



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LOS
BENEFICIOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ESTIMULACIÓN
NEUROLÓGICA DEL DISTRITO DE SAN MÁRTIN DE
PORRES, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

SALAS ENCINAS PAOLA ANTONIETA

ORCID ID: 0000-0002-1884-2068

Asesor:

Mgtr. Robert Reynaldo Hoces Ponce

ORCID: 0000-0001-6346-2956

LIMA– PERÚ

2019

1. TÍTULO

La gestión de calidad bajo el enfoque de los beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro estimulación neurológica del distrito de San Martín de Porres, 2018.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Salas Encinas Paola Antonieta

ORCID ID: 0000-0002-1884-2068

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

ASESOR

Mgtr. Robert Reynaldo Hoces Ponce

ORCID: 0000-0001-6346-2956

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

JURADO

Dra. Zenozain Cordero Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Lic. Espinosa Otoyá Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. Meza de los Santos Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. ZENOZAIN CORDERO, Carmen Rosa

Presidente

Lic. ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

Miembro

Mgtr. MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo

Miembro

Mgtr. Robert Reynaldo Hoces Ponce

Asesor

4. AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, por darme las fuerzas para superar los obstáculos y dificultades que se presentaron a lo largo de mi familia que es el pilar de mi tenacidad y entrega, agradezco el sacrificio que realizaron junto conmigo para cumplir este gran sueño. A, mis profesores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por orientarnos y hacer de nosotros profesionales de excelencia.

5. DEDICATORIA

A, mi compañero de vida Miguel Arnaldo Cano Cazeneuve, por su sacrificio y esfuerzo de darme una carrera para nuestro futuro juntos y creer en mi capacidad, aunque hemos tenido momentos difíciles siempre ha estado a mi lado brindándome su comprensión cariño y amor. A, mis amados hijos Valeria y Paolo Cano Salas, por ser mi gran inspiración de superarme día a día y enseñarme a luchar contra la adversidad para lograr mis objetivos. A, mis padres y hermanos quienes me alentaron siempre a ser perseverante y cumplir mis ideales.

6. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porres periodo 2018. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo no experimental- transversal, para el recojo de información se identificó una población de 12 micro y pequeñas empresas del rubro estimulación neurológica, a quienes se les realizó una encuesta obteniendo los siguientes resultados: En cuanto a la gestión de calidad: El 67% menciona que siempre logra alcanzar los objetivos planteados, el 83% se rige a sus políticas establecidas, el 75% menciona que siempre rige constantemente los procesos para una terapia de rehabilitación de calidad, el 67% menciona que siempre la empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño. En cuanto a los beneficios: el 75% menciona que siempre considera que la motivación a sus empleados mejora el rendimiento laboral, el 67% siempre considera que la eficiencia es óptima para elevar la productividad laboral el 58% menciona que siempre considera que la gestión de calidad trae como beneficio la reducción de costos, el 58% menciona que considera que el trabajo en equipo es importante para el desarrollo organizacional.

Palabras claves: Gestión de calidad, Beneficios, Mypes.

7. ABSTRACT

The objective of this research was to determine the main characteristics of quality management under the focus of the benefits of micro and small companies in the services sector, neurological stimulation in the district of San Martín de Porres period 2018. The research was of the type Quantitative, non-experimental-cross-sectional descriptive level, for the collection of information, a population of 12 micro and small companies of the neurological stimulation category was identified, to whom a survey was obtained obtaining the following results: Regarding quality management: 67% mention that it always manages to achieve the stated objectives, 83% is governed by its established policies, 75% mention that it always governs the processes for quality rehabilitation therapy constantly, 67% mention that the company always monitors Employees to improve their performance. Regarding the benefits: 75% mention that they always consider that the motivation to their employees improves work performance, 67% always considers that efficiency is optimal to raise labor productivity 58% mention that they always consider that the management of Quality brings cost reduction as a benefit, 58% mention that they believe that teamwork is important for organizational development.

Keywords: Quality management, Benefits, Mypes.

8. CONTENIDO

1. TÍTULO	2
2. EQUIPO DE TRABAJO	3
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	4
4. AGRADECIMIENTO	5
5. DEDICATORIA	6
6. RESUMEN.....	7
7. ABSTRACT	8
8. CONTENIDO	9
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISION DE LA LITERATURA	14
BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION.....	21
III. METODOLOGIA	34
3.1 Diseño de la investigación.....	34
3.2 poblaciónu y muestra.....	35
3.3 Cuadro de operacionalizacion de variables	36
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.5 Plan de análisis	37
3.6 matriz de consistencia	38
3.7 principios éticos	39
IV. Resultados	40
4.1 Resultados	40
V. Análisis de resultados.....	64
VI. Conclusiones	68
Recomendaciones	69
Referencias Bibliográficas	70
ANEXOS.....	73
Anexo 1: relación de Mypes.....	74
Anexo 2: Encuesta	75
Reporte de similitud.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Género.....	29
Tabla 02: Edad.....	30
Tabla 03: Grado de instrucción	31
Tabla 04: Cargo que desempeña	32
Tabla 05: Tiempo que desempeña el cargo	33
Tabla 06: Número de trabajadores	34
Tabla 07: Personas que trabajan en su empresa son.....	35
Tabla 08: Objeto de creación	36
Tabla 09: Tipo de constitución de la empresa.....	37
Tabla 10: Planificar	38
Tabla 11: Políticas.....	39
Tabla 12: Estrategias.....	40
Tabla 13: Procesos.....	41
Tabla 14: Supervisar	42
Tabla 15: Evalúa	43
Tabla 16: Clima laboral	44
Tabla 17: Seguimiento.....	45
Tabla 18: Retroalimentación.....	46
Tabla 19: Motivación.....	47
Tabla 20: Capacitación.....	48
Tabla 21: Eficiencia.....	49
Tabla 22: Reducción de costos.....	50
Tabla 23: Utilidad.....	51
Tabla 24: Tecnología.....	52
Tabla 25: Liderazgo.....	53
Tabla 26: Trabajo en equipo	54
Tabla 27: Comunicación.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Género.....	29
Figura 02: Edad.....	30
Figura 03: Grado de instrucción	31
Figura 04: Cargo que desempeña	32
Figura 05: Tiempo que desempeña el cargo	33
Figura 06: Número de trabajadores	34
Figura 07: Personas que trabajan en su empresa son.....	35
Figura 08: Objeto de creación	36
Figura 09: Tipo de constitución de la empresa.....	37
Figura 10: Planificar	38
Figura 11: Políticas.....	39
Figura 12: Estrategias.....	40
Figura 13: Procesos.....	41
Figura 14: Supervisar	42
Figura 15: Evalúa	43
Figura 16: Clima laboral	44
Figura 17: Seguimiento.....	45
Figura 18: Retroalimentación.....	46
Figura 19: Motivación.....	47
Figura 20: Capacitación.....	48
Figura 21: Eficiencia.....	49
Figura 22: Reducción de costos.....	50
Figura 23: Utilidad.....	51
Figura 24: Tecnología.....	52
Figura 25: Liderazgo.....	53
Figura 26: Trabajo en equipo	54
Figura 27: Comunicación.....	55

I. INTRODUCCIÓN

La estimulación neurológica inicia en Inglaterra con programas para niños con retardo mental o alguna discapacidad física, luego se adopta este servicio en los Estados Unidos aportando de manera significativa a la estructuración teórica de esta nueva disciplina. En América Latina a fines del siglo XIX surge con la necesidad y la búsqueda de estrategias de atención integral para brindar a los pacientes con problemas físicos mentales, a estimular su sistema nervioso buscando de esta manera lograr desarrollar en ellos habilidades que puedan realizar desde su condición buscando siempre la mejora en la calidad de vida.

El micro y pequeñas empresas son un componente fundamental del tejido empresarial en América Latina. Esta importancia se manifiesta en varias dimensiones, como su participación en el número total de empresas o la creación de empleo. Ello tiene una gran participación en la contribución al producto interno bruto (PBI).

El presente estudio de investigación se rige de la línea de investigación planteada por la carrera profesional de Administración siendo esta “La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas”

De lo mencionado anteriormente se deduce el siguiente enunciado:

¿Cuáles son las principales Características de la gestión de calidad bajo el enfoque de los beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras, 2018?

De acuerdo al enunciado planteado, se formulara el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de los beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras 2018.

Y como objetivos específicos:

Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras 2018.

Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras 2018.

Describir las principales características de los beneficios de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras 2018.

Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras 2018.

La presente investigación se justifica en cuanto a la pertinencia profesional estará dada en el conocimiento de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro estimulación neurológica dando a conocer información analizada para todos aquellos alumnos y público en general que deseen profundizar en el tema.

En cuanto a la pertinencia institucional las micro y pequeñas empresas del rubro estimulación neurológica involucradas en esta investigación se darán a conocer con los resultados obtenidos y esto ayudará a mejorar su gestión de calidad que se reflejará en la calidad de sus servicios.

El tipo de la investigación será cuantitativo, nivel descriptivo diseño no experimental de corte transversal. La población estará conformada por 12 micro y pequeñas empresas de estimulación neurológica del distrito de San Martín de Porras periodo 2018.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

Según Moreno, (2015). En su tesis titulada “*Calidad de servicio en pacientes del centro de estimulación neurológica Vida Feliz, de la ciudad de Guatemala, Año 2015*”, tuvo como objetivo general determinar la calidad de servicio en pacientes del centro de estimulación neurológica Vida Feliz, de la ciudad de Guatemala, Año 2015.

La investigación fue de tipo cualitativa, nivel descriptivo- no experimental y de corte transversal.

Obtuvo los siguientes resultados: El 70% de los representantes encuestados de la ciudad de Guatemala fueron del sexo masculino, con grado de instrucción universitaria, con diversas especializaciones, en cuanto a la calidad del servicio brindado, el 33% de no se sienten conforme con el servicio ofrecido, el 60% menciona que supervisa sesiones de tratamiento de los pacientes con frecuencia, el 50% menciona que asigna a un responsable por área para controlar el proceso de las sesiones y se cumpla con rigurosidad el tratamiento de estimulación neurológica en su totalidad.

Concluyendo lo siguiente: La calidad del servicio brindada es deficiente debido a muchos factores de falta de capacitación o especialización en el rubro, dado que estos pacientes la mayoría sufre deterioro o daño grave cerebral y la rehabilitación tiene que ser constante. Cabe mencionar que no cuentan los equipos necesarios para un tratamiento de calidad.

Para García, (2015). En su tesis titulada “*Calidad de atención de rehabilitación neurológica en pacientes del hospital Central de Mendoza Argentina, Año 2015*”. Tuvo como objetivo general conocer la calidad de atención de rehabilitación neurológica en pacientes del hospital Central de Mendoza Argentina, Año 2015.

El estudio de investigación fue de tipo cualitativo, descriptivo, de diseño no experimental de corte trasversal.

Obtuvo los siguientes resultados: El 95% de los gerentes encuestados tienen entre 51 – 60 años de edad, especializados en rehabilitación cognitiva, neurológica en pacientes de grado de deficiencias cerebrales, el 65% menciona que lleva en el rubro entre 12 a más al frente del negocio, el 87% menciona que los colaboradores rigurosamente cumplen con las políticas establecidas en la organización, el 58 % menciona que cuenta con estrategias orientadas a mejorar la condición del paciente, mientras que el 65% menciona que el servicio ofrecido a sus clientes ha mejorado su calidad de vida.

Concluyo: En cuento de la calidad de atención del servicio brindado la mayoría está conforme pues menciona que sus pacientes han mejorado su calidad de vida, siendo esto un paso muy importante para el paciente y sus familiares.

Según Peñaloza, (2018). En su tesis titulada “*Percepción de la calidad de servicio de estimulación neurológica en el Complejo Hospitalario Alberto Leonardo Barton Thompson en la Buenos Aires, Argentina periodo 2018*”. Tuvo objetivo general conocer la percepción de la calidad la calidad de servicio de estimulación neurológica en el Complejo Hospitalario Alberto Leonardo Barton Thompson en la Buenos Aires, Argentina periodo 2018.

La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva de diseño no experimental-trasversal.

Concluyo lo siguiente: Menciona que la estimulación es un proceso natural que, puesta en práctica en la relación cotidiana con el paciente, hará que el este utilice al máximo las capacidades que posee, y le permitirá mayor control sobre el mundo que le rodea y al mismo tiempo se sentirá satisfecho al descubrir que puede hacer las cosas por sí solo.

La estimulación psicológica permite, a través de un conjunto de cuidados, actividades y juegos, ayudar al individuo a desarrollar y optimizar las capacidades físicas y mentales propias.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Según Quispe, (2015). En su investigación titulada “*Opinión que tiene los pacientes sobre la calidad de atención de estimulación neurológica en Clínica Neurológica del Norte, en la ciudad de Chiclayo 2015*”. Tuvo como objetivo general determinar qué opinión tienen los pacientes de estimulación neurológica en Clínica Neurológica del Norte, en la ciudad de Chiclayo 2015”.

La investigación fue de tipo explicativa, cuantitativa, experimental.

Obtuvo los siguientes resultados: el 30% menciona que el tiempo que desempeña en el rubro es entre 12 a más al frente del negocio, el 65% menciona que nunca los colaboradores cumplen rigurosamente cumplen con las políticas establecidas en la organización, el 23 % casi siempre menciona que cuenta con estrategias orientadas a mejorar la condición del paciente, mientras que 32% que casi siempre el servicio ofrecido a sus clientes ha mejorado su calidad de vida.

Concluyendo lo siguiente: La opinión de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención desfavorable, debido a que el paciente manifiesta que se no le explica el procedimiento que se realiza y el tiempo de demora es notorio dado que la recuperación es lenta.

Para Aiquipa, (2016). En su tesis titulada “*Calidad de atención de estimulación neurológica según opinión de los Pacientes sometidos a terapias en la unidad de tratamiento multidisciplinario*”. Tuvo como objetivo general identificar la calidad de atención según la opinión de los Pacientes sometidos a terapias en la unidad de tratamiento multidisciplinario.

La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental.

Obteniendo lo siguientes resultados: el 59% de los gerentes representantes mencionan que tienen de 12 a más colaboradores siendo estos especializados en rehabilitación, el 50% son personas no familiares con grado de instrucción técnicos y universitarios, en cuanto a la gestión de calidad , el 70-5 menciona que brinda capacitaciones a los colaboradores con el fin de mejorar los tratamientos y en tratamientos de terapia para mejorar la calidad del servicio brindada.

Concluyendo: Que la calidad de atención fue buena ya que la Mypes cuentan con personal altamente calificado para brindar este tipo de tratamientos, otorgando a sus clientes satisfacción y el deseo de mejora de seguir trabajando en la recuperación del paciente.

Según Timaná, (2015). En su tesis titulada “*Percepción de la calidad de atención por el usuario del servicio de rehabilitación neurológica de la clínica Nacional Daniel Alcides Carrión, Piura 2015*”. Tuvo como objetivo general Analizar la percepción de la calidad de atención por el usuario del servicio de rehabilitación neurológica de la clínica Daniel Alcides Carrión, Piura 2015.

El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo explicativo, no experimental.

Obtuvo los siguientes resultados: el 70% de los encuestados menciona que tiene entre 45 – 55 años de edad con grado de instrucción universitaria especializados en tratamiento neurológico, el 90% menciona que el tipo de constitución es sociedad anónima cerrada (S.A.C), en cuanto a la gestión de calidad del 80% menciona que se preocupa por monitorear la calidad de tratamiento que se le brinda al paciente, el 60% menciona que cuentan con tecnología de punta para realizar los tratamientos, el 40% menciona que el clima laboral es adecuado para la realización del tratamiento.

Concluye: los pacientes en tratamiento tiene las condiciones básicas de calidad para recibir el tratamiento, cabe mencionar que los profesionales que brindan los servicios a estos tipos de pacientes con parálisis cerebral son altamente calificados.

2.1.3 Antecedentes locales

Según Caligiore, (2015). En su tesis titulada “*Satisfacción del usuario por el servicio brindado en el área de rehabilitación en la Clínica Ricardo Palma de la*

ciudad de Lima, Año 2015". Tuvo como objetivo general Determinar la opinión del usuario por el servicio brindado en el área de rehabilitación en la Clínica Ricardo Palma de la ciudad de Lima, Año 2015.

La investigación fue de tipo descriptivo, cualitativa no experimental.

Concluyo: El 83% que recibieron las terapias consideran que la atención recibida es buena ya que la misma ha cubierto sus expectativas. El 58% de los usuarios opinan que el personal (médicos y enfermeras) que lo atendieron fueron corteses y colaboradores. De igual manera consideran que el personal de enfermería los trato de forma amable y amigable.

Para Torres, (2014). En su investigación titulada "Calidad de Atención desde la Perspectiva del Paciente, en las clínicas del distrito de comas, Lima 2014". Tuvo como objetivo general Definir desde el punto de vista de los usuarios que dimensiones de la atención son relevantes para considerar que se ha recibido una buena atención o una atención de calidad.

La investigación fue de tipo cualitativa exploratoria.

Obtuvo los siguientes resultados: El 70% de los encuestados sufren de enfermedades complejas entre ellas parálisis cerebral, el 80% menciona que todos los colaboradores tienen especializaciones en tratamientos y rehabilitaciones, en cuanto a la gestión de calidad menciona que el 100% de los se le brinda retroalimentación, el 98% considera que es importante la motivación del personal para la mejora de la productividad y que puedan brindar un mejor servicio, el 70% menciona que establece equipos de trabajo con personal calificado para realizar tratamiento a pacientes con severas enfermedades.

Concluyo: Que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente. La satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal, en tal sentido que si el personal se siente cómodo con su jornada y experiencia laboral, ofrece servicios de calidad que repercuten directamente en la percepción de calidad del usuario.

Según Ancajima, (2018). En su trabajo de investigación titulado “*Calidad de servicio brindado a los pacientes de la clínicas del distrito de chorrillos Lima 2018*”. Tuvo como objetivo general dar a conocer la Calidad de servicio brindado a los pacientes de las clínicas del distrito de chorrillos Lima 2018.

Concluyo lo siguiente: el 60% menciona que tiene de 12 a más colaboradores entre técnicos y universitarios en rubro, el 100% de Mypes se creó con el objeto de generar ganancia, en cuanto a la gestión de calidad el 95% considera que la calidad de servicio ofrecida trae como beneficio la rentabilidad, el 90% menciona que la gestión de calidad reduce los costos por tratamiento, el 95% considera que la comunicación es vital para el desarrollo de la organización.

Bases teóricas de la investigación

Calidad

Definición

Según Fontalvo, (2006) “la calidad es un conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisface las necesidades de los clientes” (pág. 28).

Por otro lado Deming define la calidad como “la capacidad que sé que tiene para garantizar la satisfacción del cliente” (pág. 28).

Mientras que juran concibe la calidad como “la adecuación al uso, también la define como las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes” (pág. 28).

Gestión de calidad

Definición

Según Cuatrecasas y Gonzáles, (2017). Definen: La gestión de calidad como un factor que involucra a todos los recursos humanos liderados por la alta dirección y aplica desde la planificación y diseño de productos y servicios, que da lugar a una filosofía de forma de gestionar una empresa; con ello, la calidad deja de representar un coste y se convierte en modelo de gestión que permite la reducción de costes y el aumento de beneficios (pág. 18).

“La gestión de calidad es un elemento de gran importancia que las organizaciones deben atender; la mejor forma en que ésta puede implantarse es mediante sistemas de gestión de calidad” (Cenobio, 2006, pág. 15).

Ventajas de la gestión de calidad para toda empresa:

Según Ishikawa, (1989). Las ventajas se obtiene cuando la empresa pone en marcha una buena gestión de calidad en toda su organización. Las siguientes son lagunas de las que han sido demostradas en las empresas japonesas:

- ❖ Aumenta la calidad (en su sentido estricto) y disminuye el número de productos o servicios defectuosos.
- ❖ La calidad se hace más uniforme y disminuye el número de reclamaciones.
- ❖ La fiabilidad aumenta., mejora la confianza en los productos o servicios, y se logra la confianza de los clientes.
- ❖ Todos empiezan hablar un lenguaje común y a comprenderse mejor unos a otros.
- ❖ Disminuyen los costos
- ❖ Los productos o servicios se pueden vender a precios más altos
- ❖ Se establece un sistema de garantía de calidad y se consigue la confianza de los consumidores.
- ❖ Mejoran los costos unitarios y aumenta la productividad y el valor añadido (págs. 6-7).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente” (pág. 112).

Las 7 herramientas de la gestión de calidad

Según la *Japanese Union of Scientist and Engineers* citado en Miranda, Chamorro y Rubio, (2012). Definen:

Diagrama de afinidad

“El diagrama de afinidad permite organizar un gran número de ideas en sus relaciones naturales. Este diagrama permite extraer, de un amplio conjunto de información, las ideas y hechos relacionados con un área del problema que estudiamos” (pág. 83).

Diagrama de interrelaciones

“Esta herramienta explora e identifica las relaciones causales existentes entre distintos elementos, estando especialmente identificada para aquellos casos en lo que se presenta identificar relaciones complejas de causas – efecto o medios objetivos” (pág. 84).

Diagrama de árbol

Permite organizar de forma gráfica las actividades en sus tareas menores, identificando las principales ideas para la resolución de un determinado problema. El desarrollo de un diagrama a identificar, paso a paso, el proceso de generación de ideas existente en un problema desde los aspectos más generales hasta los más específicos (pág. 85).

Diagrama matricial

“Muestra las relaciones entre dos, tres o cuatro grupos de información. Desarrolla relaciones entre funciones, características y tareas, de forma secuencial y proporcionando conexiones lógicas” (pág. 86).

Matriz de análisis de datos o matriz de priorización

“Partiendo de los datos del diagrama matricial o de otra fuente procedente a representar sus relaciones en términos y cantidad y fortaleza. Podemos considerarlo como una combinación de técnicas diagrama de árbol y diagrama matricial” (pág. 86).

Diagrama de fechas

Sirve para visualizar la secuencia de actividades en un determinado proyecto o proceso, el tiempo de ejecución de las mismas, así como el tiempo óptimo de ejecución del proyecto. Dentro de este tipo de diagramas destacan las técnicas PERT y CPM. Que tratan de establecer el camino crítico y determinar los principales puntos donde pueden presentarse conflictos o problemas durante el desarrollo del proyecto (pág. 87).

Diagrama de proceso decisión

También conocido como PDPC (*Process Decision Program Chart*) su objetivo es identificar, presentar y eliminar todos los problemas posibles que puedan suceder en el proceso de implantación de diferentes soluciones a un problema. A través de una herramienta se puede revisar todo el proceso de planificación y de esta forma evitar posibles problemas o, al menos estar preparado para dar la mejor respuesta cuando se produzcan (pág. 88).

Principios de gestión de calidad basados en la Norma ISO 9001:2015

Según Sánchez, (2011) define:

Principio 1. Organización enfocada al cliente: “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las actividades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos, esforzarse en exceder las expectativas de los clientes” (pág. 176).

Principio 2. Liderazgo: “Los líderes establecen una unidad propósito o dirección a la organización, y deberían crear y mantener un ambiente interno, el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización” (pág. 177).

Principio 3: participación del personal: “El personal con dependencia y nivel de organización que se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita sus capacidades sean utilizadas como un beneficio de la organización” (pág. 178).

Principio 4: Enfoque en los procesos: “Los resultados deseados se alcanzan eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso impulsando a definir el proceso para lograr el resultado deseado, identificando y midiendo las entradas y salidas del proceso” (pág. 179).

Principio 5: enfoque del sistema hacia la gestión: “Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado la eficiencia y eficacia de una organización. Establecer una responsabilidad clara, una autoridad y una responsabilidad en la gestión de procesos” (pág. 180).

Principio 6: mejora continua: “Es un objetivo de la organización, hacer una mejora continua de sus productos. Aplicar conceptos básicos de mejora: incremento básico de la mejora y gran adelanto de la mejora” (págs. 181 - 182).

Principio 7: enfoque hacia la toma de decisiones: “Las decisiones efectivas se basan en un análisis de datos y en la información. Impulsando la medición y recogida de datos e información relativa al objetivo asegurando que los datos y la información son suficientemente precisos, fiables y accesibles” (pág. 183).

Principio 8: relación mutuamente beneficiosa con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes y unas relaciones mutuamente beneficiosas intensifican la capacidad de ambos para crear valor. Aplica. Impulsando identificar y seleccionar proveedores clave, estableciendo relaciones con el proveedor que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo para la organización y la sociedad genera (pág. 184).

El ciclo de Deming

Según Deming, (1989) “Establece que para mejorar la calidad, se tiene que utilizar el conocido ciclo *PDCA* o *ciclo Deming* dicho siglo propone seguir las siguientes fases en la solución de cualquier problema” (pág. 35).

- ❖ Planificar (*Plan*): “Significa individualizar el problema, recoger datos, estudiar las relaciones causa – efecto y ver las hipótesis de solución” (pág. 35).
- ❖ Realizar (*Do*): “consiste en llevar a cabo lo establecido en el plan” (pág. 35).
- ❖ Controlar (*Check*): “Compara el plan inicial con los resultados obtenidos” (pág. 35).
- ❖ Actuar (*Act*): Actuar para corregir los problemas concentrados, prever posibles problemas futuros y establecer e iniciar un nuevo proceso de mejora (pág. 35).

La trilogía de la gestión de calidad

Según Joseph Juran, (2007) mencionan: “Que la calidad se define como la adecuación al uso, el cual se alcanza en primer lugar por la adecuación del diseño del producto (calidad de diseño) y en segundo lugar el grado de conformidad del producto final con ese diseño (calidad de fabricación o conformidad). Una de sus principales aportaciones es la trilogía de la gestión de calidad” (pág. 36).

1. La planificación: “Consiste en acercarse al cliente actual y al potencial, e investigar sus necesidades, que son cambiantes. Se pretende conocer a través de estas investigaciones la demanda del cliente en cuanto a las características deseadas del producto. Lograr integrar

las necesidades de los clientes en los productos se deberá primer lugar identificar a los clientes” (pág. 37).

2. El control: Es un complemento indispensable de la planificación, actuando como un sistema de retroalimentación. Según Juran “El proceso de control comienza evaluando el comportamiento real de la calidad, comparándolo con los objetivos inicialmente establecidos, para finalmente actuar sobre las posibles desviaciones” (pág. 37).

3. La mejora continua: “Trata de realizar los cambios oportunos para que se alcancen niveles de calidad más elevados en los periodos anteriores. Juran propuso la siguiente secuencia para resolución de problemas en aras a la mejora de la calidad” (pág. 37)

- Probar la necesidad de la mejora.
- Identificar los proyectos de mejora.
- Organizar los equipos para cada proyecto.
- Diagnosticar las causas del problema.
- Proporcionar un remedio y probar su efectividad.
- Gestionar la resistencia del cambio por parte de los trabajadores.
- Instituir controles para mantener las mejoras logradas (pág. 38).

Beneficios de los sistemas de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas:

- 1. Productividad:** “un buen sistema de gestión de calidad dará como resultado aumento de la productividad como una estrategia fundamental ya que permitirá conseguir desarrollo y posicionamiento organizacional. Incrementando la competitividad crecimiento personal” Velásquez, (2018, pág. 2).
- 2. Rentabilidad:** “Un sistema de gestión de calidad genera el aumento de utilidades y la reducción de los costos en la organización, beneficiando tanto a la misma como a sus colaboradores. Ya que permite eliminar los fallos o errores presentes en los procesos de cada área” Velásquez, (2018, pág. 2).
- 3. Desarrollo organizacional:** “Desarrollar un sistema de gestión de calidad en una organización nos ayudara a que esta pueda mejorar su desempeño creando un clima laboral favorable donde sus colaboradores se sientan bien y puedan desarrollar sus habilidades y destrezas fomentando el trabajo en equipo siendo más productivos y competitivos” Velásquez, (2018, pág. 2).

Calidad en sector servicios

“El sector de los servicios se ha constituido desde hace varias décadas en factor fundamental de desarrollo y crecimiento de los países, de tal manera que el cliente es el punto principal de todas las decisiones y actividades de las organizaciones de dicho sector” (Rubio Guerrero & Uribe Macías, 2013, pág. 11).

Centros de estimulación neurológica

Son establecimientos que acogen a pacientes con problemas severos, donde se les brinda tratamiento mediante estimulaciones sensorias, cognitivas, físicas etc., para que este puede obtener una mejor calidad de vida (Amate, 2017) .

Importancia de las MYPES el Perú

El Peruano, (2019). Las micro y pequeñas empresas (Mypes) tienen un papel importante en la economía nacional, porque brindan empleo 75% de la población económicamente activa (PEA), resalto la Cámara de Comercio de Lima. La titular del gremio empresarial, Yolanda Torriani citada en el Diario Oficial menciona: Las mypes tiene ahora muy claro sus objetivos y la forma de conseguirlos. Se plantean estrategias de producción, de comercio, de administración y de inversión tecnología y se preocupan por encontrar el soporte a una estabilidad financiera a corto y mediano plazo (pág. 11).

Mypes

Definición

Artículo 4.- Definición de la Micro y Pequeña Empresa

El Peruano, (2008). DECRETO SUPREMO N° 007-2008-TR 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” (pág. 14).

Características de las Mypes (Liz, 2015).

Artículo 5.- Características de las MYPE

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)” (Liz, 2015). .

Pequeña Empresa: “de uno (1) hasta (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)” (Liz, 2015). .

Marco conceptual

- ✚ **Myper:** La Micro y Pequeña empresa (MYPE) “es definida como toda unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios” El Peruano, (2008).

- ✚ **Gestión de calidad:** “La gestión de calidad es un elemento de gran importancia que las organizaciones deben atender; la mejor forma en que ésta puede implantarse es mediante sistemas de gestión de calidad” (Cenobio, 2006, pág. 15).

- ✚ **CALIDAD:** Según Fontalvo, (2006) “la calidad es un conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisface las necesidades de los clientes” (pág. 28).

- ✚ **ISO 9001:** Es una norma internacional acerca del sistema de gestión de calidad y que justamente se le atribuye a todas aquellas organizaciones públicas o privadas que disponen efectivamente de todos aquellos elementos que son necesarios para contar con una gestión de calidad que satisfaga al 100% las necesidades y expectativas de sus clientes.

- ✚ **UIT:** De conformidad con el Decreto Supremo N° 298-2018-EF, durante el año 2019, el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) será de cuatro mil doscientos y 00/100 Soles (S/ 4, 200,00).

- ✚ **OMS:** Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para

conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente” (pág. 112).

✚ **BENEFICIOS:** Según J.L. Pablo otorgar algún beneficio o bien, ósea aquello que pueda satisfacer una necesidad (pág. 2)

✚ **CENTROS DE ESTIMULACIÓN NEUROLÓGICA:** Son establecimientos que acogen a pacientes con problemas severos, donde se les brinda tratamiento mediante estimulaciones sensorias, cognitivas, físicas etc., para que este puede obtener una mejor calidad de vida (Amate, 2017) .

III. METODOLOGIA

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo.

Según Sampieri y Mendoza, (2018). “Que el propósito del estudio cuantitativo es apropiado cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar hipótesis” (pág. 6).

Nivel de investigación

La siguiente investigación fue de tipo descriptivo.

Según Pino, (2018) Define: “Las investigaciones descriptivas se caracterizan en apreciar el fenómeno de la realidad en sus distintas características que formen parte del problema” (2018, pág. 193).

3.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental.

Según en Hernández y Mendoza (2018) mencionan que podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. (pág. 174) .

La investigación fue de corte trasversal.

Así mismo fue de corte trasversal porque se recolecto datos en un solo momento, en un tiempo único (pág. 175).

3.2 población y muestra.

La presente investigación estuvo conformada por 12 Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras periodo 2018.

Distrito	Nº Centros Neurológicos	Nº trabajadores
San Martín de Porres	Creciendo juntos Nayeli	10
	Mi casa feliz	6
	Mis primeros pasitos	10
	Mama kuyay	7
	The wisdom house	11
	Neuro avance	11
	Mamacasa	12
	Creciendo	13
	Baby kids	11
	Crece jugando	12
	Fisioterapia Sharon	12
	Virgen de Guadalupe	12

La muestra estuvo constituida por 12 micro y pequeñas empresas siendo esta el 100% de la población del rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras 2018.

3.3 Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE DEPENDIENTE		DEFINICIÓN OPERACIONAL			ESCALA DE MEDICIÓN
		DIMENSIONES		INDICADORES	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	Para juran citado en Miranda, Chamorra y Rubio, (2007). Definen “la gestión de calidad como la adecuación al uso, el cual alcanza el primer lugar por una adecuación del diseño del producto y en segundo lugar por el grado de conformidad del producto final” (pág. 36).	Planificación	“Consiste en acercarse al cliente actual y potencial, e investigar sus necesidades, que son cambiantes” (pág. 37).	Objetivos	ESACLA DE LIKERT
				Políticas	
				Estrategias	
		Control	“El control no debe limitarse a la dirección, sino que den emprenderlo todos los empleados de la empresa” (pág. 37).	Procesos	
				Supervisar	
				Evaluar	
		Mejora continua	“Trata de realizar cambios oportunos para que se alcancen niveles de calidad más elevados que en periodos anteriores” (pág. 37).	Clima laboral	
				Seguimiento	
				Retroalimentación	
Beneficios	Según J.L. Pablo otorgar algún beneficio o bien, ósea aquello que pueda satisfacer una necesidad (pág. 2)	Productividad	“Las organizaciones con un SGC tienen como meta aumentar la productividad la eficiencia y eficacia en sus procesos”(pág. 2)	Motivación	ESACLA DE LIKERT
				Capacitación	
				Eficiencia	
		Rentabilidad	“Se trata de maximizar las utilidades y minimizar los costos y al mismo tiempo ser competitivas aumentando las ventas obteniendo mejores utilidades” (pág. 2) .	Reducción de costos	
				Utilidad	
				Tecnología	

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El presente estudio se utilizó como técnica la encuesta aplicada a los representantes de las micro y empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras periodo 2018.

Para Ávila, (2016) “la encuesta se utiliza para estudiar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas a fin de explicar las variables de estudio y su frecuencia” (pág. 2).

Instrumento

Para la presente investigación se utilizó como instrumento un cuestionario, con medición escala Likert.

Para Martínez, (2014). Destaca que el cuestionario solamente es un instrumento, una herramienta para recolectar datos con la finalidad de utilizarlos en una investigación. Primero debemos tener claro qué tipo de investigación queremos realizar, para entonces poder determinar si nos puede resultar útil aplicar un cuestionario (pág. 8).

3.5 Plan de análisis

Las técnicas y procedimientos utilizados en esta investigación fue de tipo cuantitativo, lo que nos a permitir conocer el número de preguntas planteadas a través de un cuestionario que se aplicó a los gerentes de las Mypes. Realizando tablas y gráfico y análisis.

3.6 matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de los beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras periodo 2018.</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras periodo 2018.</p> <p><u>objetivos específicos</u></p> <p>Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras periodo 2018.</p> <p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del Sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras periodo 2018.</p> <p>Describir las principales características los beneficios de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del Sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras periodo 2018.</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del Sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras periodo 2018.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Beneficios</p>	<p>Estuvo conformada por 12 centros de estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras periodo 2018.</p> <p>La muestra estuvo constituida por el 100% es decir las 12 centros de estimulación neurológica.</p>	<p><u>Tipo de investigación</u></p> <p>Fue de tipo cuantitativo.</p> <p><u>Nivel de investigación</u></p> <p>La presente investigación fue de nivel descriptiva.</p> <p><u>Diseño de investigación</u></p> <p>Fue de diseño no experimental. De corte transversal</p>	<p><u>Técnica</u></p> <p>La encuesta</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Cuestionario Entrevista</p> <p><u>Escala de medición</u></p> <p>Escala liket</p>

3.7 principios éticos

Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinara de acuerdo al riesgo que se incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En la presente investigación se va a conservar la confidencialidad, no exponiendo el 100% de los datos obtenidos de las encuestas, respetando a los representantes para no perjudicarlos ni a ello ni a sus organizaciones (Domingues Granda, 2019).

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrolla, o en la que participan; así como la libertad de participar en ella, por voluntad propia (Domingues Granda, 2019).

Benéficas y no maléficas: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En este sentido, la conducta del investigador debe responder las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios (Domingues Granda, 2019).

Principio de justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimientos. La presente investigación se cumplió con todos los lineamientos antes, durante y después del proceso de recojo de datos. Respetando los derechos de autor en los datos obtenidos por otros investigadores (Domingues Granda, 2019).

Integración científica: La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y su ejercicio profesional (Domingues Granda, 2019)

IV. Resultados

4.1 Resultados

Tabla 1. Género de los representantes de las Mypes

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Femenino	2	17%
Masculino	10	82%
Total	12	100%

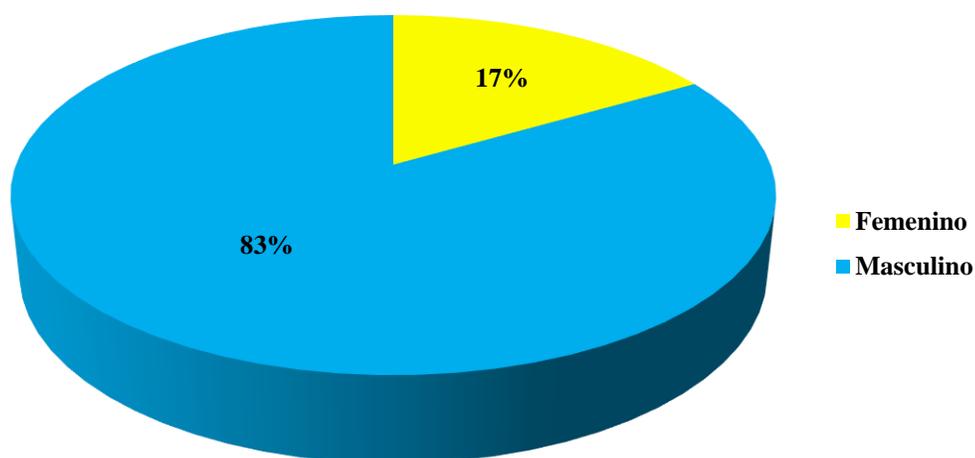


Figura 1: Género de los representantes de las Mypes

Interpretación: De 100% representantes y/ o dueños de las Mypes encuestadas el 82% es de género masculino, mientras el 17% son de género femenino.

Tabla 2. Edad de los representantes de las Mypes

Variable	Nº de representantes	Porcentaje
35 – 45 años	0	0
45 – 50 años	11	8%
51 años a mas	1	92%
Total	12	100%

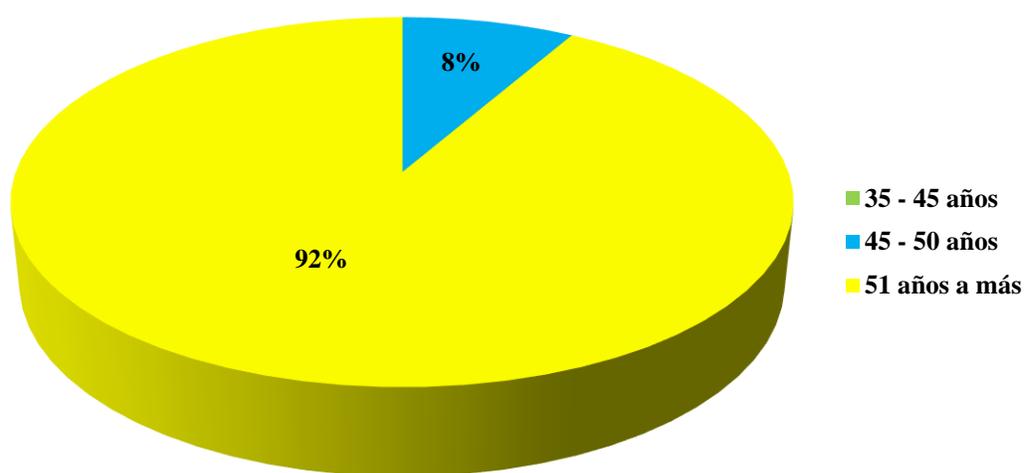


Figura 2: Edad de los representantes y/o dueños de las Mypes

Interpretación: Del 100% representantes y/o dueños de las micro y pequeñas empresas el 8% manifiesta que tienen entre 45 – 50 años de edad y el 92% menciona que tienen de 51 años a más.

Tabla 3. Grado de instrucción		
Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	0	0%
Superior no universitario	5	42%
Superior universitaria	7	58%
Total	12	100%

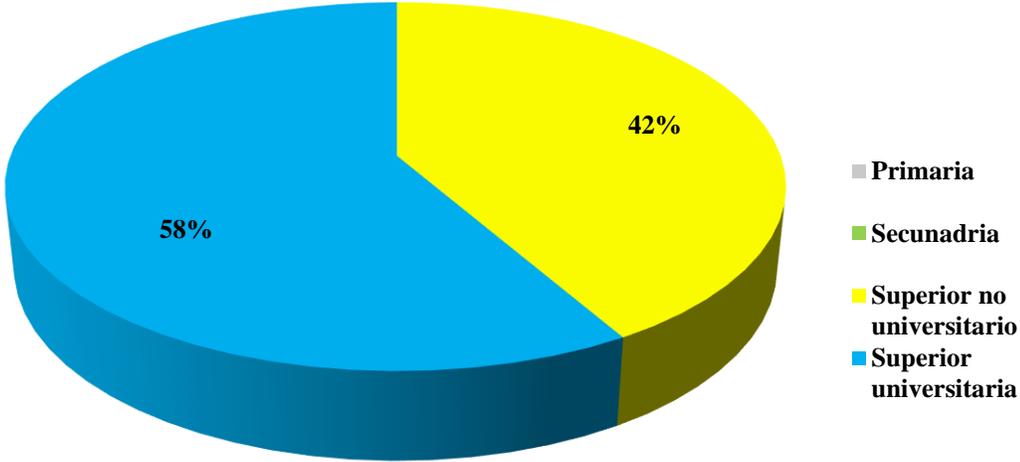


Figura 3: Grado de instrucción

Interpretación: Del 100% representantes de las Mypes el 42% tiene superior no universitaria, mientras que el 58% tiene superior universitaria, el 12% tiene secundaria y el 6% primaria .

Tabla 4. Cargo que desempeña

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Gerente/administración	0	0%
Dueños/administrador	12	100%
Total	12	100%

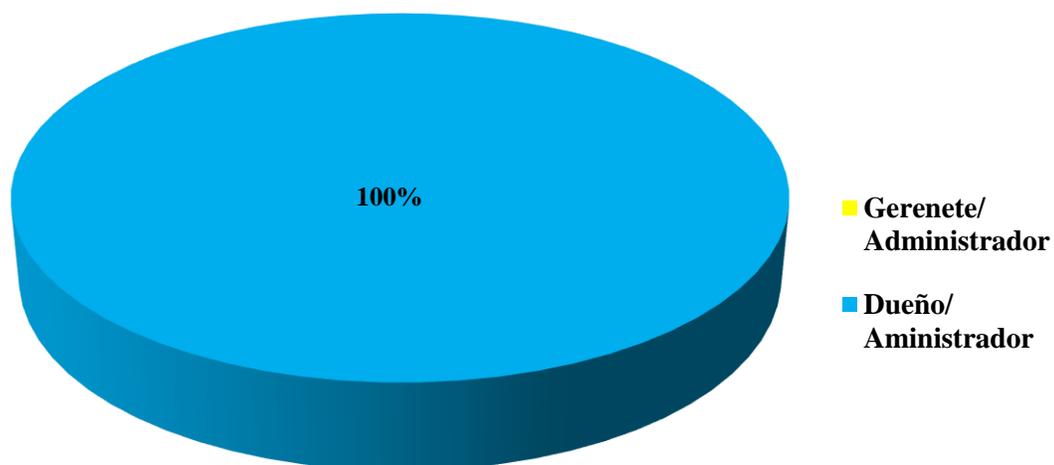


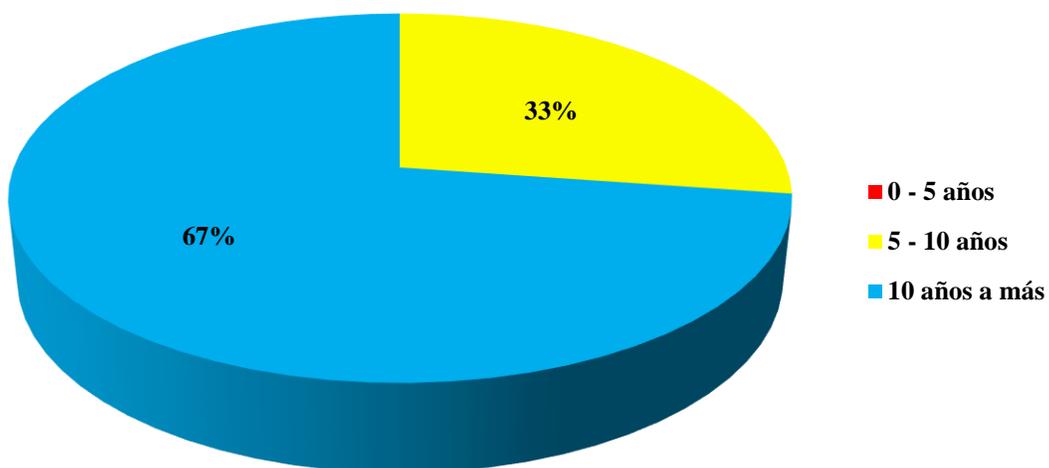
Figura 4: Cargo que desempeña

Interpretación: Del 100% representantes y/o dueños encuestados de las Mypes el 100% es dueño y a la misma vez administrador

Tabla 5. Tiempo que desempeña el cargo

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
0 a 5 años	0	0%
5 a 10 años	4	33%
10 a más años	8	67%
Total	12	100%

Figura 5: Tiempo que desempeña el cargo



Interpretación: Del 100% representas y/o dueño de las Mypes el 27% tiene entre 5 a 10 años, mientras el 73% tiene de 10 años a más.

Tabla 6. Número de trabajadores

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
1 a 5 trabajadores	0	0%
6 a 10 trabajadores	4	33%
11 a más trabajadores	8	67%
Total	12	100%

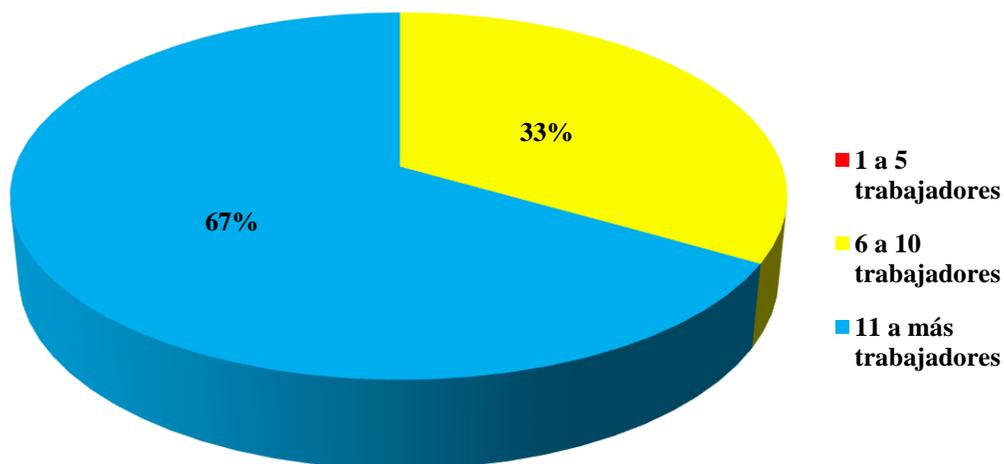


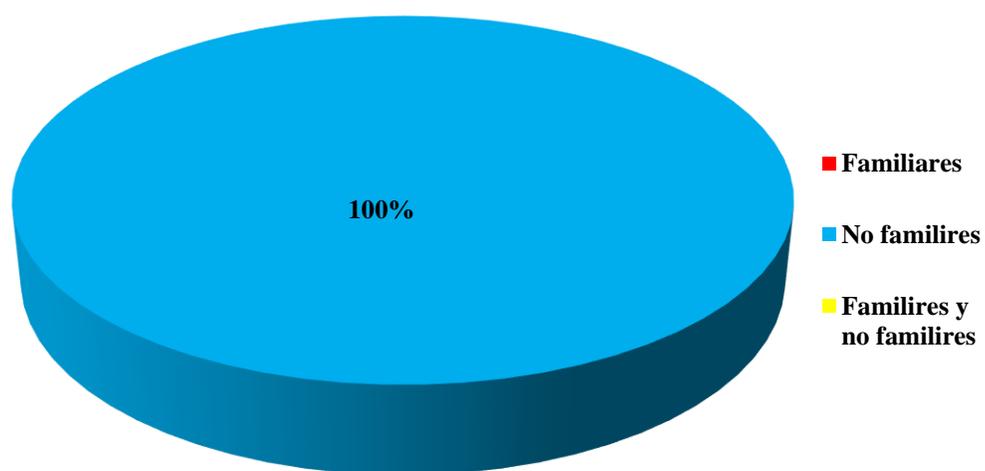
Figura 6: Número de trabajadores

Interpretación: Del 100% representantes y/o dueños encuestados en las Mypes el 67% tienen de 6 a 10 trabajadores, mientras que el 33% de 11 a más trabajadores.

Tabla 7. Personas que trabajan en su empresa son:

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Personas no familiares	0	0%
Personas familiares y no familiares	12	12%
Total	12	100%

Figura 7: Personas que trabajan en las Mypes



Interpretación: Del 100% dueños y/o gerentes de las Mypes el 100% son personas no familiares.

Tabla 8. Objeto de creación

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Generar ganancia	0	0%
Subsistencia	12	12%
Total	12	100%

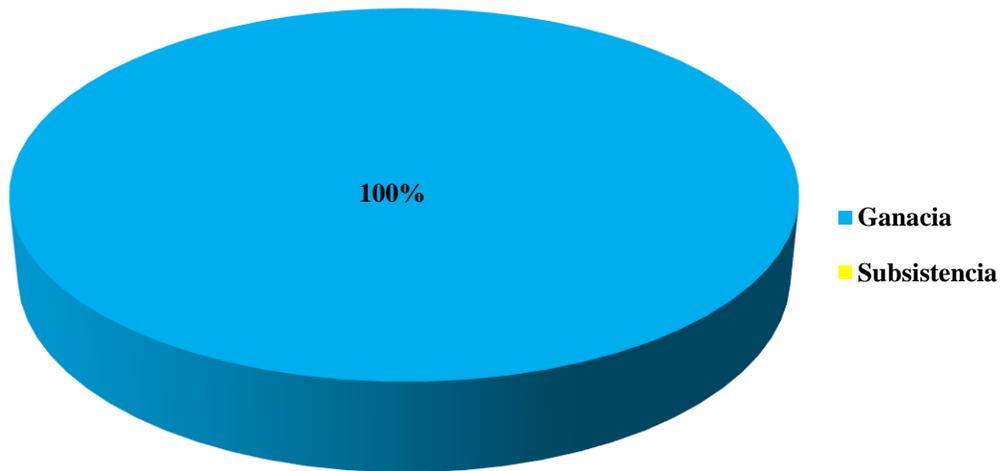


Figura 8: Objeto de creación

Interpretación: Del 100% representantes y/o dueños de las Mypes el 100% creó su empresa con el objeto de generar ganancia

Tabla 9. Tipo de constitución de la empresa

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Persona Natural	0	0%
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada	0	0%
Sociedad de Responsabilidad Limitada	0	0%
Sociedad Anónima Cerrada	12	100%
Sociedad Anónima	0	0%
Total	12	100%

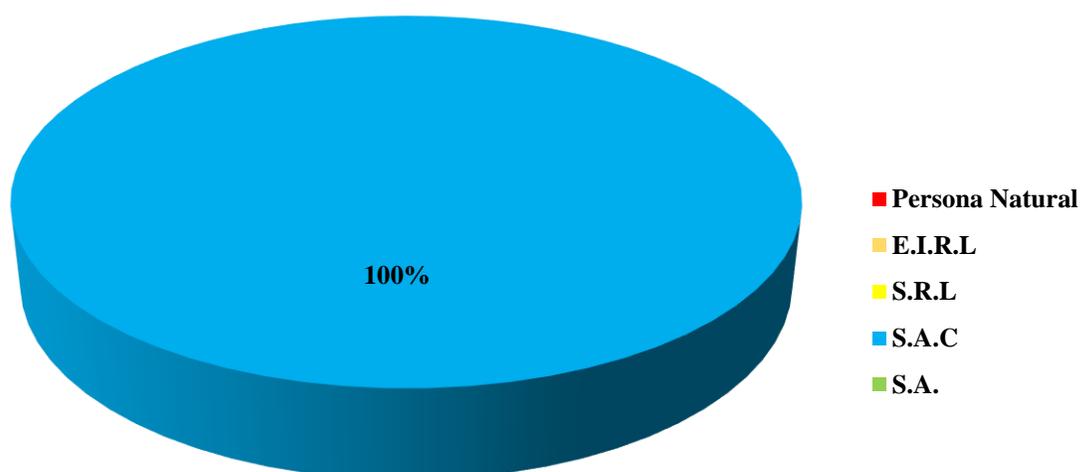


Figura 9: Tipo de constitución de la empresa

Interpretación: Del 100% representantes de las Mypes encuestadas el 100% es Sociedad Anónima Cerrada.

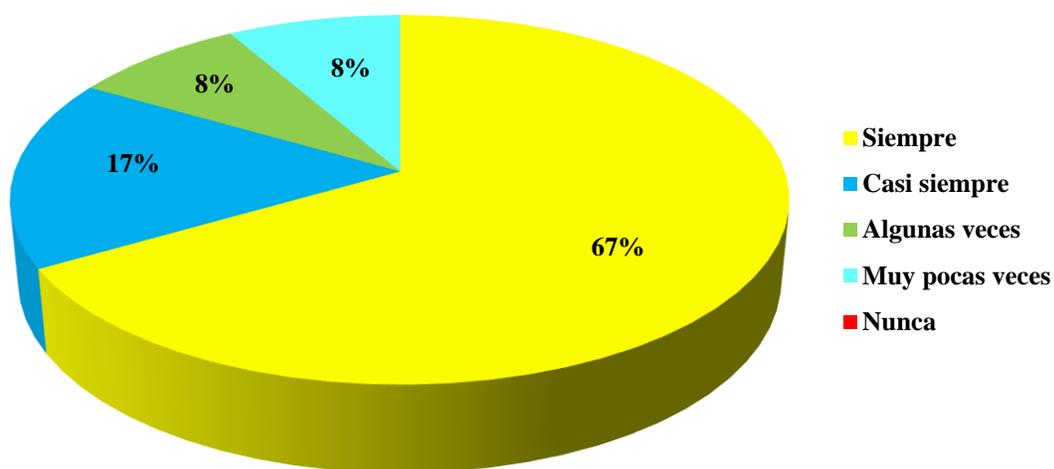
D1: Planificar

Tabla 10. ¿La empresa logra alcanzar los objetivos establecidos?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	8%
Algunas veces	1	8%
Casi siempre	2	17%
Siempre	8	67%
Total	12	100%

Figura 10: La empresa tiene claro sus objetivos.

Interpretación: Del 100% Mypes encuestadas el 67% siempre tiene objetivos claros,



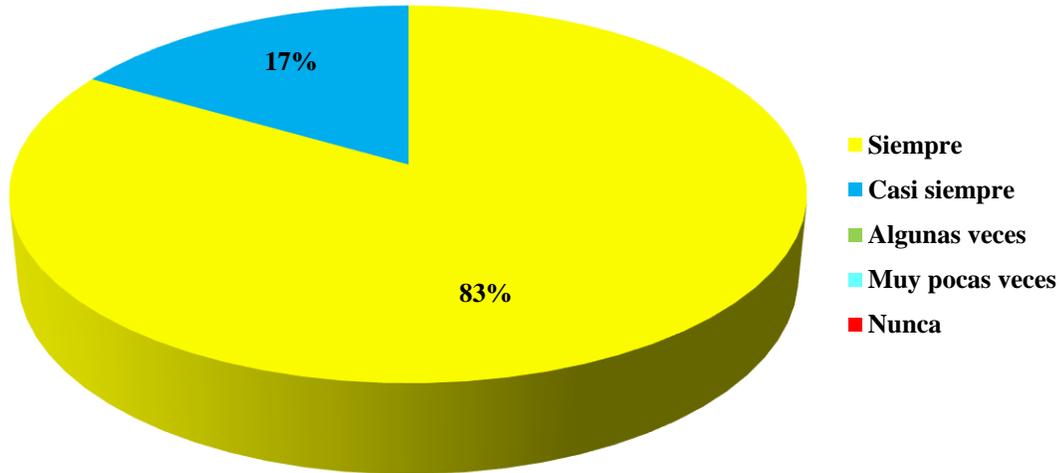
el 17% casi siempre, el 8% muy pocas veces, el 8% algunas veces.

Tabla 11. ¿La empresa se rige a sus políticas establecidas?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	2	17%
Siempre	10	83%
Total	12	100%

Figura 11: La empresa se rige a sus políticas establecidas

Interpretación: Del 100% Mypes encuestadas el 83% siempre se rige a sus políticas



establecidas, el 17% casi siempre.

Tabla 12. ¿La empresa establece estrategias para alcanzar las metas propuestas?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	8%
Casi siempre	3	25%
Siempre	8	67%
Total	12	100%

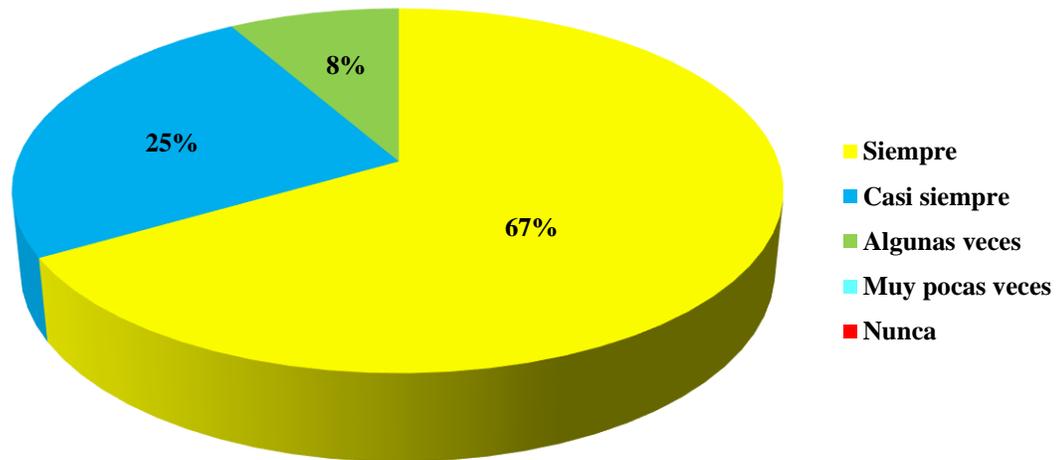


Figura 12: La empresa establece estrategias para alcanzar las metas propuestas

Interpretación: Del 100% encuestadas el 67% siempre establece estrategias para alcanzar las metas propuestas, el 25% casi siempre, el 8% algunas veces.

D2: Control

Tabla 13. ¿La empresa sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	8%
Casi siempre	2	17%
Siempre	9	75%
Total	12	100%

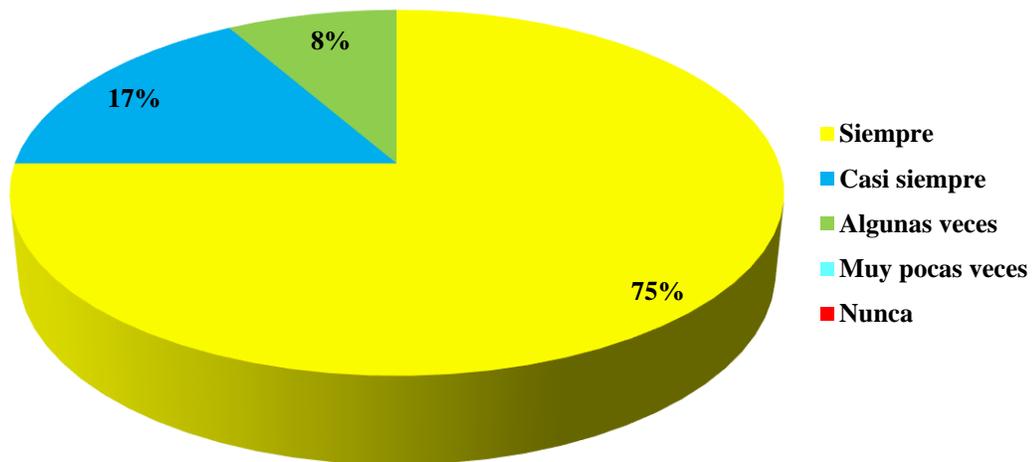


Figura 13: La empresa sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad

Interpretación: Del 100% las Mypes encuestadas el 75% siempre sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad, seguido de 29% que casi siempre, el 17% casi siempre, el 8% algunas veces.

Tabla 14. ¿La empresa supervisa los procesos las terapias realizadas por el personal?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	8%
Algunas veces	2	17%
Casi siempre	3	25%
Siempre	6	50%
Total	12	100%

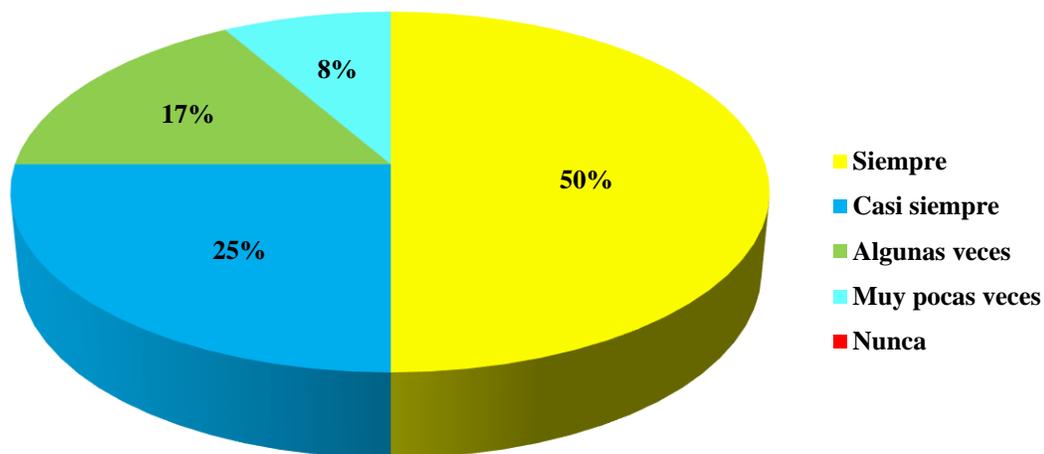


Figura 14: La empresa supervisa los procesos las terapias realizadas por el personal

Interpretación: Del 100% las Mypes encuestadas el 50% siempre supervisa los procesos las terapias realizadas por el personal, el 17%, casi siempre el 25% algunas veces el 8% muy pocas veces.

Tabla 15. ¿La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	8%
Muy pocas veces	1	8%
Algunas veces	2	17%
Casi siempre	3	25%
Siempre	5	42%
Total	12	100%

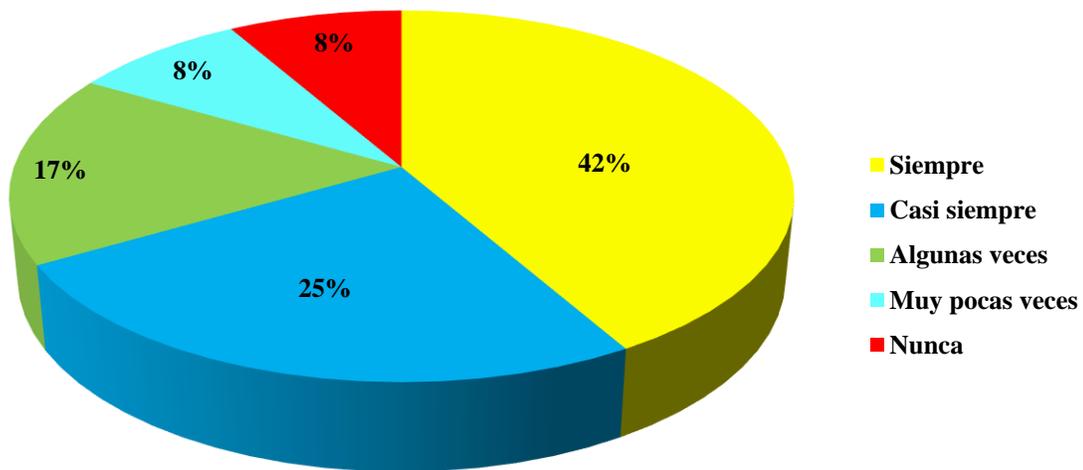


Figura 15: La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores.

Interpretación: Del 100% Mypes encuestas el 42% menciona que siempre evalúa desempeño de sus colaboradores, mientras que el 25% menciona que casi siempre, seguido del 17% que algunas veces, el 8% muy pocas veces, el 8% nunca.

D3: Mejora continúa

Tabla 16. ¿La empresa brinda un buen clima laboral para el desarrollo de las actividades asignadas?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	3	25%
Casi siempre	2	17%
Siempre	7	42%
Total	12	100%

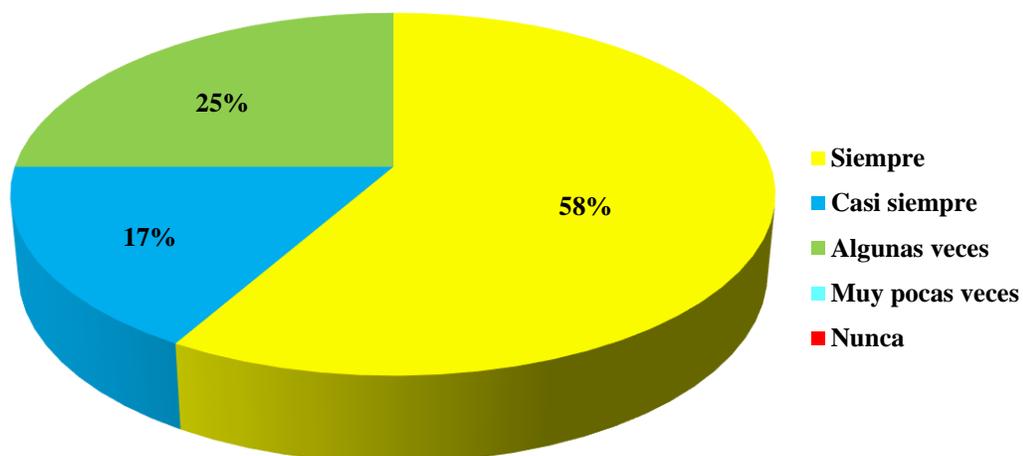


Figura 16: La empresa brinda condiciones de un buen clima laboral para el desarrollo de las actividades asignadas.

Interpretación: Del 100% Mypes encuestadas el 58% menciona que siempre brinda condiciones de un buen clima laboral para el desarrollo de las actividades asignadas, mientras el 25% menciona que casi siempre, y el 17% algunas veces.

Tabla 17. ¿La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	8%
Algunas veces	1	8%
Casi siempre	2	17%
Siempre	8	67%
Total	12	100%

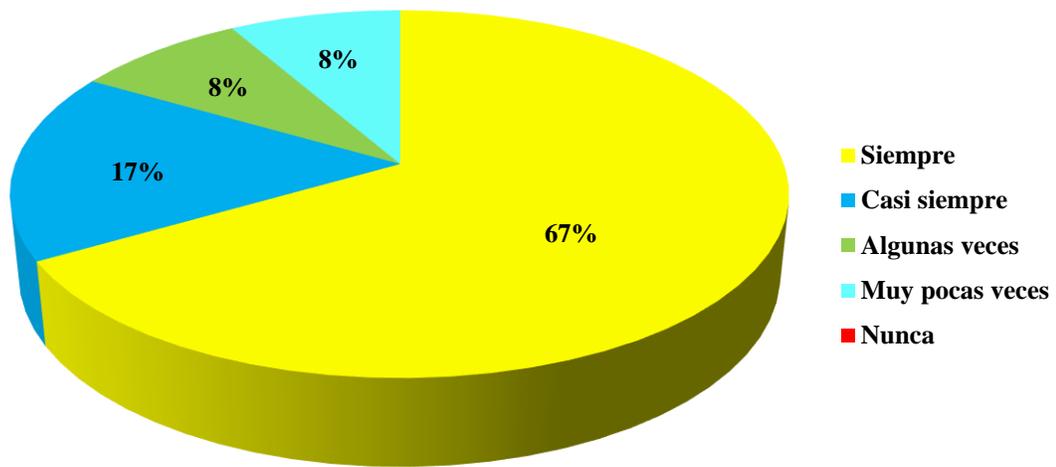


Figura 17: La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño.

Interpretación: Del 100% de Mypes encuestadas el 67% siempre realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño, mientras el 17% casi siempre, el 8% algunas veces, el 8% muy pocas veces.

Tabla 18. ¿La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	7	58%
Casi siempre	1	8%
Siempre	4	34%
Total	12	100%

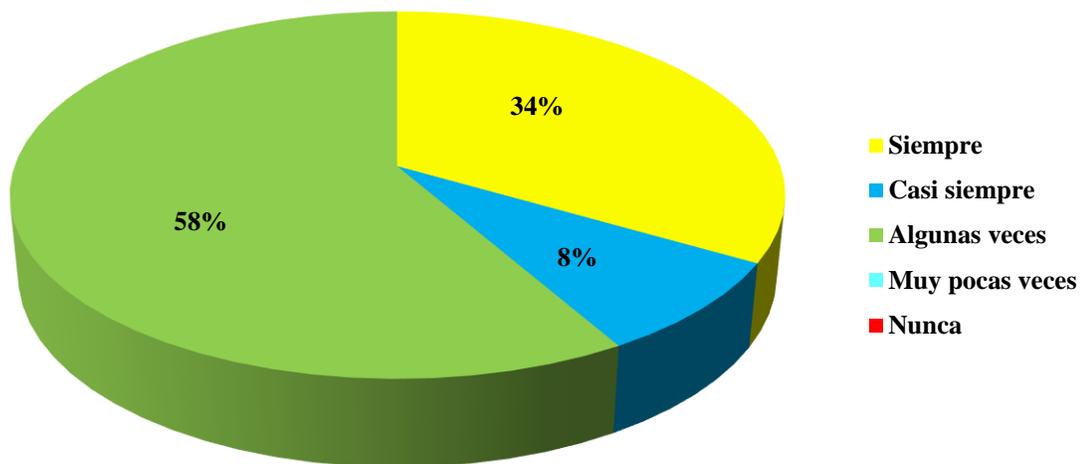


Figura 18: La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores.

Interpretación: De las Mypes encuestadas el 58% algunas veces brinda retroalimentación a los colaboradores, el 8% casi siempre y el 34% siempre.

Variable beneficios: D1: Productividad

Tabla 19. ¿Considera que la motivación de a sus empleados mejora el rendimiento laboral?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	8%
Casi siempre	2	17%
Siempre	9	75%
Total	12	100%

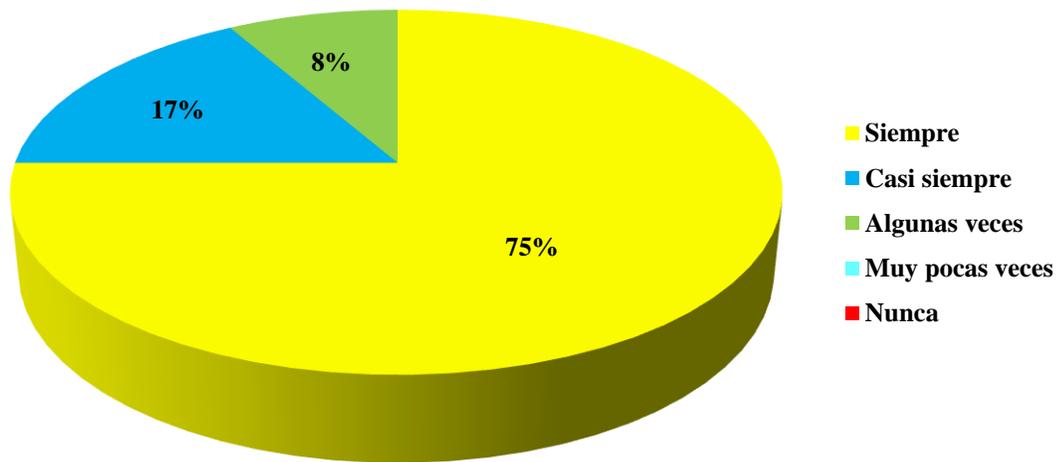


Figura 19: Considera que la motivación a sus empleados mejora el rendimiento laboral

Interpretación: Del 100% Mypes encuestadas el 75% siempre considera que la motivación a sus empleados mejora el rendimiento laboral, el 17% casi siempre, el 8% algunas veces.

Tabla 20: ¿Considera importante que empresa brinde capacitación constante a sus empleados?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	8%
Casi siempre	2	17%
Siempre	9	75%
Total	12	100%

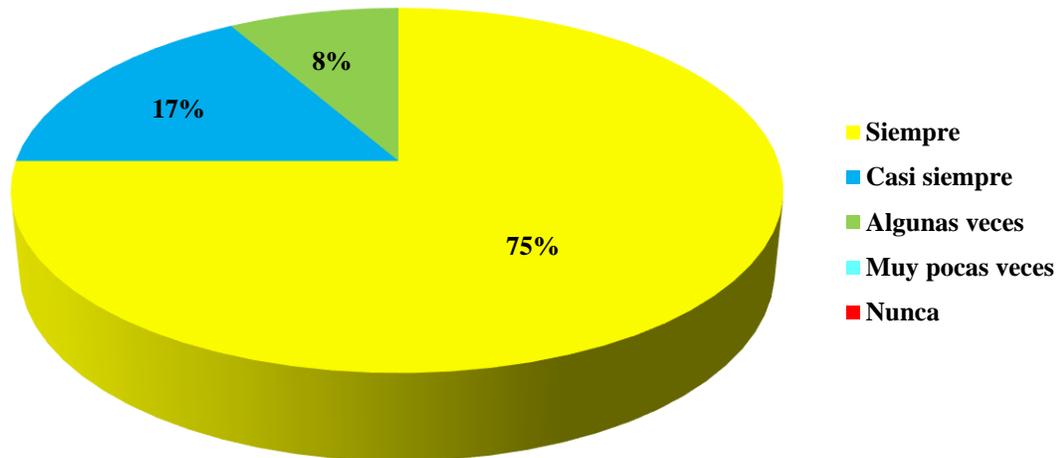


Figura 20: considera importante que la empresa brinde capacitación constante a sus empleados.

Interpretación: Del 100% de Mypes encuestadas el 75% siempre considera que la empresa brinda capacitaciones constantes a los empleados, el 17% casi siempre, el 8% algunas veces.

Tabla 21: ¿Considera que la eficiencia es óptima para elevarla productividad laboral?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	8%
Casi siempre	3	25%
Siempre	8	67%
Total	12	100%

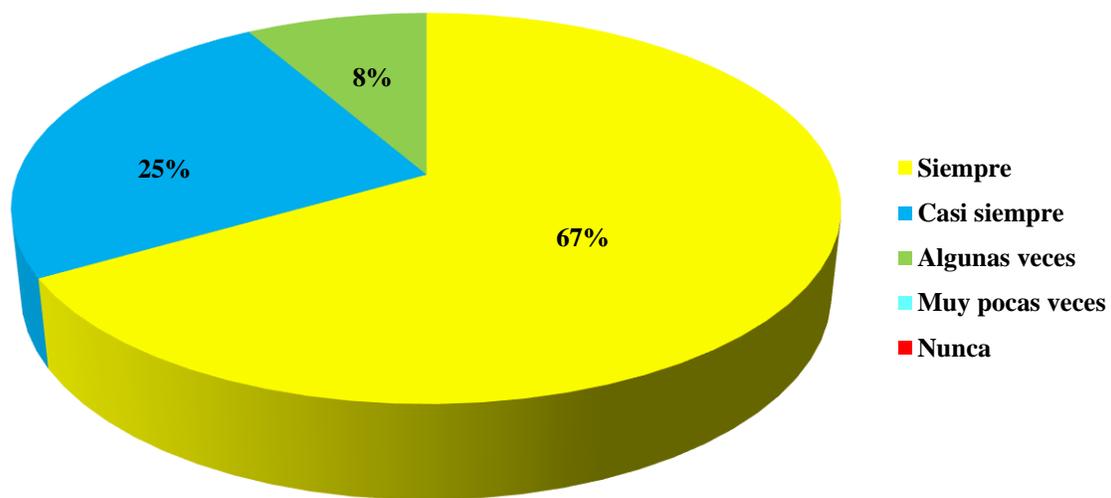


Figura 21: Considera que la eficiencia es óptima para elevarla productividad laboral.

Interpretación: Del 100% de Mypes encuestadas el 67% menciona que siempre considera que la eficiencia es óptima para elevarla productividad laboral, mientras que el 25% menciona que casi siempre y el 8% algunas veces.

D2: Rentabilidad

Tabla 22: ¿Considera que la gestión de calidad tiene como beneficio la reducción de costos?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	2	17%
Casi siempre	3	25%
Siempre	7	58%
Total	12	100%

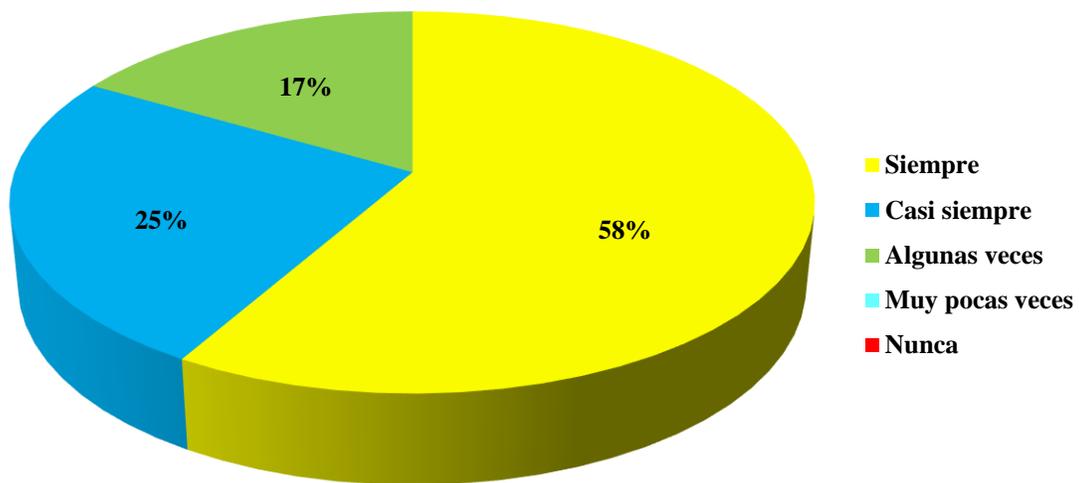


Figura 22: Considera que la gestión de calidad tiene como beneficio la reducción de costos.

Interpretación: Del 100% Mypes encuestadas el 58% siempre considera que la gestión de calidad tiene como beneficio la reducción de costos el 25% casi siempre, el 17% algunas veces.

Tabla 23: ¿Considera que la gestión de calidad tiene como beneficio utilidades para la empresa?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	2	17%
Casi siempre	3	25%
Siempre	7	58%
Total	12	100%

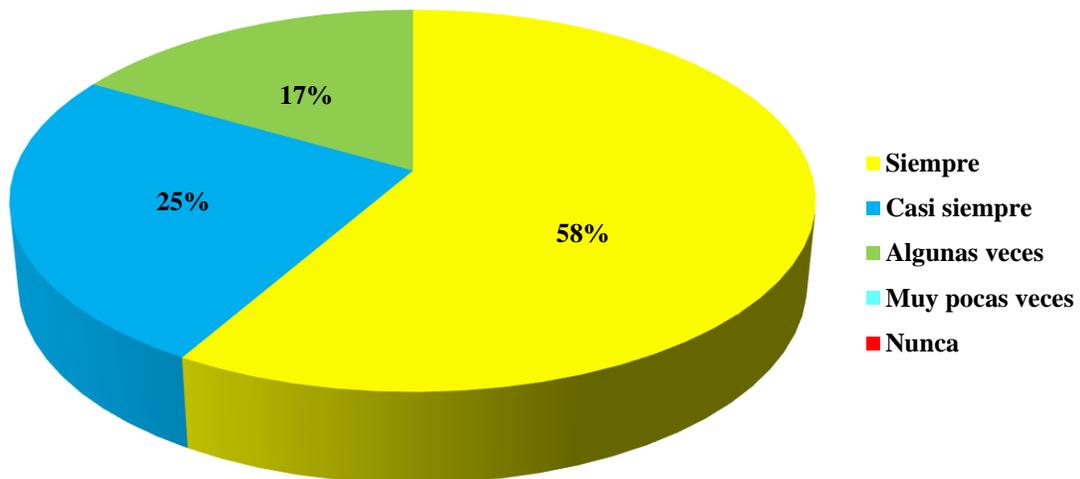


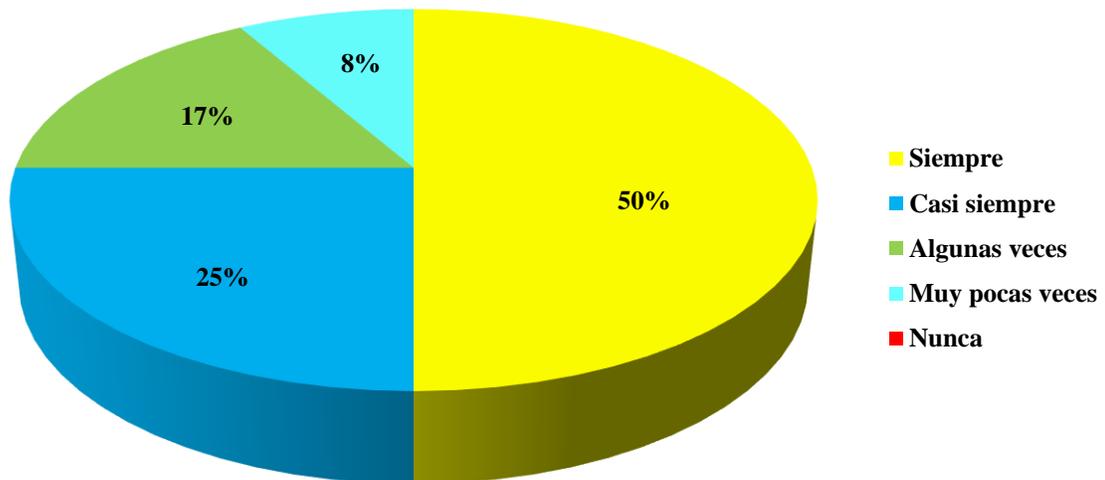
Figura 23: Considera que la gestión de calidad tiene como beneficio utilidades para la empresa.

Interpretación: Del 100% de Mypes encuestadas el 58% siempre considera que la gestión de calidad tiene como beneficio utilidades para la empresa, el 25% casi siempre y el 17% algunas veces.

Tabla 24: ¿Considera que la rentabilidad tiene como beneficio obtener tecnología de punta?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	2	12%
Casi siempre	6	35%
Siempre	9	53%
Total	17	100%

Figura 24: Considera que la rentabilidad tiene como beneficio obtener tecnología de



punta.

Interpretación: Del 100% Mypes encuestadas el 59% siempre considera que la rentabilidad tiene como beneficio obtener tecnología de punta, el 25% casi siempre, y el 17% algunas veces y el 8% muy pocas veces.

V. Análisis de resultados

En cuento a los representantes de las micro y pequeñas empresas:

Tabla 1: Genero: El 82% es de género masculino, estos resultados se contrastan por los encontrados por Moreno, (2015) donde menciona que el 70% de los representantes encuestados son del sexo masculino.

Tabla 2: Edad: el 92% menciona que tienen de 51 años a más, estos resultados se contrastan con los encontrados por García, (2015) donde menciona que el 95% de los encuestados tiene entre 51 – 60 años de edad, por otro lado estos resultados se contradicen con los encontrados por Timaná, (2015) donde menciona que el 70% de los encuestados tiene entre 45 – 55 años de edad.

Tabla 3: Grado de instrucción: El 58% tiene superior universitaria, estos resultados se contradicen con los encontrados por Moreno, (2015) donde el 85% de los encuestados cuenta con estudios universitarios, por otro lado estos resultados también se contradicen con los encontrados por Timaná, (2015) donde menciona que el 70% tiene grado de instrucción universitaria.

Tabla 4: Cargo que desempeña: El 100% es dueño y a la misma vez administrador

Tabla 5: Tiempo que desempeña: El 73% tiene de 10 años a más, estos resultados se contradicen con los encontrados por Quispe, (2015) donde menciona que el 30% de los encuestados lleva en rubro entre 12 a más años al frente del negocio.

Tabla 6: Número de trabajadores: El 67% tienen de 6 a 10 trabajadores estos resultados se contradicen por los encontrados Aiquipa, (2016), donde menciona que el 59% tiene de 12 trabajadores a más.

Tabla 7: Las personas que trabajan son: El 100% son personas no familiares, estos resultados se contradicen con los encontrados por Aiquipa, (2016) donde menciona que el 50% son personas no familiares.

Tabla 8: Objeto de creación: El 100% creo su empresa con el objeto de generar ganancia, estos resultados se contrastan con los encontrados por Ancajima, (2018) donde menciona que el 100% de Mypes se creó con el objetivo de generar ganancia.

Tabla 9: Tipo de constitución: El 100% es Sociedad Anónima Cerrada, estos resultados se acercan a los encontrados por Timaná, (2015) donde menciona que el tipo de constitución de las Mypes es Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C).

En cuento a la gestión de calidad:

Tabla 10: objetivos: El 67% siempre tiene objetivos claros,

Tabla 11: Políticas: El 83% se rige a sus políticas establecidas, estos resultados se contrastan con los encontrados por García, (2015) donde menciona que cuenta el 87% que los colaboradores cumplen rigurosamente con las políticas establecidas en la organización.

Tabla 12: Estrategias: El 67% siempre establece estrategias para alcanzar las metas propuestas, estos resultados se contradicen con los encontrados por García, (2015) donde menciona que el 58% cuenta con estrategias para mejorar la condición del paciente.

Tabla 13: Procesos: el 75% siempre sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad, es decir que la mayoría se preocupa por seguir constantemente los procesos y asegurarse que sean de calidad.

Tabla 14: Supervisar: El 50% siempre supervisa los procesos las terapias realizadas por el personal, estos resultados se contrastan con los encontrados por Moreno, (2015) donde menciona que el 60% supervisa las sesiones de tratamiento de los pacientes con frecuencia.

Tabla 15: Evaluar: el 42% menciona que siempre evalúa desempeño de sus colaboradores, es decir que están pendientes del rendimiento de los mismos.

Tabla 16: Clima laboral: el 58% menciona que siempre brinda condiciones de un buen clima laboral para el desarrollo de las actividades asignadas, estos resultados se contradicen con los encontrados por Timaná (2015), donde menciona que el 40% el clima laboral es adecuado para la realización del tratamiento.

Tabla 17: Seguimiento: el 67% siempre realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño, es decir la mayoría realiza seguimiento para saber que cuanto mejora su desempeño laboral.

Tabla 18: Retroalimentación: el 58% algunas veces brinda retroalimentación a los colaboradores, estos resultados se contradicen con los encontrados por Torres, (2014) donde menciona que el 100% de los encuestados brindan retralimentacion a sus colaboradores.

En cuento a los beneficios:

Tabla 19: Motivación: el 75% siempre considera que la motivación a sus empleados mejora el rendimiento laboral estos resultados se contrastan con los encontrados por Torres (2014) donde menciona que el 98% considera que es importante la motivación del personal para la mejora de la productividad.

Tabla 20: Capacitación: el 75% siempre considera que la empresa brinda capacitaciones constantes a los empleados, estos resultados se contrastan con los encontrados por Aiquipa, (2016) donde menciona que el 70% brinda capacitaciones a los colaboradores con el fin de mejorar los tratamientos y terapias para mejorar la calidad de servicio.

Tabla 21: Eficiencia: el 67% menciona que siempre considera que la eficiencia es óptima para elevarla productividad laboral, la mayoría coincide que la eficiencia es óptima para elevar la productividad, mayor eficiencia mayor productividad.

Tabla 22: Reducción de costos: el 58% siempre considera que la gestión de calidad tiene como beneficio la reducción de costos, estos resultados se contradicen con los encontrados por Ancajima (2018) donde menciona que 90% que la gestión de calidad reduce los costos por tratamiento.

Tabla 23: Utilidad: el 58% siempre considera que la gestión de calidad tiene como beneficio utilidades para la empresa, decir que la gestión de calidad trae muchos beneficios entre ellos utilidades ya que aumentara las ventas, aumentara pacientes.

Tabla 24: Tecnología: el 59% siempre considera que la rentabilidad tiene como beneficio obtener tecnología de punta, es decir al tener rentabilidad tendrá la posibilidad de adquirir maquinas con tecnología de última generación para mejorar su terapia y aumentar la satisfacción de cliente por ende la rentabilidad.

VI. Conclusiones

En cuento a los representantes: Existe un alto porcentaje de encuestados que son de género masculino, con 51 años a más de edad y con grado de instrucción superior universitaria, así mismo el 100% menciona que tiene el cargo de dueño y a la vez administrador con 11 a más trabajadores laborando en las Mypes las personas que laboran son no familiares.

En cuento a la gestión de calidad: Existe un alto porcentaje que menciona que empresa logra alcanzar sus objetivos establecidos, se rige a sus políticas establecidas, establece estrategias para plantar sus metas propuestas, siguen constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad, brinda condiciones de un buen clima laboral para el desarrollo de las terapias asignadas.

Existe un alto porcentaje de Mypes no que supervisa el proceso de terapias realizadas por el personal, que evalúa el desempeño de los colaboradores, que algunas veces brinda retroalimentación a sus colaboradores.

En cuento a los beneficios: Existe un alto porcentaje de Mypes que considera que la motivación a sus empleados mejorara el rendimiento laboral, considera que la empresa brinde capacitación constante a sus empleados, considera que la eficiencia óptima para elevar la productividad laboral.

Recomendaciones

Recomendamos tener en cuenta que la evaluación del desempeño de los colaboradores es de vital importancia para saber si necesitan mejor capacitación si está motivado si es productivo estos factores nos ayudaran a determinar qué tan productivos son y saber que hay que hacer para mejorar.

Para brindar un servicio de calidad es importante supervisar las actividades realizadas por los colaboradores así como terapias, consultadas para poder eliminar errores y brindar un servicio de calidad.

Referencias Bibliográficas

- Torres Morales, M. Calidad de Atención desde la Perspectiva del Paciente, en las clínicas del distrito de comas, Lima 2014. *Tesis para optar el grado de Médico*. Universidad Privada Telesup, Lima.
- Aiquipa Mendoza, A. Calidad de atención de estimulación neurológica según opinión de los Pacientes sometidos a terapias en la unidad de tratamiento multidisciplinario. *Trabajo de investigación para la escuela de medicina*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Amate, M. A. (2017). *Centros de estimulación neurológicos*.
- Ancajima, A. R. Calidad de servicio brindado a los pacientes de la clínicas del distrito de chorrillos Lima 2018. *Trabajo de investigación*. Universidad Científica del Sur, Lima.
- Caligiore Díaz, I. J. Satisfacción del usuario por el servicio brindado en el área de rehabilitación en la Clínica Ricardo Palma de la ciudad de Lima, Año 2015. *Tesis de grado*. Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Cenobio, M. G. (2006). *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos* (Primera ed.). México D.F, México: Instituto Politécnico Nacional.
- Cuatrecasas , L., & Gonzáles Babón , J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implatación, Control y Certificación* (5ta edición ed.). Barcelona, España : Profit Editorial I., S.L.
- Domingues Granda, J. (16 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación. (C. i. investigación, Ed.) Chimbote: Uladech Católica.
- Fontalvo Herrera , T. J. (2006). *La gestión avanzada de la Calidad : Metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad*. Bogotá, Colombia : Asesores del 2000.
- García Ordoñez , M. Calidad de atención de rehabilitación neurológica en pacientes del hospital Central de Mendoza Argentina, Año 2015. *Tesis para obtener el grado doctor*. Universidad de Mendoza, Mendoza, Argentina.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres , C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantativa, cualitativa, y mixta*. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México, D.F: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.

- Ishikawa, K. (1989). *Introducción al control de calidad* (Primera ed.). Tokio: Diaz de los santos S.A.
- Liz, H. C. (2015). *Gestión del Capital Humano para la competitividad de las Mypes de la provincia de Huancayo*. Huancayo : Universidad Nacional del centro del Perú .
- Miranda Gonzáles , F., Chamorro Mera , A., & Rubio Lacoba , S. (2012). *Introducción a la gestión de la calidad* (Primera edición ed.). Madrid, España : Delta, Publicaciones Universitarias .
- Miranda Gonzáles, F. J., Chamorro Mera, A., & Rubio Locaba, S. (2012). *Introducción a la gestión de calidad* (Primera edición ed.). Madrid, España : Delta Publicaciones Universitarias.
- Miranda Gonzáles, F., Chamorra Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad* (Primera Edición ed.). (F. M. Tomé, Ed.) Madrid, España.
- Montoya Obregón, L. M. (Abril de 2017). *Soluciones laborales para el sector privado*. Recuperado el 08 de Octubre de 2019, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/A4B72C4C1B1A8C88052581870052D8EB/\\$FILE/SOLUCIONESLABORALES112.PDF](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/A4B72C4C1B1A8C88052581870052D8EB/$FILE/SOLUCIONESLABORALES112.PDF): <http://www2.congreso.gob.pe>
- Moreno Anckermann, A. Calidad de servicio en pacientes del centro de estimulación neurológica Vida Feliz, de la ciudad de Guatemala, Año 2015. *Universidad Rafael Landívar – Facultad de Ciencias*. Tesis de grado de licenciado en Administración, Buenos Aires, Guatemala.
- Peñalosa Uriarte, L. I. Percepción de la calidad de servicio de estimulación neurológica en el Complejo Hospitalario Alberto Leonardo Barton Thompson en la Buenos Aires, Argentina periodo 2018. *Tesis para optar el grado de Doctor*. Universidad de Buenos Aires Facultad de Medicina, Buenos Aires, Argentina .
- Peruano, D. o. (Domingo 7 de Julio de 2019). <https://elperuano.pe>. Recuperado el 07 de 07 de 2019, de <https://elperuano.pe/noticia-pymes-emplean-75-de-pea-y-destacan-emprendimientos-67499.aspx>
- Peruano, E. (Martes 30 de Setiembre de 2008). Trabajo y Promoción del Empleo. *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MyPE*.

- Pino Gotuzzo, R. (2018). *Metodología de la investigación: Elaboración de diseños para constar hipótesis* (Segunda edición ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.; editor.
- Quispe Ninantay , Á. Opinión que tiene los pacientes los pacientes sobre la calidad de atención de estimulación neurológica en Clínica Neurológica del Norte, en la ciudad de Chiclayo 2015. *Tesis para lograr el grado de licenciada en enfermería*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo, Perú.
- Ramos Velásquez, E. (23 de Abril de 2018). *Beneficios de implementar una buena gestión de calidad en una Mype*. Recuperado el 30 de Mayo de 2019, de <https://www.esan.edu.pe>: <https://www.esan.edu.pe>
- Rubio Guerrero, G., & Uribe Macías, M. E. (2013). *Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies* (1era edición ed.). Bogota, Colombia: Sello Editorial Universidad del Tolima.
- Salud, O. M. (2017). *Proyecto de Salud y Nutrición Básica Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima: MINSA.
- Sánchez Velasco, J. (2011). *Gestión de la calidad : Mejora continua y sistema de gestión teoría y práctica* (2ª Edición ed.). Madrid, España : Editorial Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).
- Timaná Yenque, L. Percepción de la calidad de atención por el usuario del servicio de rehabilitación neurológica del Clínica Daniel Alcides Carrión, Piura 2015. *Tesis para optar el grado de Doctor*. Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Ventimilla de Mora , M. (18 de Abril de 2006). "*Principios básicos de gestión empresarial*". Recuperado el 25 de 06 de 2018, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/principios-basicos-de-gestion-empresarial/>

ANEXOS

Anexo 1: relación de Mypes

Nº	Nombre Comercial	Tipo	Tamaño	Ubicación
1	Centro neurológico “Creciendo juntos Nayeli”	S.A.C	Micro empresa	Jr. Sao Pablo 1843 distrito de San Martín de Porres.
2	Centro neurológico “ Mi casa Feliz”	S.A.C	Micro empresa	Rio Blanco 2328 distrito de San Martín de Porres.
3	Centro neurológico “ Mis primeros pasitos”	S.A.C	Micro empresa	Calle Balta 121 distrito de San Martín de Porres.
4	Centro neurológico “ Mamá Kuyay”	S.A.C	Micro empresa	Av. Perú distrito de San Martín de Porres.
5	Centro neurológico “ The Wisdom House”	S.A.C	Micro empresa	Calle Carlos Mareategui 2350 distrito de San Martín de Porres.
6	Centro neurológico “ Neuro Avance”	S.A.C	Micro empresa	Jr. José Sabogal AV. San Diego de Alcalá distrito de San Martín de Porres.
7	Centro neurológico “ Mamacasa”	S.A.C	Micro empresa	Jr. Sao Pablo 1250 distrito de San Martín de Porres.
8	Centro neurológico “ Creciendo”	S.A.C	Micro empresa	Calle Balta 2354. distrito de San Martín de Porres.
9	Centro neurológico “ Baby Kids”	S.A.C	Micro empresa	Jr. Sao Pablo 1359 distrito de San Martín de Porres.
10	Centro neurológico “ Crecer Jugando”	S.A.C	Micro empresa	Rio blanco 4565 distrito de San Martín de Porres.
11	Centro neurológico “ Fisioterapia Sharon”	S.A.C	Micro empresa	Calle Carlos Mareategui 1256 distrito de San Martín de Porres.
12	Centro neurológico “ Virgen de Guadalupe”	S.A.C	Micro empresa	Calle Carlos Mareategui 2345 distrito de San Martín de Porres.

Anexo 2: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

CUESTIONARIO QUE SE APLICARA A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES.

INSTRUCCIONES: a continuación, le presentamos 10 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x).

I. DATOS GENERALES LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Edad

- a) 35 – 45 años
- b) 45– 50 años
- c) 51 a más años

2. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de instrucción

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior no Universitaria
- d) Superior Universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Gerente/Administrador
- b) Dueño/Administrador

5. Tiempo que desempeña 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. Número de trabajadores

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

7. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Personas no familiares
- b) Familiares y no familiares

8. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

9. Tipo de constitución de la empresa

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

II. GESTIÓN DE CALIDAD

Instrucciones: observe el cuadro de leyenda y de acuerdo al siguiente código marcará con un aspa la respuesta elegida, en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo

Nunca	Muy Pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Alternativas				
V1: Gestión de calidad						
D1: Planificar		1	2	3	4	5
1	¿La empresa logra alcanzarlos objetivos planteados?					
2	¿La empresa se rige a sus políticas establecidas?					
3	¿La empresa establece estrategias para alcanzar sus metas planteadas?					
D2: Controlar		1	2	3	4	5
1	¿La empresa sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad?					
2	¿La empresa supervisa los procesos de las terapias realizadas por el personal?					
3	¿La empresa evalúa el desempeño de los empleados?					
D3: Mejora continua		1	2	3	4	5
1	¿La empresa brinda un buen clima laboral para el desarrollo de las actividades asignadas?					
2	¿La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño?					
3	¿La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores?					

V2: Beneficios						
D1: Productividad		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la motivación a sus empleados mejorara el rendimiento laboral?					
2	¿Considera importante que empresa brinde capacitación constante a sus empleados?					

3	¿Considera que la eficiencia es óptima para elevarla productividad laboral?					
D3: Rentabilidad		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la gestión de calidad tiene como beneficio la reducción de costos?					
2	¿Considera que la gestión de calidad tiene como beneficio utilidades para la empresa?					
3	¿Considera que la rentabilidad tiene como beneficio obtener tecnología de punta?					

Muchas gracias por su colaboración

Reporte de Similitud

Actividad 90-0 Informe final de Feedback Studio

ev.turnitin.com/app/carta/ev/?lang=es&u=100186171&student_user=1&u=1&u=1222330318

turnitin PAOLA ANTONIETA SALAS ENCINAS Informe Final

Resumen de coincidencias

0 %

No existen fuentes coincidentes para este informe.

Página: 1 de 47 Número de palabras: 52 Text-only Report High Resolution Activado 09:52 2/11/2019

ULADECH
CATÓLICA

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

“FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN”

“LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE
LOS BENEFICIOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
ESTIMULACIÓN NEUROLÓGICA DEL DISTRITO DE