



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PLAN ESTRATÉGICO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA  
GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO  
Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR PRODUCCIÓN, RUBRO  
ELABORACIÓN DE DERIVADOS LÁCTEOS, DISTRITO DE  
CHIQUIÁN, 2019**

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

**AUTOR**

Br. VALDEZ CURI, DELVINA

ORCID: 0000-0001-7385-7169

**ASESOR**

Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Br. Valdez Curi, Delvina

Código ORCID: 0000-0001-7385-7169

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

### **ASESOR**

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Código ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

### **JURADO**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Código ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Código ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

Código ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

## **HOJA DE JURADO EVALUADOR**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

**Presidente**

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

**Miembro**

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios, por concederme la fuerza para seguir adelante, para poder lograr mis objetivos

A mis padres, hermanos, por ser mi fortaleza en todo momento y brindarme una vida llena de esperanzas.

## **DEDICATORIA**

Con todo el amor a mi hija ASHLEY, quien es el motor y motivo para salir adelante, asimismo dedico la presente tesis a mi Esposo CÉSAR, por su apoyo constante e incondicional.

A mis padres AMANCIO y EUGENIA, hermanos y hermanas, quienes me impulsaron a culminar este proyecto.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las características del plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019. El diseño de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo, con un enfoque cuantitativo, la técnica utilizada fue encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario estructurado, se tuvo una muestra poblacional de 4 MYPE a quienes se aplicó un cuestionario de 18 preguntas, del cual se obtuvo los siguientes resultados. Que el 75.00% de los representantes tienen entre 31-51 años de edad, el 75.00% son de género masculino, el 50.00% tiene un grado de instrucción superior no universitario, el 75.00% son dueños de la empresa, el 50.00% tienen de permanencia de la empresa en el rubro 7 años a más, el 75.00% las personas que trabajan en la empresa son no familiares, el 50.00% señala que siempre el plan estratégico es un factor relevante para una buena gestión de calidad, el 50.00% manifiestan que utilizan el plan estratégico para descubrir los mejores de su empresa, el 75.00% desean lograr que su empresa sea reconocida en el mercado. En conclusión la mitad de los representantes consideran siempre que el plan estratégico es un factor relevante para una gestión de calidad, la mayoría de los representantes opinaron que por iniciativa propia implementaron las gestiones de calidad por encontrar dificultades de la persona.

**Palabras clave:** Calidad, gestión, gestión de calidad, micro empresa, pequeña empresa y plan estratégico.

## **ABSTRACT**

The present research work had as a general objective to determine the characteristics of the strategic plan as a relevant factor in quality management and improvement plan in micro and small companies, production sector, dairy products elaboration, Chiquián district, 2019. Research design was non-experimental-transversal-descriptive, with a quantitative approach, the technique used was a survey and the measuring instrument was the structured questionnaire, a population sample of 4 MYPE was taken to which an 18-question questionnaire was applied, from which obtained the following results. That 75.00% of the representatives are between 31-51 years of age, 75.00% are male, 50.00% have a non-university degree of higher education, 75.00% are owners of the company, 50.00% have permanence of the company in the field 7 years or more, 75.00% of the people working in the company are unfamiliar, 50.00% indicate that the strategic plan is always a relevant factor for good quality management, 50.00% state Using the strategic plan to discover the best of your company, 75.00% want to get their company recognized in the market. In conclusion, half of the representatives always consider that the strategic plan is a relevant factor for quality management, the majority of the representatives expressed the opinion that on their own initiative they implemented quality management to find the person's difficulties.

**Keywords:** Quality, management, quality management, micro business, small business and strategic plan.

## CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS .....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
HOJA DE JURADO EVALUADOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
CONTENIDO .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	5
III. HIPÓTESIS .....	22
IV. METODOLOGÍA .....	23
4.1 Diseño de la investigación .....	23
4.2 Población y Muestra .....	23
4.3 Definición y operacionalización de variables .....	24
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
4.5 Plan de Análisis .....	25
4.6 Matriz de Consistencia.....	26
4.7 Principios éticos .....	27
V. RESULTADOS .....	28
5.1 Resultados .....	28
5.2. Análisis de resultados .....	33
VI. CONCLUSIONES .....	46
RECOMENDACIONES .....	47
Referencias .....	48
ANEXOS .....	54



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del representante de las Micro y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquian, 2019.....	28
Tabla 2. Características de las Micro y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, del Distrito de Chiquian, 2019 .....	29
Tabla 3. Características del plan estratégico como factor relevante de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, del Distrito de Chiquian, 2019.....	30
Tabla 4. El plan de mejora .....	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad del representante .....	64
Figura 2. Género del representante.....	64
Figura 3. Grado de instrucción del representante .....	65
Figura 4. Cargo que desempeña .....	65
Figura 5. Tiempo que desempeña.....	66
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	66
Figura 7. Número de trabajadores .....	67
Figura 8. Personas que trabajan en su empresa .....	67
Figura 9. Objetivo de la empresa.....	68
Figura 10. El plan estratégico es un factor relevante para una buena gestión de calidad .....	68
Figura 11. Dificultades del personal para implementar la gestión de calidad.....	69
Figura 12. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio ..	69
Figura 13. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización.....	70
Figura 14. La empresa cuenta con un plan estratégico.....	70
Figura 15. utiliza el plan estratégico.....	71
Figura 16. Principales preocupaciones que posee la empresa.....	71
Figura 17. Plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades. ....	72
Figura 18. Logros en su empresa.....	72

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad genera impactos positivos empleando el plan estratégico como factor relevante en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos; sin embargo, es un problema generalizado a nivel internacional, nacional y local.

En Bogotá el proceso de la planeación estratégica es una responsabilidad de todos los miembros de la empresa y una tarea fundamental para llevar a cabo cualquier proceso de decisión. Los investigadores decidieron diseñar e implementar un plan estratégico para la empresa Disempack Ltda., siguiendo como base los modelos de Humberto Serna y Fred David, debido a que esta empresa ofrece la información suficiente para realizar este trabajo (Cano & Cifuentes, 2014). Según Remiro (2017) en España la leche y sus derivados son un componente básico de la alimentación humana. Al nacer, se nutren con la leche materna, la cual sustituyen por productos lácteos procedentes de otros animales incluso antes de cumplir un año de edad. Durante la infancia y en la adolescencia, esos productos siguen siendo importantes, pues favorecen el crecimiento y el desarrollo corporal con sus proteínas, calcio y vitaminas A, B y D. Igualmente, en la etapa adulta y en la vejez, su consumo es esencial, ya que son los alimentos que más ayudan a mantener la masa ósea.

El Perú es considerado un país en vías de desarrollo debido a su destacado y rápido crecimiento económico en la última década, con un promedio de PBI de 5.9% por encima de otros países latinoamericanos. Sin embargo, en el Informe Global de Competitividad, el Perú permanece rezagado en los factores básicos y factores de innovación. Desde esta perspectiva, la generación del presente Plan Estratégico para el Perú tiene como objeto establecer estrategias que permitan un crecimiento económico sostenido y una mejora significativa en la calidad de vida de cada ciudadano en este país. Alarcón & Zuñiga (2017). En Arequipa Este Plan estratégico es importante para la empresa ya que después de evaluar las estrategias propuestas, podrá tener una visión más clara de cómo alcanzar los objetivos planteados por la alta gerencia. Es una eficaz herramienta para prever los cambios que puedan ocurrir y

plantear las acciones que la empresa debe tomar; y finalmente es un excelente medio que facilita el control de las actividades de la empresa (Fernández y Polar, 2017).

En las mejores épocas la Producción de derivados lácteos fue el Distrito de Chiquián, uno de los grandes productores de la Región Ancash, a medida que ha ido pasando el tiempo la producción de derivados lácteos a comenzado un proceso de decadencia generado por diferentes factores, tales como la falta de pasto en época de verano, la falta de cuidado en su alimentación del ganado vacuno, la falta de la previsión de alimentos, mediante el ensilado de los pastos o forrajes; actividades que pueden mejorar la producción de leche. Estas circunstancias afectan negativamente en la producción de derivados lácteos durante el año.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquián 2019?; Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el Objetivo General: Determinar las características del plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquián, 2019. Para lograr alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquián, 2019, Describir las características de las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquián, 2019, Describir las características del plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquián, 2019, Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de la gestión de calidad con el uso del plan estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquián, 2019.

La presente investigación se justificó, debido a que es importante conocer si las Micro y pequeñas empresas, a través de sus características como, confiabilidad, calidad del producto y garantía; permiten a los clientes sentir satisfacción por el

producto que se les ofrece. A medida que ha ido pasando el tiempo la producción de derivados lácteos ha comenzado un proceso de decadencia generado por diferentes factores tales como la falta de pasto en las épocas de verano, la falta de una previsión de alimentos para el ganado durante la época de abundancia de forrajes, mediante empacados; actividades que puedan mejorar la producción de derivados lácteos, con racionalidad y sostenibilidad en el tiempo. Estas circunstancias afectan negativamente la producción normal de productos lácteos durante el año; se justificó teóricamente porque permitió la obtención de contenidos teóricos sobre el plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad en las MYPE del sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos que se orientará al crecimiento y desarrollo empresarial. Asimismo porque permitió conocer en forma exploratoria, las características principales de las micro y pequeñas empresas que utilizan la gestión de la calidad basado en el plan estratégico; en el ámbito de la investigación, cuyos conocimientos permanecerán en el mercado, siempre produciendo nuevos puestos de trabajo con beneficio social, de igual forma contribuirá a que los gerentes apliquen la gestión de calidad utilizando el plan estratégico en sus micro y pequeñas empresas con la finalidad de convertirlos en competitivos y puedan tener éxito en los mercados locales, regionales y nacionales.

El diseño de investigación fue no experimental – transversal – descriptivo. Fue no experimental porque no se manipularon ninguna de las variables; fue transversal porque se desarrolló en un tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin; fue descriptivo porque se describió las características de las variables y la realidad como se presenta; se tuvo una muestra poblacional de 4 micro y pequeñas empresas del rubro de elaboración de derivados lácteos, a quienes se aplicó un cuestionario de 18 preguntas, mediante la encuesta, del cual se obtuvo los siguientes resultados el 75.00% de los representantes tienen entre 31-51 años de edad, el 75.00% son de género masculino, el 50.00% tiene un grado de instrucción superior no universitario, el 75.00% son dueños de la empresa, el 50.00% tienen de permanencia de la empresa en el rubro 7 años a más, el 75.00% las personas que trabajan en la empresa son no familiares, el 50.00% señala que siempre el plan estratégico es un factor relevante para una buena gestión de calidad, el 50.00% manifiestan que utilizan el plan estratégico para descubrir los mejores de su empresa, el 75.00% desean lograr que su empresa sea

reconocida en el mercado. En conclusión la mitad de los representantes consideran siempre que el plan estratégico es un factor relevante para una gestión de calidad, la mayoría de los representantes opinaron que por iniciativa propia implementaron las gestiones de calidad por encontrar dificultades de la persona.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

García (2015) desarrolló un estudio sobre *La empresa Lácteos Naranjo desde sus inicios en 1986*, Ecuador. Los datos arrojados por la investigación de campo realizada a los trabajadores y el propietario de la empresa Lácteos Naranjo indican que es importante corregir aspectos de control durante el proceso productivo, para mejorar algunas falencias existentes durante dicho proceso, con el fin de mejorar la calidad del producto, satisfaciendo los requerimientos y necesidades de los clientes. Así la propuesta resultante de la investigación se direccionó a crear un Manual de Calidad dirigido a todos los miembros de Lácteos Naranjo, estableciendo responsabilidades y funciones a trabajadores, así como directivos y propietario, permitiendo de esta manera mejorar direccionar el proceso productivo hacia la optimización de materia prima dentro de la empresa.

López (2015) en su investigación sobre *Plan estratégico para las Pymes del sector lácteo en el Municipio de San Juan de Pasto 2014-2019*. Cuyo objetivo fue Determinar la competitividad y planeación estratégica en las Pymes en el sector lácteo en el municipio San Juan de Pasto-Colombia. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo, el diseño de investigación, fue no experimental y transversal, estudio a una población muestral de 60 trabajadores de las Pymes, utilizó el cuestionario estructurado para la recolección de datos y la técnica de encuesta. Resultados que el 58% de encuestados afirmaron que era necesario realizar un diagnóstico situacional de las Pymes, el 72% indicaron que era necesario establecer una propuesta estratégica. Concluyendo con la elaboración de un plan estratégico utilizando las cinco fuerzas de Michel Porter incluyendo el Benchmarking estratégico a nivel local y nacional.

Amaya y Granada (2019) desarrollaron una tesis sobre *Planeamiento estratégico para Laive*. Cuyo objetivo fue elaborar un plan estratégico correspondiente al periodo 2018-2030 para la empresa Laive dedicada a la producción y comercialización de productos lácteos y derivados en el mercado peruano, el tipo de investigación fue aplicativo de nivel descriptivo, con un diseño no experimental-transversal, trabajó con una muestra poblacional de 25

trabajadores, aplicando un cuestionario estructurado de 30 preguntas y utilizando la técnica de la encuesta, se tuvo como resultado que el 9% de sus ventas corresponde a la gran industria, sus dos grandes competidores son Gloria y Nestlé y entre las tres empresas alcanzan el 95% de participación, concluyendo que la industria utiliza estrategias que permitan alcanzar la visión; asimismo se plantearon seis objetivos a largo plazo para alcanzar la situación futura deseada para el año 2030.

Espinoza y Trinidad (2016) en su investigación sobre *Planeamiento Estratégico de la Empresa Gloria S.A. 2016 – 2026*. Tuvo como objetivo formular un planeamiento estratégico para la empresa Gloria s.a. que cubre el periodo 2016-2026. La investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, con diseño no experimental y transaccional, aplico un cuestionario estructurado a 25 trabajadores, teniendo como resultado un crecimiento anual del 10%, teniendo una demanda incremental año tras año porque no se llega al consumo per cápita establecida por la Naciones Unidas y FAO, se alcanzó una rentabilidad de 20% sobre el patrimonio, lográndose integrar verticalmente hacia adelante en Colombia, al adquirir la distribución de lácteos, se desarrolló el mercado sudamericano con marcas propias, queso y yogurt.

Yesenia (2016) desarrolló un estudio sobre las *Características de la gestión de calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz, 2015*. El tipo de investigación fue descriptivo y de nivel cuantitativo. En cuanto al diseño investigación fue no experimental – transversal, la población estuvo conformada por 4 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó el cuestionario; entre los siguientes resultados se obtuvieron que el 100% de gerentes tienen experiencia laboral mayor a 03 años en elaboración de lácteos y/o alimentos, el 75.00% de la instalación eléctrica está protegida, el 56.00% son del género femenino, el 80.00% son personas no familiares que laboran dentro del rubro, el 55.00% tienen permanencia de 7 a más años, el representante el 100% de la recepción de materia prima se realiza en un área específica, cubierta y limpia, y en el menor tiempo; teniendo como conclusión que los gerentes de las micro y



pequeñas empresas tienen experiencia laboral mayor a 03 años; pero no cumplen adecuadamente con las Buenas Prácticas de Manufactura.

Vásquez (2018) en su investigación sobre *Aplicación del estudio de tiempos para incrementar la productividad en el área de producción de quesos de la empresa productos lácteos Zamael, Ancash, 2018*. Cuyo objetivo fue Mejorar la calidad de producción en la planta Quesera productos lácteos Zamael. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo, cuyo diseño no experimental y transaccional, participaron 17 directivos contestando un cuestionario estructurado de 20 preguntas, mediante la técnica de la encuesta. Resultado el 60% de encuestados afirmaron que utilizaban el diagrama analítico de procesos, el 80% indicaron que empleaban el diagrama de operaciones, el 60% dijeron que la empresa no contaba con un proceso estándar. Concluyendo que es necesario la sistematización de los procesos de producción y la comprensión de acciones y competencias que beneficien el logro de los objetivos.

Tamara (2018) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura. Rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz, 2016*. Tuvo como objetivo principal describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz, 2015. El tipo de investigación fue descriptivo y de nivel cuantitativo. En cuanto al diseño investigación fue no experimental – transversal. La población estuvo conformada por 4 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó el cuestionario, se obtuvo como resultado que el 100% de gerentes tienen experiencia laboral mayor a 03 años en elaboración de lácteos y/o alimentos, el 50% de su personal utiliza cubre boca, guantes, overol, guarda polvo, mandil, pantalón y botas en la elaboración de los productos lácteos, el 50% de las paredes y pisos presentan acabado sanitario que facilita su limpieza y desinfección, el 50% cuenta con instalaciones e implementos para el lavado y desinfección de las manos del personal, el 75% de la instalación eléctrica está protegida, el 100% de la recepción de materia prima se realiza en un área específica, cubierta y limpia, y en el menor tiempo, el 75% de

dispositivos en buenas condiciones y localizados adecuadamente para el control de insectos y roedores. Finalmente, como conclusión los gerentes de las micro y pequeñas empresas tienen experiencia laboral mayor a 03 años; pero no cumplen adecuadamente con las Buenas Prácticas de Manufactura.

## **2.2 Bases Teóricas de la Investigación**

### **Micro y Pequeña Empresa**

#### **Definición**

La Micro y Pequeña Empresa (**MYPE**) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Cillóniz, 2002)

De acuerdo al Art. 4° del Texto Único Ordenado de la Ley 28015 (SUNAT) la Micro y Pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Por consiguiente, las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes: Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive, y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Pequeña Empresa; de uno (1) hasta (100) trabajadores inclusive, y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Según el Art. 5°. (Cillóniz, 2002)

#### **Características**

La microempresa: cuenta con 1 hasta 10 trabajadores inclusive, sus ventas anuales son máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias UIT.

La pequeña empresa: cuenta con 1 hasta 100 trabajadores inclusive, sus ventas anuales son máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias UIT.

## **Objetivo**

La Ley propone el objetivo de la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas, identificando un empleo sostenible, con productividad y rentabilidad, considerando su aporte al PBI; así como la ampliación del mercado interno y las actividades de exportaciones, contribuyendo a la recaudación tributaria.

## **Estructura de la MYPE**

Es importante recalcar la importancia que tiene la estructura de una MYPE, y que también no pueda ser copiada entre otras MYPE según Cillóniz la estructura de una empresa es el esqueleto en el que se apoyan todas las decisiones y actividades que tienen lugar en ella. En la pequeña empresa la estructura se suele adaptar a las características de los individuos que la componen, al desarrollo de la empresa y al giro del negocio. Cada MYPE deberá determinar el tipo de estructura que le resulte más conveniente en relación con su nivel de desarrollo, actividad, composición interna y objetivos. Esta estructura organizacional irá cambiando en función de la evolución de la MYPE en el tiempo. Toda organización empresarial maneja un diseño de estructura el cual le permite; asignar las tareas que le corresponde a cada empleado, se establecen relaciones entre cada una de las personas que deben realizar las tareas establecidas (Cillóniz, 2002).

## **Micro y Pequeñas Empresas en la elaboración de derivados lácteos**

Según Vargas (2017) menciona que el análisis de la cadena productiva de lácteos se realizó aplicando la metodología de análisis de cadenas productivas con equidad para la promoción del desarrollo local, elaborado por el servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo – SNV Perú y la “Guía Metodológica Para Análisis de Cadenas Productivas” elaborada por SNV – CICDA e Inter Cooperation, instituciones que conforman RURALTER.

Según el cuarto censo nacional agropecuario 2012, la población de ganado ovino fue igual a 5 millones y 200 mil cabezas, las unidades agropecuarias con ganado vacuno ascendieron a 881,920, donde los pequeños productores representaban el 85,9% del total (con el 50,6% de población total de vacas),

caracterizándose por el manejo de menos de 10 cabezas de ganado, sin posibilidad de explotar economías a escala. En tanto, el 13,4% de las unidades agropecuarias fueron medianos productores que se caracterizaban por disponer entre 10 a 49 cabezas de ganado, a los cuales les pertenecía el 37,9% de la población de vacas. Finalmente, los grandes productores, definidos como aquellas unidades agropecuaria, que manejan más de 49 cabezas de ganado vacuno, representan solamente el 0,7% de las unidades productivas y tienen el 11,5% de la población de vacas (Ministerio de Agricultura y riego, 2017).

La metodología, además de analizar el funcionamiento de la cadena, busca fortalecer las capacidades de los diferentes actores locales para comprender este funcionamiento y a partir de este análisis, construir propuestas concertadas de intervención que permitan impulsar el desarrollo económico local.

### **Plan Estratégico**

Sánchez (2014) manifiesta que comprende una comunicación que forma parte de un plan de negocio basado en el contexto económico y financiero estableciendo estrategias organizacionales para planear sus objetivos y lograr la misión del futuro.

### **Teorías de Plan Estratégico**

Según Aranda (2015) sostiene que la planeación estratégico formal como él denomina, fue introducida por primera vez a mediato de 1950, en algunos de las empresas comerciales más importantes de aquel tiempo, denominándolo sistema de planeación a largo plazo.

### **Objetivos Estratégicos**

Armijo (2015) menciona que el Plan Estratégico nos permite materializar la misión y la visión. Por lo tanto; el PE es la base o el marco para el establecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación de dichos objetivos, es decir, el control de la gestión no se puede realizar sin un proceso previo de planificación estratégica.

## **Componentes del Proceso de Planificación Estratégica**

James (2016) señala que las metodologías para desarrollar procesos de planificación estratégica son variadas y encontramos en la literatura diversos enfoques. Desde el punto de vista de las organizaciones públicas, no existe en general un modelo a seguir y encontramos esquemas metodológicos que tienen mayor o menor complejidad. A diferencia de la programación operativa y el presupuesto, la planificación estratégica tiene menor grado de rutinas y protocolos estandarizados.

### **a. Plan estratégico**

El plan estratégico tiene una misión empresarial y un plan operacional de acción para aplicar estrategias definidas (Sánchez, 2014)

### **b. Características de un buen Plan Estratégico**

Numéricamente un plan debe tener previsiones numéricas con montos definidos, acerca de los niveles de venta, beneficios a obtener y otros objetivos a lograr.

Cronológicamente, es necesario explicitar el logro de las metas en el tiempo previsto lo que se acuerda en el documento.

Internamente debe quedar claro, la forma de utilizar los recursos con habilidades al interior, estimulando el logro de objetivos. (Ramírez, 2016).

### **c. Los componentes claves del plan estratégico**

#### **- Visión**

Son las metas y propósitos que se quiere lograr en una organización, la misma que se espera conseguir en el futuro, teniendo en consideración los aspectos económicos, tecnológicos y sociales, los que se enfrentarán con el tiempo.

#### **- Misión**

Es la proposición realista del logro de un fin y el interés de la organización, su razón de existir.

- **Valores**

Alcanzar la cima y aún más lejos mediante la innovación con fervor, pero demostrando humildad en la creación y práctica de sus valores propios.

### **El plan táctico**

Describe los propósitos de la empresa y concibe utilizarlos y lograr los objetivos que se propuso en el planeamiento estratégico.

- **Metas Específicas con Fechas Límite**

Si su gran meta es ser un gran distribuidor de productos lácteos de calidad. Su proyecto sistémico comenzará con pequeñas metas posibles y muy pequeñas de alcanzar.

- **Presupuestos**

Los requerimientos presupuestarios se listarán en el plan táctico y lograr los objetivos propuestos en el plan estratégico, incluyendo el pago de los trabajadores, la materia prima, los procesos de fábrica diaria, el marketing publicitario de la MYPE.

- **Recursos**

Es necesario considerar los recursos necesarios para lograr objetivos de la MYPE

- **Marketing, Financiación**

Se debe tener en cuenta en el plan sistémico, el listado de marketing, el proceso de fábrica, las actividades para distribuir el producto en función de las metas previstas.

### **El plan operativo**

Castrejon (2014) presenta analíticamente el quehacer diario de la organización. Siendo esta el cumplimiento de la hoja de ruta, a fin de obtener objetivos inmediatos y realistas.

### **Importancia del Plan Estratégico**

Es importante que toda empresa tenga un plan estratégico, que sirva como un soporte básico y marque los puntos necesarios para el desarrollo de la organización.

### **Determinar la dirección**

Toda visión debe plasmarse con reto y motivación, en el plan estratégico, un ideal hecho práctica real, durante la ejecución de los procesos y logro permanente de los objetivos específicos hasta la meta.

### **Determinación de la situación actual**

Es necesario realizar y efectuar la técnica FODA, con el fin de conocer cuáles son las debilidades, fortalezas, amenazas y oprotunidades empresariales.

### **Propuesta de pericia**

Fernandez (2014) menciona proponer cómo arribar a la meta planteada. Se definen al inicio las inmeditas metas, es posible cumplir con la meta final; ya que la visión final se llegará logrando los pequeños objetivos, evaluando los indicadores de desempeño.

## **Gestión de calidad**

### **Definición de la calidad**

Para Deming (2015) declara que por gestión llamamos en nuestra lengua a aquel conjunto de acciones que alguien o una organización llevan a cabo con la misión de administrar una empresa, un negocio o solucionar un asunto.

### **La calidad es:**

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- Una categoría tendiente siempre a la excelencia.

### **Teoría de Gestión de Calidad**

Según Deming (2015) manifiesta que en las épocas más antiguas la calidad ha caracterizado al ser humnao, cuando fabricó sus armas, barcos, vestidos, herramientas, mejoró en forma permanente su estilo de producción. La verificación como práctica se aplicó muchos años antes de Cristo, 2150 A.C. fue el Código de

Hanurabi que regía la calidad de construcción de casas, responsabilizando al constructor, quien pagaba con su vida cuando una casa se errumbaba y mataba a las personas.

### **Mejora Continua**

El sistema de la Gestión Calidad Total es utilizado en los procesos de mejora continua necesariamente impactan los productos y los procesos de la organización; porque obliga a los trabajadores cumplir con cero errores y cumplir los procesos y actividades con eficiencia.

### **Enfoque en el cliente**

El sistema de la gestión de la calidad total, tiene un enfoque directo a los clientes, sean internos o externos, que puedan ser personas o empresas quienes realizan su pedido a la empresa, acerca de los productos que fabrica.

### **Participación en equipo**

En la mejora de la calidad con el uso de la Gestión de la Calidad Total, la confianza es el mejor valor en todos los procesos; porque desde los cargos gerenciales hasta el último trabajador deben involucrarse en la mejora continua de la empresa

### **Orientado por Datos**

Kelchner (2017) manifiesta que la toma de una decisión requiere de una cuantificación de datos como instrumento fundamental, el mapeo, valoración estadística, las figuras gráficas, son importantes para detectar problemas u obstáculos y evaluar el triunfo de las iniciativas de calidad.

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

- Sistemas ISO 9001.
- Garantiza el cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- Aumenta la relación y control de proveedores.
- Estructurado según el ciclo de Mejora Continua, Planificar - Hacer – Verificar
- Actuar (Castro, 2015).



## **Principios de gestión de calidad**

### **Ocho principios de la gestión de calidad**

Según Carranza, (2016) sostiene que las normas ISO son las normas establecidas por la organización ISO (International Standardization Organization), para estandarizar los procesos de producción y control en empresas y organizaciones. En concreto; la norma básica que regula los sistemas de gestión de la calidad es la ISO 9001. Esta norma está basada en ocho principios de gestión de la calidad:

1. Enfoque del cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque del sistema para la gestión
6. Mejora continua.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

### **Plan de Mejora**

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

#### **Pasos a seguir para la elaboración del plan de mejora**

A continuación, se describen los principales pasos a seguir para la elaboración del plan de mejoras:

##### **1. Identificar el área de mejora**

Una vez realizado el diagnóstico, la unidad evaluada conoce las principales fortalezas y debilidades en relación al entorno que la envuelve. La clave reside en la identificación de las áreas de mejora teniendo en cuenta

que, para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas (Arevalo, 2014)

## **2. Detectar las principales causas del problema**

La solución de un problema, y por lo tanto la superación de un área de mejora, comienza cuando se conoce la causa que lo originó. Existen múltiples herramientas metodológicas para su identificación. Entre otras cabe destacar el diagrama de espina (causa-efecto), diagrama de Pareto, casa de la calidad, tormenta de ideas.

## **3. Formular el objetivo**

Según Sara, (2014) Una vez se han identificado las principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema, se han de formular los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución.

## **4. Seleccionar las acciones de mejora**

El paso siguiente será seleccionar las posibles alternativas de mejora para, posteriormente, priorizar las más adecuadas.

## **5. Realizar una planificación**

El listado obtenido es el resultado del ejercicio realizado, sin haber aplicado ningún orden de prioridad. Sin embargo, algunas restricciones inherentes a las acciones elegidas pueden condicionar su puesta en marcha, o aconsejar postergación o exclusión del plan de mejoras.

## **6. Seguimiento del plan de mejoras**

En este paso se realizará un cronograma de las actividades para el seguimiento e implementación de las acciones para la mejora del Plan Estratégico.

## **Derivados Lácteos**

### **Historia de los derivados lácteos**

La historia del consumo de la leche y los productos lácteos se remonta a la aparición de la ganadería en la historia de la humanidad. En el Mesolítico, el

hombre pasó de cazar y recolectar exclusivamente a dedicarse al cultivo agrícola y a la cría de ganado. Un día descubrió el ordeño, y toda su vida se transformó. A partir de aquel momento, la leche de vaca, cabra y oveja, se consideró el alimento por excelencia, la fuente de la fortaleza y de la vida la leche y los productos lácteos que se obtienen a partir de ella han estado y están presentes en la mayor parte de las civilizaciones y culturas.

#### **a. Leche**

En numerosas culturas, la leche fue sinónimo de salud, riqueza, fecundidad y pureza. Aparece en la mitología griega. Hipócrates habló de sus efectos medicinales. Y la biblia habla de la tierra prometida, rebosante de leche y miel. En la edad Media y hasta el siglo XVIII, el consumo de leche se concentraba en el mundo rural. Era un alimento poco apreciado, vehículo de transmisión de la brucelosis o fiebre de Malta. En el siglo XIX, con los progresos de la ciencia y la tecnología, los problemas de conservación e higiene se solventaron con la pasterización, y posteriormente con la esterilización. En el siglo XX la leche se convierte en la materia prima de una importante industria y se pone al alcance de los consumidores de forma cómoda, segura y económica.

A lo largo de los tiempos, el hombre aprendió a transformar la leche, tanto para conservarla durante más tiempo como para variar sus formas de consumo. Así, fueron apareciendo los productos lácteos.

#### **b. Queso**

El queso es una de las formas más antiguas que se conocen para conservar la leche. Es sabroso y variado, y con una gran tradición en todas las culturas, el descubrimiento del queso es contemporáneo a la domesticación del ganado, cuando el hombre primitivo observó que la leche guardada en los recipientes se coagulaba rápidamente y era comestible, el hallazgo arqueológico más importante en la historia de los derivados lácteos puede ser el Friso de la lechería, un friso sumerio de 5.000 años de antigüedad, que se conserva en el Museo Nacional de Irak en Bagdad y que representa las distintas etapas del ordeño y cuajado de la leche.

El queso se popularizó en la época grecorromana. Durante la época del imperio romano, se extendió su fabricación a todos los territorios conquistados. En la Edad Media, hacia el siglo X, los monjes en los monasterios de Europa produjeron diferentes variedades de queso.

El pastoreo, la trashumancia y el peregrinaje durante la edad Media ayudaron a difundir los diferentes tipos de quesos por toda la Península. En el camino de Santiago, los quesos proporcionaron a los peregrinos un alimento bueno y energético para su peregrinación.

La producción a gran escala de este producto lácteo llegó con la revolución industrial. Ya en el siglo XIX, los descubrimientos de Pasteurizar sobre la fermentación se aprovecharon para entender los procesos de transformación de la leche en queso, sin embargo, en la actualidad los quesos siguen teniendo un componente tradicional en su elaboración (Banet & Dalmau, 2015).

**c. Manjar Blanco**

La producción de manjar blanco es una forma de conservación de la leche, mediante el empleo de azúcar y la concentración del producto por cocción prolongada hasta por lo menos 65% de sólidos solubles, la cocción prolongada de la leche ocasiona la evaporación parcial del agua contenida en ella, favorece además ciertas reacciones entre proteínas y azúcares que son los que dan el color y sabor característico al producto (Keating , 2014).

**d. Mantequilla**

La mantequilla se empezó a elaborar años más tarde que las leches fermentadas o la nata. Se tiene conocimiento de la elaboración de la mantequilla en los pueblos ganaderos desde el año 3.500 años a.C. Estos pueblos la obtenían al batir la nata en el interior de recipientes elaborados con pieles de animales. Posiblemente, se descubrió accidentalmente cuando, al realizar un excesivo batido de la nata, se obtenía otro producto con características similares y a la vez diferentes. Este producto era muy valorado por determinadas culturas como mongoles, celtas o vikingos, que transmitían el gusto por la mantequilla allí donde asentaban su ganadería.

A partir del siglo XIV, su uso se extendió desde Normandía y el valle del Loira hasta Suiza y los Países Bajos. Durante los siglos XVI y XVII, las principales zonas europeas productoras de mantequilla fueron los Alpes, el norte de Francia, los Países Bajos, Inglaterra e Islandia. Más tarde, las poblaciones europeas instaladas en América, Australia y África transmitieron los hábitos de consumo de materias grasas de sus países de origen, e hicieron extensible este consumo a los pobladores de estos continentes (Dalmav, 2017).

#### e. Yogurt

Es el producto de leche coagulada obtenida por fermentación láctica, a partir de leche pasteurizada, leche concentrada pasteurizada, leche total o parcialmente desnatada pasteurizada, leche concentrada pasteurizada total o parcialmente desnatada, con o sin adición de nata pasteurizada, leche en polvo entera, semidesnatada o desnatada, suero en polvo, proteínas de leche y/u otros productos procedentes del fraccionamiento de la leche (Keating , 2014).

### 2.3. Marco conceptual

**Acordar**, es el momento de la concertación entre los actores para el diseño de estrategias y acciones que permitan desarrollar la competitividad local. La concertación entre actores es una forma más avanzada de participación e implica asumir compromisos en función de las posibilidades, intereses y alcances de los diferentes actores.

**Analizar** la cadena productiva permite reflexionar sobre las dificultades que encuentran los actores las diferentes etapas de desarrollo de un producto, para rescatar las sinergias generadas por las interacciones entre actores y entre estos y su entorno. Mediante el análisis, se establecen los puntos críticos y fuentes de competitividad de la cadena productiva. Es importante, que el análisis involucre la participación local, pues el diseño participativo de estrategias de acción permite una mayor identificación y compromiso local así como la sostenibilidad de las estrategias a implementar.

**Calidad.-** La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

**Cadena productiva.-** es un sistema que empieza desde la producción local hasta el consumo, y está integrado por actores (varones y mujeres) con características diferentes y con roles específicos, que desarrollan actividades interrelacionadas e interdependientes alrededor de la evolución y desempeño de un producto, que busca ser competitivo para el desarrollo local o regional.

**Cliente.-** Un cliente, desde el punto de vista de la economía, es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa.

**Conocer.-** la estructura y dinámica de la cadena; es el primer paso en el proceso de desarrollo de su competitividad. El conocimiento no sólo está centrado en el producto y sus procesos, sino también en las características de los actores que participan en la cadena: sus lógicas, sus estrategias, sus limitantes, y sus potencialidades y la forma como se relacionan, entre ellos y con su entorno. Para la cadena, también tenemos que estudiar los factores externos sean locales o no que afectan positiva o negativamente. Conocer la cadena implica promover la participación de los actores locales para reconstruir la realidad de su sistema, tomando en cuenta las diferentes visiones, y perspectivas que cada actor en torno a la cadena en la que interviene (Damien & Salazar,2004).

**Gestión.-** Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

**MYPE.-** Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

**Producción.-** Es la actividad que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios, es decir, consiste en la creación de productos o servicios y, al mismo tiempo, la creación de valor, también por producción en un sentido amplio.

**Productos Lácteos.-** Lácteo es aquello perteneciente o relativo a la leche. El adjetivo, aplicado a un alimento, refiere a que éste deriva de la leche (como el queso o el yogur).

**Servicio:** Un servicio podría ser un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

**Socializar** el análisis de cadenas permite difundir los resultados del análisis a un mayor número de actores de la cadena y recibir la validación y enmiendas a los resultados obtenidos.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente trabajo de investigación titulado plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquian, 2019, no se planteó hipótesis por ser una investigación de tipo descriptivo.



## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue, no experimental – transversal – descriptivo.

Fue, no experimental, porque se estudió conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue, transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin.

Fue descriptivo, porque solamente se describió las características más importantes de la variable, la MYPE y la realidad como se presenta.

### **4.2 Población y Muestra**

#### **Población**

La población en estudio ha sido de un total de 4 representantes del sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019.

#### **Muestra**

La muestra se determinó de acuerdo al volumen de la población y fue 4 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, es decir el 100 % de la población.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables

Denominación	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Perfil de los representantes legales de las MYPE	Dueño: es el poseedor de una cosa respecto a esta.  Gerente: es la persona que dirige, administra y representa a una empresa o sociedad y en la que se personifican sus órganos directores.	Edad	18-31 años 31-51 años 51 a más años	Razón
		Género	Femenino Masculino	Nominal
		Grado de instrucción	Sin instrucción Primaria Secundaria Superior no universitaria Superior universitaria	Ordinal
		Cargo que ocupa dentro de la empresa	Dueño Administrador	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 4 años 4 a 7 años 7 a más años	Razón
Perfil de las MYPE	MYPE es la unidad económica, natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Tiempo de permanencia en el rubro	0 a 4 años 4 a 7 años 7 a más años	Razón
		Número de trabajadores	1 a 6 trabajadores 6 a 11 trabajadores 11 a más trabajadores	Razón
		Personas que trabajan en su empresa	Familiares Personas no familiares	Nominal
		Objetivo de la empresa	Generar ganancias Subsistencia	Nominal
Plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad	conjunto de actividades que se desarrollan de manera secuencial con la finalidad de que una organización se proyecte al futuro y alcance su visión deseada (Alessio, 2014)  La gestión de calidad es un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización (Hernández y Pulido, 2015).	La visión	Plan estratégico Implementación de gestión de calidad	Nominal
		La misión	Rendimiento de negocio	Nominal
		Los valores	Alcanzar objetivos y metas	
		Código de ética	Cuenta con un plan estratégico	
		Planear	Utilización del plan estratégico	Nominal
		Hacer	Precauciones de la empresa	
		verificar	Plan de acción	
Actuar	Logros de la empresa			

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

Para la recolección de datos se utilizó:

**Técnica:** Encuesta

**Instrumento:** cuestionario estructurado

#### **4.5 Plan de Análisis**

Para el análisis de los datos de investigación se usó el análisis descriptivo de las variables en estudio, se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas, relativas y porcentuales, así como también figuras estadísticas. Para la elaboración del presente estudio se utilizó el Microsoft Word, mediante este programa se pudo realizar la estructura digital del estudio, de igual forma la elaboración de las encuestas, asimismo Microsoft Excel, a través de este programa se pudo elaborar las tabulaciones, diseño de las figuras, ingresando los datos obtenidos en la encuesta y el PDF, se hizo uso de este programa para poder enviar archivos.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

		METODOLOGÍA				
Problemas	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
<p><b>Central</b></p> <p>¿Cuáles son las características del plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar las características del plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019.</li> <li>2. Describir las características de las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019.</li> <li>3. Describir las características del plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019.</li> <li>4. Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad con el uso del plan estratégico en las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019.</li> </ol>	<p>Plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población en estudio consta de un total de 4 MYPE del sector producción rubro elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra se determinó en 4 MYPE del sector producción rubro elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019</p>	<p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>El diseño de la investigación fue, no experimental-transversal – descriptivo</p> <p>Fue, no experimental, porque se estudió conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Fue, transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin.</p> <p>Fue descriptivo porque se describió las características más importantes de la variable, MYPE y la realidad como se presenta.</p>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario estructurado</p>	<p>Para el análisis de los datos de investigación se usó el análisis descriptivo de las variables en estudio, se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas, relativas y porcentuales, así como también figuras estadísticas, para ello se utilizó los programas, Word, Excel y PDF.</p>

#### 4.7 Principios éticos

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona humana.

- **Protección a las personas.-** La investigación científica se realizó respetando la dignidad humana, su identidad, su diversidad en contexto quechua hablante, la privacidad y confidencialidad de sus actividades respetando su participación voluntaria y aceptando la información que se recibió con base al respeto pleno de sus derechos fundamentales.
- **Beneficencia y no maleficencia.-** Se aseguró el bienestar de las personas que participaron en el trabajo de investigación; se cuidó de no dañar a las personas, maximizando los beneficios de su información.
- **Justicia.-** Durante la investigación se practicó el ejercicio de un juicio ponderable y razonable, tomando las precauciones para evitar los sesgos y sin cometer prácticas injustas. Después del estudio fue necesario dar a conocer los resultados a quienes participaron en la investigación.
- **Integridad científica.-** Este principio se extendió a todos los representantes de las empresas de productos lácteos que sirvieron como muestra; con base a los principios deontológicos de la profesión de administración evitando riesgos potenciales, promoviendo el beneficio del conocimiento a todo los que participaron en el presente estudio.
- **Consentimiento informado y expreso.** Se respetó la manifestación libre y voluntaria, informada, inequívoca y específica informándoles que los resultados de la investigación serán de uso solamente para el presente trabajo de investigación.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Tabla 1

*Características del representante de las Micro y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquian, 2019.*

Características de los representantes		
Edad del representante	N	%
18 -31 años	0	0.00
31-51 años	3	75.00
51 años a más	1	25.00
Total	4	100.00
Género del representante		
Femenino	1	25.00
Masculino	3	75.00
Total	4	100.00
Grado de instrucción del representante		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	2	50.00
Superior no Universitaria	2	50.00
Superior Universitaria	0	0.00
Total	4	100.00
Cargo que ocupa dentro de la empresa		
Dueño	3	75.00
Administrador	1	25.00
Total	4	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 4 años	1	25.00
4 a 7 años	1	25.00
7 años a más	2	50.00
Total	4	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micros y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquian, 2019.

Tabla 2

*Características de las Micro y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, del Distrito de Chiquian, 2019*

Características de la MYPE:	N	%
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>		
0 a 4 años	0	0.00
4 a 7 años	2	50.00
7 años a más	2	50.00
Total	4	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 6 trabajadores	2	50.00
6 a 11 trabajadores	2	50.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	4	100.00
<b>Personas que trabajan en su empresa</b>		
Familiares	1	25.00
Personas no familiares	3	75.00
Total	4	100.00
<b>Objetivo de la empresa</b>		
Generar ganancias	3	75.00
Subsistencia	1	25.00
Total	4	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micros y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquian, 2019.

Tabla 3

*Características del plan estratégico como factor relevante de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquian, 2019*

Plan estratégico como factor relevante de la gestión de calidad	N	%
<b>El plan estratégico es un factor relevante para una buena gestión de calidad</b>		
Siempre	2	50.00
Conozco poco	1	25.00
Desconozco	1	25.00
Total	4	100.00
<b>Dificultades del personal para implementar la gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	3	75.00
Aprendizaje lento	1	25.00
Por desconocimiento del puesto	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	4	100.00
<b>La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b>		
Si	2	50.00
Tal vez	2	50.00
No	0	00.00
Total	4	100.00
<b>La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización</b>		
Si	3	75.00
Tal vez	1	25.00
No	0	0.00
Total	4	100.00
<b>La empresa cuenta con un plan estratégico</b>		
Si	2	50.00
Desconozco	2	50.00
No	0	0.00
Total	4	100.00
<b>Utiliza el plan estratégico</b>		
Descubrir lo mejor de su empresa	2	50.00
Aclarar ideas futuras	1	25.00
Prevenir cualquier eventualidad	1	25.00
No utiliza un plan estratégico	0	0.00
Total	4	100.00



Tabla 3

*Características del plan estratégico como factor relevante de la gestión e calidad de las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquián, 2019.*

Principales preocupaciones que posee la empresa		
Producción	3	75.00
Ahorro	0	0.00
Inversión	1	25.00
Crédito	0	0.00
Total	4	100.00
Plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades		
Si	2	50.00
A veces	2	50.00
No	0	0.00
Total	4	100.00
Logros en su empresa		
Ser reconocida en el mercado	3	75.00
Alcanzar rentabilidad	1	25.00
Total	4	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micros y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquian, 2019.

Tabla 4

*Plan de mejora a los resultados de la investigación de las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquián, 2019.*

<b>Problema encontrado</b>	<b>Causas</b>	<b>Solución aplicación de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Ventas bajas	Poco uso de publicidad de la variedad de productos lácteos que ofrecen	Contratar un especialista en publicidad con uso de los medios; radio, TV y prensa, volantes.	Dueño / Representante
Limitada comercialización de productos	Falta de uso de herramientas de marketing mix	Es necesario el uso de la tecnología de información y comunicación para posicionarse del mercado, publicidad a través de las redes sociales.	Dueño / Representante
Poca producción de derivados lácteos en época de verano	Pocos proveedores de leche fresca por escases de pastos.	Incrementar proveedores de leche	Dueño / Representante
Falta de forraje para alimentar al ganado vacuno	Falta de previsión de cultivos de forraje y uso de técnicos modernos de empaque o ensilado de pastos para épocas de verano	Planear mayor producción de forraje con pastos mejorado y con riego tecnificado, programando el abastecimiento para la época de estiaje.	Dueño / Representante
La rentabilidad de la empresa es baja	Cuenta con poco capital en bienes y servicios; así como para la producción y la comercialización de los derivados lácteos	Hay necesidad de renovación de equipos y maquinarias; modernizando para una rápida producción de calidad de productos lácteos	Dueño / Representante
El cumplimiento de entrega es lento	Tiene una producción que abastece sólo a nivel local e interprovincial	La producción debe ser en serie y en variedad de productos para posicionarse en el mercado regional, con competitividad.	Dueño / Representante

**Fuente.** Plan de mejora elaborado por el autor

## 5.2. Análisis de resultados

### Tabla 1.

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito Chiquián, 2019.*

El 75.00% de Los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 51 años; este resultado coincide con el estudio realizado por Cabrera (2014), quien menciona que el 62.00% de los trabajadores encuestados tiene una edad de 31 a 51 años. Esto queda demostrado que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas del rubro Elaboración de productos lácteos del distrito de Chiquián, son liderados por personas adultas, por lo que estas personas cuentan con mayor experiencia y están capacitadas para poder administrar un negocio.

El 75.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas son del género masculino; estos resultados contrastan con la investigación realizada por Yesenia (2016) en su tesis Características de la gestión de calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz, 2015, quien determino que un 56.00%. de los representantes fueron del género femenino. Esto demuestra que un gran porcentaje de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Chiquián son de género masculino con mucha capacidad para poder atender al cliente.

El 50.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tiene un grado de instrucción superior no universitaria, así mismo otro 50.00% tiene un grado de instrucción de secundaria; estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Cabrera (2014) quien determino que el 70.00% de los encuestados tienen el grado de instrucción superior universitario. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen el grado de instrucción superior no universitario, es así que las empresas tienen al mando personas preparadas que permiten desarrollarse de manera eficiente en distintas actividades.

El 75.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas son dueños; estos resultados coinciden con la investigación realizada por Amaya y Granada (2019) quien menciona que el 60.00% de los encuestados eran dueños de la empresa. Esto demuestra que las Micro y pequeñas empresas son dirigidos por los mismos dueños, por el cual tiene toda la responsabilidad de brindar un gran servicio, mejorar las ventas y lograr que el cliente quede satisfecho con los productos que ofrece.

El 25.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas mencionan tener un tiempo de desempeño en el cargo entre 0 a 4 años; así mismo otro 25.00% de los encuestados opinan tener un tiempo de servicio de 4 a 7 años, estos resultados coinciden con los resultados hallados por Espinoza y Trinidad (2019) quien especifica que el 45.00% de los encuestados mencionan tener un tiempo de desempeño entre 4 a 7 años. Esto demuestra que los representantes de la Micro y pequeña empresa, rubro derivados lácteos, tienen un periodo relativo, y estos años de desempeño le han servido para poder desenvolverse en sus actividades designadas.

## **Tabla 2**

### ***Características de las Micro y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquian, 2019.***

Respecto al tiempo de permanencia el 50.00% mencionaron que tenían un tiempo de permanencia en el rubro de 7 a más años en el rubro derivados lácteos, así mismo otro 50.00% indican tener un tiempo de permanencia de 4 a 7 años; estos resultados coinciden con la investigación realizada por Amaya y Granada (2019) quien menciona que el 80.00% tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 7 a más años, también coinciden con los resultados de Yesenia (2016) quien indica que el 55.00% tienen permanencia de 7 a más años. Esto demuestra que los representantes de las Micro y pequeñas empresas se direccionan con planes a largo plazo.

El 50.00% de las Micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 11 representantes; estos resultados coinciden con los resultados de Tamara (2018) quien determina que el 90.00% mencionan tener entre 6 a 10 trabajadores. Esto demuestra que las Micro y pequeñas

empresas tienen un gran número de trabajadores, y esto conlleva a generar más producción para el negocio.

El 75.00% de las Micro y pequeñas empresas rubro elaboración de derivados lácteos cuentan con trabajadores que son personas no familiares; estos resultados coinciden con la investigación realizada por Yesenia (2016) quien menciona que el 80.00% son personas no familiares que laboran dentro del rubro. Esto demuestra que los empresarios no tienen una afinidad por la familia para que puedan laborar dentro de su empresa.

El 75.00% de las Micro y pequeñas empresas tiene como finalidad generar ganancias, estos resultados guardan relación con los resultados encontrados por Esinoza y Trinidad (2016) quien menciona que el 79.00% de encuestados afirman que el objetivo de creación de la empresa es generar ganancias; así mismo coinciden con los resultados de Luna (2016) quien indica que el 60.00% creó su empresa con la finalidad de generar ganancias. Esto demuestra que el fin principal de toda empresa es generar ganancia en el sentido de crecer empresarialmente.

### **Tabla 3**

#### ***Características del plan estratégico como factor relevante de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquian, 2019.***

El 50.00% de los representantes mencionan que siempre el plan estratégico es un factor relevante para una buena gestión de calidad, estos resultados guardan relación con el estudio de Guerrero (2015) quien indica que el 65.00% tiene conocimiento que el plan estratégico es favorable para una buena gestión. Esto demuestra que para las Micro y pequeñas empresas tener un plan estratégico es muy importante, ya que en el plan estratégico se plasman a donde se quiere llegar y que se va realizar para conseguirlo, pero sobre todo ayuda a mantener un seguimiento de los objetivos definidos para ver si se están cumpliendo.

El 75.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas mencionan tener poca iniciativa para implementar la gestión de calidad, estos resultados contrastan con los resultados de Espinoza y Trinidad (2016) quien establece que el 72.00% tienen iniciativa para implementar la gestión de calidad. Esto demuestra que, en las Micro y

pequeñas empresas de derivados lácteos, el personal tiene poca iniciativa en cuanto a la implementación de una gestión de calidad, lo que estaría ocasionando una dificultad, para la empresa.

El 50.00% de los representantes sí tiene conocimiento sobre la gestión de calidad, y otro 50.00% menciona que tal vez, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Tamara (2018) quien menciona que el 90.00% tienen conocimiento sobre la gestión de calidad. Esto demuestra que en las Micro y pequeñas empresas cuentan con una gestión de calidad y ello hace que contribuya a mejorar el rendimiento del negocio.

El 75.00% de los representantes aseguran conocer la gestión de calidad de la Micro y pequeña empresa rubro elaboración de derivados lácteos y que esto ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización, estos resultados coinciden con la investigación de Tamara (2018) quien establece que un 58.00% tienen conocimiento sobre la gestión de calidad de la empresa. Esto demuestra que es razonable que una empresa cuente con un plan de gestión y utilice una estrategia de diferenciación para poder marcar la diferencia al momento de atender a las necesidades de los clientes.

El 50.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas afirman que la organización cuenta con un plan estratégico, estos resultados coinciden con los resultados de Amaya y Granada (2019) quien menciona que el 49.00% cuentan con un plan estratégico de organización, así mismo coinciden con los resultados de Tamara (2018) quien menciona que el 49.00% cuentan con un plan estratégico. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la empresa buscan mejorar la calidad de los productos que ofrecen mediante un plan estratégico, que esto a lo largo ayuda a realizar el análisis de las nuevas tendencias en el rubro elaboración de productos lácteos.

El 25.00% de los representantes aseguran que utilizar el plan estratégico ayuda a descubrir lo mejor de su empresa para diseñar una estructura de objetivos que desea lograr, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Guerrero (2015) quien establece que el 58.00% utilizan el plan estratégico para aclarar ideas futuras. Esto demuestra que el planeamiento estratégico es una herramienta de vital importancia con las que cuentan las empresas para que todas las labores que allí se realizan trabajen en complemento unas con las otras; así mismo permite tener un correcto direccionamiento de los trabajadores.

El 50.00% de los representantes consideran que las principales preocupaciones que posee la Micro y pequeña empresa son a la producción, estos resultados guardan una relación con los estudios realizados por Tamara (2018) quien determina que el 70.00% de los representantes encuestados mencionan que el principal fin de la empresa es producir. Esto demuestra que la productividad empresarial es uno de los factores clave de cualquier negocio, por tanto; mientras generes más producción se podrá obtener más ganancias.

El 50.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas consideran que sí han establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades, y otro 50.00% indicaron que a veces, estos resultados coinciden con la investigación hecha por Tamara (2018) quien establece que un 70.00% conocen el plan de acción para convertir las debilidades en amenazas en fortalezas y oportunidades. Esto demuestra que las Micro y pequeñas empresas son conscientes de su entorno de trabajo; por tanto, ellos deben de realizar sus análisis FODA para tener una visión bien clara de que es lo que hace falta para que la empresa se encamine hacia el éxito.

El 75.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen en claro que la empresa tiene que ser reconocida en el mercado, estos resultados coinciden con los resultados de Tamara (2018) quien menciona que el 90.00% de encuestados afirman que la empresa tiene que ser reconocida en el mercado. Esto demuestra que toda Micro y pequeña empresa tiene que ser reconocidas ante la sociedad para que los entes privadas o públicos tengan conocimiento del servicio que brindan, y así puedan contratarlos.

## PLAN DE MEJORA

*Plan de mejora de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquian, 2019.*

### Diagnóstico general

<p><b>Matriz de la estrategia FODA</b></p>	<p><b>Oportunidades</b> Crecimiento del segmento de mercado de productos lácteos. Clientes conocen la tradición del queso Chiquiano y sus derivados y están dispuestos a pagar por el producto si la propuesta de valor es atractiva. Clientes valoran la calidad de los productos lácteos.</p>	<p><b>Amenazas</b> Los clientes de la región y a nivel nacional demandan calidad y dejando consumir cuando hay problemas de abastecimiento de los productos lácteos. La economía del país en los últimos años se ha estancado y este hecho puede generar que la producción decline.</p>
<p><b>Fortalezas</b> Productos de alta calidad con insumos de óptima calidad. Servicio diferenciado cercano al cliente. Extensiones de terreno para sembrar forrajes sectores del mercado. Servicio de postventa garantizado y con posibilidad de mercado.</p>	<p><b>F-O</b> Aprovechar los insumos de calidad y seguir mejorando, dando un mejor valor agregado a los clientes que son sensibles a la calidad. Tener en cuenta que la producción de derivados lácteos artesanal no se debe descuidar, para aprovechar mejor a este segmento.</p>	<p><b>F-A</b> 1. Aprovechar el servicio diferenciado del personal de: pastoreo del ganado, crianza y alimentación del ganado vacuno, procesos de extracción de leche, procesamiento hasta la obtención de los productos lácteos; según el flujograma establecido; con la finalidad de crear mayor confianza con los clientes que demandan calidad con frecuencia.</p>
<p><b>Debilidades</b> Resistencia al cambio Infraestructura y equipos inadecuados. 3. Falta de pasto o forraje en épocas de verano</p>	<p><b>D-O</b> Gestionar el cambio para aprovechar el crecimiento del mercado</p>	<p><b>F-A</b> Mejorar la infraestructura y las instalaciones, equipos y utensilios; mejorando la presentación del producto y capta mayor clientela que son sensibles al cambio.</p>



## Plan Estratégico como factor relevante de la agestión de calidad

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de las MYPE</b>
Poca iniciativa para implementar la gestión de calidad	Su iniciativa es muy baja
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento	La indiferencia para la gestión de calidad
Desconocimiento del plan estratégico	Tiene poca visión para la alimentación del ganado lechero durante la escasez de pasto o forraje en época de verano
Utiliza la estrategia de contingencia	Utiliza pocas estrategias de previsión
Se preocupa solo por la producción	No previene el sembrío de más extensión de pasto
La empresa no está siendo reconocida por el mercado	Le falta aplicar estrategias de gestión de calidad en base del plan estratégico

## Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Poca iniciativa para implementar de la gestión de la calidad	Ventas bajas en época de invierno	Por la falta de publicidad sobre la variedad de los productos lácteos
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento	Limitada comercialización de los productos	Por la falta del uso de la herramienta del marketing
Desconocimiento del plan estratégico	Poca producción de derivados lácteos en época de verano	Por falta de pastos o forrajes que no se ampliaron el sembrío y no se utilizaron el empacado.
Utiliza las estrategia de contingencia	Falta de forraje para alimentar al ganado vacuno	No se planificó la previsión de alimentos forrajeros para épocas de verano.
Se preocupa solo por la producción	La rentabilidad de la empresa es baja	No hay mejora en cuanto a productos y publicidad
La empresa no está siendo reconocida por el mercado	Falta de publicidad	Falta de interés de los representantes

### Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Poca iniciativa para implementar la gestión de calidad	Ventas bajas en épocas de invierno	Mejorar la promoción de los productos a través de promociones, ofertas y/o descuentos por la compra de los productos lácteos.
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento	Limitada comercialización de los productos	Aplicar las estrategias del plan estratégico con visión, misión, objetivos y principios éticos bien propuestos para lograr sostenibilidad en el tiempo.
Desconocimiento del plan estratégico	Poca producción de derivados lácteos en época de verano	Desarrollar un plan estratégico para solucionar la falta de forrajes para el ganado lechero.
Utiliza la estrategia de la contingencia	Falta de forraje para alimentar al ganado vacuno	Sembrío de forraje en los terrenos amplios que poseen y empacar alfalfa y maíz chala para la época de verano
Se preocupa solo por la producción	La rentabilidad de la empresa es baja	Mejorar la tecnología en maquinarias, utensilios de última generación para producir derivados lácteos de alta calidad y aceptación en el mercado
La empresa no está siendo reconocida por el mercado	Falta de publicidad	Proponer estrategias competitivas en el plan estratégico para una gestión de calidad

**Estrategias o acciones (que desean implementar)**

<b>N°</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Dificultad</b>	<b>Plazo</b>	<b>Impacto</b>	<b>Priorización</b>
1	Mayor motivación en iniciativas	Poca inversión o financiamiento	6 meses	Mayor cartera de clientes	Formulación del plan estratégico
2	Promocionar los productos que se ofrecen	Falta promocionar productos	5 meses	Mejora en cuanto a las ventas del producto, competir en precios con otras marcas y mejorar mediante publicidad los productos lácteos	Identificar los productos lácteos uso del marketing mix y planificar estrategias, donde se maneje precios, productos, promoción y lugares de ventas (plaza)
3	Mejora del conocimiento y elaboración del plan estratégico.	Demora en la elaboración del plan estratégico por desconocimiento	1 año	Mejor gestión de calidad con instrumento de planificación.	Priorizar la capacitación en la formulación del plan estratégico
4	Capacitación al personal sobre gestión de calidad.	No cuentan con presupuesto suficiente para capacitar al personal sobre plan estratégico y gestión de calidad	1 año	Formulación del plan estratégico y gestión de calidad	Capacitación teórica práctica para mejorar sus conocimientos
5	Financiamiento para la mejora de la producción de leche.	Falta de presupuesto para la compra de concentrado para ganado vacuno, así como para el sembrío de forrajes	7 meses	Gerenciamiento integral de la empresa	Alimentación del ganado lechero con forrajes de calidad. Producción variada de derivados lácteos para el gusto preferencia del cliente
6	Posicionamiento competitivo en el mercado.	Percepción de los consumidores referente a los productos que se les ofrece	1 mes	Conocen y aplican el plan estratégico y la gestión de la calidad	Aplicación práctica del plan estratégico y la gestión de calidad

7	Crear base de datos para la identificación del stock	No existe control de los productos	2 meses	Mayor control de los productos en stock	Contar con una base de datos que ayude identificar los productos que se cuenta en almacén.
---	--	------------------------------------	---------	---	--

### Recursos para la implementación de estrategias

N°	Acción de mejora	Recursos Humanos	Económicos	Recursos a utilizar	Tiempo
1	Mayor motivación en iniciativas	Especialista	S/. 500.00 soles	Laptop, hojas, lapicero	4 meses
2	Promocionar los productos que se ofrece	Especialista en Marketing	S/. 600.00 soles mensuales	Página Web, Radio, televisión	6 meses
3	Mejora del conocimiento y elaboración del plan estratégico	Consultor	S/. 1 500.00 soles	laptop	2 meses
4	Capacitación al personal sobre gestión de calidad	Consultor	S/. 1 000.00 soles	Proyector, laptop, lapicero, hoja, folder	1mes
5	Financiamiento para la mejora la producción de leche	Dueño	S/. 10 000.00 soles aprox.	Créditos para el alimento del ganado	6 meses
6	Posicionamiento competitivo en el mercado	Especialista	S/. 1 000.00 mensual	Laptop materiales	1 año
7	Crear una base de datos para identificar el stock.	Ingeniero de sistemas	S/. 1200.00 mensual	Software	2 meses

### Cronograma de actividades

<b>N°</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Inicio</b>	<b>Final</b>	<b>Representación gráfica por mes</b>
1	Mayor motivación en iniciativas	01-11-2019	28-02-2020	<b>III</b>
2	Promocionar los productos que se ofrece.	01-11-2019	31-04-2020	<b>IIII</b>
3	Mejora del conocimiento y elaboración del plan estratégico.	01-11-2019	31-12-2019	<b>II</b>
4	Capacitación al personal sobre gestión de calidad.	01-11-2019	30-11-2019	<b>I</b>
5	Financiamiento para la mejora la producción de leche	01-11-2019	30-11-2019	<b>IIIIIIIIII</b>
6	Posicionamiento competitivo en el mercado.	01-06-2020	30-11-2020	<b>IIII</b>
7	Crear una base de datos para identificar el stock.	01-11-2019	31-12-2019	<b>II</b>

## VI. CONCLUSIONES

- La mayoría de los representantes de las MYPE, del sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquián, 2019, tenían de 31-50 años de edad, son de género masculino, tienen grado de instrucción superior no universitaria y superior universitaria, son dueños de su empresa y llevan en el cargo entre 7 años a más.
- La mayoría de las Micro y pequeña empresas del sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquián, 2019, tenían tiempo de permanencia en el rubro de 7 años a más, cuentan con 6 a 11 trabajadores, siendo personas no familiares que laboran en la empresa y tienen como finalidad generar ganancias para sus empresas.
- La mayoría de los representantes consideran siempre que el plan estratégico es un factor relevante para una gestión de calidad, asimismo tienen poca iniciativa para implementar la gestión de calidad en las empresas, la mitad de los encuestados consideran que la gestión de calidad contribuye en mejorar el rendimiento del negocio, la mayoría señala que la gestión de calidad ayuda alcanzar metas y objetivos trazados por la organización; la mitad de los encuestados señalan que cuentan con una plan estratégico, y otro mitad manifiesta que utiliza el plan estratégico para descubrir lo mejor de su empresa, la mayoría opinaron que el principal problema de la organización es la producción, la mitad de los encuestados señalaron que han establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades, por último la mayoría opinaron que desean lograr ser una empresa reconocida en el mercado.
- Se elaboró un plan de mejora como resultado de la investigación de las MYPE del sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos (Tabla 4).



## **RECOMENDACIONES**

- Buscar posicionarse en el mercado de derivados lácteos a nivel regional y nacional en forma competitiva.
- Ejecutar una gestión de calidad para solucionar las dificultades y mejorar el rendimiento del negocio para alcanzar los objetivos y metas propuestos.
- Elaborar su plan estratégico, considerando la producción de forrajes para la alimentación del ganado vacuno, para épocas de las carencias alimentarias, generado por el cambio climático y que la producción de leche sea constante, tanto en las épocas de invierno y épocas de sequía, utilizando tecnología modernas de empaclado de forrajes de sembríos de pastos mejorados, con la finalidad de mejorar la producción en la elaboración de derivados lácteos.
- Implementar y aplicar el plan de mejora propuesto.

## REFERENCIAS

- Alessio, F. (2014). *Planeamiento estratégico razonado*. . Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Alarcón , C., & Zuñiga , F. (2017). *Planeamiento estratégico del Perú*. Lima, Perú : Pontificia Universidad Católica del Perú. recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9058/ALARCON\\_PALACIOS\\_PLANEAMIENTO\\_PERU.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9058/ALARCON_PALACIOS_PLANEAMIENTO_PERU.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Alessio, F. (2014). *Planeamiento estratégico razonado*. . Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Amaya , D., & Granada , D. (2019). *Planeamiento estratégico para Laive*. Lima, Perú : Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13996/AMAYA\\_GONZALEZ\\_PLANEAMIENTO\\_LAIVE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13996/AMAYA_GONZALEZ_PLANEAMIENTO_LAIVE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aranda, G. (2015). *Teoria de Plan Estratégico*. México: <https://es.scribd.com/document/360295661/Teoria-de-Plan-Estrategico>. Recuperado el 12/08/1029 de Agosto de 2019
- Arevalo, D. (2014). *Plan De Mejora de las MYPE*. Santiago de Cali: Universidad Autónoma de Occidente. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de [https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS\\_6/Administracion\\_de\\_Empresas/16.pdf](https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Administracion_de_Empresas/16.pdf)
- Armijo, M. (2015). *Planificacion estratégico e Indicadores de desempeño en el Sector Público*. México: Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública ILPES/CEPAL. Recuperado el 12/08/2019 de Agosto de 2019, de [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual\\_planificacion\\_estrategica.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf)
- Banet , B., & Dalmau, J. (2015). *Plan de nutrición y comunicación productos lacteos*. Lima : SEMFYC.
- Cabrera , A. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuidores A&B*.

- Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cano , A., & Cifuentes , D. (2014). *DFiseño e implementación de un plan estrategicó para la empresa Disempack*. Bogota, Colombia : Universdiad de la Salle.
- Carpio, D. (2016). *Caracterización de la competencia laboral y competitividad en las Mype, del sector servicios rubro courier de la provincia de San Román, año 2015*. Juliaca, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 11 de Setiembre de 2019, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/596/COMPETENCIA\\_LABORAL\\_COMPETITIVIDAD\\_MYPE\\_CARPIO\\_VALDEZ\\_%20DELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/596/COMPETENCIA_LABORAL_COMPETITIVIDAD_MYPE_CARPIO_VALDEZ_%20DELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carranza, A. (2016). *Principios de Gestión de Calidad*. Perú. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
- Castrejon, E. (2014). *Tipos de Planes Estrategicos*. Perú. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://es.scribd.com/document/319907422/Tipos-de-Planes-Estrategicos>
- Castro, J. (2019). *Características de Gestión de Calidad*. Mexico. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
- Cillóniz, B. (2002). *Gerenciand una MYPE*. Obtenido de <https://gerenciaempresarial.wikispaces.com/file/view/GERENCIANDO+UNA+PYME.pdf>
- contasystems. (2013). Recuperado de <http://contasystems2013.jimdo.com/contenido/ventajas-ydesventajas/>
- Dalmav, J. (2017). *Leche, Nata, Mantequilla y otros productos lácteos*. Lima: Productos Lácteos.
- Damien, H., & Salazar, M. (2004). *"Metodología de análisis de cadenas productivas con equidad para la promoción del desarrollo local"*. SNV Perú.

- Deming, E. (2014). *Definición de la Calidad*. Mexico. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/teoria-y-gestion-de-la-calidad-total/>
- Deming, E. (2015). *Teoría de Gestión de Calidad*. Perú. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/teoria-y-gestion-de-la-calidad-total/>
- Espinoza , V., & Trinidad , C. (2016). *Planeamiento Estratégico de la Empresa Gloria S.A. 2016 - 2026*. Lima, Perú : Pontifica Universidad Católica del Perú. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7982/ESPINOZA\\_IPARRAGUIRRE\\_PLANEAMIENTO\\_GLORIA--OPT.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7982/ESPINOZA_IPARRAGUIRRE_PLANEAMIENTO_GLORIA--OPT.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Fernández, A., & Polar , J. (2017). *Plan Estratégico para la empresa Kalitex S.A.C. Arequipa 2017*. Arequipa, Perú: Universidad Católica San Pablo. Recuperado de [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15389/1/FERN%C3%81NDEZ\\_BARREDA\\_ALE\\_KAL.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15389/1/FERN%C3%81NDEZ_BARREDA_ALE_KAL.pdf)
- Fernández , A. (2014). *Importancia del Plan Estratégico*. México. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/01/07/importancia-del-plan-estrategico/>
- Fernández, A. (2017). *Plan Estratégico para la Empresa KALITEX S.A.C AREQUIPA, 2017*. AREQUIPA: Facultad de Ciencias Económico Empresarial. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15389/1/FERN%C3%81NDEZ\\_BARREDA\\_ALE\\_KAL.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15389/1/FERN%C3%81NDEZ_BARREDA_ALE_KAL.pdf)
- García, L. (2015). *Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero en Empresas*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/11005/1/255%20o.e..pdf>
- Gómez, L. (2019). *Concepto de Plan De Mejora de las MYPE*. Chile: Universidad Austral de Chile. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <http://mingaonline.uach.cl/pdf/sintec/v3n2/art02.pdf>

- Guerrero, M. (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad de los productos Lácteos*. Guatemala: Universidad De San Carlos De Guatemala. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/5899/1/Luis%20Enrique%20Luna%20Arreaga.pdf>
- James, B. (2016). *Plan Estratégico*. Bogota. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de [file:///C:/Users/hp/Downloads/1611-Texto%20del%20art%C3%ADculo-5513-1-10-20101012%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/1611-Texto%20del%20art%C3%ADculo-5513-1-10-20101012%20(2).pdf)
- Keating , P. (2014). *Introducción a la Lactología*. México: Limusa. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/84/TP%20-%20UNH%20AGROIND%20%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kelchner, L. (2017). *Las Teorías de la Gestión de Calidad*. Mexico. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://pyme.lavoztx.com/las-teoras-de-la-gestin-de-calidad-total-13651.html>
- Lopez , M. (2015). *Plan estratégico para las Pymes del sector lácteo en el Municipio de San Juan de Pasto 2014-2019*. Colombia: Universidad del Valle. recuperado de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/8896/1/CB-0525447.pdf>
- Luna, K. (2016). *Caracterización de la Gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurant*. Chimbote: ULADECH. Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MYPE\\_LUNA\\_HUARINGA\\_KEVIN\\_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION_DE_CALIDAD_MYPE_LUNA_HUARINGA_KEVIN_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mares, C. (2002). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) en el Perú*. Lima. Recuperado de [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares\\_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Martinez , J., & Silva , K. (2016). *Plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa Celestial Touch-Chiclayo*. Pimentel, Perú : Universidad Señor de Sipán.

- Ministerio de Agricultura y riego. (2017). *Estudia de la ganadería lechera en el Perú. Análisis de su estructura, dinámica y propuestas de desarrollo*. Lima: MINAGRO.
- Navarrete, C. (2019). *Relaciones entre trabajadores y empresariales*. Colombia. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7440/tesis616.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, C. (2016). *Características de un buen Plan Estratégico*. Perú. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html>
- Sánchez, J. (2014). *Plan Estartégico*. Perú: CONOMIPEDIA. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html>
- Sara, M. (2014). *Gestión Comercial*. Colombia. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/001/697/1/REDI-FDA-2017-9.pdf>
- Tamara , Y. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura.rubro elaboracion de productos lácteos del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz, Perú : Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3564/INOCUIDA D\\_HIGENE\\_TAMARA\\_CASTILLO\\_YESENIA\\_NORMINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3564/INOCUIDA D_HIGENE_TAMARA_CASTILLO_YESENIA_NORMINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas, D. (2017). *Concepto de MYPE elaboracion de derivados lácteos*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4610/ESPINOZA\\_JAUREGUI\\_LEVAU\\_LACTEO\\_CAJAMARCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4610/ESPINOZA_JAUREGUI_LEVAU_LACTEO_CAJAMARCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vásquez, Z. (2018). *Aplicación del estudio de tiempos para incrementar la productividad en el área de producción de quesos de la empresa productos lácteos Zamael, Ancash, 2018*. Lima, Perú : Universidad César Vallejo. Recuperado de [file:///C:/Users/carsa/Downloads/V%C3%A1squez\\_EZC%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/carsa/Downloads/V%C3%A1squez_EZC%20(1).pdf)

Yesenia, N. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo las normas buenas practicas de manufactura en las Micro y Pequeñas Empresas Del sector manufactura -rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz*. Huaraz: ULADECH. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3564/INOCUIDAD\\_HIGENE\\_TAMARA\\_CASTILLO\\_YESENIA\\_NORMINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3564/INOCUIDAD_HIGENE_TAMARA_CASTILLO_YESENIA_NORMINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de actividades

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019																	
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Elaboración del Proyecto															X			
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación															X	X		
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación																X		
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación																X		
5	Mejora del marco teórico y metodológico																X	X	X
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información																	X	
7	Elaboración del consentimiento informado (*)																	X	
8	Recolección de datos																	X	
9	Presentación de resultados																	X	
10	Análisis e Interpretación de los resultados																	X	
11	Redacción del informe preliminar																		X
13	Revisión del Informe Final de la Tesis por el Jurado de Investigación																		X
14	Aprobación del Informe Final de la Tesis por el Jurado de Investigación																		X
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																		X
16	Redacción de artículo científico																		X



## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
- Impresiones	100.00	1	100.00
- Archivadores	5.00	5	25.00
- Papel bond A4 80 gramos	20.00	3	60.00
- Cuaderno de campo	5.00	3	15.00
- Lapicero	1.00	6	6.00
- Corrector	5.00	3	15.00
- USB	30.00	1	30.00
- Folder	40.00	1	40.00
- Empastado	25.00	3	75.00
<b>Servicios</b>			
- Uso del turnitin	50.00	2	100.00
- Costo del taller	3,000.00	1	3,000.00
<b>Sub Total</b>			<b>3476.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
- Pasajes para recolectar información	5.00	10	50.00
- Pasajes a Chimbote y viceversa	100.00	8	800.00
- Movilidad local	10.00	8	80.00
<b>Sub Total</b>			<b>930.00</b>
Total de presupuesto desembolsable			<b>4,406.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
- Uso de internet (laboratorio de aprendizaje – LAD)	30.00	4	120.00
- Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
- Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
- Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub Total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso Humano</b>			
- Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub Total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>TOTAL GENEAL</b>			<b>5,058.00</b>

**Anexo 3. Relación de las MYPE**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE COMERCIAL O RAZON SOCIAL</b>	<b>NOMBRE DEL REPRESENTANTE</b>	<b>DIRECCION</b>
01	INDUSTRIA LÁCTEA MONTERREAL	Alexandra Cajas Valdez	Av. Circunvalación
02	INGENIO LÁCTEO CHIQUIAN	Donal Valderrama Curo	Jr. Dos de Mayo
03	INDULAC	Vidal Ocospoma Garro	Av. Circunvalación
04	QUESERIA PACARENCA	Oscar Jara Ortega	Jr. Bolognesi



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “**Plan Estratégico Como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las Micro y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquián, 2019**”. Para obtener el título de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS**

**1. Edad**

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

**2. Género**

- a) Femenino
- b) Masculino

**3. Grado de Instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria

- c) Secundaria
- d) Superior no Universitaria
- e) Superior Universitaria

**4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

**5. Tiempo que desempeña en el cargo**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

**6. ¿Cuántos años tiene de permanencia la empresa en el rubro?**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**7. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?**

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

**8. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

**1.3. REFERENTE AL PLAN ESTRATÉGICO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD.**

**10. ¿Conoce usted si el plan estratégico es un factor relevante para una buena gestión de calidad?**

- a) Siempre
- b) Conozco poco
- c) Desconozco

**11. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?**

- b) Poco iniciativa
- c) Aprendizaje lento
- d) No se adapta a los cambios
- e) Por desconocimiento del puesto
- f) Otros

**12. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio**

- a) Si
- b) Tal ves
- c) No

**13. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización**

- a. Si
- b. Tal ves
- c. No

**14. ¿Su empresa cuenta con un plan estratégico?**

- a) Si
- b) Desconozco
- c) No

**15. ¿Para que utiliza Ud. el plan estratégico?**

- a) Descubrir lo mejor de su empresa.

- b) Aclarar ideas futuras.
- c) Prevenir cualquier eventualidad.
- d) Diseñar una estructura de objetivos que desea lograr
- e) No utiliza un plan estratégico.

**16. ¿Cuáles son las principales preocupaciones que posee su empresa?**

- a) Producción
- b) Ahorro
- c) Inversión
- d) Crédito

**17. ¿Ha establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades?**

- a) Si
- b) A veces
- c) No

**18. ¿Qué desea lograr en su empresa?**

- a) Ser reconocida en el mercado
- b) Alcanzar rentabilidad

## Anexo 5. Tabulación

Nº	Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1	Edad	18 -31 años	0	0	0.00%
		31-51 años		3	75.00%
		51 años a más		1	25.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
2	Genero	Masculino		3	75.00%
		Femenino		1	25.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
3	Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0	0.00%
		Primaria	0	0	0.00%
		Secundaria		2	50.00%
		Superior no Universitaria		2	50.00%
		Superior Universitaria	0	0	0.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
4	Cargo que desempeña	Dueño		3	75.00%
		Administrador		1	25.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
5	Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 4 años		1	25.00%
		4 a 7 años		1	25.00%
		7 años a más		2	50.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
6	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 4 años	0	0	0.00%
		4 a 7 años		2	50.00%
		7 años a más		2	50.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
7	Número de trabajadores	1 a 6 trabajadores		2	50.00%
		6 a 11 trabajadores		2	50.00%
		11 a más trabajadores	0	0	0.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
8	Personas que trabajan en su empresa	Familiares		1	25.00%
		Personas no familiares		3	75.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
9	Objetivo de la empresa	Generar ganancias		3	75.00%
		Subsistencia		1	25.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

10	El plan estratégico es un factor relevante para una buena gestión de calidad	Siempre	11	2	50.00%
		Conozco poco	1	1	25.00%
		Desconozco	1	1	25.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
11	Dificultades del personal para implementar la gestión de calidad	Poca iniciativa	111	3	75.00%
		Aprendizaje lento	1	1	25.00%
		Por desconocimiento del puesto	0	0	0.00%
		Otros	0	0	0.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
12	La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Si	11	2	50.00%
		Tal vez	11	2	50.00%
		No	0	0	0.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
13	La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización	Si	111	3	75.00%
		Tal vez	1	1	25.00%
		No	0	0	0.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
14	La empresa cuenta con un plan estratégico	Si	11	2	50.00%
		Desconozco	11	2	50.00%
		No	0	0	0.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
15	Para que se utiliza el plan estratégico	Descubrir lo mejor de su empresa	11	2	50.00%
		Aclarar ideas futuras	1	1	25.00%
		Prevenir cualquier eventualidad	1	1	25.00%
		Diseñar una estructura de objetivos que desea lograr	0	0	0.00%
		No utiliza un plan estratégico	0	0	0.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
16	Principales preocupaciones que posee la empresa	Producción	111	3	75.00%
		Ahorro	0	0	0.00%
		Inversión	1	1	25.00%
		Crédito	0	0	0.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>
17	Ha establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades	Si	11	2	50.00%
		A veces	11	2	50.00%
		No	0	0	0.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

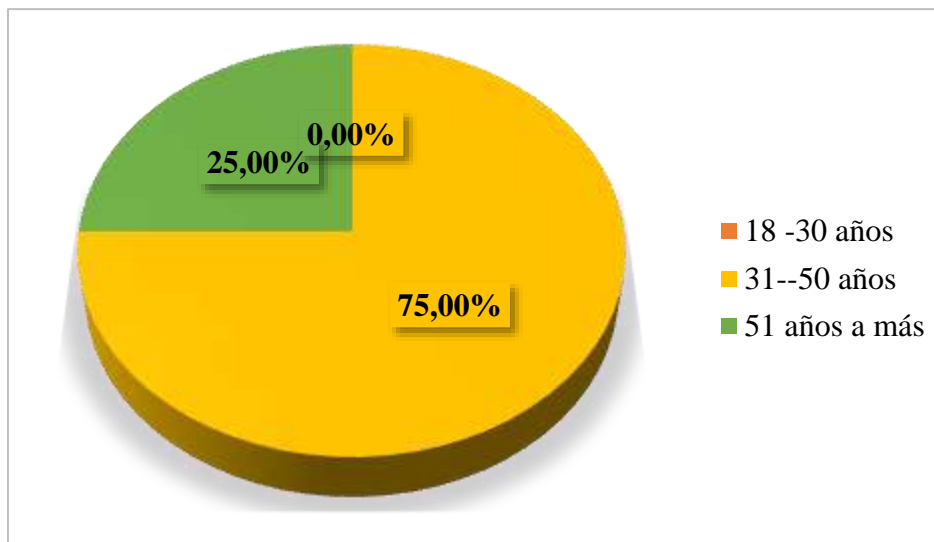


18	Qué desea lograr en su empresa	Ser reconocida en el mercado	3	3	75.00%
		Alcanzar rentabilidad	1	1	25.00%
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

## Anexo 6. Figuras

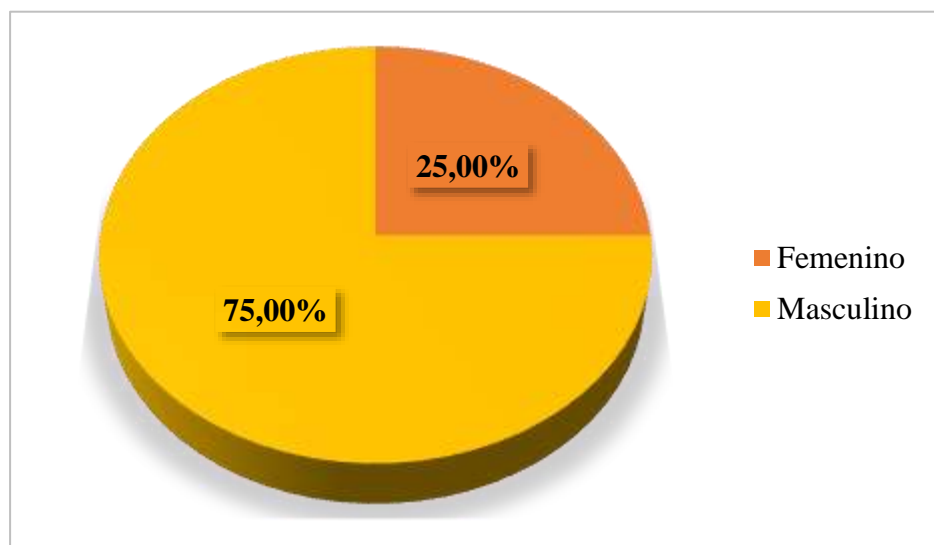
Tabla 1

*Características del representante de las Micro y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, del Distrito de Chiquian, 2019.*



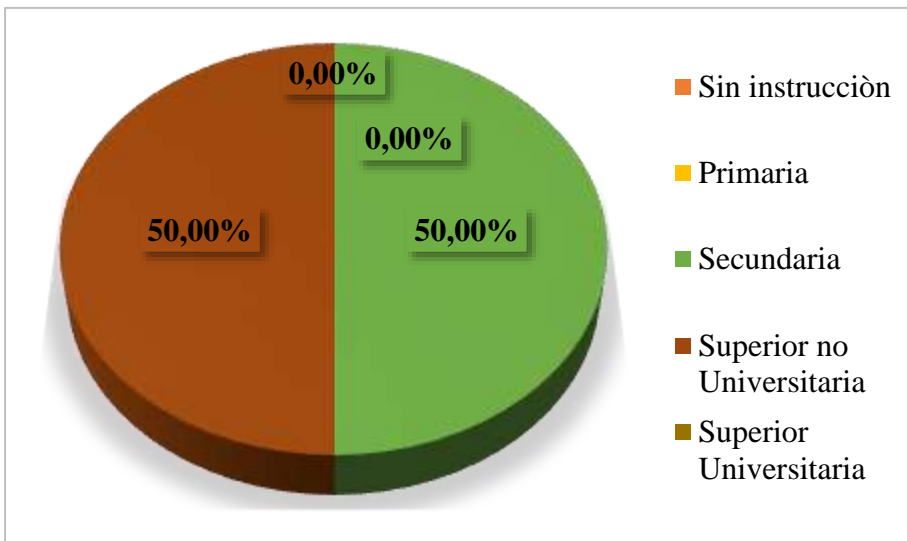
**Figura 1.** *Edad del representante*

**Fuente.** Tabla 1



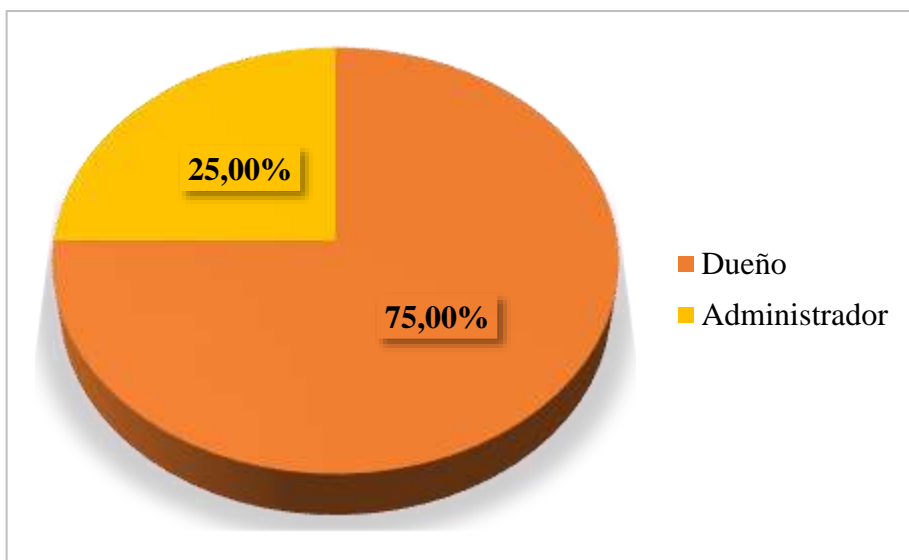
**Figura 2.** *Género del representante*

**Fuente.** Tabla 1



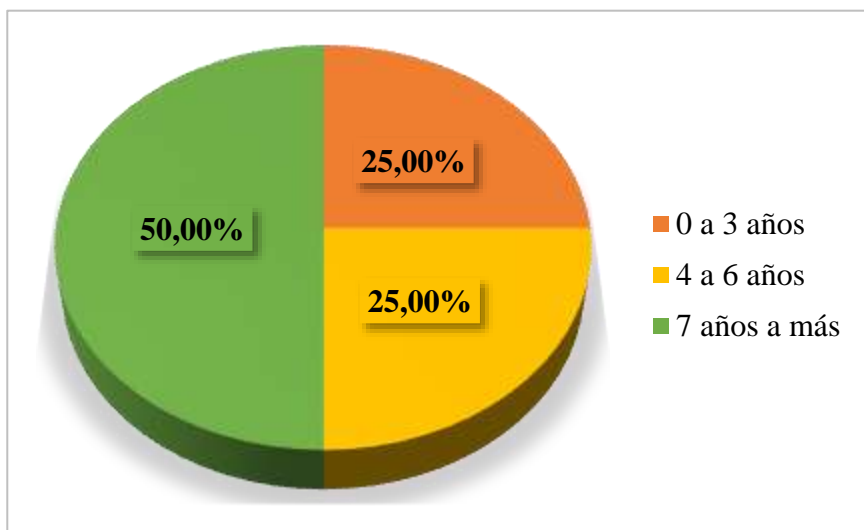
**Figura 3.** *Grado de instrucció del representante*

**Fuente.** *Tabla 1*



**Figura 4.** *Cargo que desempeña*

**Fuente.** *Tabla 1*

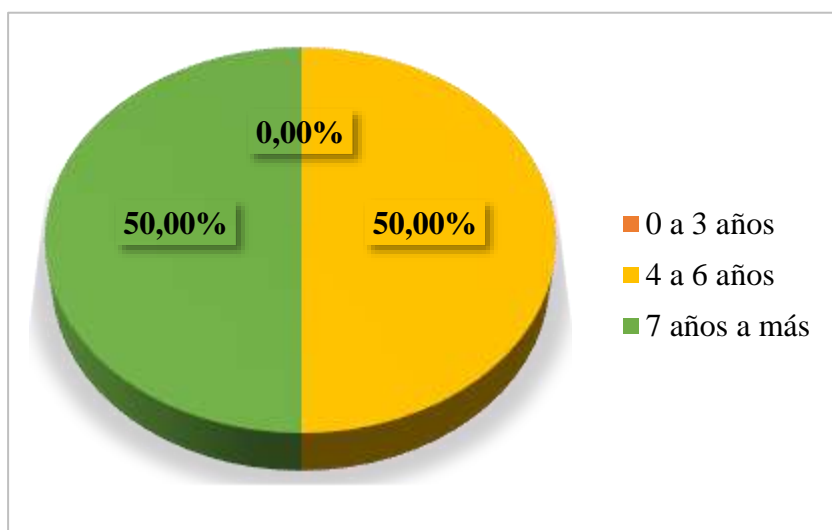


**Figura 5.** *Tiempo que desempeña*

**Fuente.** *Tabla 1*

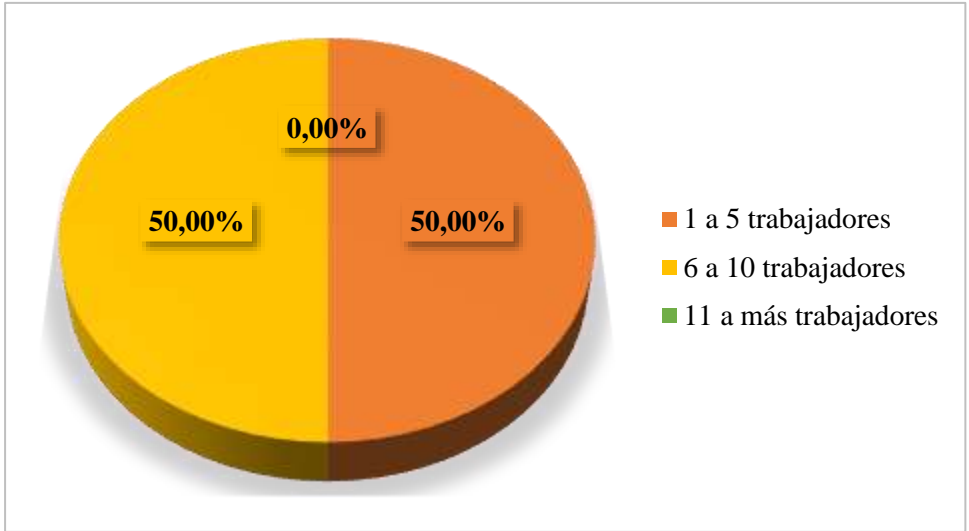
**Tabla 2**

*Características de las Micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquian, 2019.*



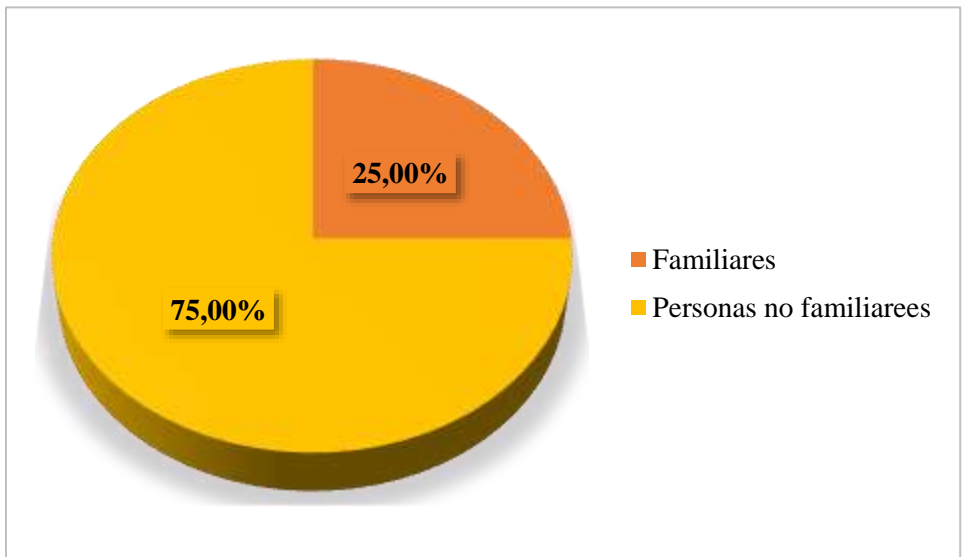
**Figura 6.** *Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro*

**Fuente.** *Tabla 2*



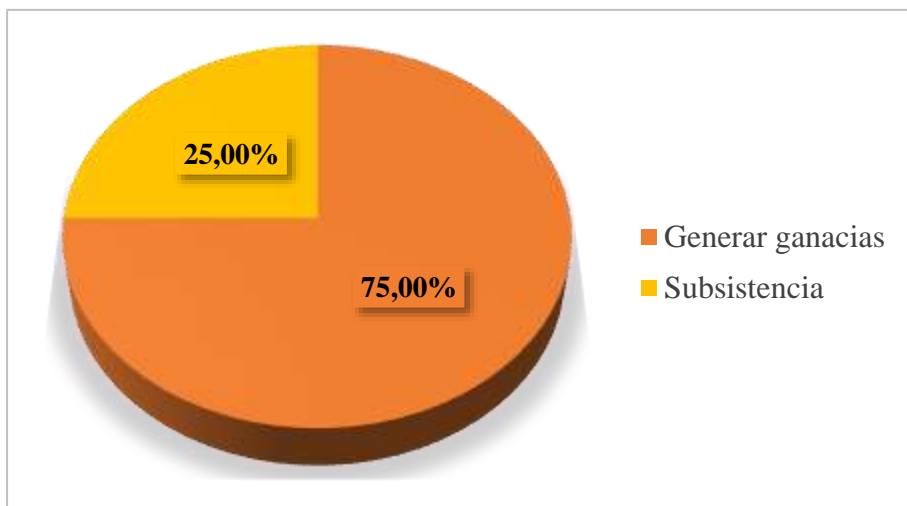
**Figura 7.** *Número de trabajadores*

**Fuente.** *Tabla 2*



**Figura 8.** *Personas que trabajan en su empresa*

**Fuente.** *Tabla 2*

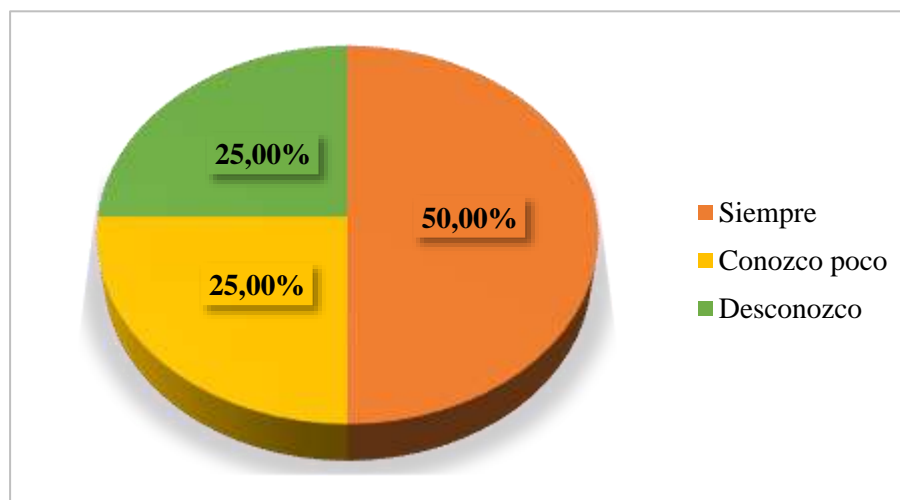


**Figura 9.** *Objetivo de la empresa*

**Fuente.** *Tabla 2*

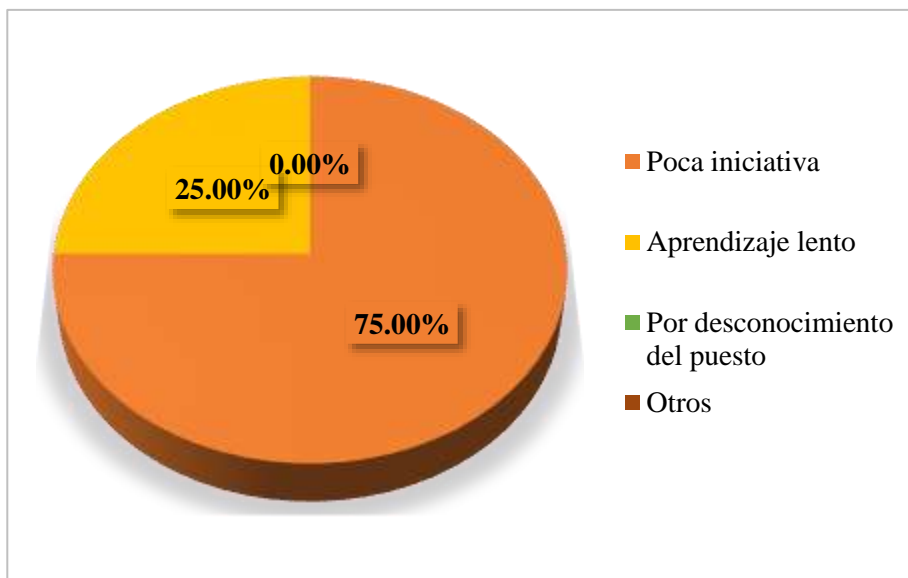
**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad y plan de mejora en las Micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquian, 2019.*



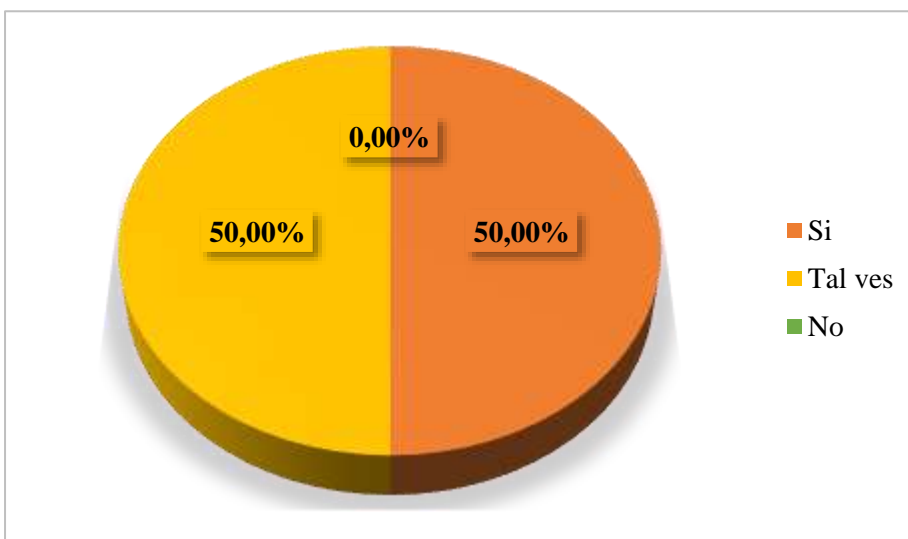
**Figura 10.** *El plan estratégico es un factor relevante para una buena gestión de calidad*

**Fuente.** *Tabla 3*



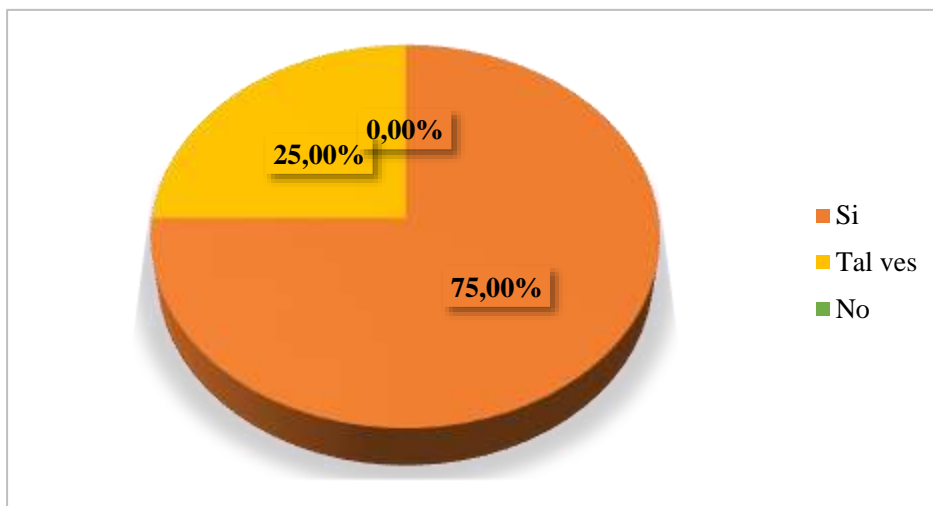
**Figura 11.** *Dificultades del personal para implementar la gestión de calidad*

**Fuente.** *Tabla 3*



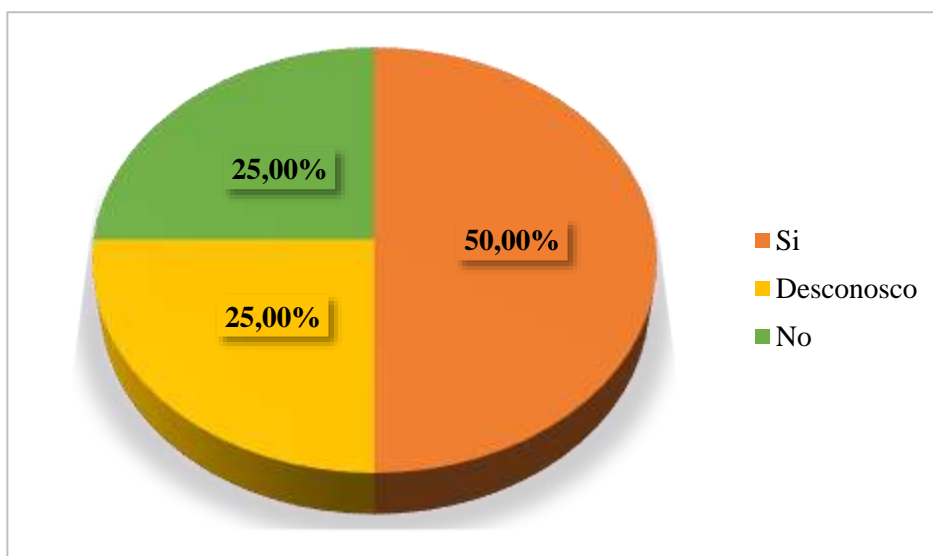
**Figura 12.** *La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio*

**Fuente.** *Tabla 3*



**Figura 13.** *La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización.*

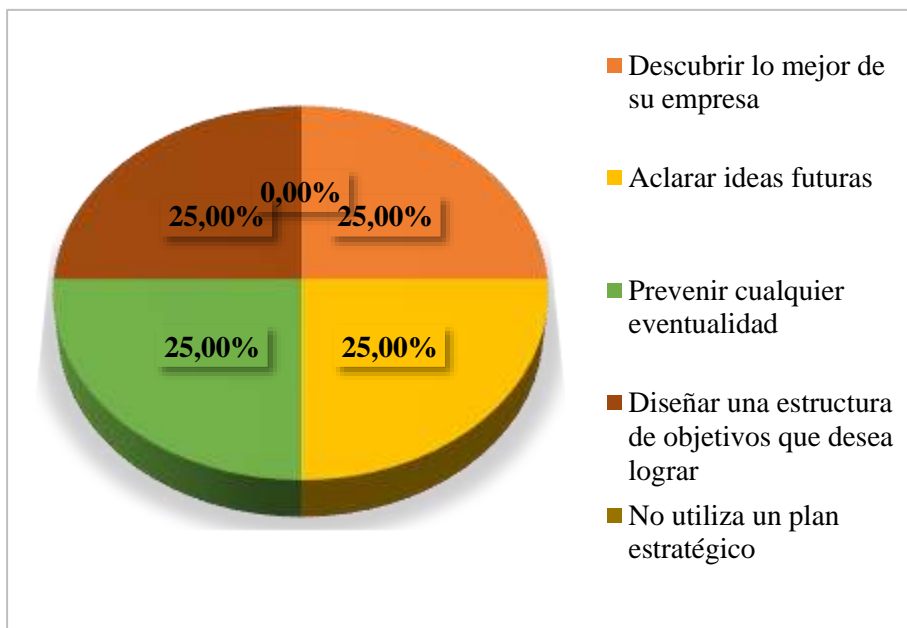
**Fuente.** *Tabla 3*



**Figura 14.** *La empresa cuenta con un plan estratégico*

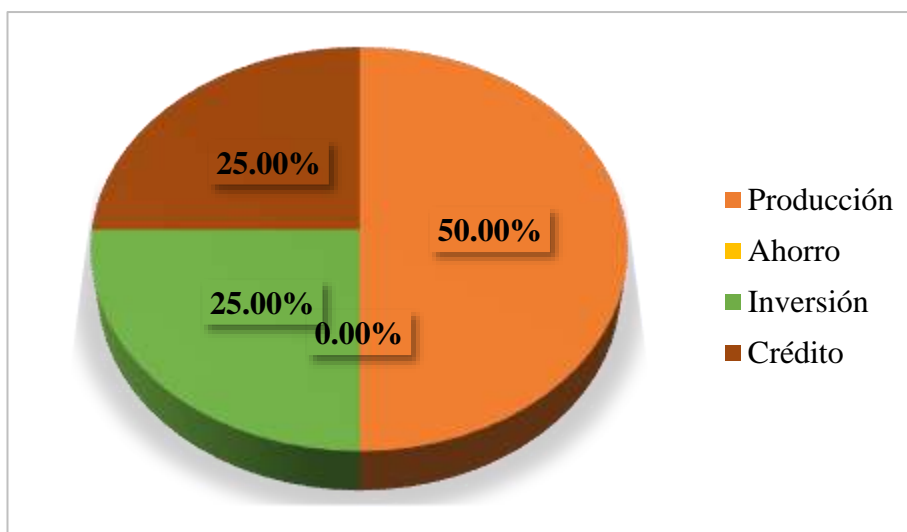
**Fuente.** *Tabla 3*





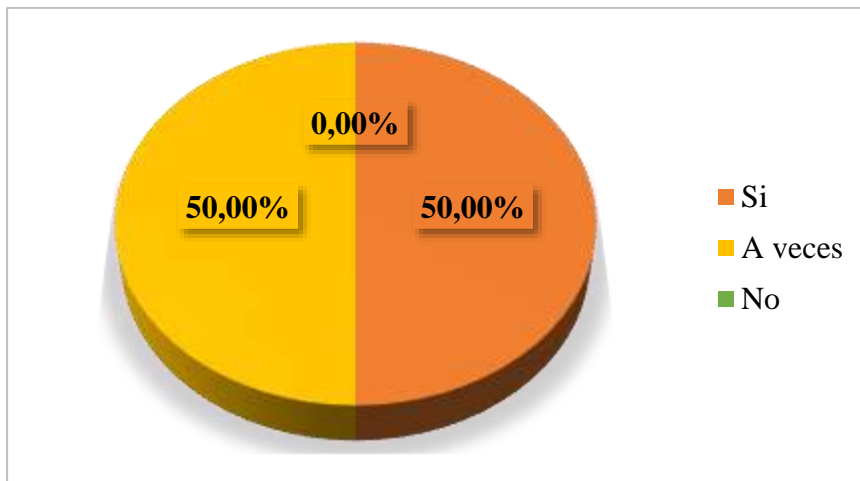
**Figura 15.** *Utiliza el plan estratégico*

**Fuente.** *Tabla 3*



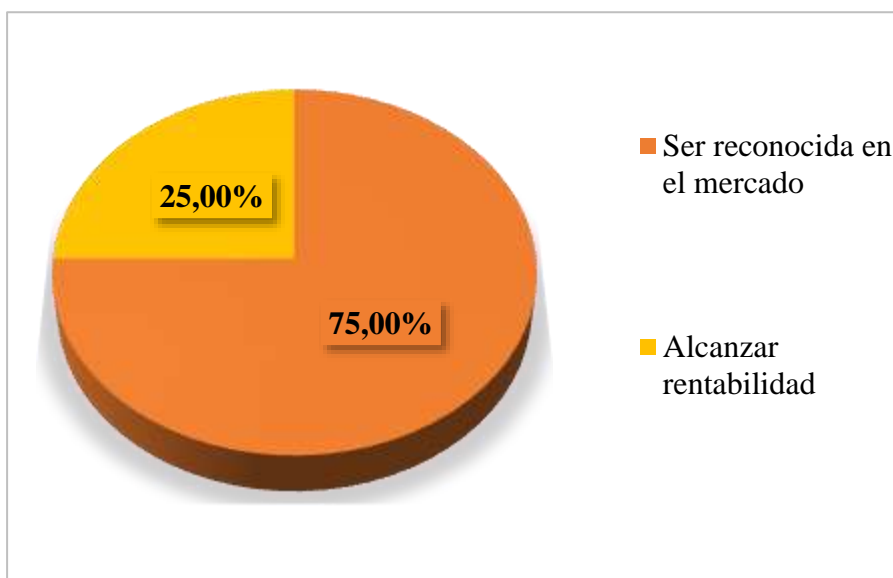
**Figura 16.** *Principales preocupaciones que posee la empresa*

**Fuente.** *Tabla 3*



**Figura 17.** *Plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades.*

**Fuente.** *Tabla 3*



**Figura 18.** *Logros en su empresa*

**Fuente.** *Tabla 3*