



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
HOTELERÍA EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE DE LA
PROVINCIA DEL SANTA, AÑO 2018

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

AUTOR

ALVARADO HIDALGO, CRISTHIAN ABEL

ORCID: 0000-0001-6083-9893

ASESOR

MGTR. ESTUARDO MUÑOZ AGUILAR

ORCID: 0000-0002-9053-8175

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Alvarado Hidalgo, Cristhian Abel

ORCID: 0000-0001-6083-9893

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

ASESOR

Mgtr. Estuardo Muñoz Aguilar

ORCID: 0000-0002-9053-8175

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

ORCID: 0000-0002-5774-9374

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgrt. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5774-9374

Presidente

Mgrt. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgrt. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Mgrt. Estuardo Muñoz Aguilar

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Asesor

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación dedico a Dios por estar siempre en mi camino como guía e instructor, Ayudándome siempre a llegar a mis metas con sacrificio y arduo esfuerzo.

A mis padres:

Luego de agradecer a Dios, prosigo con mis padres por darme siempre su apoyo moral e incondicional, por enseñarme que si deseas algo en la vida tienes que luchar por ello y jamás rendirte.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la Provincia del Santa, año 2018. Asimismo, el diseño que presenta el trabajo fue experimental – transversal – descriptivo, teniendo una población de 47 micro y pequeñas empresas, el cual se aplicará un cuestionario de 23 preguntas. obtuvimos los siguientes resultados: el 76.60% indicaron que “si” conocen el término plan estratégico. El 55.30% indicaron que los principios de calidad son los valores. El 87.20% indicaron que “si” cuentan con un plan estratégico. El 40.20% indicaron que utilizan el plan estratégico para describir lo mejor de su empresa. El 95.70% indicaron que utilizan el FODA como herramienta para su empresa. Por último, esta investigación concluye que la mayoría de representantes de microempresas que conocen y aplican el plan estratégico lo hacen para volver más rentable su negocio y así presentar a sus clientes lo mejor en cuanto a servicios, esto es posible mediante el FODA que identifica cuales son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa, con estos resultados la empresa sabrá qué aspectos debe mejorar y cuales explotar. Así mismo, tienen como objetivo captar la atención y la confianza de sus clientes, es por eso que consideran los valores como principio fundamental para la calidad.

Palabras clave: Gestión de calidad, planeamiento estratégico y valores.

ABSTRACT

The present research work had as a general objective: To determine the characteristics of quality management under the strategic planning approach of the micro and small companies of the service sector, hotel sector in the Chimbote district of the Province of Santa, year 2018. Likewise, the design presented by the work was experimental - transversal - descriptive, having a population of 47 micro and small companies, which will apply a questionnaire of 23 questions. We obtained the following results: 76.60% indicated that "yes" know the term strategic plan. 55.30% indicated that the principles of quality are the values. 87.20% indicated that "yes" have a strategic plan. 40.20% indicated that they use the strategic plan to describe the best of their company. 95.70% indicated that they use SWOT as a tool for their company. Finally, this investigation concludes that the majority of microenterprise representatives who know and apply the strategic plan do so to make their business more profitable and thus present their clients the best in terms of services, this is possible through the SWOT that identifies which are the strengths, opportunities, weaknesses and threats of the company, with these results the company will know which aspects should improve and which to exploit. Likewise, they aim to capture the attention and trust of their customers, which is why they consider values as a fundamental principle for quality.

Keywords: Quality management, strategic planning and values.

CONTENIDO

1. Título de tesis	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Dedicatoria	iv
5. Resumen / Abstract	v
6. Contenido	vii
7. Índice de Tablas.....	viii
8. Índice de Figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	9
III. Hipotesis	44
IV. Metodología	45
4.1 Diseño de la investigación.....	45
4.2 Población y muestra.....	45
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	46
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
4.5 Plan de análisis	51
4.6 Matriz de consistencia	52
4.7 Principios éticos.....	54
V. Resultados.....	55
5.1 Resultados.....	55
5.2 Análisis De Datos	60
VI. Conclusiones	73
Aspectos complementarios	73
Referencias bibliograficas	75
Anexos	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio- rubro Hotelería del distrito de Chimbote. 2018.....	55
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro Hotelería del distrito de Chimbote. 2018.....	56
Tabla 3. Características de la gestión de calidad del planteamiento estratégico de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio-rubro Hotelería del distrito de Chimbote. 2018.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1. Edad de los representantes	97
Figura 2. Género de los representantes.....	97
Figura 3. Grado de Instrucción de los representantes	98
Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes.	98
Figura 5. Tiempo desempeñándose en el cargo de los representantes.....	99
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.	99
Figura 7. Número de trabajadores	100
Figura 8. Personas trabajando en su empresa.	100
Figura 9. Objetivo de creación de la empresa.....	101
Figura 10. Conocimiento del termino Gestión de Calidad.	101
Figura 11. Técnicas modernas de la Gestión de Calidad	102
Figura 12. Dificultades de los trabajadores con la implementacion de Gestión de Calidad.	102
Figura 13. Tecnicas para medir el rendimiento del personal.....	103
Figura 14. La Gestion de Calidad como aporte al rendimiento del negocio	103
Figura 15. Conocimiento del término plan estratégico.....	104
Figura 16. Principales valores de calidad en la empresa.	104
Figura 17. Utiliza plan estratégico.....	105
Figura 18. Utilización del plan estratégico.	105
Figura 19. Principales preocupaciones que posee su empresa.....	106
Figura 20. Realización de la técnica FODA.	106
Figura 21. Establecimiento de un plan de acción para convertir debilidades en fortaleza	107
Figura 22. La planificación estratégica disminuyendo los riesgos empresariales. ...	107
Figura 23. Beneficios logrados con la planificación estratégica.	108

I. INTRODUCCIÓN

Se entiende que hoy en el día a día para formar una empresa lo fundamental que se debe tener en mente es la visión y misión de lo que se quiere lograr, es por ello que el planeamiento estratégico sirve para alcanzar los objetivos trazados. Las empresas están clasificadas por su tamaño (pequeña, mediana, grande), por el sector el cual pertenecen (primario, secundario o terciario) o por su forma jurídica (Sociedad anónima, sociedad cerrada o sociedad de responsabilidad limitada).

En el extranjero las empresas son como los seres humanos, con metas, objetivos y valores, pero lamentablemente muchas entran al mercado como un “capricho” de sus dueños abriendo a la deriva; tal es el caso de muchas micro y pequeñas empresas esto debido a que los dueños de estas entidades han trabajado de manera empírica toda la vida y con base en su propia experiencia en el ámbito empresarial lo cual hasta hoy les ha funcionado, sin embargo, muchas veces, las cuestiones cotidianas y el día a día de la empresa los absorbe tanto que no ven más allá del mañana, es decir, no visualizan escenarios y contextos venideros, no miden el impacto futuro de las decisiones que toman hoy, simplemente improvisan y lo mismo es para los empleados.

Se entiende que un sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

Es por ello que el planeamiento estratégico juega un papel importante en las microempresas a nivel global; se tiene registrado que, en diciembre de 2015, existen 1.883.000 empresas que desarrollan actividades económicas en territorio internacional entre ellas están hoteles y restaurantes. Esta información proviene principalmente de registros administrativos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

El 94,92% de las empresas del país son microempresas cuyos ingresos anuales no superan los S/ 570 000 o 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT – S/ 3800 al 2015), El 4,11% se encuentra en segmentos de la pequeña empresa (empresas con ingresos entre 150 y 1700 UIT) y el 0,60% son medianas y grandes empresas. El 0,36% restante corresponde a la administración pública. Es decir, las micro empresas representaron el 99.03% del total de empresas.

Los problemas que enfrentan las micro y pequeñas empresas es el tiempo en el rubro. Estas empresas suelen quebrar o cerrar antes de los 2 años debido a que no emplean un plan estratégico que les ayude a analizar sus fortalezas o debilidades, tampoco identifican las áreas que están en riesgo. Como consecuencia no brindan un buen servicio a sus clientes por lo que deciden no volver más a su negocio y llevarse un mal concepto de este mismo. Lo que genera una baja de productividad, disminución de los ingresos y pérdida de clientes.

Los países europeos como Italia, Inglaterra y otros de la Comunidad Europea, obtienen el 98.2 % de sus ingresos de estas pequeñas empresas, y el 1,8% de sus ingresos provienen de las medianas y grandes empresas. Demostrando de esta manera que, tomando adecuadas decisiones se puede engrandecer a los países. Pero a pesar de

esto la mayoría de estas empresas siguen teniendo problemas porque no están debidamente informadas y no tienen idea sobre como establecer estrategias para el crecimiento de su negocio (Anabell, 2018).

Estos problemas ocurren a nivel internacional, Canadá es uno de los países que resalta la importancia de las micro y pequeñas empresas otorgándoles un día de festividad por su establecimiento en el mercado. En este país existen alrededor de 1.1 millones de pequeñas y medianas empresas, generando empleo a casi 7.1 millones de ciudadanos. Es tan grande el impacto que han tenido motivaron a muchas personas a tener su propio negocio, convirtiéndolos en emprendedores autónomos y diferentes. Uno de los rubros que más ha destacado es el de servicios, es por eso que se recomienda que para lograr el éxito es necesario utilizar el mayor número de herramientas posibles, por ejemplo: la gestión de calidad. Aquí se hace un énfasis a la adecuada gestión de calidad, ya que es importante que toda empresa tenga como objetivo principal brindar una adecuada atención para la obtención de clientes permanentes, aumentar la productividad y que así el negocio podría expandirse (Aguzzi, 2015).

Una de las entidades que promueve el desarrollo a las Micro y pequeñas empresas en Europa es el European Fund for Southeast Europe (EFSE) ofrece instrumentos de financiación a largo plazo a instituciones locales, para programas de préstamos a las Micro empresas, siendo esto vital para la salud de las pequeñas economías, asegurar que las Micro empresas tengan acceso a líneas de crédito. El EFSE aportando € 900.000.000 que equivale US\$ 1,077.000 millones anuales para financiar unos 350 mil créditos a Micro empresas en países del sureste de Europa.

En América latina y el Caribe, los sectores de las Micro y pequeñas empresas contribuyen sustancialmente a las economías locales, gracias a su capacidad para generar puestos de trabajos y reducir la pobreza. El Banco Internacional De Desarrollo (BID) ha puesto en marcha una serie de proyectos que garantizan la disponibilidad de servicios de desarrollo empresarial, servicios financieros.

En México la aportación en lo que va de las micro, pequeñas y medianas empresas es de mucho peso para la economía porque gracias a ello existe un crecimiento económico al interior del país. Comparando fuentes y de acuerdo con los resultados de INEGI en México, se contabilizo acerca de 2'844,000 unidades empresariales, arrojando como resultados que el 99,7% son mipymes que en unión genera un promedio de 42% del Producto Interno Bruto (PIB). Por otro lado, las pymes son motor de desarrollo del país contribuyendo con un 64% en la tasa de empleo al país. Las pymes tienen cierto interés en lo que es la economía nacional, no solo por lo económico, patrimonio o distribución de bienes. Por otro lado, están preparados para adaptarse a dificultades futuras como cambios tecnológicos, nuevas políticas, ya que estos cambios crearían desempleos; es por ello que están preparados con la finalidad de impulsar un desarrollo seguro y económico con una distribución equitativa de bienes (Gomez,2016).

Siguiendo con Colombia podemos percatar a primera impresión que es un país que su mayor ingreso económico viene de las micro empresas cuyo ingreso equivale a un 90% del parque empresarial nacional y generan el 73% del empleo y el 53% de la producción bruta del sector industrial, comercial y de servicios. Por su valor en aportaciones económicas se convirtieron en prioridad para el país, esto fue señalado por diferentes sectores económicos. Mas aun queriendo ser mejores las micro empresas

vieron posibilidades que podían hacer aún más pequeño el porcentaje de la tasa de desempleo, esto como, a través de contribuciones y ayudando a exportaciones no tradicionales (Rodríguez, 2015).

Las micro y pequeñas empresas en el Perú, según datos del Ministerio de Trabajo, brindan empleo a más del 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45% del producto bruto interno (PBI). Constituyen el principal motor de desarrollo del Perú. Por lo tanto, las MYPE necesitan cambiar e innovar un nuevo plan tecnológico en estrategias, para que así se trabaje con información actualizada y de primera mano, con estas nuevas mejoras se podrán ver resultados eficientes y las decisiones se verán reflejadas en estos cambios, es por ello que se requiere métodos o herramientas que generen ventajas competitivas (Porter, 2017).

Las empresas hoteleras en la ciudad de Lima han tenido un notable crecimiento en los últimos años gracias al entorno favorable a la inversión que está viviendo el país. La demanda de noches de hospedajes en hoteles de 2, 3, 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima han crecido a tasas promedio de 8% anual durante los últimos diez años, y el arribo de turistas internacionales a esta ciudad por el Aeropuerto Jorge Chávez a una tasa de 9,4% anual durante el mismo periodo de tiempo, lo cual genera oportunidades atractivas para el desarrollo de nuevos emprendimientos. La demanda de hoteles cuatro estrellas es atendida por una oferta de 25 hoteles al año 2016, con una tasa de ocupación promedio de 65,8%, ubicados principalmente en los distritos de Miraflores y San Isidro. En nuestra región, en el marco de la sostenibilidad, el turismo rural se constituye en una alternativa de desarrollo para las comunidades locales. El turismo rural permite utilizar responsablemente y revalorar los recursos naturales y culturales de un determinado territorio, pues éstos no sólo poseen un valor simbólico

e intangible, sino que constituyen un importante activo económico y sociocultural de primer nivel para las comunidades que lo poseen.

En Chimbote las empresas hoteleras tienen una debilidad ya que la mayoría participa de una informalidad sobre su propio planeamiento estratégico de cada hotel, y nuestra calidad de servicio no es la más recomendable definitivamente, por ello se busca la situación y dependencia de que ambas variables deben de ser estudiadas para ver su relación y grado de significancia dado que aún no somos considerados como una ciudad y no tenemos un hotel de 5 estrellas.

Actualmente las micro empresas en la región de Ancash están elaboradas en porcentajes de 65% de los representantes o dueños de las MYPES son adultos de 38 a 51 años, el 75% son del sexo masculino y el 45% tienen estudios superiores no universitarios. Respecto a las micro empresas; el 70% de las MYPE se especializan y trabajan en el sector servicio, rubro hotelería por más de 3 años de servicio, el 85% son formales, el 45% solo posee un trabajador y el 70% formaron sus MYPE para obtener ganancias. Respecto al financiamiento el 80% de las Micro empresas encuestadas obtuvieron financiamientos de terceros, el 56% obtuvo financiamientos de entidades bancarias, el 69% fue a corto plazo y el 75% fue invertido en capital de trabajo.

Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018.

Para alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018. Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018. Identificar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018.

El trabajo de investigación se justifica porque orientará a los representantes de las micro y pequeñas empresas sobre los cambios y modificaciones que hay en el mercado, sus necesidades y estrategias que se podrían aplicar para que el negocio se vuelva competente y rentable. De la misma manera, se justifica porque detecta las características e importancia de las micro y pequeñas empresas, analizando los factores externos (macro-ambiente y micro-ambiente), los factores internos (análisis y FODA) seguido de las estrategias de visión y misión, objetivos y estrategias; lo que les ayuda en la mejora continua y a identificar las necesidades de los clientes. Por último, se justifica porque permitirá mejorar proyectos y estudios que estén realizándose sobre planeamiento estratégico de tal forma que a largo plazo se obtendrán mayores activos a beneficio de la empresa, serán mejores y lo importante que se diferenciara de la competencia.

En el trabajo de investigación se utilizó la siguiente metodología: el diseño no experimental – transversal – descriptivo, no experimental porque no se manipulará deliberadamente la variable gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico; transversal porque se desarrollará en un espacio y tiempo determinado teniendo un inicio y un fin; y por último descriptivo porque el estudio se realizó tal como se presenta en la realidad.

Asimismo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 47 micro y pequeñas empresas, a las cuales se les aplicó una encuesta y dentro de ella un cuestionario elaborado con 23 preguntas: las primeras 5 preguntas están dirigidas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, seguido las 4 preguntas estuvieron referidas a las características de las micro y pequeñas empresas y las últimas 14 referidas a la gestión de calidad bajo el enfoque de planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018.

Obteniendo los siguientes resultados: el 76.60% de las micro y pequeñas empresas “si” conocen el término plan estratégico, el 55.30% de las micro y pequeñas empresas utilizan los valores como principios de calidad, el 87.20% de las micro y pequeñas empresas si cuentan con un plan estratégico, el 51.10% de las micro y pequeñas empresas les preocupa la inversión para su empresa, el 76.50% de las micro y pequeñas empresas establecen un plan de acción para convertir sus debilidades en fortalezas. La investigación concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas son aptos para administrar sus negocios, sin embargo, a pesar de su experiencia no han aplicado estrategias que les ayudaría a establecer la misión y visión de su empresa.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Pumarica, Zrate y Villanueva (2018) en su trabajo de investigación *Propuesta de solución para mejorar la Gestión Administrativa de las pequeñas empresas del Sector, Servicio Hotelería y turismo en los Departamentos de la Paz, Salvador*. Tuvo como objetivo general: Investigar la situación de la gestión administrativa que presentan las pequeñas empresas del Sector Comercio de los Departamentos de La Paz, Usulután y San Vicente. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar la situación actual de la Gestión administrativa en la pequeña empresa. Conocer los factores internos y externos que determinen el crecimiento y desarrollo de las pequeñas empresas. Determinar aspectos administrativos que utilizan los pequeños empresarios para llevar a cabo la Gestión administrativa de sus empresas. La investigación fue descriptivo – correlacional- cuantitativo, se utilizó una población muestral de 28 micro y pequeñas empresa ubicadas en los departamentos de La Paz, 26 en Usulután y en San Vicente 10 a las cuales se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 40% de las personas entrevistadas fueron jefes o encargados de tienda, el 55% tienen un nivel académico de bachillerato, el 42% tienen una experiencia laboral de 11 a 15 años, el 41% tiene un tiempo de antigüedad de 21 a más años, el 71% comenzó con 1 a 3 empleados, el 42% cuentan con 6 a 10 empleados, el 46% considera que necesita una mejora en la empresa, el 71% consideran que el reconocimiento de la empresa en la zona contribuye al crecimiento de la empresa, el 91% planea las actividades de su empresa para un determinado tiempo, el 46% cuenta con el área de ventas en su empresa, el 81% realiza acciones para integrar su equipo de trabajo, el 69% brinda capacitación a sus empleados, el 68% controla a sus empleados por supervisión visual, el 100% considera importante la satisfacción de sus clientes. . La investigación concluye: La mayoría de las empresas no cuentan con misión, visión, valores, ni con un manual de inducción. El método de control más utilizado es la supervisión visual, y en la mayoría de los casos es efectuado por los gerentes o jefes de 8 las empresas cuando se encuentran en ellas. La mayoría de los dirigentes son bachilleres, el desarrollo en su puesto de trabajo ha sido empírico,

en algunas ocasiones no tienen el conocimiento técnico para llevar el proceso admirativo eficientemente.

Loyola (2016) en su trabajo de investigación *Planeamiento estratégico, aplicando la metodología en la gestión de calidad del BCS, para generar ventaja competitiva en la academia preuniversitaria Miguel Grau del Maldonado 2016*. Se formulo el siguiente enunciado del problema ¿De qué manera el diseño de un Planeamiento Estratégico contribuirá a generar ventaja competitiva a la Academia Preuniversitaria Miguel Grau de Uruguay? Para realizar el trabajo de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Desarrollar un planeamiento estratégico para la Academia Preuniversitaria Miguel Grau, aplicando la herramienta del Balanced Scorecard que le permita a la empresa un direccionamiento adecuado para obtener ventaja competitiva en el medio, Para lograr el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos que fueron: Establecer la cultura organizacional, así como determinar la misión, visión y valores de la empresa. Dentro los resultados se obtuvieron que el 66% de los encuestados poseen una edad de entre 30 – 50 años, además que el 89% son del género masculino, en cuanto a instrucción el 78% tienen grado de instrucción universitarios, el 56% de estos negocios son manejados por los mismos propietarios, el 67% tiene de 6 a 10 años de experiencia. Con respecto a la antigüedad de la empresa el 56% poseen una antigüedad de 0 a 5 años. Con respecto a la gestión de calidad: el 67% de los encuestados conoce sobre gestión de calidad, el 78% de empresa aplica en control de procesos para evaluar la eficiencia y eficacia, el 89% aplican los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad. El incremento cada año de egresados del nivel secundario, hablamos de una población de jóvenes en promedio de 16 años del Valle Maldonado que tienen el deseo de ingresar a la Universidad Nacional de Maldonado, y que lamentablemente debido al bajo nivel cognoscitivo recibido en sus centros educativos no logran hacer frente al concurso de admisión que presenta la universidad, al menos el nivel de las Universidades Nacionales, viviendo así sus primeras frustraciones al no tener éxito en el Mediante el Análisis de la Matriz EFI, la empresa obtuvo una puntuación de 2.534, este resultado nos muestra que la Organización está siendo atacada por sus debilidades, y no explota al máximo sus fortalezas. Mediante el Análisis de la Matriz EFE, la empresa obtuvo una puntuación de 3.115, lo cual significa que la Organización se encuentra en un

panorama externo donde está actuando antes sus amenazas, pero aún no está aprovechando al 100% sus oportunidades. Por consiguiente, en la investigación se llegó a dichas conclusiones: Se pudo definir la Visión, Misión y Valores Corporativos como parte de la Cultura Organizacional de la A.P.U. “Miguel Grau”. En el análisis de la Matriz EFI, la empresa obtuvo una puntuación de 2.534, este resultado nos muestra que la Empresa se está esforzando por potenciar sus fortalezas, pero se debe tener un proceso de mejora continua para aminorar las debilidades, en el análisis de la Matriz EFE, la empresa obtuvo una puntuación de 3.115, lo cual significa que está respondiendo de manera positiva a las oportunidades y amenazas existentes en el medio preuniversitario; sin embargo es necesario aplicar estrategias que permitan aprovechar con mayor eficacia las oportunidades existentes y minimizar los posibles efectos negativos de las amenazas externas.

Mata (2015) en su trabajo de investigación *Aplicación de la programación entera al planeamiento estratégico con ayuda de la gestión de calidad en temas de producción en la mina condestable 2015*, Se formulo el siguiente enunciado del problema. ¿De qué manera será útil el planeamiento estratégico en producción de minas condestables? Para realizar el trabajo de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Dar a conocer y aplicar los modelos matemáticos de optimización de la investigación de operaciones, como el modelo matemático de programación entera para maximizar la producción, minimizando los costos operaciones y por ende incrementar la rentabilidad de cualquier empresa minera. Para lograr el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos que fueron: Aplicar el modelo matemático denominado Programación Entera, para optimizar el planeamiento estratégico de la producción de una operación minera subterránea. La adecuada y oportuna aplicación de la investigación de operaciones en general ayudará a cualquier empresa de cualquier actividad económica a minimizar los costos operacionales optimizando el uso de los recursos. Dar a conocer a todos los involucrados en la industria minero metalúrgica de la existencia y aplicación de los modelos matemáticos de optimización que usa la investigación de operaciones, así como los modelos matemáticos que ayudan a tomar decisiones, adecuadas y oportunas. Dentro de sus resultados obtenidos están: el 57% de los encuestados son varones y el 43% son manejados por mujeres, las edades están representadas por 33% están entre el rango

de 18 a 30, el 56% de 30 a 50 años y finalmente el 10% poseen más de 50 años, en cuanto a su educación el 63% poseen educación secundaria y finalmente más del 50% poseen más de 4 años de experiencia en el rubro, además reconoció que en su mayoría este tipo de empresas no aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad, pero dentro de 6 sus resultados el 70% de sus encuestados determinaron que si conocían lo que es gestión de calidad. Por consiguiente, en la investigación se llegó a dichas conclusiones: Mediante la aplicación del modelo matemático de programación entera a la industria minero-metalúrgica se pueden encontrar soluciones óptimas para todas y cada una de las operaciones mineras unitarias que conforman el ciclo total de minado. Permite a la gerencia evaluar varias alternativas para tomar decisiones óptimas y oportunas. La programación entera es una herramienta gerencial moderna que permite dar solución a los problemas de optimalización de: -Perforación -Voladura. -Carguío. -Acarreo. Chancado primario, etc.

Antecedentes nacionales

Contreras (2017) en su trabajo de investigación *Formulación y diseño de un perfil de plan estratégico para la unión de cerveceros artesanales del Perú 2017* Se formulo el siguiente enunciado del problema: ¿Cuál es el perfil de plan estratégico a proponer para la formulación y diseño de la implementación de la estrategia? Para realizar el trabajo de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Desarrollar un perfil de plan estratégico para la Unión de Cerveceros Artesanales del Perú – UCAP (acrónimo a utilizar en adelante), que contribuya con el fortalecimiento interno (mejora de procesos de gestión) y externo (representatividad) de la misma, y genere condiciones favorables para el desempeño del segmento. Para lograr el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos que fueron: Lograr el fortalecimiento del segmento y contribuir al crecimiento de largo plazo. -Aplicar el perfil de plan estratégico para lograr posicionar a la UCAP como el principal referente del segmento cervecero artesanal. -Mejorar los procesos de gestión actuales que ofrece la UCAP para sus asociados e implementar nuevos. Se realizo un estudio de nivel cuantitativa. A diferencia de la observación cuantitativa, la observación cualitativa no define la utilización de formatos estándares. Lo que propone el autor es observar y anotar todo lo que se considera pertinente de la manera más simple posible implica el uso de todos los sentidos. Para llevar a cabo este proceso, se debe indagar a

profundidad en las realidades sociales manteniendo un rol activo, así como una reflexión final. Dentro de este proceso, se debe tener en cuenta el ambiente físico, social y humano, actividades individuales y colectivas. Artefactos que utilizan, hechos relevantes, se visitó la última feria Expo alimentaria del año 2016, donde se encontró a Barbarian buscando socios comerciales del extranjero para exportar sus cervezas. Del mismo modo, se visitaron las ferias gastronómicas de Mistura desarrollados en los años 2015 y 2016; en este último año, la UCAP se presentó con 16 cervecerías artesanales. Entrevistas: La entrevista se define como aquella reunión que se realiza con el fin de intercambiar información entre una persona y otra. Una de las ventajas de este tipo de herramienta frente a otras herramientas cualitativas es la flexibilidad de la misma, pues permite una comunicación a través de preguntas y respuestas, así como la construcción de significados de un tema determinado entre otros. El 71% de los encuestados si conoce la misión de la empresa, el 71% de los encuestados conoce la visión de la empresa, el 71% de los encuestados tiene claro los principios y valores de la empresa, además de tener en claro los objetivos y las metas. Dentro de las posibles amenazas que pueden tener esta clase de negocios obtuvo como 5 resultados que el 62% considera que las mayores amenazas son el incremento de la competencia. Determino que las mayores debilidades encontradas son: la falta de capacitación a los colaboradores y no con contar con Planeamiento Estratégico determinado. Es importante señalar que, para el presente proyecto profesional, el público objetivo de la cerveza artesanal está compuesto por clientes de niveles socioeconómicos A y B. En este sentido, con el desarrollo de la economía peruana y de los niveles socioeconómicos, se genera un ambiente favorable para el desarrollo del ejercicio de los cerveceros artesanales, así como una mayor aceptación de sus productos reduciendo las barreras económicas que pueden frenar de alguna manera, considerando el precio de venta y el consumo de estos productos. Por otro lado, la marca Perú promueve todos los eventos locales culturales que permiten que los productos peruanos se den a conocer, tanto nacionalmente como internacionalmente. Bajo este contexto, se ha impulsado el tema de la gastronomía a través de ferias como Mistura Esta feria impulsa la gastronomía del país, así como la cultura y el nacionalismo peruano. Si bien los aspectos sociales. Por consiguiente, en la investigación se llegó a dichas conclusiones: Finalmente, se concluye que existen brechas entre la situación

actual de la asociación y los objetivos propuestos, por lo que, el perfil de plan estratégico se convierte en una herramienta clave para fortalecer a la asociación de manera interna (mejora de procesos de gestión) y de manera externa (Representatividad). El segmento cervecero artesanal se encuentra en etapa de introducción y existe escasa información del segmento, lo que limita la toma de decisiones acertadas. Por lo que, la necesidad de generar base de datos sobre el segmento se convierte en una necesidad primaria, no solo para la asociación sino para los cerveceros artesanales al momento de elaborar sus planes de acción. Actualmente, la asociación necesita fortalecer a su equipo de trabajo en capacidades de gestión organizacional, lo que le permitirá tener un mejor desarrollo de la organización, como también planes de acción que le permitan lograr su objetivo final de representatividad y mejora de procesos de gestión.

Poma (2016) en su trabajo de investigación *Gestión de Calidad con el uso del planeamiento estratégico y Formalización de las Micro y pequeñas empresas en el Sector Comercio, rubro Ferreterías en la Provincia de Leoncio Prado Tingo María Período 2015-2016*. Tuvo como objetivo general: Conocer las Caracterización de la Gestión de Calidad con el uso del Planeamiento estratégico y Formalización de las Mypes en el Sector Comercio, rubro Ferreterías en la Provincia de Leoncio Prado Tingo María Período 2015-2016, Y planteó los siguientes objetivos específicos: Conocer los beneficios de la Caracterización de la Gestión de la Calidad de las Micro y pequeñas empresas rubro ferretería de la ciudad de Tingo María, período 2015-2016. Determinar los factores de 13 la formalización de las MYPES en el rubro de ferreterías de la ciudad de Tingo María, año 2015- 2016. Determinar las ventajas de la formalización en las MYPES rubro de ferretería de la ciudad de Tingo María, período 2015-2016. .La investigación fue de diseño no experimental – transversal- descriptivo, utilizando una población de 24 y una muestra de 12 micro y pequeñas empresas a las cuales se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 58% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad promedio de 20 a 35 años, el 50% de encuestados son de sexo masculino y la otra parte, el 50% son de género femenino, el 58.3% tienen nivel educativo universitario, el 92 % indica que sus productos son fabricados mediante procesos estandarizados, el 67% indica que el tipo de documento de gestión que utiliza son los planes de Trabajo,

el 50% indica que conoce sobre la certificación ISO y el 50% menciona que no conoce, el 67% % indica que no ha implementado en su empresa servicios de pre y posventa con ayuda de las redes sociales, el 75% indica que capacita a su personal de 2 veces al año a más para mejorar la calidad en atención al cliente, el 100% indica que actualiza modelos del producto, según los gustos del cliente. El 100% indica que evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes en la comercialización de su producto, el 83% indica que no usa las TIC en la gestión empresarial, el 100% indica que su empresa es formal, el 83% indica que estos beneficios traerían a su empresa aumento de ventas, el 58% indica que ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial, el 100% indica que la formalización incrementa los costos laborales, el 83% indica que sí se formalizaría y el 100% indica que la formalización contribuye a la expansión de la comercialización. La investigación concluye: Las edades de los representantes legales son relativamente jóvenes, podrían existir posibles riesgos de supervivencia de la empresa por toma de decisiones incorrectas e inmaduras, el 58% predomina entre los 20 a 35 años de edad. En el género, se observa que cada vez el nivel de capacidad y de participación de las mujeres es mayor; todo ello se debe al cambio cultural en nuestra sociedad y la preparación intelectual que hoy en día se cultiva en cada persona existe paridad de 50% por género. El nivel educativo es mayoritario en la educación superior 58% de encuestados tienen nivel educativo universitario, esto nos da a entender que los 14 profesionales que egresan de las universidades optan por hacer empresa. Con respecto a la gestión de calidad se observa que existe conocimiento sobre la estandarización de los productos a la vez gran parte de las MYPES utilizan documentos de gestión para el desarrollo de sus actividades, el 92% indica que sus productos son fabricados mediante procesos estandarizados y el 67% indica que utiliza documento de gestión (planes de trabajo). Los resultados nos indican la falta de conocimiento sobre las normas de calidad, este resultado da entender la informalidad que existe en la gestión de calidad del producto, un 50% indica que conoce sobre la certificación ISO. Podemos deducir que las empresas ferreteras no tienen mucho contacto con los clientes, no utilizan medios de publicidad para que el cliente este realmente enterado, respecto a promociones que en periodos de campaña utilice la empresa, el 67% indica que no ha implementado servicios pre y pos venta por redes sociales. Las MYPES ferreteras no están aprovechando los medios

informáticos, los resultados de la investigación indican en su gran mayoría que no utilizan la TIC, aplicarlo sería beneficioso tanto para la empresa como para el ciudadano, el 83% indica que no usa las TIC. 94 de la formalización de las MYPES, el resultado es que en su mayoría son formales, esto se debe a la existencia de un control permanente de las instituciones, como también la exigencia del mercado de ser formal para así participar en licitaciones, Obtener mayores ingresos respecto al incremento de ventas, acceder a créditos financieros, el 100% de los encuestados indica que su empresa es formal. La asesoría que reciben las MYPES, gran parte de ellos indica que recibieron, entonces se entiende que existe presencia de fiscalizadores del estado como de empresas privadas (proveedores), el 58% indica que ha recibido asesoría. La mayoría de los representantes de las MYPES coinciden que la formalización conlleva a un alto costo laboral, el 100% indica que la formalización incrementa los costos laborales. El estado debe tener en cuenta que; los beneficios contribuirían a la formalización, los resultados nos indican ello, así mismo indican que la formalización expande e incrementa sus ventas en este caso el 100% indica que la formalización contribuye a la expansión de la comercialización.

Vargas (2016) en su trabajo de investigación *Desarrollo de Planeamiento Estratégico para la venta de Repuestos Agrícolas en una empresa comercial 2016* Se formulo el siguiente enunciado del problema ¿De qué manera las empresas agrícolas influyen en el mercado comercial? Para realizar el trabajo de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar métodos que den a conocer el planeamiento estratégico en las ventas de repuestos de empresas agrícolas de una empresa Para lograr el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos que fueron: Apertura a los procesos de cambio basados en la flexibilidad y adaptación de nuestros recursos. -El compromiso, la participación y el mejoramiento continuo del talento humano orientado hacia el desarrollo de equipos de alto rendimiento y la eficacia. - Optimización del recurso técnico e innovación y desarrollo permanente. -Desarrollo de estrategias de globalización que permitan ofrecer soluciones integrales competitivas. Realizada la investigación se obtuvieron los siguientes resultados. Según resultados realizados FOB en el 2011, se puede apreciar que la venta de repuestos agrícolas en la compañía no ha tenido el crecimiento esperado a pesar que el mercado de ítems ha crecido en el orden del 16.5% con respecto al año anterior, y que desde el

año 2008 este crecimiento ha fluctuado entre 13% y 20% de acuerdo al valor FOB de las importaciones realizadas. Respecto a la participación de mercado en el sector de venta de repuestos para equipos agrícolas, la compañía aún mantiene el liderazgo, pero su participación tampoco ha sido el valor esperado, donde por lo menos se había presupuestado obtener 35% del mercado total. En el año 2011, la venta de repuestos agrícolas representaron el 0.32 % de la venta total de la compañía, por lo que la elaboración del presente trabajo ha sido realizado considerando aspectos de la realidad y la problemática actual de esta Área de Repuestos perteneciente a la Gerencia de Negocios, conformada por el Sector Agrícola y Agroindustrial, en cuyo contenido se incluye la definición de la concepción Estratégica Actual de FERREYROS; definición de las Unidades de Negocio, análisis del sector, análisis de la competencia, análisis interno de la empresa, análisis de la problemática actual, análisis financiero, concepción estratégica propuesta, entre otros elementos de carácter estratégico, que han sido articulados para el periodo 2012-2015, cuya medición de cumplimiento se encuentra representada por parámetros cualitativos y cuantitativos denominados Indicadores de Seguimiento y Evaluación. Por consiguiente, en la investigación se llegó a dichas conclusiones: El presente informe ha permitido analizar la problemática actual del sector de venta de repuestos agrícolas, y al desarrollar el análisis de oportunidades, hemos podido estimar y determinar su tamaño y potencial, el mismo que nos va a permitir realizar un mejor enfoque de nuestras operaciones de mercadeo y cobertura. Formulación de estrategias, a fin de asegurar que las políticas y las acciones a seguir por todos y cada uno de los integrantes del área Comercial Venta de Repuestos Agrícolas, vayan dirigidas a lograr un crecimiento sostenido superior al 15% anual y estén debidamente dirigidas al cumplimiento de las metas y objetivos trazados, dentro del sector donde nos desarrollamos. El análisis financiero realizado nos ha permitido determinar la opción estratégica "Fidelización de Clientes", el cual nos da como resultado ventas valorizadas en S/. 8'450,000.00, que representan un crecimiento proyectado de 23% sobre las ventas del año anterior 2011, superior en 8% a lo solicitado por la Gerencia Agrícola, con un margen final de 26.4% (S/. 2'231,000.00) en las tres líneas de venta de repuestos agrícolas, y gastos de operación en 12.6%. El resultado EVA final es de 3.3% (S/. 298,000.00). Es la alternativa más eficiente a elegir de acuerdo a las cifras proyectadas y contrastadas por el Sistema

Gerencial Ferreyros, y que finalmente ayudará a comprender mejor negocio y las decisiones a considerar para el éxito de la misma.

Madi. (2015) En su trabajo de investigación *Caracterización de formalización de las micro y pequeñas empresas, con incorporaciones de la gestión de calidad del sector, servicio , rubro Hotelería en Bellamar II etapa del distrito de nuevo Chimbote, provincia de Santa, periodo junio 2013 a mayo 2015*. Para lo cual se planteó los siguientes objetivos específicos: describir las principales características de los representantes de la Mypes del sector comercio, rubro Hotelería Bellamar II etapa de distrito de nuevo Chimbote. Describir las principales características de las Mypes del sector comercio, rubro Hotelería Bellamar II etapa del distrito de nuevo Chimbote. Para lo cual obtuvo los siguientes resultados: El 52,9% de los encuestados poseen un rango de edad de entre 30 y 50 años, el 52,9% son del sexo femenino, el 35,3% poseen solo estudios secundarios, el 47,1% de las empresas poseen una antigüedad en el rango de 1 a 5 años. Más del 50% de las MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS no utilizan planes estratégicos, por lo cual concluyo con lo siguiente: El planeamiento estratégico es una herramienta muy importante: en la cual tiene diseño, planificación ejecución, aplicación y evaluación que conllevan al desarrollo sostenible en las MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS piladoras de arroz, ya que el 31% de los encuestados hace uso de planes estratégicos y el 69% no hacen uso de planes estratégicos.

Antecedentes Locales

Giraldo (2017) en su trabajo de investigación *Planeamiento Estratégico de Perú 2017 con la gestión administrativa*. Se formuló el siguiente enunciado del problema ¿De qué manera el Perú puede superar las diferentes crisis económicas que viene sufriendo y la pérdida consecutiva de diversidad de Chimbote? Para realizar el trabajo de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar los estándares que muestran a las personas cuáles conductas o comportamientos se consideran deseables y cuáles no. Para el Perú, dentro del marco del presente plan estratégico. Para lograr el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos que fueron: Integridad: Es actuar de manera honesta, justa, responsable consigo mismo y con los demás, trabajar con honradez e ir por el camino de la verdad. Ser personas que respetan las normas y procedimientos, ser transparentes y tener la

convicción de hacer las cosas bien. - Innovación: Centrado en diseñar políticas que lleve al país a un elevado nivel de desarrollo socioeconómico, siendo eficientes en los procesos de obtención de producción, buscando siempre nuevas formas y nuevos productos que otorguen una ventaja competitiva, basada en alta calidad y satisfacción de los clientes. Respetar y considerar la libertad de pensamiento culto y costumbres de las personas y comunidad en general velando todas las diversidades de cultura. Usar todos los recursos en forma productiva para lograr el desarrollo eficiente de la industria peruana. Promover la generación de empleo y ser solidarios con la comunidad fomentando el mejoramiento del sistema de educación, salud de la población y los servicios de comunicación logrando alcanzar satisfacción. Realizada la investigación se obtuvieron los siguientes resultados. los objetivos de largo plazo representan los resultados que el Estado Peruano pretende alcanzar para cumplir su visión. Estos están alineados con la visión y con los intereses de la organización. Se plantean los siguientes objetivos que son medibles, realistas, congruentes y desafiantes: Para el 2030, Perú será un país competitivo, ocupando el puesto 40 en el Índice Global de Competitividad del IMD. Durante el período 2017, se obtuvo la posición 55. Se movilizarán más de 3.0 millones de TEU por el puerto del Callao. En el 2015, a través de estas instalaciones se movilizaron 1.9 millones de TEU. Ampliar la red de carreteras nacionales, para que en el año 2030 haya 30,600 kilómetros asfaltados. En junio del 2016, Perú tenía 20,235 km de carreteras nacionales asfaltadas. Durante el período 2017-2030, el Perú tendrá un crecimiento económico promedio de 5%. Para el año 2016, el PBI nacional aumentó en 3.9%. Exportar US\$ 37,000 millones en minerales y sus derivados durante el 2030. En el 2016, estas exportaciones fueron de US\$ 21,352 millones. Al 2030, las exportaciones de productos agrícolas alcanzarán los US\$ 6,420 millones. Esto implica un aumento anual del 6.3% partiendo de US\$ 2,679 millones en el 2017. Por consiguiente, en la investigación se llegó a dichas conclusiones: Las conclusiones finales de este proceso de planeamiento estratégico son: La visión que se creó para el Perú es la siguiente: Para el año 2030, el Perú será un país competitivo, convirtiéndose en un logístico y en la segunda economía de América del Sur, al desarrollar su industria minera, agrícola y turística, mostrando altos niveles de ahorro y facilidades para hacer negocios, para lograr elevados índices de desarrollo humano con responsabilidad social, en beneficio de su población. Dentro del marco de la

planeación estratégica se desarrolló la siguiente misión: El Perú es un importante productor de minerales, así como de bienes agroindustriales y servicios turísticos, destinados a industrias manufactureras y hogares de América del Sur, Estados Unidos, Asia y la Unión Europea; logrando crecimiento económico y desarrollo humano.

Gutiérrez (2016) en su trabajo de investigación *Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, rubro Hotelería, Chimbote, 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, rubro Hotelería, Chimbote, 2016 Y planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes legales en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro Hotelería, Chimbote 2016, asimismo. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio-rubro Hotelería, Chimbote 2016. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas Sector Servicio - rubro Hotelería Chimbote 2016, La investigación fue de diseño no experimental- transversal , descriptiva, utilizó una población muestral de 16 micro y pequeñas empresas a las cuales se les aplicó una encuesta de 17 preguntas ; obteniendo los siguientes resultados: El 35.7% de los representantes en las micro y pequeñas tienen una edad promedio de 40 a 50 años, el 64,3% son sexo femenino, 64,3% tienen un grado de instrucción de secundaria, el 50% tiene estudiosos conocimientos de administración, asimismo , el 100% de las micros y pequeñas empresas si están formalizadas, el 57,1% tiene una antigüedad de 8 a más años, el 78,6 no cuenta con equipos de alta tecnología, el 85.7% consideran que las instalaciones físicas son visualmente atractivas, el 71,4% si realiza publicidad, el 75% consideran que los elementos de la publicidad son visualmente atractivos (solo si usa publicidad), el 85,7% no tienen conocimiento de la nueva ley, y finalmente el 57,1% tienen conocimiento sobre gestión de calidad, el 78,6% cuando hay problemas muestra interés para solucionarlo, el 100% tienen un trato amable con los clientes, el 57.1% no existe algún manual de calidad, el 64.3% resuelven las necesidades de los clientes y el 71% Identifica los procesos para dar un buen servicio. Llegando a las siguientes conclusiones: En el presente estudio se concluye que el 35.7% de las micro y pequeñas empresas están representadas por personas adultas entre 40 a 50 años, son mujeres, han culminado sus estudios

secundarios y la mitad tienen conocimiento de administración de empresas, asimismo. La investigación concluye: La totalidad de las micro y pequeñas empresas encuestadas el total de las micros y pequeñas empresas son formales, la mayoría tienen 8 años o más de antigüedad en el mercado, no cuentan con equipos de alta tecnología, sus instalaciones son visualmente atractivas, la mayoría no realizan publicidad pero de los que realizan si son visualmente atractivas y desconocen de la nueva ley y finalmente En el presente estudio se concluye que de la totalidad de las micro y pequeñas empresas encuestadas, la mayoría no tienen conocimiento sobre gestión de calidad. Pero si buscan dar soluciones a los problemas de su micro y pequeña empresa, la totalidad de la micro y pequeña empresa si brinda un buen trato al cliente, de las mismas 21 la gran mayoría no cuenta con un manual de calidad, así como también prioriza en resolver las necesidades del cliente e identificar procesos para dar un buen servicio.

Romero (2015) en su trabajo de investigación *Propuesta de planeamiento estratégico de metodológica para definición de trazo carretero de máxima eficiencia* Se formulo el siguiente enunciado del problema: ¿De qué manera el planeamiento estratégico sirve de forma más eficiente en el trazo carretero? Para realizar el trabajo de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Proponer una metodología de trazo carretero que permita maximizar los beneficios indirectos de los servicios que esta provee al territorio. Para lograr el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos que fueron: Identificar los principales factores del medio socio económico, físico y biótico afectado con la presencia de una carretera. Diseñar instrumentos que ponderen los potenciales del territorio y los impactos máximos que sobre ellos ejerce una carretera. Diseñar un procedimiento que permita el diseño del trazo carretero basado en potenciales del territorio. Se realizo un estudio de nivel cualitativo. La muestra utilizada está representada en una parte de la investigación por el total de distritos del país y en una segunda, por siete carreteras transversales del país. El método de investigación a utilizarse es el de inducción-deducción. La principal herramienta de investigación utilizada fue el "Análisis Espacial" aplicado a través de los Sistemas de Información Geográfica. Los resultados fueron exitosos en el desarrollo de una metodología de trazo carretero basado no solo en pendientes de máxima eficiencia sino en maximizar la inversión carretera por kilómetro lineal mediante el uso de criterios de paso por suelos de máximo potencial de desarrollo, así

como también criterios económicos y sociales. Por consiguiente, en la investigación se llegó a dichas conclusiones: Los resultados anteriores del análisis del patrón de desarrollo de los territorios próximos a las carreteras longitudinales (medidos a través del índice de Desarrollo Humano), comprobado a través del análisis cluster, el cual comprueba que los mismos no están distribuidos de forma aleatoria con un 99.99% de certeza. Es notoria la generación de agrupamientos de desarrollo basados en índice de Desarrollo Humano, alineados a la carretera longitudinal de la costa. Cabe notar la homogeneidad del desarrollo focalizado en las proximidades de los valles costeros que fue maximizado con la presencia de la carretera longitudinal. Teniendo como resultados que el 60% son del género femenino, 50% de las edades fluctúan de entre 18 a 32 años, el 70% son gerentes, el 60% tienen un de 6 a 10 años de experiencia, el 50% poseen estudios universitarios y finalmente el 60% de las empresas poseen entre 4 y 7 años de antigüedad. de desarrollo focalizada en el área de articulación de las mismas con la longitudinal de la costa u otro alguna ciudad de gran desarrollo.

2.2 Bases teóricas

Micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas en la actualidad son agentes importantes para elaborar un negocio, en este caso para elaborar nuestra estructura en un país, pueblo o región, por el hecho que aporta y beneficia a que la tasa de desempleo disminuya. Actualmente se tiene conocimiento que existe poca información acerca este tipo de empresas por el simple hecho de que no todas son totalmente formales; se tiene una escasa información recolectada ya sea a través de informes cuantitativos o físicos. Por lo tanto, es netamente imposible hacer un conteo exacto o analizar cómo han ido evolucionando el desempeño de las empresas a lo largo de los años.

Según Ferraro (2016) nos afirma que “En términos generales, se puede decir que existe una definición basada en la cantidad de micro y pequeñas empresas

existentes y otra que utiliza las ventas como criterio para identificar el tamaño económico de las empresas” (p. 17).

La versatilidad que tienen las microempresas para la innovación en todos los campos a hecho que los gobiernos de todos los países apliquen estrategias y programas de apoyo y orientación para que los representantes de estos tipos de empresas puedan mantenerse en el mercado y se conviertan en los líderes de su rubro. Lo que se busca con esta iniciativa es lograr que los negocios perduren más años en el mercado y puedan crecer para generar más puestos de trabajo.

Características de las Micro y Pequeñas empresas

Sin ir muy lejos, en algunos países, un ejemplo claro sería de Portugal, ya que la forma de llamar a este tipo de empresas no es propia de ellos, por lo tanto, no tienen una definición exacta para calificar o diferenciar a las micro, pequeñas y medianas empresas. Este problema se origina gracias a las instituciones, porque debido a que no hay una definición clara sobre estas empresas se les dificulta el acceso de créditos, promociones y distintos beneficios que le correspondería a cualquier trabajador formal, es por eso que la mayoría no logra consolidarse en el mercado e innovar los productos o servicios que ofrecen.

Morais (2017) señaló lo siguiente “Demostró que existen dos indicadores básicos para clasificar a las empresas según su tamaño: número de personas empleadas e ingreso anual bruto” (p. 99).

Esta clasificación ayuda a los representantes a diferenciar a las empresas ya que al momento de querer incursionar en el mundo empresarial o abrir un negocio,

sabrían cual les beneficia más, a que régimen se acogerán, cuanto es el impuesto que pagaran y los ingresos que obtendrán.

Según el Número de establecimientos

Obtenidos datos del Ministerio de Trabajo (MET) en 2018 se estimaba un aproximado de 2,096,21 micro y pequeñas empresas, esta información fue estadísticamente hallada a través de la cantidad de sus trabajadores. De este total, 1.799.501 eran microempresas, lo que equivale al 83,7%. La mayoría de estos establecimientos (aproximadamente un 46%) pertenecía al ámbito del comercio, seguido del sector de servicios (38,3%), la industria (12,2%) y, por último, la construcción civil (3,3%). Esto nos indica y lleva a la conclusión que las Mypes son muy importante en el entorno económico ya que abre posibilidad a empleos de diversos tipos industrial comercio entre muchos diferentes rubros. Por otro lado, la evolución reciente de las Micro empresas se puede así considerar como satisfactoria, ya que en el año 2001 y 2005 el número de las Micro y pequeñas empresas tuvieron un alza esto se apreció por los porcentajes de 18,6%, Si prestamos atención el este periodo y analizamos a las microempresas fueron en gran parte inferiores con un 17,6%, por otro lado, las pequeñas empresas subieron con 24,7%.

Éxito en las Micro y pequeñas empresas

A pesar de la gran relevancia que tienen las micro y pequeñas empresas en los mercados muchos de estos no logran desarrollarse completamente debido a que no se adaptan a los cambios de la globalización y no tienen la capacidad de establecer estrategias que le ayude a generar rentabilidad en su negocio. El método de evaluación del éxito es la utilidad que generan las empresas, sin embargo, también se considera la

rentabilidad como parte de este parámetro, lo cual identifica el avance de las empresas y sus fortalezas.

Según Minh (2017) señala que “Para medir el éxito considero, entre otros, los factores siguientes: Más de dos años de existencia; el crecimiento de la participación del mercado; seguridad en el trabajo y buen ambiente entre el personal; expansión del mercado al extranjero y la comercialización de un nuevo producto o servicio” (p. 53).

Tipos de micro y pequeñas empresas

Las Micro empresas se clasifican de distintas maneras, a continuación:

Micro y pequeñas empresas de subsistencias: Aquellas unidades económicas que no poseen la competencia de generar utilidades ocupándose de funciones que no soliciten transformación substancial de materiales o deben efectuar cierta modificación con tecnología simple.

Micro y pequeñas empresas de acumulación: Se les conoce así porque poseen la competencia de producir ganancias para conservar su capital inicial e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen una suma considerable de activos y demuestran una mayor capacidad en la generación de empleos.

Micro y pequeñas empresas de emprendimiento: Aquellas comprenden decisiones empresariales percibidas desde un enfoque de oportunidad como una alternativa de crear una ganancia o percibir una retribución. negocio, de esta manera se busca desarrollar y establecer empresas competitivas.

Según Narváez (2015) señala que “La creatividad y la innovación juegan un papel esencial en la fase inicial de creación de las iniciativas empresariales de todo

tipo, es válida también para los emprendedores (as) en todo el proceso de creación de sus microempresas” (p. 42).

Esto nos deja pensando en la iniciativa y el compromiso que tubo cada futuro empresario al emprender un nuevo trabajo o negocio sin escuchar lo que le digan los demás, convirtiendo las críticas en fortalezas y mejoras. El potencial creativo e innovador que caracteriza a los emprendedores se pone de manifestó desde el mismo momento en que deciden emprender la creación, es ahí donde se identifica si es que tienen la capacidad de administrar su negocio y llevarlo al éxito.

El de otro enfoque para encontrar una buena idea para emprender un proyecto microempresarial tiene que ver con la identificación, la comprensión y el estudio de las necesidades de la comunidad, Es la otra cara de la moneda que complementa el enfoque anterior, lo importante es que la idea que se escoja sea realmente una oportunidad y venga con ello ventajas comparativas y potenciales humanas que existen en la comunidad o región.

Trabajadores de las micro y pequeñas empresas

Las empresas actualmente buscan atraer la atención y confianza de sus clientes, es por eso que se enfocan en brindar productos o servicios de calidad. Lo que les dificulta es que no tienen un personal capacitado para la atención, por eso es esencial que los trabajadores estén orientados en atender todas las necesidades que tienen los clientes

El presupuesto por trabajador al año es de 153.21 soles, esto equivale que mensualmente se debería acumular 1,277 soles. Esto nos dejan con el pensamiento que con ingresos de estas cifras sería imposible obtener trabajadores preparados o aptos para los trabajos que requieren las micro y pequeñas empresas.

Según Villafuerte (2018) señalo “Se pudo evidenciar, que el sector de la pequeña empresa, cuenta con gerentes/administradores especializados, en el orden del 54.64%, entendiéndose por especializados, aquellos gerentes/administradores, que cuentan con estudios técnicos y superiores” (p. 8).

Objetivo de las Micro empresas

La ley 28015 (2016) Señala que se tiene como prioridad el desarrollo económico del país, por medio de la formalización de las empresas, ya que se está vinculado el apoyo económico del estado porque de ellos depende el desarrollo nacional, ya que conjunto con esto traería el empleo sostenible, la productividad, las exportaciones e importaciones, rentabilidad y también contribuye con el Producto bruto interno (PBI), con la recaudación tributaria que ello trae, beneficiaria a los comerciante por medio de la formalización, si bien la ley lo promulga para las mejoras cognitivas., tenemos que brindar una información clara y rápida que pueda ser entendida para todo el público en general y con un lenguaje simple y directo.

Por otro lado, cabe precisar que de los 1'537.988 peruanos en edad de trabajar y que viven en zonas urbanas, 55,3% se encuentra económicamente activos. Con la modificación introducida por el decreto legislativo 1086 que duplica el parámetro de ventas en 1700 UIT anuales, es de esperar que casi todo el universo empresarial peruano tenga características de una micro empresa.

Gestión de Calidad

Un sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

De esta manera nos describen a la gestión de calidad como una herramienta que sirve para la elaboración y desarrollo de actividades de manera eficiente logrando terminar nuestros proyectos trazados con un alto grado de calidad, también ayuda a gestionar los procesos de creación de un producto o servicio con el fin de satisfacer plenamente a sus clientes.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas afirman conocer el término gestión de calidad, cuentan con otras dificultades para la implementación de una adecuada Gestión de calidad, conocen la técnica de la observación, no rotan al personal constantemente, piensan que la excesiva rotación del personal no impide una adecuada gestión de calidad y tienen en su totalidad el desconocimiento sobre alguna técnica moderna, estando de acuerdo con que una adecuada gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

González, O. & Arciniegas, J. (2016) nos dicen que: un sistema de Gestión de la Calidad, se puede definir como la estrategia general que utiliza una organización para el diseño y desarrollo de sus procesos de tal manera que estos, los procesos, lleven al desarrollo de productos o de prestación de un servicio de calidad para satisfacer una necesidad, deseo o expectativa del cliente. (p. 142).

Esto se refiere que la gestión de calidad evalúa los riesgos de cierto modo que utiliza la organización para diseñar sus métodos de trabajar de tal manera que no interrumpa su crecimiento y realizar un trabajo de calidad.

La Gestión de la Calidad: ¿Técnicas, paradigma, estrategia, sistema o filosofía?

Diferentes autores dan versiones diferentes esto influye desde la perspectiva de cada uno por otro lado la gestión de calidad es una estrategia que brinda el conocimiento como una filosofía que nos direcciona a un proceso que como cualquier herramienta tiene un comienzo y una etapa en la cual concluye. Una primera línea de opinión concibe la Gestión de la Calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo.

Podemos decir que la gestión de calidad es una herramienta que tiene por objetivo lograr que los productos o servicios que ofrezca una empresa sean de calidad, asimismo, busca mejorar la dirección de recursos humanos y los procesos de un negocio en los que interviene la planeación, control y dirección en busca del éxito.

El proceso de gestión de calidad es un proceso y por ello consta de dos etapas: Nos plantea pensamientos de carácter abstracto como prácticas, técnicas, proceso, y Comprende enfoques en perspectiva a los sistemas que están basados en organizaciones y componentes que en ellos se encuentran

Gestión de calidad especializada

Se comprende a Gestión de calidad a la forma de dirigir una empresa y no ser autoritario o solo el simple hecho de gobernar como si fuese la máxima autoridad. También está el derecho de introducir otras direcciones como gestión comercial o gestión de operaciones, esto requiere de preparación no solo de conocimientos básico

hablamos de especialistas en la rama requerida. Aquellos que demuestren estos conocimientos serán los altos mandos y directores de los sistemas, nos ayudaran a fijar el estándar que todo trabajador deberá cumplir entre otras cosas como: procesos estadísticos diseños para que nuestros productos estén en perfectas condiciones.

Características que determinan el éxito de los programas de calidad

Todas las empresas buscan el éxito de su negocio, por lo tanto, implementan programas de calidad que le ayuden a cumplir con su objetivo. Las características que determinan este éxito son: la organización consta de un buen funcionamiento y estructura ágil; el liderazgo es el compromiso explícito y formal por parte de la dirección; la estructura debe ser plana en todo negocio; y por último la descentralización que es la capacidad de tomar decisiones que buscan alcanzar los niveles más bajos de la organización.

Sistemas de gestión de la calidad

No existen sistemas únicos aplicables. La realidad es que una vez definidos los procesos, se debe establecer un estándar que indique la calidad de nuestros productos y materiales. Entre los modelos de calidad que más sobresalen son: Modelo ISO 9002/2000, El Modelo Holandés (PACE), El Modelo Inglés (King's Foundation), El European Foundation for Quality Management

Las Micro empresas en el desarrollo del país

Huamán (2015) señala que las Micro empresas tienen peso en el ambiente económico de las empresas determinación en la economía del país y esto se podría reflejar en sectores de importancia por el simple hecho que son generadores de empleo y por lo tanto elimina la pobreza, contribuyendo al desarrollo del país, asimismo hace

que la economía está en equilibrio gracias a las atribuciones el Producto bruto interno de las empresa, si bien las Micro empresas son unidades económicas que estas organizadas y son dirigidas por el talento sus líderes y sus atribuciones de aquel que los lidera, no quita el hecho que en un futuro sea una amenaza para los comerciantes la falta de conocimientos sobre la importancia de las Mypes, hoy en día la actualidad en nuestro país; se establecieron leyes que permiten que uno como comerciante tenga ciertas facilidades y estén informados para el entendimiento de las Mypes y para la creación de una empresa.

La gestión de calidad tiene un papel fundamental en los negocios, lo cual indica la excelencia y calidad que toda empresa busca manifestar a sus clientes, es por ello, que la implementan en con el fin satisfacer sus necesidades y convertir al negocio rentable y sostenible para el mercado.

Existen diversos factores para determinar la calidad que requieren las empresas ya que la competencia en los mercados es mayor en estos tiempos porque el público pide productos mejores con demandas más exigentes, es por ello que una empresa tiene que siempre tener su visión clara acerca de lo que quiere, estar organizada en el sentido de la palabra que tenga todos sus acciones documentadas que coordine sus pasos y todas las actividades claves para no hacer gastos en falso ya que todo influye en las operaciones.

Por otro lado, todos quieren surgir ya sea de a poco creando sus pequeñas empresas, es por ello que tienen que tener una estructura sólida para que estén listas para competir con grandes empresas que ya estén posicionadas en el mercado para ello están nuevas empresas deberán ganarse la confianza de sus nuevos clientes

ofreciéndoles costos bajos y de buena calidad sus productos obligando a que las empresas ya colocadas hagan reflexión de sus productos.

Según Ramírez (2015) señala lo siguiente “Sistema de calidad sólido, con un buen funcionamiento, constituye un factor esencial para el desempeño económico, tecnológico y productivo de una organización, lográndose impactos de aporte económico, científico y social” (p. 2).

En función a esto las Micro y pequeñas empresas de diferentes rubros necesitan realizar la retroalimentación para volver a comenzar ya sea con nuevas técnicas diferentes metodologías etc. Para lograr que el mercado los acepte y obtener un mejor desarrollo y con el tiempo ir subiendo de escalafón, ser cada vez mejor e innovadores como organización.

Gutiérrez (2015), indica lo siguiente “Las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse, utilizando elementos comunes, con el sistema de gestión de calidad dentro de un sistema único” (p. 84).

Se comprende a través de la siguiente cita que para que la organización prospere se necesitan desarrollar ciertos objetivos que vallan de la mano con el crecimiento, recursos humanos y las finanzas. Una vez se alcancen dichos objetivos se dará marcha a la ejecución del proyecto ya planeado llevando a cabo los objetivos.

Beneficios internos y externos

Los beneficios que otorga la implementación de un sistema de gestión de calidad se ven reflejado interna y externamente. La empresa evoluciona a través de su eficacia y eficiencia en el trabajo diario, reducción de costes, la mejora continua, la

cultura organizacional, la orientación de sus trabajadores, análisis de los procesos y el aumento en los ingresos.

Existen una diversidad de beneficios por el lado interno como externo sin embargo tendremos que evaluar todo el panorama ya que nada es para siempre en algún momento habrá alguna crisis, es por ello que también se tiene que invertir en la mejora de los departamentos o a nivel personal, y en lo externo seria las reacciones y comportamientos de los clientes la cual reflejara nuestro servicio con futuros clientes.

Elementos para elaborar un sistema de Gestión de calidad

Según Salazar (2015) nos indica los requisitos y parámetros para establecer lo siguiente: Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización; determinar la secuencia e interacción de estos procesos; determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces; asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos; realizar el seguimiento (p. 90).

Responsabilidad de la dirección

Esta etapa del proceso es la que va a guiar a la empresa llevándola a cumplir sus objetivos de manera que sea la correcta y logre alcanzar su visión y misión planteada por el líder al mando. La dirección es importante en toda empresa, ya que se encarga de dirigir y controlar todos los movimientos que se harán en el negocio, establece los objetivos y las estrategias que se desean alcanzar.

La estrategia de ser realizada a toda la población ya que ellos serán nuestros futuros clientes, es por esto que tendremos que ser habilidosos e implantar nuestras

reglas crear políticas estratégicas de acuerdo con los objetivos que queramos alcanzar es por ello mismo que tenemos que ser unidos como organización y no allá enemistad en el ambiente interior ya sea hacia los departamentos o envidia por cargos.

Gestión de recursos humanos

La gestión de los recursos humanos, en el desarrollo de cada una de sus funciones, relaciones de coordinación y flujos de información que mantienen una integración de toda la actividad y permiten obtener un valor agregado reconocido por toda la organización y para esto es necesaria la preparación profesional que tengan no sólo los directivos vinculados a la actividad, sino todos en general

Etapas de mejora

En esta parte se señalará la elaboración de cada uno de los estándares e indicadores para evaluar los resultados y con ello poder mejorar los procesos. En otras palabras, para conocer en qué medida nuestros procesos y desempeño están cubriendo con los objetivos planteados se deben medir y evaluar mediante herramientas estadísticas, estándares y parámetros determinados. Esto nos permitirá lograr mejorar la capacidad de la empresa.

Fase de planeación

La planeación consta de tener un plan estratégico de los objetivos y metas que una empresa desea alcanzar, de la misma forma, también se emplea para la disminución de riesgos. Para que exista un plan exacto y bien elaborado, toda empresa debe tener un líder visionario y estratégico que se encargue de dirigir a la empresa y tomar las decisiones de manera correcta y eficaz.

Los líderes son los de guiar a sus trabajadores como sus seguidores para llegar a realizar tareas de calidad. Es por ello que establecerán parámetros que tendremos que respetar para realizar trabajos que diferencien a nuestra empresa de las demás cumpliendo con los objetivos que la empresa pretende alcanzar, una vez tengamos implementado el sistema de SGC nuestros productos deberán estar dirigidos hacia el mercado en general.

Elaboración

Es aquí donde se ejecutarán los procesos teniendo en cuenta el sistema de operación ya acostumbrado cada uno sabe su función a realizar, las tareas serán realizada con suma responsabilidad, cada instrucción de elaboración de producto será corregido por el supervisor a cargo, en este caso el jefe de área quien se encargará de dar la aceptación el producto, en segundo lugar, pero no menos importante están los operarios, analistas y el personal de la empresa.

Los cuatro pilares de calidad total

Para hablar de calidad total es terminantemente indicado enfocarse en erradicar las cosas que anclen a la empresa hacia el éxito es decir personal innecesario. También se refiere a que la empresa busca eliminar los riesgos y ofrecer servicios o productos de acuerdo a las necesidades y exigencias de los clientes.

Cuatrecasas (2016) indica lo siguiente: El enfoque de calidad por excelencia debe estar basado en la actualidad, lo que busca una conexión del mercado externo con el interno para ello la empresa debe ser organizada e integra con la finalidad de hacer un buen uso de la materia prima en el proceso de transformación (p. 78).

Beneficio de elaborar la gestión de calidad

La gestión de calidad se encarga de regenerar la capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del trabajo, incrementa la satisfacción del cliente, aclara la comunicación entre los distintos departamentos, desarrollar la motivación y el trabajo en equipo.

Asimismo, mejora la organización del negocio volviéndolo más eficiente y rápida, busca reducir los riesgos que se puedan presentar en la empresa y generar propuestas de mejora para que en conjunto cumpla con las necesidades y deseos de sus clientes.

Planeamiento estratégico

Hoy en día la planificación estratégica es importante para las empresas porque une las fortalezas comerciales con las oportunidades de mercado y a la vez brinda una dirección para cumplir objetivos en el mediano plazo. Cómo realizar una planificación estratégica.

Origen

El concepto de estrategia concede gran importancia al análisis; el enfoque se enfatiza en la acción toda empresa conlleva consigo una misión y visión, pero para ejecutar, tenemos que elaborar estrategias, incluso aunque nadie en la empresa dedique tiempo a establecer objetivos formales, por no hablar de una definición de la misión. Lo único que se requiere es un patrón de serie de actos de la organización. Esto implica a que los actos de la empresa son congruentes esto puede llevar a resultados de planificación formal. Las pequeñas empresas pueden funcionar con éxito sin una estrategia explícita. La estrategia puede existir son en la mente del fundador o líder.

Ya que el proceso de formulación de estrategias varía considerablemente de empresa a empresa.

Según Crhist (2018) el sistema de planeación estratégica es como un mapa que se encarga de guiar a la empresa en la identificación de sus metas y objetivos; también se encarga de analizar las áreas de riesgos que existen en las empresas entre las que destacan las áreas de ventas, la organización, los clientes, servicios, entre otros.

Lo que nos quiere dar a entender el autor es que la planeación formal de una compañía para establecer sus propósitos, objetivos, políticas y estrategias básicas para desarrollar planes detallados.

Fuerzas y debilidades del enfoque de la planificación

La planificación tiende a conservar las categorías existentes, mientras que el cambio estratégico no, por regla general, requiere que estas categorías sean reconstituidas. Por último, si la planificación fracasa debido a que existe un clima interno malo dentro de una organización, es probable que un proceso excesivamente objetivo o excesivamente formal haya tenido parte en producir el referido clima. Los planificadores que son demasiado dogmáticos o que están demasiado preocupados por su influencia, no se deben asombrar cuando sus esfuerzos encuentran resistencia, sea ésta implícita, por falta de compromiso, o explícita, por medio de política en la organización.

Esta técnica busca impulsar los cambios que sufren las empresas gracias a la globalización y los cambios tecnológicos. Si este plan es elaborado correctamente arrojará los progresos o retrocesos que tenga una empresa, por lo cual debe ser un documento flexible que se actualice anualmente.

Diseño de estrategias

Todo negocio emplea estrategias que le ayudan a su crecimiento y captación de clientes. En este caso, las micro y pequeñas empresas deben emplear estrategias siempre, ya que, al ser de menor rango, tienen que estar en constante evolución y cambio, para captar clientes, ofrecer productos o servicios de calidad y volverse rentable.

Si se reúnen los diferentes tipos de estrategia y se consolida como una única idea, es una opción coherente para presentar en las empresas. Lo que nos llevara a expandir nuestro campo de visión apreciando mejor el panorama general y podremos aplicar estrategias del tipo: organización de mercados y financieras. Esto nos permitirá hacer un análisis extenso.

Fortalezas Oportunidades Debilidades y Amenazas (FODA)

El FODA es útil en muchos aspectos ya que permite a una organización ver su modo de operar desde un panorama tan exterior como interior, Un ejemplo, la crisis interna explorar las debilidades y explotarlas de tal manera que las convierta en fortalezas y hacer de ellas virtudes, mayormente esta herramienta es empleada en el Procedimiento administrativo, el cual como primer punto es planificar nuestra estrategia lo segundo organizarnos de manera que sepamos que tareas debemos realizar, ordenarnos de forma correcta sistematizando nuestros recursos y nuestra información recolectada por ultimo pero no menos importante controlar y ejecutar nuestras estrategias con visión.

También es esencial para la toma de decisiones. El dueño o administrador de la empresa al momento de tomar una decisión sobre un tema en específico debe

analizar cuáles son las fortalezas o debilidades que podría generar esta opción, es por eso que se debe elaborar esta matriz, para que cada opción a escoger o cada decisión tenga establecido lo mejor y peor, los beneficios y amenazas que le podrían acarrear a la empresa. Lo que se busca es el bienestar del negocio, entonces es recomendable aplicar esta matriz en todas las decisiones administrativas.

Propósitos y beneficios del planeamiento estratégico

Este trabajo de investigación se realiza con el fin de conocer y comprender el entorno de la organización y de esta manera contrarrestar aspectos negativos que se presenten en las empresas y tomar ventaja de nuestras fortalezas para elaborar nuevas estrategias en pos de la visión, misión y objetivos; esto nos dará como resultados beneficios que se reflejarán en el final del proceso.

Los beneficios de un plan estratégico se ven reflejados en los momentos difíciles de una empresa, ya que ayuda a establecer las estrategias necesarias que consigan sacar adelante a la empresa y a solucionar los problemas en los que está involucrada. La implementación de este sistema hará que entre los trabajadores exista una mejor comunicación, sepan que roles tienen que cumplir y hacia a donde se dirige la empresa.

El proceso que permite establecer un sentido de la dirección en un entorno cambiante, aprovechando las oportunidades y así poder reducir los riesgos que pueden aproximarse a la empresa. Teniendo en cuenta que así que estaremos preparados ante situaciones inesperadas que puedan perjudicar a la organización.

Enfoque de la planificación y racionalidad

Matus (2015) nos indica que “La planificación puede ser conceptuada como el pensamiento que procede y preside de la acción, vale decir, el que la anteceda y orienta; Sin embargo, tiene una limitación importante que no circunscribe el campo de la planificación” (p. 13).

Mientras que el enfoque racional resulta de las ciencias de la ingeniería y de la planificación urbana. Menciona a la planificación como un patrón que consta de muchos pasos que diferencia del diagnóstico objetivos de la realidad, en otras palabras, es un plan que de a poco transforma. Se encarga de analizar la situación externa del país, organiza y estudia los posibles riesgos en los que se puede ver involucrado el negocio y los métodos que se podrían utilizar si es que sucede.

El planeamiento y la racionalidad se unen con el objetivo de analizar el entorno macro y micro económico de la empresa, estudiando los cambios políticos, culturales, ambientales, entre otros, que podrían afectar la venta del servicio o producto que la empresa desee ofrecer. Este análisis es de importancia porque indicara la productividad y avance del negocio, sus procesos y el nivel de ventas.

Noción de Horizonte Temporal

El proceso de Planificación Estratégica se hace para lograr una transformación en un determinado plazo. En las organizaciones de salud, un periodo recomendable es 3 a 5 años, debido a que plazos más cortos no darían tiempo para las transformaciones esenciales que pudieran proponerse, y un periodo mayor tendría un margen de incertidumbre muy alto.

2.3. Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas hoy en la actualidad son agentes importantes para crear un negocio, en este caso para elaborar nuestra estructura ya sea de un país, pueblo o región, por el hecho que aporta y beneficia a que la tasa de empleo disminuya. Pero ya que existen una variedad de información acerca las Mypes por el simple hecho de que no todas son totalmente formales, tenemos escasa información recolectada ya sea a través de informes cuantitativos o físicos. Por lo tanto, es netamente imposible hacer un conteo exacto o analizar cómo han ido evolucionando el desempeño de las empresas. Esto nos lleva a realizarnos una pregunta de mucho peso saber si en verdad las Micro empresas están cumpliendo con las formalidades que se les pida, muy aparte de beneficiar enormemente a la tasa de desempleo en el país o región.

Por otro lado, también tiene como prioridad el desarrollo económico del país, por medio de la formalización de las empresas, ya que se está vinculado el apoyo económico del estado porque de ellos depende el desarrollo nacional, ya que conjunto con esto traería el empleo sostenible, la productividad, las exportaciones e importaciones, rentabilidad y también contribuye con el Producto bruto interno (PBI), con la recaudación tributaria.

Gestión de Calidad

Se hace uso de un sistema de Gestión de Calidad como herramienta que permitirá a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con

altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

También se emplea la Gestión de calidad a la forma de como dirigir una empresa y no ser autoritario o solo el simple hecho de gobernar como si fuese la máxima autoridad. También está el derecho de introducir otras direcciones como gestión comercial o gestión de operaciones, esto requiere de preparación no solo de conocimientos básico hablamos de especialistas en la rama requerida. Aquellos que demuestren estos conocimientos serán los altos mandos y directores de los sistemas, nos ayudaran a fijar el estándar que todo trabajador deberá cumplir entre otras cosas como: procesos estadísticos diseños para que nuestros productos estén en perfectas condiciones.

Planeamiento estratégico

Entendemos por esta variable de planificación estratégica que es importante para las empresas porque une las fortalezas comerciales con las oportunidades de mercado y a la vez brinda una dirección para cumplir objetivos en el mediano plazo. Cómo realizar una planificación estratégica para llegar al éxito de la empresa con nuestros objetivos precisados. La planificación se da en forma incremental, pero sobre un marco de visión de largo plazo; esto indica una perspectiva genérica sobre la cual se identifican aspectos relevantes que pueden o deben ser abortados de inmediato como un mecanismo.

La planificación puede ser conceptuada como el pensamiento que procede y preside de la acción, vale decir, el que la anteceda y orienta; Sin embargo, tiene una limitación importante que no circunscribe el campo de la planificación.

ISO 9001

La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios

FODA

Esta herramienta detecta las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de un proyecto, emprendimiento, organización, persona o hasta de un país. Además de describir datos estos cuatro grupos de variables, estudian las interrelaciones entre las mismas. Nos ayuda a diseñar estrategias para la toma de decisiones y la acción. Puede ser realizado en forma individual o grupal.

Los cuatro pilares de calidad total

- Ajustarse a los requerimientos del consumidor.
- Eliminación total de los despilfarros.
- Mejora continua.
- Participación total de todas las personas que integran la organización para que los tres pilares anteriores alcancen sus objetivos de forma óptima.

III. HIPÓTESIS

El presente trabajo de investigación titulada Gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018 no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Para realizar el trabajo de investigación se utilizó el siguiente diseño de investigación No experimental – transversal y descriptivo.

Fue no experimental, porque el estudio se realizó sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico sin hacer alteración alguna.

Fue no transversal, porque el estudio de investigación se realizó en un tiempo determinado teniendo un inicio y un final.

Fue descriptivo, por el hecho que se describen las características de la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro

4.2 Población y muestra

La población es el conjunto de habitantes, de la cual se desea estudiar una o varias de sus características. Para esta investigación se cuenta con una población de 47 Micro y pequeñas empresas.

Como muestra se utilizó 47 Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelería de la ciudad de Chimbote, provincia del Santa, a través de la encuesta realizado a sus representantes. Esta información se obtuvo a través de la técnica el sondeo. (Ver anexo 3).

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variabl e	Definición conceptiva	Definición operacional	Dimensio nes	Indicadores	Medición
Represe ntantes de las micro y pequeña s empres as	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son los encargados de velar por el pleno funcionamiento de este negocio, empleando estrategias y planes de mejora de acuerdo a sus expectativas y gustos.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen edades diferentes, así como genero diferente y cada uno de ellos cuentan con diferentes grados de instrucción. Algunos se desempeñan como dueños de las micro y pequeñas y otros son los administradores, contando con varios años en sus cargos.	Edad	18 a 31 años 31 a 50 años 50 a más años	Razón
			Genero	Masculino Femenino	Nominal
			Grado de Instrucción	Sin instrucción Educación básica Superior no universitaria Superior universitaria	Nominal
			Cargo a desempeñar	Dueño Administrador	Nominal
			Tiempo desempeñ ándose en el cargo	0 a 4 años 4 a 7 años 7 a más años	Razón

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Características de las micro y pequeñas empresas	Las micro y pequeñas empresas son unidades económicas muy importantes, ya que se encargan de impulsar la economía del Perú, gracias a que forman parte de casi la mitad del mercado y debido a que genera muchos puestos de trabajo, disminuyendo la pobreza y dando más oportunidades a la población para desarrollarse.	Las micro y pequeñas empresas son negocios que tienen unos cuantos años en el rubro. También son caracterizados por el número de trabajadores que tienen y estos pueden ser familiares y no familiares. Estos negocios cuentan con diferentes objetivos, como generar ganancias o subsistir en el mercado.	Tiempo de permanencia de la empresa 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 trabajando en su empresa	Familiares Personas no familiares	Nominal
			Objetivo de creación de la empresa	Generar ganancia Subsistencia	Nominal

Variab le	Definición conceptiva	Definición operacional	Dimensio nes	Indicadores	Medició n
Gestión de Calidad	La Gestión de Calidad es un sistema que se permite a los negocios desarrollar productos y servicios de calidad, con el fin de que los clientes queden satisfechos y vuelvan a solicitar el producto o servicio. También permite tener un mejor control de cada una de las actividades y/o procesos que las micro y pequeñas empresas realicen para	Las micro y pequeñas empresas conocen el termino Gestión de Calidad y las técnicas que este método utiliza. Algunos trabajadores de las micro y pequeñas empresas tienen muchas dificultades en implementar una correcta Gestión de Calidad, por eso los negocios utilizan ciertas técnicas que les permite medir el rendimiento de su personal. Gracias a esta gestión muchas	Conocimiento del término Gestión de Calidad	Si No Tengo cierto conocimiento	Nominal
			Técnicas modernas de la Gestión de Calidad	Benchmarking Lluvia de ideas Empowerment Las 5 S Outsourcing Liderazgo empresarial Otros	Nominal
			Dificultad de los trabajadores con la implementación de Gestión de Calidad	Poca iniciativa Aprendizaje lento No se adapta a los cambios Desconocimiento del puesto Otros	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	Observación Evaluación Escala de puntuaciones	Nominal

	el logro de los objetivos de manera eficaz y eficiente.	micro y pequeñas empresas han mejorado su rendimiento y les ha ayudado a alcanzar sus objetivos y metas trazadas.		Evaluación 360° Otros	
			La Gestión de Calidad como aporte al rendimiento del negocio	Si No	Nominal
			La Gestión de Calidad ayudando a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa	Si No A veces	Nominal
Planeamiento Estratégico	El planeamiento estratégico es un proceso en el cual se desarrolla o implementa estrategias para conseguir los objetivos y	Las micro y pequeñas empresas conocen el término plan estratégico y aplican principios de calidad muy definidos para su empresa.	Conocimiento del término plan estratégico	Si No Tengo cierto conocimiento	Nominal
			Principales valores de calidad en la empresa	Misión Visión Valores Políticas de calidad	Nominal
			Utiliza plan estratégico	Si No	Nominal

	metas de una empresa. Este plan consiste en una visión a futuro que busca volver a la empresa más competitiva, rentable y que pueda satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes.	También utilizan un plan estratégico y analiza las principales preocupaciones que tienen las empresas utilizando el FODA. Asimismo, establecen un plan de acción para convertir sus debilidades en fortalezas y mediante este plan disminuye los riesgos u errores empresariales.	Utilización del plan estratégico	Descubrir lo mejor de su empresa Prevenir cualquier eventualidad Diseñar una estructura de objetivos a largo plazo	Nominal
			Principales preocupaciones que posee su empresa	Producción Ahorro Inversión Crédito	Nominal
			Realización de la técnica FODA	Si No	Nominal
			Establecimiento de un plan de acción para convertir sus debilidades en fortalezas	Si No A veces	Nominal
			La planificación disminuyendo los riesgos empresariales	Si No A veces	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que aplicaremos será mediante encuestas y utilizando como instrumento un cuestionario que será dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Hotelería en el distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2018.

El cuestionario está estructurado por 23 preguntas: 5 preguntas dirigidas a recolectar la información de los representantes, 5 sobre la información de las micro y pequeñas empresas del rubro Hotelería, 13 sobre la gestión de calidad como factor relevante en el Planeamiento estratégico.

4.5 Plan de análisis

Después de la aplicación del cuestionario a través de la técnica de la encuesta se obtendrá información acerca de los representantes de las micro y pequeñas empresas, se utilizará el programa Excel para registrar la información recolectada lo cual se presentará en tablas de frecuencia relativa y absoluta, así como en figuras.

Se utilizará el programa Word para redactar el proyecto de investigación titulado: Gestión de Calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018. También se utilizará el programa PDF para la presentación el proyecto final de investigación y, por último, se empleará el Power Point para la sustentación del proyecto final. (Ver anexo 4)

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivo	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector-servicio hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018?	<p>General: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hotelería en el Distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2018</p> <p>Específicos: - Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector</p>	Gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico	Se utilizó una población muestral de 47 micro y pequeñas empresas del sector-servicio hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018	<p>Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente la variable</p> <p>Fue Transversal porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un final específicamente en el año 2018.</p> <p>Fue Descriptivo porque solo se describió las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

	<p>servicio-rubro hotelería en el Distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2018.</p> <p>- Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hotelería en el Distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2018.</p> <p>- Identificar las características de la gestión de calidad bajo en enfoque del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector</p>			<p>estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector-servicio hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018</p>	
--	--	--	--	--	--

	servicio-rubro hotelería en el Distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2018.				
--	---	--	--	--	--

4.7 Principios éticos

Los principios éticos que se utilizaran en el siguiente proyecto de investigación son los siguientes:

Protección a las personas: Las personas que serán parte de este proyecto serán registrados de manera anónima, con el fin de no perjudicar a ninguna persona y no vulnerar sus derechos.

Beneficencia y no maleficencia: Los encuestados son nuestra prioridad, por lo tanto, se busca que no sea afectado en ningún sentido, disminuyendo el riesgo y generando confianza con los investigadores.

Justicia: La investigación se realizó siguiendo las normas y reglamentos de la universidad, de manera equitativa, sin perjudicar o dañar a los encuestados

Integridad científica: El investigador debe contar con diversas virtudes y atributos personales que hagan que el entrevistado sienta confianza hacia él. Para la realización de este proyecto de investigación se debe contar con la aprobación de los entrevistados, para que la información brindada tenga validez y sea útil.

Cuidado del medio ambiente y biodiversidad: En busca del cuidado del medio ambiente se enviaron los trabajos al correo electrónico, así como a la plataforma del Entorno Virtual Angelino. Para la presentación del trabajo final solo se imprimió los documentos finales.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018

Datos Generales	N	%
Edad		
18 – 31 años	17	36.30
31 – 50 años	23	48.90
50 a más años	7	14.90
Total	47	100.00
Genero		
Femenino	36	76.60
Masculino	11	23.40
Total	47	100.00
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	14	29.80
Superior no universitaria	8	17.00
Superior universitaria	25	53.20
Total	47	100.00
Cargo a desempeñar		
Dueño	15	31.90
Administrador	32	68.10
Total	47	100.00
Tiempo desempeñándose en el cargo		
0 a 4 años	11	23.40
4 a 7 años	24	51.10
7 a más años	12	25.50
Total	47	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018.

En la empresa	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 4 años	7	14.90
4 a 7 años	28	59.60
7 a más años	12	25.60
Total	47	100.00
Número de trabajadores		
1 a 6 trabajadores	3	6.40
6 a 11 trabajadores	10	21.30
11 a más trabajadores	34	72.30
Total	47	100.00
Personas trabajando en su empresa		
Familiares	12	25.50
Personas no Familiares	35	74.50
Total	47	100.00
Objetivo de creación de la empresa		
Generar ganancias	31	65.60
Subsistencia	16	34.40
Total	47	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018

Tabla 3

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018.

Gestión de calidad	N	%
Conocimiento del término gestión de calidad		
Si	38	80.90
No	9	19.10
Total	47	100.00
Técnicas modernas de la gestión de calidad		
Benchmarking	4	8.60
Lluvia de ideas	9	19.10
Empowerment	4	8.60
Las 5s	3	6.30
Outsourcing	0	0.00
Liderazgo empresarial	27	57.40
Otros	0	0.00
Total	47	100.00
Dificultad de los trabajadores con la implementación de Gestión de Calidad		
Poca iniciativa	10	21.30
Aprendizaje lento	5	10.60
No se adapta a los cambios	27	57.40
Desconocimiento del puesto	5	10.60
Otros	0	0.00
Total	47	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	12	25.00
La evaluación	31	66.00
Escala de puntuaciones	4	9.00
Evaluación 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	47	100.00
La Gestión Calidad como aporte al rendimiento del negocio		
Si	39	82.90
No	8	17.10
No opina	0	0.00
Total	47	100.00

Continua...

Planeamiento estratégico	N	%
Conocimiento del término plan estratégico		
Si	36	76.60
No	11	23.40
Total	47	100.00
Principales valores de calidad en la empresa		
Misión	3	6.40
Visión	12	25.50
Políticas de calidad	6	12.80
Valores	26	55.30
Otros	0	0.00
Total	47	100.00
Utiliza plan estratégico		
Si	41	87.20
No	6	12.80
Total	47	100.00
Utilización del plan estratégico		
Describir lo mejor de su empresa	19	40.20
Aclarar ideas futuras	13	27.70
Diseñar una estructura de objetivos	10	21.30
No utiliza un plan estratégico	5	10.80
Total	47	100.00
Principales preocupaciones que posee la empresa		
Producción	4	8.50
Ahorro	6	12.80
Inversión	24	51.10
Crédito	13	27.70
Otros	0	0.00
Total	47	100.00
Realización de la técnica FODA		
Si	45	95.70
No	2	4.30
A veces	0	0.00
Total	47	100.00
Establecimiento de un plan de acción para convertir sus debilidades en fortalezas		
Si	36	76.50
No	4	8.70
A veces	7	14.80
No porque no aplica un plan estratégico	0	0.00
Total	47	100.00

Continúa...

Concluye...

Planeamiento Estratégico	N	%
La planificación disminuye los riesgos u errores empresariales		
Si	47	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	47	100.00
Beneficios logrados con la planificación estratégica		
Detectar áreas de mejora	9	19.30
Mayor adaptación a los cambios	7	14,80
Optimización de recursos	31	65.90
No logró ningún efecto porque no utiliza ningún plan estratégico	0	0.00
Total	47	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018

5.2 Análisis de Resultados

Tabla 1. Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018.

La edad de los representantes: el 48.90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados se encuentran en promedio a una edad de 31 a 50 años (Tabla 1). Estos datos coinciden con Loyola (2016) quien en sus resultados obtuvo que el 66% de los encuestados poseen una edad de entre 31 – 50 años quien coincide con Mata (2015) porque obtuvo que el 56% abarca de 30 a 50 años a estos resultados se suma el autor Madi (2015) con el 52,9% de los encuestados poseen un rango de edad de entre 30 y 50 años. Pero contrasta con los antecedentes de Romero (2015) que en su trabajo de investigación tiene resultados de un 50% de las edades fluctúan de entre 18 a 32 años lo cual muestra un desnivel

Con el paso del tiempo y dependiendo del tipo de negocio es que nos podemos dar cuenta que en ciertos rubros como es el caso de Hotelería son manejados por personas de gran experiencia y de avanzadas edades. Esto se ve reflejado en los antecedentes en donde en la mayoría de los negocios el rango de edad está entre 30 a 50 años de edad

El género de los representantes: el 76.60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados son de sexo masculino (Tabla 1). Estos datos coinciden con Loyola (2016) donde se nota la abismal diferencia que el 89% son del género masculino el autor Mata (2015) corrobora estadísticamente los datos apoyando con el 57% de los encuestados son varones. Pero contrastan con los resultados de Madi

(2015) quien nos demostró que el 52,9% son del sexo femenino esto dándonos como idea que hay mujeres emprendedoras en el mismo rubro, además el autor Romero (2015) coincide con Madi mostrando también sus resultados con el 60% de encuestados son del género femenino

A buen entendedor se puede apreciar que la monarquía que el hombre sea quien dirija los negocios se está haciendo más débil esa línea dando oportunidad a la igualdad de género esto debido a que tanto hombres como mujeres van teniendo las mismas oportunidades. Por tal motivo se entiende que hay un equilibrio en los negocios

El grado de instrucción de los representantes: el 53.20% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen estudios universitarios superiores (Tabla 1). Estos datos coinciden con Pumarica, Zrate y Villanueva (2018) quien mostrando resultados señala en cuanto a instrucción superior el 78% de encuestados tienen grado de instrucción universitarios. Y con Romero (2015) coincide ligeramente quien afirma que el 50% de encuestados poseen estudios universitarios superiores con la instrucción necesaria para dirigir el negocio y enfrentar las amenazas. Pero el siguiente autor Mata (2015) difiere con ellos porque en sus antecedentes señala que en cuanto a su educación el 63% solo posee educación secundaria mas no Universitaria superior, a esto se suma Madi (2015) coincidiendo con el autor anterior con un 35,3% número de encuestados que solo poseen solo estudios secundarios

En cuanto a mi punto de vista creo que para un trabajo de esta magnitud como es administrar una empresa Hotelera hay que tener el mayor conocimiento posible,

porque estaremos a la espera de múltiples amenazas y si no estamos listo seremos vulnerables a una perdida monetaria o algo más crítico talvez.

El cargo que tienen los representantes: el 68.10% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas son administradores (tabla 1). Loyola (2016) contrasta significativamente arrojando que el 56% de estos negocios son manejados por los mismos propietarios dando cero créditos a los administradores, este hecho coincide con el autor Romero (2015) quien asimila este acontecimiento con un 70% de encuestados son sus propios gerentes.

Mi opinión personal seria la siguiente, respecto a los resultados de mi encuesta en la actualidad se puede ver que los dueños de dicho rubro le están dando la oportunidad a la nueva generación para que esta implemente nuevas herramientas de mejora ah comparación de años atrás donde los dueños eran más desconfiados y celosos con sus negocios.

El tiempo que vienen desempeñando los representantes: el 51.10% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas poseen una larga experiencia de 4 a 7 años de servicio en el cargo (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los antecedentes de Mata (2015) quien afirma que finalmente más del 50% poseen más de 4 años de experiencia en el rubro como empleados en el rubro y Giraldo (2017) asemeja a estos resultados mostrando que el 71.3% de empleados cumplen sus labores entre 4 y 5 años de antigüedad. Peros los demás autores contrastan con lo que señalan Mata y Giraldo; teniendo ellos resultados diferentes, por ejemplo, Loyola difiere con el 67% de encuestados tiene de 6 a 10 años de experiencia dando a entender que son mucho más antiguos y con más experiencia en el rubro y Romero (2015) coincide con

Loyola mostrando resultados que el 60% tienen de 6 a 10 años de experiencia laboral dejando una brecha a los datos anteriores.

Mi opinión es que existe una cierta diferencia en cuanto es a tiempo de servicio en los diferentes tiempos, como por ejemplo en estos años se ve gente con poco tiempo laboral, pero con mejor conocimiento académico personal egresado de universidades, dispuestos a conseguir el objetivo colectivo de la empresa.

Tabla 2. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018.

El tiempo de permanencia de la empresa en el rubro: el 59.60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas poseen una larga experiencia en el rubro de 4 a 7 años de servicio (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los antecedentes de Romero (2015) que en su investigación nos dice que el 60% de las empresas poseen entre 4 y 7 años de antigüedad de permanencia en el rubro. Por otro lado, los demás autores contrastan, con respecto a sus resultados Loyola (2016) por ejemplo señala que la antigüedad de la empresa es de un 56% a favor de los encuestados con una antigüedad de 0 a 5 años. Contradiendo a los nuevos resultados hallados; a estos resultados se suma Vargas (2016) mostrando su resultado de 71.9% a favor de los encuestados con un tiempo de 0 a 4 años rubro y junto a Madi (2015) diciendo que el 47,1% de las empresas poseen una antigüedad en el rango de 1 a 5 años. Siendo ya la nueva generación en el rubro.

Mi punto de vista respecto a los resultados es que hay pocas empresas las cuales son pioneras en el rubro, pero ello no quita en que en un futuro no muy lejano

esto cambie y las empresas nuevas que hoy están surgiendo se posicionen bien en el mercado.

Número de trabajadores de la empresa: el 72.30% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas poseen de 11 trabajadores a más (Tabla 2). No se encontró ninguna comparación con respecto a antecedentes por lo tanto acudí a bases teóricas. Pumarica, Zrate y Villanueva (2018) contrasta señalando que el 73.9%, de las micro empresas tienen de 5 a 10 trabajadores

La gestión de los recursos humanos, en el desarrollo de cada una de sus funciones es importante, por lo que el personal es la clave fundamental para transmitir nuestra visión como empresa. es por ello que se tiene que tener a un personal apto y capacitado ante cualquier ocasión.

Las personas que trabajan en la empresa: el 74.50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas no son familiares, esto indica que son personas externas (Tabla 2). Estos resultados no tuvieron comparación con antecedentes.

Esto nos indica que, según datos obtenidos, la mayoría de las micro empresas prefieren no involucrarse en los negocios a la familia, para evitar conflictos laborales internos y externos. Mi punto de vista es la siguiente conclusión que es mejor conseguir personal indicado para el trabajo del entorno externo, más no involucrar a la familia o seres cercanos

Objetivo de creación de la empresa: el 65.60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas crearon su empresa con la finalidad de generar ganancias (Tabla 2). Estos datos no coinciden con antecedentes.

Mi opinión acerca de la creación de una empresa es que se tiene que empezar de a poco, ser ambiciosos con el objetivo de la empresa y celoso con el patrimonio. Para que prospere y a largo plazo y se vean reflejadas las ganancias económicas, tal vez así se puedan expandir y crecer.

Tabla 3. Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018.

Conocimiento del término gestión de calidad: el 80.90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen conocimiento sobre gestión de calidad (Tabla 3). Estos datos coinciden con los antecedentes según los autores. Loyola (2016) nos menciona que el 67% de los encuestados conoce sobre gestión de calidad y lo emplea dentro de su empresa. Mata (2015) también coincide con los resultados anteriores aportando que el 70% de sus encuestados determinaron que si conocían lo que es gestión de calidad.

Mi opinión es que el sistema gestión de calidad puede ayudar enormemente a una empresa si es ejecutado de manera eficiente y segura. En los resultados de diferentes autores podemos darnos cuenta lo mucho que han crecido con esta sofisticada herramienta

Conoce las técnicas modernas de la gestión de calidad: el 57.40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas utilizan el liderazgo empresarial como técnicas de gestión de calidad (tabla 3). Estos resultados contrastan

con los antecedentes de Loyola (2016) quien señala que el 78% de empresa aplica el control de procesos para evaluar la eficiencia y eficacia de la producción.

El proceso de gestión de calidad es un proceso y por ello consta de dos etapas: Nos plantea pensamientos de carácter abstracto como prácticas, técnicas, proceso; y comprende los enfoques en perspectiva a los sistemas que están basados en organizaciones y componentes que en ellos se encuentran

Mi opinión acerca de la técnica de gestión de calidad es que son requeridas, también porque son de ayuda necesaria para el bienestar de la empresa, ya que sería complicado realizar un proceso sin este apoyo sistemático.

Dificultades que tienen los trabajadores para implementar una gestión de calidad: el 57.40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen dificultades por el hecho que no se adapta a los cambios en la gestión de calidad (tabla 3). Estos resultados coinciden con los antecedentes de Pumarica, Zrate y Villanueva (2018) señalan que con un porcentaje del 89% tuvo problemas en su empresa por el hecho que sus empleados no se adaptaban a los cambios.

Mi opinión personal acerca de esta dificultad es que no tenemos un personal con iniciativa, tanto por parte de los empleados como del administrador, porque ninguno tomo la iniciativa para una capacitación; de otra manera no tendríamos estos inconvenientes. Es por ello que, para tener a un personal eficiente, hay que capacitarlos, instruirlos, así estarán preparados ante cualquier amenaza inesperada.

Conocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal: el 66.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas utilizaron la técnica de la evaluación (tabla 3), el 36,40% considera que rara vez aplica el control

de procesos y el 27,30% contrasta porque jamás ha aplicado el control de evaluación en procesos. Estos resultados contrastan con Mata (2015) que en su trabajo de investigación determinó que el 78% aplica el proceso administrativo como estrategia de gestión de calidad. Pero coinciden con Loyola (2016) quien obtuvo como resultado que el 30% de las empresas aplican frecuentemente el control de evaluación en procesos para asegurar la eficiencia y eficacia.

Mi opinión personal es que de una u otra manera tenemos que evaluar el desempeño de nuestro equipo de trabajo, ya sea que encontremos un error o todo este yendo bien, pero el punto es que tenemos que estar preparados y listo ante cualquier amenaza.

La gestión de calidad ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa: el 82.90% de las micro y pequeñas empresas encuestadas afirman que la gestión de calidad si ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa (tabla 3). Estos resultados coinciden con la investigación de dichos antecedentes. Esto resultados coinciden con el antecedente de Mata (2015) quien es su trabajo de investigación determinó que el 89% de las empresas si aplican el proceso administrativo como gestión de apoyo. Pero contrasta con Madi (2015) quien determino en su investigación que el 30% de las empresas no aplican el proceso administrativo como apoyo y que el 27% usualmente aplica la gestión como apoyo para el rendimiento de la empresa.

Mi opinión acerca de los resultados, es que todo aporte financiero o logístico siempre ayudara e incrementar el rendimiento de una empresa u organización que este en desarrollo, por lo tanto, es necesario siempre buscar la mejora continua.

Conocimiento del término plan estratégico: el 76.60% de las micro y pequeñas empresas encuestadas conocen el termino plan estratégico (tabla 3). Estos resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación coinciden con lo que menciona el autor.

El pensamiento de este autor se puede interpretar que más del 70.5% de los representantes conoce el termino y no solo ello además lo emplea dentro de su empresa. Mi opinión personal es que el planeamiento estratégico es pieza fundamental dentro de un sistema, por ser capaz de implementar el FODA con el cual podremos averiguar las fortalezas oportunidades y amenazas tanto dentro como fuera de la empresa.

Principales valores de calidad en la empresa: el 55.30% de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen presente los valores de la empresa (tabla 3). Estos resultados coinciden con el antecedente de Contreras (2017) que en su trabajo de investigación obtuvo un 71% de los encuestados si conocían la visión de la empresa

Lo que nos comenta el autor, respecto a los valores que debemos considerar para nuestra empresa como imagen para nuestros subordinados es que debemos ser transparentes. Mi opinión personal acerca de los valores en la empresa, es que, si no somos transparentes en nuestro centro laboral, nos estaremos mintiendo o peor aun robando a nosotros mismos, porque no veremos rentabilidad a largo plazo.

Utiliza de un plan estratégico: el 87.20% de las micro y pequeñas empresas encuestadas si cuentan con un plan estratégico para su empresa. Estos resultados fueron comparados y analizados con antecedentes. Mata (2015) indica con un 93.0% que su empresa si cuenta con un plan de respaldo.

Mi opinión personal es que, una cosa es entender el termino plan estratégico, pero ponerlo en marcha o ejecutarlo dentro de la empresa es diferente, esto no lleva a la interrogante que si los empleados o el administrador a cargo tiene a sus empleados capacitados.

Utilización del plan estratégico: el 40.20% de las micro y pequeñas empresas encuestadas utilizan el plan estratégico para dar a conocer el valor agregado de su empresa (tabla 3). Estos resultados fueron comparados y analizados Giraldo (2017) indica que un 85.0% de sus encuestados usa el planeamiento estratégico para explotar las cualidades de su empresa como líder en el rubro. Pero contrasta con Vargas (2016) quien afirma que el 54.0% prefiere improvisar para ahorrar el gasto de un asesor externo.

Mi opinión personal es que los entrevistados no pasan el promedio del 50%. Es decir, son pocos los que conocen y utilizan el plan estratégico, muchos conocen, pero no lo utilizan, de esta manera no explotan todos sus recursos.

Principales preocupaciones de la empresa: el 51.10% de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen como principal preocupación la inversión de su empresa (tabla 3). Estos resultados serán comparados y analizados con los antecedentes. Los autores opinan que, con respecto a las preocupaciones de la empresa, estas se deben tomar de la manera más delicada posible, es por ello que Vargas (2016) señala que el 69.5%. de los representantes se preocupan por invertir en cambios que mejoren la imagen de la empresa para que muestren una estructura sólida y confiable. Pero contrasta con Madi (2015) quien señala con un 45.0% que ellos son una empresa exitosa y no necesitan invertir en infraestructura si no en calidad de producción. Mi

opinión respecto a los resultados arrojados es que, en el rango promedio, las empresas suelen innovar sus métodos, estrategias y etapas, para que no sean olvidados por el mercado.

Uso del FODA en la empresa: el 95.70% de las micro y pequeñas empresas encuestadas usó la herramienta del FODA en su empresa (tabla 3). Estos resultados fueron comparados y analizados con nuestros antecedentes. El 45,40% de los autores considera que su fortaleza más importante es la buena atención, Mata (2014) coincide con ellos ya que el 27,30% disfruta la comodidad y privacidad con las cuales cuenta el negocio. A ello podemos sumar El FODA es útil en muchos aspectos ya que permite a una organización mejorar en más de un 85% mejorar desde un panorama exterior como interior, Un ejemplo, la crisis interna explorar las debilidades y explotarla de tal manera que las convierta en fortalezas y hacer de ellas virtudes, mayormente esta herramienta es empleada en el Procedimiento administrativo, el cual como primer punto es planificar nuestra estrategia lo segundo organizarnos de manera que sepamos que tareas debemos realizar, ordenarnos de forma correcta sistematizando nuestros recursos

Mi opinión acerca del FODA como herramienta para la empresa, es de suma importancia, porque con ella podremos hacer una retroalimentación en caso que llegáramos a fallar con el procedimiento administrativo.

Establecimiento de un plan de acción para convertir debilidades en fortalezas: el 76.50% de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen un plan de acción para trabajar y convertir sus debilidades en fortalezas dentro de su empresa (tabla 3). Estos resultados fueron comparados y analizados con nuestros antecedentes que coinciden

con Mata (2015) que señala que el 90,9% considera que la peor amenaza es el incremento de la competencia por ello su utiliza el FODA, Pero contrasta con Loyola (2016) con un 73.0% que considera el FODA como una herramienta innecesaria; los demás jurados con un restante consideran que la amenaza que pueda tener el negocio es la futura competencia con una infraestructura la actualizada, mejores ubicadas y con nuevos servicios. Es por tal motivo que en el mayor de los casos la principal amenaza es en incremento de la competencia. Pero para ello tenemos que tener un plan de acción para transformas esas amenazas en fortalezas y superar la crisis.

Mi opinión al respecto, es que los representantes están preparados antes esos cambios, por el hecho que muchos me respondieron que piensas remodelar su estructura y añadir algunos servicios nuevos.

La planificación estratégica como reductor de riesgos: el 100% de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen una planificación estratégica para disminuir los riesgos de su empresa (tabla 3). Estos resultados fueron comparados y analizados con datos de antecedentes. Pumarica, Zrate y Villanueva (2018) con el 85.0% señalan que usando un planeamiento estratégico lograron salir de muchas variables políticas. Bueno aquí los encuestados nos respondieron que en su totalidad todos los representantes cuentan con una estrategia para reducir riesgos, ya que sería imposible decir que se acabarían. El autor Loyola (2016) contrasta con estos resultados ya que 36,4% considera que el más grande riesgo es no tener plasmado un plan estratégico, que sirva de direccionamiento para el negocio, el 27,30% considera que otro riesgo es no contar con una buena ubicación, y otro 27,30% menciona que son vulnerables a variables políticas

Mi opinión al respecto, que los representantes están bien preparados e instruidos ya que respondieron a mi encuesta afirmándome que tienen planes de contingencia ante alguna amenaza.

Beneficios logrados con la planificación estratégica: el 65.90% de las micro y pequeñas empresas encuestadas lograron superar muchos problemas gracias a la planificación estratégica en su empresa (tabla 3). Estos resultados fueron comparados y analizados con antecedentes. El autor Mata (2015) coincide ligeramente con ello ya que el 59.10% de sus resultados indica que lograron superar sus dificultades gracias a su planificación. Madi (2015) también coincide con estos resultados mostrando un 72.40% de similitud respecto a la planificación estratégica. Pero Romero (2015) contrasta con su resultado en un 52% diciendo que el planeamiento estratégico es innecesario en una organización.

Mi opinión al respecto, los beneficios que nos trae el planeamiento estratégico, es indiscutiblemente positivo, siempre y cuando lo empleemos de manera correcta y sabia, el problema está en hacer a tanto el directorio como empleados participes de esta etapa de cambio e implementación.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años, son de género masculino, tienen grado de instrucción universitario superior, son los administradores del negocio y desempeñan en el cargo entre 4 a 7 años.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas llevan en el rubro entre 4 a 7 años, están conformadas por 11 a más trabajadores, son trabajadores no familiares y la mayoría de las empresas fueron creadas con el objetivo de generar ganancias.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas están de acuerdo con que la planificación estratégica disminuye los riesgos empresariales y como último la mayoría de las micro y pequeñas empresas afirman que los beneficios logrados gracias a la planificación estratégica son positivos porque logran optimizar los recursos. Por otra parte, la mayoría de las micro y pequeñas empresas si conocen el término gestión de calidad, asimismo, emplean el liderazgo empresarial como técnica de gestión de calidad, la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen dificultades con sus trabajadores que no se adaptan a los cambios, utilizan la evaluación como técnica de medir el rendimiento y afirman que la gestión de calidad si aporta al rendimiento de la empresa. También la mayoría de las micro y pequeñas empresas si conocen el término plan estratégico, consideran los valores como principio de calidad, asimismo, las micro y pequeñas empresas si cuentan con un plan estratégico, el plan estratégico describe lo mejor de la empresa a sus clientes, la principal preocupación de la empresa es la inversión, utilizan el FODA como herramienta y han establecido un plan de acción para convertir sus debilidades en fortalezas.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Elaborar un plan de innovación, ya sea en métodos estratégicos como en herramientas que aporten beneficios a la empresa debido al gran mercado competitivo que existe en este rubro. Asimismo.

Proponer planes estratégicos considerando las etapas de direccionamiento estratégico (la misión, visión, valores) y el diagnóstico estratégico, (análisis interno, análisis externo); asimismo, plantear una matriz FODA junto a la elaboración de estrategias y elaborar un programa de motivación e incentivo a corto plazo para lograr el compromiso del personal con las micro empresas. También se debe fortalecer el vínculo del planeamiento estratégico y compromiso del personal para poder obtener la gestión de calidad.

Implementar el planeamiento estratégico resalta algunas herramientas que ayudan a mejorar a la empresa, como son: la implementación del FODA, seguido de ello, constantes orientaciones al personal, realizar un test de preguntas claras y sencillas hacia nuestro personal con el fin de saber si son capaces y eficientes ante una auditoría.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguzzi, G. (2015). *La importancia de las pymes en Canadá: 98,2% de las empresas del país emplean 100 trabajadores o menos*. Recuperado de <http://nmnoticias.ca/2014/10/20/bdc-semana-de-la-pme-canada-pymes-importancia-empresas-emprendimiento/>
- Anabell, O. (2018). *Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las MYPES del sector cafetalero en las exportaciones en los mercados de EE UU y Europa*. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1940>,
- Contreras, A. (2017). *Formulación y diseño de un perfil de plan estratégico para la unión de cerveceros artesanales del Perú 2017*. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Sd7D1oIT4jQC&oi=fnd&pg=PA3&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&ots=SQ3jzW1H2c&sig=5y46ArFQmRveRFIZf17k5QJPgRo#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false>
- Crhist, K. (2018). *Importancia de la planificación estratégica en las empresas*. Recuperado de: <https://www.cuidatudinero.com/13128543/importancia-de-la-planificacion-estrategica-en-las-empresas>
- Cuatrecasas, Y. (2016). *Formulación y diseño de un perfil de plan estratégico para la “unión de cerveceros artesanales del Perú (ucap)*. Tesis de Posgrado. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9771/CHIROQUE_GHERSY_FORMULACION_Y_DISEÑO_DE_UN_PERFIL_DE_PLAN ESTRATEGICO_PARA_LA_UNION_DE_CERVECEROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ferraro, C (2016). *Políticas de apoyo a las pymes en américa latina entre avances innovadores y desafíos institucionales. Comisión económica para américa latina y el caribe (CEPAL)*. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3199662&ppg=1&query=MYPES>

Giraldo, C. (2017). *Planeamiento Estratégico de Perú 2017 con la gestión administrativa*. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4849808&query=PLANEAMIENTO%2BESTRATEGICO>

Gómez, N. (2016). *Las MYPE y su repercusión en la gestión empresarial del sector turismo de la región puno, 2015 – 2016*. Recuperado de

http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/628/TESIS%20T036_02419180_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, L. (2016). *Plan estratégico en los negocios micro, pequeños y medianos y la naturaleza del plan de negocios. Mexico. PATRIA*. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4849861&ppg=1&query=PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO>

González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Modelo de gestión estratégica para las mypes del Perú y su aplicación en un clúster de muebles de villa el salvador. Lima*. Recuperado de:

http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_27_1_modelo-de-gestion-estrategica-para-las-mypes-del-peru-y-su-aplicacion-en-un-cluster-de-muebles-de-villa-el-salvador.pdf

Huamán, D. (2015). *Las mypes en el Perú el Proceso Estratégico: Una Visión General. Surco. Tesis para optar el grado de magister*. Recuperado de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9075/DIAZ_GIRALDO_PLANEAMIENTO_PER%C3%9A.pdf?sequence=3&isAllowed=y

La ley 28015 (2016). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Ley 28015. Recuperado de

<http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>

- Loyola, T. (2016). *Planeamiento estratégico, aplicando la metodología e la gestión de calidad del BCS, para generar ventaja competitiva en la academia preuniversitaria Miguel Grau del Maldonado 2016*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5758246&query=PLANEAMIENTO+ESTRATEGICO>
- Madi, R. (2015). *Caracterización de formalización de las micro y pequeñas empresas, con incorporaciones de la gestión de calidad del sector comercio, rubro Hotelería en Bellamar II etapa del distrito de nuevo Chimbote, provincia de Santa, periodo junio 2013 a mayo 2015*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3203794&query=PLANEAMIENTO%2BESTRATEGICO>
- Mata, P. (2015). *Aplicación de la programación entera al planeamiento estratégico con ayuda de la gestión de calidad en temas de producción en la mina condestable 2015*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3200415&query=PLANEAMIENTO%2BESTRATEGICO>
- Matus, Y. (2015). *Aplicación de la programación entera al planeamiento estratégico de la producción en la mina condestable. Tesis de grado*. Recuperado de http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/10076/1/mata_my.pdf
- Minh, J. (2017). *Diagnóstico Situacional Del Planeamiento Estratégico En La Empresa Inversiones San Gabriel S.A. Periodo 2015*. Recuperado de http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/148/1/Quiroz_Jennifer_Trabajo_Suficiencia_2016.pdf
- Ministerio de Trabajo (2018) *Registro de la Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado de <http://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-promocion-del-empleo/remype/sobre-el-registro-remype/>
- Morais, M. (2017). *El nuevo pensamiento estratégico puro y simple o proceso de pensamientos. México. McGraw-hill (Interamericana)*. Tesis de pregrado. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID>

D=

3191878&ppg=1&query=PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO

Narváez, C. (2015). *Manuel estratégico de negocios laboral en rubro hotelería y diferentes tipos de negocio en la empresa. Barcelona. EXPERIENCIA S.L.*

Tesis de pos grado. Recuperado de

[https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=](https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3226637&ppg=1&query=PLANEAMIENTO%20ES.STRATEGICO)

D=

3226637&ppg=1&query=PLANEAMIENTO%20ES.STRATEGICO

Poma, Y. (2016). *Gestión de Calidad con el uso del planeamiento estratégico y Formalización de las Micro y pequeñas empresas en el Sector Comercio, rubro Ferreterías en la Provincia de Leoncio Prado Tingo María Período 2015-2016.* Recuperado de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=tPSDtdQ86CkC&oi=fnd&pg=PR13&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&ots=xXcW2xbuBy&sig=FNIEWTYhCGyqlNJcF_e1mn_JPuA#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false

Porter, R. (2017). *Las MIPYMES en Latinoamérica Estudios e Investigaciones en la Organización Latinoamericana de Administración. Red latinoamericana de investigadores.* Recuperado de

[file:///C:/Users/Paris/Downloads/LasMIPYMES274%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Paris/Downloads/LasMIPYMES274%20(1).pdf)

Pumarica, Zarate y Villanueva (2018). *Propuesta de solución para mejorar la Gestión Administrativa.* Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3186795&ppg=1&query=PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO>

Ramírez, Y. (2015). *El planeamiento y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de chorrillos-lima, 2013.*

Recuperado de

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1962/1/ramirez_myp.pdf

- Rodríguez, G. (2015). *Aplicando la metodología del bsc, para generar ventaja competitiva en la academia preuniversitaria miguel Grau del valle*. Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8384/AGUILAR%20LOYOLA%2c%20Gladis%20Liseth%2c%20CASTILLO%20LOZADA%2c%20Jhuliana%20Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, H. (2015). *Propuesta de planeamiento estratégico de metodológica para definición de trazo carretero de máxima eficiencia*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3196577&query=PLANEAMIENTO%2BESTRATEGICO>
- Salazar, R. (2015). *LA IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOTELERIA*. Título de maestría. Recuperado de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/rosa-leonor-santiago-carrillo.pdf>
- Stumpo, E. (2015). *Para un planeamiento estratégico acerca de las mypes como oportunidad en la educación*. Argentina. Brujas. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3185874&ppg=1&query=PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO>
- Vargas, L. (2016). *Desarrollo de Planeamiento Estratégico para la venta de Repuestos Agrícolas en una empresa comercial 2016*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3191878&query=PLANEAMIENTO+ESTRATEGICO>
- Villafuerte, J. & Ortega, M. (2018). *Principales motivaciones para planificar (Plan estratégico en relaciones publicas)*. Barcelona. LIBRERÍA BOSCH S.L. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3180248&ppg=1&query=PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	Año 2018								Año 2019							
		Semestr e I				Semestr e 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	X	X													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				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	X								
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos									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				
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación													X			
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción del artículo científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	2.50	04	10.00
• Fotocopias	0.10	20	2.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	50	5.00
• Lapiceros	2.00	4	8.00
• Fólderes	0.50	04	2.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	01	50.00
Sub total			77.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	10	02	20.00
Sub total			20.00
Total, de presupuesto desembolsable			97.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	04	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	02	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	04	160.00
Sub total			350.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	04	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			602.00
Total (S/.)			699.00

Anexo 3: Cuadro de Sondeo

CUADRO DE SONDEO

N°	Razón Social	Representantes	Dirección
1	Hospedaje Pasiones	Huaytan Hilario Donato	JR. Enrique Palacios N°1141 A.H Bolívar Alto
2	Hospedaje Paradays	Gonzales Chávez Erasmus Roberto	Prolog. José Gálvez N° 1371 El Progreso
3	Hospedaje Sin Comentarios	Villanueva Canales Julio	Centro cívico ex Ferrocarril Mz. B Lt. 4
4	Hostal “El Embrujo II”	Pairazaman Rodríguez Oscar	Av. José Pardo N° 1321 P.J. Miramar Alto
5	Hostal “Meilly”	Ortiz Ortega Beatriz Elizabeth	Jr. M. Villavicencio N° 1224 Mz. Lt. 35 Bolívar Alto
6	Hostal Sand´s	Aranda Izaguirre Cesar	Jr. Enrique Palacios N° 795 Bolívar Bajo
7	Hostal Diamante	De la Cruz Sagastegui Juan	Av. Victor Raul Haya de la Torre N° 2072 Mira Flores I Zona
8	Hostal Trujillo	Villarreal Diaz Wesly	Jr. Trujillo N° 231 MZ. Lt. 24 Miramar Bajo
9	Hostal “Aljin”	Castillo Facho Nora	Jr. Manuel Villavicencio N°717
10	Hostal Bolognesi	Vargas Arrestegui Julio	Av. Francisco Bolognesi N° 592
11	Hostal Miramar	Cano Vergaray Sharon	Av. Bolognesi N° 950 Mz. B Lt. 2
12	Hostal Cielo	Gonzales Mercado Carlota	Urb. Los Pinos Mz. D1 Lt. 19
13	Hostal Geminis	Rojas Montes Freddy	Jr. Jose Balta N° 573
14	J & L Hospedaje	Sifuentes Orellana Donacimiento Judy	Jr. Manuel Ruiz 648
15	Hospedaje Pardo	Rodríguez Padilla Rosa	Av. José Pardo N° 1650
16	Hospedaje Mache	Otiniano Mendocilla Cristina	El Acero Mz. Z Lt. 7
17	Hostal Moro	Obregon Alejos Wilfredo	Leoncio Prado N° 1085
18	Hostal Poseidon	Carlos Maguiña Perez	Av. Jose Pardo N° 785
19	Hostal Karlos	Valdivieso Murillo Evelina	Av. Pardo N° 2670 Miraflores Alto
20	Hotel Mi Estrella	Villena Roncal Diana	Trapezio segunda etapa

Continua...

21	Hotel Invasino Inn	Rojas Jara Anderson	Av. Jose Pardo N° 1481
22	Hotel Real Chimbote	Moreno Pereda Frabrizio	Av. Jose Pardo, Jiron Saenz Peña 220
23	Hotel “Viera”	Saabedra Rondon Lucio	Prolongacion Leoncio Prado, Jiron Manuel Ruiz
24	Hotel Super Suit Chimbote	Zambrano Carhuajulca Royer	Prolongacion Malecon Grau, Los cedros
25	Hotel Villasol	Ortega Rosso Armando	Jr. M. Villavicencio calle 10
26	Hotel Costa del Inka	Madi Rodriguez Alfonso	Av Anchoqueta Manzana W2 Lt 24-25; 22460 Chimbote
27	Hotel Virrey	Sepulveda Garcia Ray	Av. Victor Raul Haya de la Torre N° 2072 Mira Flores I Zona
28	Hostal Trujillo	Francisco Niño Muglia	Jr. Trujillo N° 231 MZ. L Lt. 24 Miramar Bajo
29	Hostal Dubai	Ravenna Plascencia Claudia Geraldine	Av Pacifico N° 241
30	Hostal Blanco y negro	Calzado Lama Lady Julissa	Av. Jose Olaya 532
31	Hostal Arena Blanca	Ortiz Garcia Nohelia Milagros	Av. Alfonso Ugarte
32	Hospedaje Mar de Plata	Osores koechlin Magali Maria Renee	Urb. Los Pinos Primera ETAPA
33	Hospedaje Triton	Feril Velasquez Luz Estela	Jr. Jose Balta N° 152
34	Hospedaje SUNSET E.I.R.L	Ratto Viviani Jose Antonio	Jr. Manuel Ruiz ; Espinar
35	Hospedaje CASA DEL MAR E.I.R.L	Paraud Garrigue Fernando	Av. José Pardo; Elias Aguirre
36	Hotel Estrella Fugaz	Reategui ostolaza Jaime Aurelio	El por venir; tercera ETAPA
37	Hostal Pico Alto	Portocarrero Grau Andres Sebastian	Av Enrique Meiggs 640
38	Hostal El Sol	Labarthe Flucker Raúl Alberto	Av. Leoncio Prado y migraciones
39	Hostal GUADALUPE S.A.C	Pereira Quesada Sandra Guadalupe	Av. Pardo panamericana Sur
40	Hostal Camino Real	Thommen Jurg Andreas	Av Camino Real; Jr San Pedro

Continua...

Concluye...

41	Hostal las Orquideas	Rojas Torrez Anderson	Jirón Alfonso Ugarte 553, Chimbote N° 1275
42	Hostal Real Bolivar	Moreno Pereda Frabrizio	Jirón Manuel Villavicencio 944, Chimbote 02803
43	Hostal Latino Chimbote	Saabedra Rondon Lucio	Av Aviacion Nª 425
44	Hostal el Puerto	Zambrano Carhuajulca Royer	Jr Jose Olaya; Guillermo More
45	Hostal dos Flamingos	Maldonado Ortiz Armando	Av. Jose Pardo, Av Arequipa
46	Hostal Roy`s	Madi Rodriguez Alfonso	Av Jose Pardo; Jose Balta N° 272
47	Hostal el Ensueño	Sepulveda Garcia Ray	Av. Victor Raul Haya; Jr Saenz Peña

Anexo 4: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

Gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro Hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018.

Proyecto de investigación para optar el grado de bachiller

La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos e investigación, por lo que se agradece su información colaboración.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

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 4 años
- b) 4 a 7 años
- c) 7 a más años

1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

- a) 1 a 6 trabajadores
- b) 6 a 11 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

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce

- a) Benchmarking
- b) Lluvia de ideas.
- c) Empowerment
- d) Las 5 c
- e) Liderazgo empresarial
- f) otros

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

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

14. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) Si
- b) No
- c) No opina

2.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: Plan estratégico

15. ¿Conoce el término plan estratégico?

- a) Si
- b) No

16. ¿Qué valores o principios de calidad están claramente definidos?

- a) Misión
- b) Visión
- c) Valores
- d) Políticas de calidad

17. ¿Su empresa cuenta con un plan estratégico?

- a) Si
- b) No

18. ¿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 a largo plazo.
- e) No utiliza un plan estratégico.

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

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

20. Alguna vez ha realizado un diagnóstico FODA

- a) Si

b) No

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

a) Si

b) No

c) A veces

d) No porque no aplica un plan estratégico.

22. La planificación estratégica disminuye los riesgos u errores empresariales

a) Si

b) No

c) A veces

d) No ha disminuido los riesgos empresariales porque no lo aplica.

23. Beneficios logrados con la planificación estratégica

a) Detectar áreas de mejora.

b) Mayor adaptación a los cambios

c) Optimización de recursos

d) No ha logrado ningún beneficio porque no aplica un plan de estratégico.

Cargo a desempeñar	Dueño	IIIIIIIIII	15	31.9
	Administrador	IIIIIIIIII IIII IIIIIIIIII	37	68.1
	Total	IIIIIIIIII- IIIIIIIIII IIIIII IIIIIIIIII	47	100.0
Tiempo desempeñándose en el cargo	0 a 4 años	IIIIIIII	11	23.4
	4 a 7 años	IIIIIIIIII IIII	24	51.1
	7 a más años	IIIIIIII	12	25.5
	Total	IIIIIIII- IIIIIIIIII IIIIII- IIIIIIII	47	100.0

Tabla 2: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro Hotelería del distrito de Chimbote. 2018.

Presupuestos	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años	IIIIII	7	14.9
	4 a 6 años	IIIIIIIIII IIIIIIIIII	28	59.6
	7 a más años	IIIIIIII	12	25.6
	Total	IIIIII- IIIIIIIIII IIIIIIII- IIIIIIII	47	100.0
Número de trabajadores	1 a 6 trabajadores	III	3	6.3
	6 a 11 trabajadores	IIIIIIII	10	21.3

Técnicas modernas de la gestión de calidad	Benchmarking	III	4	8.6
	Lluvia de ideas	IIIIIIII	9	19.1
	Empowerment	III	4	8.6
	Las 5 S	III	3	6.3
	Liderazgo empresarial	IIIIIIIIIIIIIIII IIII	27	57.4
	Otros		0	0.0
	Total	III-IIIIIIII-III- IIIIIIIIIIIIIIII II IIII	47	100.0
Dificultad de los trabajadores con la implementación de Gestión de Calidad	Poca iniciativa	IIIIIIII	10	21.3
	Aprendizaje lento	IIII	5	10.6
	No se adapta a los cambios	IIIIIIIIIIIIIIII IIII	27	57.4
	Desconocimiento del puesto	IIII	5	10.6
	Otros		0	0.0
	Total	IIIIIIII-III- IIIIIIIIIIIIIIII II IIII- IIII	47	100.0
Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	IIIIIIII	12	25
	La evaluación	IIIIIIIIIIIIIIII IIIIII	31	66
	Escala de puntuaciones	III	4	9
	Evaluación de 360°		0	0.0
	Otros		0	0.0

	Total	IIIIIIIIII- IIIIIIIIIIII III IIIIIIII-III	47	100.0
La Gestión Calidad como aporte al rendimient o del negocio	Si	IIIIIIIIIIIIIIIIII IIIIIIIIIIIIIIIIII	39	82.9
	No	IIIIIIII	8	17.1
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIII III IIIIIIIIIIIIIIIIII- IIIIIIII	47	100.0
Conocimie nto del término plan estratégico	Si	IIIIIIIIIIIIIIIIII IIIIIIIIIIIIIIIIII	36	76.6
	No	IIIIIIIIII	11	23.4
	Tengo cierto conocimiento		0	0.0
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIII III IIIIIIIIIIIIIIIIII- IIIIIIIIII	47	100.0
Principales valores de calidad en la empresa	Misión	III	3	6.4
	Visión	IIIIIIIIIIII	12	25.5
	Políticas de calidad	IIIIIIII	6	12.8
	Valores	IIIIIIIIIIIIIIIIII III	26	55.3
	Total	III-IIIIIIIIIIIIIIIIII- IIIIIIIIII- IIIIIIIIIIIIIIIIIIII III III	47	100.0
Utiliza plan estratégico	Si	IIIIIIIIIIIIIIIIII IIIIIIIIIIIIIIIIII	41	87.2
	No	IIIIIIII	6	12.8
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIII III IIIIIIIIIIIIIIIIII I- IIIIIIIII	47	100.0
	Describir lo mejor de su empresa	IIIIIIIIIIIIIIIIII	19	40.2

Utilización del plan estratégico	Aclarar ideas futuras	IIIIIIIIII	13	27.7
	Diseñar estructura de objetivos	IIIIIIII	10	21.3
	No utiliza un Plan estratégico	IIII	5	10.8
	Total	IIIIIIIIIIIIIIII I- IIIIIIIIIII- IIIIIIII- IIII	47	100.0
Principales preocupaciones que posee su empresa	Producción	IIII	4	8.5
	Ahorro	IIIIII	6	12.8
	Inversión	IIIIIIIIIIIIIIII II	24	51.1
	Crédito	IIIIIIIIII	13	27.7
	Total	IIII-IIIII- IIIIIIIIIIIIIIII IIIIII- IIIIIIIIII	47	100.0
Realización de la técnica FODA	Si	IIIIIIIIIIIIIIII I IIIIIIIIIIIIIIII	45	95.7
	No	II	2	4.3
	A veces		0	0.0
	Total	IIIIIIIIIIIIIIII IIII IIIIIIIIIIIIIIII IIII-II	47	100.0
Establecimiento de un plan de acción para convertir sus debilidades en fortalezas	Si	IIIIIIIIIIIIIIII I IIIIIIIIII	36	76.5
	No	IIII	4	8.7
	A veces	IIIIII	7	14.8
	o, porque no aplica plan estratégico		0	0.0
	Total	IIIIIIIIIIIIIIII IIII IIIIIIIIIIII-III- IIIIII	47	100.0

La planificación disminuyen los riesgos empresariales	Si	IIIIIIIIIIIIIIIIII I IIIIIIIIIIIIIIIIII II	47	100.0
	No		0	0.0
	A veces		0	0.0
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIII IIII IIIIIIIIIIIIIIIIII IIII	47	100.0
Beneficios logrados con la planificación estratégica	Detectar áreas de mejora	IIIIIIII	9	19.3
	Mayor adaptación a los cambios	IIIIII	7	14.8
	Optimización de recursos	IIIIIIIIIIIIIIIIII I IIIIII	31	65.9
	Incrementos en las ventas		0	0.0
	Total	IIIIIIII-III-III- IIIIIIIIIIIIIIIIII IIII IIIIII	47	100.0

Anexo 6: Figuras

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018.

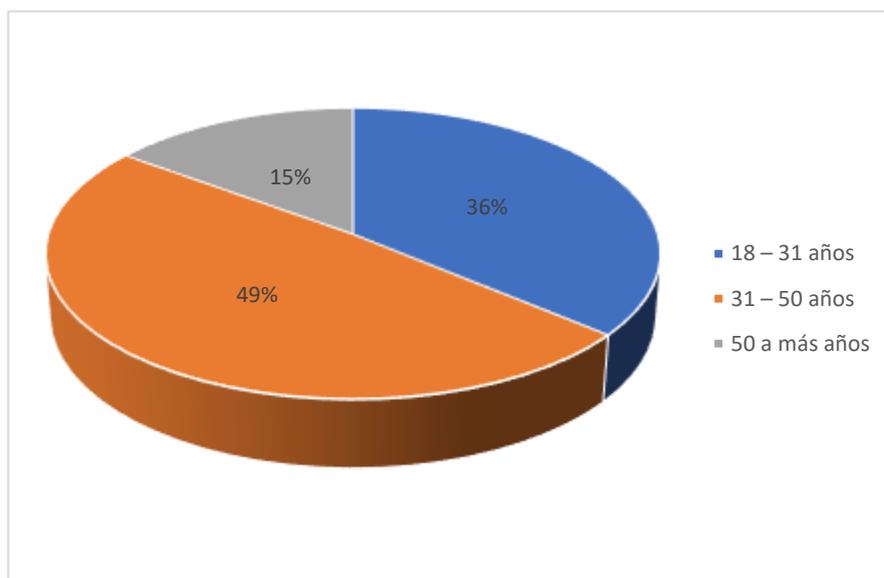


Figura 1. Distribución según la edad de los representaste.

Fuente. Tabla 1.

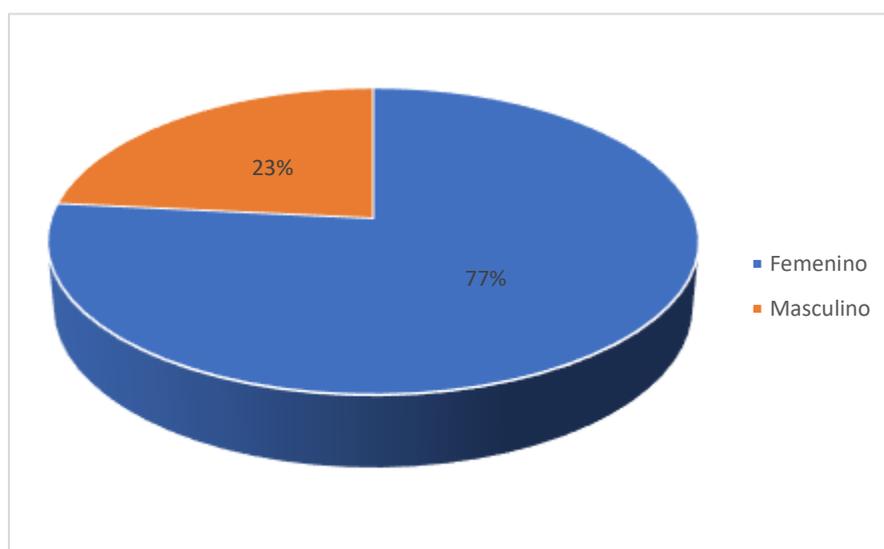


Figura 2. Distribución según el género de los representantes.

Fuente. Tabla 1.

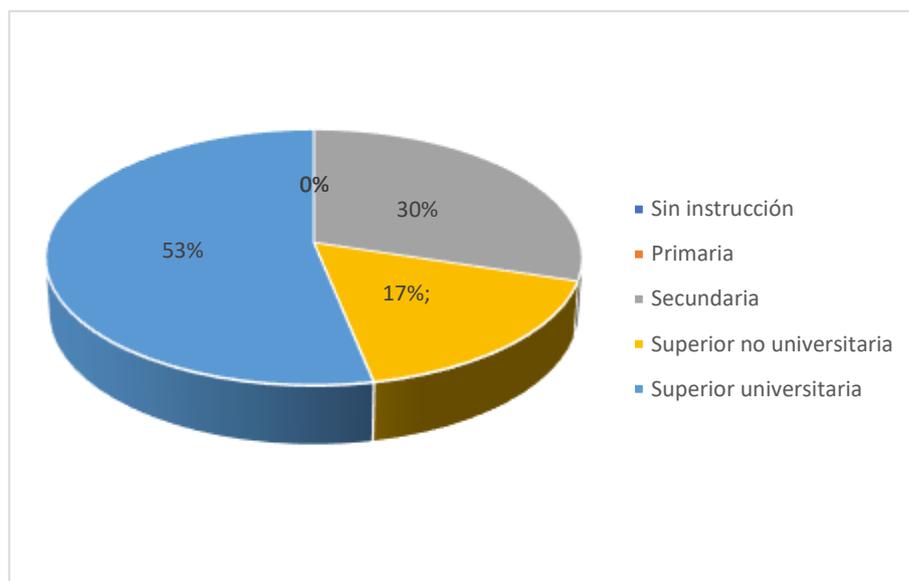


Figura 3. Distribución según el grado de instrucción de lo representantes.

Fuente. Tabla 1.

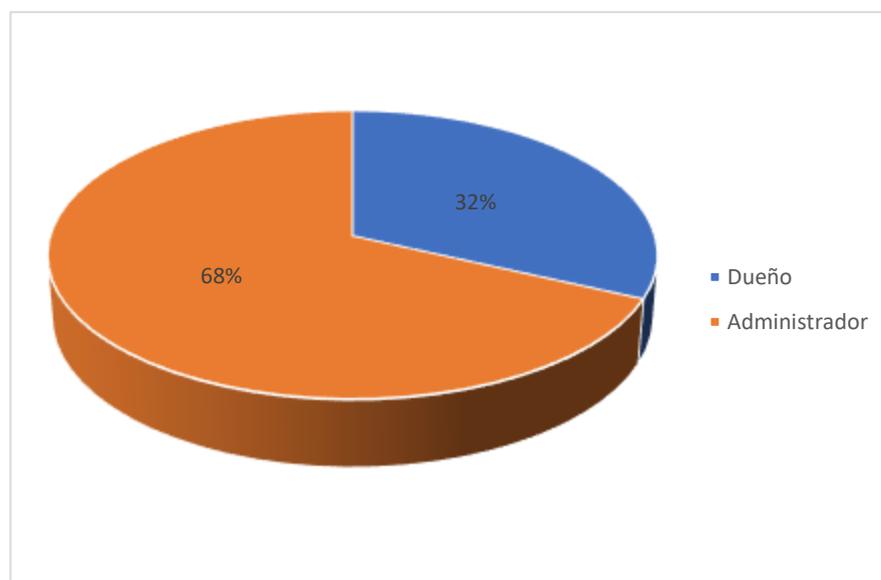


Figura 4. Distribución según el cargo que desempeñan los representantes.

Fuente. Tabla 1.

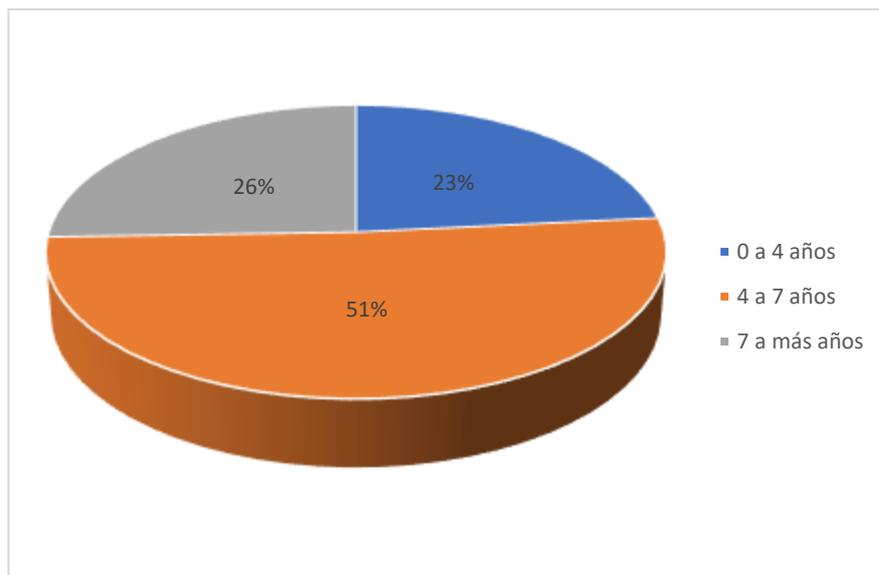


Figura 5. Distribución según el tiempo desempeñándose en el cargo.

Fuente. Tabla 1.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018.

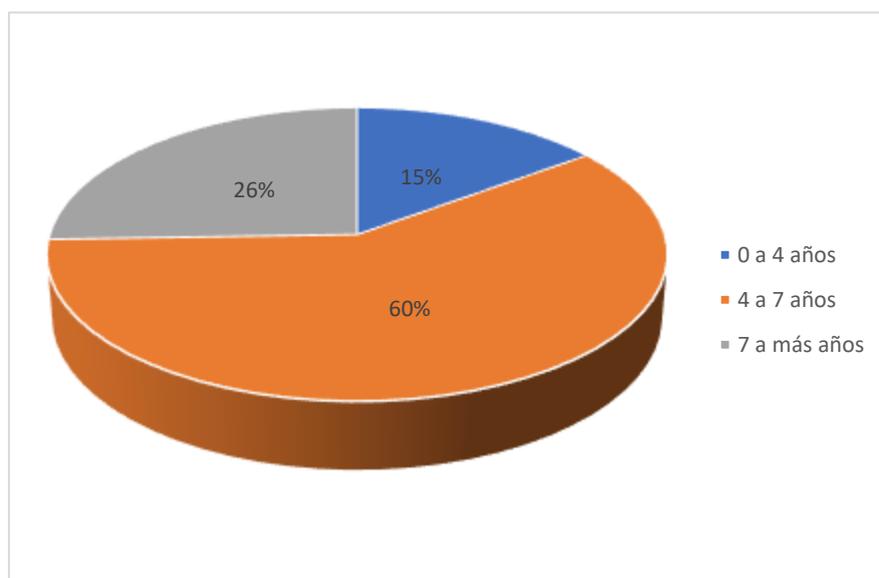


Figura 6. Distribución del tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

Fuente. Tabla 2.

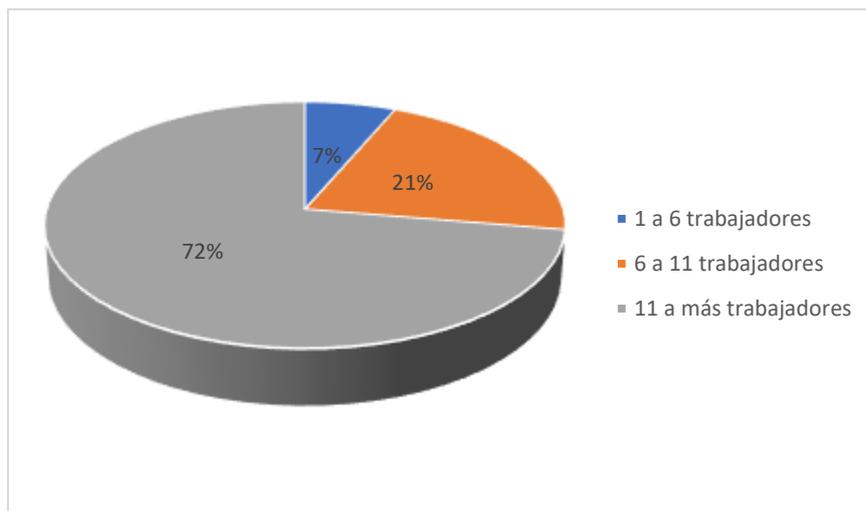


Figura 7. Distribución del número de trabajadores en las Micro empresas.

Fuente. Tabla .2

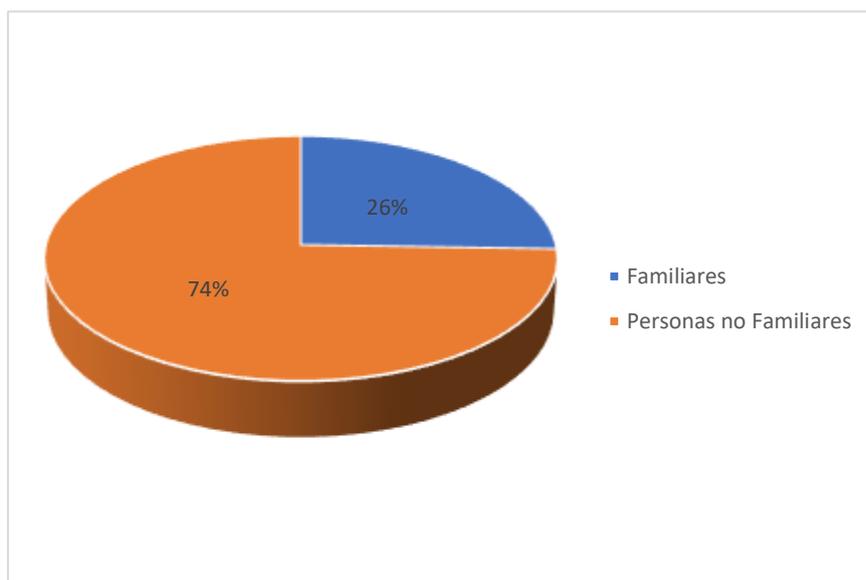


Figura 8. Distribución de las personas que trabajan dentro de las Micro empresas.

Fuente. Tabla 2.

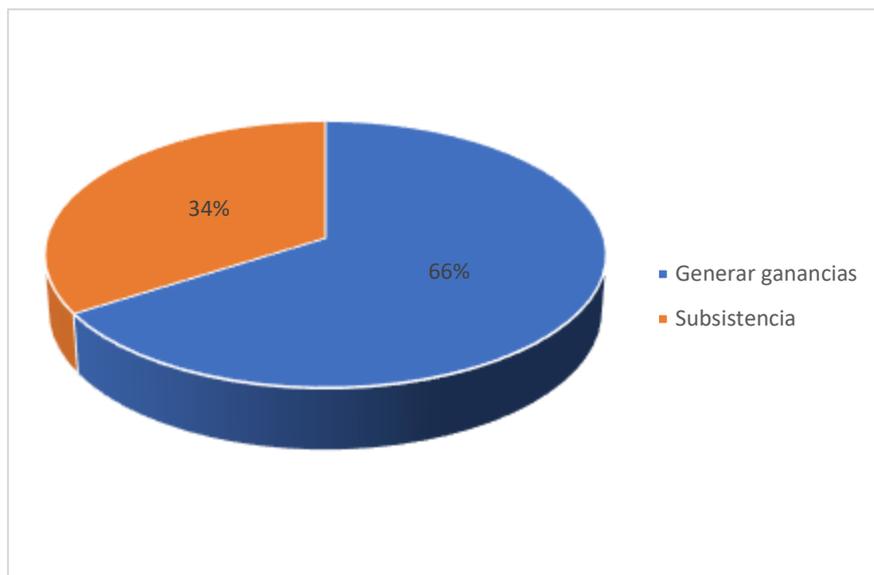


Figura 9. Distribución del objetivo de creación de la empresa,

Fuente. Tabla 2.

Tabla 3. Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2018.

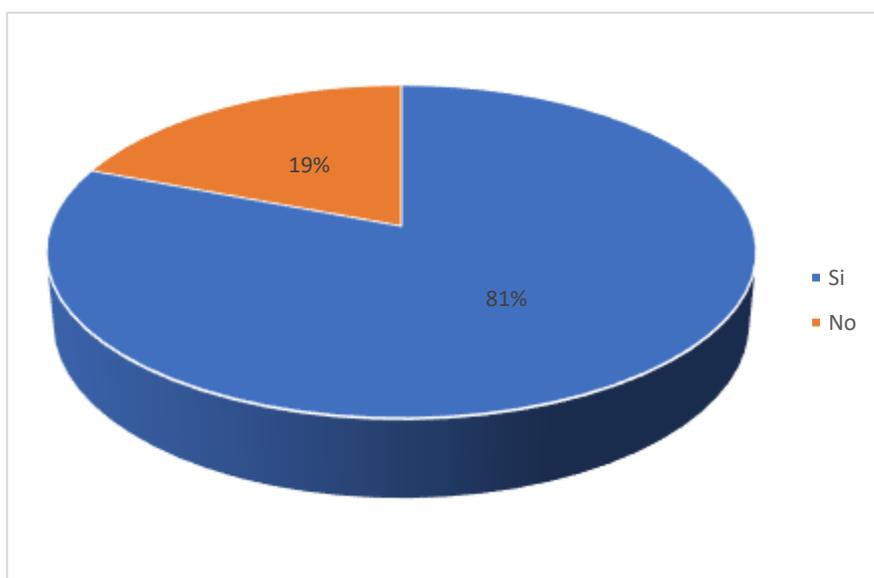


Figura 10. Distribución acerca del conocimiento del término gestión de calidad.

Fuente. Tabla 3.

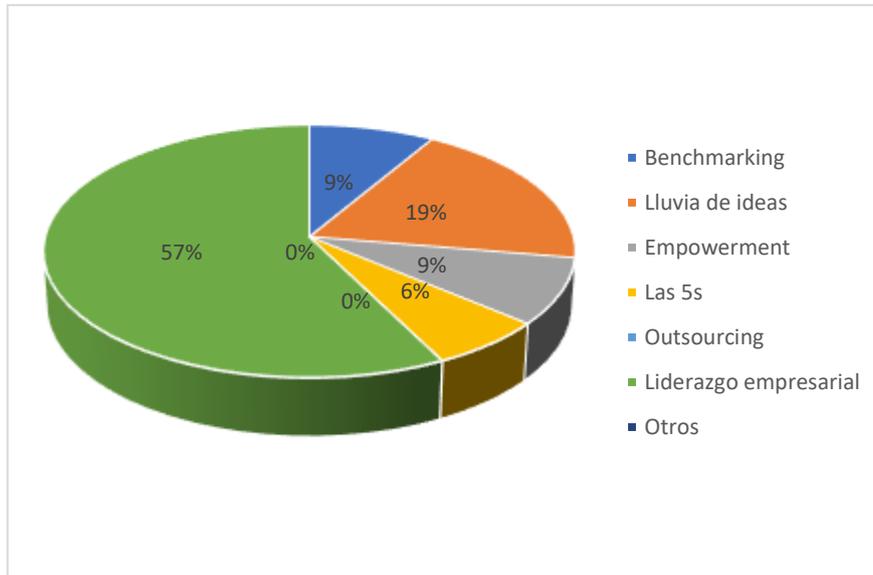


Figura 11. Distribución de técnicas modernas de la Gestión de Calidad.

Fuente. Tabla 3

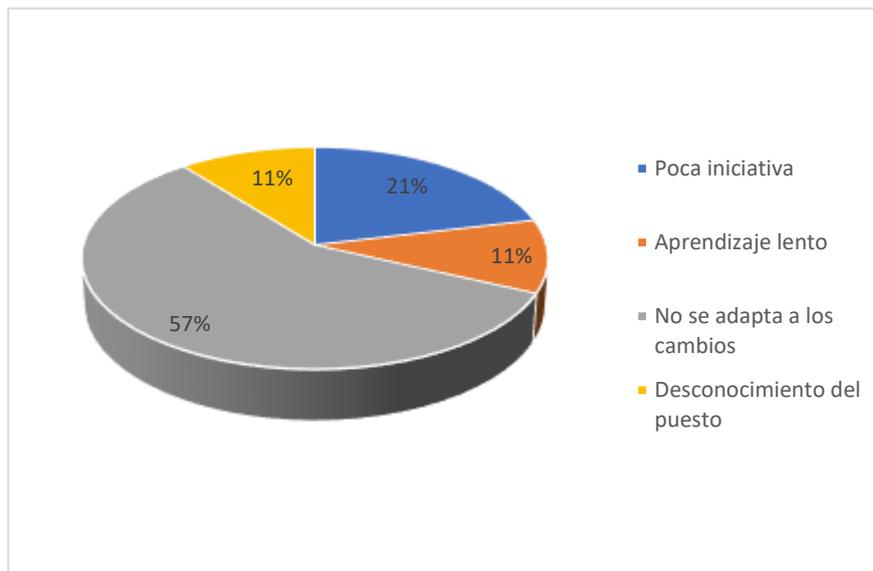


Figura 12. Distribución respecto a dificultad de los trabajadores con la implementación de Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

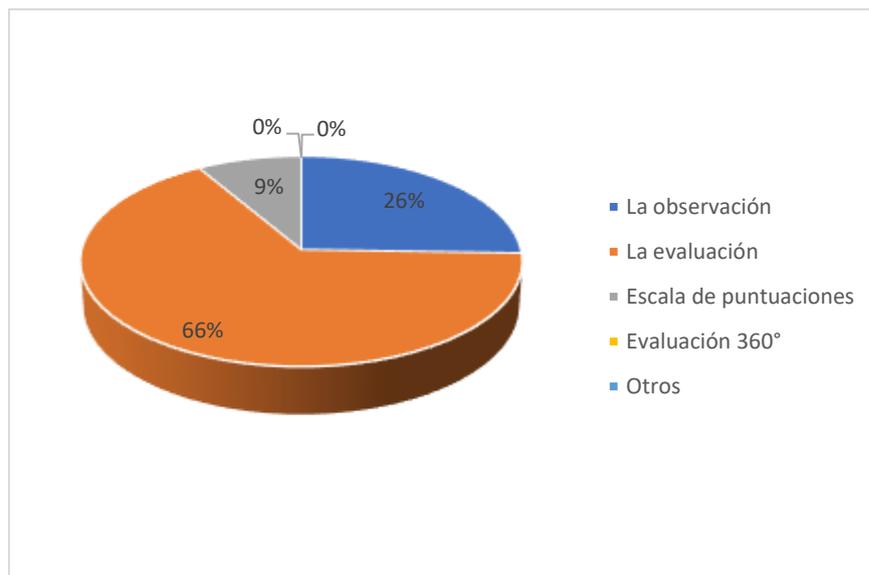


Figura 13. Distribución con respecto a técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 3

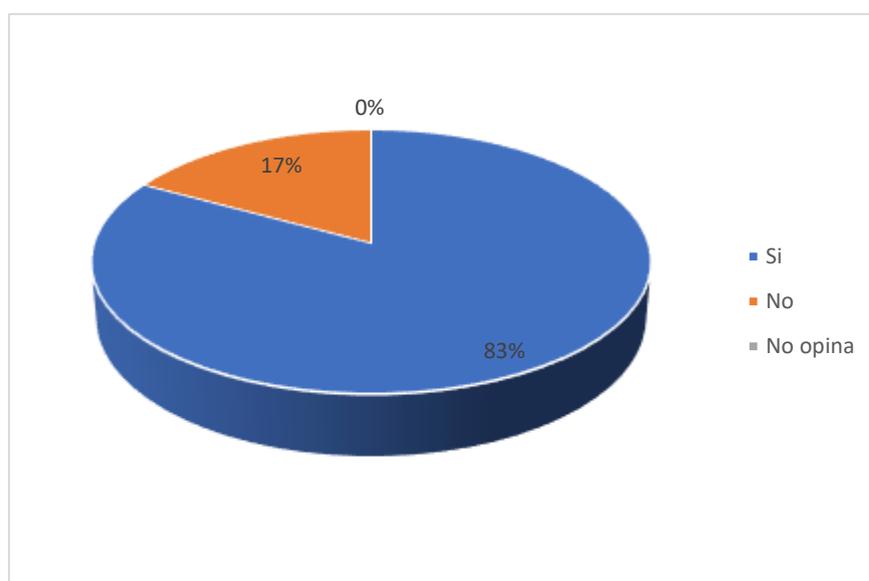


Figura 14. Distribución de la Gestión Calidad como aporte al rendimiento del negocio

Fuente. Tabla 3

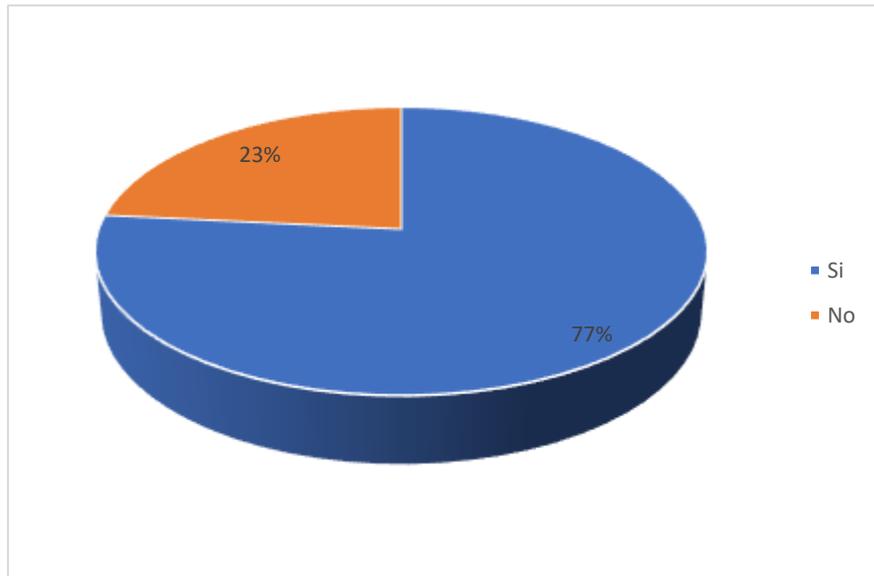


Figura 15. Distribución del conocimiento del término plan estratégico.

Fuente. Tabla 3

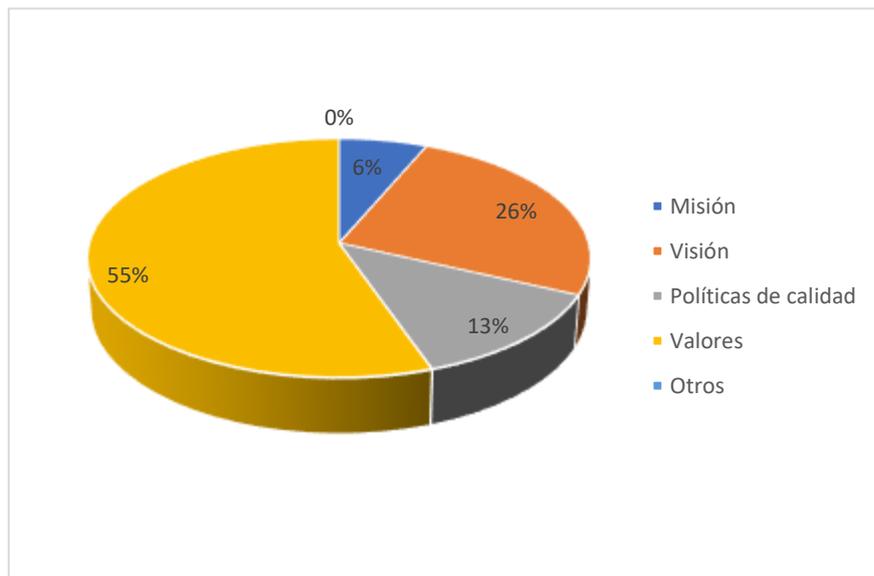


Figura 16. Distribución acerca de principales valores de calidad en la empresa.

Fuente. Tabla 3

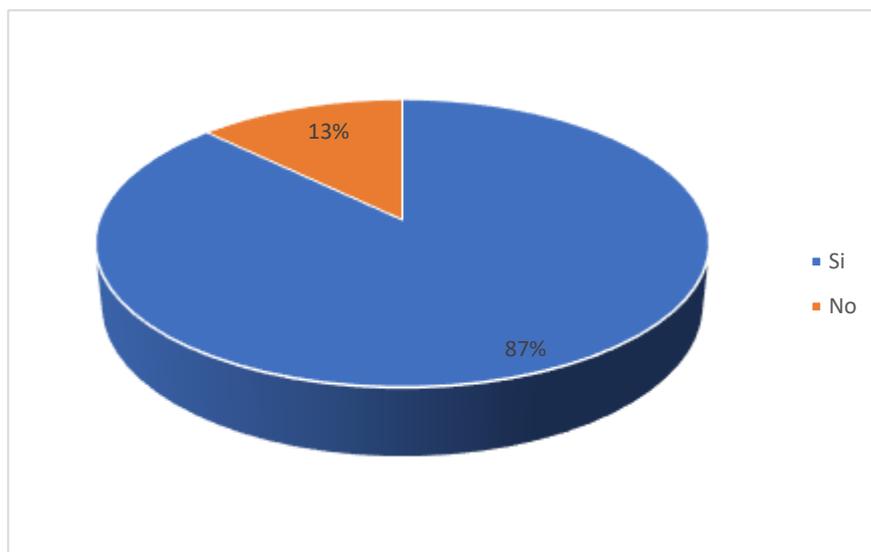


Figura 17. Distribución si la empresa utiliza plan estratégico.

Fuente. Tabla 3

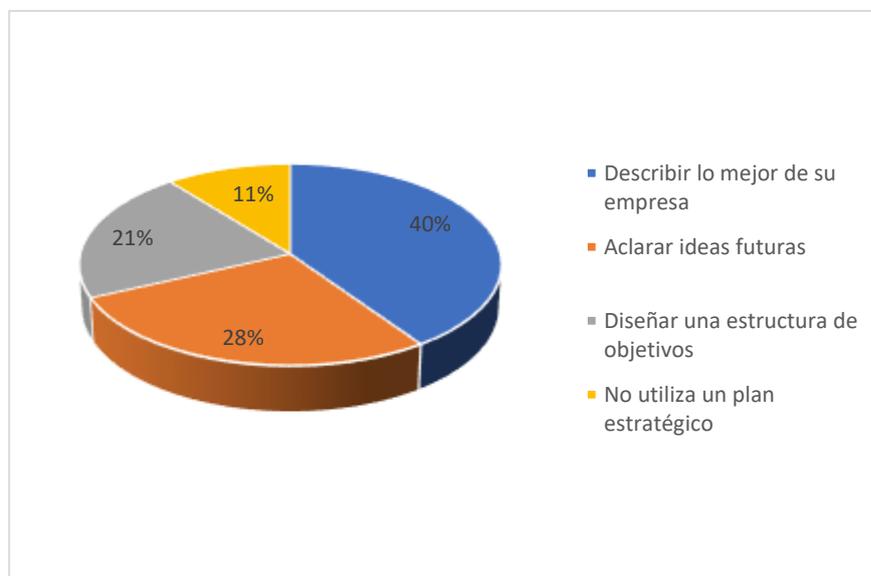


Figura 18. Distribución de la utilización del plan estratégico.

Fuente. Tabla 3

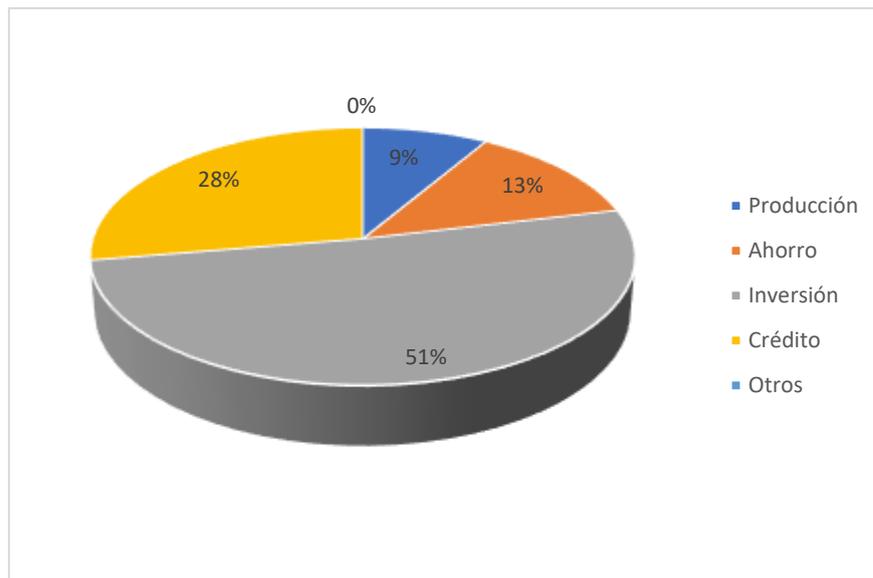


Figura 19. Distribución de principales preocupaciones que posee su empresa.

Fuente. Tabla 3

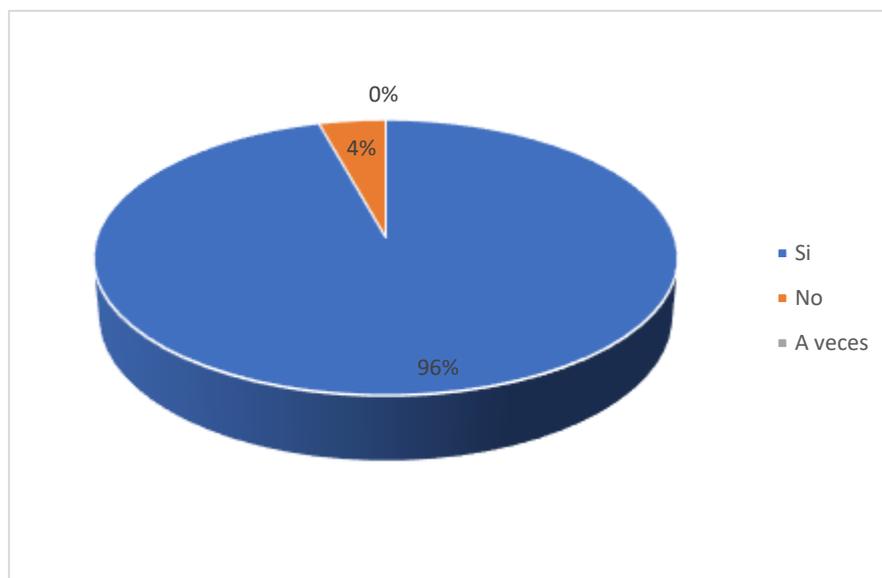


Figura 20. Distribución de realización de la técnica FODA.

Fuente. Tabla 3

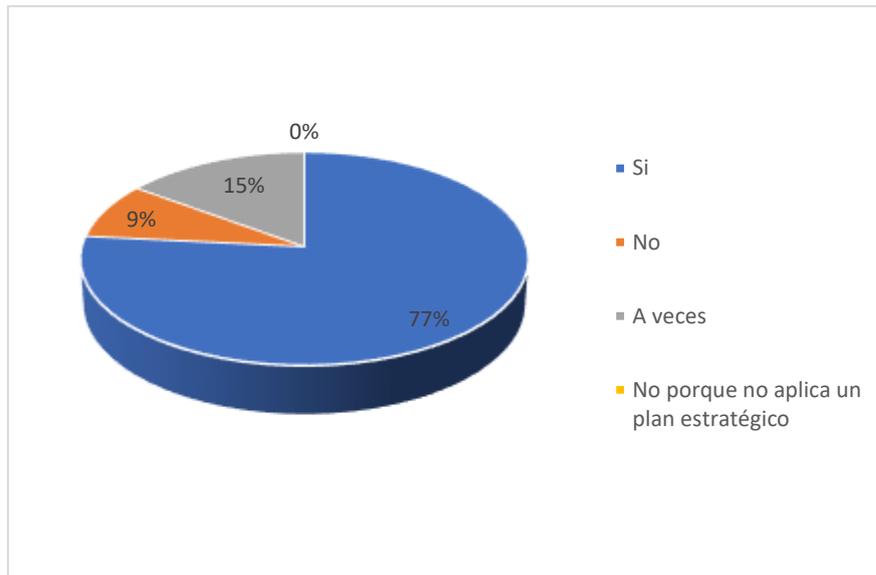


Figura21. Distribución del establecimiento de un plan de acción para convertir sus debilidades en fortalezas

Fuente. Tabla 3

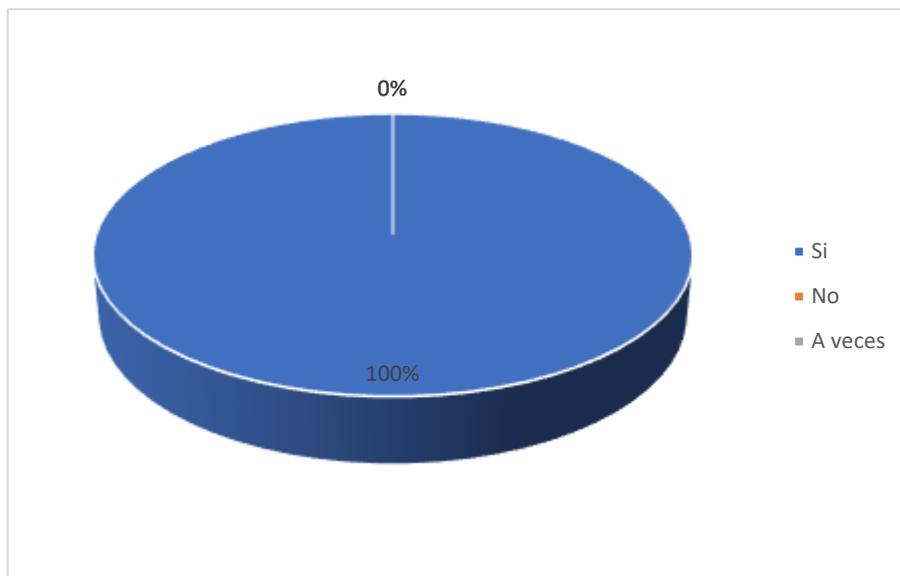


Figura 22. Distribución de la planificación disminuyendo los riesgos u errores empresariales

Fuente. Tabla 3

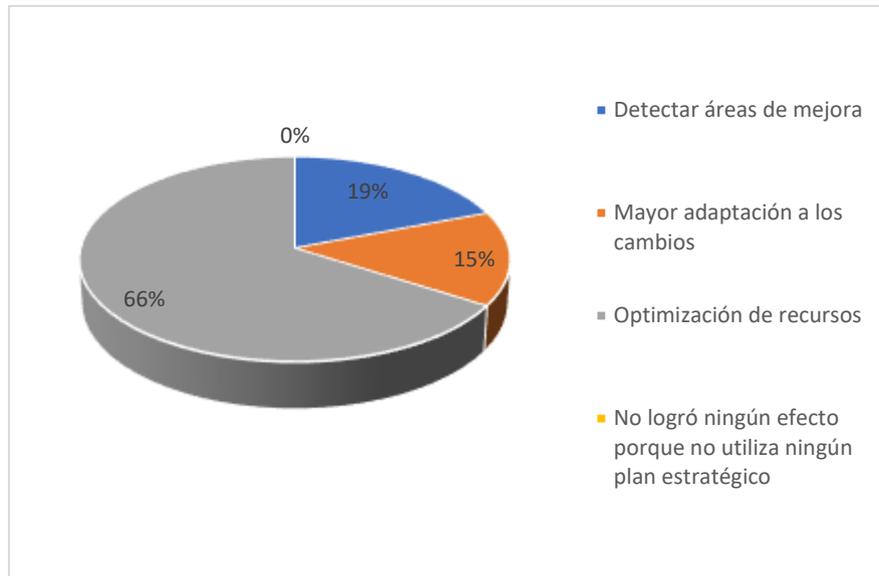


Figura 23. Distribución acerca de beneficios logrados con la planificación estratégica.

Fuente. Tabla 3