



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
ASESORAMIENTO EN LAS MYPE, RUBRO GIMNASIOS EN
EL DISTRITO VEINTISEÍS DE OCTUBRE – PIURA, AÑO
2017**

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

AUTOR:

MARVIN CÉSAR RAMOS CASTILLO

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
ASESORAMIENTO EN LAS MYPE, RUBRO GIMNASIOS EN
EL DISTRITO VEINTISEÍS DE OCTUBRE – PIURA, AÑO
2017**

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

AUTOR:

MARVIN CÉSAR RAMOS CASTILLO

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

Secretario

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes René Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A las MYPE por brindarme y ofrecerme la ayuda necesaria de una manera desinteresada para la investigación de mi tesis.

DEDICATORIA

A Dios, a mi Madre por brindarme esa fortaleza en todo momento y a mi Padre quien guía mis pasos desde el cielo.

RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo general, determinar las características que tiene la “Gestión de Calidad y Asesoramiento en las micro y pequeña empresa (MYPE) rubro gimnasios en el Distrito Veintiséis de Octubre, Piura año 2017”. La metodología empleada para esta investigación es de nivel descriptiva tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, siendo la técnica de recojo de datos de la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado con preguntas cerradas de escala nominal. La presente investigación queda demarcada mediante el asunto de la perspectiva de las variables Gestión de Calidad y Asesoramiento por las MYPE de rubro gimnasio que se encuentran en todo el Distrito Veintiséis de Octubre. La población que se demostró para la Gestión de Calidad fue de una formula infinita, mientras que para el Asesoramiento se consideró una formula finita, así mismo se observó en el análisis de resultados los beneficios que presentan en su Gestión de Calidad, siendo como mayor estrategia la implementación de anuncios publicitarios con un 74% para poder elevar su rentabilidad, en tanto a la importancia que muestran en la gestión de calidad muestran un 90% de aceptación en cuanto a los servicios e infraestructura que brinda dentro de sus establecimientos, pero a su vez presentan un 56% en deficiencias de calidad; para en nivel de asesoramiento se pudo constatar que el 85% están especializadas en el manejo de cada una de sus actividades y plenamente organizadas; finalmente con un 95% demuestran tener aceptación hacia la importancia de un asesoramiento para una mejor rentabilidad, pero además estas deben tener una mejor implementación de motivación hacia su personal.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Asesoramiento indicadores, encuesta y MYPE.

ABSTRACT

The present research established as a general objective, to determine the characteristics of the "Quality Management and Advice in the micro and small business (MYPE) item gyms in the District Twenty-six of October, Piura year 2017". The methodology used for this research is descriptive level quantitative type, non-experimental design, cross-section, being the technique of data collection of the survey and as an instrument the structured questionnaire with closed questions of nominal scale. The present investigation is demarcated by the subject of the perspective of the variables Quality Management and Advice by the MYPE of gymnasium item that are in all the District Twenty-six of October. The population that was demonstrated for the Quality Management was of an infinite formula, while for the Advice a finite formula was considered, likewise it was observed in the analysis of results the benefits that they present in their Quality Management, being as a major strategy the implementation of commercials with 74% in order to increase their profitability, while the importance they show in quality management shows a 90% acceptance in terms of the services and infrastructure that they provide within their establishments, but at their once they present 56% in quality deficiencies; for the level of advice it was found that 85% are specialized in the management of each of their activities and fully organized; Finally, 95% of them show that they accept the importance of an advice for better profitability, but they must also have a better implementation of motivation towards their staff.

Key words: Quality Management, Advice indicators, survey and MYPE

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
TABLA DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	14
2.1 Antecedentes	14
2.1.1 Variable gestión de calidad	14
2.1.2 Variable Asesoramiento	19
2.2 Bases teóricas	21
2.2.1 Teoría de la variable Gestión de calidad	21
2.2.2 Teoría de la Variable Asesoramiento	26
III. HIPÓTESIS.....	32
3.1 Hipótesis general	32
IV. METODOLOGIA.....	33
4.1 Diseño de la investigación	33
4.2 Población y Muestra	34
4.3. Definición y Operacionalización de las variables	38
4.4. Técnicas e instrumentos	40
4.5 Plan de análisis	40
4.6 Matriz de consistencia	41
4.7 Principios éticos	43
V. RESULTADOS	44
5.1 Resultados	44
5.1.1 Objetivo específico N° 1: Identificar los beneficios que tiene la Gestión de Calidad en las MYPE	44
5.1.1 Objetivo específico N° 2: Conocer la importancia que tiene la Gestión de calidad en las MYPE.	48
5.1.2 Objetivo específico N° 3: Conocer el nivel de Asesoramiento en las MYPE.	53
5.1.4 Objetivo específico N° 4: Conocer la importancia del Asesoramiento en las MYPE	57

En la tabla N° 19 y figura 19 denominado: “Brindar un buen servicio”, se observa que el 95% afirman brindar un buen trato en cuanto al servicio ofrecido se refieren hacia todos sus usuarios, mientras que solo un 5% piensa distinto.	62
5.2 Análisis de resultados	63
VI. CONCLUSIONES	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Anuncios publicitarios</i>	44
<i>Tabla 2: Promociones y descuentos del gimnasio</i>	45
<i>Tabla 3: Eficiencia de cada trabajador</i>	46
<i>Tabla 4: Responsabilidad</i>	47
<i>Tabla 5: Espacio establecido para uso rutinario</i>	48
<i>Tabla 6: Ambientación amplia</i>	49
<i>Tabla 7: Innovación que posee el establecimiento</i>	50
<i>Tabla 8: Calidad establecida del local</i>	51
<i>Tabla 9: Atención Percibida</i>	52
<i>Tabla 10: Especialización para buen servicio</i>	53
<i>Tabla 11: Dividido adecuadamente en el área de trabajo</i>	54
<i>Tabla 12: Satisfacción en el área de trabajo</i>	55
<i>Tabla 13: Plan de asesoramiento administrativo, legal, financiero o de marketing</i> ...	56
<i>Tabla 14: Importancia del Asesoramiento</i>	57
<i>Tabla 15: Buen nivel de aprendizaje del trabajador</i>	58
<i>Tabla 16: Ayuda ante las necesidades del trabajador</i>	59
<i>Tabla 17: Estrategias para el Asesoramiento</i>	60
<i>Tabla 18: Análisis de competencia</i>	61
<i>Tabla 19: Brindar un buen servicio</i>	62

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación MYPE	34
Cuadro 2: Matriz de Operacionalización de las variables	38
Cuadro 3: Matriz de consistencia	41
Cuadro 4: Libro de códigos	85
Cuadro 5: Resultados Libro de códigos.....	86
Cuadros 6: Matriz de indicador pregunta	87

I.INTRODUCCIÓN

La presente investigación proviene de las líneas de investigación denominada: Gestión de Calidad y Asesoramiento en las micro, y pequeña empresa (MYPE) en Perú, línea que asido asignada por la escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE. Así, el problema que se ha identificado es: ¿Qué características presenta la Gestión de Calidad y Asesoramiento en las MYPE, rubro gimnasios en el Distrito Veintiséis de octubre, año 2017? Este problema permite señalar como objetivo general: determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y Asesoramiento que brindan las MYPE, rubro gimnasios en el Distrito Veintiséis de Octubre, Piura centro, año 2017.

El ambiente donde se desarrollan las MYPE, está caracterizado por un servicio óptimo detallado por las diversas atenciones del personal de la organización, de esta manera obtienen la mayor confianza con los clientes.

Además, pretende conocer los factores vinculados a la labor de los gimnasios, así como los factores sobre los cuales no tienen los gerentes facultad alguna.

Asimismo, en un mercado competitivo donde perduran grandes bloques económicos, es ahí donde las MYPE tienen que competir en mercados más grandes, creándose grupos de trabajos y sistemas de entregas globales en economía de servicios basados en el conocimiento e información, con productos y servicios los cuales se lanzan y se exponen al mercado constantemente con administraciones del tiempo muy comprimidas, donde se presenta la llamada empresa digital.

Además, los objetivos se basan específicamente en: (a) identificar los beneficios que tiene la Gestión de calidad en las MYPE, rubro gimnasio en el Distrito Veintiséis de Octubre – Piura, año 2017; (b) conocer la importancia que tiene la Gestión de calidad en las MYPE, rubro gimnasios en el Distrito Veintiséis de Octubre – Piura, año 2017; (c) conocer el nivel de Asesoramiento en las MYPE, rubro gimnasios en el distrito Veintiséis de Octubre – Piura, año 2017; (d) conocer la importancia del proceso de Asesoramiento en las MYPE rubro gimnasio en el Distrito Veintiséis de Octubre – Piura, año 2017.

Por lo cual se utilizará la investigación de nivel descriptiva, tipo cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal, teniendo el método de recolección de datos la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado con preguntas cerradas de escala ordinal y nominal.

La investigación que delimitada desde la perspectiva temática por las variables: Gestión de Calidad y Asesoramiento que existen en las MYPE rubro gimnasios en todo el Distrito de Veintiséis de Octubre.

Estudios realizados mencionan que, en el Perú, las MYPE han ido cobrando mayor importancia cada año. Aportan el 42% al PBI nacional, albergan al 60% de la población económicamente activa del país, como es el caso de las MYPE rubro gimnasios que se encuentran ubicadas en el distrito veintiséis de octubre las cuales han generado una gran fuente de aceptación generando fuentes de trabajos formales e informales, y, además, son el primordial eje de la actividad comercial en nuestra región. (UDEP, 2012).

En un informe determinado señala que en Sudamérica se están planteando reformas que reduzcan la informalidad, así como la invención de un régimen fiscal

reducido que facilite el cumplimiento de obligaciones fiscales. Así hace mención que, en Perú, como en otros países vecinos como lo son Uruguay y Chile hoy ya es posible crear empresas en días, en algunos casos en sólo horas y a través de Internet. (Gonzales, 2013).

Una de las características principales que poseen las MYPE establecidas dentro del Perú, principalmente funcionan como fuente principales de ingresos, porque con un 45% aportan al PBI y con una gran oferta laboral de 80%, sin contar con el autoempleo que genera; sin embargo el crecimiento de estas se ha visto pausado debido a que no hay un sistema de tributo que les pueda establecer y permitir solucionar sus problemas de formalización y que las puedan motivar al crecimiento sostenido de las mismas, es por ello las MYPE que se encuentran en el mismo rubro suelen surgir de las diferentes necesidades de las personas, las cuales guiadas por muchos consumidores o factores de desempleo, tratan de ver cómo generar sus propias fuentes de ingresos, por ende a ello se suma una perspectiva crítica y analítica. (BANCO BBVA, 2015)

En tanto en **el Factor interno** en los últimos años, la actividad física comúnmente llamada FITNESS (conjunto de ejercicios gimnásticos especialmente indicados para conseguir y mantener un buen estado físico) se ha vuelto una tendencia de gran preponderancia en el mundo, Perú y nuestra Región de Piura funciona como un gusto o preferencia máxima y a la vez no deja de ser ajeno a ese desarrollo con un potencial muy grande, considerando que más del 35% de peruanos acuden a un gimnasio, lo cual esto permite fomentar el crecimiento de la capacidad y sostenimiento de continuidad en una actividad y de planificación de metas.. (BUENA VIDA, 2013).

En estos tiempos de estrés, de estudios, el ámbito empresarial, además de la política, en Piura el deporte se presenta como una buena práctica, mirando la

perspectiva del buen ambiente en donde se acoja y pueda hacer sus diversas rutinas de ejercita miento.

La MYPE rubro gimnasio y la creciente industria del FITNESS en el Perú tiene importantes retos, en el Distrito Veintiséis de Octubre de Piura adopta una de ella, la cual consiste en divulgar la actividad física y promover mejores hábitos saludables, ya que según los estudios Demográficos Nacionales y Salud Familiar 2010 el 23% de mujeres en el Perú es obesa y el 38% tiene sobrepeso. Estableciendo una encuesta rápida, el 40% de los encuestados manifestó que realiza regularmente una actividad física leve; mientras que el 72% no complementa sus actividades con ejercicio adicional u otra actividad física vigorosa. En la actualidad, solo un 2% de la población piurana acude a un gimnasio (GESTIÓN, 2015).

Fijándose en la perspectiva financiera, se debe saber que para una MYPE tal y como mostramos en la investigación de “Caracterización y Gestión de Calidad en las MYPE rubro gimnasios en el Distrito Veintiséis de Octubre, Piura año 2017”, se debe tener bien en claro, que el sistema de compensación bajo el cual trabaja un asesor financiero que la mayoría cobran sus ingresos a través del cliente, pero otros lo hacen mediante comisiones alguna transacción que realizan de compra, venta o alquiler de sus servicios.

En tanto cuando se observa el lado del financiamiento de estas MYPE por querer de acceder a algún ingreso o incremento en sus ventas, hay que tener muy en cuenta que cuando se trabaja con porcentajes se debe ser cauteloso y cuidarse mucho de generar niveles de sobre carga, pues esto generaría desconfianza hacia los usuarios, es por eso que se debería trabajar con sistemas que se ajusten a estas transacciones.

Como se menciona en el artículo siguiente en cuanto a un asesoramiento mediante un especialista o persona especializada, este debe tener acceso a diversas informaciones y conocimientos específicos los cuales deben conllevar hacia un bosquejo de trabajo analizado con honestidad y aptitud los cuales al final se deben acoplarse a las necesidades de los socios, gerentes inversionistas de las empresas. (EL ECONOMISTA, 2017).

Mayormente los dueños o gerentes que actualmente se ven rodeados de documentos, reglamentos y leyes que frecuentan a las empresas que están establecidas poco formal, suele suceder que ciertas leyes suelen ser obsoletas, pero por otro lado representan datos importantes de acceso a la formalidad y avance de las empresas. (EL ECONOMISTA, 2017).

Para ello se espera siempre que hay restricciones y requerimientos legales para los administradores, dueños y gerentes de las MYPE, por lo tanto, se debe tomar iniciativas en respuesta al gobierno, es por eso que los dueños de las empresas deben tomar decisiones junto con un experto asesor. Por tanto, es esencial que los dueños y gerentes hagan frente a las presiones políticas, necesitan preverse por lo que no es una tarea fácil ante un proceso de gestión de formalidad de empresas (UDEP, 2014)

Así mismo que observamos que en las MYPE rubro gimnasios del Distrito Veintiséis de Octubre, no se cumple de una manera estricta con dichos parámetros y normas, y solo un 30% cumplen con dichos requisitos.

Se tuvo acceso para la realización de recaudación fiscal y administrativa de registro único al contribuyente mediante la SUNAT y para ello se desarrolló una metodología que toma como base, la caracterización de las MYPE según el Texto Único Ordinario (TUO) de la Ley de la MYPE N° 30056 que reconoce a los contribuyentes

MYPE inscritos en dicho registro administrativo tributario, el cual corresponde al ejercicio monetario del año 2011. (MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, 2011)

Las MYPE rubro gimnasio en términos generales actualmente deberían trabajarse de dos formas; la primera inscribirse en la SUNAT como persona natural y acogerse al RUS (Régimen Único Simplificado) y si en caso sea que se trabaje con dos locales se deberá acogerse al Régimen Especial o General, requiriendo que sus ventas serán mayores a s/30.000 y por ello los clientes deberán exigir factura.

Con respecto a la realidad laboral de las MYPE podemos destacar que mediante la nueva Ley MYPE N° 30056 la cual menciona la realidad que mantienen estas de acuerdo sus distintas características, pero además de ello esta nueva Ley permite la inversión, además de promover el desarrollo productivo, el crecimiento empresarial, la competencia, creación y desarrollo en las MYPE. (MIPYME).

Se sabe además que el congreso ha ratificado que no se trata de un régimen discriminatorio si no por ende tiene como objetivo fundamental poder lograr la formalización y la concepción de empleo decente en este importante sector el cual está representado por un 98% de las unidades productivas del país. Por otro lado, es necesario mencionar que los trabajadores antiguos que estén sujetos a este régimen general, aun podrán tener los derechos laborales que por jurisprudencia les corresponde, y si hubiera alguna restricción generar el reclamo correspondiente. (PERUPYMES, 2014)

Otra de las modificaciones que incorpora la ley N° 30056 es la inclusión de una nueva categoría empresarial que es la “mediana empresa”, que quizás no goce de servicios laborales, la cual busca impulsar la reorganización empresarial.

En tal sentido la MYPE y medianas empresas deberán decidir la categoría empresarial que les corresponde en función a sus volúmenes de ventas. (ACTUALIDAD EMPRESARIAL, 2013)

De otro modo la continuidad en el régimen de las MYPE a la nueva ley N° 30056 se realizará un cambio sustancial con respecto al tiempo de espera que tendrán las empresas las cuales superen 2 años consecutivos en volúmenes de ventas anuales, al mismo tiempo que dicha norma dispondrá que sean 3 años del periodo de espera en las que las MYPE se puedan refugiarse al referido sistema laboral especial. (ACTUALIDAD EMPRESARIAL, 2013)

En tanto al tema de Responsabilidad Social se han realizado estudios determinantes hacia distintas micro y pequeñas empresas, las cuales detallan que casi un 98% respondieron que están pendientes en pagar sus impuestos, un 78% respondió crear empleo y proteger el medio ambiente, solo un 7% mencionó tener ganancias. Se conoce que las normas respecto a las Responsabilidades Sociales Empresariales, el 68% afirma conocerla, pero solo un 7% habla de acuerdos, tratados y códigos de conducta. Si conoce de experiencias de Responsabilidades Sociales Empresariales desde la MYPE en Perú, el 40% afirma no saber, por otro lado, el 58% sabe de alguna y menciona acciones que se relacionan a actividades de apoyo social, cultural y educativo. (UNMSM, 2009).

Tenemos que recalcar que existen algunas dificultades de las MYPE para ejercer RSE como infraestructura y tecnología deficiente que hace poco competitiva a la empresa, limitada cultura empresarial, la gente no estima ni valora, la capacitación ni el medio ambiente, ni la información, es individualista.

Cabe mencionar que en las MYPE rubro gimnasios no es ajeno el tema de responsabilidad social ya que en su mayoría se logra apreciar la falta de ética y el

respeto por las sociedades, ocasionando excesos de ruidos elevados, que se generan por las diversas actividades realizadas en los centros de ejercitación. Entonces para lograr que las MYPE rubro gimnasios actúen de manera correcta y prudente, implica mantener un comportamiento ético y transparente, contribuir con el desarrollo sustentable, respetar las distintas normatividades e involucrar la mayoría de las partes interesadas a fin de crear un compromiso integral.

Personal no calificado, el empresario tiene bajo nivel educativo, no hay un apoyo efectivo de las políticas sectoriales ni de los gobiernos locales. Para ello se llegó a concretar con que exista producción limpia, cuidado del medio ambiente, tolerancia hacia los derechos de las personas, lograr competitividad mediante a asociarse e impulsarse a cadenas productivas, capacitación y transferencias tecnológicas, y fortalecer los gremios y asociaciones. Otras respuestas fueron exigencia del cumplimiento de una legislación y marcos de promoción adecuados, también fueron mencionados.

Asimismo, afirma que además el gobierno no es inclusivo, así mismo la ley MYPE cuya finalidad es de formalizar a estas mismas no lo obtuvo, solo se avanzó en el reconocimiento de beneficios a las MYPE, afirma que el gran problema que tienen estas pequeñas empresas, son las mismas que les impide su formalización, entonces se indica que la parte más dificultosa sería el financiamiento, siendo demasiado engorroso debido a las altas tasas de intereses que se le brinda. La banca privada consigue los créditos, a través del Banco de Desarrollo del Perú (COFIDE), con 8 o 10% de interés con préstamo a las MYPE y posteriormente cobrándoles intereses de hasta el 30%". (BANCO DE LA NACION, 2013).

En tal sentido, enfatizó que conseguir un estado moderno y eficiente, capaz de llegar hasta el último lugar del territorio atendiendo las exigencias principales de las

personas y sería imposible no lograr recoger los recursos de manera fácil, eficiente, elevando la productividad (SUNAT, 2014).

A esto cabe resaltar que para las MYPE rubro gimnasios formales existe un mayor índice de formalización de los propios socios quienes poseen con un capital propio establecido, mas no dependerán de un financiamiento elevado por las entidades bancarias, pero quizá si las MYPE que son informales.

Mediante los factores económicos y el trabajo que realizan las MYPE es de indiscutible importancia saber que, no solo aportando a la contribución de generar empleo, sino además considera su propia participación en el crecimiento socioeconómico en los lugares donde se ubican.

La gran mayoría de las MYPE no se preocupa por tener la asesoría de un abogado especialista, lo cual produce que más del 40% de ellas enfrenten problemas legales debido a la falta de asesoramiento y solo se enfocan en la contabilidad de operaciones de sus negocios. Entonces existen 3 problemas legales que frecuentan en las MYPE, estos se denominan problemas de carácter preventivo laboral, fiscal tributario y penal. (Ugaz, 2016).

La tasa de inflación es de 3.3% en Piura y la variación porcentual del registro de precios al usuario en Piura es de 0.24 igual al promedio nacional (INEI, 2014).

Las MYPE se ven afectadas por la inflación debido a que esta afecta seriamente el bolsillo de los consumidores, haciendo que los ingresos de las personas no alcancen lo que implica una baja demanda y a la vez crea menor demanda de productos, haciendo que estas quiebren. (Morales, 2010).

Se afirma que actualmente es indudable lo que las MYPE muestran en el entorno económico, pues se considera mucho su participación en diversas zonas en crecimiento

poblacional, debido a sus pequeños negocios que presentan, forman una fuerza impulsadora y generadora de empleo. Afirma el autor que cuando un micro empresario genera más empleo, esta además genera mayor demanda en su mano de obra aumentando sus ventas y alcanzando mayores beneficios, y a la formación del producto bruto interno. (Wynn, 2008)

Una de las principales fortalezas en las MYPE es su capacidad para generar puestos de trabajo de manera intensiva. En este sentido, las MYPE se forma como la división empresarial más importante en la generación de empleos en Perú llegando a aportando el 88% en empleos y generando más de 6 millones de oportunidades de trabajo. (PROMPYME, 2009).

Con respecto a los factores socio-culturales se vienen mencionado anteriormente es que el gobierno peruano, se interesó y se interesa en conocer acerca del funcionamiento y limitaciones de las empresas; a fin de poder diseñar medidas que estimulen el crecimiento sostenido de las mismas.

Además de ello existen muchas cambiantes que perjudican a las MYPE sean de origen comercial, exportador o de servicios. Estas cambiantes se desarrollan en distintos ámbitos ya sean políticos, económicos, socio cultural y tecnológico que además entran en constante juego algunos interpretes externos, agrupaciones económicas, asociaciones empresariales, poblaciones organizadas, ONGS, entidades vinculadas directamente como indirectamente, medios de comunicación, entre otros. (CENTRUM PERU, 2016)

En tanto en el **factor político** dichas leyes en las que diferentes organismos del gobierno incluyendo grupos sociales, influyen y limitan a la vez las tareas de las empresas para con la sociedad. **El factor cultural** incluye las entidades y otras fuerzas socioculturales, que además de ello dañan las ventajas, las conductas, valores y

captaciones de la sociedad. Un aspecto a observarlo dentro de una organización es que, mediante el comportamiento y las exigencias de la población, esta entra a tallar en el crecimiento y rentabilidad de la empresa. Además, es necesario ser justo de que dichos gustos y preferencias de los clientes suelen ser cambiantes constantemente, es entonces que en diferentes ocasiones se debe buscar un mercado variable.

El factor socio-cultural implica varios elementos que predominan en las MYPE. La Demografía que viene hacer el ambiente en donde se ubican las empresas, Distribución de la renta, Movilidad social, Cambios en el estilo de vida, Actitudes respecto al trabajo y al ocio, Consumismo, Niveles educativos. Todos estos factores que llevan a determinar el giro de una MYPE.

Con respecto al factor tecnológico, se define que mediante estos influyen en los resultados y la eficacia de las empresas, así mismo si una empresa desea ser más competitiva, debe avanzar en un tiempo igual al que lo hace la tecnología.

En las fuerzas competitivas de Porter las diversas competencias y rivalidades que existen hoy en día entre las diferentes MYPE especializadas en gimnasios, las cuales debido a que muestran diversas formas de satisfacción hacia sus clientes, y logrando intuir en sus necesidades.

Así mismo debido a la gran concurrencia de diferentes gimnasios establecidos en el Distrito Veintiséis de Octubre, estas se han enfocado en efectuar diferentes formas y estrategias para lograr captar la atención y preferencia de clientes que buscan tener una mejor forma de ejercitarse físicamente.

Para determinar estas ventajas competitivas y decidir por la estrategia que más conviene a la empresa, es necesario establecer las fuerzas competitivas que afectan la rentabilidad en una MYPE.

- La rivalidad entre competidores existentes en el Distrito Veintiséis de Octubre del rubro gimnasios, son distintas debido a las diferentes necesidades de las personas. Debido al grado de competencia conlleva a elaboración de nuevos productos, disminuyendo constantemente los precios y aumentando el marketing y publicidad, esto generaría un impacto muy elevado en la rentabilidad de las MYPE, es entonces que, si la competencia generada dentro de ella se convierte en muy intensa, entonces el potencial de rendimiento será bajo. En las amenazas de servicios sustitutos en el rubro gimnasios del Distrito Veintiséis de Octubre es reemplazado por las academias de baile este se convierte en un reto que no conduce de un rival conocido, sino de una empresa del mismo rubro que crea otro servicio que posee la misma función.

- Amenaza de nuevos competidores en el rubro gimnasios del Distrito Veintiséis de Octubre comparten sus clientes con diferentes cadenas de gimnasios reconocidos a nivel nacional las cuales entran fácilmente a competir con las MYPE en el rubro de gimnasio, la que origina que la rentabilidad se verá perjudicada.

- Poder de los clientes: en el Distrito Veintiséis de Octubre se observa que en las MYPE rubro gimnasios el cliente tiene un gran fuera de adquirir, lo que conlleva a que disminuyan los precios y se elimine el crecimiento de la MYPE.

- Poder de negociación de los proveedores: en el Distrito Veintiséis de Octubre se observa que en las MYPE rubro gimnasios el proveedor influyente puede aumentar los precios y eliminar la capacidad de lucro de una actividad.

Con respecto al **ambiente interno** se manifiesta que las MYPE rubro gimnasios no son ni independientes ni autosuficientes, sino que intercambian recursos con el ambiente y lo necesitan para sobrevivir. La materia prima, así como el patrimonio, la mano de obra y la fuerza son generalmente entradas que se obtienen y convierten en

productos y servicios que luego son desplazados al ambiente externo (salida de productos). Generalmente cuando hablamos de ambiente que rodea a la empresa, podemos mencionar que específicamente nos referimos a toda su atmosfera de ámbito social, tecnológico, económico, político, etc.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable gestión de calidad

Méndez y Avella (2009) en su investigación titulada “Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008”, para la empresa DICOMTELSA, este trabajo se presentó en la Pontificia Universidad Javeriana Bogotá.

Con respecto a la investigación que plantea Méndez y Avella detalla entonces que, para tener una mejor competitividad, es necesario implementar las diferentes recomendaciones, reglas, y especificaciones que posee las normas ISO 9001:2008 y así adecuarse plenamente a las necesidades que exigen las clientes y así poder trabajar de manera eficiente.

Rivero (2010) señala en su tesis de “Implementación de la Gestión de Calidad en el proceso de alojamiento en el hotel Gran Caribe “Villa Tortuga”, Cuba, que para la implementación de un sistema de gestión de calidad se debe de tener un carácter permanente, se requiere de seguimiento continuo, así como la medición y control de su cumplimiento, toda la organización debe estar involucrada en un nuevo diseño estratégico para crear y entrenar sobre estándares que permitan el desarrollo de los procesos en función de la satisfacción del cliente.

Navarro (2010) en su tesis titulada “Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2000 para ventanilla única de la Municipalidad de Santiago de Chile”, en el cual desarrolla una introducción en torno al concepto de la calidad, abordando definiciones y las distintas filosofías en torno a este concepto, transitando luego hacia la aplicación de la Gestión de la Calidad en las Administraciones Publicas con ejemplos en el extranjero y experiencias nacionales, culminando con una descripción de los principios de la Norma internacional ISO 9001:2000.

Por último, presenta una propuesta documental de elementos metodológicos y conceptuales basados en la Norma ISO 9001:2000 aplicados en la oficina de ventanilla única, considerando los requisitos que debe cumplir la organización en este proceso de mejoramiento de gestión incorporando la calidad a sus servicios.

Concluyo entonces que para esta investigación se están abordando todos los requerimientos que se obtienen de la Norma ISO 9001:2002, los cuales se desarrollarán de manera eficiente su aplicación en sus diferentes gobiernos locales, esto dará paso a una mejor gestión pública dentro de ellos.

More (2014) señala en su tesis titulada “Caracterización de Gestión de Calidad y Formalización de las MYPE comercializadoras de ropa para bebés en las galerías ubicadas en la av. Blas Atienza en Piura, dando a conocer el desempeño laboral del personal que trabaja en las MYPE comercializadoras de ropa para bebés, además se busca identificar el régimen tributario y el grado de formalización administrativa que existen en las MYPE.

La investigación fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y el diseño no experimental, y según el resultado se detalló que algunos dueños consideran los

indicadores de calidad para realizar una mejora continua para la satisfacción del cliente y referente al grado de formalización legal que presentan, determinará su nivel de existencia y fluidez dentro del área donde funcionan.

Sánchez (2010) realizó una investigación denominada “La Calidad del Servicio percibido en la empresa Móvil Tours en la ciudad de Chiclayo”, utilizó una metodología de nivel descriptiva y tipo cuantitativa de diseño no experimental. En ella realiza una descripción de la vida actual de las empresas o agencias de transporte, estos ignoran como es calificado y percibido el servicio que ofrecen a sus clientes en sus diferentes áreas de atención, siendo de esto una forma que afecte a su imagen institucional.

La atención del cliente es el nexo de unión de tres conceptos: servicio al cliente, satisfacción del cliente y calidad en el servicio, siendo estos puntos considerados en su instrumento de encuesta aplicada. Además, podemos concretar que se debería tener una breve capacitación por parte las personas encargadas del personal que labora dentro de estas agencias, además se debería aplicarse cada cierto tiempo y así mantener la estructura y calidad de la organización.

Niebuhr (2014) muestra una investigación titulada “Propuesta de un modelo de Gestión de Calidad para una Asociación de MYPE del sector metal mecánico peruano el cual permite incrementar la productividad” de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas”, Lima. En ello señala que la limitada capacidad de gestión de los conductores en las MYPE, representa un impedimento para su desarrollo y buen desempeño.

Este problema se relaciona a la carencia de las competencias requeridas para entender y utilizar herramientas o métodos que permitan gestionar adecuadamente el

negocio. Por ello se evidencia la necesidad de la implementación de un modelo de capacitación de personal que brinde las competencias necesarias, para que todos los trabajadores de las MYPE comprendan y sean capaces de utilizar los elementos de gestión propuestos en el grupo de investigación. La metodología empleada es de nivel descriptiva.

Finalizo entonces que para dichas MYPE del tipo de rubro de mecánica se debe implementar siempre herramientas de mejora continua para una mejor visión a futuro.

Padilla.E. (2012) en su investigación denominada “Desarrollo de los aspectos metodológicos para la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la industria Textil y Confecciones” en la Pontificia Universidad Católica del Perú, en su metodología de nivel descriptivo, menciona que la integración de sistemas de Gestión de Calidad, implica que dichos sistemas sean controlados por un líder, el cual debe poseer las competencias adecuadas y al mismo tiempo estas comprometido con mejora continua.

Indica además que los sistemas de gestión aún se están consolidándose en el caso de la industria textil y confecciones, aun así, les exigen que certifiquen en seguridad de la cadena de suministro, en responsabilidad social, empresarial, entre los principales se debe proyectar el método de integración, para que permita aumentar su eficiencia y con ello su competitividad.

Una implementación de integración de sistemas de gestión se recomienda realizarlo por etapas, afín de crear una cultura de mejora a bases de procesos, que facilite el sostenimiento de los sistemas de manera natural.

Concreto entonces que el método de integración de sistemas de gestión propuestos en la presente tesis, se debe buscar la integración de otros sistemas de

gestión, con mucho énfasis, el sistema de gestión de seguridad de la información, ya que es muy importante tener un eficiente control sobre la información generada en los procesos de flujos de datos existentes.

Centurión (2013) realizó una investigación titulada “Gestión de calidad, Formalización, Competitividad, Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013)”, Chimbote, la metodología empleada es de nivel descriptiva y de tipo cuantitativa. Esta investigación se presentó en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El autor refleja que, en el proceso de formalización, se proporcionan ventajas como aumento de sus ventas y obtención de créditos ayudándoles a posesionarse en el mercado. En la competitividad, la mayoría de las MYPE no cuenta con un plan estratégico, no conoce a sus competidores, pero si son competitivos. Entonces explica que, debido a la poca fluidez de las Micro y pequeñas Empresas, estas tienden a mostrar siempre lo mismo y no optan por nuevas estrategias, y formas de innovar para que persistan en su espacio.

En tanto la capacitación, las MYPE se considera que esta es una inversión; por ello, han capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente, esto para tener una mejor relación con ellos. Por otro lado, nos muestra que las MYPE son rentables, han mejorado su infraestructura, pero en cuanto a la gestión de calidad, a pesar de que tienen dificultades del personal con poca iniciativa no se arriesga al cambio de una nueva de adaptación de gestión de calidad el cual generaría un mejor rendimiento económico.

Puedo finalizar mencionando que, para una mejor variación rentable en una MYPE, es demasiado importante las capacitaciones constantes y la pronta adecuación de un personal que esté plenamente capacitado, se pueden correr riesgos, pero es el único método posible para afianzar un mejor progreso, tal y como lo presenta Centurión en su investigación.

2.1.2 Variable Asesoramiento

Ibarra (2012) en su tesis denominada “Implementación de un Asesoramiento tributario contable con servicio personalizado en la ciudad de Otavalo” Quito. Nos propone un servicio personalizado y a domicilio, en el lugar donde el microempresario desarrolla su actividad económica.

Cabe mencionar que además nos muestra la especificación de los servicios que en la actualidad se ofrecen de la competencia, como lo son los precios. Nos explica que dicho a esto los clientes preferirán a esta empresa por lo que se sentirán satisfechos con el asesoramiento brindado ya que les ahorrara tiempo y recursos. Por ultimo menciona que este tramo de mercado va dirigido a todas las empresas grandes, medianas y pequeñas que estén formalmente constituidas.

Pensantes (2013) en su tesis “Plan estratégico para que un negocio funcione como microempresa prestando servicios de asesoramiento tributario y contable con cobertura para la ciudad de Cuenca”, Ecuador. Indica que para que se diseñen estrategias en dicha localidad el impacto fiscal tendrá que depender del sector de actividad, la estructura de costos y ventas entre otros muchos factores.

Señala que debido a que el reglamento tributario que se implanta, toda persona natural o jurídica con actividad económica tiene obligación de declarar sus ingresos, de igual forma cumplir con los organismos de control IESS, Municipio ministerio de trabajo, superintendencia de compañías entre otros. La investigación que se emplea es de metodología descriptiva.

En conclusión, se recalca la debida obligación que se deben tener en cuenta por parte de las microempresas en la ciudad de cuenca, para que dichas normas no afecten en su totalidad a los pequeños empresarios.

Pérez (2013), en su tesis “Creación de una empresa de consultoría integral para las MYPE ubicadas en la ciudad de Bogotá”, hace mención hacia “una empresa de consultoría empresarial integral”, es decir que esta comprometa al equipo de trabajo a profesionales en distintas áreas, orientada en el asesoramiento a pequeñas y medianas empresas ubicadas en la ciudad de Bogotá y pertenecientes a todos los sectores económicos.

Busca captar y medir en poco tiempo el mercado objetivo de estas pequeñas empresas, además de ello, tratar de posicionar su marca establecida, cooperando con el desarrollo económico social fortaleciendo y fomentando el emprendimiento hacia los pequeños y medianos empresarios de dicha ciudad.

Colchado (2015) en su tesis “Caracterización del planeamiento estratégico como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro asesoramiento empresarial en el distrito de Chimbote, 2015”.

Según Colchado detalla que las pequeñas empresas de rubro de Asesoramiento Empresarial son organizaciones de servicio destinadas a la prestación de servicios

empresariales a otras que están empezando a encaminarse. Estas a su vez ofrecen además diferentes servicios profesionales de acuerdo a las necesidades de cada MYPE ya que estas son impulsadas además por la misma sociedad, lo cual observan que el servicio de asesoramiento es de valiosa importancia para ellos.

Menciona además que hoy en día se ve poco el interés de las pequeñas empresas por mejorar la calidad del servicio, la atención al cliente, la gestión por contar con un plan estratégico.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría de la variable Gestión de calidad

Macías (2011). Los Sistemas de Gestión de calidad son de una aparición parcialmente reciente que se han fortalecido a comienzos del año 2000, por ser el centro de enfoque de normas ISO 9000. Nos detalla que, mediante el criterio de procedimientos de calidad, no pertenecen a un tiempo actual, por el contrario, el concepto de tienen ya por lo menos medio siglo de la existencia y reconocimiento, como preocupación constante para la adecuada gestión de las organizaciones

Según indica que el desarrollo y comercialización de productos no puede seguir siendo apreciados en forma local, pues la competencia externa arremete con calidad y costos de nivel internacional, esto da lugar a la entidad de nivel mundial, capaz de generar competencia en cualquier mercado con un mejor progreso de su sector.

ISO refleja que para la elaboración de un método de Gestión de la Calidad es necesario el Análisis de procedimientos de trabajo; entonces un mecanismo útil para tal función, es la gestión de procesos. (ISO- 9000, 2009).

Vértice (2008) muestra que la calidad es la aprobación junto con condiciones y especificaciones de fabricación”, entonces para un proyectista la tolerancia y dedicación de un buen producto elaborado, concuerda con dichas especificaciones en el procedimiento de elaboración, y si estas se cumplen entonces dicho producto cumplirá con dichos requerimientos, entonces se considerará como válido y útil.

Perdomo (2010) establece que los Sistemas de Gestión de Calidad no siempre suelen ir acompañados de innovación puesto que lo relaciona como modelos de comportamiento, es cierto que hoy en día las empresas no deben considerar como un evento ocasional, explica que estas deben ser flexibles al momento de transformar su producto, esto generaría estructuras solidas capaces de sobrevivir en el medio competitivo.

Para Cantón (2010) detalla en una de sus investigaciones de Gestión de Calidad, basados en una institución educativa, menciona que, para llevar una mejor gestión de procesos, únicamente se debe centrar en los usuarios o clientes porque de ellos se manejara un cambio constante hacia un cambio mejor mediante actividades de entrada, de desarrollo y salida.

Para Snell (2011), la Organización debe tener establecidos los sistemas para la mejora continua, pues para el autor es determinante la recolección y elaboración de datos estadísticos, lo cual es importante para medir y evaluar el producto o servicio. La misma norma ISO 9001 menciona que los requisitos para una mejora de calidad que sean utilizados por las entidades para generar un aumento en la complacencia de sus clientes.

Asimismo, esta se puede utilizar por un intermediario o un tercero el cual pueda evaluar la capacidad de la empresa y además satisfacer los requerimientos de los clientes. Y mediante esto la Organización debe:

- Reconocer los desarrollos necesarios para los procedimientos de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.
- Definir la serie e interacción de estos procesos.
- Estudiar los criterios y procedimientos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el manejo de estos procesos sean eficaces.
- Garantizar la disposición de bienes e información necesarios para ayudar en la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Hacer seguimiento, a la medición y análisis de estos procesos.
- Reforzar las tareas correctas para lograr los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

2.2.1.1 Beneficios del Servicio

Romero (2010) en su artículo de investigación expresa que la tendencia crece a la globalización de la economía y el comercio internacional, en compañía de los resultados científicos técnicos obtenidos, se ha elevado sumamente la tarea de la calidad como eje determinante en las fases de producción en los servicios.

a) Eficiencia:

Elmuti (2015) menciona que los beneficios obtenidos por las empresas certificadas, dichos estudios indican que estas organizaciones lograron crecer su eficiencia, así como las ven en sus egresos e ingresos. El Instituto de Normas Británicas estimó que las empresas reducían los costos en un promedio del 10%.

b) Publicidad y promociones:

Vartuli (2012) nos detalla algunos beneficios que las organizaciones pueden llegar a obtener a través de un buen cuidado al cliente:

- Alta lealtad de los consumidores, clientes y usuarios.
- Aumento de publicidad genera un aumento de ventas y la rentabilidad.
- Ventas más consecutivas, alta repetición de negocios con los mismos clientes, usuarios o consumidores.
- Crear diversas promociones donde no solo nuestros clientes fieles participen, sino que también a otros que se sientan atraídos por los nuevos lanzamientos.
- Reducción de gastos en actividades de marketing: las organizaciones que ofrecen poca calidad se ven forzados a hacer mayores inversiones en marketing para “reponer”, esto en cuanto a los usuarios que pierden continuamente.
- Crear una mejor imagen para la empresa.
- Ser diferentes a la competencia.
- Un mejor ambiente de trabajo interno, ya que no se debería presionar a los empleados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes.
- Buenas relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan, en grupo, hacia un mismo fin.
- Menos rotación del personal y mayor responsabilidad dentro del mercado.

c) Responsabilidad:

Peteiro (2015) afirma que, para elevar un excelente proceso en las actividades o tareas del individuo dentro de la organización, esto se ve reflejado en la responsabilidad total que tiene un individuo con su tarea.

2.2.1.2 Importancia

John (2014) expresa que las importancias de ciertos beneficios se ven reflejados en los resultados positivos a mediano y largo plazo dentro de una organización, pues el mayor reto es implementarlo más allá de lo que constituya y mantener en equilibrio sus procesos de mejora. Como el de mejorar la calidad de producción, y efectuar cambios en los productos o prestaciones de servicio.

Según el autor la competencia cada vez es más alta, es por ello que los productos y servicios son ofertados y aumentan considerablemente y son variables, y se debe colocar un valor agregado tratando de buscar algo diferente, pues lo clientes van en busca de calidad y precio para ir equiparando.

Detalla entonces que para un cliente percibir un buen servicio o atención, este es muy probable que vuelva a adquirir más de lo que le ofrezcamos y vuelva a visitarnos, por otro lado, si se le brinda un buen trato, es muy cierto de que este nos recomiende con otros clientes consumidores, lo cual es básico tomar en cuenta dichas apariencias, ya que si hacen de la manera adecuada se podrá tener una ventaja competitiva.

Los clientes son cada vez más rigurosos, ya no sólo buscan precio y calidad, sino que le dan mayor importancia, **una buena y mejor atención, un ambiente agradable, comodidad, mejores espacios, ambientación, atención, amabilidad, y un servicio eficaz.** Si un cliente no queda a gusto por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia vivida a otros consumidores. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o

Álvarez (2009). Expresa que para que exista un mayor ajuste de calidad se debería valorar el impacto del nivel de satisfacción por parte de los clientes, por tanto, la

organización puede conseguir una prestación eficiente, eficaz y analizar con profundidad los componentes del bien de consumo o servicio.

2.2.2 Teoría de la Variable Asesoramiento

Franklin Alvarado (2008). Menciona en su artículo denominado “Como sacar adelante a su empresa en épocas de Crisis” detalla que un servicio de Asesoramiento contratado por un especialista y proporcionado a entidades por personas netamente capacitadas y autorizado que prestan asistencia, de manera imparcial e autónomo, a las empresas, es por ello que se necesita poner a descubrimiento los problemas de gestión que se requieren dentro de estas organizaciones.

En épocas de crisis financieras y económicas a nivel de la economía global, es cuando las empresas, sus propietarios y los gerentes, demuestran su rendimiento al vencer la prueba de ácido, con imaginación y fundamentos. Alvarado señala que a las empresas de hoy en día no les quedan más que arriesgarse y aprender en vez de remar contra la corriente cuesta arriba, lo cual para ello significaría desgaste de capital que se suele invertir a menudo.

Cohen William, (2013) redacta en su artículo de “Consultoría Empresarial” (Lima). Explica que, debido al gran incremento de las MYPE, las consultorías empresariales han sido las más frecuentadas debido a que estas empresas suelen ser sometidas a una presión acelerada en la introducción y creación de nuevos productos o servicios. Esto les ha generado concentrar sus recursos en sus actividades de mayor categoría a las consultorías especializadas a este tipo de rubro. Menciona además que existen ciertas necesidades para contratar a estas consultoras de tipo asesoramiento empresarial.

Ruiz de Arriaga (2014), en su artículo de “Arriaga Asociados” (España) menciona que el Asesoramiento legal en la empresa se hace cada vez más imprescindible ante aspectos relacionados con el ámbito de trabajo, comercial, disciplinario o civil para defender los intereses del negocio ante determinadas circunstancias. El asesoramiento legal es, ante todo, una herramienta importante en el crecimiento y consolidación de nuestra empresa porque nos hará más competitivos.

Entonces por ello Ruiz refleja que con esas bases se obtendrá un mejor y atractivo aseguramiento del local, colocándose por delante de sus clientes como una empresa sólida con aportaciones al estado, de acorde a los regímenes que se implante. Debidamente la empresa obtendrá desplazamientos financieros relacionados con licencias, contratos cobros, etc.

2.2.2.1. Nivel de Asesoramiento

Para Gray (2013) expresa que la ayuda que se brinda a los empresarios, esta proporcionada por personas que tienen un determinado libro de conocimientos y capacidades y la única relación que establecen es ayudarlos en el manejo de sus organizaciones y comprender claramente sus objetivos de cara a una mejora continua.

a) Especialización:

Gray (2013) menciona que para este tipo de enfoque se deben manejar distintas enseñanzas de trabajo para el gerente como para sus empleados, pues considera que el asesoramiento al igual que el centro de labores es un campo abierto y no constituye un único tipo de prácticas de apoyo sino más bien un conjunto heterogéneo que se desarrollan en distintos escenarios con diversas estrategias.

b) División de trabajo:

De este modo Rodríguez (2010) comenta la falta unanimidad que existe por un cierto grupo de personas dentro de una organización muchas veces se ve reflejado en el nivel de producción que presenta un área donde no existe un buen desempeño, debido a que las funciones establecidas dentro suelen ser muy inherentes.

c) Satisfacción:

Lippit (2011) nos muestra que la tarea de un asesor es que los dueños de las organizaciones actúen en cierta forma de maneras recíprocas, ayuden a movilizar los recursos internos y externos con el objeto de resolver las confrontaciones que podrían existir entre sus encargados y a través de ello crear situaciones de cambio de mejora.

d) Planes:

Para Weinberger (2012) nos da a conocer que dentro de un asesoramiento existen muchos y variados planes de negocios, así como técnicas de formulación, pero lo más importante es que dicho planes que se elaboren tengan un sentido lógico y coherente para que así haya relación con cada uno de los aspectos que lo conforman.

2.2.2.2 Importancia del Asesoramiento

García, (2009) nos muestra la importancia y la relevancia que tiene un asesoramiento en la planeación de las MYPE, desde antes de que este procedimiento y así cuando se encuentre en camino, se debe ser cauteloso para lo que nos depara en un futuro, ya las MYPE rubro gimnasios, no sobreviven en el mercado, sino que se acoplan al entorno que hay.

La toma de decisiones es fundamental para ciertos planes de largo y corto plazo, ya que estas van a la par para lograr sus objetivos que se tienen pensando en la organización, después que se hayan establecido los proyectos a corto plazo y largo plazo

se deberán efectuar eficazmente y eficientemente, tratando de que se hagan en menor tiempo posible, pero sobre todo de la manera correcta, utilizando los más mínimos recursos y generando una motivación a los empleados.

Asimismo, hemos observado que estas MYPE son de naturaleza familiar, en las que trabajan miembros de la familia, amistades y/o conocidos, esto suele ser un poco dificultoso que se logren todos los objetivos planificados, sin duda se necesitan de adoptar estrategias para que se alcancen los objetivos. Una de las características de estas empresas es que no cuentan con un nivel alto de estudio, lo cual señala que no tienen suficiente conocimiento para enfrentar estas problemáticas.

a) Nivel de aprendizaje:

Kurt (2012) se centra en el Asesoramiento es como un procedimiento por manera del cual se ayuda a las personas a descubrir, aprender, hacer frente y resolver sus mismos problemas personales, los cuales suelen ser de educación, salud, empleo, competencia, carrera, relaciones con los colegas, relaciones familiares, etc.

Con toda la utilización del asesoramiento como un mecanismo de consultoría tiene grandes oportunidades, en especial para apoyar a individuos o grupos a elevar su nivel de aprendizaje y obtener capacidades de tal manera que ellos mismos sean los gestores de sus propias tareas.

El proceso consiste en que el asesor se convertirá en aquel que facilita un proceso técnico y su tarea consiste en ayudar al cliente a reflexionar sobre su situación personal, dificultades, prioridades, opciones y las capacidades y obstáculos de cada una de ellas para luego decidirse a actuar.

Menciona que no sólo no tiene que proponer soluciones al cliente, sino que además elevar activamente la participación de los empleados en el proceso o en la

identificación del problema, pero si generándole estímulo y seguridad en cada pregunta que se le coloque para que encuentre la mejor solución.

b) Necesidades:

R. Nazario (2016) nos menciona que hay que tener en cuenta las ideas de un empleado acerca de retribución suficiente de cómo piensa sobre sí mismo y sobre su modo total de vida de una parte de la tarea que realiza. Al evaluar ello uno no piensa usualmente en términos de cómo se valora y estima su trabajo, sino más bien en la cual sería la paga justa para él.

Mientras que Herzberg en parte de la investigación de Nazario afirma que el sueldo sería un factor determinante extrínseco que podría generar mayor satisfacción en el empleado.

c) Estrategias:

CEIDES FUNDACION (2011) explica que en vínculo con la responsabilidad social empresarial y corporativa, viene desarrollando estrategias de creación de diseño y evaluación de planes, programas de responsabilidad social y de marketing para las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales en cada manejo de asesoramiento que manejan.

Entonces nos detalla claramente que buscan además de impulsar el desarrollo local, de incrementar la productividad y sustentabilidad de actividades productivas y contribuyendo al fortalecimiento institucional.

d) Análisis

Herrero (2012) recalca ciertos puntos claves que se tienen muy en cuenta al momento de analizar a las entidades, en ella refleja el valor que se le aporta a los clientes mediante la atención establecida hacia ellos, además de ciertas estrategias

expectantes de ofrecimiento que emplea el establecimiento y apoyo que puede presentar en el camino la empresa creando herramientas que les permitan, además de capturar datos sobre nuestros latentes competidores los cuales fomentan a la creación de estrategias y cambios innovadores que de alguna otra manera servirán de mejora. Además, describe que existen ciertos datos extrínsecos que los puede manejar la empresa manualmente como es el caso de la cantidad de productos consumidos y desgastados. Finalmente afirma que se puede actuar a su requerido periodo tomando buenas decisiones y buenos criterios.

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Hernández Sampieri (2014) indica que cuando una investigación es de un nivel descriptivo no puede llevar una presunción. Se encargan de establecer las distintas participaciones básicas de personas, organizaciones, sociedades o cualquier otro fenómeno que sea expuesto a un análisis. De este modo se evaluarán las distintas formas y aspectos que pueda contener dicho fenómeno a investigar.

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de la investigación

Hernández (2014) menciona que el estudio de nivel cuantitativo nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de estos. Asimismo, nos brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares.

Por otro lado, el nivel de investigación es cuantitativa porque se va necesitar además medir o cuantificar numéricamente las variables estudiadas, que en este caso son: Gestión de Calidad y Asesoramiento en las MYPE rubro gimnasios en el Distrito Veintiséis de Octubre – Piura año 2017.

Martins (2010) detalla que el diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes, se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen.

Es por ello que esta investigación presenta un diseño no experimental, pues en el diseño se observan los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, de corte transversal, además porque permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado como las que se presentan en este caso como Gestión de Calidad y Asesoramiento en las MYPE rubro gimnasios en el Distrito Veintiséis de Octubre - Piura, año 2017.

Según Shuttleworth (2010) detalla que es la forma relativamente fácil de llevar a cabo un experimento preliminar, lo que permite al investigador concentrarse en determinados grupos de población y entender el panorama más amplio. Puede suceder que los investigadores apliquen ambos métodos, utilizando el estudio transversal para tomar la instantánea y aislar las posibles áreas de interés y luego llevar a cabo un estudio longitudinal para encontrar la razón detrás de la tendencia.

Finalmente, nuestro estudio de investigación es de uso transversal porque el estudio se realizó en el presente año, 2017.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población de nuestro estudio hacia las MYPE rubro gimnasios es finita para los trabajadores, e infinita para nuestros clientes, posteriormente nuestras MYPE de estudio están ubicadas en el Distrito Veintiséis de Octubre, siendo un total de 10 gimnasios.

Cuadro 1: Relación MYPE

<i>Cuadro relación MYPE</i>			
Nº	Nombre	Dirección	Nº de Trabajadores
1	Gymnasio Sparta Gym Piura	Av. Circunvalación Mz 11 Lte 22	3
2	RG Fitness Gym	Urb. Piura 575	5
3	Fitness House	Av. Vice	5
4	Jimmy Gym	Av. Grau/Marcavelica	4
5	Atix	Urb.Las Mercedes	4
6	Total Fitness	Av. Vice	5
7	FT 360	Urb. Las Mercedes	4
8	RG Fitness Gym	Av. Belaunde	4
9	Gymnasio Z	Av. Peru/Ricardo Jauregui	2
10	San Jose Gym	Urb. San Jose – Piura	4
TOTAL			40

*Fuente: Datos Municipalidad Veintiséis de Octubre
Elaboración Propia*

Bavareso (2006) refiere que “cuando se hace difícil el estudio de toda la población, es necesario extraer una muestra, la cual no es más que un subconjunto de la población, con la que se va a trabajar”

Por lo tanto, entonces luego de establecer a nuestras 10 MYPE como población, se procedió a tomar como muestra en relación a las características de las variables Gestión de Calidad y Asesoramiento y posteriormente se tomará como fuentes a los clientes y colaboradores de estas MYPE.

a) Fórmula para calcular la muestra en un estudio cuantitativo de una población infinita elaborada para clientes:

- Murray (2005) menciona que para el cálculo de esta muestra se aplicaran los siguientes datos:

- n = Tamaño de la muestra
- $Z = 1.65$ (si el nivel de confianza es de 90%)
- p = Prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse.
- $(p = 0.5)$, probabilidad que ocurra
- $q = 1 - P$ (Si $p = 0.5$, entonces $q = 0.5$) probabilidad que no ocurra
- e = Error que se provee cometer del 10 %

Formula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.65^2 * 0.5 * 0.5}{0.1^2}$$

N = 68 PERSONAS

- **Criterio de inclusión (clientes)**

- Clientes que acuden con frecuencia al establecimiento
- Clientes mayores de 18 años

- **Criterio de exclusión (clientes)**

- Clientes que son poco frecuentes al establecimiento

b) Calculo de la población finita (trabajadores):

- Según Hernández (2012) indica que, si la población es menor a 50

individuos, la población es igual a la muestra.

Por lo tanto:

$$40 < 50$$

N= 40 TRABAJADORES

- **Criterios de inclusión (trabajadores)**
 - Trabajadores mayores de 18 años
 - Trabajadores que tengan más de 6 meses laborando en la MYPE
- **Criterios de exclusión (trabajadores)**
 - Trabajadores que presentan más faltas en las MYPE

4.3. Definición y Operacionalización de las variables

Cuadro 2: Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicadores	Fuente	Escala de medición	Metodología
Gestión de Calidad	Es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y mejorar el desempeño, de tal manera que los resultados obtenidos sean los más eficaces y seguros posibles. (Serrano. N, 2010).	Beneficios de la Gestión de Calidad	La dimensión: de “beneficios” se medirán con sus indicadores: “publicidad, promociones, descuentos”. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> - Publicidad. - Promociones y descuentos. - Eficiencia. - Responsabilidad 	Clientes	Nominal	Nivel de investigación <i>Descriptiva</i> Tipo de investigación <i>Cuantitativa</i> Diseño de la investigación <i>No experimental</i>
		Importancia	La dimensión: de “importancia” se medirá con sus indicadores: espacio, ambientación, atención. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio. - Ambientación. - Amabilidad - Innovación. - Calidad. - Atención 	Clientes	Nominal	Población <i>10 MYPE</i> Muestra <i>68 clientes</i> Técnica <i>Encuesta</i> Instrumento

Asesoramiento	Es un proceso que se desarrolla a través de fases, entendidas como etapas en el proceso de conjunto de resolución de los problemas y la construcción de mejoras. En todo proceso de asesoramiento es necesario que se creen las condiciones necesarias, estas condiciones se relacionan con un clima de aceptación, valoración y confianza (Lago, 2011).	Nivel Asesoramiento	La dimensión “nivel de Asesoramiento” se medirá con sus indicadores: “especialización, división de trabajo, satisfacción” con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - Especialización - División de trabajo - Satisfacción. - Planes 	Trabajadores	Nominal	Nivel de investigación <i>Descriptiva</i> Tipo de investigación <i>Cuantitativa</i> Diseño de la investigación <i>No experimental</i>
		Importancia	La dimensión “importancia” se medirá con sus indicadores: “importancia, nivel de aprendizaje, necesidades” con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia - Nivel de aprendizaje - Necesidades. - Estrategias. - Análisis. - Servicio. 	Trabajadores	Nominal	Población <i>10 MYPE</i> Muestra <i>40 trabajadores</i> Técnica <i>Encuesta</i> Instrumento <i>Cuestionario</i>

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos

Para Trespalacios (2010) menciona que las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva, que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo

La técnica utilizada en esta investigación será la encuesta y para el recojo de información se hará uso de un cuestionario basado en preguntas cerradas, el cual será obteniendo a partir de la Operacionalización de las variables. Así mismo para su validación se contará con la aprobación de tres expertos.

4.5 Plan de análisis

El plan de análisis permitirá dar respuesta a las preguntas de la investigación. Se señala los datos estadísticos de adecuados niveles, y capacitaciones en el programa de Excel, posteriormente se aplicará la técnica descriptiva y se les aplicará el cuestionario como instrumento enfocándose principalmente en los clientes.

Además de ello se utilizó el sistema operativo de Microsoft Windows 8 para el procesamiento de datos los cuales fueron tabulados y graficados. Y finalmente se aplicará la técnica descriptiva, por qué sirve para detallar, caracterizar y sintetizar los resultados que se obtendrán al realizar el cuestionario.

4.6 Matriz de consistencia

Cuadro 3: Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Técnica/instrumento
<p>“Caracterización de la Gestión de Calidad y Asesoramiento en las MYPE, rubro gimnasios en el distrito Veintiséis de Octubre – Piura, año 2017”</p>	<p>¿Qué características tiene la Gestión de Calidad y Asesoramiento en las MYPE, rubro gimnasios en el distrito Veintiséis de Octubre – Piura, año 2017.</p>	<p>O.G: Determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y Asesoramiento en las MYPE, rubro gimnasios en el Distrito Veintiséis de Octubre - Piura año 2017.</p>	<p>En esta investigación no se tiene una hipótesis, debido a que es una investigación descriptiva. Las investigaciones de tipo descriptivo no requieren de hipótesis, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación. (Galán M. 2009)</p>	<p>VI: Gestión de Calidad</p>	<p>Es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y mejorar el desempeño, de tal manera que los resultados obtenidos sean los más eficaces y seguros posibles. (Serrano. N, 2010).</p>	<p>Beneficios de la gestión de Calidad.</p>	<p>La dimensión: de “beneficios” se medirán con sus indicadores: “publicidad, promociones y descuentos”. Con el método de la encuesta y el instrumento del cuestionario</p>	<p>-Publicidad. -Promociones y descuentos. -Eficiencia. -Responsabilidad</p>	<p>Encuesta/cuestionario</p>
		<p>OE1: Identificar los beneficios que tiene la Gestión de calidad en las MYPE, rubro gimnasio en el distrito Veintiséis de Octubre, año 2017.</p>				<p>Importancia</p>	<p>La dimensión: de “importancia” se medirá con sus indicadores: espacio, ambientación, atención. Con el método de las encuestas y el instrumento del cuestionario</p>	<p>-Espacio -Ambientación. -Innovación. -Calidad -Atención.</p>	<p>Encuesta/cuestionario</p>

		<p>OE2:</p> <p>Conocer la importancia que tiene la Gestión de calidad de las MYPE, rubro gimnasios en el distrito Veintiséis de Octubre – Piura, año 2017.</p> <p>OE3:</p> <p>Conocer el nivel de Asesoramiento en las MYPE, rubro gimnasios en el distrito Veintiséis de Octubre – Piura, año 2017.</p> <p>OE4:</p> <p>Conocer la importancia del Asesoramiento en las MYPE rubro gimnasio en el distrito Veintiséis de Octubre – Piura, año 2017.</p>		<p>V2:</p> <p>Asesoramiento</p>	<p>Es un proceso que se desarrolla a través de fases, entendidas como etapas en el proceso de conjunto de resolución de los problemas y la construcción de mejoras. En todo proceso de Asesoramiento es necesario que se creen las condiciones necesarias, estas condiciones se relacionan con un clima de aceptación, valoración y confianza (Lago, 2011).</p>	<p>Nivel de Asesoramiento</p>	<p>La dimensión “nivel de asesoramiento”, se medirá con sus indicadores: “especialización, división de trabajo, satisfacción” con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Especialización- -División de trabajo. -Satisfacción -Planes 	<p>Encuesta/cuestionario</p>
						<p>Importancia</p>	<p>La dimensión “importancia” se medirá con sus indicadores: “nivel de aprendizaje, necesidades” con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Importancia -Nivel de Aprendizaje -Necesidades -Estrategias. -Análisis. -Servicio. 	<p>Encuesta/cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

4.7 Principios éticos

El presente trabajo de investigación se realizó con la mayor transparencia y compromiso basada únicamente en la mejora de las MYPE hacia un mejor futuro en lo que Gestión de Calidad y Asesoramiento se refiere, respetando los derechos y las políticas ciudadanas y tratando de buscar una mejor calidad vida.

Con autenticidad se trabajó en función a la utilización de las normas APA y en base a la realidad ciudadana haciendo uso de la recolección de datos. De dicha forma se acudirá a las presentes fuentes bibliográficas para tener un mejor y mayor conocimiento, respetando los derechos del autor.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Objetivo específico N° 1: Identificar los beneficios que tiene la Gestión de Calidad en las MYPE

Tabla 01:

Tabla 1: Anuncios publicitarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	50	74%
NO	18	26%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Elaboración: Propia

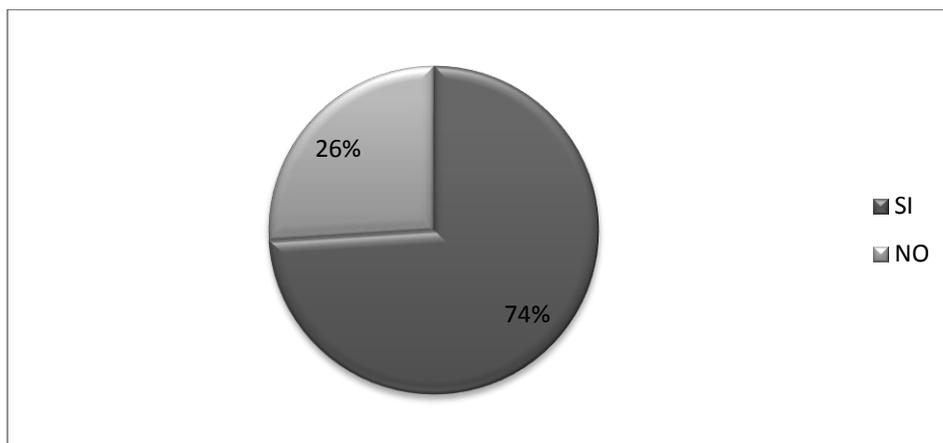


Figura 01: Gráfico circular que representa la pregunta “Anuncios Publicitarios”

Fuente: Clientes

Elaboración: Propia

En la tabla N° 01 y figura 01 denominado: “Anuncios Publicitarios”, se observa que el 74% de los clientes mencionan haber observado anuncios publicitarios del establecimiento, mientras que el 26% piensan lo contrario.

Tabla 02:

Tabla 2: Promociones y descuentos del gimnasio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	38	56%
NO	30	44%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Elaboración: Propia

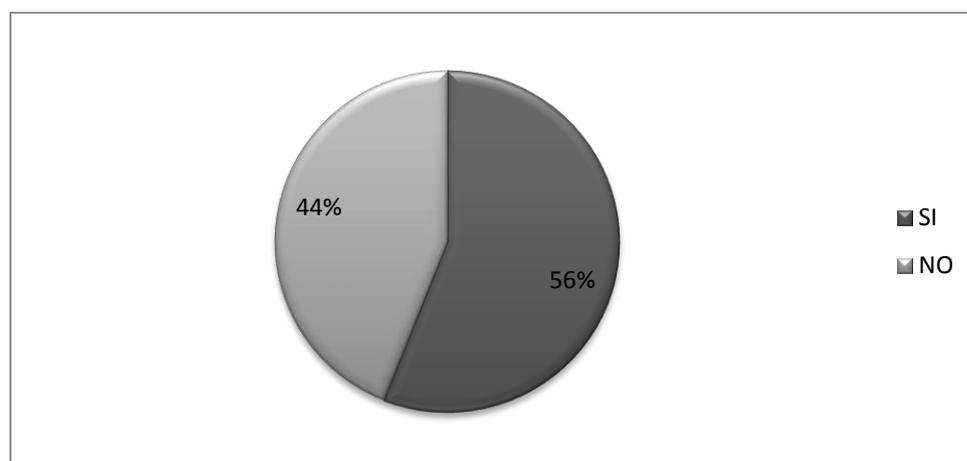


Figura 02: Gráfico circular que representa la pregunta "Promociones y descuentos"

Fuente: Clientes

Elaboración: Propia

En la tabla N° 02 y figura 02 denominado: "Promociones y descuentos del gimnasio", se observa que el 56% de los clientes si le atraen las promociones y descuentos que ofrecen los gimnasios, mientras que el 44% opinan diferente.

Tabla 03:

Tabla 3: Eficiencia de cada trabajador

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	44	65%
NO	24	35%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Elaboración: Propia

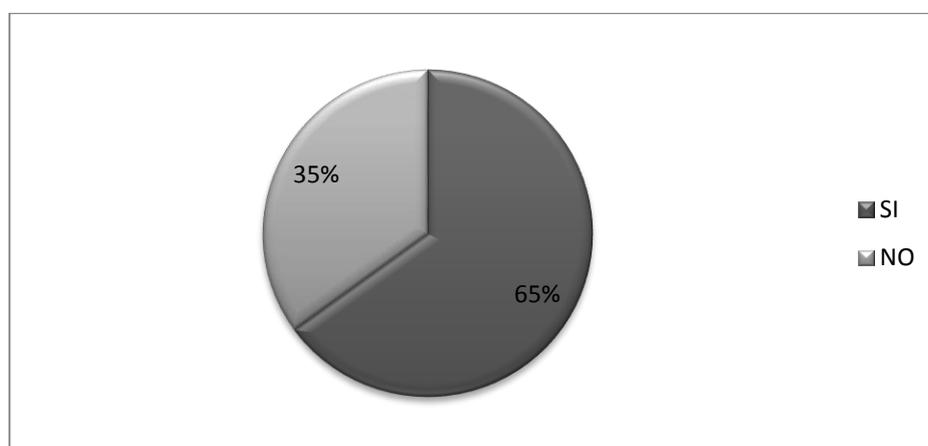


Figura 03: Gráfico circular que representa la pregunta “Eficiencia de cada trabajador”

Fuente: Clientes

Elaboración: Propia

En la tabla N° 03 y figura 03 denominado: “Eficiencia de cada trabajador”, se observa que el 65% que los trabajadores si ejercen con eficiencia las funciones que se le asignan, mientras que el 35% piensa que no.

Tabla 04:

Tabla 4: Responsabilidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	36	53%
NO	32	47%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Elaboración: Propia

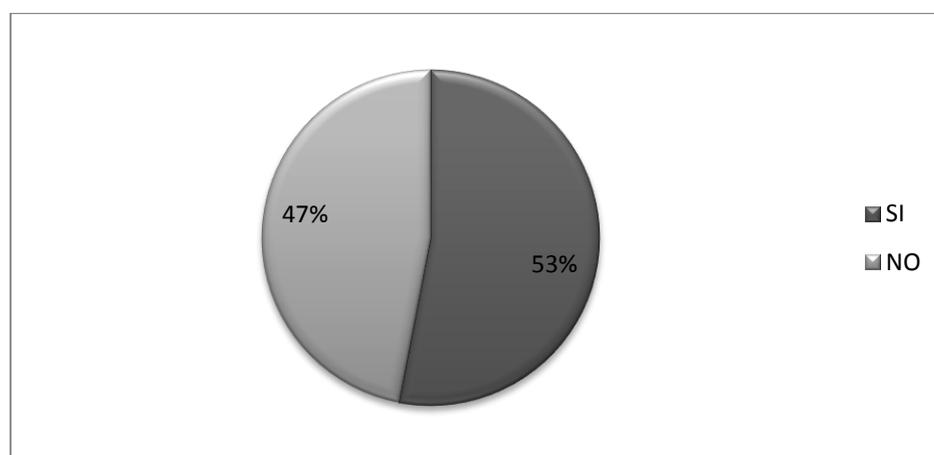


Figura 04: Gráfico circular que representa la pregunta "Responsabilidad"

Fuente: Clientes

Elaboración: Propia

En la tabla N° 04 y figura 04 denominado: "Responsabilidad", se observa que el 53% de los clientes, afirman que los trabajadores demuestran responsabilidad en el tema de mejora en limpieza y mantenimiento del local, mientras que el 47% afirma lo contrario.

5.1.1 Objetivo específico N° 2: Conocer la importancia que tiene la Gestión de calidad en las MYPE.

Tabla 05:

Tabla 5: Espacio establecido para uso rutinario

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	43	63%
NO	25	37%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Elaboración: Propia

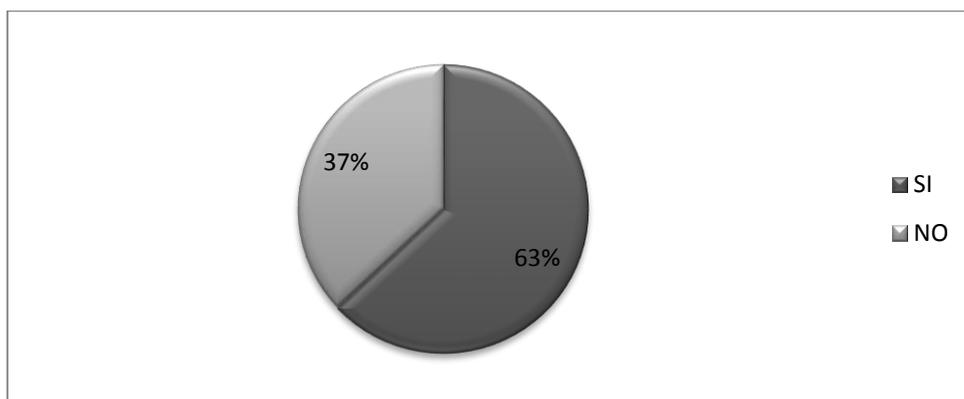


Figura 05: Gráfico circular que representa la pregunta “Espacio establecido para uso rutinario”

Fuente: Clientes

Elaboración: Propia

En la tabla N° 05 y figura 05 denominado: “Espacio establecido para uso rutinario”, se observa que el 63% de los clientes consideran estar conforme con el espacio que establece el establecimiento para su uso rutinario y por lo tanto es accesible, pero un 37% opina lo contrario.

Tabla 06:

Tabla 6: Ambientación amplia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	45	66%
NO	23	34%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Elaboración: Propia

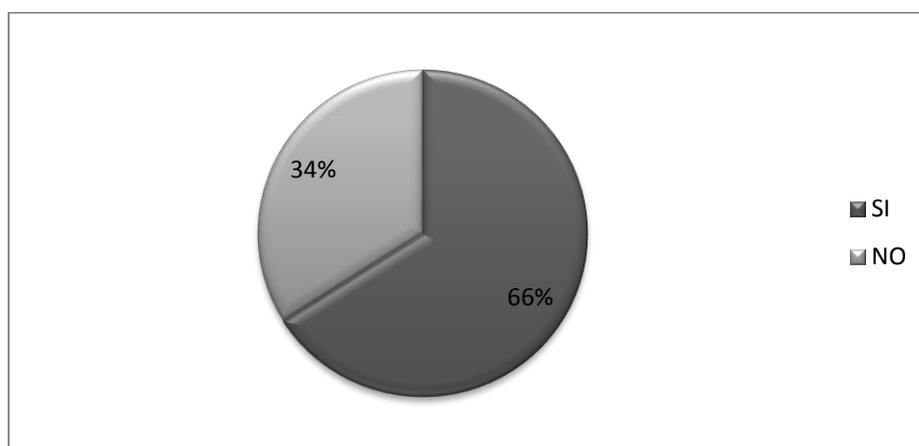


Figura 06: Gráfico circular que representa la pregunta "Ambientación Amplia"

Fuente: Clientes

Elaboración: Propia

En la tabla N° 06 y figura 06 denominado: "Ambientación Amplia", se observa que el 66% considera que la ambientación que poseen los establecimientos son los adecuados, mientras que el 34% piensa lo contrario.

Tabla 07:

Tabla 7: Innovación que posee el establecimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	38	56%
NO	30	44%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Elaboración: Propia

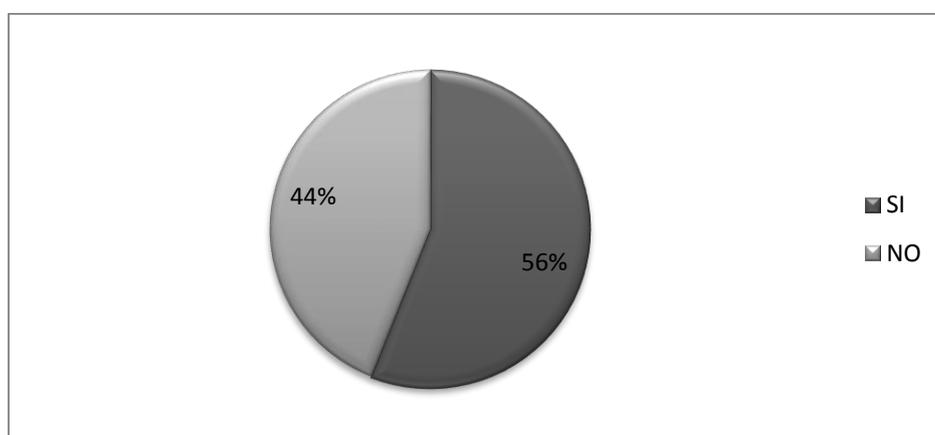


Figura 07: Gráfico circular que representa la pregunta “Innovación que posee el establecimiento”

Fuente: Clientes

Elaboración: Propia

En la tabla N° 07 y figura 07 denominado: “Innovación que posee el establecimiento”, se observa que el 56% opina que el establecimiento suele innovar cada cierto tiempo, en tanto un 44% dice lo contrario.

Tabla 08:

Tabla 8: Calidad establecida del local

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	44%
NO	38	56%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Elaboración: Propia

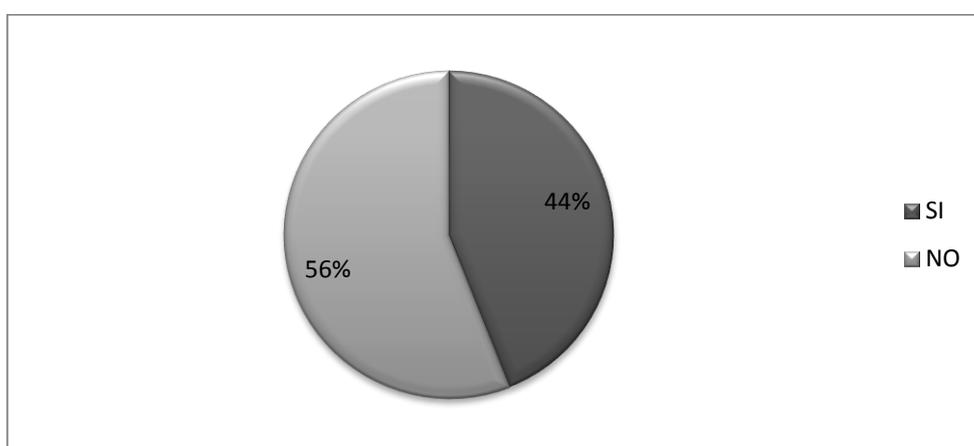


Figura 08: Gráfico circular que representa la pregunta “Calidad establecida del local”

Fuente: Clientes

Elaboración: Propia

En la tabla N° 08 y figura 08 denominado: “Calidad establecida del local”, se observa que el 56% se siente insatisfecho con la calidad brindada dentro de establecimiento, por otro lado, el 44% piensa diferente.

Tabla 09:

Tabla 9: Atención Percibida

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	61	90%
NO	07	10%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Elaboración: Propia

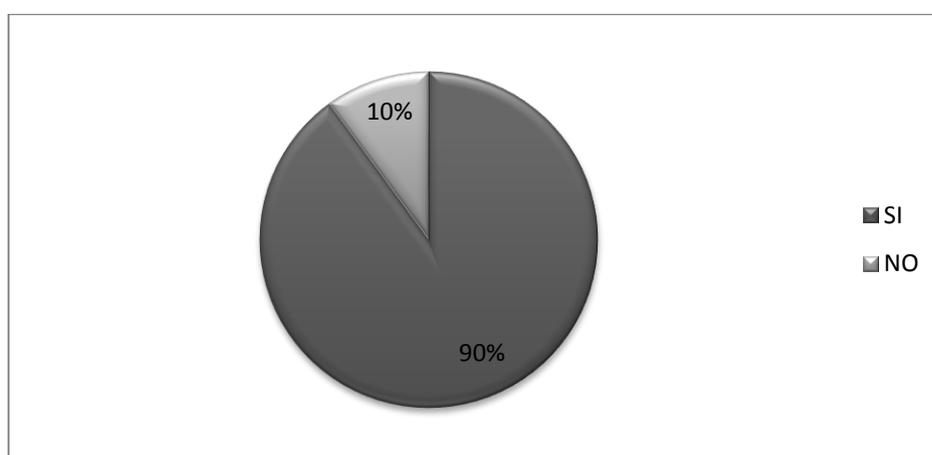


Figura 09: Gráfico circular que representa la pregunta “Atención Percibida”

Fuente: Clientes

Elaboración: Propia

En la tabla N° 09 y figura 09 denominado: “Atención percibida”, se observa que el 90% de clientes encuestados si sienten que la atención percibida en el establecimiento cumple con sus requerimientos y necesidades, mientras que solo un 10% afirma lo contrario.

5.1.2 Objetivo específico N° 3: Conocer el nivel de Asesoramiento en las MYPE.

Tabla 10:

Tabla 10: Especialización para buen servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	34	85%
NO	06	15%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Elaboración: Propia

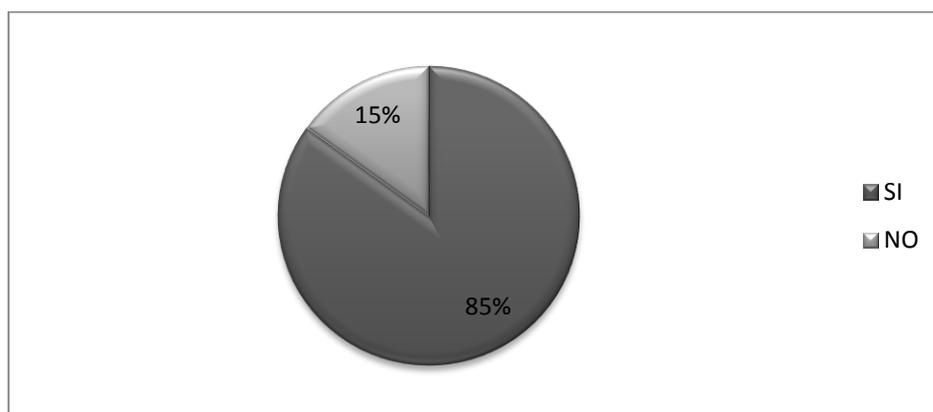


Figura 10: Gráfico circular que representa la pregunta "Especialización para un buen servicio"

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

En la tabla N° 10 y figura 10 denominado: "Especialización para un buen servicio", se observa que el 85% de trabajadores dice estar especializado correctamente en sus actividades y/o funciones que se le encomiendan dentro del establecimiento, mientras que el 15% afirma no estarlo.

Tabla 11:

Tabla 11: Dividido adecuadamente en el área de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	55%
NO	18	45%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Elaboración: Propia

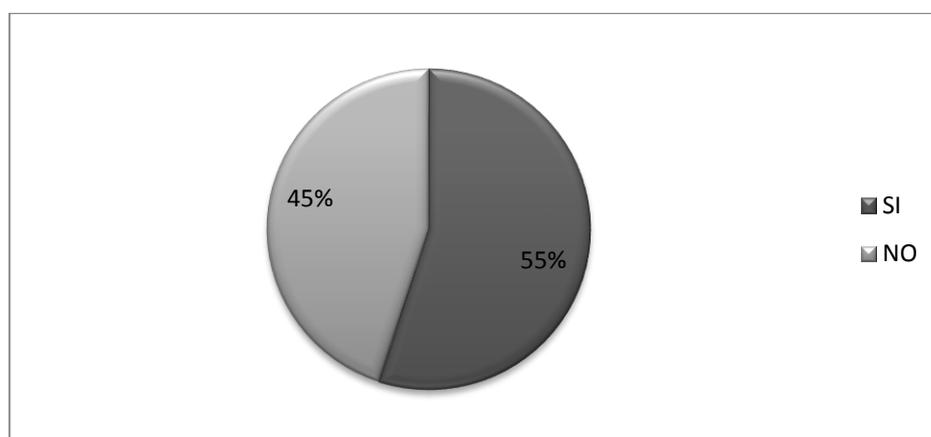


Figura 11: Gráfico circular que representa la pregunta “Dividido adecuadamente En el área de trabajo”

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

En la tabla N° 11 y figura 11 denominado: “Dividido adecuadamente en el área de trabajo”, se observa que el 55% aseguran estar ubicados correctamente en el área o puesto de trabajo y sentirse seguro de manejar las funciones encomendadas, en tanto el 45% no lo está.

Tabla 12:

Tabla 12: Satisfacción en el área de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	32	80%
NO	08	20%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Elaboración: Propia

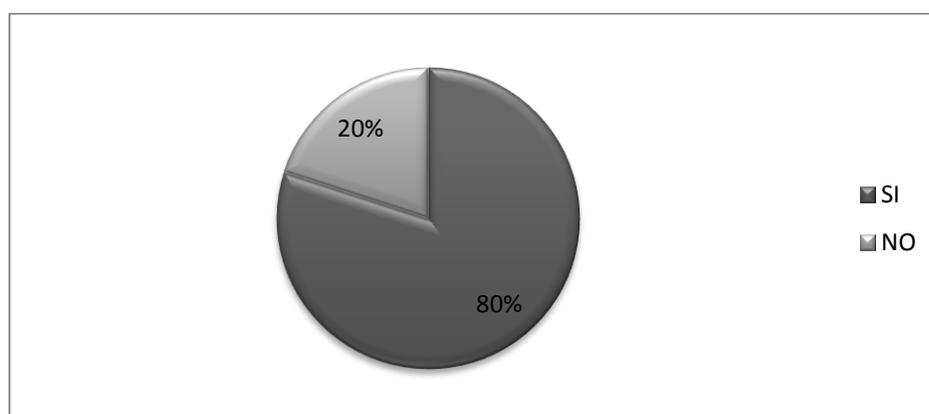


Figura 12: Gráfico circular que representa la pregunta “Satisfacción en el área de trabajo”

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

En la tabla N° 12 y figura 12 denominado: “Satisfacción en el área de trabajo”, se observa que el 80% afirman sentirse a gusto en las actividades y funciones realizadas en su puesto o área de trabajo dentro del establecimiento, pero un 20% afirma no tener esa misma satisfacción.

Tabla 13:

Tabla 13: Plan de asesoramiento administrativo, legal, financiero o de marketing

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	70%
NO	12	30%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Elaboración: Propia

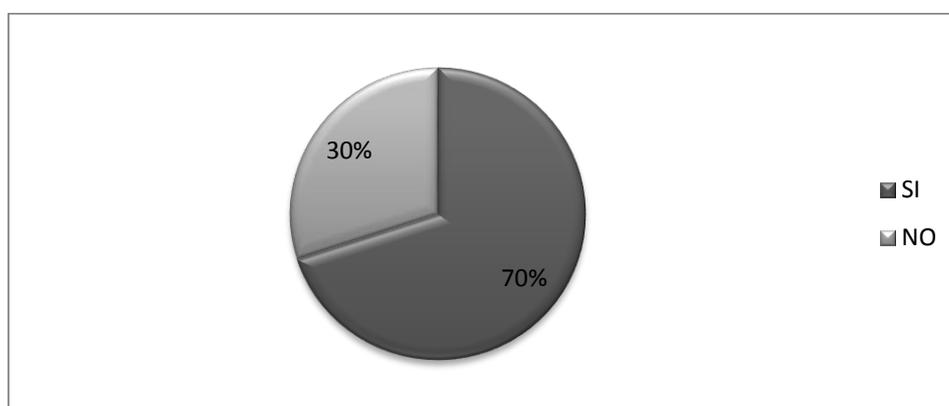


Figura 13: Gráfico circular que representa la pregunta “Plan de Asesoramiento Administrativo, legal, financiero o de marketing”

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

En la tabla N° 13 y figura 13 denominado: “Plan de Asesoramiento administrativo, legal o financiero”, se observa que el 70% consideran que por lo menos existen algunos de estos planes de gestión dentro de algunas de las MYPE, mientras que el 30% opina lo contrario al respecto.

5.1.4 Objetivo específico N° 4: Conocer la importancia del Asesoramiento en las MYPE.

Tabla 14:

Tabla 14: Importancia del Asesoramiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	36	90%
NO	04	10%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Elaboración: Propia

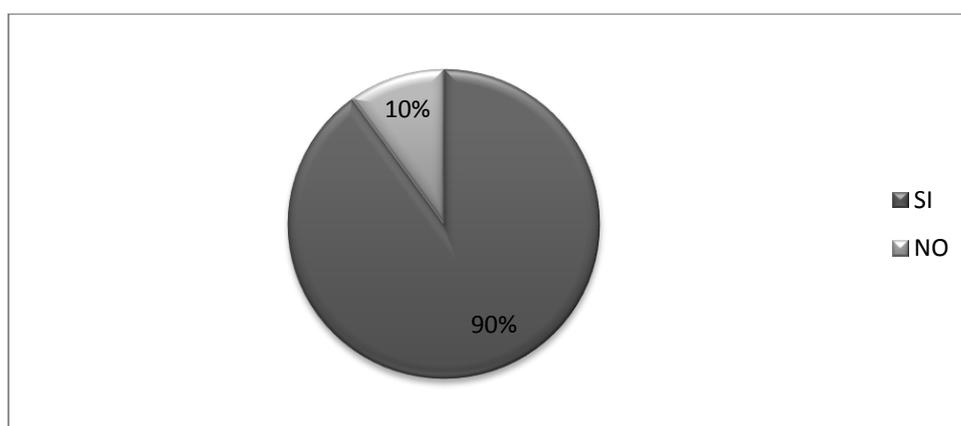


Figura 14: Gráfico circular que representa la pregunta "Importancia del Asesoramiento"

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

En la tabla N° 14 y figura 14 denominado: "Importancia del Asesoramiento", se observa que el 90% considera que es de suma importancia un asesoramiento en todos los aspectos para la organización, por otro lado, solo el 10% piensa que no lo es.

Tabla 15:

Tabla 15: Buen nivel de aprendizaje del trabajador

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	75%
NO	10	25%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Elaboración: Propia

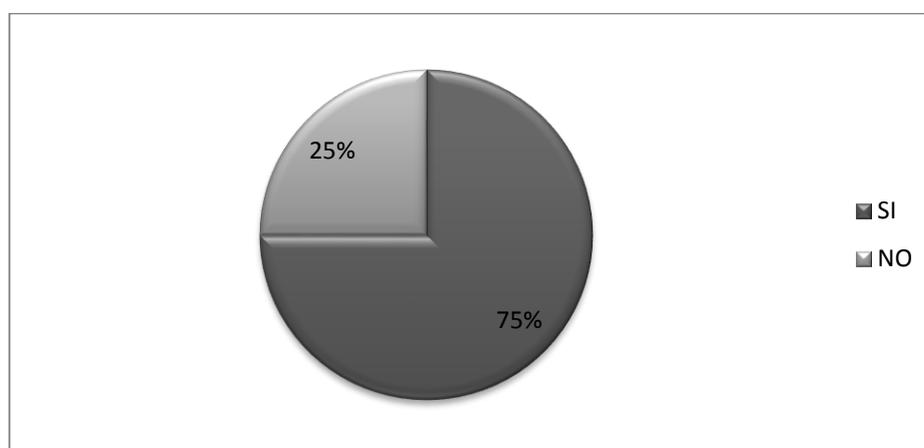


Figura 15: Gráfico circular que representa la pregunta "Buen nivel de Aprendizaje del trabajador"

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

En la tabla N° 15 y figura 15 denominado: "Buen nivel de aprendizaje del trabajador", se observa que el 75% de trabajadores sienten que tener un buen nivel de aprendizaje ayudara mucho a mejorar el crecimiento y rentabilidad del establecimiento, mientras que el 25% opina diferente.

Tabla 16:

Tabla 16: Ayuda ante las necesidades del trabajador

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	48%
NO	21	52%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Elaboración: Propia

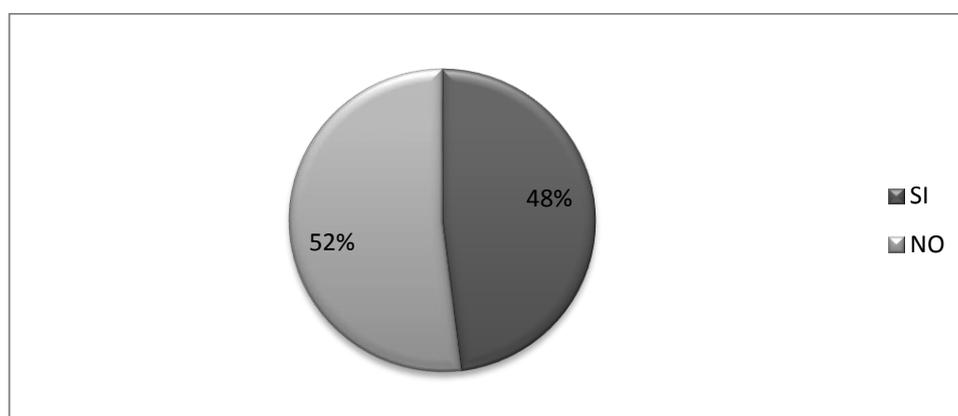


Figura 16: Gráfico circular que representa la pregunta "Ayuda ante las Necesidades del trabajador"

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

En la tabla N° 16 y figura 16 denominado: "Ayuda ante las necesidades del trabajador", se observa que el 52% niegan que la organización les brinda el respaldo o ayuda necesaria ante cualquier situación de riesgo o problema que se presente dentro del establecimiento, en tanto el 48% piensan distinto.

Tabla 17:

Tabla 17: Estrategias para el Asesoramiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	73%
NO	11	27%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Elaboración: Propia

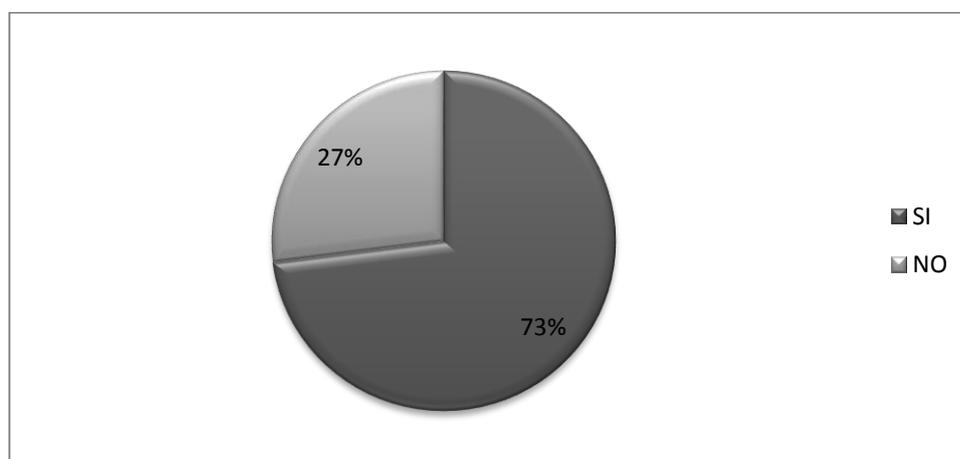


Figura 17: Gráfico circular que representa la pregunta “Estrategia para el Asesoramiento”

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

En la tabla N° 17 y figura 17 denominado: “Estrategias para el Asesoramiento”, se observa que el 73% de los trabajadores si creen que las estrategias que se aplicarán para el Asesoramiento serán óptimas, por otro lado, el 23% creen opinan lo contrario.

Tabla 18:

Tabla 18: Análisis de competencia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	63%
NO	15	37%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Elaboración: Propia

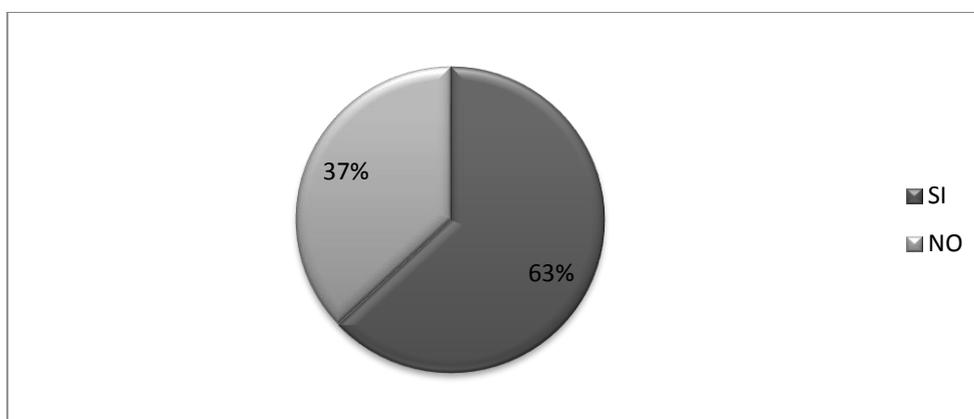


Figura 18: Gráfico circular que representa la pregunta “Análisis de Competencia”

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

En la tabla N° 18 y figura 18 denominado: “Análisis de competencia”, se observa que el 63% de los trabajadores creen que si se hace un estudio de análisis de mercado para saber los distintos precios y ofertas que ofrece la competencia, mientras que el 37% creen que no se hacen.

Tabla 19:

Tabla 19: Brindar un buen servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	38	95%
NO	02	05%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Elaboración: Propia

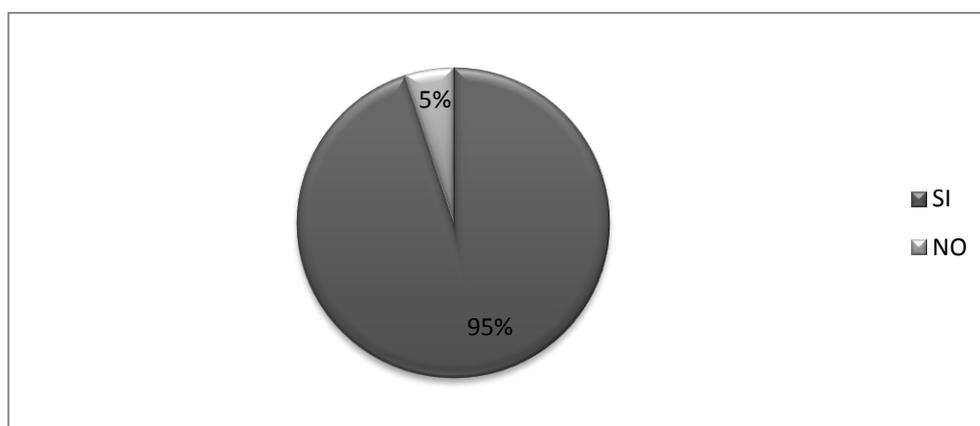


Figura 19: Gráfico circular que representa la pregunta "Brindar un buen servicio"

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

En la tabla N° 19 y figura 19 denominado: "Brindar un buen servicio", se observa que el 95% afirman brindar un buen trato en cuanto al servicio ofrecido se refieren hacia todos sus usuarios, mientras que solo un 5% piensa distinto.

5.2 Análisis de resultados

➤ Variable Gestión de Calidad

Objetivo Específico N° 1

Se observó que con respecto al primer objetivo específico, que los beneficios que posee la gestión de calidad, las cuales brindan las MYPE rubro gimnasios ubicadas en el Distrito Veintiséis de Octubre principalmente el 74% establecen estrategias de anuncios publicitarios para elevar su rentabilidad, el 65% demuestran ser eficientes en sus labores encomendadas, el 56% ofrecen distintas promociones y descuentos para sus clientes, el 53% de sus empleados ejercen mucha responsabilidad en el tema de limpieza y mantenimiento.

Objetivo Especifico N° 2:

Con respecto al segundo objetivo específico conocer la importancia que posee la Gestión de Calidad se pudo observar que el 90% ofrecen buena atención hacia sus clientes, el 66% presentan una ambientación amplia y apropiada, el 63% poseen espacios accesibles para los clientes, el 56% poseen innovación dentro de sus establecimientos, mientras que el 56% presentan deficiencias en la calidad y no cumplen con los requerimientos.

➤ Variable Asesoramiento:

Objetivo Específico N° 3:

Respecto al tercer objetivo específico se conoció que en cuanto al nivel de asesoramiento que poseen las MYPE rubro gimnasios ubicadas en el Distrito Veintiséis de Octubre el 85% demuestran estar especializadas en las diferentes funciones que manejan, el 80% sienten estar satisfechas dentro del espacio donde laboran, el 70%

desean implementar un plan de asesoramiento, mientras el 55% de ellas presentan una organización adecuada de sus trabajadores.

Objetivo Específico N° 4

En tanto al cuarto objetivo específico, se determinó que para la importancia del asesoramiento que dentro de las MYPE que se ubican en el Distrito Veintiséis de Octubre estas con un 95% brindan un servicio agradable, el 90% reconocen lo importante que es tener un asesoramiento para mejorar su viabilidad, el 75% piensan que deberían tener un buen y mejor nivel de aprendizaje para la mejora de sus funciones que necesita el establecimiento, el 73% siente que las estrategias para el asesoramiento serán optimas y necesarias, el 63% analizan a sus competidores, finalmente el 52% están insatisfechas con la poca ayuda brindada por parte de los jefes y dueños.

VI. CONCLUSIONES

Respecto a los beneficios que obtienen las MYPE rubro gimnasios ubicados en el Distrito Veintiséis de Octubre se identificaron la publicidad haciendo uso frecuente de los avisos publicitarios, la eficiencia de los trabajadores en el desempeño de las tareas asignadas, uso de promociones y descuentos que ofrecen los gimnasios para atraer a los clientes, finalmente la responsabilidad que los trabajadores tienen al conservar limpio y hacer mantenimiento al establecimiento.

Con respecto a la importancia que presentan las MYPE rubro gimnasios ubicados en el Distrito Veintiséis de Octubre se identificó que los espacios que establecen en su interior son accesibles para el uso rutinario de los clientes, la ambientación que presentan es amplia y apropiada, la innovación que poseen es atractiva, por otro lado no cumplen con la calidad establecida del local, ya que los clientes notan deficiencias en la calidad del local, finalmente la atención que perciben los clientes es la correcta y debida.

En cuanto al conocimiento del nivel de asesoramiento se pudo determinar que presentan un buen nivel de especialización para poder brindar un buen servicio, sus trabajadores se encuentran divididos adecuadamente en cada área que se les ha asignado, la satisfacción que presentan los trabajadores van de acorde a sus expectativas, y por otro lado piensan que es necesario llevar algún plan de asesoramiento para una mejora continua.

Finalmente, con respecto a la importancia del Asesoramiento que presentan las MYPE rubro gimnasios establecidos en el Distrito Veintiséis de Octubre se identificó que es de mucha importancia para ellos tener un asesoramiento para que no puedan tener muchas dificultades en el camino, en cuanto al buen nivel de aprendizaje que

presentan sus trabajadores es el adecuado para el establecimiento, pero de otra forma se observó que no cumplen con brindar ayuda hacia las distintas necesidades que puedan presentar sus trabajadores, en cuanto a las estrategias que pueda presentar en el asesoramiento, piensan que serán favorables y óptimas para el crecimiento de estas, para el análisis de competencia se conoció que los gimnasios realizan estudios sobre los diferentes precios y ofertas que manejan sus competidores, finalmente se determinó que en el servicio que brindan es de adecuada calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agurto, (2014). *Sistema de Gestión de Calidad del Área de Recursos Humanos*, (ciudad de Piura), Universidad Nacional de Piura.

Aenor, (2008). *Sistemas de gestión de calidad. Requisitos. UNE – EN ISO 9001*. Madrid.

Bracho Y. (2008). *Gestión de Calidad en las Empresas del sector azucarero*.

Occidente de Venezuela.

Cantón (2010), Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación, Vol. 08. España.

Centurión (2013) “*Gestión de calidad, Formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa*”. Chimbote.

Cohen William, (2013). “*Consultoría Empresarial*”. Lima.

Cohen William, (2011) “*Informes finales*”.

García. (2006). *Sistema de Gestión de Calidad*. Madrid: Equipo Sirius.

Ibarra (2012). “*Implementación de un asesoramiento tributario contable con servicio personalizado en la ciudad de Otavalo*”. Universidad técnica del norte facultad de ciencias administrativas y económicas carrera de ingeniería en contabilidad y auditoría. Quito.

Iso 9001. (2015). *Sistemas de Gestión estandarizados*

México.

Lagos. (2015). *Análisis del Asesoramiento Externo en Educación en función de las Asistencias, Técnicas Educativas, año 2014*. Santiago.

- Chile.
- Medina (2008). *Motivación y satisfacción en los trabajadores y su influencia en su creación de valor económico en la empresa*. rap — Rio de Janeiro 42(6):1213-30, nov./diez. 2008.

Mendoza. (2014). *Caracterización de la Gestión de Calidad y formalización de las Mype, rubro librerías. (Ciudad de Piura). Año 2013*, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Marchan (2015). *Gestión de calidad y merchandising en las Mype rubro imprenta de Talara, año 2015*. Piura, Perú.

Ojeda. (2009). *Gestión de Calidad en los Procesos Académicos de las Organizaciones Privadas en Educación Superior*, Maracaibo:

Venezuela.

Pensantes (2013). “*Plan estratégico para que un negocio funcione como microempresa prestando servicios de asesoramiento tributario y contable con cobertura para la ciudad de cuenca*”. Ecuador.

Rey Peteiro, D. (2014). *La gestión tradicional y la gestión por proceso*. Recuperado el 27 de abril de 2013.

PromPyme. “*Potencial de la pequeña Empresa como proveedora del Estado*”, junio 2011.”

Perú.

Rivas. F. (2008). *Manual de Asesoramiento y Orientación Vocacional*. Madrid:

Síntesis:

Rivero (2010). *“Implementación de la Gestión de Calidad en el proceso de alojamiento en el hotel Gran Caribe “Villa Tortuga”, Cuba.*

Ruiz de Arriaga (2014). *“Arriaga Asociados” España.*

Saavedra. (2012) *Diagnostico del Personal*. Piura:

Perú 2012.

Sánchez. B. (2011). *Las Mype en Perú, Importancia y Propuesta Tributaria*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima:

Perú.

Trespacios (2010). *Procedimientos y técnicas de recogida de información para la encuesta*. Barcelona, España.

Ugaz. (2012). *Propuestas de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en Norma ISO 9001 - 2008* en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Uriol. (2013). *Caracterización de las Tic y Gestión de Calidad en las Mype* (ciudad de Trujillo). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Perú.

Vargas. (2013). *Asesoramiento Deportivo para la Formación y Capacitación de las personas vinculas con el Deporte*. (Ciudad de Ambato). Año 2012, en la Universidad Técnica de Ambato.

Ecuador.

Vesga J. (2013). *Cultura organizacional y sistemas de gestión de calidad*.
Universidad del Valle. Cali, Colombia.

- **Web-grafías**

BCRP. (2015). Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú:
<http://www.bcrp.gob.pe/>

Regímenes tributarios para la MYPE nuevo RUS y nuevo RER
(2001)

*Htp://blog.pucp.edu.pe/blog/agustinacastillo/2008/05/11/regimenes-tributarios-
para-mypes-nuevo-rus-y-rer-a-proposito-de-la-nueva-ley-mype-vigente-a-partir-del-01-
10-2008/.*

*https://www.sage.com/es-es/blog/la-importancia-de-medir-los-procesos-para-
una-gestion-eficiente/*

ANEXOS



CUESTIONARIO PARA EL CLIENTE

Mis saludos cordiales estimado participante, soy estudiante de la Escuela de Administración de ULADECH católica, la finalidad de este cuestionario es recopilar información para la investigación denominada caracterización de Gestión de Calidad y Asesoramiento de las MYPE, rubro gimnasios en el Distrito Veintiséis de Octubre - Piura, año 2017.

La información proporcionada será utilizada sólo con fines académicos, la cual se mantendrá en absoluta reserva. Para ello Ud. Deberá marcar con aspa (x) la respuesta que considere pertinente.

Agradezco de ante mano su gran espíritu altruista.

Datos demográficos:

Edad _____ Estado civil _____ Género _____

CUESTIONARIO

- 1- ¿Ah observado algún anuncio publicitario sobre este establecimiento?
SI _____ NO _____

- 2- ¿Suelen atraerte las promociones y descuentos en general que ofrece el gimnasio?
SI _____ NO _____

- 3- ¿Ah observado que, dentro del establecimiento, los trabajadores ejercen con eficiencia para cada función que se les asigna?
SI _____ NO _____

- 4- ¿Piensa que las personas que trabajan dentro del establecimiento son responsables en preocuparse en la limpieza y mantenimiento de este?
SI _____ NO _____

- 5- ¿Cree que el espacio establecido en el local es accesible para su uso rutinario?
SI_____ NO_____
- 6- ¿La ambientación es amplia y adecuada dentro del gimnasio?
SI_____ NO_____
- 7- ¿Percibe usted que el establecimiento innova cada determinado tiempo?
SI_____ NO_____
- 8- ¿Ha notado alguna diferencia de calidad del local con otros locales?
SI_____ NO_____
- 9- ¿Siente que la atención que percibe en el establecimiento cumple con sus requerimientos y necesidades?
SI_____ NO_____
- 10- ¿Piensa que usted está especializado para poder brindar un buen servicio?
SI_____ NO_____
- 11- ¿Usted considera que está dividido adecuadamente en el trabajo o se necesita de más personal?
SI_____ NO_____
- 12- ¿Se siente satisfecho y a gusto en el puesto en el que trabaja?
SI_____ NO_____

13- ¿Piensa usted que su organización necesita de un plan de asesoramiento administrativo, legal, financiero o de marketing para mejorar más su viabilidad?

SI _____ NO _____

14- ¿Usted considera que será importante el asesoramiento para la organización?

SI _____ NO _____

15- ¿El nivel de aprendizaje que posee usted es el adecuado para la organización?

SI _____ NO _____

16- ¿El establecimiento les brinda ayuda ante las necesidades que presenta usted como colaborador de la organización?

SI _____ NO _____

17- ¿Piensa usted que las estrategias aplicadas en el asesoramiento serán óptimas?

SI _____ NO _____

18- ¿Considera que se hacen estudios de análisis de precios y ofertas de otra competencia?

SI _____ NO _____

19- ¿Cree usted que el servicio que brinda es satisfactorio para los clientes?

SI _____ NO _____

Gracias por su colaboración.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Gimocchio Vega identificado con DNI: 02867437 MAGISTER
en ADM. Y Dirección de Escuelas

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)
instrumento(s) de recolección de datos: Cuestionario elaborado
por Marvin César Ramos Castueo a los efectos
de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de
investigación : CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
ASESORAMIENTO EN LAS MYPES RUBRO GIMNASIOS EN EL DISTRITO
VEINTISEÍS DE OCTUBRE - PIURA. AÑO 2017, que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las
observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 07 de Junio 2017.

Firma



c. Adm. Carlos M. Gimocchio Vega
01 AD. 0058

Sello

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con Gestión de Calidad y Asesoramiento	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Ha observado algún anuncio publicitario sobre este establecimiento?	✓			⊗		⊗	SI () NO (✓)
2. Suelen atraerte las promociones y descuentos en general que ofrece el gimnasio?	⊗			⊗		⊗	SI () NO (✓)
3. ¿Las instalaciones son atractivas a la vista?	⊗			⊗		⊗	SI () NO (✓)
4. ¿Le gusta encontrar una variedad de productos nutricionales dentro del gimnasio?	⊗			⊗		⊗	SI () NO (✓)
5. ¿Los empleados fueron corteses con usted todo el tiempo?	⊗			⊗		⊗	SI () NO (✓)
6. ¿Ha recomendado a terceras personas los servicios que ofrece el gimnasio?	⊗			⊗		⊗	SI () NO (✓)
7. ¿Usted practica algún deporte?	⊗			⊗		⊗	SI () NO (✓)
8. ¿Es usted cliente del gimnasio?	⊗			⊗		⊗	SI () NO (✓)
9. ¿En caso de haber tenido algún problema, el establecimiento lo resolvió rápidamente?	⊗			⊗		⊗	SI () NO (✓)
10. ¿Cumplen con la buena atención para usted como cliente?	⊗			⊗		⊗	SI () NO (✓)

11. ¿La atención recibida cumple con sus expectativas?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SI () NO (<input checked="" type="radio"/>)
12. ¿Está satisfecho con la seguridad brindada?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SI () NO (<input checked="" type="radio"/>)
13. ¿Cree usted que las estrategias aplicadas en el asesoramiento son óptimas?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SI () NO (<input checked="" type="radio"/>)
14. ¿Los planes de asesoramiento son los adecuados para la organización?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SI () NO (<input checked="" type="radio"/>)
15. ¿Considera que para su área de trabajo se tenga un amplio conocimiento?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SI () NO (<input checked="" type="radio"/>)
16. ¿Los conocimientos que posee le brindan seguridad para ejecutar su trabajo?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SI () NO (<input checked="" type="radio"/>)
17. ¿Considera necesario las habilidades técnicas para el cargo que desempeña?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SI () NO (<input checked="" type="radio"/>)
18. ¿Tiene la asesoría suficiente para ayudar al cliente ante cualquier inconveniente?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SI () NO (<input checked="" type="radio"/>)

¡Muchas gracias por su colaboración!


Lic. Adm. Carlos M. Ghiochio Vega
C.I. Adm. 0898

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Castillo Jovanny Cruz Bautista identificado con DNI: 02847742 MAGISTER
en Dirección y Gestión Empresarial.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)
instrumento(s) de recolección de datos: Cuestionario elaborado
por Castillo Ramos Hannu a los efectos
de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de
investigación : CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
ASESORAMIENTO EN LAS MYPES RUBRO GIMNASIOS EN EL DISTRITO
VEINTISEÍS DE OCTUBRE – PIURA, AÑO 2017, que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las
observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 14 de Junio.....2017.



Jovanny Cruz Bautista
CLAD 6007
Firma

Sello

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con Gestión de Calidad y Asesoramiento	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Ha observado algún anuncio publicitario sobre este establecimiento?	X			X		X	SI () NO (X)
2. Suelen atraerte las promociones y descuentos en general que ofrece el gimnasio?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Las instalaciones son atractivas a la vista?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Le gusta encontrar una variedad de productos nutricionales dentro del gimnasio?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Los empleados fueron corteses con usted todo el tiempo?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿ha recomendado a terceras personas los servicios que ofrece el gimnasio?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Usted practica algún deporte?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Es usted cliente del gimnasio?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿En caso de haber tenido algún problema, el establecimiento lo resolvió rápidamente?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Cumplen con la buena atención para usted como cliente?	X			X		X	SI () NO (X)

11. ¿La atención recibida cumple con sus expectativas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
12. ¿Está satisfecho con la seguridad brindada?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
13. ¿Cree usted que las estrategias aplicadas en el asesoramiento son óptimas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
14. ¿Los planes de asesoramiento son los adecuados para la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
15. ¿Considera que para su área de trabajo se tenga un amplio conocimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
16. ¿Los conocimientos que posee le brindan seguridad para ejecutar su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
17. ¿Considera necesario las habilidades técnicas para el cargo que desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
18. ¿Tiene la asesoría suficiente para ayudar al cliente ante cualquier inconveniente?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)

¡Muchas gracias por su colaboración!



INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS
 CAROLINA CRUZ EGAR
 CLAD 6007

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco identificado con DNI: 02616283 MAGISTER
en Administración

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)
instrumento(s) de recolección de datos: Cuestionario elaborado
por Martin César Ramos Castillo a los efectos
de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de
investigación : CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
ASESORAMIENTO EN LAS MYPES RUBRO GIMNASIOS EN EL DISTRITO
VEINTISEÍS DE OCTUBRE – PIURA, AÑO 2017, que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las
observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 07 Junio2017.

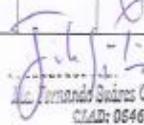


Mg. Fernando Suárez Carrasco Dr
CLAB: 09401

Sello

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con Gestión de Calidad y Asesoramiento	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Ha observado algún anuncio publicitario sobre este establecimiento?	X			X		X	SI () NO (X)
2. Suelen atraerte las promociones y descuentos en general que ofrece el gimnasio?	X		X			X	SI () NO (X)
3. ¿Las instalaciones son atractivas a la vista?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Le gusta encontrar una variedad de productos nutricionales dentro del gimnasio?		X		X		X	SI (X) NO ()
5. ¿Los empleados fueron corteses con usted todo el tiempo?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿ha recomendado a terceras personas los servicios que ofrece el gimnasio?		X		X		X	SI () NO (X)
7. ¿Usted practica algún deporte?		X		X		X	SI () NO (X)
8. ¿Es usted cliente del gimnasio?		X		X		X	SI () NO (X)
9. ¿En caso de haber tenido algún problema, el establecimiento lo resolvió rápidamente?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Cumplen con la buena atención para usted como cliente?		X		X		X	SI (X) NO ()


 Sr. Fernando Suárez Carmona
 CIAD: 05461

11. ¿La atención recibida cumple con sus expectativas?		X		X		X	SI () NO (X)
12. ¿Está satisfecho con la seguridad brindada?		X		X		X	SI () NO (X)
13. ¿Cree usted que las estrategias aplicadas en el asesoramiento son óptimas?	X			X		X	SI () NO (X)
14. ¿Los planes de asesoramiento son los adecuados para la organización?	X			X		X	SI () NO (X)
15. ¿Considera que para su área de trabajo se tenga un amplio conocimiento?		X		X		X	SI (X) NO ()
16. ¿Los conocimientos que posee le brindan seguridad para ejecutar su trabajo?		X		X		X	SI (X) NO ()
17. ¿Considera necesario las habilidades técnicas para el cargo que desempeña?		X		X		X	SI (X) NO ()
18. ¿Tiene la asesoría suficiente para ayudar al cliente ante cualquier inconveniente?	X		X			X	SI (X) NO ()


 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
 CIAD: 06461

¡Muchas gracias por su colaboración!

RESULTADO DEL TURNITIN:

Mercedes Renee PALACIOS DE BRICENO | Información del usuario | Mensajes | Instructor | Español | Comunidad | Ayuda | Cerrar sesión

turnitin

Ejercicios | Estudiantes | Boletín de notas | Bibliotecas | Calendario | Discusión | Preferencias

ESTÁS VIENDO: INICIO > TOC 2019/00 AD PIURA > PRIMERA REVISIÓN

Acerca de esta página
Esta es la bandeja de entrada de ejercicios. Para ver un trabajo, haga clic en el título del trabajo. Para ver un Reporte de Similitud, seleccione el icono de Reporte de Similitud del trabajo en la columna de similitud. Un icono atenuado indicará que el Reporte de Similitud no se ha generado todavía.

primera revisión

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS ▾

Entregar archivo

Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TÍTULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	PUES TRABAJOS	FECHA
<input type="checkbox"/>	Acha Calle Acha Call...	Acha Calle	0%	--	--		1078394519	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Aguilar Aguilar Agui...	Aguilar Aguilar	0%	--	--		1077268220	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Huaman Cordova 3 Hua...	huaman cordova 3	0%	--	--		1083717915	25-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Querevalu Rumiche Qu...	Querevalu Rumiche	0%	--	--		1077566560	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castro Ayosa Castro ...	CASTRO AYOSA	4%	--	--		1078230756	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Ramos Castillo Ramos...	Ramos Castillo	4%	--	--		1077856169	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castillo Julcahuanca...	Castillo Julcahuanca	5%	--	--		1077854682	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Miela Herrera Miel...	Miela Herrera	5%	--	--		1077860888	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castillo Cano Castil...	CASTILLO CANO	6%	--	--		1078246540	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Rado Duque Rado Duqu...	RADO DUQUE	6%	--	--		1078897034	16-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Sanjinez Agurto Sanj...	Sanjinez Agurto	6%	--	--		1077859283	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Camacho Bernu 2 Cama...	Camacho Bernu 2	10%	--	--		1081406820	21-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castro Choquehuanca ...	Castro Choquehuanca 2	10%	--	--		1078234604	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Idrogo Ortiz Idrogo ...	IDROGO ORTIZ	10%	--	--		1077207948	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Chulli Zapata 2 Chul...	CHULLI_ZAPATA 2	11%	--	--		1078239393	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Villalta Palacios M...	VILLALTA PALACIOS	11%	--	--		1077199167	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Santos Santos Santos...	SANTOS SANTOS	12%	--	--		1082525323	23-feb.-2019

Cuadro 5: Resultados Libro de códigos

LIBRO DE CÓDIGOS						
Ord	Descripción	Medición				
			Parciales	Total	Sumatoria	total%
CLIENTES ENCUESTADOS						
OE 1	IDENTIFICAR LOS BENEFICIOS QUE TIENE LA GESTION DE CALIDAD					
1	ANUNCIOS PUBLICITARIOS	SI	50	68	74%	100%
		NO	18		26%	
2	PROMOCIONES Y DESCUENTOS	SI	38	68	56%	100%
		NO	30		44%	
3	EFICIENCIA DE CADA TRABAJADOR	SI	44	68	65%	100%
		NO	24		35%	
4	RESPONSABILIDAD	SI	36	68	53%	100%
		NO	32		47%	
OE2	CONOCER LA IMPORTANCIA QUE TIENE LA GESTION DE CALIDAD					
5	ESPACIO ESTABLECIDO PARA USO RUTINARIO	SI	43	68	63%	100%
		NO	25		37%	
6	AMBIENTACION AMPLIA	SI	44	68	66%	100%
		NO	23		34%	
7	INNOVACION QUE POSEE EL ESTABLECIMIENTO	SI	38	68	56%	100%
		NO	30		44%	
8	CALIDAD ESTABLECIDA DEL LOCAL	SI	30	68	44%	100%
		NO	38		56%	
9	ATENCION PERCIBIDA	SI	61	68	90%	100%
		NO	7		10%	
OE3	CONOCER EL NIVEL DE ASESORAMIENTO EN LAS MYPE					
TRABAJADORES ENCUESTADOS						
10	ESPECIALIZACION PARA UN BUEN SERVICIO	SI	34	40	85%	100%
		NO	6		15%	
11	DIVIDIDO ADECUADAMENTE EN EL AREA DE TRABAJO	SI	22	40	55%	100%
		NO	18		45%	
12	SATISFACCION EN EL AREA DE TRABAJO	SI	32	40	80%	100%
		NO	8		20%	
13	PLAN DE ASESORAMIENTO ADMINISTRATIVO, LEGAL, FINANCIERO O DE MARKETING	SI	28	40	70%	100%
		NO	12		30%	
OE4	CONOCER LA IMPORTANCIA DEL ASESORAMIENTO EN LAS MYPE					
14	IMPORTANCIA DEL ASESORAMIENTO	SI	36	40	90%	100%
		NO	4		10%	
15	BUEN NIVEL DE APRENDIZAJE DEL TRABAJADOR	SI	30	40	75%	100%
		NO	10		25%	
16	AYUDA ANTE LAS NECESIDADES DEL TRABAJADOR	SI	19	40	48%	100%
		NO	21		52%	
17	ESTRATEGIAS PARA EL ASESORAMIENTO	SI	29	40	73%	100%
		NO	11		27%	
18	ANALISIS DE COMPETENCIA	SI	25	40	63%	100%
		NO	15		37%	
19	BRINDAR UN BUEN SERVICIO	SI	38	40	95%	100%
		NO	2		5%	

Fuente: Elaboración Propia

Cuadros 6: Matriz de indicador pregunta

Titulo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Caracterización de la Gestión de Calidad y Asesoramiento en las MYPE, rubro gimnasios en el distrito Veintiséis de Octubre – Piura, año 2017.	Gestión de calidad	Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Publicidad. - Promociones y descuentos. - Eficiencia. - Responsabilidad 	<p>¿Ah observado algún anuncio publicitario sobre este establecimiento??</p> <p>¿Suelen atraerte las promociones y descuentos en general que ofrece el gimnasio?</p> <p>¿Ah observado que, dentro del establecimiento, los trabajadores ejercen con eficiencia para cada función que se les asigna?</p> <p>¿Piensa que las personas que trabajan dentro del establecimiento son responsables en preocuparse en la limpieza y mantenimiento de este?</p>

		Importancia	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio. - Ambientación. - Atención. - Amabilidad. 	<p>¿Cree que el espacio establecido en el local es accesible para su uso rutinario?</p> <p>¿La ambientación es amplia y adecuada dentro del gimnasio?</p> <p>¿Siente que la atención que percibe en el establecimiento cumple con sus requerimientos y necesidades?</p> <p>¿Percibe usted que el establecimiento innova cada determinado tiempo?</p> <p>¿Ha notado alguna diferencia de calidad del local con otros locales?</p> <p>¿Siente que la atención que percibe en el establecimiento cumple con sus requerimientos y necesidades?</p>
--	--	-------------	---	--

	Asesoramiento	Nivel de asesoramiento	<ul style="list-style-type: none"> - Especialización. - División de trabajo. - Satisfacción. - Planes. 	<p>¿Piensa que usted está especializado para poder brindar un buen servicio?</p> <p>¿Usted considera que está dividido adecuadamente en el trabajo o se necesita de más personal?</p> <p>¿Se siente satisfecho y a gusto en el puesto en el que trabaja?</p> <p>¿Piensa usted que su organización necesita de un plan de asesoramiento administrativo, legal, financiero o de marketing para mejorar más su viabilidad?</p>
		Importancia	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia. - Nivel de aprendizaje. - Necesidades. - Estrategias. 	<p>¿Usted considera que será importante el asesoramiento para la organización?</p> <p>¿El nivel de aprendizaje que posee usted es el adecuado para la organización?</p> <p>¿El establecimiento les brinda ayuda ante las necesidades que presenta usted como colaborador de la organización?</p> <p>¿Piensa usted que las estrategias aplicadas en el asesoramiento serán óptimas?</p> <p>¿Considera que se hacen estudios de análisis de precios y ofertas de la competencia?</p> <p>¿Cree usted que el servicio que brinda es satisfactorio para sus clientes?</p>

Fuente: Elaboración propia.