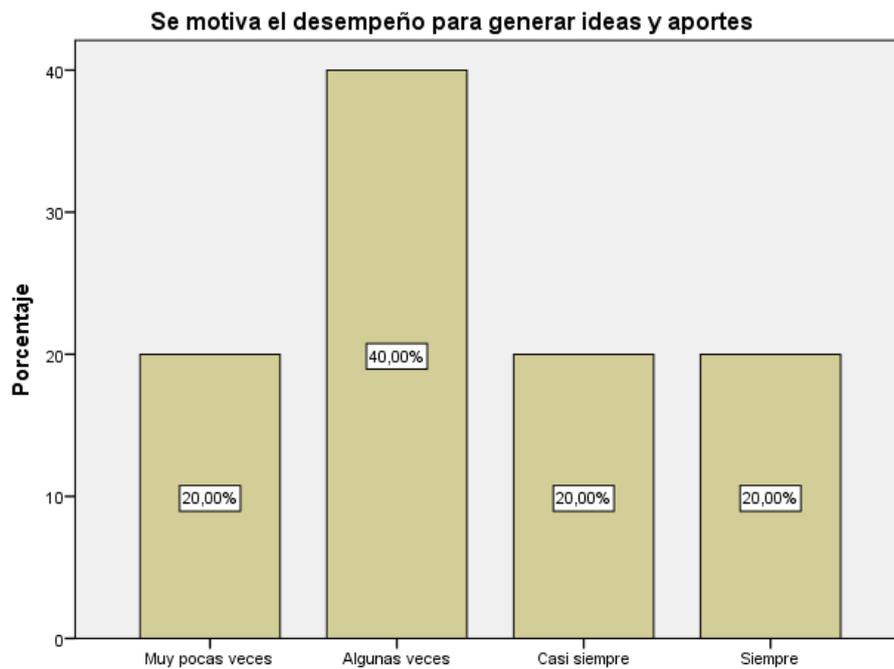


Figura 22. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

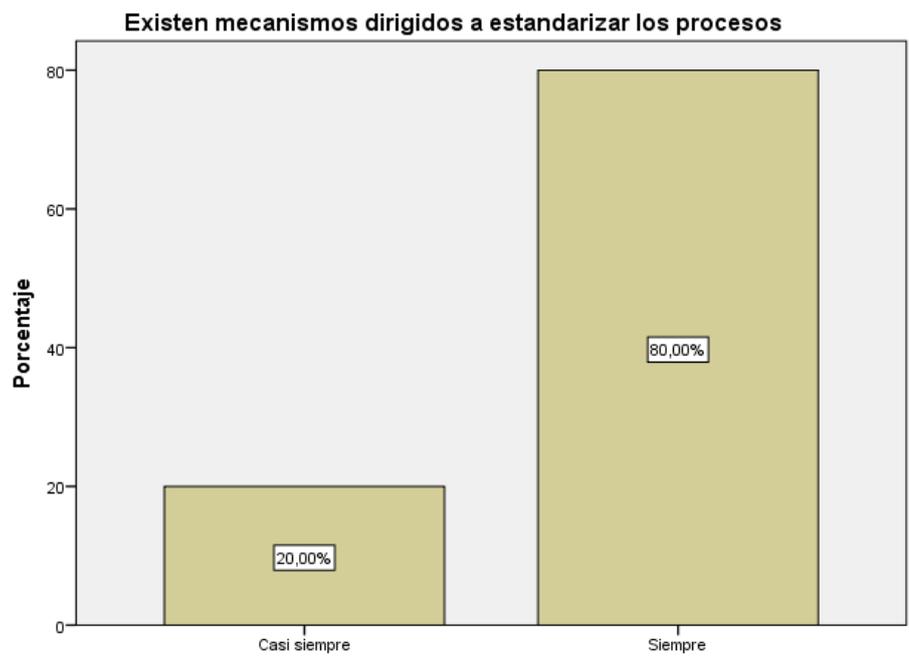


Figura 23. Gerencia y clima laboral

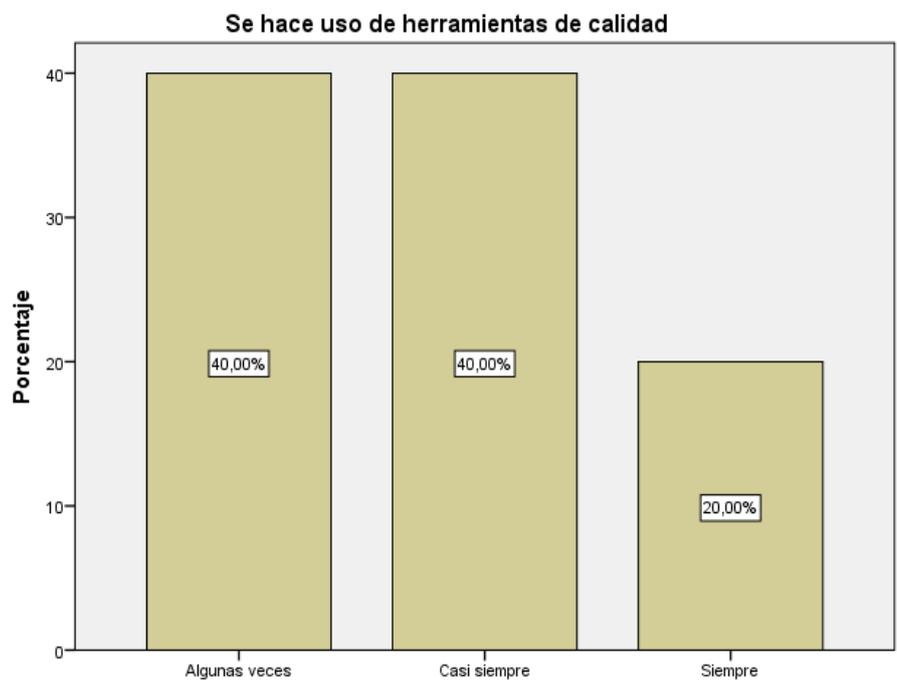


Figura 24. Se hace uso de herramientas de calidad

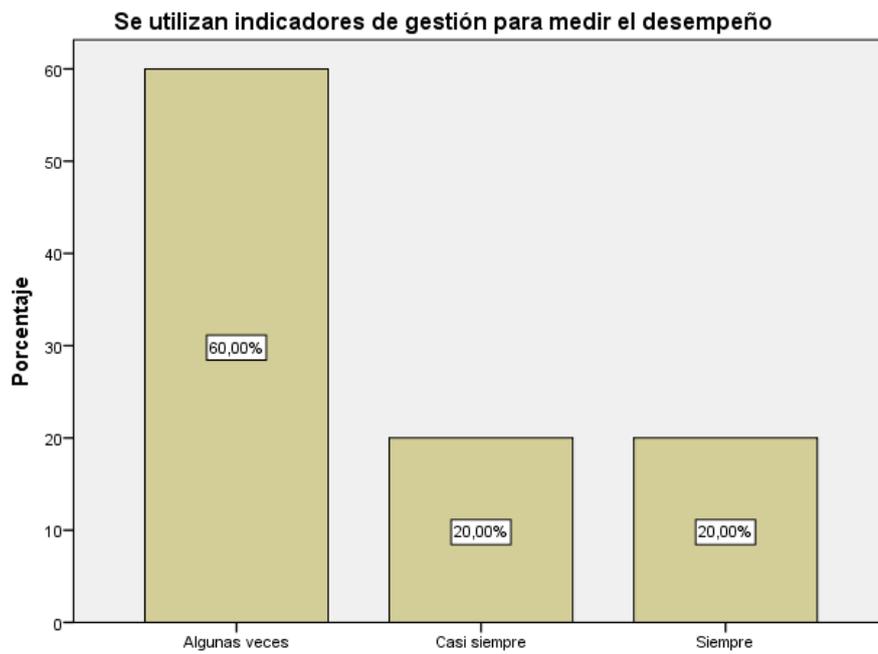


Figura 25. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

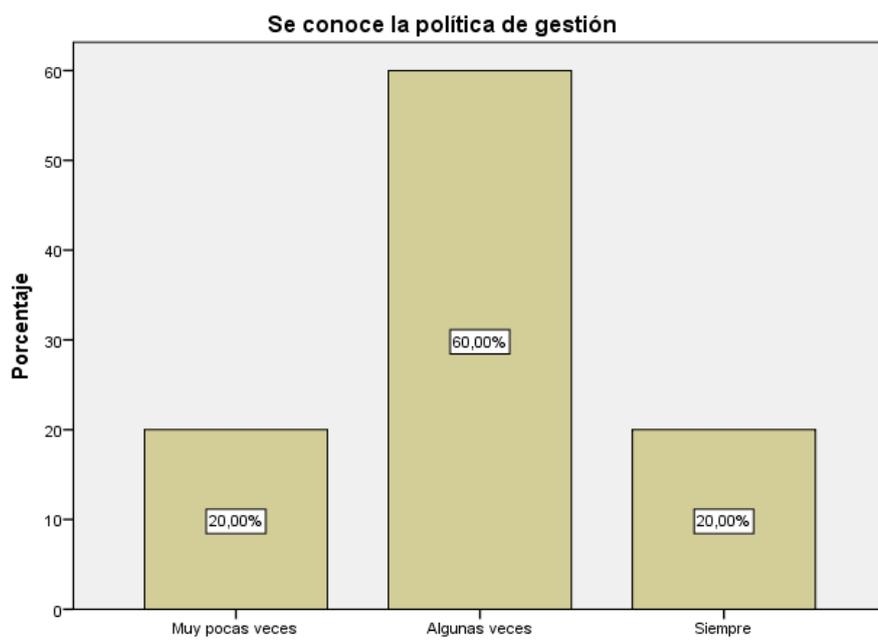


Figura 26. Se conoce la política de gestión

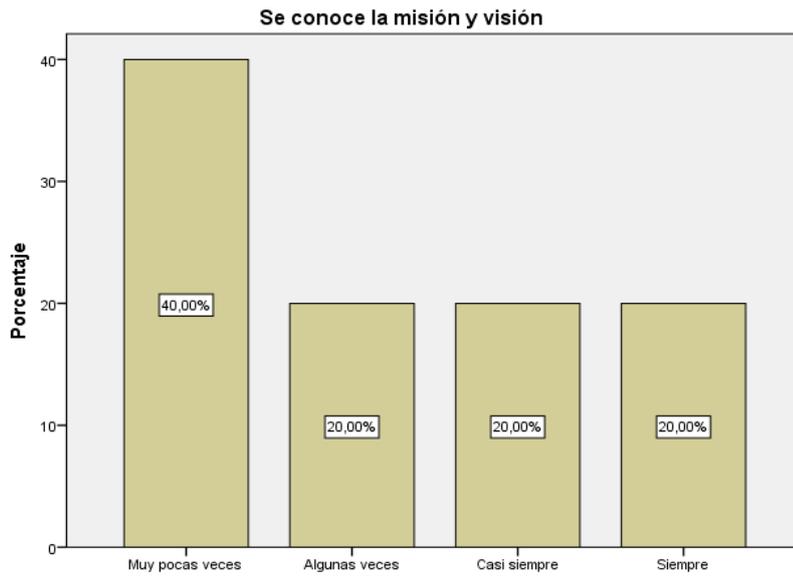


Figura 27. Se conoce la misión y visión

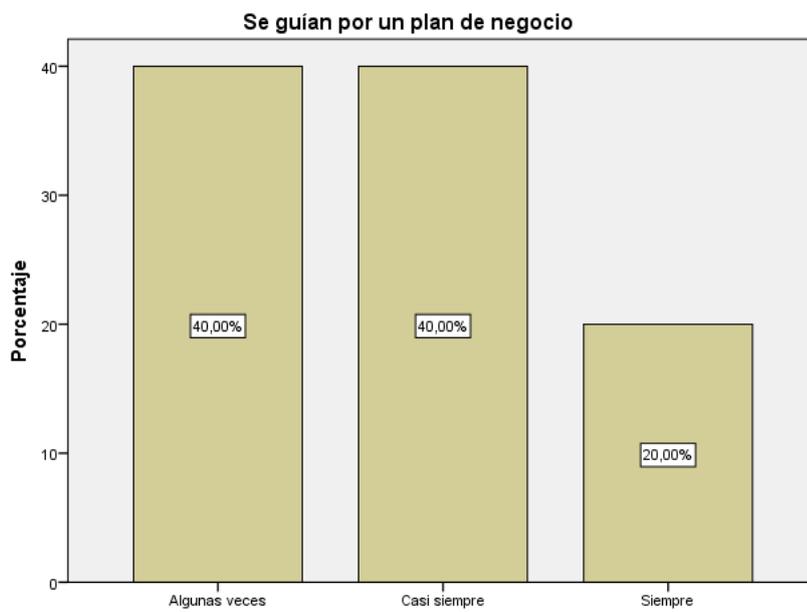


Figura 28. Se guían por un plan negocio

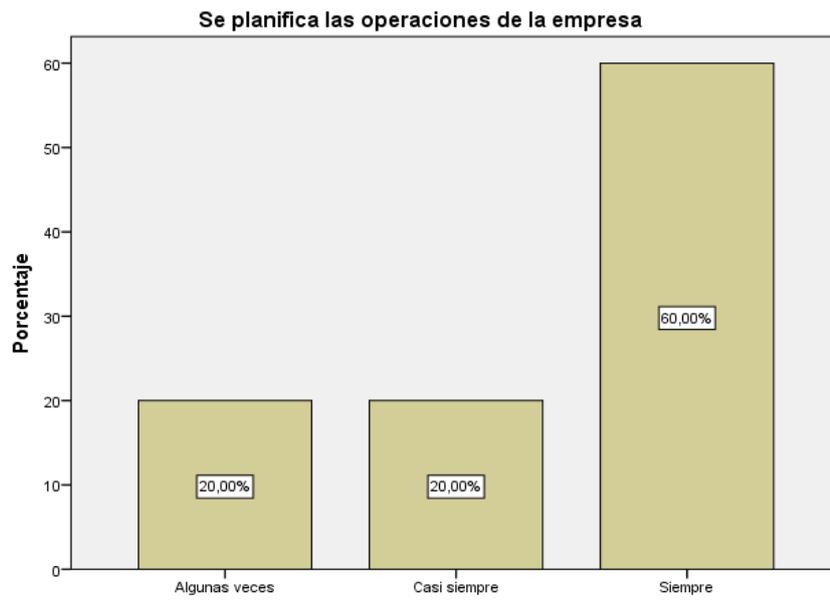


Figura 29. Se planifica las operaciones de la empresa

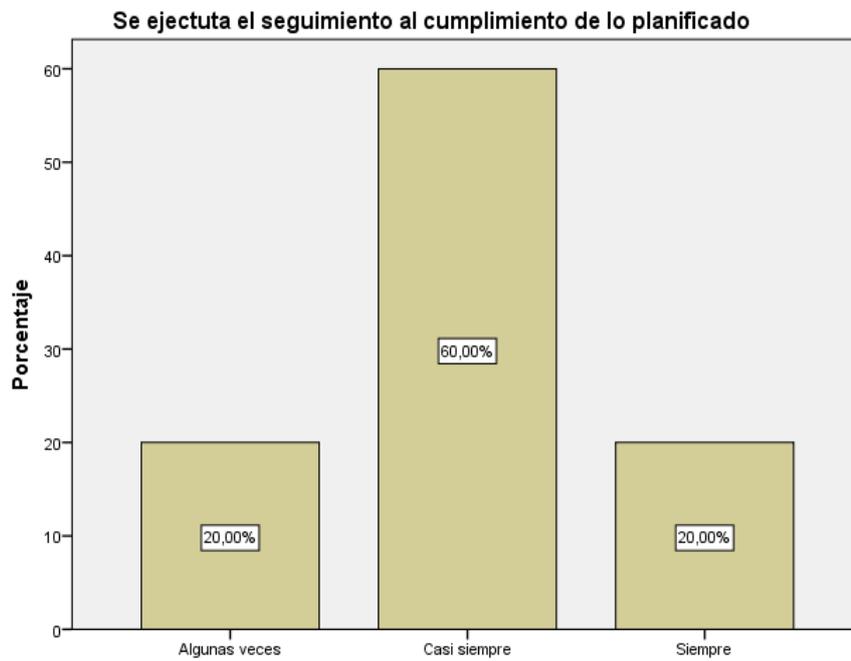


Figura 30. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

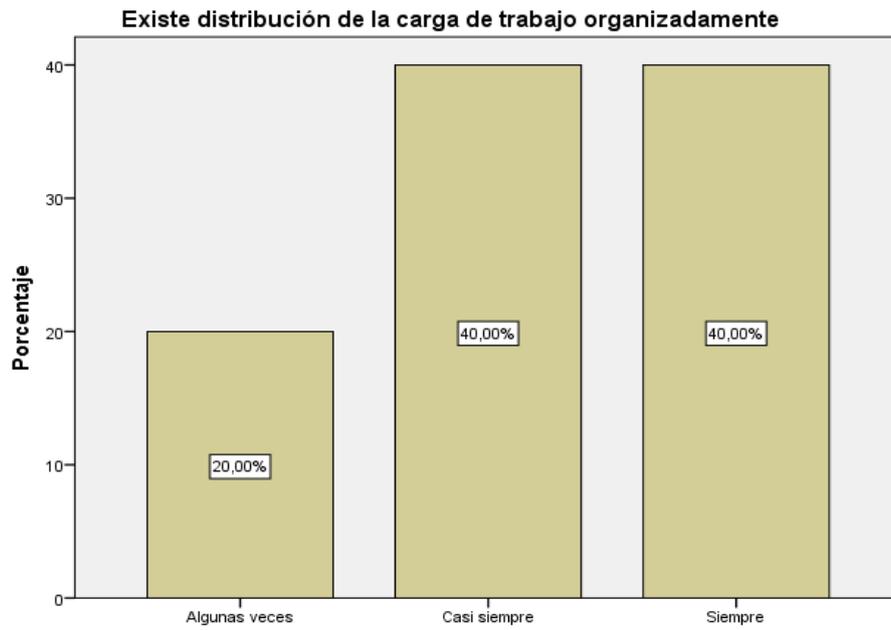


Figura 31. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

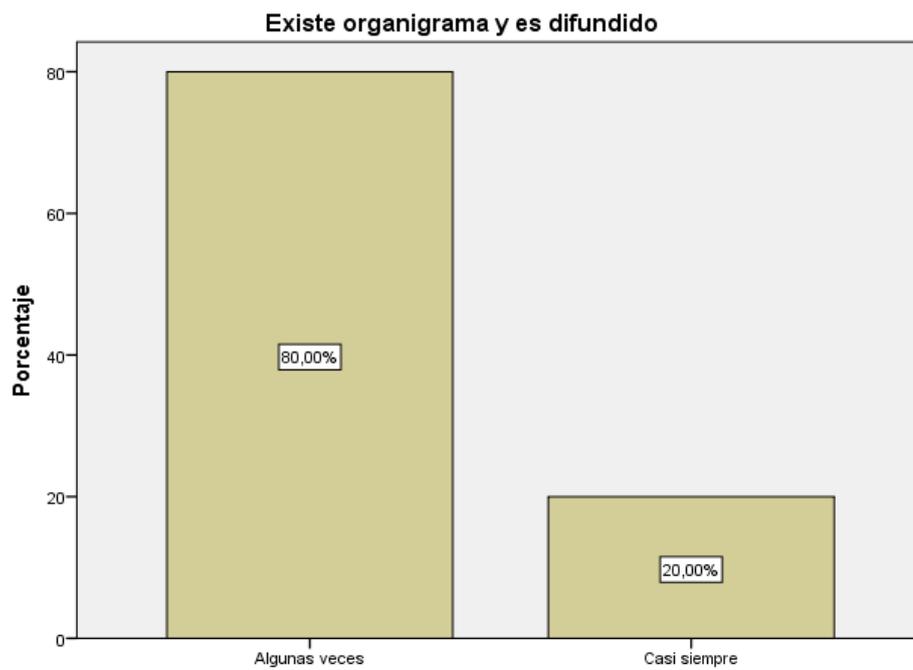


Figura 32. Existe organigrama y es difundido

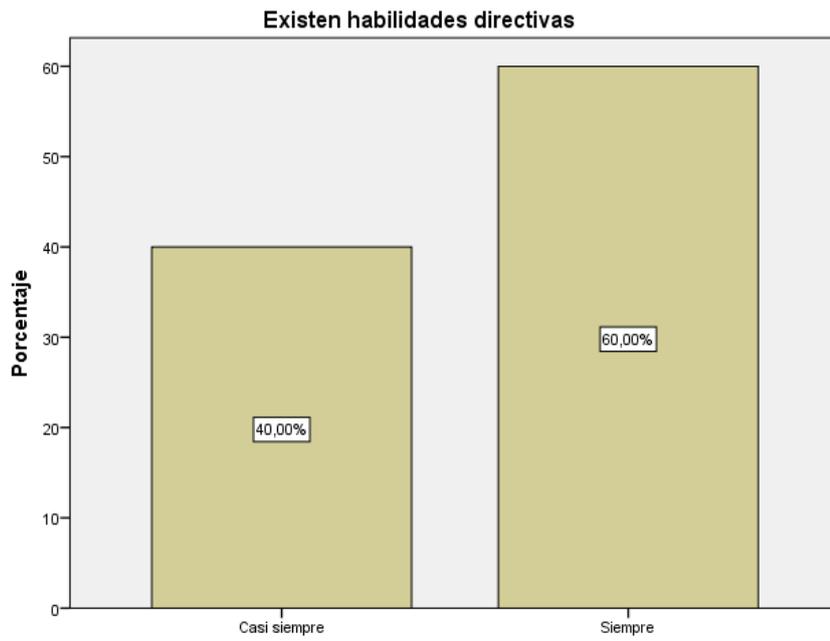


Figura 33. Existen habilidades directivas

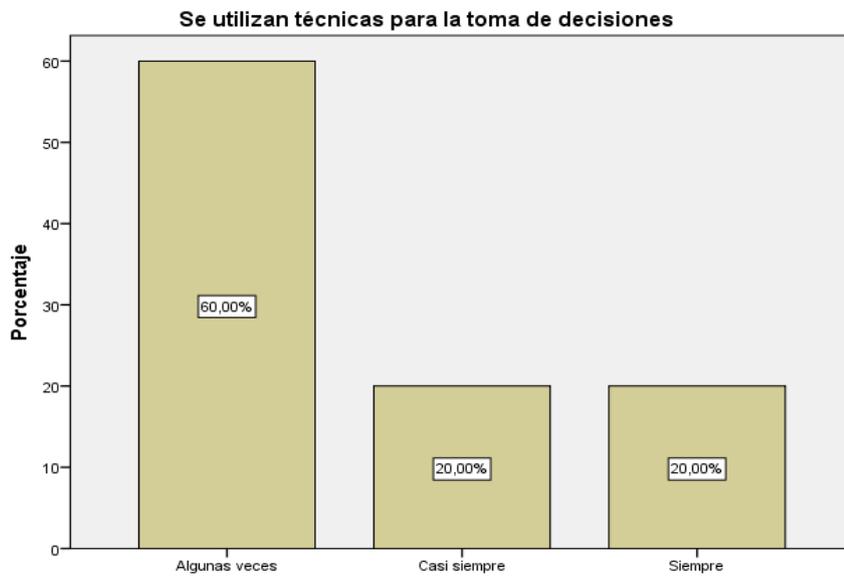


Figura 34. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

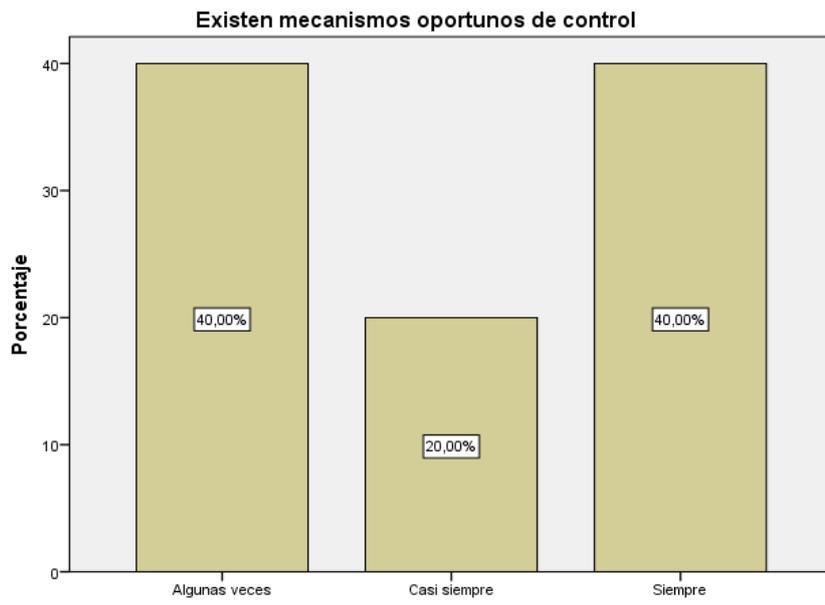


Figura 35. Existen mecanismos oportunos de control

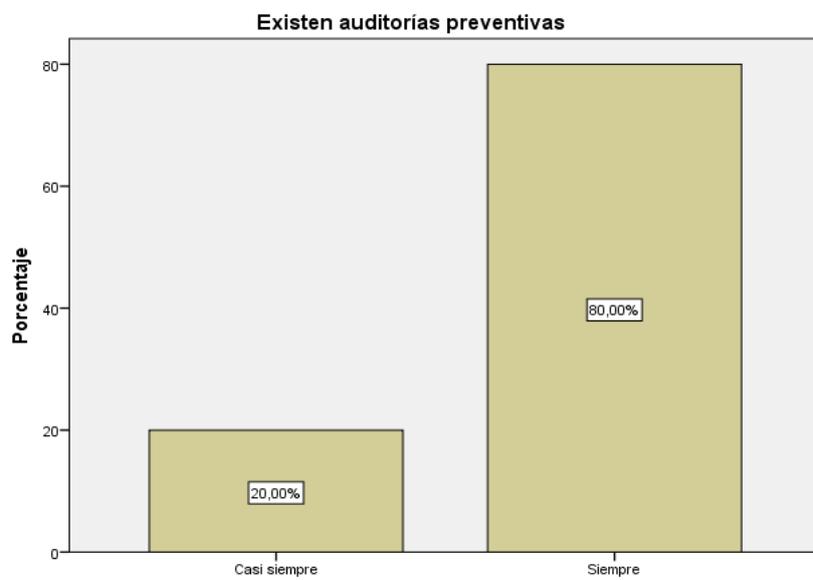


Figura 36. Existen auditorias preventivas

## Anexo 7. Prueba Turnitin

Área personal | Perfil | Calificaciones | Mensajes | Preferencias | Cerrar sesión ADRIAN DEL AGUILA PUERTAS

**Entorno Virtual Angelino**  
PREGRADO

Mis Cursos | Calendario | Servicios al Estudiante | Documentos Normativos | Erp University | Pregrado 2019 | Es

Área personal > Mis cursos > 01IV1820200111TI000057 > XI SEMANA: Presentación de la propuesta de informe... > turnitin-informe final

### V-TI-202001-ADMINISTRACIÓN-PUCALLPA-IV-TALLER DE INVESTIGACION-000057

Tablero del curso

**Mis entregas**

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
turnitin-informe final - Sección 1	27 jun 2020 - 02:17	20 dic 2020 - 23:50	20 dic 2020 - 23:55

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	<u>INFORME FINAL</u>	1465699290	5/12/2020 09:52	0%	

**Navegación**

- Área personal
  - Inicio del sitio
  - Páginas del sitio
- Mis cursos
  - 01IV1820200111TI000057
    - Participantes
    - Insignias
    - Competencias
    - Calificaciones
    - General
    - I SEMANA: Socialización del SPA/Aprobación del tem...