



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

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE  
SERVICIOS CLÍNICAS VETERINARIAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE LIMA, PROVINCIA DEL  
CALLAO, DISTRITO DEL CALLAO.**

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

**AUTORA**

**LOPEZ CASTAÑEDA, MARIA LAURA MILAGROS  
ORCID: 0000-0002-8467-869X**

**ASESOR**

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

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
RUBRO DE SERVICIOS CLNICAS VETERINARIAS EN EL DEPARTAMENTO  
DE LIMA, PROVINCIA DEL CALLAO, DISTRITO DEL CALLAO.

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

López Castañeda, María Laura Milagros

ORCID: 0000-0002-8467-869X

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

### **ASESOR**

Dra. Zenzain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000- 0001-6079-2319

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

### **JURADO**

Presidente

Meza De Los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

#### **Miembro**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-57469374

#### **Miembro**

Espinosa Otoya, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

### 3. HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

---

Mgtr. Meza De Los Santos, Juan Pablo

Presidente

---

Mgtr. Morillo Campos Yuly

Miembro

---

Mgtr.Espinoza Otoyá Victor Hugo

Miembro

---

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

Asesor

#### **4. AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por  
darme las bendiciones en  
mi vida.

A mis padres que siempre  
me apoyan.

## 5. DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a  
mis queridos padres.

A mí amada hija.

## 6. RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como propósito establecer las características de la gestión de Calidad considerándolo como factor relevante, en las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios Clínicas Veterinarias en el Departamento de Lima, Provincia del Callao, Distrito del Callao, 2019.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó como metodología un tipo de estudio descriptivo, no experimental y transversal. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: en referencia a las características de los encargados de las Micro y Pequeñas Empresas, el 65% son de sexo masculino, 55% tiene entre 31 a 40 años, 100% tiene educación superior y el 75% son dueños. En cuanto a las características de las Micro y Pequeñas Empresas, 65% tienen funcionando entre 1 a 5 años en el mercado, 100% tiene entre 1 a 5 empleados, 100% son empresas formales, 70% son personas naturales. En relación a la gestión de calidad, 45% consideran que su planificación tiene nivel medio, el 100% afirman que tienen altos niveles en su control de calidad y el 60% indican que tienen un nivel medio en la mejora de sus procesos. Llegando a la conclusión que la gestión de calidad se encuentra conforme en la percepción de los encuestados alcanzando un nivel medio.

***Palabras claves:*** Gestión de calidad y Veterinarias.

## **ABSTRACT**

**The purpose of this research work was to establish the characteristics of Quality management, considering it as a relevant factor, in micro and small companies in the Veterinary Clinics service category in the Department of Lima, Callao Province, Callao District, 2019.**

**For the development of the research a descriptive, non- experimental and cross-sectional study type was used as methodology. The results obtained were the following: in reference to the characteristics of the Micro and Small Businesses managers, 65% are male, 55% are between 31 and 40 years old, 100% have higher education and 75% are owners. Regarding the characteristics of the Micro and Small Businesses, 65% have been operating for 1 to 5 years in the Market, 100% have between 1 to 5 employees, 100% are formal companies, 70% are natural persons. In relation to quality management, 45% consider that their planning has a médium level, 100% affirm that they have high levels of quality control and 60% indicate that they have a médium level in improving their processes. Coming to the conclusion that quality management is in accordance with the perception of the respondents reaching a médium level.**

**Key words: Quality management and Veterinary.**

## 7. CONTENIDO

### Contenido

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iv
2. EQUIPO DE TRABAJO .....	v
3. HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	vi
4. AGRADECIMIENTO .....	vii
5. DEDICATORIA .....	viii
6. RESUMEN .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
7. CONTENIDO .....	xi
8. INTRODUCCIÓN .....	15
9. PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACION .....	16
<b>9.1. Planteamiento del problema</b> .....	<b>16</b>
<b>9.2. Objetivos de la investigación</b> .....	<b>17</b>
<b>9.3. Justificación De La Investigación</b> .....	<b>18</b>
10. REVISIÓN DE LITERATURA .....	19
<b>10.1. Antecedentes</b> .....	<b>19</b>
<b>10.2. Bases Teóricas</b> .....	<b>25</b>
10.3 “MARCO TEÓRICO” .....	39
<b>“Definición del término Calidad“</b> .....	<b>39</b>
<b>“Definición del término Gestión“</b> .....	<b>39</b>
<b>“Gestión de la calidad“</b> .....	<b>39</b>
<b>MYPE</b> .....	<b>40</b>
11. METODOLOGÍA.....	41

<i>11.1. Diseño de la investigación</i> .....	<b>41</b>
<i>11.2. Población y muestra</i> .....	<b>42</b>
<i>11.3. Definición y operacionalización de las variables</i> .....	<b>43</b>
<i>11.4. Técnica e Instrumentos de recolección de datos</i> .....	<b>44</b>
12. PLAN DE ANÁLISIS .....	45
<i>12.1. Matriz de consistencia</i> .....	<b>46</b>
13. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	47
14. “RESULTADOS“ .....	49
<i>14.1. “Resultados“</i> .....	<b>49</b>
<i>14.2. Análisis de los resultados</i> .....	<b>61</b>
ANEXOS .....	73
<i>Anexo 01: cuestionario</i> .....	<b>73</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Género de los representantes de las MYPE.....	49
Tabla 2 Edad de los representantes .....	50
Tabla 3 Grado de instrucción de los representantes .....	51
Tabla 4 Cargo de los representantes en la empresa.....	52
Tabla 5 Tiempo de funcionamiento en el mercado .....	53
Tabla 6 Cantidad de trabajadores .....	54
Tabla 7 Formalización de la MYPE.....	55
Tabla 8 Tipo de constitución de las MYPE.....	56
Tabla 9 Gestión de Calidad en las MYPE.....	57
Tabla 10 Dimensión planificada de la calidad.....	58
Tabla 11 Dimensión control de calidad en la MYPE.....	59
Tabla 12 Dimensión mejora de la calidad en la MYPE.....	60

## Índice de Ilustración

Ilustración 1 Género de los representantes de las MYPE .....	49
Ilustración 2 Edad de los representantes .....	50
Ilustración 3 Grado de instrucción de los representantes .....	51
Ilustración 4 Cargo de los representantes en la empresa.....	52
Ilustración 5 Tiempo de funcionamiento en el mercado .....	53
Ilustración 6 Cantidad de trabajadores .....	54
Ilustración 7 FORMALIZACIÓN DE LA MYPE.....	55
Ilustración 8 Tipo de constitución de las MYPE.....	56
Ilustración 9 Gestión de Calidad en las MYPE.....	57
Ilustración 10 Dimensión planificada de la calidad .....	58
Ilustración 11 Dimensión control de calidad en la MYPE .....	59
Ilustración 12 Dimensión mejora de la calidad en la MYPE .....	60

## 8. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a las estadísticas emitidas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018), nuestro país registra formalmente “2 millones 332 mil 218 empresas” (párr. 1). Siendo una gran cantidad de empresas, también son generadoras de renta, aportan al Producto Bruto Interno y generan el 85% de los puestos de trabajo (Chu, 2018).

Para Gouardéres (2018), “el 99% de las empresas de la Unión. Crean dos de cada tres empleos del sector privado y contribuyen a más de la mitad del valor añadido total generado por las empresas en la Unión” (párr. 1).

A nivel de Latinoamérica, las MYPE son 10 millones que generan el 47% del empleo, es decir, ofrecen puestos de trabajo a unos 127 millones de personas en América Latina y el Caribe” (OIT, 2015, párr. 2).

En tal sentido, se puede observar que estas unidades de negocios, tienen una gran importancia en la economía de todo país. Es por ello que esta investigación trata de las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios Clínicas Veterinarias en el Departamento de Lima, Provincia del Callao, Distrito del Callao. En Lima, de acuerdo a Ipsos (2017), las veterinarias alcanzan alrededor de 640 veterinarias y 374 tiendas de mascotas. “Entre las primeras, la mayoría se encuentra en Lima Moderna, Lima Norte y Lima Este, destacando los distritos de SJL, SMP, Ate y Surco. Entre las segundas -las petshops- la mayor concentración de puntos de venta se ubica en Lima Centro (Cercado) y Lima Moderna (Surco)” (párr. 6).

Por otro lado y al igual que todas las empresas de los distintos tamaños, la gestión de calidad es necesaria para llevar una buena misión siendo aceptados en el mercado.

## **9. PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACION**

### **9.1. Planteamiento del problema**

#### **a) Caracterización del problema**

Al Perú, se le considera como un país emprendedor, calando uno de los puestos más altos a nivel de Latinoamérica, y ello es gracias a la aportación de las micro y pequeñas empresas del 40% del PBI, y un 47% como generador de empleos en Sudamérica.

A pesar de que la mayoría de las MYPE's son informales, la aportación hacia la SUNARP beneficia económicamente a nuestro país.

Por ser una micro empresa, su objetivo es crecer o mantenerse en el mercado y por ello la atención es personalizada tratando de brindar calidad en su atención.

En el distrito del Cercado del Callao, de la Provincia Constitucional del Callao, encontramos algunas micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro veterinarias, pero se desconoce los tipos de capacitación que utilizan, debido a esto se realiza la siguiente investigación, la cual nos sirve para establecer el siguiente enunciado:

#### **b) Enunciado del problema**

¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en los beneficios en las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios Clínicas Veterinarias en el Departamento de Lima, Provincia del Callao, Distrito del Callao, 2019?

## **9.2. Objetivos de la investigación**

### **a) Objetivo General**

Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios Clínicas Veterinarias en el Departamento de Lima, Provincia del Callao, Distrito del Callao, 2019.

### **b) Objetivos Específicos**

Para establecer los objetivos específicos se ha planteado lo siguiente:

- Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios Clínicas Veterinarias en el Departamento de Lima, Provincia del Callao, Distrito del Callao, 2019.
- Describir las características de las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios Clínicas Veterinarias en el Departamento de Lima, Provincia del Callao, Distrito del Callao, 2019.
- Determinar las características de la gestión de calidad de en las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios Clínicas Veterinarias en el Departamento de Lima, Provincia del Callao, Distrito del Callao, 2019.

### **9.3. Justificación De La Investigación**

Sobre la justificación de esta investigación, llego a establecer lo siguiente:

- En el aspecto teórico se presentaron los postulados figurados acerca de las variables de investigación, los cuales sirvieron como base para sustentar este proyecto de investigación.
  
- En el aspecto práctico esta investigación será útil, como material informativo relacionado a las características de gestión de calidad de las empresas de este rubro.
  
- En el orden metodológico, los pasos que he seguido para sustentar esta investigación fue la de emplear la metodología de tipo descriptiva porque solo detallaron los hallazgos encontrados, también fue no experimental porque no se manipularon los resultados de la investigación. Transversal porque la información se recabó en un solo momento.

## **10. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **10.1. Antecedentes**

Para Hernández y otros (2014), de los antecedentes “se extrae una sola o varias ideas; tras, una cifra, un resultado o numerosos comentarios” (p. 68). En tal sentido, los antecedentes que se mencionan a continuación son nacionales e internacionales.

#### **Antecedentes Internacionales**

**Arcos (2014)**, presento su tesis de pregrado titulada “Estructuración del Hospital Veterinario de la Universidad de San Francisco de Quito”. Cuyo propósito fue el diseño basado en procesos para poder reestructurar el hospital veterinario, optimizando la calidad del servicio ofrecido y la atención a sus clientes. La metodología empleada para realizar la investigación fue de tipo mixto, ya que tiene dos enfoques uno cualitativo y uno cuantitativo; se selecciona una técnica de encuesta con un instrumento basado en un cuestionario estructurado, aplicado a una población conformada por los propietarios de las mascotas y/o clientes del hospital, así como el personal que labora en las instalaciones, seleccionado una muestra de 384 pacientes y 18 empleados. Se obtienen los siguientes resultados: en relación a los propietarios de las mascotas, el 44.8% tiene entre 26 a 35 años, el 29% asiste al hospital por la calidad del servicio, el 27% espera alrededor de 30 minutos para la atención a sus mascotas, el 85% indican que las indicaciones médicas fueron precisas y claras, el 58% afirman haber recibido excelente atención, por lo que el 41% califican la atención del personal administrativo como bueno. De la infraestructura, el 85% indican que está en perfectas condiciones. En relación a la opinión de los empleados del hospital veterinario, el 92% indican que desconocen la existencia de

un manual de procedimiento, el 75% consideran que la implementación de un sistema de gestión de calidad mejoraría el servicio y el 100% consideran que influiría positivamente en la rentabilidad del negocio. En conclusión, se tiene que el hospital veterinario ha gozado de un crecimiento acelerado, no obstante, no se han preparado a nivel administrativo para ello, lo que ha ocasionado una subutilización de sus recursos económicos para afrontar el crecimiento del negocio. Todo ello, porque carecen de planificación, manual de procedimiento, definición de funciones, estructuración de la organización, por lo que la organización adolece de una gestión de calidad desarrollar la empresa.

**Castro y Lalangui (2018)**, elaboró un trabajo de investigación denominado “Diagnóstico de los modelos de gestión del sector de servicios veterinarios para mascotas del distrito metropolitano de Quito y propuesta para su mejora empresarial”, con el propósito de estipular la incidencia de la Gestión de calidad en el buen funcionamiento a nivel operativo y administrativos de estas empresas del sector veterinario. La investigación se desarrolla bajo la metodología de tipo descriptiva, con un diseño de campo no experimental y un nivel cualitativo. Utilizando como técnica para recolectar información la entrevista y encuestas, aplicado por medio de un cuestionario a la población correspondiente de 995 clínicas veterinarias distribuidas en el Distrito Metropolitano de Quito de donde se selecciona una muestra de 278 personas, que son los dueños de estos establecimientos. Obteniendo como resultado lo siguiente: 185 personas califican negativamente su gestión, así como indican que carecen de planificación, organización, dirección y control. Así mismo mencionan que tiene factores internos y externos que afectan la

gestión de calidad de su negocio, refiriendo la capacitación de su personal y regulaciones gubernamentales, respectivamente. Por lo que consideran que deben enfocarse en la gestión de su negocio. Finalmente, la investigación llega a la conclusión, que un modelo de gestión de calidad tiene una correlación alta con el desarrollo de la empresa. Así mismo, se evidencia que la falta de planificación, de fijación de objetivos y definición de funciones al personal ocasiona que se desaprovechen las oportunidades de crecer como empresa.

**Fonseca; Contreras y Vega (2014)**, realizaron una investigación dirigida a la “Determinación de capacidades en agro empresas ovinas para implementar sistema de gestión de calidad en Boyacá”. Con el objetivo de identificar las características y capacidades de las empresas del agro para desarrollar un sistema de gestión de calidad que les permita aumentar su participación en el mercado. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, con la aplicación de encuestas como técnica de recolección de información; con una población y muestra de 120 unidades productivas a las que se le aplicó dicha encuesta, por medio de la cual se obtuvieron los siguientes resultados: que deben estructurar un sistema de gestión de calidad que les permita cumplir con la normativa que regula la producción de estas empresas. En este sentido, se concluye que se debe realizar el manual de lineamiento para gestionar los sistemas de producción.

### **Antecedentes nacionales**

**Vera (2019)**, presento su trabajo titulado “La competitividad como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector

servicio, rubro veterinario, jirón José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019”, donde su propósito fue establecer los factores y características de la competitividad en relación a la gestión de calidad de las MYPE, del sector Veterinarias. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, no experimental y de corte transversal. Se empleó una población y muestra de 9 micro y pequeñas empresas veterinarias, a las cuales se les aplico encuestas con un cuestionario previamente elaborado. Resultando lo siguiente: De los representantes de las MYPE, un 55.556% de los encuestados están entre 31 a 50 años de edad, son hombre. Se observa que el 77.78% son administradores de estas empresas y tiene alrededor de 7 años en el rubro. En un 88.89% de los casos, cuentan con 1 a 5 empleados. En relación a la gestión de calidad, el 100% están de acuerdo que la gestión contribuye al desarrollo rentable del negocio, el 55% afirman que tiene problemas en la implementación de la gestión de calidad debido a la dificultad de adaptarse a cambios dentro de la organización y el 100% afirman que mejorar la infraestructura de su negocio constantemente. El autor llega a la conclusión que las personas que están encargadas de estas empresas no superan los 50 años, no manejan niveles aceptables en relación a la gestión de calidad, muy a pesar que están de acuerdo en que esto podría ayudar a mejorar la rentabilidad y desarrollo de su empresa, sin embargo, las complicaciones que implica adaptarse a los cambios que se deben hacer ha imposibilitado avanzar en relación a ello.

**Jiménez y Huamán (2015)**, ejecuto un trabajo de investigación denominado “Diseño de un manual de calidad y procedimiento para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en laboratorio de fármacos

veterinarios”. El cual tuvo como objetivo. La metodología utilizada para desarrollar la investigación fue de análisis prospectivo descriptivo. Los resultados se enfocaron en la identificación y organización de procesos, actividades, funciones, áreas o departamentos, elaboración de procedimientos, determinación de indicadores de gestión, mediciones y control. Se concluye que la organización tenía debilidades en cuanto a la descripción de funciones, procedimientos de trabajo, por tanto, se elabora un Manual de procedimiento que sugiere los aspectos más importantes que se identificaron al inicio de la investigación; gracias a ello, se lograron identificar 16 procesos, donde la mitad son primarios y el resto son secundarios, para poder establecer cuáles de ellos son críticos y tienen una mayor influencia en la calidad.

**Moreno (2018)**, presento una tesis denominada “Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018”, cuyo objetivo fue caracterizar la calidad de los servicios que ofrecen las clínicas veterinarias de Sullana. El estudio utilizó como metodología un tipo descriptivo no experimental y cuantitativo. Desarrollada partiendo de la selección de una muestra de 68 personas que son clientes de las veterinarias de la zona, a los que se les aplicó una encuesta con cuestionario; obteniendo los siguientes resultados: De las condiciones de la veterinaria, el 60% de los clientes consideran que la infraestructura y su distribución es propicia para la atención de sus mascotas, el 70% indican que el mobiliario es adecuado para el servicio que prestan, el 60% afirman que cuentan con tecnología de primera para realizar el servicio, el 90% indican que siempre reciben el servicio en las condiciones que se ofrece previamente. En relación al personal que atiende a las mascotas, el 60% de los propietarios opinan que su

trabajo es confiable, 60% indican que el tiempo de espera es aceptable, pues consideran que el servicio que ofrecen es rápido y efectivo. Además, indican que se sienten seguros dentro de las veterinarias, el 40% de los clientes afirman que el personal tiene capacidad de respuesta, para atender y dar solución a sus consultas e inquietudes. Se concluye que la infraestructura, distribución y espacio de la veterinaria es cómodo para el desarrollo de sus actividades, así mismo, se evidencia que el personal está capacitado y comprometido con la atención y buen trato hacia las mascotas y sus propietarios. Saben dar instrucciones, recomendaciones, las cuales son claras y son altamente eficientes, sin embargo, se recomienda, consolidar estrategias que le permitan continuar la mejora continua de sus procesos.

#### **Antecedentes locales**

**Palomino y Rondón (2019)**, realizaron su trabajo de investigación denominado “propuesta del plan estratégico para la clínica veterinaria en Lima”. El propósito de la investigación fue establecer un plan de estratégico de mejora para la organización partiendo de un análisis de factores internos y externos de la misma. Para ello, se utilizó como metodología el planeamiento MISP. Los resultados reflejaron matriz FODA, análisis de fuerzas competitivas según Porter, valorar aspectos y elementos de la calidad, análisis de la empresa en función de la calidad de sus servicios, mapa de procesos, descripción de cargos y satisfacción laboral. Se llega a la conclusión que la empresa tiene un déficit presupuestario que le impide poder aprovechar las oportunidades que le ofrece las variaciones constantes del mercado, aunado a una carencia de cultura organizacional, deficiencia en sus procesos, por lo que la organización debe implementar estrategias para optimizar sus recursos y poder hacer crecer la empresa.

## 10.2. Bases Teóricas

Para el desarrollo de la investigación se ha buscado información relacionada a las teorías de gestión de calidad, de las MYPE y Veterinarias.

Gestión de calidad.

Según Pérez (1999), la gestión de la calidad es la base de la excelencia empresarial y la misma ha venido cambiando sustancialmente. Inicialmente estaba cimentada, en estrategias de potenciación de las capacidades relacionadas con la producción, pero actualmente se enfoca en la capacidad de aprendizaje y adaptación constante a los cambios del entorno organizacional (p. 24). Para alcanzar ello, la gestión de la calidad se muestra como un recurso indispensable para fortalecer las técnicas tradicionales. Buscando integrar todas las funciones, esfuerzos, procesos y operaciones de la empresa, en el alcance de un solo objetivo, la satisfacción del cliente. Por tanto, la gestión implica los objetivos y la mejora en función de cubrir la satisfacción del cliente, reduciendo los costos de producción, lo que dará un mayor margen de ganancia y precios competitivos en el mercado.

Desde otro punto de vista, podemos citar a Camisón, Cruz y González (2006), quienes definen la gestión de calidad como el “conjunto de acciones orientadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una organización, con vistas a la mejora continua de la calidad del producto y de la posición competitiva, así como a optimizar la creación de valor del producto terminado” (p. 254). En estos elementos orientados a la mejora de calidad de los productos y servicios ofrecidos, se destaca la planificación, la organización, la coordinación, el control y el aseguramiento como parámetros para alcanzar el éxito en los procesos operacionales y administrativos.

En este sentido Goetsch y Davis (2014) citados por Hernández, Barrios y Martínez (2018), opinan que la gestión de calidad es una herramienta fundamental para optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejora de la calidad en una organización. Ya que

tiene por finalidad impulsar el proyecto de los productos y servicios, satisfacer las necesidades del cliente, mejorar los procesos y elevar la competitiva de la organización, partiendo de integrar todas las áreas de la empresa, las cuales son precisadas como elementos interrelacionados que buscan el alcance de objetivos (p. 180). Según las opiniones de los autores citados, podemos sustentar, que la gestión de calidad, es el conjunto de elementos, estrategias, herramientas y procedimientos que se conjugan para la planeación y diseño de las mercancías y servicios que se dan al cliente y los cuales satisfacen las necesidades del mismo.

#### Objetivos de la gestión de calidad

Según Isotools (2016), indican que el logro de la gestión de calidad es el conjunto de metas o retos que define la organización, posterior a un proceso de análisis en función de la situación actual, la misión, la visión y las necesidades a cubrir; son establecidos por la alta gerencia y dirección de cada organización, deben ser difundidos en todas las áreas de la organización comprometiendo a todo el personal, para el alcance de los mismos. Estos objetivos, deben ir enfocados en lo siguiente:

**Mejora continua.** Se debe promover la mejora continua de los procesos en todas las fases de la organización, para fortalecer la elaboración y diseño de los productos y servicios. Buscando que la optimización y mejora de los procesos den mejores resultados en los productos terminados, lo que traerá mayores ingresos a la empresa (parr.7).

**Coherencia de la política de calidad.** Los objetivos de calidad deben ir en coherencia con la política de calidad, de manera que los esfuerzos no se ubiquen en direcciones contradictorias, lo que ocasionaría, conflictos operacionales y retrasaría el desarrollo de la organización (parr.8).

**Carácter estructural.** Todos los objetivos de calidad, deben ser conocidos por el

personal, desde los altos directivos hasta los subordinados que están en el peldaño más bajo de la estructura organizacional, de esta forma se les da la relevancia que tienen, pudiendo diferenciar los objetivos principales de las metas parciales, complementarias o secundarias (parr.9).

**Generación de acciones secundarias.** El alcance de objetivos, implica un conjunto de acciones complementarias y secundarias a realizar, es necesario, desglosar lo que se desea y establecer periodos de ejecución a corto, mediano y largo plazo; lo cual va a depender de la complejidad del objetivo a alcanzar (parr.10).

### **Principios de gestión de la calidad**

De acuerdo a Atehortúa, Bustamante y Valencia (2008), plantean que de acuerdo a las normas ISO: 9001 pueden indicar que los principios de la gestión de calidad son:

**Enfoque al cliente.** Identificar las necesidades y expectativas de los clientes, evaluando periódicamente la percepción de los mismos en función de su satisfacción (p. 18). La consolidación y permanencia en el tiempo de una organización viene dada por su capacidad para satisfacer la demanda y necesidades de sus clientes, un cliente insatisfecho es un cliente perdido.

**Liderazgo.** Involucrar a la alta dirección de la organización en la visión y objetivos que le permitan a la organización tener una proyección a futuro, compartiendo la responsabilidad y compromiso para la consecución y alcance de los mismos (p. 18). Se requiere que todo el equipo de trabajo desde los directivos hasta los subordinados, estén en conocimiento de cuáles son los objetivos organizaciones y se encuentren comprometidos en trabajar arduamente para lograrlos, estableciendo el trabajo en equipo y la comunicación efectiva como factores claves para llegar al éxito.

**Participación del personal.** Construir la gestión de calidad de la organización

contando con el apoyo y participación de todos los empleados, garantizando sus competencias conductuales y técnicas en el logro de los objetivos (p.18). Siendo el recurso humano, el activo más importante de cualquier organización es importante tener la colaboración del personal en cada uno de los procesos productivos, así como en los mecanismos de mejora continua y capacitarlos para que estos puedan desempeñar su trabajo con una eficiencia que aumente cada día.

**Enfoque basado en procesos.** Para ello se debe “Entender a la organización como un conjunto de procesos articulados para el logro de objetivos” (p. 18). Conocer el proceso y el detalle de cada uno de los procedimientos que lo conforman, nos dará la oportunidad de visualizar mejoras y obstáculos que no nos permitan sumar calidad a nuestro producto y servicio, así como procesos necesarios para imprimirle calidad al producto.

**Enfoque del sistema para la gestión.** Se debe aplicar la teoría de los sistemas de gestión de calidad de la organización. Se debe gestionar y comprender todos los procesos dentro de las organizaciones como los elementos que comprenden un sistema e involucrar todas las áreas de la organización (p.18). Si podemos comprender que la gestión de calidad, es un sistema, con elementos interrelacionados y que se pueden estructurar, evaluar su interacción y mejora, estaremos en la posibilidad de consolidar nuestra gestión a nivel confiable.

**Mejora continua.** Lograr que la organización al pasar del tiempo de actividad, tenga cada vez más capacidad para cumplir con las exigencias de calidad de los productos y servicios que ofrece a sus clientes, así como también los requisitos a nivel legal y jurídico para el funcionamiento regular de la organización (p. 18). El proceso de mejora continua dentro de la organización es esencial para determinar cuello de

botella, evolucionar en función de las necesidades variables de los clientes, disminuir costos por desperdicios, procedimientos obsoletos y/o inútiles, mantener a nuestros clientes satisfechos, creando lazos de confiabilidad con nosotros, entre otros.

**Enfoque basado en hecho para la toma de decisiones.** “Utilizar de manera productiva la información obtenida de la medición y el seguimiento de los procesos, para reducir la incertidumbre de los directivos en la toma de decisiones” (p.18). Para poder tomar decisiones más acertadas, se requiere tener el poder del conocimiento de causa y para ello debemos manejar la información confiable de una situación en particular, por ello, en la gestión de calidad se busca crear registros que te permitan tener antecedentes que sirvan de base para enfrentar problemas similares en el futuro.

**Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Construir con los proveedores de la organización, alianzas estratégicas de negocios, que permitan obtener los insumos que requieren los procesos con un nivel de calidad adecuados, en las cantidades y con los tiempos oportunos (p. 18). Se debe destacar que la relación con los proveedores se debe potenciar, dado que tendrá influencia sobre la calidad del producto.

Deming y el ciclo del PHVA

Según Cañedo (2010), el ciclo de Deming implica una estrategia de mejora continua de la calidad, definida en cuatro pasos, planear, verificar, controlar y actuar. Cuyos pasos fueron estudiados por Walter Shewhart en los años 1920 y difundidos por Edwards Deming, a quien deben su nombre (p. 213). El mismo autor, refiere que la calidad se alcanza solo si se logra disminuir los errores al momento de la fabricación de un producto o prestación de un servicio, disminuyendo sus costos. Ya que, si se reducen los errores, se disminuirá la utilización del sistema de máquinas, los costos

asociados a las inspecciones y el retorno de artículos defectuosos. Acortan los plazos de entrega de los productos terminados a los clientes (p. 213). La aplicación del ciclo de Deming, influye en la calidad del producto final y en el alcance de la satisfacción del cliente final.

Por su parte Carmendia y Serna (2007), consideran que toda organización debe trabajar en función de que sus productos puedan cubrir las necesidades de los clientes, por tanto, debe llevar a cabo una interacción de las actividades del proceso y una investigación de mercado. Basándose en el diseño, fabricación, características, propiedades y ventas del producto, con el propósito de mejorar la calidad en cada una de las etapas del proceso productivo (p. 46). En este orden de ideas, se puede decir, que el ciclo de Deming, viene a tratar de resolver esta problemática, aplicando los siguientes pasos, según Pérez y Munera (2007):

**Planear.** En esta fase se establece la visión, misión y objetivos de la empresa. Se planea en donde se quiere llegar en un plazo determinado de tiempo; en función de ello, se realiza un diagnóstico que nos deje ver la situación actual de la organización, las fortalezas y debilidades, para poder identificar las áreas más importantes que deben ser atacadas con prioridad. De esta manera, podemos establecer una teoría de posibles soluciones para mejorar los puntos débiles y al final crear un plan que nos permita comprobar las teorías planteadas (p. 50). Se planea todo lo relacionado al producto, en cuanto a su diseño, proceso, comercialización y aceptación por el cliente, por medio de una teoría de solución.

**Hacer.** En esta etapa “se debe ejecutar el plan trazado y se aplica alguna medida de control que permita verificar que dicho plan se ajusta a sus parámetros según su estructuración. Para poder tener confiabilidad en los resultados” (p. 50). Se ejecuta el

plan trazado considerando los planteamientos previos y las medidas de control establecidas.

**Verificar.** En esta fase se “comparan los resultados planeados con los que obtuvimos realmente. Antes de esto, se establece un indicador de medición, porque lo que no se puede medir no se puede mejorar en una forma sistemática” (p.50). Para verificar la efectividad del plan, se debe estudiar y comparar los resultados con lo esperado, aplicando alguna escala o mecanismo para medir las desviaciones de existir y poder corregir.

**Actuar.** “sí al verificar los resultados se logró lo que teníamos planeado entonces se sistematizan y documentan los cambios que hubieron, pero si verificamos que no se ha logrado el objetivo, hay que corregir la teoría de solución” (p. 51). Esta teoría de solución se debe corregir y volver a aplicar para verificar si esta vez da los resultados esperados.

Se puede concluir, que el ciclo de Deming establece el proceso de mejora continua basándonos en la aplicación de cuatro etapas importantes sobre el proceso de fabricación de productos, las cuales son: planear, hacer, verificar y actuar. Sin embargo, no sirve de nada aplicar dichas mejoras y cambios, si posterior a su implementación no son evaluadas, medidas, controladas y corregidas, dándole la oportunidad al ciclo de que termine e inicie nuevamente, manteniéndose permanentemente en la búsqueda de la calidad y el ajuste a las necesidades del mercado.

### **Trilogía de Juran**

Según Alzueta y Villanueva (2012, p. 42), refieren que Juran y Deming, jugaron un papel importante en la japonesa en los años 1950, orientando a la organización al

desarrollo de la gestión de calidad, posterior a la planificación. Para juran la calidad, hace referencia a la adecuación de un producto o servicio, según el uso que le dará el cliente final. Para lo que establece el diseño del producto y el grado de conformidad del consumidor. Todo ello, lo sintetiza en el llamado triángulo de juran, el cual comprende la planificación, el control y la mejora.

**Planificación de la calidad.** Las demandas del cliente deben ser transferidas al diseño del producto por medio de los ajustes y cambios en el proceso productivo. Para ello se debe tener un acercamiento al cliente, conocer de primera mano donde están, que buscan, que prefieren, cuanto están dispuestos a pagar y en qué condiciones.

**Control de la calidad.** Se entiende como un elemento clave en la planeación de la calidad, ya que esta debe ser retroalimentada. Para ello el control, no debe limitarse a la dirección, sino que debe involucrar a todo el personal. Comenzando por evaluar el comportamiento real de la calidad, comparándolo con los objetivos inicialmente establecidos para finalmente actuar sobre las desviaciones.

**Mejora de la calidad.** Esta etapa contempla la implementación de cambios, en el momento oportuno, para dar lugar a niveles cada vez más altos de calidad. Para ello, se corrobora cual es la necesidad, se identifican los proyectos, organizan los equipos de trabajo, se diagnostican las causas del problema, se indica una solución y se comprueba su efectividad; adicional, trata la resistencia al cambio por parte del personal dentro de la organización e implanta controles que promuevan las mejoras logradas.

El triángulo de Juran, establece la calidad implica el grado de satisfacción del cliente, por eso indica que se debe planear el diseño y propiedades del producto a ofrecer,

Controlar sus parámetros de calidad y buscar la mejora continua del proceso, que en muchos casos se realizará luego de que el cliente tenga las primeras impresiones del producto y basados en sus sugerencias podremos ir detectando errores.

### **Definición de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE's).**

Tabuenca, Levitsky y Hotmark (2001), indican que en América latina y el caribe, los sectores de la micro y pequeña empresa contribuyen sustancialmente a las economías locales gracias a su capacidad para promover el empleo y reducir la pobreza (p.10).

Las micro y pequeñas empresas, vienen a reducir la tasa de desempleo, a dar oportunidad a los nuevos y pequeños emprendedores y aportan con su contribución a la economía del estado. Según lo que establece la Ley que modifica varias leyes, para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial N° 30056 (2013), establece que las micro y pequeña empresa “es la unidad económica constituida por personas naturales o jurídicas, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de carácter extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (p. 6). Las micro y pequeñas empresas son una unidad económica que está bajo la responsabilidad de una o varias personas naturales o jurídicas, juegan un rol muy versátil, ya que pueden ajustarse a varios rubros, tales como la extracción, producción de bienes, prestación de servicios, comercialización y transformación de materia prima en productos derivados.

### **Características de las MYPE.**

Según lo que establece la Ley que modifica varias leyes, para facilitar la inversión,

impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial N° 30056, en su art. 5, establece que las micro empresas son aquellas cuyas ventas anuales alcanzan un monto máximo de 150 unidades imputables tributarias (UIT); mientras que las pequeñas empresas reflejan ventas anuales a partir de 150 UIT con un máximo de 1700 IUT (p.5). Así mismo, indica que estos montos máximos de ventas anuales podrán ser modificado por el Ministerio de económica y finanzas y el Ministerio de la producción, cada dos años; mientras que las entidades públicas y privadas deberán promover los parámetros de medición para obtener una base homogénea y objetiva que permita la aplicación de estas políticas públicas (p. 8). En relación a lo indicado, se tiene que las características de las MYPE están descritas en el art.5 de la Ley N° 30056, cuya caracterización depende de sus ingresos de venta anual medidas por unidades imputables tributarias (IUT).

#### **Tipos de MYPE.**

Según lo informado por Universia (2011), los tipos de MYPE son los siguientes:

**MYPE de acumulación.** Este tipo de MYPE tiene la capacidad de generar utilidades para conservar su capital original, hacerlo crecer y poder invertir en el crecimiento de la empresa; se observa mayor cantidad de activos, variedad de sus productos y servicios, más capacidad para generar empleos y mayor formalidad con el paso del tiempo (parr.6). Este tipo de MYPE está enfocadas en crecer como negocio, lo cual se realiza gracias al aumento de su capital.

**MYPE de subsistencia.** Son las unidades económicas que no son capaces de generar capital y desarrollar en función de su crecimiento, por lo general por carencias de flujo de dinero y tecnología. Se dedican por lo general a la transformación sustancial de material o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria

(parr.7). Son aquellas unidades de negocio que no crecen, solo se mantienen, pero siempre en las mismas condiciones que al inicio de su actividad comercial, carecen de capital, mobiliario, tecnología, infraestructura y no aumentan su personal, ya que mantienen su productividad sin aumento significativo.

**MYPE de nuevos emprendimientos.** Son aquellas iniciativas empresariales y estratégicas que se desarrollan en función del aprovechamiento de una oportunidad, función como una opción de auto realización o generación de empleo propio y de ingresos familiares. Estos emprendimientos por lo general apuntan hacia la innovación, la creatividad y el cambio para generar una situación económica más ventajosa, mejora del negocio y consolidar un nivel más alto de competitividad (parr.8). Estas MYPE están conformados por personas que tienen iniciativa emprendedores, negocios con ideas innovadores, buscan desarrollarse profesionalmente pero dentro de su propia idea de negocio.

### **Definición de Veterinaria.**

Conforme lo indicado por Ucha (2013), se denomina veterinaria a la “ciencia médica que se encarga de prevenir, diagnosticar y curar las enfermedades de los animales domésticos, animales silvestres y animales de producción” (parr.1). En la actualidad se ocupa igualmente del control de los alimentos consumidos por los animales, de prevenir el contagio con alguna enfermedad que pueda ser transmitida a las personas (zoonosis), de estudiar el comportamiento esperando de alguna especie animal, considerando las condiciones en las que se encuentren, busca mejorar el rendimiento de los animales y su productividad (parr. 3). Desde otra perspectiva Farias (2017), coincide con Ucha, ya que define la veterinaria como, la Ciencia y arte

de prevenir y curar las enfermedades de los animales; indica que también se encarga de la inspección y el control sanitario de los alimentos, la prevención de aquellas enfermedades que son transmitidas de los animales al ser humano y viceversa (zoonosis). Así mismo, estudia la forma de obtener el máximo rendimiento en las explotaciones pecuarias y del manejo de los animales domésticos (Zootecnia) (parr.1). Por consiguiente, podemos concluir que la veterinaria es una ciencia médica encargada de la prevención, diagnóstico, tratamiento y cura de las enfermedades que afectan a los animales tanto domésticos como silvestres; busca el bienestar y desarrollo de los animales, sugiere su alimentación adecuada y procura el control de las enfermedades infecciosas que puedan ser transmitidas desde los animales a los seres humanos y viceversa.

### **Contexto de las veterinarias en el Perú.**

Según la Organización Panamericana de la Salud OPS (2013) citado por Rendón, Quintana, Door, Vicuña (2017), indican que en América latina se ha estimado alrededor de 6.5 millones de canes, con una razón can: persona de 1:7.7. Siendo los países con menor proporción de canes por persona son Argentina y Paraguay (1:10), mientras que Chile y Bolivia tienen una razón can: persona de 1: 68 y 1:53, respectivamente.

Ahora bien, Rendón, Quintana, Door, Vicuña (2017), reseñan que los primeros estudios acerca de la población de canes y gatos en Lima, Perú; se llevaron a cabo en los años 1973, donde se registró una población de canes de 300534 canes y 112405 gatos. Sin embargo, conforme los resultados de estudios recientes aplicados en diferentes distritos de Lima, reflejan que el Distrito de Comas tiene un 60.4% de canes, estimándose una población de 85934 a partir de una relación de 1:5.74;

mientras que, en San Martín de Porres, el 58.2 % de los hogares tienen canes, con una proyección estimada de 82 794 indicando una relación de 1:7 (p. 3). Estas cifras evidencian la gran cantidad de animales domésticos que se encuentran en los hogares peruanos, ya que la relación en el resto de los Distritos probablemente muestre la misma tendencia.

Según la compañía peruana de estudios de mercado y opinión pública S.A.C (2018), en su investigación enfocada hacia la tenencia de mascotas en los hogares a nivel nacional, indica que el 60% de los hogares urbanos a nivel nacional posee al menos una mascota. A nivel del interior del país se considera que el 62% de los hogares cuentan con mascotas mientras que, en la ciudad de Lima, se refleja un 52%. Lo que indica que en la mayoría de los casos socioeconómicos no influyen en la decisión de posesión de una mascota (p.1). En los mismos estudios, se indican que los perros y gatos son las mascotas preferidas de las Zonas urbanizadas en Perú, contando con 79% y 42%, respectivamente. Ahora bien, como llegan estos animalitos a los diferentes hogares. Según las estadísticas, en la mayoría de los casos, un 60% de estos animales, son regalos que se hacen en los diferentes estratos socioeconómicos, mientras que el 22% corresponde a compras, el 15% como resultado de adopciones y el restante, sugieren otras razones (p.3). Podemos apreciar que las mascotas de preferencia a nivel doméstico son los perros y gatos, el primero muestra inclusive más aceptación.

De la misma manera, la compañía peruana de estudios de mercado y opinión pública SAC (2018), plantea que en lo que se refiere a la alimentación de las mascotas según sus estudios estadísticos, observa que el 32% de los hogares a nivel nacional, alimenta a sus mascotas con comida casera; el 21% alimentan a las mascotas con

comida balanceada. En lo que respecta al cuidado de la salud de los perros, se observa que el 76% de los dueños en el interior del país, tienen especial cuidado con sus controles y/o tratamientos veterinarios por lo menos con una frecuencia de una vez al año. Mientras que, en Lima Metropolitana, refleja que el 91% de dueños de canes, se preocupan por los controles y tratamiento de sus animales. Por su parte el cuidado y atención hacia los gatos, representa un 41% a nivel nacional, con una frecuencia de una o más veces al año (p.4). Analizando estas cifras, podemos decir, que hay un alto grado de compromiso y preocupación por parte de los propietarios hacia la salud de sus mascotas, lo que amerita la existencia de centros y clínicas veterinarias, donde se encuentre atención especializada para estos animalitos.

Estimando un gasto mensual aproximado de 62 soles por perro y 32 soles por gato, sin considerar, alguna situación de emergencia, así como los gastos asociados al corte de pelo, baño y aseo que se le debe realizar a las mascotas y cuyo servicio también son ofrecidos por los centros de veterinaria.

## **10.3 MARCO TEÓRICO**

### **Definición del término Calidad**

La noción de calidad se precisa en un conjunto de patrimonios que posee un producto y/o servicio los cuales son innatos a él, garantizando un buen trabajo, cumpliendo con los requisitos y los patrones exigidos, adquiriendo un grado de satisfacción tanto para el fabricante como para el cliente.

Se dice que la calidad es subjetivo ya que obedece la percepción del individuo que recibe el servicio o producto.

### **Definición del término Gestión**

La expresión gestión refiere al conjunto de operaciones, o prestezas permitiendo la ejecución de diversas actividades. En otras palabras, la gestión se refiere a los trámites realizados con el designio de disipar una realidad o una aspiración. En el ámbito empresarial o comercial, se le asocia con la administración de un negocio.

### **Gestión de la calidad**

Es el conjunto de acciones reguladas que se extienden de la función general de la dirección, enfocadas a determinar e implantar la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades; que se establecen por medio de la planificación de la calidad, el control de calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro de un sistema de gestión, incluyendo “la planeación estratégica, la asignación de recursos, el desarrollo de actividades operacionales y la evaluación relativa de la calidad.

La gestión de la calidad no solo implica gestionar la calidad del producto o servicio, sino también administrar la calidad de la gestión de la organización como tal. Esto quiere decir que dentro de la gestión de calidad se debe mejorar continuamente el

proceso de gestión de la empresa reduciendo las actividades inútiles que no están agregando valor al proceso permitiendo de esta forma un sistema más efectivo.

Según Isotools (2016), indican que el logro de la gestión de calidad es el conjunto de metas o retos que define la organización, posterior a un proceso de análisis en función de la situación actual, la misión, la visión y las necesidades a cubrir; son establecidos por la alta gerencia y dirección de cada organización, deben ser difundidos en todas las áreas de la organización comprometiendo a todo el personal, para el alcance de los mismos.

### **MYPE**

Es una micro empresa que ha sido instaurada por una persona natural o jurídica, con el propósito de desarrollar diferentes actividades de innovación, extracción, producción, comercialización y/o servicios, estas MYPE's se encuentran regularizadas en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N°1086).

### **Veterinarias**

Para Ucha (2013) las veterinarias, son denominadas como la ciencia médica encargada de prever, diagnosticar y curar los problemas de salud que presentan los animales ya sean domésticos, silvestres o de producción; y si tomamos la opinión de Farías (2017), nos damos cuenta que coincide con Ucha, porque ambos definen a la veterinaria como lo anteriormente expuesto, además indica también que se encarga de inspeccionar el control sanitario de los alimentos, motivo por el cual existen enfermedades que se transmiten de los animales a los seres vivos y viceversa (zoonosis).

## **11. METODOLOGÍA**

### **11.1. Diseño de la investigación**

Se empleó un diseño con las siguientes características: descriptivo, no experimental, transversal y cuantitativo.

Se consideró no experimental por las características de no emplear experimentos con las variables sino tan solo representarlas tal como se hallaron los resultados. Según Hernández y otros (2014), se le denomina experimental a aquellos “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Se le denominó transversal debido a que la información que se recogió no fue necesaria hacerla en distintos momentos, sino en uno solo. Al respecto Hernández y otros (2014), define este diseño como aquellos “que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

Se le denominó descriptiva porque se describió la situación como se presentó. Hernández y otros (2014), la definen como aquella que “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p 98).

El estudio se efectuó de forma cuantitativa porque fue necesario el concurso de técnicas de medición estadística. De acuerdo a Hernández y otros (2014), esta se “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

## **11.2. Población y muestra**

### **Población**

La población estuvo conformada por 10 veterinarias ubicadas en el Cercado del Callao. Para Hernández y Mendoza (2018, p. 199), “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

### **Muestra.**

Se realizó en unos 100%, ubicadas en el Cercado del Callao. Para Hernández y Mendoza (2018), la muestra es “un subgrupo de la población o universo que le interesa al investigador y sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes y deberá ser representativa de dicha población” (p. 196).

### 11.3. Definición y operacionalización de las variables

#### Operacionalización de las variables

Variable		Definición operacional			Escala /medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	“La gestión de calidad es un enfoque sistémico para establecer, cumplir y planificar la calidad, los objetivos de calidad y la mejora de la calidad” (Juran, 1990, p. 169).	Planificación de la calidad	Conjunto de actividades para cumplir con objetivos de calidad.	Objetivos	Cuestionario con Escala de Likert
				Conocimiento del cliente	
				Necesidades del cliente	
		Control de la calidad	Supervisión del cumplimiento de objetivos.	Políticas de calidad	
				Resultados reales	
		Mejora de la calidad	Poner en práctica las mejoras y las diferencias halladas.	Diferencias entre lo real y el plan	
				Recursos	
				Innovación	
				Participación	
		Autocrático	El líder decide sobre los demás.	Toma de decisiones horizontales	
				Toma decisiones	
				Dirige verticalmente	
		Liberal	El líder no participa en las decisiones{	Controla al subalterno	
Participación					
Delegación					
				No toma decisiones	

#### **11.4. Técnica e Instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnicas**

Para obtener la información se empleó la encuesta, técnica que se emplea para obtener información de la muestra. Según Baena (2017), “Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (p. 82).

##### **Instrumento**

La información fue obtenida mediante el instrumento denominado cuestionario que contuvo preguntas que permitieron obtener la información. Para Hernández y Mendoza (2018), “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 250).

## **12. PLAN DE ANÁLISIS**

El análisis de la información se hizo mediante el empleo de la estadística descriptiva empleando el programa SPSS de la versión 25. Herramienta que permitió obtener resultados procesados y listos para ser analizados.

## 12.1. Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
<p><b>Pregunta general:</b></p> <p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios Clínicas Veterinarias en el Departamento de Lima, Provincia del Callao, Distrito del Callao, 2019?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo General</b></p> <p>Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios Clínicas Veterinarias en el Departamento de Lima, Provincia del Callao, Distrito del Callao, 2019.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios Clínicas Veterinarias en el Departamento de Lima, Provincia del Callao, Distrito del Callao, 2019.</p> <p>Describir las características de las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios Clínicas Veterinarias en el Departamento de Lima, Provincia del Callao, Distrito del Callao, 2019.</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad de en las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios Clínicas Veterinarias en el Departamento de Lima, Provincia del Callao, Distrito del Callao, 2019.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p><b>Universo:</b> 10 MYPE.</p> <p><b>Muestra:</b> 10 MYPE.</p>	<p><b>Diseño:</b></p> <p>No Experimental transversal descriptivo cuantitativo.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Procedimientos</b></p> <p>Uso del Programa Excel y SPSS-25.</p>

### 13. PRINCIPIOS ÉTICOS:

De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la investigación se tienen en cuenta algunos principios que rigen la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2016, p. 2). A continuación, se explican los principios de ética.

**Protección a las personas.** Teniendo en cuenta que en una investigación se trabaja con personas, se tiene en cuenta en ello el respeto a la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Esto implica que las personas involucradas en la investigación participen voluntariamente teniendo en cuenta el respeto de sus derechos fundamentales y en especial su protección si en caso se encuentren en una situación de vulnerabilidad.

**Beneficencia y no maleficencia.** Se debe proteger el bienestar de las personas involucradas en la investigación. En tal sentido, el investigador debe cumplir con las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir las posibilidades de efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** El investigador debe aplicar un juicio razonable, ponderable y tener criterio para tomar decisiones que no sean sesgadas hacia un propósito particular. Del mismo modo el tratamiento para todas las personas involucradas en la investigación debe ser equitativo, igualitario y justo.

**Integridad científica.** El investigador debe ser una persona íntegra en todos los aspectos de su vida profesional y personal. Avizorando en todo momento cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la investigación y comunicando de manera correcta y a tiempo dichos riesgos. Del mismo modo el investigador debe declarar los conflictos de interés que puedan afectar el curso

de la investigación en la publicación de resultados.

**Consentimiento informado y expreso.** La información vertida en la investigación y que debe ser publicada debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica de las personas e instituciones involucradas en la investigación.

## 14. RESULTADOS

### 14.1. Resultados

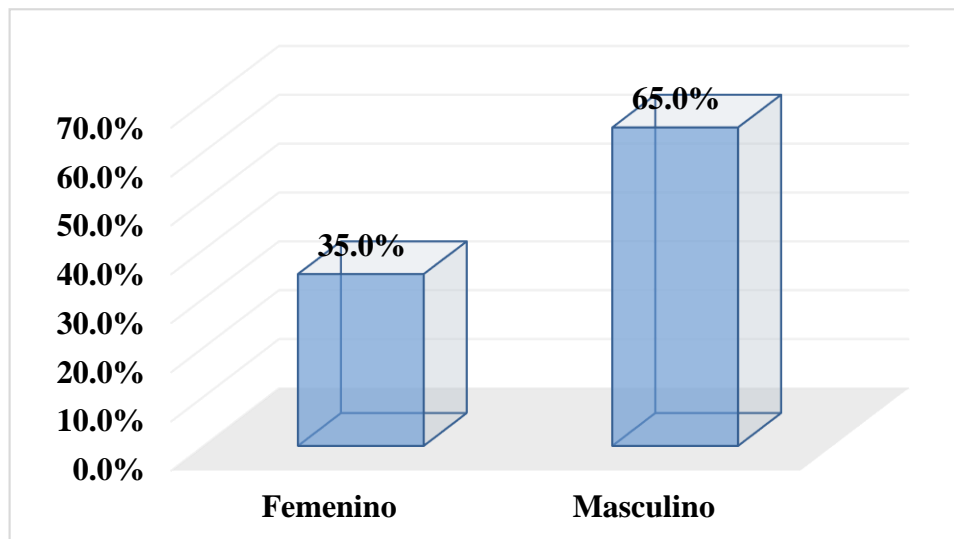
#### Principales características de los empresarios

**Tabla 1 Género de los representantes de las MYPE**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	7	35.0%	35.0%	35.0%
Válido Masculino	13	65.0%	65.0%	100.0%
Total	20	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia basada en la encuesta.

**Ilustración 1 Género de los representantes de las MYPE**



*Fuente:* Tabla 1

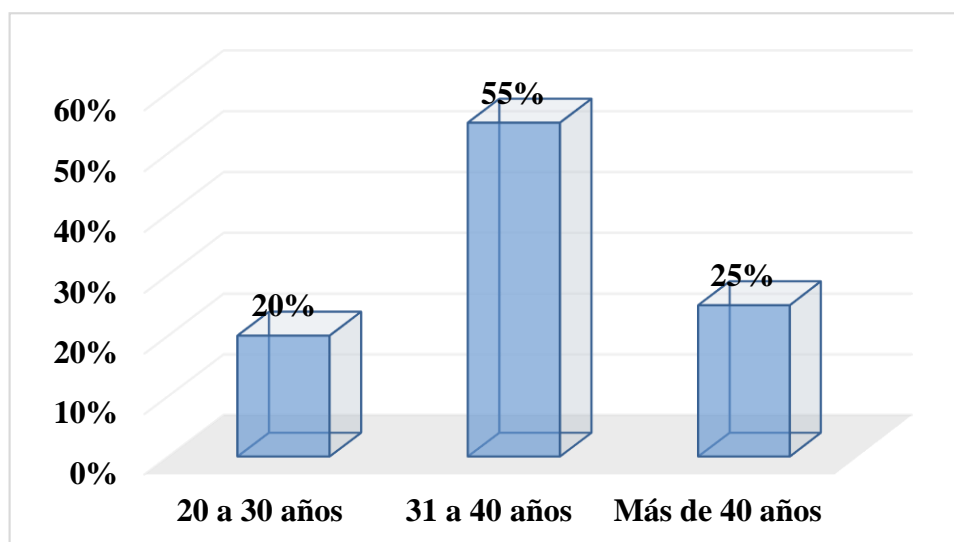
Conforme a los resultados logrados en la investigación, se tiene que el 35.0% de las personas que representan las Mype son de sexo femenino y el 65.0% son de sexo masculino.

**Tabla 2 Edad de los representantes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
20 a 30 años	4	20%	20%	20%
31 a 40 años	11	55%	55%	75%
Más de 40 años	5	25%	25%	100%
Total	20	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia basada en la encuesta.

**Ilustración 2 Edad de los representantes**



*Fuente:* Tabla 2

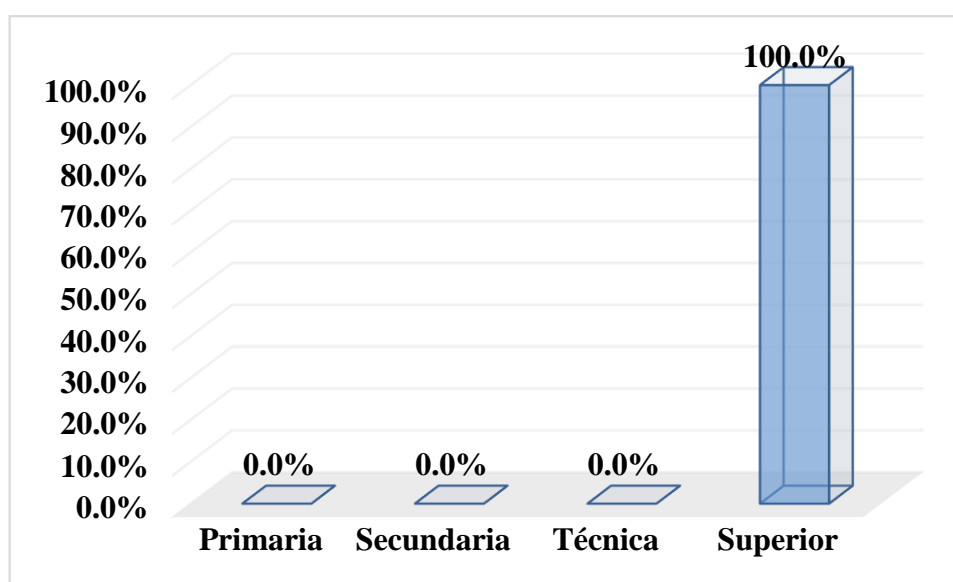
Acerca de la edad de los representantes de la MYPE, se observa que el 20.0% tienen entre 20 a 30 años de edad. El 55.0% tienen entre 31 a 40 años y el 25.0% más de 41 años.

**Tabla 3 Grado de instrucción de los representantes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	0	0.0%	0.0%
	Secundaria	0	0.0%	0.0%
	Técnica	0	0.0%	0.0%
	Superior	20	100.0%	100.0%
	Total	20	100.0%	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia basada en la encuesta.

**Ilustración 3 Grado de instrucción de los representantes**



*Fuente:* Tabla 3

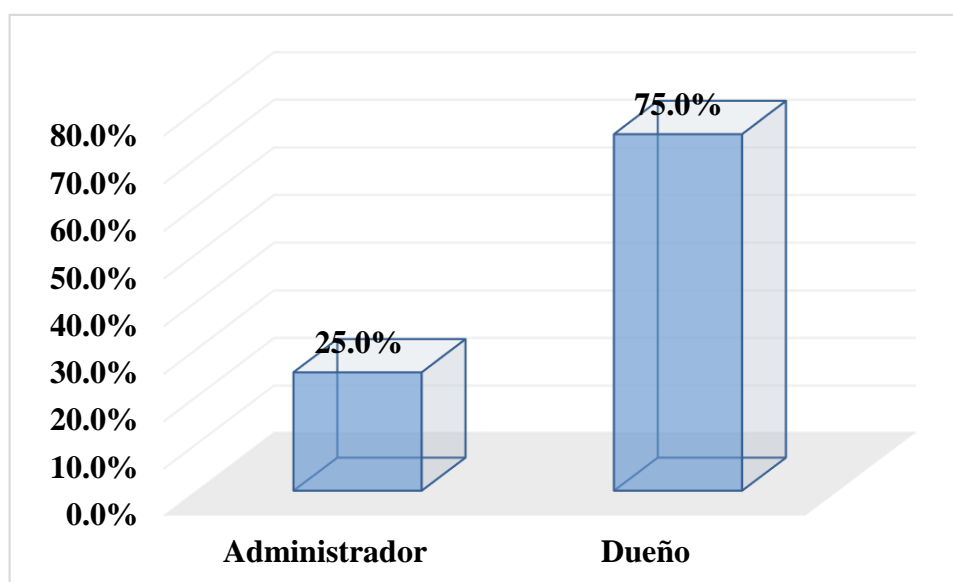
El 100% de los representantes de las Mype tiene grado de instrucción universitario.

**Tabla 4 Cargo de los representantes en la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrador	5	25.0%	25.0%	25.0%
	Dueño	15	75.0%	75.0%	100.0%
	Total	20	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia basada en la encuesta.

**Ilustración 4 Cargo de los representantes en la empresa**



Fuente: Tabla 4

Del total de los representantes de las MYPE encuestados, el 25% tienen el rol de administradores mientras que el 75% son los dueños de estas organizaciones.

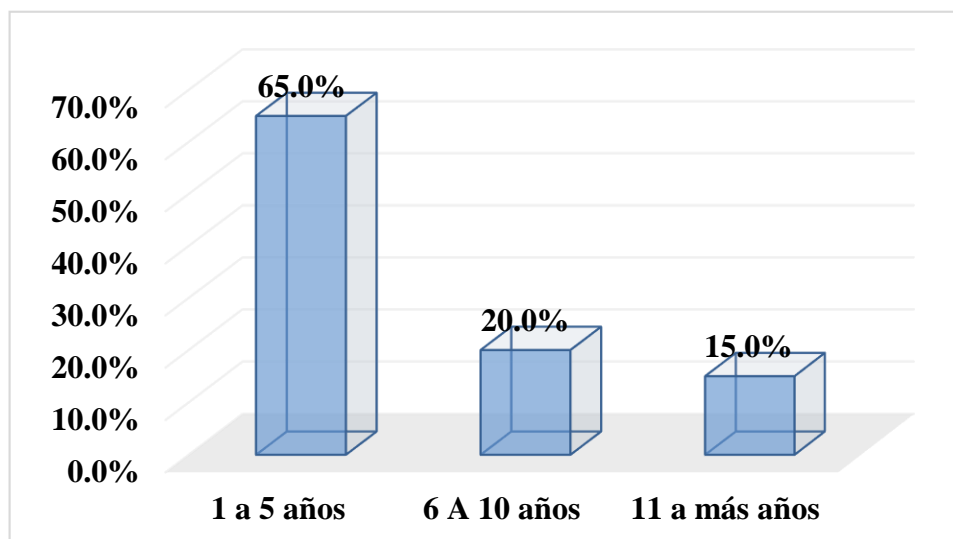
## Principales características de las MYPE

**Tabla 5 Tiempo de funcionamiento en el mercado.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 años	13	65.0%	65.0%
	6 a 10 años	4	20.0%	85.0%
	11 a más años	3	15.0%	100.0%
	Total	20	100.0%	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia basada en la encuesta.

**Ilustración 5 Tiempo de funcionamiento en el mercado**



*Fuente:* Tabla 5

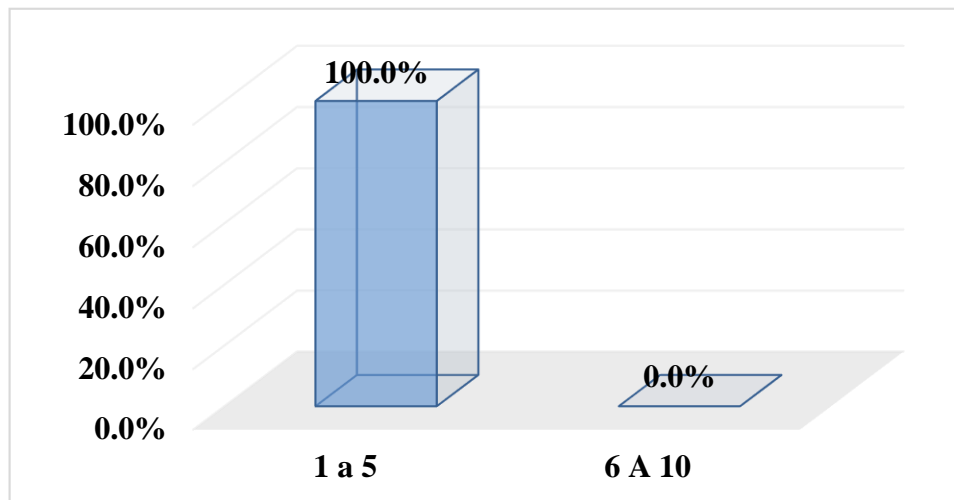
De acuerdo al tiempo de funcionamiento de la Mype en el mercado, los resultados obtenidos demuestran, que el 65.0% tienen entre 1 a 5 años, el 20.0% tienen entre 6 a 10 años y el 15.0% tiene más de 11 años.

**Tabla 6 Cantidad de trabajadores.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1 a 5	20	100.0%	100.0%	100.0%
Válido	6 a 10	0	0.0%	0.0%	100.0%
	Total	20	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia basada en la encuesta.

**Ilustración 6 Cantidad de trabajadores**



*Fuente:* Tabla 6

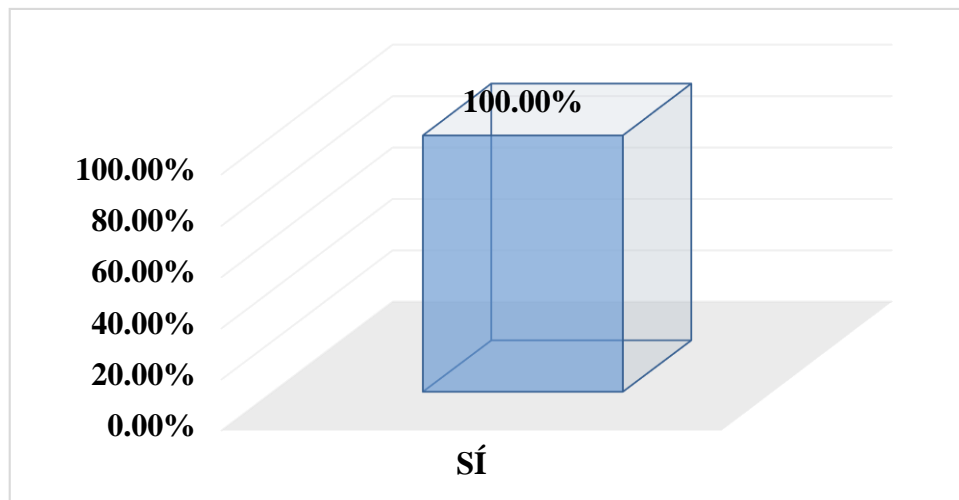
El 100% de las MYPE encuestadas tienen entre 1 a 5 empleados.

**Tabla 7 Formalización de la MYPE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	20	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia basada en la encuesta.

**Ilustración 7 FORMALIZACIÓN DE LA MYPE**



*Fuente:* Tabla 7

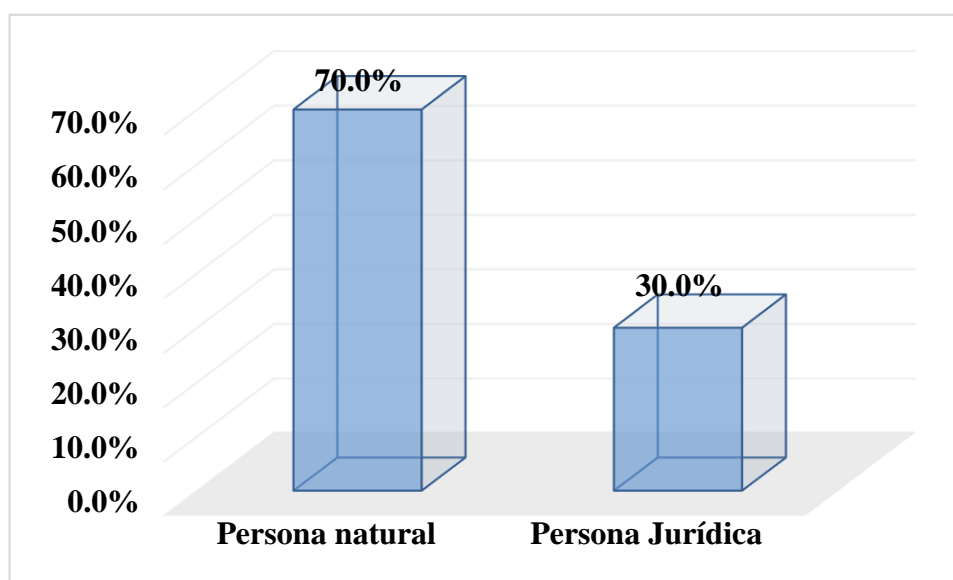
Considerando los resultados expuestos, podemos indicar que el 100% de las MYPE están formalizadas.

**Tabla 8 Tipo de constitución de las MYPE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona natural	14	70.0%	70.0%	70.0%
	Persona Jurídica	6	30.0%	30.0%	100.0%
	Total	20	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia basada en la encuesta.

**Ilustración 8 Tipo de constitución de las MYPE**



*Fuente:* Tabla 8

Los representantes de las Mype, indican que el 70% de ellas están constituidas como personas naturales y el 30% como personas jurídicas.

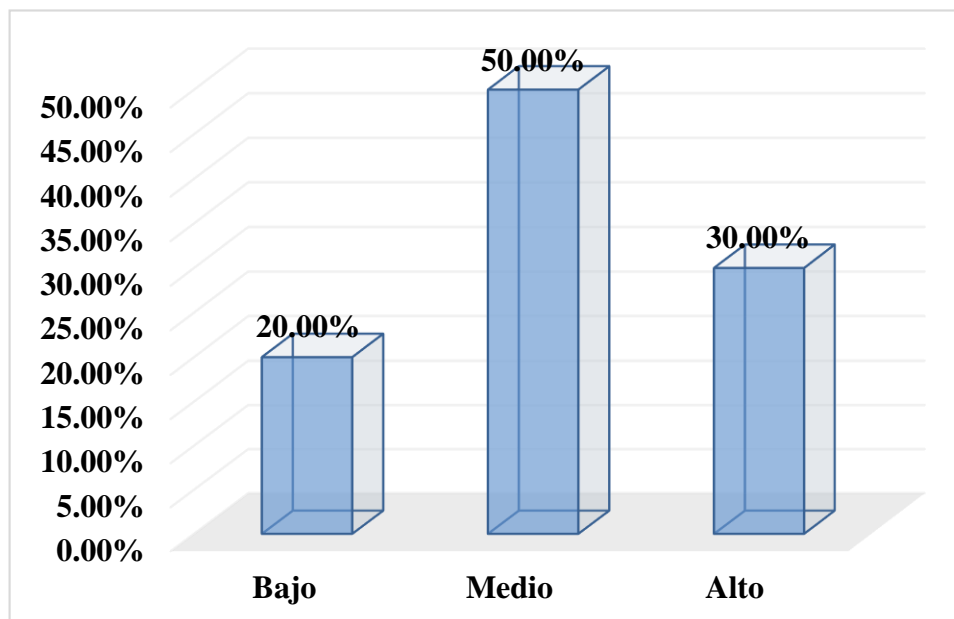
## Principales características de la gestión de calidad.

**Tabla 9 Gestión de Calidad en las MYPE**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	4	20.00%	20.00%	20.00%
Medio	10	50.00%	50.00%	70.00%
Alto	6	30.00%	30.00%	100.00%
Total	20	100.00%	100.00%	

**Fuente:** Elaboración propia basada en la encuesta.

**Ilustración 9 Gestión de Calidad en las MYPE**



*Fuente:* Tabla 9

En cuanto a la gestión de calidad de las MYPE que han sido de estudios en la investigación, el 20.0% de los representantes indican que tienen un nivel bajo, el 50.0% mencionan un nivel medio y el 30% señalan tener un nivel alto, en relación a esta variable.

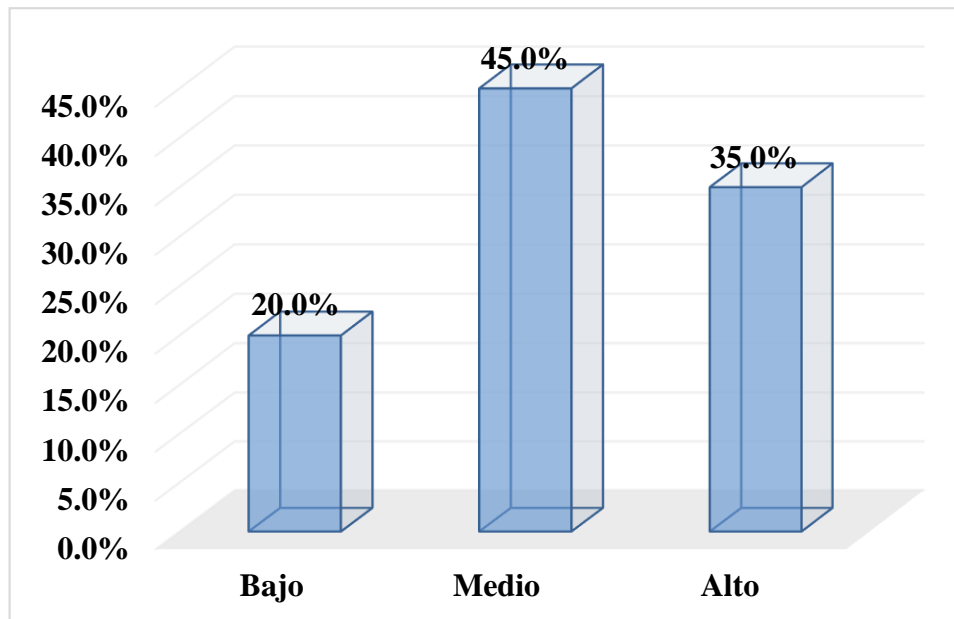
## Dimensión planificación de la calidad.

**Tabla 10 Dimensión planificada de la calidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	4	20.0%	20.0%	20.0%
Medio	9	45.0%	45.0%	65.0%
Alto	7	35.0%	35.0%	100.0%
Total	20	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia basada en la encuesta.

**Ilustración 10 Dimensión planificada de la calidad**



*Fuente:* Tabla 10

El 20.0% de los representantes de las MYPE indican que su planificación de la calidad alcanza niveles bajos, el 45.0% mencionan que cuentan con un nivel medio y el 35.0% hacen referencia a un nivel alto.

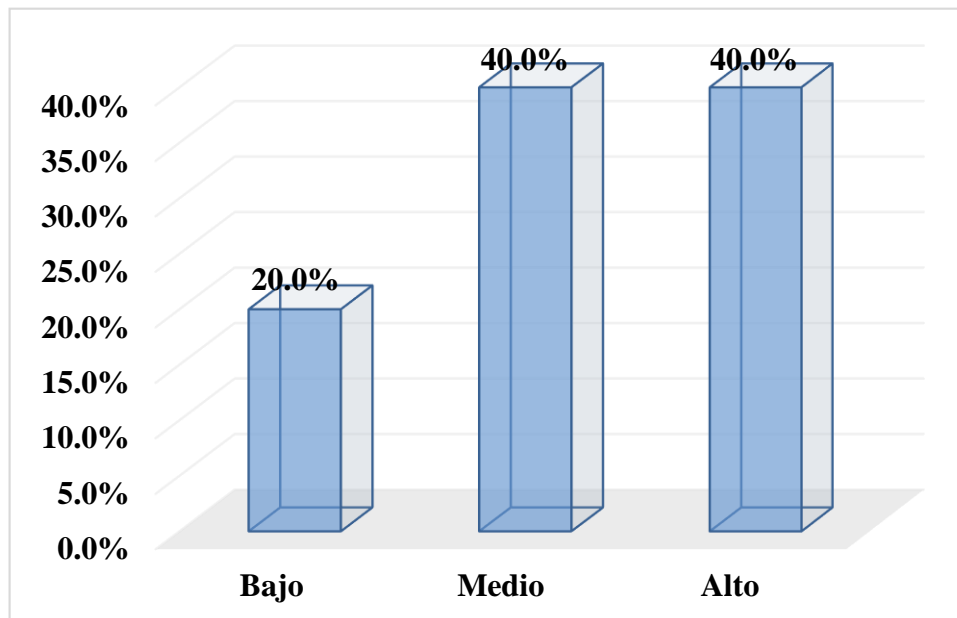
## Dimensión control de calidad.

**Tabla 11 Dimensión control de calidad en la MYPE**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	20.0%	20.0%
	Medio	8	40.0%	60.0%
	Alto	8	40.0%	100.0%
	Total	20	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia basada en la encuesta.

**Ilustración 11 Dimensión control de calidad en la MYPE**



*Fuente:* Tabla 11

En coincidencia a la variable control de calidad, el 20% de los empresarios afirman que cuentan con un nivel bajo, el 40% señalan un nivel medio y el otro 40% indican un nivel alto.

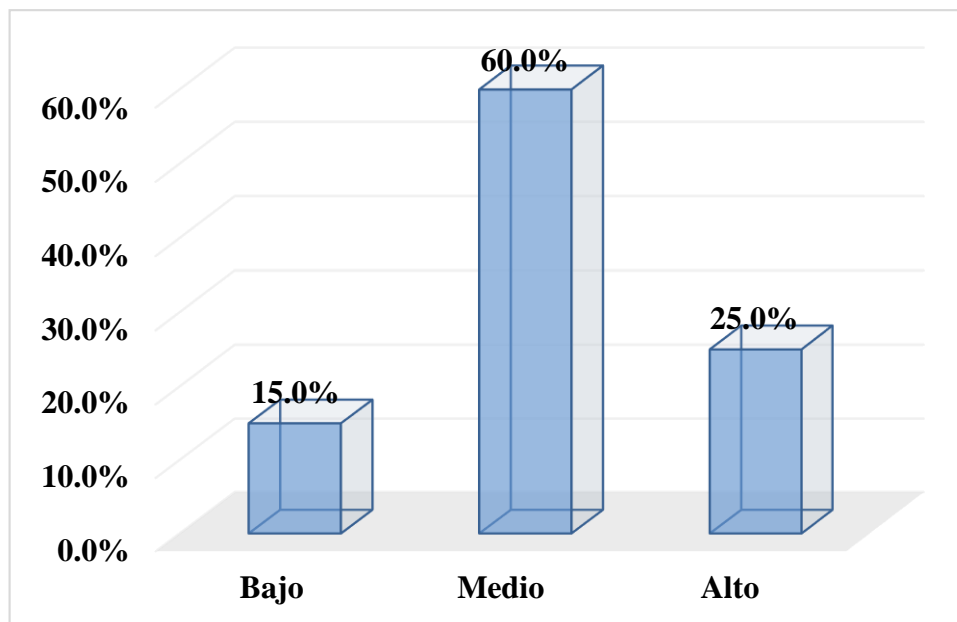
## Dimensión Mejora de la Calidad.

**Tabla 12 Dimensión mejora de la calidad en la MYPE**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	3	15.0%	15.0%	15.0%
Medio	12	60.0%	60.0%	75.0%
Alto	5	25.0%	25.0%	100.0%
Total	20	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Elaboración propia basada en la encuesta.

**Ilustración 12 Dimensión mejora de la calidad en la MYPE**



*Fuente:* Tabla 12

En relación a la influencia que puede tener la mejora de la calidad, en beneficio de las MYPE, el 15.0% de los representantes de estas organizaciones consideran que dichos beneficios alcanzarán un nivel bajo, el 60.0% consideran un nivel medio y el 25.0% aseguran que podría representar un nivel alto.

## **14.2. Análisis de los resultados**

### **Sobre las características de los representantes**

El 65.0% de los representantes de las MYPE son de sexo masculino, ello demuestra que la mayoría de personas que atienden estos centros de trabajo son varones, pero las mujeres también son un porcentaje interesante. Vera (2019), presenta un resultado parecido al registrar que el 55.0% de los representantes son varones.

De acuerdo a lo reportando el 55.0% de los representantes están en una edad de 31 a 40 años. Demostrando con ello que son personas con algún tiempo de experiencia. Por el contrario, se registra un mayor porcentaje en el estudio que realiza Arcos (2014), quien registró en su investigación que los representantes de las empresas de su estudio tienen en el 44.8% 26 a 35 años de edad. Por el contrario, Vera (2019), sí coincide que el estudio al definir en su tesis que 55.56% de los encuestados están entre 31 a 50 años de edad.

El grado de instrucción de estas personas es el 100.0% proceden de universidades, ello significa que quienes atienden son especialistas en el tema, por lo tanto, tienen un grado académico de universidad. El 75.0% de las personas encuestadas fueron dueños de su propio negocio, recalando que son empresas micro. Al contrario de Vera (2019), quien registra que el 77.78% de los encuestados eran administradores del negocio. Al respecto se puede identificar que estos negocios están mejor organizados.

### **Sobre las características de las micro empresas**

En cuanto a las características relacionadas a las micro empresas, el 65.0% de ellas alcanza un tiempo de permanencia en el mercado de 1 a 5 años. Demostrando con ello que esas empresas son jóvenes, que no tienen mucho tiempo. Un resultado superior

obtuvo Vera (2019), quien indica que las empresas de su investigación tienen más de 7 años de funcionamiento.

La cantidad de trabajadores que tienen estas empresas son un máximo de 5 empleados, ello es porque son empresas que no requieren gran cantidad de personas para la labor que realizan. Del mismo modo, Vera (2019) también reporta que la cantidad de trabajadores de su estudio están alrededor de 1 a 5 trabajadores. También se tiene que la totalidad de las empresas se encuentran formalizadas, en cuanto al nivel de formalización que tienen las empresas, es a nivel de SUNAT y la Municipalidad. Siendo este negocio de tipo de cuidado de animales menores, es importante su formalización. Se identificó también que el 70.0% de las empresas son persona natural, ello es porque estas empresas son dirigidas por una sola persona, el cual siempre es el médico veterinario.

### **Sobre las características de la gestión de calidad**

Se puede apreciar que el 50.0% de las empresas percibe que el nivel de calidad de sus empresas es medio. De acuerdo a este resultado se infiere que las empresas de este sector realizan los procesos de planificación, control y mejora de procesos de forma regular, sin considerar algunos principios de gestión de calidad. Solo hacen sus actividades teniendo en cuenta el proceso administrativo. Al respecto Arcos (2014), aplica una encuesta a los clientes de las veterinarias y descubre que 29% asiste al hospital por la calidad del servicio, es decir su preferencia va por el lado de la atención que recibe de los veterinarios a sus mascotas. Sin embargo, Castro y Lalangui (2018), registra en su investigación que los encuestados indican en su mayoría que no se realiza un proceso de gestión de calidad y por lo tanto sus servicios no se encuentran a la altura de un servicio de calidad. Por lo que concluye que es necesario que a la empresa se

aplique un sistema de gestión de calidad.

En cuanto a la dimensión planificación de calidad, se obtuvo que el 45.0% es de nivel medio ello significa que las empresas de este rubro se imponen objetivos a corto y mediano plazo, también consideran sus indicadores y sobre todo las necesidades de sus clientes para diseñar sus planes. Al respecto Palomino y Rondón (2019), indica en su investigación que las empresas de su estudio efectúan planificación en sus actividades e incluso cuentan con un plan estratégico que los sustenta.

Sobre el proceso de control de calidad realizado en las organizaciones de este estudio, se tiene que el 40.0% de las empresas considera que es de nivel medio, pero existe otro 40.0% que también percibe que es de nivel medio en el 40.0%. Ello demuestra que las empresas en este rubro sí realizan un proceso de control, pues consideran que en el servicio que realizan los controles son importantes porque se trata de seres vivos los que controlan como son los animales menores de las personas que acuden a sus servicios. Arcos (2014), refiere que parte del control que deben realizar los empresarios en este servicio es el tiempo de respuesta que tiene hacia sus clientes, es necesario que ellos no esperen largo lapsos de tiempo, es por ello que reporta que 27% espera alrededor de 30 minutos para la atención a sus mascotas. Además, agrega que 85% indican que las indicaciones médicas fueron precisas y claras y finalmente indica que 58% afirman haber recibido excelente atención.

En lo que se refiere a la mejora de la calidad, se registró que el 60.0% es de nivel medio, es decir que también en este aspecto los médicos veterinarios que dirigen sus unidades tienen en cuenta siempre que la mejora les dará el éxito en sus negocios, siendo este tipo de empresas de servicios y la atención es de cara al público, ellos tienen en cuenta que la competitividad es ardua por lo que tratan siempre de mejorar sus empresas en cuanto al servicio e incluso los tratamientos para los animales menores.

Parte de las mejoras que deben realizar los negocios es en relación a la infraestructura que acoge sus servicios, al respecto Argos (2014), menciona en su investigación que el 85% de los consultorios de estudio están en perfectas condiciones. Así también parte de la mejora es que la rapidez con que se desenvuelven en el trabajo, al respecto Moreno (2018), indica que el 60% indican que el tiempo de espera es aceptable, pues consideran que el servicio que ofrecen es rápido y efectivo.

## 15. CONCLUSIONES

**Primera.** Se identificó las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, las cuales se refieren a la edad del representante de la misma, quienes están en el rango de 31 a 40 años la mayoría. Así también, se identificó que la mayoría son varones y todos son profesionales en el servicio que realizan como médicos veterinarios. Del mismo modo, se identificó que la mayoría dirige su propia empresa.

**Segunda.** Las características de las MYPE se encuentran en relación a la antigüedad de las mismas en el mercado, el cual no excede los 5 años. Del mismo modo, la cantidad de empleados en cada organización tampoco exceden los 5 empleados. Sobre la formalización de las empresas, estas se encuentran formalizadas y en su mayoría son empresas constituidas como persona natural.

**Tercera.** Las características de la gestión de calidad están enfocadas a la percepción de sus directivos. En tal sentido, ellos perciben que es de nivel de medio, es decir que realizan el proceso de planificación, control y mejora de la calidad de manera regular. Considerando en su proceso el planteamiento de objetivos, indicadores, comparación y cumplimiento de objetivos y verificación de oportunidades de mejora en su servicio, teniendo en cuenta que la mejora continua es fundamental para este tipo de servicios.

## 16. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda que los directivos de las veterinarias efectúen un proceso de planificación más eficiente, es decir sus planes deben estar en el orden del corto, mediano y largo plazo. En ese sentido, también deben contemplar para su crecimiento la elaboración de un plan estratégico.

**Segunda.** Se debe adoptar los principios de gestión de la calidad para que la empresa también adopte la filosofía de mejora continua, esto permitirá que las empresas de este rubro sean competitivas, alcancen sus metas y sobre todo tengan sostenibilidad en el mercado.

**Tercera.** Necesitan un estímulo de parte de los representantes para que practiquen o perseveren en cuanto al sistema de gestión de calidad, ya que los deseos de aplicarlos están, pero no son continuos.

## 17. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arcos, R. (2014). *Estructuración del Hospital Veterinario de la Universidad de San Francisco de Quito* (Tesis de Pregrado). Universidad de las Fuerzas Armadas. Quito, Ecuador.

Atehortúa, F; Bustamante, R y Valencia, J. (2008). Sistema de gestión integral una sola gestión, un solo equipo. Editorial Universidad de Antioquia. Colombia. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=15nVyh1Fn6MC&pg=PA18&dq=principios+de+la+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiY3cDLgM\\_1AhWxrFkKHX1HCwoQ6AEIPjAD#v=onepage&q=principios%20de%20la%20gestion%20de%20calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=15nVyh1Fn6MC&pg=PA18&dq=principios+de+la+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiY3cDLgM_1AhWxrFkKHX1HCwoQ6AEIPjAD#v=onepage&q=principios%20de%20la%20gestion%20de%20calidad&f=false)

Alfonso, I; Alvero, Y. y Tillan, S. (1999). Liderazgo: un concepto que perdura. Revista acimed vol. 7/2, pp. 132-35. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v7n2/aci08299.pdf>

Alzueta, J y Villanueva Roldan, P. (2012). Sistema de gestión de la calidad (tesis de pregrado). Escuela técnica superior de ingenieros técnicos industriales y de telecomunicaciones. Pamplona, España. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/70c3/84d03576e295edbb9e6bc34ebb789c022275.pdf>

Ayoub, J. (2011). Estilos de liderazgo y su eficiencia en la administración pública Mexicana. Editorial Lulu enterprises, inc. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=pafkvfZqcW4C&printsec=frontcover&dq=tipos+de+liderazgo+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjzWL6LzM71AhXXxVkJHbOpCI8Q6AEILzAB#v=onepage&q&f=false>

Bravo, L. (1998). El éxito y el liderazgo. 2º edición. Editorial COPE. Perú.

Blanchard, k. (2007). Liderazgo en el más alto nivel. Editorial grupo norma. Colombia.

- Recuperado de  
<https://books.google.com.pe/books?id=xOKjZCLZw88C&pg=PR17&dq=definicion+de+liderazgo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjNqInlq87lAhVO1lkKHxaKCNUQ6AEIPzAD#v=onepage&q=definicion%20de%20liderazgo&f=false>.
- Bateman, S. y Snell, A. (1999). *Administración una ventaja competitiva*. 4° edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Camisón C; Cruz, S y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Editorial Pearson Prentice Hall. España. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Castro, C. y Lalangui, Y. (2018). *Diagnóstico de los modelos de gestión del sector de servicios veterinarios para mascotas del distrito metropolitano de quito y propuesta para su mejora empresarial* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de las Fuerzas Armadas. Sangolquí, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15534/1/T-ESPE-040610.pdf>
- Cañedo, M. (2010). *Gestión de la calidad y medioambiental en industrias de procesos*. 6° edición. Editorial Elearning S.L. España. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=ubVWDwAAQBAJ&pg=PA213&dq=deming+y+su+ciclo+phva&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjo5\\_fk4s7lAhXQqFkKHT4lAR8Q6AEIPDAD#v=onepage&q=deming%20y%20su%20ciclo%20phva&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ubVWDwAAQBAJ&pg=PA213&dq=deming+y+su+ciclo+phva&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjo5_fk4s7lAhXQqFkKHT4lAR8Q6AEIPDAD#v=onepage&q=deming%20y%20su%20ciclo%20phva&f=false)
- Carmendia Agirre, F y Serna Peláez, J. (2007). *El nuevo sistema de información del marketing*. Editorial ESIC. España. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=ubVWDwAAQBAJ&pg=PA213&dq=deming+y+su+ciclo+phva&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjo5\\_fk4s7lAhXQqFkKHT4lAR8Q6AEIPDAD#v=onepage&q=deming%20y%20su%20ciclo%20phva&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ubVWDwAAQBAJ&pg=PA213&dq=deming+y+su+ciclo+phva&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjo5_fk4s7lAhXQqFkKHT4lAR8Q6AEIPDAD#v=onepage&q=deming%20y%20su%20ciclo%20phva&f=false)

Compañía peruana de estudios de mercado y opinión pública S.A.C – CPI (2018). Tendencia de mascotas en los hogares a nivel nacional. Revista Marketreport Vol. 8, pp. 1-6.

Recuperado de

[http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr\\_mascotas\\_201808.pdf](http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr_mascotas_201808.pdf)

Chu, C. (2018, mayo, 29). *Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional.*

*Andina*. Recuperada de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>

Dalton, M; Hoyle, D; y Watts, M. (2006). *Relaciones humanas*. 3° edición. México.

Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=Aq16t\\_jx1TEC&pg=PA291&dq=que+es+el+liderazgo+y+sus+teorias&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixzO6prs71AhVovlkKHTEmBlwQ6AEITTAf#v=onepage&q=que%20es%20el%20liderazgo%20y%20sus%20teorias&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Aq16t_jx1TEC&pg=PA291&dq=que+es+el+liderazgo+y+sus+teorias&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixzO6prs71AhVovlkKHTEmBlwQ6AEITTAf#v=onepage&q=que%20es%20el%20liderazgo%20y%20sus%20teorias&f=false)

Farias, G. (2017). Facultad de veterinaria en Perú. *Revista veterinaria de Argentina (La revista del profesional veterinario)*, pp.1-4. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de

<https://www.veterinariargentina.com/revista/2017/06/facultades-de-veterinaria-en-peru/?hilite=%27definicion%27%2C%27veterinaria%27>

Fonseca, J; Contreras, A; y Vega, C. (2014). Determinación de capacidades en agroempresas

ovinas para implementar sistema de gestión de calidad en Boyacá. *Revista Biotecnología en el Sector Agropecuario y Agroindustria Vol. 12 (1), pp. 170-177.*

Boyacá, Colombia. Recuperado de

<http://www.scielo.org.co/pdf/bsaa/v12n1/v12n1a20.pdf>

Gouardères, F. (21, Marzo, 2018). Las pequeñas y medianas empresas en la Unión europea.

Recuperado de <https://www.panoramical.eu/union-europea/las-pequenas-medianas-empresas-la-union-europea/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. 6<sup>o</sup> Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.

Hernández, H; Barrios, I y Martínez, D. (2018). Gestión de calidad: elementos claves para el desarrollo de la organización. *Revista universidad libre Colombia vol. 16/28, pp. 179-195.* Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education

Ipsos (2017). Perú, país perruno. Recuperado de <https://www.ipsos.com/es-pe/peru-pais-perruno>

Isotools (1, febrero, 2016). ¿Cómo se establecen los objetivos en un sistema de gestión de calidad? Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia. Recuperado de <https://www.isotools.org/2016/02/01/como-se-establecen-los-objetivos-en-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Jiménez, P y Huamán, A. (2015). *Diseño de un manual de calidad y procedimiento para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en laboratorio de fármacos veterinarios* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3908/Jimenez\\_lp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3908/Jimenez_lp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ley que modifica varias leyes, para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial N° 30056 (2013). Diario oficial el peruano. Lima, Perú. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

- Moreno, F. (2018). *Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Sullana, Perú. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4529/CALIDAD%20DE%20SERVICIO\\_ATENCION%20AL%20CLIENTE\\_%20MORENO%20\\_ESCOBEDO%20\\_FIORELA%20\\_EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4529/CALIDAD%20DE%20SERVICIO_ATENCION%20AL%20CLIENTE_%20MORENO%20_ESCOBEDO%20_FIORELA%20_EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OIT (2018). MYPE generan un mayor empleo en América Latina. Economía. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/880684-MYPE-generan-un-mayor-empleo-en-america-latina/>
- Palomino, T. y Rondón, D. (2019). *Propuesta del plan estratégico para la clínica veterinaria en Lima* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. Recuperado de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625552/Palomino\\_LT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625552/Palomino_LT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, P. y Múnera, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad. Primera Edición*. Editorial Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9588325293>
- Pedraja, L; Rodríguez, E y Rodríguez, P. (2016). Estilos de liderazgo de dirección escolar y el logro académico en los estudiantes: un estudio exploratorio. Revista EAN vol. 41/11, pp. 748-756. Caracas, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/339/33948191004.pdf>.
- Pérez, J. (1999). *Gestión de Calidad orientada a los procesos*. Editorial ESIC. España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=f0CfkKxSmhUC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwid1fPKkdPIAhWHTlkKHxV7CakQ6AE>

ISjAF#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false

Tabuenca, A; Levitsky, J y Hotmark Mikkelsen, L. (2001). La micro y pequeña empresa en

Latinoamérica. Editorial soluciones prácticas para la pobreza. Perú. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=Bj8->

[https://books.google.com.pe/books?id=Bj8-QYel6zMC&pg=PA4&dq=micro+y+peque%C3%B1a+empresa+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhgsXq2dXIAhXj1FkKHQMvBAoQ6AEILzAB#v=onepage&q=micro%20y%20peque%C3%B1a+empresa+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhgsXq2dXIAhXj1FkKHQMvBAoQ6AEILzAB#v=onepage&q=m](https://books.google.com.pe/books?id=Bj8-QYel6zMC&pg=PA4&dq=micro+y+peque%C3%B1a+empresa+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhgsXq2dXIAhXj1FkKHQMvBAoQ6AEILzAB#v=onepage&q=micro%20y%20peque%C3%B1a%20empresa%20definicion&f=false)

[icro%20y%20peque%C3%B1a%20empresa%20definicion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Bj8-QYel6zMC&pg=PA4&dq=micro+y+peque%C3%B1a+empresa+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhgsXq2dXIAhXj1FkKHQMvBAoQ6AEILzAB#v=onepage&q=micro%20y%20peque%C3%B1a%20empresa%20definicion&f=false)

Ucha, F. (2013). Definición de medicina veterinaria. Ciencia medicina veterinaria. Recuperado

de <https://www.definicionabc.com/ciencia/medicina-veterinaria.php>

Vera, N. (2019). *La competitividad como factor relevante en la gestión de calidad y plan de*

*mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinario, jirón*

*José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los

Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14754/COMPETITIVIDAD\\_GESTION\\_VERA\\_MATA\\_NATALY\\_BRIGHIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14754/COMPETITIVIDAD_GESTION_VERA_MATA_NATALY_BRIGHIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[AD\\_GESTION\\_VERA\\_MATA\\_NATALY\\_BRIGHIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14754/COMPETITIVIDAD_GESTION_VERA_MATA_NATALY_BRIGHIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

Anexo 01: cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

#### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Nombre de la tesis: "Gestión de Calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro veterinarias de animales menores del Cercado del Callao, 2019"

La encuesta es de carácter anónimo.

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión.

#### **Características del empresario**

1	Edad del empresario	20 - 30	31- 40	Más de 40 años	
2	Género	Femenino		Masculino	
3	Grado de instrucción	Primaria	Secundaria	Técnica	Superior
4	Cargo en la empresa	Dueño		Administrador	

#### **Características de las MYPE**

5	Tiempo en el mercado	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a más	
6	Número de trabajadores	1 a 5		6 a 10	
7	Formalización de la empresa	Sí		No	
8	Tipo de constitución empresarial	Persona Natural		Persona Jurídica	

<b>Escala valorativa</b>				
<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>

### **Características de la gestión de calidad**

<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de Likert</b>				
<b>V1: Gestión de Calidad</b>						
<b>D1: Planificar la calidad</b>						
1	La empresa establece los objetivos que quiere conseguir en la planificación correspondiente	1	2	3	4	5
2	La empresa conoce las necesidades del cliente					
3	La empresa adecua los productos que vende a las necesidades del cliente	1	2	3	4	5
4	La empresa establece políticas adecuadas para la calidad	1	2	3	4	5
<b>d2: control de la calidad</b>		<b>Escala de Likert</b>				
5	La empresa evalúa los resultados logrados	1	2	3	4	5
6	La empresa compara los resultados obtenidos con los indicadores implementados	1	2	3	4	5
<b>d3: mejora de la calidad</b>						
7	La empresa prevé los recursos necesarios para para mejorar el servicio de calidad	1	2	3	4	5
8	La empresa innova su servicio constantemente	1	2	3	4	5

**Gracias por su atención**

Anexo 2. Relación de MYPE en estudio

<b>N°</b>	<b>Nombre de la MYPE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>RUC</b>
<b>1</b>	Veterinaria Everpests	Av. Tomás Valle # 3642 Callao – Callao.	20554613412
<b>2</b>	Huellas y más Huellas S.A.C.	Av. Pacasmayo Mz I Lte 5. Urb. Los Jazmines - Callao	20566086566
<b>3</b>	Clínica veterinaria Mi mascota Snoopy Saadowpet E.I.R.L.	Alameda los misioneros # 354 Callao – Callao.	20601713480
<b>4</b>	Veterinaria el Álamo	Av. El Álamo 531 Urb. El Álamo Callao – Callao.	10218850575
<b>5</b>	Veterinaria Medikavet	Av. Pacasmayo 634 Vipol # 102 Callao – Callao.	20563298627
<b>6</b>	Clínica Veterinaria E Bustos.	Pequeña Lulu Calle Maracuyá. 108 Callao – Callo.	20602665438
<b>7</b>	Veterinaria de Nerón	Ciudad Satélite Santa Rosa Edificio # 4 Mz 6 Int. 117 lote 4 Callao – Callao.	206010591259
<b>8</b>	Clínica de rosas	Los Nardos Mz C Lt 2 Callao – Callao.	10464528674
<b>9</b>	Clínica Veterinaria Ardivet	Av. Bertello 458 Callao – Callao.	20601147859
<b>10</b>	Clínica Veterinaria Charlipet S.A.C.	Av. Sáenz Peña # 752 Callao – Callao.	20511624712

# 10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe




- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 150 palabras)

## Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

---

## Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.