



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEAMIENTO  
ESTRATÉGICO EN LAS MYPE RUBRO POLLO  
BENEFICIADO EN TIENDAS ESPECIALIZADAS DE URB  
SAGITARIO, SURCO 2021**

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

**AUTORA**

**CHERO INFANTE RAMOS MARIA**

**ORCID: 0000-0003-1748-8113**

**ASESORA**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**LIMA-PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Chero Infante Ramos María

ORCID: 0000-0003-1748-8113

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

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

### **JURADO**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA**

María del Carmen, Rosillo de Purizaca  
ORCID: 0000-0003-2177-5676

**Miembro**

José German, Salinas Gamboa  
ORCID: 0000-0002-8491-0751

**Miembro**

María Isabel, Mino Asencio  
ORCID: 0000-0003-1132-2243

**Miembro**

Mercedes René Palacios de Briceño  
ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por la salud, trabajo y por la oportunidad de permitirme cumplir una de mis metas.

A los propietarios de las Mypes, por el apoyo que se me brindó para recopilar información y lograr el desarrollo del proyecto.

A la Dra. Mercedes Palacios de Briceño por su apoyo y asesoría para lograr culminar el desarrollo de mi tesis.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por inculcarme valores y formar de mí una persona fuerte,  
por sus consejos infaltables y por su amor incondicional, a mis hermanos  
por su apoyo constante en especial a mi hermana Judith.

A una persona especial por su motivación, empuje, persistencia y apoyo.

## RESÚMEN

La presente investigación estableció como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las Mypes rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021, se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. El tamaño de la población y muestra son los clientes y trabajadores de las Mypes, rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas. Se obtuvo como resultado con relación a la variable gestión de calidad, que el 69% de los clientes considera que la empresa se preocupa por brindarles productos de calidad, así mismo se observa que el 58% de los clientes mencionan que los procesos de atención son muy complejos, se observa que el 88% de los clientes consideran importante la mejora continua en la empresa. Con relación a la variable planeamiento estratégico se obtuvo como resultado que el 83% de los trabajadores identifican las fortalezas y oportunidades dentro de la empresa, el 67% de los trabajadores indica que la empresa no aplica marketing. Las principales conclusiones fueron que para los clientes es importante que las Mypes brinden un servicio y producto de calidad, resaltando la importancia en el control de procesos y consideran que la mejora continua es necesario para la empresa, así mantener clientes satisfechos. El compromiso del personal que tiene con la empresa se debe mucho al trato, clima laboral, beneficios que la empresa pueda brindarles. Invertir en marketing digital, ayuda a que las empresas se expandan, lo cual las Mypes no lo están haciendo.

**Palabras claves:** *Gestión de calidad, planeamiento estratégico, Mypes.*

## ABSTRACT

The present research established as a general objective to determine the characteristics of quality management and strategic planning in MSEs in the chicken area benefited in specialized stores in Urb Sagitario, Surco 2021, the descriptive level methodology, quantitative type, non-experimental design and cross-sectional section were used.. The size of the population and sample are the clients and workers of Mypes, chicken item benefited in specialized stores. It was obtained as a result in relation to the quality management variable, 69% of the clients consider that the company cares about providing them with quality products, likewise it is observed that 58% of the clients mention that the service processes are very complex, it is observed that 88% of customers consider continuous improvement in the company important. Regarding the strategic planning variable, it was obtained as a result that 83% of the workers identify the strengths and opportunities within the company, 67% of the workers indicate that the company does not apply marketing. The main conclusions were that for clients it is important that Mypes provide a quality service and product, highlighting the importance of process control and consider that continuous improvement is necessary for the company, thus maintaining satisfied clients. The commitment of the staff that they have with the company is due a lot to the treatment, work environment, benefits that the company can provide them. Investing in digital marketing helps companies expand, which Mypes are not doing.

**Keywords:** *Quality management, strategic planning, Mypes.*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	ii
<b>JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	viii
<b>INDICE DE TABLA</b> .....	ix
<b>INDICE DE CUADROS</b> .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	13
2.1. Antecedentes .....	13
2.1.1. Variable: Gestión de calidad.....	13
2.1. Bases Teóricas .....	21
2.2.1 Gestión de calidad .....	21
2.2.2 Planeamiento estratégico .....	29
<b>III. HIPÓTESIS</b> .....	34
<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	35
4.1 Diseño de la investigación .....	35
4.2 Población y muestra.....	36
4.3 Matriz de operacionalización de variables.....	38
4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	39
4.5 Plan de análisis.....	40
4.6 Matriz de consistencia .....	41
4.7 Principios éticos .....	42
<b>V. RESULTADOS</b> .....	43
5.1 Resultados.....	43
Cuadro 1. Características demográficas.....	43
5.2 Análisis de resultados .....	50
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	57
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	60



## INDICE DE TABLA

Tabla 1.	Matriz de Operacionalización de variables .....	38
Tabla 2.	Matriz de consistencia.....	41
Tabla 3.	Principios de gestión de calidad .....	44
Tabla 4.	Principios de gestión de calidad .....	45
Tabla 5.	Control de los procesos .....	46
Tabla 6.	Control de los procesos .....	47
Tabla 7.	Estrategia competitiva .....	48
Tabla 8.	Planeamiento estratégico.....	49

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Características demográficas.....	43
---	----

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad efectuar un estudio para conocer la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las Mypes, rubro pollo beneficiado en las tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021, puesto que la avicultura nacional, solidificada primordialmente en la costa y aledaños a los centros de consumo más importantes del país, posee una importante participación dentro del Valor Bruto de la Producción Agropecuaria y se encamina a formar una actividad económica en continuo crecimiento. El sector avícola, no solo está orientada a la producción de aves, por lo consiguiente la producción de huevos es parte de su staff, de tal manera que en diciembre 2020 tuvo una participación del 28,2% del Valor Bruto de la Producción Agropecuaria (ave, 23,6% y huevo de gallina 4,6%) y se está posicionando como la primera fuente de proteína animal a nivel nacional y regional, de tal manera garantizando el abastecimiento de los principales alimentos de origen animal para satisfacer las necesidades de los consumidores (SIEA,2020).

Según el INEI (2020) Instituto Nacional de Estadística e Informática, en su informe técnico menciona que la producción nacional para el año 2019, diciembre, obtuvo un crecimiento de 1,12%, registrando 125 meses de constante crecimiento, resultado sustentado de forma favorable para los sectores productivos, resaltando al comercio, seguido del sector agropecuario, servicios prestados, minería e hidrocarburos y telecomunicaciones, sin embargo otros sectores tuvieron resultados muy desfavorables como el sector manufactura, construcción y pesca.

Las principales regiones productoras de la industria avícola peruana en febrero 2019 registraron a Lima con un 55,4%; La Libertad 18,3%; Arequipa 10,4%; e Ica con un 4,6% de carne de pollo, con relación a huevos comerciales con mayor aporte se registró

a Ica con 27,4%; Arequipa con el 16%; La Libertad con el 40,5% respectivamente. Cifras registradas con respecto solo a las empresas formales (Avicultura info,2019).

La pandemia COVID -19 es un factor económico que ha tenido un fuerte impacto en la economía peruana. A inicios de la llegada de la pandemia en Perú, el economista Pedro grados, menciona “en el tema de la salud, el objetivo a corto plazo es que no se desborde el tema de la infraestructura hospitalaria, de ahí la importancia de la cuarentena” considerado que, si se sacrifica mucho la economía, el desempleo y el hambre puede crecer demasiado, de tal manera que los niveles de pobreza podrían subir (Economía, 2020).

Muchas personas empezaron a perder sus empleos, esto se debe a que varios sectores se han visto afectados por la pandemia, uno de ellos es el sector turismo, el aeropuerto de Lima recibe al año más de veinte millones de pasajeros significa una alta oferta de empleo, sin embargo, su impacto es fuerte. Del otro lado quienes se han visto favorecidos son los supermercados, centros comerciales, no solo a nivel nacional, pues también a nivel internacional, de tal manera que mejoraron sectores vinculados a la tecnología. Para reactivar la economía se necesita de un estado fuerte y comprometido, ya que la pandemia deja fuertes secuelas (Economía, 2020).

Según Diario gestión (Setiembre 2021), hasta agosto del presente año el precio del pollo se ha visto incrementado llegando hasta 10.30 soles por kilo, debido a diversos factores tales como el precio del maíz amarillo duro, la volatilidad del tipo de cambio y la reducción de la oferta por parte de los productores. Christian Garay, director general de estadística, seguimiento y evaluación de políticas del MINAGRI ha señalado que los precios internacionales del mencionado insumo se han incrementado en los 12 últimos meses en 97%, casi el doble, y este factor ejerce una fuerte influencia sobre el precio de este producto, debido a que el 60% del costo de producir pollo se encuentra en la demanda

de maíz amarillo duro, lo que hace difícil revertir esta tendencia internacional. Tomando en cuenta que más del 75% del consumo del maíz amarillo duro del Perú está explicado por las importaciones, el incremento del tipo de cambio como consecuencia de la incertidumbre política que vive el país asimismo ejerce influencia sobre el precio del pollo porque las importaciones se pagan en dólares.

Finalmente, el cierre de muchos negocios durante gran parte del 2020, tenían al pollo como principal insumo, como restaurantes y pollerías, como parte de las medidas que buscaron detener el contagio del COVID -19, no solo se derivó en una menor demanda de esta ave, sino que también propició que los productores avícolas ajustaran su oferta. Según el MINAGRI, de producirse mensualmente 64 millones de unidades de pollo, se pasó a producir 56 millones, mientras los aforos en los restaurantes continúan, la oferta de pollo seguirá sin responder a los niveles que exige la demanda lo que terminará empujando el precio de muchos alimentos (Gestión, 2021).

De tal manera es como las empresas avícolas y otros sectores de producción se ven afectadas tanto así que sus costos operativos encarecen e impactan en la producción de pollo, no solo a nivel regional y nacional, también a nivel internacional. La pandemia es un factor externo que afectó a las Mypes de tal manera que tuvieron que reducir a su personal, sin embargo, sus costos fijos no seguían siendo los mismos y su demanda fue a pique, tanto así que muchos de sus productos se vieron deteriorados.

Según RPP (2021) las Mypes representan el 99,8% del total de las empresas que existen en el país, a causa de la pandemia las micro y pequeñas empresas son los más golpeados, pues sus ingresos disminuyeron al no haber clientes y al no poder funcionar al 100%, hay sectores que han sido más golpeados y muchos de ellos han tenido que reinventarse. Se indica que más 99% de los 2 millones de empresas formales que son Mypes genera cerca del 24% de PBI y estas representan el 85% de empleo formal.

Comex Perú, (2019) indica que buscan mejorar la formalización de las Mypes, por ello impulsan a la mejora y que cuentan con instrumentos elaborado con datos de la ENAHO, que les permite monitorear y evaluar de manera anual y cuidadosa la capacidad que tienen las empresas para llegar a formalizarse ya que es importante.

La Ley 30056 (Ley del Impulso al Desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial) así como el D. S. 013-2013-PRODUCE, son las normas que regulan sobre las MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS - MYPES-, modalidad empresarial, que se diferencian por su nivel de ventas anuales. Son Microempresa aquellas cuyas ventas anuales no excedan de 150 UITs y Pequeñas Empresas las que no excedan 1700 UITs. Para que una Empresa califique como Micro o Pequeña Empresa debe estar inscrita en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) y acceden a un régimen laboral especial en el que se reducen los costos laborales. Los beneficios laborales de los colaboradores de las Mypes son los contemplados en el TUO de la Ley MYPE (DS 013-2013-PRODUCE), en tanto la empresa esté inscrita en el Registro de Micro y Pequeña Empresa (REMYPE); pues, existen otros derechos laborales que son comunes y que se aplican a todas las empresas privadas, sean del régimen general o de las Mypes (La cámara, 2020).

La Ley 30056, indica que el periodo de prueba legal de tres meses es para todos los trabajadores, sean de régimen general o de las Mypes sin excluir a nadie, se tienen derecho a percibir por lo menos la remuneración mínima, que actualmente equivale a S/ 930 mensuales. Los trabajadores deben de laborar 8 horas diarias y 48 horas semanales como máximo; para aquellos que laboren en jornada nocturna y perciban la remuneración mínima, no tienen derecho a la sobretasa del 35%, que, si corresponde al régimen laboral común, así mismo tienen derecho a un día de descanso semanal, en los días feriados tienen derecho al descanso pagado de conformidad con el D ley. 713 (La cámara, 2020).

Los trabajadores de la micro y pequeña empresa tienen derecho a 15 días calendario de descanso anual pagado por la empresa. Por acuerdo entre el empleador y el trabajador se puede “vender” 7 días de vacaciones, con su respectiva compensación, si tienen derecho a la CTS, que equivale a medio sueldo por año de servicios. Los trabajadores de la pequeña empresa tienen derecho a 2 gratificaciones al año (en fiestas patrias y navidad), equivalentes a medio sueldo cada una. Los trabajadores de la microempresa no tienen derecho a las gratificaciones. En la microempresa no tienen derecho a utilidades. En cambio, los trabajadores de la pequeña empresa si gozan de este beneficio, considerando que la empresa siempre haya tenido más de 20 trabajadores en el año al que corresponde las utilidades (La cámara, 2020).

La Ley 30056, señala que la indemnización por despido los trabajadores de la microempresa despedidos arbitrariamente tienen derecho a una indemnización equivalente a 10 remuneraciones diarias por año completo de servicios, con el tope de 90 remuneraciones diarias. Los trabajadores de la pequeña empresa despedidos arbitrariamente tienen derecho a la indemnización de 20 remuneraciones diarias por año de servicios, con un límite de 120 remuneraciones diarias (4 sueldos mensuales), cuando corresponda, tienen derecho al seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR). Este beneficio no corresponde a los trabajadores de la microempresa. Los trabajadores de la micro y pequeña empresa pueden optar por afiliarse al Sistema Nacional de Pensiones (ONP) o al Sistema Privado de Pensiones (AFP). En trabajadores de la microempresa pueden afiliarse al EsSalud o al SIS Familiar subsidiado. Los trabajadores de la pequeña empresa deben afiliarse al EsSalud y el aporte mensual del 9% sobre las remuneraciones es pagado por el empleador. (La cámara, 2020).

Las organizaciones independientemente de su actividad o tamaño tienen el deber de cumplir con la gran parte de las exigencias ambientales aplicadas por la administración, los clientes y la sociedad. Para promover la gestión ambiental y la prevención de la contaminación es imprescindible el uso de herramientas que integren el medio ambiente en la gestión global de la empresa, para ello se debe implantar un sistema de gestión ambiental de acuerdo con la norma UNE – EN ISO 14001, que ofrece a las empresas la oportunidad de sistematizar de forma práctica los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan, además con la implantación de un sistema de gestión ambiental la empresa se posicionara como socialmente responsable, marcando la diferencia frente a sus competidores, optimizando también la gestión de sus recursos y residuos, así mismo potenciar la innovación y productividad dentro de la organización. (AENOR,2021).

Luisa Mesones, presidenta de la asociación de ferias del Perú (AFEP), mencionó en la revista gana más, que la participación de las Mypes en la industria ferial, seria del 30% y que los últimos tres años la presencia de provincia es bastante fuerte lo cual contribuye a su mayor presencia, así mismo refirió que la mayoría de más Mypes, antes de participar en una feria desconocen cómo se deben presentar, por lo cual se les capacita para que su participación sea de manera correcta. Además, menciona que se busca un crecimiento de las ferias a pesar de la inestabilidad económica política, buscando el acercamiento al gobierno y generar alianzas para poder salir delante de tal manera que se presente mejor la oferta de los expositores tanto nacionales como internacionales (Gana más, 2019).

La incertidumbre política ha traído problemas políticos y consecuencias como el alza del dólar, baja de la bolsa, incremento del riesgo país y aumento de precio de los alimentos, como trigo maíz y aceite entre otros y también aumento de energía,



combustible y gas. La volatilidad en los mercados financieros continuara por lo que para volver a tener una estabilidad política debe haber confianza económica y el presidente debe mejorar las observaciones con los miembros de su gabinete y continuar con la vacunación, reactivar el empleo con la estabilidad económica (García, 2021).

La inflación interanual aumento de 1.69 por ciento en agosto a 2,14 por ciento en noviembre, lo que refleja el aumento del tipo de cambio, mayores costos asociados a las medidas de control sanitario y en algunos rubros de alimentos, por factores asociados a la pandemia de COVID -19 y otros adicionales de oferta. Las expectativas de inflación a 12 meses se incrementaron de 1,57 % a 1,68% en el mismo periodo de tiempo. Todos los indicadores tendenciales de inflación se mantienen en el tramo inferior del rango meta. Para periodos (2021-2022) se proyecta que la inflación se ubicara nuevamente en el tramo inferior del rango meta en un contexto de inflación importada moderada (BCR, 2020).

En el trimestre móvil febrero, marzo, abril de 2021, la tasa de desempleo en Lima metropolitana se ubicó en 15,5%, siendo 6,1 % mayor al registrado en similar trimestre del año 2020 (9%), se estima en 731 mil 600 personas las que buscaron trabajo de manera activa en el trimestre 2021, que también afecto más a mujeres que a hombres con un porcentaje de las 17,9 mujeres desempleadas, mientras que los hombres el 12,9%. El desempleo se incrementó en todos los grupos afectando a la mayor parte de la población joven (INEI,2021)

Según el INEI (2020) Se analiza la migración interurbana e intra metropolitana, la migración con destino urbano es predominante, sin embargo, los resultados de los dos últimos censos de población muestran una reducción en la cantidad de personas que cambiaron su lugar de residencia a un ámbito urbano. Con relación a la migración intra metropolitana, se analizan 32 ciudades, de las cuales son nueve ciudades con más de 300 mil habitantes: Lima Metropolitana, Arequipa, Trujillo, Chiclayo, Piura, Huancayo,

Iquitos, Cusco y Chimbote, concentran el 49,3% de la población nacional y más de la mitad de la población urbana del país (53,3%), de ellas Lima Metropolitana, continúa teniendo la mayor magnitud de migrantes intra metropolitanos, seguida por Chiclayo, Trujillo y Huancayo.

Diario andino, (2021) La migración puede generar impactos y oportunidades de desarrollo en la economía de los países receptores, contribuyendo a la mejora de la productividad y a ampliar la fuerza de trabajo calificada, sostuvo hoy el presidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP), Roque Benavides. Durante su participación en el Primer Congreso Internacional sobre Inmigración, que organiza en Lima la Superintendencia Nacional de Migraciones, el máximo representante de la empresa privada señaló que los países atraen a los migrantes porque contribuyen a impulsar diversos sectores productivos.

Perú es un país rico en cultura, costumbres y tradiciones ancestrales, muchas de ellas aún se mantienen, sin embargo, otras van cambiando con el paso del tiempo, teniendo presente que a la actualidad las celebraciones ya no son igual con la llegada de la pandemia muchas costumbres se están dejando de lado para adquirir nuevas costumbres evitando así el contagio de COVID – 19. Somos uno de los mejores destinos en el mundo para comer y tenemos incluso tours completamente pensados en disfrutar de los potajes de nuestro país. El boom gastronómico en Perú empezó hace varios años, manteniéndose las ferias gastronómicas en distintas ciudades del país y en distintos momentos del año. las ferias tradicionales más pequeñas, las cuales ya sea por Fiestas Patrias, Navidad, Día de la Madre o algún aniversario local, siempre se puede encontrar en alguna plaza o centro comunitario, resaltando lo mejor de la sazón peruana. Estas ferias, además de ofrecernos deliciosos sabores, son un sostén económico y turístico muy importante, por lo que nunca está de más disfrutar y apoyar estas iniciativas locales, es allí donde las Mypes se

benefician, ya que a través de la promoción distribuyen su material informativo y con mayor posibilidad de contactar clientes (PERÚ INFO, 2021).

A nivel nacional del 12 al 18 de Julio se celebra la semana del pollo a la brasa, el objetivo de la celebración es reconocer el pollo a la brasa como uno de los platos más tradicionales del Perú y consumido por las familias, amigos, se puede disfrutar en casa solicitando un delivery o consumirlo en el restaurante pollería y compartir esos momentos deleitables. Los restaurantes de pollo a la brasa, empresas avícolas junto con la Asociación Peruana de Avicultura (APA), son los protagonistas de la mencionada celebración y sobre todo compartiendo con las poblaciones vulnerables, cumpliendo con los protocolos de seguridad. Cabe mencionar que el pollo a la brasa es fruto del esfuerzo de una gran cadena productiva, la cual constituye una fuente importante de empleo y una actividad económica (APA, 2021).

La población es un fenómeno social dependiente del desarrollo de la sociedad, por lo que los cambios estructurales de la población reflejan sus condiciones socioeconómicas, políticas y culturales. En lo que transcurre el siglo XXI, en Perú han ocurrido grandes avances en el mejoramiento de nivel de vida de la población; sin embargo, debido a la pandemia del COVID-19 y las consecuencias de las medidas para combatirla, se han tenido graves consecuencias negativas en los planos económico, productivo y social, con secuelas y efectos a mediano plazo sobre el crecimiento e incremento de la desigualdad, la pobreza y el desempleo. En el período 1995-2019, la economía peruana se caracterizó por ser estable, su desempeño mostró un comportamiento positivo. En este período, el PBI a precios corrientes pasó de 120,3 miles de millones de soles en el año 1995 a 762,5 miles de millones de soles en el año 2019, es decir, aumentó en 5,9 veces. Sin embargo, en el año 2020, disminuyó a 706,0 miles de millones de soles, como consecuencia de las medidas tomadas para combatir la pandemia

de la COVID-19. El Producto Bruto Interno por habitante que representa el valor económico de los bienes y servicios generados por cada habitante, si la riqueza se distribuyera de forma equitativa, se incrementó en 5,7 veces, al pasar de 5 026 soles en el año 1995 a 23 730 soles en el año 2019 (INEI, 2021).

Sandra, M (2018) menciona la importancia de la tecnología en las Mypes, ya que el uso de la tecnología es vital en los negocios ya que tienen un gran impacto en las operaciones comerciales, sin importar el tamaño de la empresa, la tecnología aporta muchos beneficios ya que ayuda a impulsar el crecimiento de los negocios y mejorar las operaciones siendo potencialmente competitivas, ya que la tecnología mejora la comunicación comercial, optimiza la producción, la gestión de inventarios y el mantenimiento de registros financieros.

Con la llegada de la pandemia, COVID – 19, que desde luego afecto a muchos negocios, incluyendo a las Mypes del rubro industrial, dejando serias secuelas a los negocios, también dio pase a nuevas oportunidades, como el uso de la tecnología, permitiendo que las empresas tomen conciencia de la importancia de los expertos en tecnología, expertos que siempre están diseñando estrategias para mantener la sostenibilidad del negocio. Tras evitar el contagio, las empresas adoptaron la nueva modalidad del teletrabajo, home office, video llamada, pedido online, clases virtuales, conceptos de uso de la tecnología que facilito la continuidad de la mayoría de los negocios, facilitando que los colaboradores continúen desarrollando sus labores de manera remota, desde casa, accediendo a los diferentes sistemas y servicios de la tecnología. La tecnología permite al trabajador generar, ordenes, facturaciones, realizar seguimiento y acceder a reportes de gestión, además de participar en reuniones, con sus compañeros de trabajo, cliente, jefes. La falta de actividades laborales de manera presencial en el confinamiento exigió a las organizaciones emplear flujos de trabajo más

digitales y disminuyendo el uso de papel, lo que conllevó a realizar distintos pilotos, implementando un nuevo diseño de procesos, ya que enfrentarse a un nuevo reto sin planificar no es nada fácil para las organizaciones, pese a ello muchas empresas lograron mantenerse y adaptarse a la nueva modalidad (CONEXIÓN ESAN, 2020)

La norma Internacional ISO 9001 está orientada a la obtención de la calidad en una organización mediante la implementación de un método o sistema de gestión de la calidad (SGC), que permite a una empresa mostrar su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente, para autenticar su capacidad ante cualquier parte interesada. Un sistema de gestión de calidad (SGC) recoge una secuencia de normas y estándares que deben cumplirse. Con estas normas se dispone el procedimiento bajo el cual se ha de llevar a cabo la actividad productiva de la empresa. (Consultores, 2018)

Por todo lo expuesto, la ULADECH Católica en la Escuela de Administración cuenta con sus líneas de investigación: “Caracterización de la competitividad, capacitación, rentabilidad, y financiamiento de las MYPE” y “Gestión de calidad y formalización de las Mypes en Perú” con el fin de contribuir a la gestión científica de las Mypes y por lo consiguiente alinearse a su filosofía organizacional.

La situación antes descrita permite formular el problema como: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las Mypes, rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021? Además, su objetivo de investigación es: Identificar las características de la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las Mypes, rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021.

Siendo los objetivos específicos: (a) Describir los principios de gestión de calidad en las Mypes, rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco;

(b) Conocer el control de los procesos de producción en las Mypes, rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco; (c) Identificar la estrategia competitiva del planeamiento estratégico en las Mypes, rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco; (d) Conocer la importancia del planeamiento estratégico en las Mypes, rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021.

Por lo tanto la presente investigación se justifica de manera práctica ya que se describen las características de la gestión de calidad y del planeamiento estratégico de las Mypes del rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas, además existe justificación metodológica porque se aplicó la metodología descriptiva, determinándose que se empleó fuentes primarias y secundarias para la obtención de datos que permitió conocer la realidad de las Mypes, la gestión de los procesos, además de identificar las estrategias del planeamiento estratégico que aplican para mantenerse en el mercado competitivo y analizar los resultados para posteriormente brindar una solución al problema contando con un diagnóstico preciso y bases teóricas que servirá para futuras investigaciones a ser realizadas por los estudiantes.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Variable: Gestión de calidad

Barreto (2019) realizó una investigación titulada : “ *Planificación estratégica para la cooperación internacional en la administración pública, caso Laboratorio externo del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria LABINTEX (INTA) de Argentina, en Europa, Francia (2005/2015)*”, cuyo objetivo fue : “ Analizar las etapas del ciclo de la planificación estratégica que permitieron la constitución del LABINTEX en Francia como un instrumento de cooperación internacional innovador del INTA”, trabajo presentado en la Universidad del Salvador. Se utilizó la metodología cualitativa de investigación desde “un paradigma constructivista”, se concluyó finalmente invitando a la comunidad del INTA a reflexionar, entre otros aspectos, respecto a cómo mejorar el gerenciamiento del LABINTEX, para estructurar proyectos y redes científicas internacionales del más alto nivel. El INTA, como sociedad de investigación debe poder transformarse, a partir de sus aciertos, ante las dificultades y las oportunidades globales por la excelencia de su labor.

Salamanca (2019) realizó una investigación titulada: “*Formulación de un plan estratégico para el laboratorio de ingeniería en la universidad católica de Colombia apoyado en la guía PMBOK*” cuyo objetivo fue “formular un plan estratégico apoyado en la guía PMBOK, para los laboratorios de ingeniería de la universidad católica de Colombia”, trabajo presentado en la Universidad Católica de Colombia. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, se concluyó que el proceso de construcción de este plan se encamina a organizar de una manera clara, coherente y realista, las expectativas del laboratorio, estableciendo un protocolo para llevar a cabo en el futuro, el cual esperamos

sea exitoso y permita una retroalimentación y mejoramiento continuo que favorezca el aprendizaje y enriquezca a los nuevos profesionales y todos los partícipes.

Gonzales (2019) realizó una investigación titulada: “*Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa “Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada” bajo la normativa ISO 9001- 2015*”. Cuyo objetivo fue: “Desarrollar propuesta de un sistema de gestión bajo la norma ISO 9001:2015. De un análisis de brechas y desarrollo de procedimientos con el fin de preparar a la empresa “Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada”, para facilitar la futura implementación del sistema. Trabajo presentado en la Universidad Austral de Chile. Se empleó la metodología de tipo cualitativa. Se concluyó que, al desarrollar el análisis de brechas, se evidencia que la empresa Sociedad Inmobiliaria Hurtado cuenta con un porcentaje de implementación de un 9,3%, tomando este punto como referencia, la realización de la documentación de los procesos elaborada en el presente proyecto, permite alcanzar un sistema de gestión de calidad en base a la ISO 9001:2015, en donde se considera cubrir las necesidades existentes desde menor a mayor urgencia.

Andrade (2019) realizó una investigación titulada: “*Desarrollo de planificación estratégica para la empresa BDO Ecuador Cia. Ltda, para el período 2016 -2018*”. Cuyo objetivo fue: “Desarrollar la planificación estratégica de forma estructural, organizacional y financiera, tomando en cuenta el análisis del clima laboral con la finalidad de que alcancen altos niveles de productividad en cuanto a costos y rentabilidad, optimizando los procesos, llegando a cumplir con las metas establecidas y en coordinación con la misión y valores organizacionales de la empresa”. Trabajo presentado en la Universidad Internacional del Ecuador. Se empleó la metodología de tipo cualitativa, teniendo como principal conclusión que en mercados tan competitivos la comunicación interna, la tecnología, el marketing y un enfoque saludable hacia un mejor ámbito laboral que



potencie el desempeño representan factores importantes a tomar en cuenta por empresas que quieren mantenerse y seguir creciendo.

Pérez (2017) realizó una investigación titulada: *“Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción caso CONTRUECUADOR S.A”*. Cuyo objetivo fue: “Diseñar un modelo de gestión de calidad que se adapte en la empresa *CONTRUECUADOR S.A*. Trabajo presentado en la Universidad Andina Simón Bolívar – Ecuador. Se empleó la metodología REDER tiene cuatro elementos que son resultados, enfoque, despliegue, evaluación y revisión. Tiene como principal conclusión que existe una amplia información teórica y casos de estudio o experiencias previas que facilitan en gran manera el trabajo a las compañías en su camino hacia la implementación de la gestión de la calidad, sobre todo si el objetivo empresarial es buscar la certificación internacional de calidad.

Errante (2015) realizó una investigación titulada: *“Modelo de gestión de calidad total dirigido a las PYMES de automatización industrial en Venezuela”*. Cuyo objetivo fue: “Desarrollar un modelo de gestión de calidad total dirigido a las PYMES de automatización industrial en Venezuela”. Trabajo presentado en la Universidad Católica Andrés Bello – Caracas. Se empleó la metodología de tipo descriptiva. Se concluyó que en la actualidad es vital que las organizaciones estén preparadas ante el entorno dinámico influenciado por la economía, la política, la cultura, la globalización, la difusión de innovaciones y la aceleración del proceso tecnológico, así como los cambios generalizados de los consumidores de productos y servicios para demandar mayores estándares de calidad.

Moscoso (2020) realizó una investigación titulada: *“Implementación de un plan estratégico para el fortalecimiento de la gestión del personal de la Institución Educativa I.P. E. KINDER PLANET (2018-2019)”* Cuyo objetivo fue: “Determinar en qué medida

la implementación del plan estratégico permite fortalecer la gestión del personal de la Institución Educativa “Kínder planet” en el periodo 2018 – 2019”. Trabajo presentado en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Se empleó la metodología de tipo constructivista o utilitaria; es precisamente que se hace uso de la investigación debido a que se volcaran los conocimientos técnicos a una determinada situación concreta, los conocimientos en cuanto al planeamiento estratégico y gestión del personal. Se concluyó que en función al corte durante la implementación del plan estratégico en 2019 se tuvo como producto fortalecer la gestión de los trabajadores, ya que a través de la evidencia empírica y estadística se obtuvieron resultados significativos que confirman que implementar el plan fortalece la gestión del personal de la Institución Educativa “Kínder Planet” en el periodo 2018 – 2019.

Capcha (2019) realizó una investigación titulada: “*El planeamiento estratégico en la gestión de cadenas productivas pecuarias en las cooperativas comunales de la provincia de Pasco periodo 2016*”. Cuyo objetivo fue: “Conocer y analizar la carencia aplicación del planeamiento estratégico que está afectando a la gestión de cadenas productivas pecuarias en las cooperativas comunales de la Provincia de Pasco, periodo 2016”. Trabajo presentado en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Se empleó la metodología de tipo descriptivo correlacional, teniendo como principal conclusión que en el periodo 2016, las cooperativas comunales de la Provincia de Pasco, han carecido del planeamiento estratégico, instrumento de gestión de planeación que define todo aquello que se quiere lograr en una empresa y como se va a lograr los objetivos propuestos, describe todas las labores que permite el orden y el correcto direccionamiento de los empleados hacia los mismos objetivos empresariales, así mismo desconocen cuáles son sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para saber hacia dónde quieren

llegar y como llegar ya que este plan define la dirección del camino de la vida empresarial.

Tineo (2019) realizó una investigación titulada: *“Planeamiento estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C & L CONIGE SAC, Chiclayo”* cuyo objetivo fue: “Proponer un planteamiento estratégico para mejorar la calidad de los servicios de la empresa C & L CONIGE SAC, Chiclayo”. Trabajo presentado en la Universidad Cesar Vallejo. Se empleó la metodología tipo descriptiva. Se pudo concluir que la calidad de servicio en la empresa es muy deficiente en los servicios de dimensiones como la empatía, la responsabilidad y la confianza y con una regular aprobación en seguridad y tangibles; por lo consiguiente, la realización de un planeamiento estratégico es la mejor opción para dar una solución a los problemas de servicio de calidad.

Manihuari (2017) realizó una investigación titulada: *“Análisis de la gestión de almacenes en la farmacia América SRL, periodo 2017”*. Cuyo objetivo fue: “Analizar la gestión de almacenes en la farmacia América SRL, periodo 2017”. Trabajo presentado en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana”. Se empleó la metodología de tipo descriptiva. Se concluyó que el 66,7% de los trabajadores de la farmacia América SRL, indican que existe una buena gestión de almacenes y solo un 33.3% indican lo contrario.

Arrascue y Segura (2016) realizaron una investigación titulada: *“Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER” Chiclayo 2015”*. Cuyo objetivo fue: “Determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte CLINIFER”. Trabajo presentado en la Universidad Señor de Sipán. Se empleó la metodología tipo cuantitativa. Como principal conclusión fue que, de acuerdo con los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrarrestadas con las teorías

correspondientes a cada dimensión, se ha conseguido que si existe relación entre la calidad y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad CLINIFER.

Contreras (2015) realizó una investigación titulada: *“Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de Lima: Caso galería Capón Center 2013”*. Cuyo objetivo fue: “Determinar la relación entre gestión de la calidad con enfoque al cliente y la competitividad en las microempresas farmacéuticas del tercer piso de la galería capón center”. Trabajo presentado en la Universidad Privada Norbert Wiener. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa. Como principal conclusión se determinó que la dimensión aspectos o elementos tangibles y todos sus indicadores se relacionan con la rentabilidad (equipos de apariencia moderna, instalaciones físicas, apariencia pulcra y elementos materiales visualmente atractivos)

Aguirre y Aguilar (2019) realizaron una investigación titulada: *“Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de una empresa de servicio inmobiliario”*. Cuyo objetivo fue: “Mejorar la gestión administrativa a través del diseño de un plan estratégico de una empresa de servicio inmobiliario”. Trabajo presentado en la Universidad Ricardo Palma – Lima. Se empleó la metodología de tipo descriptiva y explicativa. Teniendo como conclusión principal que el diseño de un plan estratégico mejoro en la retención de los clientes de la empresa en un 100% es decir que se retuvo a todos los clientes.

Diaz (2018) realizó una investigación titulada: *“Planeamiento estratégico y gestión financiera en las Mypes comercializadoras de Lima Metropolitana, periodo 2015-2016”*. Cuyo objetivo fue: “Explicar como el planeamiento estratégico influye en la gestión financiera en las Mypes comercializadoras de Lima Metropolitana periodo 2015-2016. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional y

causal. Se llegó a la conclusión finalmente según la prueba R2 se determinó estadísticamente la causalidad de 0.877 que equivale al 87.7% que la variable dependiente gestión financiera tiene causa efecto con la variable planeamiento estratégico.

Prado (2018) realizó una investigación titulada: “*Nivel de desarrollo de la gestión por procesos en los hospitales de nivel II de Lima Metropolitana – Ministerio de Salud*”. Cuyo objetivo fue: “Medir el nivel de desarrollo de la gestión por procesos en los Hospitales de nivel II de Lima Metropolitana – Ministerio de salud”. Se empleó la metodología de tipo cuantitativo. Como principal conclusión es que en los Hospitales de Nivel II de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud, existe bajo nivel de desarrollo en la gestión por procesos siendo valor obtenido en promedio es de 2,14%. El 16.7% se encuentra en la fase 1 de condiciones previas y 4,7% en la fase 2 de diseño.

Calderón (2018) realizó una investigación titulada: “*Calidad de servicio y fidelidad del cliente en restaurantes del sector pollerías de Lima Metropolitana*” Cuyo objetivo fue: “Analizar la asociación existente entre la calidad de servicio y la fidelidad de los clientes en las pollerías de Lima Metropolitana, 2018”. Trabajo presentado en la Universidad Ricardo Palma. Se empleó la metodología de tipo descriptiva correlacional. La conclusión principal es que la calidad del servicio no está asociada con la fidelidad de los clientes de las pollerías de Lima Metropolitana, con un valor de chi – cuadrado de 7.269 y un valor de significancia de 0. 297. De las cuatro dimensiones de la calidad del servicio, el 37% de los clientes encuestados consideran primero al ambiente físico y después el producto (24,6%) al ambiente del servicio (23,1%), y fiabilidad (14.9%). Contra lo que se podría suponer, en relación con otras dimensiones, el ambiente físico es la considerada en primer lugar.

Santos (2017) realizó una investigación titulada: “*El planeamiento estratégico y su incidencia en la gestión de la productividad municipal: caso de la municipalidad de Carabayllo Lima Metropolitana*”. Cuyo objetivo fue: “Determinar la relación el planeamiento estratégico y la gestión de la productividad Municipal de Carabayllo Lima – Metropolitana”. Trabajo presentado en la Universidad Nacional Federico Villarreal. Se empleó la metodología fue de enfoque cuantitativo. Se concluyó que se debería de más importancia a un planeamiento estratégico en una entidad pública o privada para plantear los objetivos y metas razonables, cumplirlos reduciendo los posibles riesgos dentro de la entidad y en forma externa, teniendo una alta relación con la gestión productiva que es deficiente en las dimensiones planteadas en eficiencia, eficacia y la efectividad en los servidores públicos de la Municipalidad de Carabayllo.

Castillo (2017) realizó una investigación titulada: “*La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las Mypes del centro comercial Covida, los Olivos, año 2017*”. Cuyo objetivo fue: “Determinar la influencia que existe entre la gestión empresarial y la competitividad de las M del sector comercial en el distrito de los olivos, año 2017”. Trabajo presentado en la Universidad Cesar Vallejo. Se empleó la metodología aplicada. Se concluyó que una MYPE con una buena gestión empresarial repercute significativamente en la competitividad, dado que, para ser competitivos de maneja empresarial, es conveniente mantener la gestión empresarial constante en las empresas.

## **2.1. Bases Teóricas**

### **2.2.1 Gestión de calidad**

La gerencia por procesos debe contar con las herramientas apropiadas para medir la calidad de los productos de una organización, de tal manera la calidad de sus operaciones. Es donde la gestión de calidad asume un rol muy importante para lograr una mejora continua dentro de una organización. La gestión de calidad puede considerarse como un procedimiento para dirigir y liderar una organización, dado a que su aplicación aplica un enfoque sistémico que atiende todas las interacciones entre todos los elementos de la empresa. El análisis de los procesos es insustituible para aplicar las herramientas de gestión de calidad. (ESAN, 2021)

La gestión de calidad hace referencia de manera relevante a las técnicas y herramientas de análisis que debe de aplicarse en una empresa indistintamente del rubro siendo una empresa en constante crecimiento, para ello es necesario tener presente los resultados organizativos justificados por el incremento de la productividad que deriva de una mayor satisfacción de los colaboradores de la empresa, también están vinculados los clientes como resultados organizativos, desde tal perspectiva se implanta un modelo de gestión de calidad total (GCT ), de tal forma que las actividades de las organizaciones sean conducidas de forma sistemática con la finalidad de mejorar los resultados como: los recursos, procesos, estrategias, y estructuras que la empresa debe desarrollar para gestionar la calidad y de tal manera se facilite la transformación de los inputs (recursos o insumos) en outputs (bienes y servicios) y resultados, para avanzar hacia la excelencia.

De acuerdo con la nueva versión de la Norma ISO 9001: 2015, trae varios cambios para las organizaciones que tengan la intención de certificarse en la norma, teniendo presente que va más a allá de una sugerencia. En la nueva versión de la ISO 9001:2015 se mencionan 7 principios básicos de la gestión de calidad.

Principios de la gestión de calidad:

a) Enfoque en el cliente:

Es uno de los principios de gestión de calidad que hace referencia en buscar intensificar el enfoque al cliente con la finalidad de satisfacer sus necesidades y así mismo mantener la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que los clientes cumplen un valor importante ya que toda empresa depende de los clientes, considerando que no se trata solo de cerrar una venta. El enfoque del cliente se centra en conseguir y mantener la satisfacción del cliente y esto se logra con el cumplimiento de objetivos que toda organización debe plantearse y dentro de ellos se debe resaltar como objetivo principal la “satisfacción del cliente”. En los últimos tiempos se está viviendo cambios constantes y es que muchas empresas no están preparadas y es allí donde viene el descuido con los clientes. Para lograr el enfoque en el cliente en sistema de gestión es importante seguir unos pasos como: conocer con exactitud al cliente; verificar que tenemos claro lo que el cliente realmente necesita, comprobar la satisfacción del cliente, conseguir que toda la organización conozca las necesidades del cliente, de tal manera que la satisfacción no solo será del cliente (Cambio clave, 2018).

Un cliente satisfecho gasta un 33% más que los clientes nuevos, un cliente satisfecho tiende a convertirse en un consumidor frecuente, esto se debe a un excelente servicio que la empresa pueda brindarle. Satisfacer a un cliente con un buen servicio se convierte en una ventaja competitiva, el 40% de los consumidores le compra a competencia por el excelente servicio que reciben (Douglas, 2021).



b) Liderazgo:

Es importante contar con líderes que cumplan las habilidades que se requiere para guiar al equipo, dentro de ellas se menciona que un líder debe tener comunicación asertiva, orientación a resultados, motivación y empatía, capacidad de coordinación y colaboración, manejo de la presión y el tiempo, así como también se incluye que un líder debe tener la habilidad de ser un constante innovador, nadie menciona que sea fácil ser líder. Se puede señalar que un buen líder tiene claro su propósito y lo comunica de manera efectiva, un buen líder entiende el valor de la información y del tiempo, un buen líder sabe planear, coordinar y delegar el trabajo, así como también maneja efectivamente el tiempo sin descuidar los detalles, un buen líder no se deja intimidar y es exigente, puntual, educado y calmado en todo momento. Según ISO 9001:2015, el liderazgo en gestión de una organización conlleva a tener en cuenta todas las necesidades de los grupos de intereses de la organización y a desarrollar una visión del futuro de la organización (BLOG, 2020).

c) Compromiso de las personas:

Para incrementar los niveles de productividad dentro de una organización es fundamental mantener motivados a todos los integrantes del equipo humano, considerando que es importante que los colaboradores se encuentren con la capacidad técnica necesaria pero que además de ello es relevante la parte emocional, quiere decir que si los empleados no se sienten valorados, cuidados y conviven con un clima laboral frío y pesado, definitivamente no se encuentran satisfechos en la organización y no van a dar un 100%, demostrando poco compromiso y los resultados no serán los esperados. Cada persona es distinta y tiene sus propias metas. Para mantener motivados a un equipo de trabajo es necesario tener claves que ayudaran a motivarlos y se sientan comprometidos con la organización, por ejemplo, se puede definir una estrategia

completa, elegir los puestos intermedios adecuados, llevar a cabo políticas de incentivo, cuidar del entorno, minimizar la presión y el estrés, evitar caer en la rutina y además facilitar la conciliación familiar y la relación profesional como personal, de la mano se le debe alentar a un crecimiento profesional (ISO 9001, 2020).

Muchas de las empresas consideran la capacitación constante como un gasto innecesario, sin embargo, el capacitar al personal es una gran inversión para la empresa dado a que logran potenciar el desarrollo de su personal, manteniéndolo preparado y con un alto nivel de productividad y todos avancen de forma pareja, esto ayuda a que la organización logre sus objetivos. la capacitación constante permite a los trabajadores, planear, mejorar y realizar sus actividades de manera más eficiente. (ADECCO, 2020).

d) Enfoque en los procesos:

Los procesos en la gestión de calidad son de suma importancia para llevar a cabo una correcta gestión, control y optimización para las organizaciones, la atención que se le brinde a los procesos de apoyo puede variar dependiendo de cada entidad, consultor, mercado, etc. aun así suele considerarse los procesos mencionados a continuación, como la gestión de proveedores, gestión de recursos humanos, gestión de la infraestructura y gestión documental.

El enfoque basado en los procesos busca mejorar la eficacia y eficiencia de la organización para alcanzar los objetivos definidos en el plan estratégico que toda organización debería de tener, gran parte de las organizaciones gestionan de manera vertical, el enfoque basado en procesos introduce la gestión horizontal, los procesos se gestionan como un sistema mediante la creación y entendimiento de una red de procesos y simplificar los procesos (GERENS,2017).

e) Mejora continua:

La ISO 9001(2015), cita que la mejora continua es un compromiso inequívoco de la alta dirección, ya que son ellos los que deben tomar conciencia de la realidad, para luego ser transmitida a los estratos de la organización, para ello son importantes las estrategias a largo y corto plazo de las organizaciones, cabe resaltar que no es fácil implementar un sistema de gestión de calidad de manera satisfactoria.

Es un proceso continuo para mejorar los productos, servicios o procesos de una empresa, ya que los procesos de mejora continua están en constante evaluación y cambio por lo cual la regla para medir los cambios es la eficiencia, efectividad y flexibilidad de los procesos, para cumplir los objetivos de la empresa. Muchos usan KAIZEN que la componen dos palabras japonesas KAI (cambio), ZEN (bueno). Es importante conocer que las mejoras deberían basarse en la construcción de cambios pequeños, considerando que si las ideas salen de los trabajadores entonces son ideas que están mas alineadas con los objetivos, de tal manera que los empleados siempre buscan la manera de mejorar el rendimiento. (ATICO34, 2020).

f) Toma de decisiones basadas en las pruebas:

Cuando se toman decisiones basadas en el análisis y con una cuidadosa evaluación de datos e información son las que más se aproximan a lograr resultados esperados. La toma de decisiones es un punto influyente y fundamental para toda organización que busque alcanzar los objetivos. La toma de decisiones en una empresa es el proceso por el que se escoge una opción entre tantas que se tiene al momento de afrontar una situación complicada. Para ello se analizan las posibles alternativas para aplicar la más adecuada, así mismo el proceso de toma de decisiones en la empresa debe ser flexible y capaz de adoptar diferentes enfoques sin dejar de lado el marco legal, para

asegurar que toda decisión se realice dentro de lo dispuesto por las leyes. Existen tipos de decisiones, dentro de ellas se resaltan las decisiones de dirección (directivos o gerentes), decisiones individuales (empleados del día a día) y las decisiones operativas (trabajadores). La toma de decisiones muchas veces van en función de la empresa, por su tamaño, el proceso no va a ser el mismo para todas (Ramirez,2020).

g) Gestión de las relaciones:

Cuando se toma la decisión de implantar un sistema de gestión integrado es necesario considerar los procesos de realización de productos que influyen en otros grupos de interés de la organización y claramente de los clientes involucrando a los trabajadores de la organización, una vez identificado los procesos se debe tener en consideración que una organización no depende únicamente del comportamiento individual de ella misma, pues su desempeño involucra también a otras partes interesadas, ya que la norma ISO 9001: 2015, establece la necesidad de acoger la gestión de relaciones con las partes interesadas, basándose en la búsqueda del mutuo beneficio, involucrando a los actores externos como es el caso de los proveedores, consumidores, administraciones públicas y competencia. Los proveedores son parte clave ya que en muchos casos la satisfacción de los clientes se encuentra influenciada por los productos y/o servicios de proveedores (Gómez, 2020).

h) Control de los procesos

Para lograr los objetivos de una organización es necesario apostar por la calidad, de tal manera que se logre una satisfacción equilibrada de las necesidades tanto para el cliente como para la organización, puesto que una mala calidad resulta cara y consecuencias muy desfavorables para la organización, por ello definitivamente una calidad en los procesos de producción va a generar grandes ventajas a la organización,

reducción de despilfarros, menos reclamaciones y menos devoluciones y así generara mayor productividad (UOC,2021).

➤ Importancia de control de calidad:

La implementación de un sistema de gestión de calidad dentro de una organización es primordial, por ello existe un equipo humano que conforma el departamento de calidad para control el proceso de producción de los productos de tal manera que se logre cumplir los estándares de calidad. En la norma de calidad ISO 9001, menciona que la calidad debe estar presente en todo el proceso de producción, lo cual se considera desde las materias primas, siguiendo su trayecto por la gestión de proveedores y la fabricación hasta llegar a su distribución y comercialización. La norma certifica que se cumplen los requisitos de calidad asegurando la eficiencia de la producción , el departamento de calidad controlará y supervisará todo el proceso de producción para la certificación, de tal manera que los clientes se sientan confiados y seguros para adquirir los productos y satisfacer sus necesidades y lograr fidelizarlos, brindándoles además no solo un producto de calidad sino que también un servicio y excelente atención, logrando fidelizarlos y generar mayor productividad para la organización. (ANEXIA, 2018).

➤ Sistema de control de procesos:

Un sistema de control de procesos facilita la realización de actividades, minimizando tiempo y tener un mejor control de esta, para ello existen varios programas que se pueden utilizar, se menciona a uno de los tantos como el BPM (Gestión de procesos de negocio), este hace posible la elaboración de un mapeo de todas las actividades de la organización, lo que facilita que el ejecutivo pueda analizar, definir, ejecutar, monitorear y administrar los procesos con mayor eficiencia y sincronía. Este sistema además cuenta con varias ventajas como la transparencia, mayor control, mayor productividad, agilidad

y racionalización de los costes. Son sistemas automatizados, que no solo beneficia a la empresa, también a los clientes ya que para ellos el tiempo es oro. Estos sistemas son de fácil uso y de gran ayuda, pero no todas las empresas optan por adquirir un sistema de gestión de calidad y es por ello por lo que la competencia siempre busca acaparar más para lograr los objetivos que toda organización debería de tener (Heflo,2018).

➤ Plan de actividades:

Toda empresa u organización debe tener la claridad que antes de iniciar un proyecto, es necesario y sobre todo conveniente realizar un plan de actividades, por lo cual se tiene que identificar las tareas que se van a ejecutar para lograr el objetivo principal del proyecto, esta planificación se inicia con la elaboración de un cronograma de actividades indicando la fecha y tiempo de duración, actividad a realizar, sub área y el responsable de la ejecución, de tal manera que se podrá llevar un mejor control de actividades y que actividades son menos importantes. (SINNAPS.COM,2020)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DIA 01 DEL MES 09 - 2021				
FECHA	TIEMPO	ACTIVIDAD	SUB ÁREA	RESPONSABL
01/09/2021	07:00-7:15 am	limpieza de la tienda	Cajas - ventas	comercial
01/09/2021	07:15-7:40 am	reposcion y exhibicion de producto	ventas	comercial
01/09/2021	07:40-8:00 am	apetura de tienda	ventas	comercial
01/09/2021	8:00 - 2:00 pm	atencion al cliente en tienda	Cajas - ventas	comercial
01/09/2021	02:00 p. m.	cierre de tienda	ventas	comercial
01/09/2021	2:00- 2:20 pm	cierre de caja y pre cuadro	Cajas	comercial
01/09/2021	2:20 -2:30 pm	cuadre de caja	supervision	comercial
01/09/2021	2:30 - 3:00 pm	limpieza de la tienda	Cajas - ventas	comercial

Fuente: *Elaboración propia*

➤ Plan de seguimiento y medición:

El principal control de proceso, es mantener bajo control la variabilidad que se presenta en todos los factores de producción, el personal, los métodos de elaboración, la maquinaria y equipos así como también el medio ambiente laboral, las materias primas y suministros utilizados, para llevar a cabo es necesario una herramienta de gestión clave

para el control de los procesos, que es el plan de seguimiento y medición, ya que cada proceso debe contar con un plan, para ello la empresa debe tener claro sus actividades de cada proceso, así como también deben tener muy bien definidos sus objetivos, de la misma manera debe la empresa asegurarse que sus proveedores cumplan sus procesos de gestión y calidad que los clientes requieren y entregar los productos y servicios de manera eficiente a los clientes. Es necesario que la empresa se asegure del cumplimiento de los procesos realizando la verificación o revisión de manera constante y efectiva, como otro punto importante es utilizar datos basados en la evidencia, a mayor precisión y eficiencia, los clientes sentirán mayor satisfacción (ISO 9001, 2021).

### **2.2.2 Planeamiento estratégico**

El planeamiento estratégico es un proceso que a través de él se implementan los planes operativos para que una organización logre llegar a sus objetivos, por ello es tan importante contar con un plan para hacerle frente a un mercado competitivo, el planeamiento estratégico tiene características muy particulares que varían en una empresa de productos como en una empresa de servicios. (UNIVERSIDAD CONTINENTAL, 2019).

Según, Choque (2015) indica que el planeamiento estratégico tiene como requisito fundamental la construcción y formulación de los escenarios futuros en los que la empresa tiene que desarrollar para continuar creciendo de manera competitiva. Manifiesta también que el planeamiento estratégico es un conjunto de actividades formales dirigidas a producir una formulación estratégica, además el planeamiento estratégico aporta una metodología al proceso de diseño estratégico, ya que todo es un proceso interactivo.

Todo planeamiento estratégico debe tener su metodología estratégica para ello deben tener claro sus objetivos, visión, misión, valores, y tener claro su análisis FODA,

e identificar sus factores, ciertamente el tema es amplio por lo que toda organización debe revisar de manera minuciosa lo que falta por corregir o mejorar. Sin embargo, también son importantes las estrategias que se ejecutaran.

En las estrategias FOFADODA, se trata de encontrar un punto de conexión lógico entre ellas, teniendo como objetivo principal que a través de la conexión resulten estrategias que permitan maximizar las FO, y minimizar las DA (Cevallos, 2019).

Según Choque (2015) define a la estrategia como un patrón o plan que integra a las principales metas y políticas de una organización, una estrategia bien formulada ayuda a poner orden y a delegar los recursos de toda organización, esto con relación a los atributos y deficiencias internas, con la finalidad de lograr una situación viable, así mismo anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de la competencia. Considera que el objetivo básico de la estrategia de una organización consiste en lograr un desempeño eficiente, eficaz, innovador, de calidad y orientado a generar valor.

En la práctica pueden existir estrategias conjuntas e interactivas unas con otras, sin embargo, es necesario clasificarlas e individualizarlas con la finalidad de monitorearlas y evaluarlas, dentro de ellas están las siguientes:

- Estrategia FO (maxi – maxi).

La estrategia FO (fortalezas vs oportunidades) intenta maximizar ambas, tanto fortalezas como oportunidades, las organizaciones buscan ese escenario, puesto a que se lograría el crecimiento y logro de los objetivos. Las estrategias FO, se las considera de ÉXITO, al usar las fortalezas se aprovechan las oportunidades. (Cevallos, 2019).



➤ Estrategia DO (mini – maxi).

Estrategia DO (debilidades vs oportunidades) intenta minimizar las primeras en este caso las debilidades y maximizar por supuesto las oportunidades. Pues toda organización puede tener oportunidades y también debilidades, para lograr contrarrestar es necesarios buscar mecanismos, contar con un plan de contingencia de tal manera que se logre disminuir las debilidades. Las estrategias DO, identificadas como de ADAPTACIÓN, tratando de aprovechar las oportunidades para dar la vuelta a las debilidades (Cevallos, 2019).

➤ Estrategia FA (maxi – mini)

La estrategia FA (fortalezas vs amenazas), esta se basa en las fortalezas de la organización que puede hacerles frente a las amenazas del entorno. El objetivo es maximizar las fortalezas y minimizar las amenazas, claro está que la organización no tiene control sobre las amenazas que puedan presentarse, pero con las fortalezas el impacto será menor. Las FA, se les considera como de REACCIÓN, ya que consiste en mitigar las amenazas empleando las fortalezas (Cevallos, 2019).

➤ Estrategia DA (mini – mini)

La estrategia DA (debilidades vs amenazas), intenta minimizar tanto debilidades como amenazas ya que estas tienen un impacto fuerte dentro de la organización. Para minimizarlas es importante que las organizaciones mejoren sus debilidades convirtiéndolas en fortalezas de tal forma que logren combatir las amenazas y enfocándose en las oportunidades (Choque, 2015).

Las estrategias DA, también se relaciona con la SUPERVIVENCIA, contrarrestando las amenazas y reduciendo o eliminando las debilidades que se presentan dentro de la organización, por lo tanto, se deben tener bien definidas (Cevallos, 2019).

### Importancia de planeamiento estratégico:

El plan o planeamiento estratégico es una de las herramientas más importantes dentro de una empresa, sea micro, pequeña o mediana empresa, porque con su correcto uso y aplicación, la empresa se podrá organizar mejor, potenciando así la operatividad del negocio, además es importante la planificación porque permite saber o prever que esperar de la empresa y su adaptación ante algún cambio que ocurra. Una verdadera planificación influye en la toma de decisiones a diario, de tal manera que con ella se podrá definir algunos puntos relevantes como:

➤ Estrategias de ventas:

Es un proceso estratégico diseñado con la finalidad de alcanzar los objetivos comerciales, para tal fin hay tipos de estrategias de ventas principalmente están las estrategias de venta online y las estrategias de ventas offline. Donde se adoptan diferentes tipos de formatos de publicidad para aumentar las ventas de la empresa. (MKA, 2019).

➤ Buyer persona (marketing online/offline):

Un buyer es la representación ficticia de un cliente ideal, esta se basa en datos reales sobre el comportamiento y características demográficas de los clientes. (Rdstation,2021)

➤ Atención y satisfacción de clientes

➤ Inversión en equipos

➤ Formación y capacitación

Mientras mayor sea el grado de capacitación y formación del personal, su nivel de productividad será mas alto, tanto de manera cualitativa como cuantitativa, de tal manera que al invertir en programas de formación profesional o consultoría empresarial en el

personal será rentable para la empresa ya que si no lo hace tendrá un personal estancado y poco productivo. Muchas empresas consideran la capacitación como un gasto innecesario, sin considerar que la capacitación continua del personal permite a los empleados mejorar y realizar sus labores de manera eficiente. (ADECO, 2020).

Conociendo la importancia del plan estratégico las organizaciones tienen la oportunidad de ser competitivas, para ello es necesario que conozcan como se realiza un plan estratégico. El plan estratégico es un instrumento que permite de forma ordenada coherente y sistematizada:

- Analizar y reflexionar, sobre la situación actual (la razón de ser)
- Definir lo que se busca realizar y a donde desea llegar (visión, objetivos)
- Establecer lineamientos para saber cómo ejecutar (estrategia)
- Involucrar los mecanismos o actuaciones (líneas de acción)
- Identificar los medios para lograr la ejecución (recursos financieros, humanos, materiales)
- Establecer planes, presupuestos y calendarios de ejecución
- Medir (indicadores), evaluar (impacto) y retroalimentar

Mientras la empresa este bien organizada, y con buenos sistemas de implementación, resultara más eficiente y reducirán sus costos, de tal manera que así puede mantener a un capital humano contento, capacitado y un negocio altamente rentable (Ruiz, 2019).

### **III. HIPÓTESIS**

La investigación descriptiva se encarga de precisar las características de la población que se está estudiando, teniendo como objetivo descubrir algunas peculiaridades fundamentales y utilizar criterios sistemáticos establecer la estructura o comportamiento de los fenómenos en estudios, de tal manera que la investigación descriptiva debe ser verídica, precisa y sistemática. Por lo tanto, la presente investigación no requiere de hipótesis (Recimundo, 2020).

## **IV. METODOLOGÍA**

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

La investigación es de tipo cuantitativo ya que se obtuvieron los datos aplicando herramientas como el cuestionario. Se aplica la recopilación objetiva de datos, que se centran primordialmente en números y valores y los resultados se obtienen utilizando métodos de análisis estadísticos y numéricos; para recopilar dicha información se utilizan herramientas como encuestas, cuestionarios, etc. De tal manera que la investigación es de tipo cuantitativa (Recimundo, 2020)

El nivel de la investigación es descriptivo ya que reúne las características para describir la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las Mypes Rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021. Descriptiva. Carlos sabino, en su obra el proceso de investigación (1992), define a la investigación descriptiva como “el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o comportamiento de los fenómenos en estudio”. (Recimundo, 2020).

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal, puesto que no existe manipulación en las variables, en la investigación no experimental se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural y luego observarlos en su ambiente natural, en su realidad, será de corte transversal. Sin embargo, una investigación experimental el investigador manipula una o más variables de estudio para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observadas. (Recimundo, 2020).

#### 4.2 Población y muestra

El universo de acuerdo con el estudio está constituido por las Mypes rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas ubicadas en Urb Sagitario, Surco. Las variables gestión de calidad y planeamiento estratégico. Para la variable planeamiento estratégico está conformado por 3 Mypes rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas ubicadas en Urb. Sagitario, Surco, de tal manera que se acudió a los colaboradores, constituyendo una población finita de 12 trabajadores. Para la variable gestión de calidad va dirigida a los trabajadores que constituyen una población de 12 personas, ya que hay ciertos indicadores que están dentro de los principios de gestión de calidad. Así mismo la variable gestión de calidad va dirigido a los clientes consumidores de pollo beneficiado que constituyen una población infinita en la que se aplicó la formula. (Fernández, 2019)

Para la variable gestión de calidad, se aplicó la siguiente formula:

$$N = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde:

$$\alpha = 90\%$$

$$z = \text{valor estadístico del } 90\% = 1.645$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$e = 10\% \text{ margen de error}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{1.645^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.10^2}$$

$$n = 67$$

### Criterios de Inclusión y de Exclusión

VARIABLES	CRITERIOS DE INCLUSION	EDAD	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD	Cientes	18 hasta 65	se excluye personas no disponibles
	amas de casa		
	persona natural con negocio		
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	se incluye a los propietarios		se excluye trabajadores nuevos
	trabajadores		

### 4.3 Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 1.** Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala
Gestión de calidad	Puede considerarse como un procedimiento para dirigir y liderar una organización, dado que su aplicación, aplica un enfoque sistémico que atiende todas las interacciones entre todos los elementos de la empresa. (ESAN, 2021)	Principios de Gestión	Enfoque en el cliente	La dimensión "principios de gestión se medirá con sus indicadores, enfoque, liderazgo, compromiso, toma de decisiones, mejora continua, gestión en las relaciones" con la técnica encuesta y el instrumento cuestionario.	cliente	nominal
			liderazgo			
			compromiso del personal			
			enfoque en los procesos			
			Toma de decisiones			
			mejora continua			
		Gestión en las relaciones				
		Control de los procesos	Importancia del control de calidad	la dimensión "control de los procesos se medirá con sus indicadores, importancia del control de calidad, sistema de control, plan de actividades, plan de seguimiento y medición" con la técnica encuesta, instrumento cuestionario.		
Sistema de control de procesos						
Plan de actividades						
Plan de seguimiento y medición						
Planeamiento o estratégico	Es un proceso que a través de él, se implementan los planes operativos para que una organización logre llegar a sus objetivos, por ello es importante contar con un plan para hacer frente a un mercado competitivo. (UNIVERSIDAD CONTINENTAL, 2019)	Estrategia competitiva	Estrategia FO	la dimensión "estrategia competitiva se medirá con sus indicadores, estrategia FO, DO, FA, DA" con la técnica encuesta y el instrumento cuestionario	personal y/o propietario	nominal
			Estrategia DO			
			Estrategia FA			
			Estrategia DA			
		Importancia del planeamiento estratégico	Estrategia de ventas	la dimensión "importancia del planeamiento estratégico se medirá con sus indicadores, estrategia de ventas, buyer persona, formación y capacitación". Con la técnica encuesta y el instrumento cuestionario		
			Buyer persona (marketing)			
			Formación y capacitación			



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

La encuesta es una técnica de recopilación de información donde el investigador interroga a los participantes, para obtener los datos que se desea, de manera sistemática y ordenada de una población o muestra, sobre las variables que se tomaran en una investigación. La encuesta permite obtener información de un grupo significativo de personas en relación con el problema de estudio. En la encuesta el nivel de interacción del encuestador con el encuestado es mínima, puesto a que dicha información se obtiene mediante preguntas realizadas con instrumentos como el cuestionario (Consultores, 2020).

La elaboración del cuestionario empleado en la presente investigación se construyó de la siguiente manera: Para las dimensiones principios de gestión de calidad, control de los procesos, estrategias competitivas e importancia del planeamiento estratégico son de elaboración propia y validadas por tres especialistas.

#### **4.5    *Plan de análisis***

Una vez recopilados los datos se procedió a la tabulación y grafica de acuerdo con cada variable y dimensiones. Se empleó la estadística descriptiva, para la presente investigación se utilizó el programa Excel. luego procediendo a realizar el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Tabla 2.** Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Gestión de calidad y planeamiento estratégico en las MYPE rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021</p>	<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las MYPE rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021?</p>	<p>General: Identificar las características de la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las MYPE rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021</p>	<p>La investigación descriptiva se encarga de precisar las características de la población que se está estudiando, teniendo como objetivo descubrir algunas peculiaridades fundamentales y utilizar criterios sistemáticos establecer la estructura o comportamiento de los fenómenos en estudios, de tal manera que la investigación descriptiva debe ser verídica, precisa y sistemática. Por lo tanto, la presente investigación no requiere de hipótesis. (RECIMUNDO, 2020).</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa <b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva <b>Diseño:</b> No experimental, corte transversal <b>Población:</b> muestra 03 MYPE de Urb Sagitario, Surco Lima 12 trabajadores, y 67 clientes. Técnica: encuesta</p>
		<p>(a) Describir los principios de Gestión de calidad en las MYPE rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021</p>		
		<p>(b) Conocer el control de los procesos en las MYPE rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021.</p>		
		<p>(c) Identificar la estrategia competitiva del planeamiento estratégico en las MYPE rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021.</p>		
<p>(d) Conocer la importancia del planeamiento estratégico en las MYPE rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021</p>				

#### **4.7            *Principios éticos***

En la presente investigación según el código de ética versión 4 - 2021 se ha cumplido los principios de la ética que rigen la investigación en la ULADECH Católica. Con relación al principio de protección a la persona, se ha cumplido porque se ha protegido su dignidad, identidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión, durante el recojo de datos. Así mismo se ha cumplido con el principio de libre participación y derecho a estar informado, ya que mediante un consentimiento informado se les informo a las personas participantes sobre el propósito y fines de la investigación a desarrollarse, teniendo ellos la libertad de aceptar. Beneficencia y no maleficencia, cumple porque se solicitado permiso a los propietarios de las Mypes para aplicar cuestionario a los trabajadores, sin perjudicar sus tiempos de labores. Justicia porque los resultados de la tesis serán público para todos. Integridad científica, porque se ha aplicado el rigor y veracidad en todo el proceso de la investigación. (ULADECH, 2021)

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

*Cuadro 1. Características demográficas*

<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Genero</b>		
Masculino	36	53.7%
Femenino	31	46.3%
<b>Tipo de empresa</b>		
EIRL	45	67.2%
SRL	10	14.9%
SA	0	
Unipersonal	12	17.9%
<b>Edad de los clientes</b>		
18 a 25 años	3	4.5%
26 a 45 años	41	61.2%
46 a 50 años	13	19.4%
Más de 50 años	10	14.9%
<b>Años en el negocio</b>		
Menos de 5 años	56	83.6%
hasta 10 años	11	16.4%

*Fuente: encuesta*

En el cuadro 01 se observa que el 53.7% de los encuestados pertenece al género masculino, el 67% está conformado por empresas de tipo EIRL. Con respecto a la edad de los clientes encuestados el 61.2% están en el rango de edad 26 a 45 años, un 19.4% en el rango de 46 a 50 años, el 14.9% mayores de 50 años y un 5.5% de 18 a 25 años, con relación a la experiencia en sus negocios un 83.6% no tienen menos de 5 años en el negocio.

**Variable 1: Gestión de calidad**

**Objetivo 1: Describir los principios de gestión de calidad en las Mypes rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021.**

**Tabla 3.**

ÍTEMS		Principios de gestión de calidad					
		SI		NO		TOTAL	
		f	%	f	%	n	%
1	La empresa se preocupa por brindarle productos de calidad a sus clientes	46	69%	21	31%	67	100%
2	Los clientes recomiendan el producto y servicio que ofrece la empresa	45	67%	22	33%	67	100%
3	La empresa satisface las necesidades de los clientes	35	52%	32	48%	67	100%
4	El personal está capacitado para la atención al cliente	48	72%	19	28%	67	100%
5	El personal se siente comprometido con la empresa	34	51%	33	49%	67	100%
6	Los procesos de atención son complejos	39	58%	28	42%	67	100%
7	A los clientes le gusta los productos que adquieren en tienda	43	64%	24	36%	67	100%
8	Es importante la mejora continua de la empresa	59	88%	8	12%	67	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes

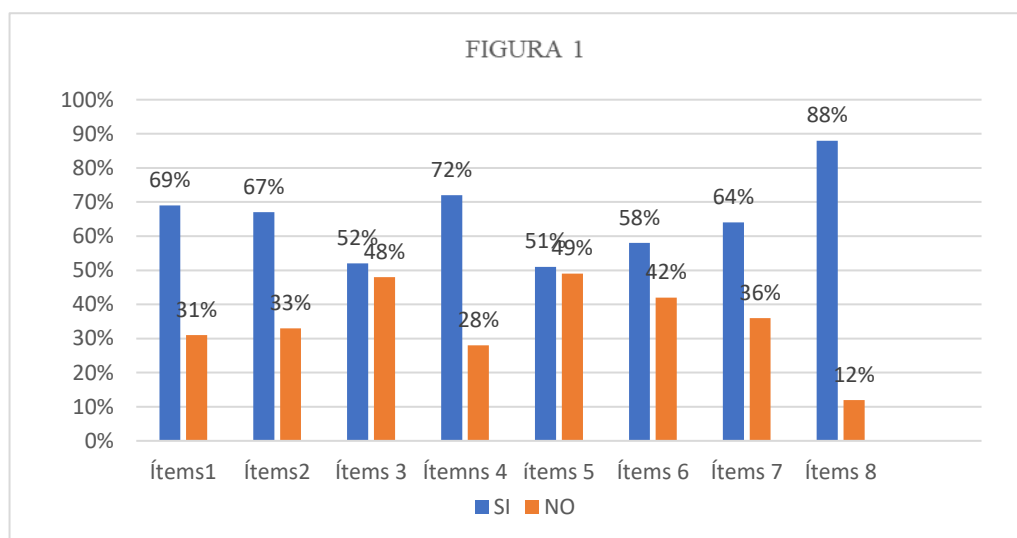


Figura 1. Gráfico que representa a “Principios de gestión de calidad”

En la tabla 03 y figura 1 “Principios de gestión de calidad” se observa que el 69% de los clientes considera que la empresa si se preocupa por brindarles productos de calidad, el 67% de los clientes si recomiendan los productos y servicios que ofrece la empresa, el 52% de los clientes indica que la empresa si satisface sus necesidades de

consumidor, el 72 % de los clientes menciona que el personal si está capacitado para la atención al cliente, el 51 % de los clientes considera que el personal si se siente comprometido con la empresa, el 58% de los clientes considera que los procesos de atención si son complejos, el 64% de los clientes indica que si le gusta los productos que adquiere en la tienda, el 88% de los clientes considera importante la mejora continua en la empresa.

**Tabla 4.**

*Principios de gestión de calidad*

Ítems	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	n	%
1 Hay liderazgo en la organización	4	33%	8	67%	12	100%
2 El personal tiene facultad para tomar decisiones	5	42%	7	58%	12	100%
3 Los proveedores muestran compromiso con la empresa	9	82%	2	18%	12	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores

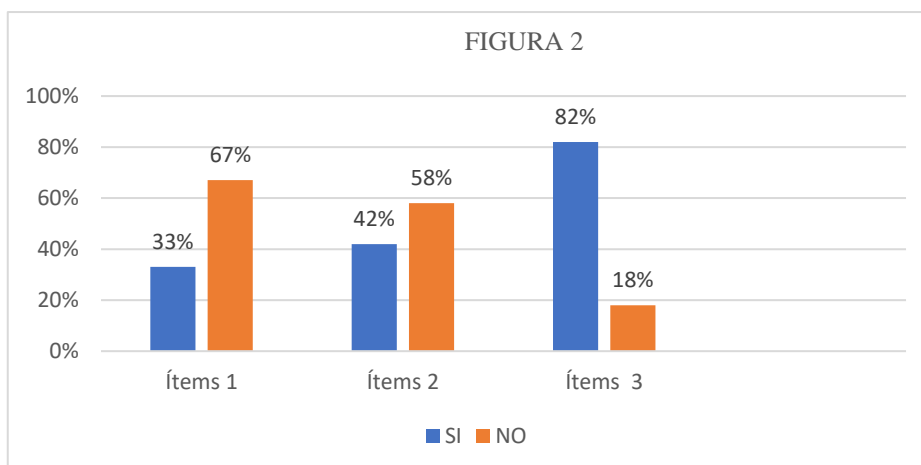


Figura 2: Grafico que representa a “Principios de gestión de calidad”

En la tabla 04 y figura 2 “Principios de gestión de calidad” se observa que el 67% de los trabajadores considera que no hay liderazgo en la organización, así mismo se observa que el 58% de los trabajadores indica que no tienen facultad para tomar

decisiones operativas en la empresa, también se puede observar que el 82% de los trabajadores indican que los proveedores muestran compromiso con la empresa.

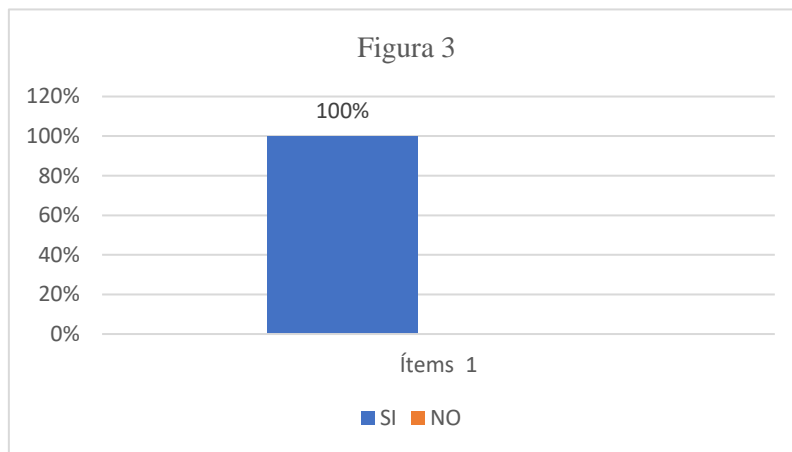
**Objetivo 2: Conocer el control de los procesos en las Mypes rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021.**

**Tabla 5.**

*Control de los procesos*

ÍTEMS	SI		NO		TOTAL	
	f	%	F	%	n	%
1 Es importante el control de calidad	67	100%	0	0%	67	100%

*Nota: Aplicada a los clientes*



*Figura 3: Grafico que representa a “Control de los procesos”*

en la tabla 5 y figura 3 con relación al indicador “Control de los procesos” se puede observar que el 100% de los clientes encuestados considera importante el control de calidad en los procesos.

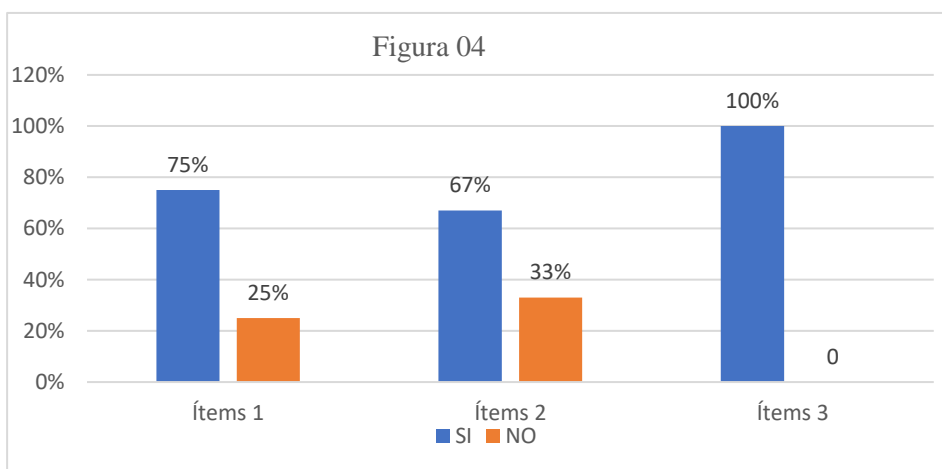


**Tabla 6.**

*Control de los procesos*

ÍTEMS		SI		NO		TOTAL	
		f	%	f	%	N	%
1	La empresa cuenta con un sistema de control de calidad	9	75%	3	25%	12	100%
2	La empresa cuenta con un plan o cronograma de actividades	8	67%	4	33%	12	100%
3	Los trabajadores conocen que es un plan de seguimiento	12	100%	0	0	12	100%

*Nota: Aplicada a los trabajadores*



*Figura 4: Grafico que representa a “control de los procesos”*

En la figura 4 y tabla 6 “Control de los procesos” se observa que el 75% de los trabajadores indican que la empresa si cuenta con un sistema de control de calidad, el 67% de los trabajadores indica que la empresa si cuenta con un cronograma de actividades, el 100 de los trabajadores si conocen que es un plan de seguimiento.

**Variable 2: Planeamiento estratégico**

**Objetivo 3: Identificar la estrategia competitiva del planeamiento estratégico en las Mypes rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco, 2021**

**Tabla 7.**

*Estrategia competitiva*

ÍTEMS	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	N	%
1 Se identifican las fortalezas y oportunidades dentro de la empresa	10	83%	2	17%	12	100%
2 Se aplican estrategias dentro de la empresa	9	75%	3	25%	12	100%
3 Se identifican las fortalezas y amenazas dentro de la empresa	9	75%	3	25%	12	100%
4 Se cuenta con un plan de contingencia dentro de la empresa	8	67%	4	33%	12	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores

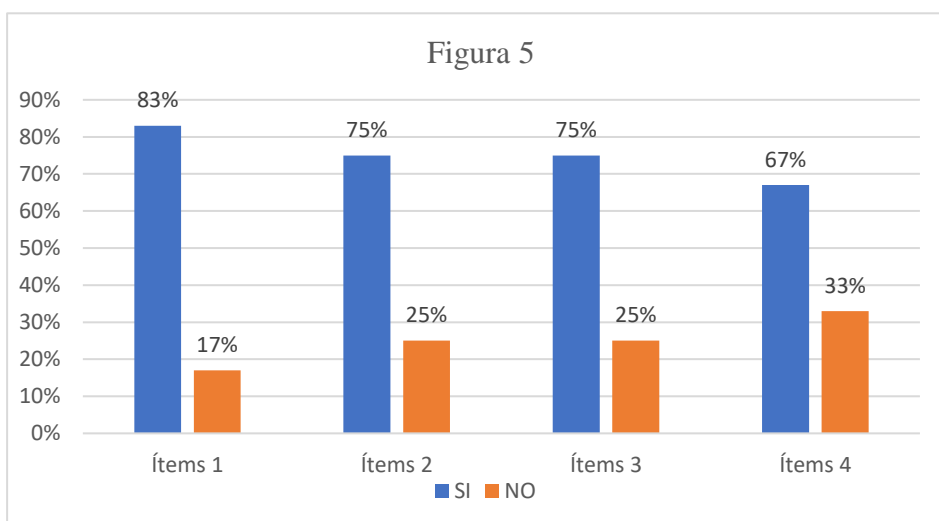


Figura 5: Grafico que representa a “Estrategia competitiva”

En la figura 5 y tabla 7 “Estrategia competitiva” se observa que el 83% del personal identifican las fortalezas y oportunidades que hay dentro de la empresa, el 75% de los trabajadores considera que, si se aplican estrategias dentro de la empresa, así mismo el 75% de los trabajadores logra identificar las fortalezas y amenazas que hay dentro de la empresa, el 67% de los trabajadores indican que la empresa cuenta con planes de contingencia.

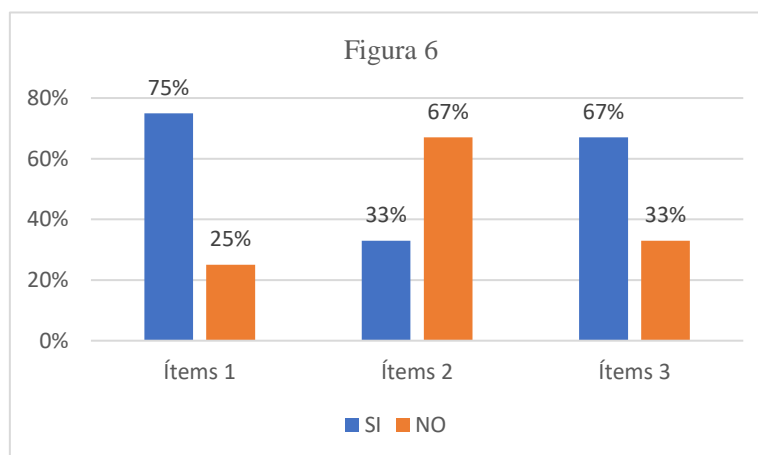
**Objetivo 4: Conocer la importancia del planeamiento estratégico en las Mypes rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021**

**Tabla 8.**

*Planeamiento estratégico.*

ÍTEMS	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	n	%
1 Se utiliza estrategias de venta para captar clientes	9	75%	3	25%	12	100%
2 La empresa invierte en campañas de Marketing	4	33%	8	67%	12	100%
3 El personal recibe capacitación para mantenerse actualizado	8	67%	4	33%	12	100%

*Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores*



*Figura 6: Grafico que representa “Planeamiento estratégico”*

En la figura 6 tabla 8 se observa que el 75% del personal utiliza estrategias de venta para captar a los clientes, el 67% de los trabajadores indica que la empresa no invierte en campañas de marketing, así mismo el 67% del personal indican que si reciben capacitaciones para mantenerse actualizados

#### 4.7 *Análisis de resultados*

En el cuadro 1 con relación a “Características demográficas” se observa que el 53.7% de los encuestados pertenece al género masculino. Según un estudio realizado por el INEI (2021) se encontró que el 17,9% mujeres estuvieron desempleadas en el trimestre 2021, por lo que se puede explicar que las empresas contrataron mayor número de hombres que mujeres, así como también muchos hombres decidieron en armar su propio negocio, se encontró que el 67% está conformado por empresas de tipo EIRL. Según RPP (2021), Las Mypes representan el 99,8% del total de las empresas que existen el país, a causa de la pandemia las micro y pequeña empresa son los más golpeados esto explica que muchos negocios cerraron, dando de baja a sus RUC y muchas de ellas a la actualidad están como informales. Con respecto a la edad de los clientes encuestados el 61.2% están en el rango de edad 26 a 45 años. Según INEI (2021) el desempleo se incrementó en todos los grupos afectando sobre todo a los jóvenes esto explica que la mayoría de los jóvenes se volvió independiente en sus negocios, pero de manera informal. con relación a la experiencia en sus negocios un 83.6% tienen menos de 5 años en el negocio.

##### *Variable gestión de calidad*

De acuerdo con los resultados con relación a la variable gestión de calidad, el 69% de los clientes considera que la empresa se preocupa por brindarles productos de calidad, así mismo se observa que el 58% de los clientes mencionan que los procesos de atención son muy complejos, de tal manera se observa que el 88% los clientes consideran importante la mejora continua en la empresa.

Con relación a la tabla 3 denominada principios de gestión de calidad que hace referencia al indicador enfoque en el cliente, se observa que el 69% de los clientes considera que la empresa si se preocupa por brindarles productos de calidad, El enfoque

del cliente se centra en conseguir y mantener la satisfacción del cliente y esto se logra con el cumplimiento de objetivos que toda organización debe plantearse y dentro de ellos se debe resaltar como objetivo principal la “satisfacción del cliente”(Cambio clave, 2018), el 67% de los clientes manifiesta que si recomienda el producto y servicio que la empresa brinda, el 52 % de los clientes menciona que la empresa si satisface sus necesidades, cabe indicar que el 48% no se siente satisfecho. Según Douglas (2021) menciona que un cliente satisfecho gasta un 33% más que los clientes nuevos.

Con relación al indicador compromiso del personal, se observa que el 72% de los clientes indican que el personal si está capacitado para brindar la atención adecuada al cliente; Muchas de las empresas consideran la capacitación constante como un gasto innecesario, sin embargo, el capacitar al personal es una gran inversión para la empresa dado a que logran potenciar el desarrollo de su personal, manteniéndolo preparado y con un alto nivel de productividad y todos avancen de forma pareja, esto ayuda a que la organización logre sus objetivos (ADECCO, 2020).

El 51% de los clientes consideran que el personal se siente comprometido con la empresa; dentro de una organización es fundamental mantener motivados a todos los integrantes del equipo humano, es importante que los colaboradores se encuentren con la capacidad técnica necesaria pero que además de ello es relevante la parte emocional, quiere decir que si los empleados no se sienten valorados, cuidados y conviven con un clima laboral frio y pesado, definitivamente no se encuentran satisfechos en la organización y no van a dar un 100%, demostrando poco compromiso y los resultados no serán los esperados (ISO 9001, 2020).

Con relación al indicador enfoque en los procesos el 58% de los clientes indica que los procesos de atención si son complejos, El enfoque basado en los procesos busca mejorar la eficacia y eficiencia de la organización para alcanzar los objetivos definidos en el plan estratégico que toda organización debería de tener, gran parte de las organizaciones gestionan de manera vertical, el enfoque basado en procesos introduce la gestión horizontal, los procesos se gestionan como un sistema mediante la creación y entendimiento de una red de procesos y simplificar los procesos (GERENS,2017)

Con relación al indicador mejora continua, el 64% de los clientes manifiestan que si le gusta los productos que adquieren en la tienda de pollo beneficiado, el 88% de los clientes considera que es importante la mejora continua dentro de la organización; según la ISO 9001(2015), cita que la mejora continua es un compromiso inequívoco de la alta dirección, ya que son ellos los que deben tomar conciencia de la realidad, para luego ser transmitida a los estratos de la organización, para ello son importantes las estrategias a largo y corto plazo de las organizaciones, cabe resaltar que no es fácil implementar un sistema de gestión de calidad de manera satisfactoria. Muchos usan KAIZEN que significa cambio bueno, por lo cual se debe considerar las ideas de los trabajadores, ya que son ideas que están más alineadas. (ATICO34, 2020)

En la tabla 4 que hace referencia al indicador liderazgo, se observa que el 67% de los trabajadores indican que no hay liderazgo en la organización; Según ISO 9001:2015, el liderazgo en gestión de una organización conlleva a tener en cuenta todas las necesidades de los grupos de intereses de la organización y a desarrollar una visión del futuro de la organización. Es importante contar con un líder que cumpla las habilidades que se requiere para guiar al equipo, un líder debe ser comunicativo, orientación a resultados y motivación. (BLOG, 2020)

Con relación al indicador toma de decisiones, el 58% de los trabajadores menciona que no tienen facultad para tomar decisiones operativas dentro de la organización. Cuando se toman decisiones basadas en el análisis y con una cuidadosa evaluación de datos de información son las que se aproximan a lograr los resultados esperados, así mismo existen diferentes tipos de decisiones las directivas y operativas. (Ramirez,2020).

Con relación al indicador gestión de las relaciones, el 82% de los trabajadores indican que los proveedores muestran compromiso con la empresa. cuando se toma la decisión de implantar un sistema de gestión integrado es necesario considerar los procesos de realización de productos que influyen en otros grupos de interés, una vez identificado los procesos se debe tener en consideración que una organización no depende únicamente del comportamiento individual de ella misma, pues su desempeño involucra también a otras partes interesadas, ya que la norma ISO 9001: 2015, establece la necesidad de acoger la gestión de relaciones con las partes interesadas, basándose en la búsqueda del mutuo beneficio, involucrando a los actores externos como los proveedores, consumidores, administraciones públicas y competencia. Los proveedores son parte clave ya que en muchos casos la satisfacción de los clientes se encuentra influenciada por los productos y/o servicios de proveedores. (Gómez, 2020)

Con relación a la tabla 5 denominada control de los procesos que hace referencia al indicador importancia del control de calidad, se observa que el 100% de los clientes considera importante el control de calidad. Para lograr los objetivos de una organización es necesario apostar por la calidad, de tal manera que se logre una satisfacción para el cliente como para la organización, puesto que una mala calidad resulta cara y consecuencias muy desfavorables por ello definitivamente una calidad en los procesos de producción va a generar grandes ventajas a la organización, reducción de despilfarros,

menos reclamaciones, menos devoluciones y generara mayor productividad. (UOC,2021). El departamento de calidad controlará y supervisará todo el proceso de producción para la certificación, de tal manera que los clientes se sientan confiados y seguros para adquirir los productos y satisfacer sus necesidades y lograr fidelizarlos, brindándoles además no solo un producto de calidad, sino que también un servicio y excelente atención, logrando fidelizarlos y generar mayor productividad para la organización. (ANEXIA, 2018).

Con relación a la tabla 6 que hace referencia al indicador sistema de control de procesos, se observa que el 75% de los clientes indican que la empresa si cuenta con un sistema de control de calidad. Para lograr los objetivos de una organización es necesario apostar por la calidad, de tal manera que se logre una satisfacción equilibrada de las necesidades tanto para el cliente como para la organización, puesto que una mala calidad resulta cara y consecuencias muy desfavorables por ello definitivamente una calidad en los procesos de producción va a generar grandes ventajas a la organización, reducción de despilfarros, menos reclamaciones y menos devoluciones y generara mayor productividad. (UOC,2021).

El 67% menciona que cuentan con un cronograma de actividades y el 100% de los trabajadores si conocen el concepto de plan de seguimiento. toda empresa u organización debe tener la claridad que antes de iniciar un proyecto, es necesario y sobre todo conveniente realizar un plan de actividades, por lo cual se tiene que identificar las tareas que se van a ejecutar para lograr el objetivo principal del proyecto, esta planificación se inicia con la elaboración de un cronograma de actividades indicando la fecha y tiempo de duración, actividad a realizar, sub área y el responsable de la ejecución, de tal manera que se podrá llevar un mejor control de actividades y que actividades son menos importantes. (SINNAPS.COM,2020)



### ***Variable: Planeamiento Estratégico***

En las estrategias FOFADODA, se trata de encontrar un punto de conexión lógico entre ellas, teniendo como objetivo principal que a través de la conexión resulten estrategias que permitan maximizar las FO, y minimizar las DA. (Cevallos, 2019). Los resultados demuestran que el 83% de los trabajadores identifican las fortalezas y oportunidades dentro de la empresa, cabe resaltar que el 67% de los trabajadores indica que la empresa no aplica marketing.

Con relación a la tabla 7 denominada estrategia competitiva que hace referencia al indicador fortalezas y oportunidades, se observa que el 83% de los trabajadores menciona que si identifican las fortalezas y oportunidades dentro de la empresa. Según Choque. R (2015), define a la estrategia como un patrón o plan que integra a las principales metas y políticas de una organización, una estrategia bien formulada ayuda a poner orden y a delegar los recursos de toda organización el 75% de los trabajadores indica que la empresa si aplican estrategias, el 75% de los trabajadores menciona que, si identifican las fortalezas y amenazas dentro de la empresa; El objetivo es maximizar las fortalezas y minimizar las amenazas, claro está que la organización no tiene control sobre las amenazas que puedan presentarse, pero con las fortalezas el impacto será menor. (Choque, 2015). el 67% de los trabajadores menciona la empresa cuenta con un plan de contingencia.

Con relación a la tabla 08 denominada planeamiento estratégico que hace referencia al indicador estrategia de ventas, el 75% de los trabajadores menciona que, si aplican estrategias de ventas para captar clientes, es un proceso estratégico diseñado con la finalidad de alcanzar los objetivos comerciales, para tal fin hay tipos de estrategias de ventas principalmente están las estrategias de venta online y las estrategias de ventas

offline. Donde se adoptan diferentes tipos de formatos de publicidad para aumentar las ventas de la empresa. (MKA, 2019).

Con relación al indicador buyer persona se observa que el 67% de los trabajadores indica que la empresa no invierte en marketing, un buyer es la representación ficticia de un cliente ideal, esta se basa en datos reales sobre el comportamiento y características demográficas de los clientes. (Rstación,2021).

Con relación al indicador formación y capacitación el 67% del indicador menciona que la empresa si los capacita. mientras mayor sea el grado de capacitación y formación del personal, su nivel de productividad será más alto, tanto de manera cualitativa como cuantitativa, de tal manera que al invertir en programas de formación profesional o consultoría empresarial en el personal será rentable para la empresa ya que si no lo hace tendrá un personal estancado y poco productivo. Muchas empresas consideran la capacitación como un gasto innecesario, sin considerar que la capacitación continua del personal permite a los empleados mejorar y realizar sus labores de manera eficiente. (ADECO, 2020)

## VI. CONCLUSIONES

En las encuestas realizada a los clientes de las Mypes investigadas del rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021, en su mayoría son varones cuyas edades oscilan entre 26 a 45 años, clientes con negocios con un rango de tiempo de entre los 5 años de experiencia en el rubro.

Para los clientes de las Mypes del rubro pollo beneficiado, es importante que las empresas se preocupen por brindarles productos de calidad, poniendo énfasis en el enfoque al cliente y la satisfacción de este, lo cual aún les falta a las Mypes, trabajar en ello. De tal forma que para el personal es importante contar con un líder que los guie y motive, un personal bien cuidado y valorado siempre demostrara compromiso en el trabajo desde luego donde pueda gozar de sus beneficios y de un grato clima laboral. Así mismo se les dé la oportunidad de tomar decisiones operativas lo cual les hagan parte de la organización, tomando en cuenta las sugerencias de los trabajadores para realizar cambios continuos que los clientes consideran importante. El enfoque en los procesos es uno de los puntos agilizar los procesos y minimizar los tiempos de espera para los clientes ya que, así como los productos, el servicio son relevantes pues el tiempo para el cliente también es valioso. Al igual que mantener las relaciones con los clientes externos que involucran directamente en la organización, como es el caso de los proveedores.

Para que se logre cumplir los principios de gestión en las Mypes, es necesario mejorar en los puntos mencionado líneas arriba, en los que es necesario resaltar en el enfoque al cliente, conociéndolo y logrando satisfacer sus necesidades como consumidor, así mismo resaltar en la mejora continua, tomando en cuenta las sugerencias de los trabajadores ya que son ellos quienes conocen las debilidades o dificultades que se vive en la organización. De tal forma poner énfasis en el liderazgo, contando con personal capacitado, comunicativo para guiar a su personal y forme equipos de trabajo. La toma

de decisiones operativas ayuda mucho en agilizar los procesos de atención a los clientes, de tal manera que también es necesario invertir en sistemas de gestión y optimizar sus procesos, para que las Mypes logren desarrollarse no solo en un mercado nacional, sino que también en un mercado internacional.

El planeamiento estratégico dentro de una empresa es pieza clave para un excelente funcionamiento, siempre identificando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas lo cual el personal lo tiene claro, de acuerdo con el resultado de las encuestas. Pero así mismo hay que tener presente que no solo se debe tener claro, pues también se debe ejecutar, lo cual falta perfeccionar en esos puntos. Ya que no siempre cuentan con planes de contingencia y es necesario para la continuidad del negocio.

Invertir en marketing digital, publicidad ayuda a que las empresas se expandan, lo cual las Mypes no lo están haciendo, de acuerdo con las encuestas más del 50% de las empresas no invierten en publicidad, no se actualizan y por lo consiguiente para no dar importancia a la capacitación constante al personal.

## **RECOMENDACIONES**

Es necesario que las Mypes, tengan asesoría constante debido a que en la actualidad el mundo de los negocios esta más digitalizado, todo es cambiante y el estar actualizado permitirá que las Mypes sean competitivas y así no solo logren mantenerse en el mercado nacional, más allá se busca crecer.

Tener presente que a un cliente no solo se le fideliza o retiene con precio; el cliente busca calidad, servicio, disponibilidad y reducir los tiempos de espera, lo cual las Mypes tienen que optimizar sus procesos ya que están siendo demasiado complejos. Para ello existen sistemas y/o programas que facilitan la vida tanto a los trabajadores como a los clientes, desde luego para la empresa acelera sus procesos.

Los propietarios deben de mejorar con relación a mantener contento y actualizado a los trabajadores, un trabajador contento siempre va a ser más productivo, claro está motivándolos con capacitaciones constantes y bonos por productividad y buen desempeño. Las Mypes deben de hacer uso de los especialistas en Marketing, Buyer. Considerando que en la actualidad el marketing digital es una herramienta fundamental para hacer llegar tu producto a más segmentos de mercado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ADECCO. (2020). Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/2020/02/14/importancia-capacitacion-de-personal/>
- ADECCO. (2020). *Blog adecco*. Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/2020/02/14/importancia-capacitacion-de-personal/>
- AENOR. (2021). Obtenido de <https://www.aenor.com/certificacion/medio-ambiente/gestion-ambiental>
- Andrade, G. (2016). "*Desarrollo de planificación estratégica para la empresa BDO, Ecuador Cia Ltda para el periodo 2016-2018*".
- Anexia.es. (2018). Obtenido de <https://www.anexia.es/anexia-noticias/la-importancia-de-los-controles-de-calidad-en-los-procesos-de-produccion#.YUbJqbhKjIX>
- APA. (07 de 2021). Obtenido de <https://apa.org.pe/2021/07/09/a-celebrar-la-semana-del-pollo-a-la-brasa-a-nivel-nacional-del-12-al-18-de-julio/>
- Arrascue, J., & Segura, E. (2016). "*Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte CLINIFER , Chiclayo 2015*".
- ARTICO34. (2020). Obtenido de <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/mejora-continua/>
- Avicultura. (2019). Obtenido de <https://avicultura.info/avicultura-de-peru-continua-creciendo-este-ano-2019/>
- BCR. (2020). Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2020/diciembre/reporte-de-inflacion-diciembre-2020.pdf>
- Blogs.x.uoc.edu. (2021). Obtenido de <https://blogs.x.uoc.edu/calidad-iso/la-calidad-en-los-procesos-de-produccion/>
- Caillaux, C. (2020). *Esan.edu*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/13/cuanto-ha-transformado-la-tecnologia-nuestras-vidas-durante-la-pandemia/>
- Cevallo Duque, M. (2019). *PBS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS*. Obtenido de <https://pbs.mba/estrategia/estrategias-fo-fa-do-da/>
- Cevallos Duque, M. (2019). *PBS ADMINISTRACION DE EMPRESAS*. Obtenido de <https://pbs.mba/estrategia/estrategias-fo-fa-do-da/>
- Choque Larrauri, R. (2015). *Planeamiento estratégico*. Lima, Perú: Empresa editora Macro EIRL.
- COMEXPERU. (2019). Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>
- CONEXION ESAN. (Noviembre de 2020). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/11/25/gestion-de-las-tecnologias-en-tiempos-de-la-covid-19/>

- D. *Gestión*. (2021). Obtenido de <https://gestion.pe/economia/pollo-al-alza-precio-minorista-se-acerca-a-los-s-1000-en-lima-noticia/>
- Diaz, J. (2018). "*Planeamiento estrategico y gestion financiera en las MYPE comercializadoras de Lima Metropolitana, periodo 2015-2016*".
- Douglas Da Silva. (2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/estrategias-para-satisfacer-clientes/>
- ECONOMIA. (ABRIL de 2020). Obtenido de <https://www.ulima.edu.pe/entrevista/pedro-grados-smith-29-04-2020#:~:text=%C2%BFcu%C3%A1%20ser%C3%A1%20el%20impacto%20sobre,quince%20a%20veinte%20por%20ciento.>
- Fernandez Ramos, M. (2019). *Caracterización en la competitividad y el modelo SERVQUAL de las MYPE rubro restaurantes*. Piura: Repositorio uladech.
- GANAMÁS. (2019). Obtenido de <https://revistaganamas.com.pe/conozca-los-beneficios-que-ofrecen-las-ferias-a-las-pymes/>
- Garcia, A. (Agosto de 2021). Consecuencias economicas de la inestabilidad economica. (ATV, Entrevistador) Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2021/08/consecuencias-economicas-de-la-inestabilidad-politica/>
- Garcia, A. (Agosto de 2021). Consecuencias económicas de la inestabilidad política. *EC*. (E. c. -, Entrevistador) ATV. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2021/08/consecuencias-economicas-de-la-inestabilidad-politica/>
- Garcia, A. (gosto de 2021). Consecuencias económicas de la inestabilidad política. *EC*. (ATV, Entrevistador) Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2021/08/consecuencias-economicas-de-la-inestabilidad-politica/>
- GERENS. (2017). Obtenido de <https://gerens.pe/blog/enfoque-procesos-productividad-costos/>
- Gomez, I. (2020). *Heredera consultores*. Obtenido de <https://hederaconsultores.blogspot.com/2009/07/relaciones-con-proveedores-bsadas-en-el.html>
- Heflo.com. (23 de 09 de 2018). Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/sistema-de-control-de-procesos/>
- INEI . (05 de 2021). Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2020/diciembre/reporte-de-inflacion-diciembre-2020.pdf>
- INEI. (Febrero de 2020). Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n02\\_produccion-nacional-dic-2019.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n02_produccion-nacional-dic-2019.pdf)
- INEI. (Febrero de 2020). Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n02\\_produccion-nacional-dic-2019.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n02_produccion-nacional-dic-2019.pdf)
- INEI. (Mayo de 2021). Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion-ocupada-aumento-124-en-el-trimestre-febrero-marzo-abril-de-2021-12877/>

- Manihuari, M. (2017). *"Análisis de la gestión de almacenes en la farmacia america srl, periodo 2017"*.
- MKA. (2019). Obtenido de <https://escuela.marketingandweb.es/estrategias-de-ventas/>
- Moscoso, B. (2020). *"Implementación de un plan estratégico para el fortalecimiento de la gestión del personal de la Institución Educativa I.E.P Kinder Planet (2018 - 2019)"*.
- Nueva iso 9001- 2015.comm. (2021). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/8-4-control-los-procesos-productos-servicios-suministrados-externamente/>
- Ramirez, A., & Cynthia, S. (2019). *"Gestión administrativa de una empresa de servicio inmobiliario"*.
- Ramirez, H. (2020). ATICO34. Obtenido de <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/proceso-toma-de-decisiones-en-una-empresa/>
- RPP, Noticias. (2020). Obtenido de <https://rpp.pe/columnistas/juancarlosmathews/el-soporte-financiero-que-hoy-necesitan-las-mype-del-peru-noticia-1248501>
- Ruiz Barroeta, M. (2019). MR Milagros Ruiz. Obtenido de <https://milagrosruizbarroeta.com/plan-estrategico-empresa-pyme-que-es-como-se-hace/>
- Salamanca solano, M. A. (2019). *"Formulación de un plan estratégico para el laboratorio de ingeniería en la universidad católica de Colombia apoyado en la guía PMBOK"*.
- SIEA. (Enero de 2020). Obtenido de <https://siea.midagri.gob.pe/portal/publicaciones/datos-estadisticas/mensual/category/61-avicola-2020>
- Sinnaps.com/blog. (2020). Obtenido de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/plan-de-actividades>
- Solana, S. (2019). *Formulacion de un plan estrategico para el laboratorio de ingeniería en la universidad catolica de Colombia apoyado en la guía PMBOK.*



# **ANEXOS**

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario dirigido al cliente



¡Buen día! Me encuentro realizando una investigación con la finalidad de conocer la gestión de calidad y planeamiento estratégico de las MYPE, rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas en la Urb Sagitario, Surco, 2021, por tal motivo acudo a usted con la finalidad de que responda unas preguntas sencillas marcando con (x) en la respuesta que usted considere conveniente. Agradeceré su participación ya que es muy valiosa.

#### Datos demográficos

Edad \_\_\_\_\_ Estado civil \_\_\_\_\_ Genero \_\_\_\_\_

Giro del negocio. \_\_\_\_\_ Cliente frecuente \_\_\_\_\_

---

N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Considera usted que la empresa se preocupa por brindarle productos de calidad a sus clientes?		
2	¿Recomendaría usted el servicio y producto ofrece la empresa?		
3	¿Considera que la empresa satisface sus necesidades?		
4	¿Considera usted que el personal esta capacitado para la atencion al cliente?		
5	¿Cree usted que el personal se siente comprometido con la empresa?		
6	¿Le gusta los productos que adquiere en la tienda?		
7	¿Cree usted que los procesos de atencion son complejos?		
8	¿Consiera importante la mejora continua dentro de la empresa?		
9	¿Considera importante el control de calidad?		

*Cuestionario dirigido al personal y/o propietario*



¡Buen día! Me encuentro realizando una investigación con la finalidad de conocer la gestión de calidad y planeamiento estratégico de las MYPE, rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas en la Urb Sagitario, Surco, 2021, por tal motivo acudo a usted con la finalidad de que responda unas preguntas sencillas marcando con (x) en la respuesta que usted considere conveniente. Agradeceré su participación ya que es muy valiosa.

Datos demográficos

Edad \_\_\_\_\_ Estado civil \_\_\_\_\_ Genero \_\_\_\_\_

Giro del negocio. \_\_\_\_\_ Cliente frecuente \_\_\_\_\_

---

N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Crees que hay liderazgo en la organización?	SI	NO
2	¿Tiene facultad usted para tomar decisiones?	SI	NO
3	¿Considera usted que los proveedores muestran compromiso con la empresa?	SI	NO
4	¿Cuentan con un sistema de control de calidad?	SI	NO
5	¿Tienen un plan o cronograma de actividades?	SI	NO
6	¿Conoce que es un plan de seguimiento?	SI	NO
7	¿Identifica usted las Fortalezas y Oportunidades dentro de la empresa?	SI	NO
8	¿Considera usted que se aplican estrategias dentro de la empresa?	SI	NO
9	¿Identifica usted las Fortalezas y Amenazas dentro de la empresa?	SI	NO
10	¿Cuentan con un plan de contingencia dentro de la empresa?	SI	NO
11	¿Utiliza usted alguna estrategia de ventas, para captar clientes?	SI	NO
12	¿Invierte la empresa en campañas de marketing?	SI	NO
13	¿Recibe usted algún tipo de capacitación para mantenerse actualizado?	SI	NO

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con

DNI N° 02616283, MAGISTER en: Administración : Por

medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)

instrumento(s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por

RAMOS MARIA CHERO INFANTE, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEAMIENTO ESTRATGICO EN LAS MYPES RUBRO POLLO BENEFICIADO EN TIENDAS ESPECIALIZADAS DE URB SAGITARIO, SURCO 2021” que se encuentra realizando.

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

Piura 3 de octubre, 2021

Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.  
CORLAD N°5461

Nº	Items relacionado con (GESTIÓN DE CALIDAD)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita mas items para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera usted que la empresa se preocupa por brindarle productos de calidad a sus clientes?	X			X		X		X
2	¿Recomendaría usted el servicio y producto que ofrece la empresa?	X			X		X		X
3	¿Considera que la empresa satisface sus necesidades?	X			X		X		X
4	¿Considera usted que el personal esta capacitado para la atencion al cliente?	X			X		X		X
5	¿Cree usted que el personal se siente comprometido con la empresa?	X			X		X		X
6	¿Le gusta los productos que adquiere en la tienda?	X			X		X		X
7	¿Cree usted que los procesos de atencion son complejos?	X			X		X		X
8	¿Cree que hay liderazgo en la organización?	X			X		X		X
9	¿Tiene facultad usted para tomar decisiones?	X			X		X		X
10	¿Consiera importante la mejora continua dentro de la empresa?	X			X		X		X
11	¿Considera usted que los proveedores muestran compromiso con la empresa?	X			X		X		X
12	¿Considera importante el control de calidad?	X			X		X		X
13	¿Cuentan con un sistema de control de calidad?	X			X		X		X
14	¿Tienen un plan o cronograma de actividades?	X			X		X		X
15	¿Conoce que es un plan de seguimiento?	X			X		X		X

Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.  
CORLAD N°5481

Nº	Items relacionado con (PLANEAMIENTO ESTRATEGICO)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita mas items para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Identifica usted las Fortalezas y Oportunidades dentro de la empresa?	X			X		X	X	
2	¿Considera usted que se aplican estrategias dentro de la empresa?	X			X		X	X	
3	¿Identifica usted las Fortalezas y Amenazas dentro de la empresa?	X			X		X		X
4	¿Cuentan con un plan de contingencia dentro de la empresa?	X			X		X		X
5	¿Utiliza usted alguna estrategia de ventas, para captar clientes?	X			X		X	X	
6	¿Invierte la empresa en campañas de marketin?	X			X		X		X
7	¿Recibe usted algun tipo de capacitación para mantenerse actualizado?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!

Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.  
CORLAD N°5481

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jose Jordan Francesco Pino Galvan, identificado con

DNI N°. 72504015, MAGISTER en: Gestión Pública : Por

medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)


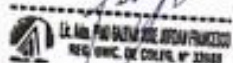
instrumento(s) de recolección de datos: Encuestas, elaborado por

RAMÓS MARIA CHERO INFANTE, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

"GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEAMIENTO ESTRATGICO EN LAS MYPES RUBRO POLLO BENEFICIADO EN TIENDAS ESPECIALIZADAS DE URB SAGITARIO, SURCO 2021" que se encuentra realizando.

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

Piura 05 de octubre, 2021

  
  
Lic. Ana Pineda José Jordán Francisco  
REG. UNIC. DE COLAB. N° 22888

Nº	Items relacionado con (GESTIÓN DE CALIDAD)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita mas items para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera usted que la empresa se preocupa por brindarle productos de calidad a sus clientes?	X			X	X			X
2	¿Recomendaría usted el servicio y producto que ofrece la empresa?	X			X	X			X
3	¿Considera que la empresa satisface sus necesidades?	X			X	X			X
4	¿Considera usted que el personal esta capacitado para la atención al cliente?	X			X	X			X
5	¿Cree usted que el personal se siente comprometido con la empresa?	X			X	X			X
6	¿Le gusta los productos que adquiere en la tienda?	X			X	X			X
7	¿Cree usted que los procesos de atención son complejos?	X			X	X			X
8	¿Cree que hay liderazgo en la organización?	X			X	X			X
9	¿Tiene facultad usted para tomar decisiones?	X			X	X			X
10	¿Consiera importante la mejora continua dentro de la empresa?	X			X	X			X
11	¿Considera usted que los proveedores muestran compromiso con la empresa?	X			X	X			X
12	¿Considera importante el control de calidad?	X			X	X			X
13	¿Cuentan con un sistema de control de calidad?	X			X	X			X
14	¿Tienen un plan o cronograma de actividades?	X			X	X			X
15	¿Conoce que es un plan de seguimiento?	X			X	X			X



Nº	Items relacionado con (PLANEAMIENTO ESTRATEGICO)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita mas items para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Identifica usted las Fortalezas y Oportunidades dentro de la empresa?	X			X	X			X
2	¿Considera usted que se aplican estrategias dentro de la empresa?	X			X	X			X
3	¿Identifica usted las Fortalezas y Amenazas dentro de la empresa?	X			X	X			X
4	¿Cuentan con un plan de contingencia dentro de la empresa?	X			X	X			X
5	¿Utiliza usted alguna estrategia de ventas, para captar clientes?	X			X	X			X
6	¿Invierte la empresa en campañas de marketin?	X			X	X			X
7	¿Recibe usted algun tipo de capacitación para mantenerse actualizado?	X			X	X			X

¡Muchas gracias por su colaboración!



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, IVAN ARTURO GUZMAN CASTRO, identificado con

DNI N°, 07727308, MAGISTER en: C. DOCENCIA E INVESTIGACIÓN por

medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)

instrumento(s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por

RAMOS MARIA CHERO INFANTE, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEAMIENTO ESTRATGICO EN LAS MYPES RUBRO POLLO BENEFICIADO EN TIENDAS ESPECIALIZADAS DE URB SAGITARIO, SURCO 2021” que se encuentra realizando.

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

Piura 7 de OCTUBRE, 2021

  
Mg. IVAN GUZMAN CASTRO  
CLAD N° 5107

---



N°	Items relacionado con (GESTIÓN DE CALIDAD)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita mas items para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera usted que la empresa se preocupa por brindarle productos de calidad a sus clientes?	X			X		X		X
2	¿Recomendaría usted el servicio y producto que ofrece la empresa?	X			X		X		X
3	¿Considera que la empresa satisface sus necesidades?				X		X		X
4	¿Considera usted que el personal esta capacitado para la atencion al cliente?	X			X		X		X
5	¿Cree usted que el personal se siente comprometido con la empresa?	X			X		X		X
6	¿Le gusta los productos que adquiere en la tienda?	X			X		X		X
7	¿Cree usted que los procesos de atencion son complejos?	X			X		X		X
8	¿Cree que hay liderazgo en la organización?	X			X		X		X
9	¿Tiene facultad usted para tomar decisiones?	X			X		X		X
10	¿Considera importante la mejora continua dentro de la empresa?	X			X		X		X
11	¿Considera usted que los proveedores muestran compromiso con la empresa?	X			X		X		X
12	¿Considera importante el control de calidad?	X			X		X		X
13	¿Cuentan con un sistema de control de calidad?	X			X		X		X
14	¿Tienen un plan o cronograma de actividades?	X			X		X		X
15	¿Conoce que es un plan de seguimiento?	X			X		X		X

*Ivan*  
 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO  
 CLAD N° 5107

N°	Items relacionado con (PLANEAMIENTO ESTRATEGICO)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita mas items para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Identifica usted las Fortalezas y Oportunidades dentro de la empresa?	X			X		X		X
2	¿Considera usted que se aplican estrategias dentro de la empresa?	X			X		X		X
3	¿Identifica usted las Fortalezas y Amenazas dentro de la empresa?	X			X		X		X
4	¿Cuentan con un plan de contingencia dentro de la empresa?	X			X		X		X
5	¿Utiliza usted alguna estrategia de ventas, para captar clientes?	X			X		X		X
6	¿Invierte la empresa en campañas de marketin?	X			X		X		X
7	¿Recibe usted algun tipo de capacitación para mantenerse actualizado?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!

*Ivan*  
 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO  
 CLAD N° 5107

## Anexo 4. Consentimiento Informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: "Gestión de calidad y planeamiento estratégico de las MYPE rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021" y es dirigido por Br. Chero Infante Ramos María, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

"Determinar la gestión de calidad y planeamiento estratégico de las MYPE rubro pollo beneficiado en tiendas especializadas de Urb Sagitario, Surco 2021"

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Welcom Cruz Manzanara

Fecha: 25 - 09 - 2021

Correo electrónico: lucianocruzmanara@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

## MATRIZ INDICADOR PREGUNTA

Variab	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Fuente	Escala	Metodologia
Gestión de calidad	Principios de Gestión	Enfoque en el cliente	¿Considera usted que la empresa se preocupa por brindarle productos de calidad a sus clientes?	cliente	nominal	Tipo: cuantitativo Nivel: descriptivo Diseño: no experimental, transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
			¿Recomendaría usted el servicio y producto que ofrece la empresa?	cliente		
			¿Considera que la empresa satisface sus necesidades?	cliente		
		líderazgo	¿Cree usted que hay líderazgo en la organización?	personal		
		compromiso del personal	¿Considera usted que el personal esta capacitado para la atención al cliente?	cliente		
			¿Cree usted que el personal se siente comprometido con la empresa?	cliente		
		enfoque en los procesos	¿Cree usted que los procesos de atención son complejos?	cliente		
		Toma de decisiones	¿Tiene facultad usted para tomar decisiones?	personal		
	mejora continua	¿Le gusta los productos que adquiere en la tienda?	cliente			
		¿Consiera importante la mejora continua dentro de la empresa?	cliente			
	Gestión en las relaciones	¿Considera usted que los proveedores muestran compromiso con la empresa?	personal			
	Control de los procesos	Importancia del control de calidad	¿Considera importante el control de calidad?	cliente		
		Sistema de control de procesos	¿Cuentan con un sistema de control de calidad?	personal		
		Plan de actividades	¿Tienen un plan o cronograma de actividades?	personal		
Plan de seguimiento y medición		¿Conoce que es un plan de seguimiento?	personal			
Planeamiento estratégico	Estrategia competitiva	Estrategia FO	¿Identifica usted las Fortalezas y Oportunidades dentro de la empresa?	personal		
		Estrategia DO	¿Considera usted que se aplican estrategias dentro de la empresa?	personal		
		Estrategia FA	¿Identifica usted las Fortalezas y Amenazas dentro de la empresa?	personal		
		Estrategia DA	¿Cuentan con un plan de contingencia dentro de la empresa?	personal		
	Importancia del planeamiento estratégico	Estrategia de ventas	¿Utiliza usted alguna estrategia de ventas, para captar clientes?	personal		
		Buyer persona (marketing)	¿Invierte la empresa en campañas de marketing?	personal		
		Formación y capacitación	¿Recibe usted algun tipo de capacitación para mantenerse actualizado?	personal		



LIBRO DE CODIGOS																	
Codigo	Planeamiento estrategico																
	Pregunta	Encuestados												Medicion	Sumatoria	Total	%
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
03-1	Se identifican las fortalezas y oportunidades dentro de la empresa	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	SI	10	12	83
														NO	2		17
03-2	Se aplican estrategias dentro de la empresa	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	SI	9	12	75
														NO	3		25
03-3	Se identifican las fortalezas y amenazas dentro de la empresa	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	SI	9	12	75
														NO	3		25
03-4	Se cuenta con un plan de contingencia dentro de la empresa	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	SI	8	12	67
														NO	4		33
03-5	Se utiliza estrategias de ventas para captar clientes	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	SI	9	12	75
														NO	3		25
01-6	La empresa invierte en campaña de marketing	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	SI	4	12	33
														NO	8		67
03-7	El personal recibe capacitación para mantenerse actualizado	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	SI	8	12	67
														NO	4		33

# REPORTE TURNITING

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 02-mai-2021 12:14:05  
Identificador: 1691196819  
Número de palabras: 17727  
Entregado: 1

IF Por M Chero Infante Ramos Maria

[Visualizador de documentos](#)

Índice de similitud	
0%	Similitud según fuente
	Impresiones: 0%
	Puercaciones: 0%
	Trabajos del estudiante: 0%



**Datos del documento**  
**Tipo de documento:** BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
**Serie y correlativo:** B022-00072921  
**Fecha:** 20-09-2021  
**Hora:** 19:00:00

Datos del emisor	Adquiriente / Usuario
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 47937299 Nombre: CHERO INFANTE RAMOS MARIA Dirección: MZ B LOTE 14 LA PENINZULA 28 DE OCTUBRE,....PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00
1.000	NIU	1524	0	SERVICIO DE ANTIPLAGIO TALLER	S/ 100.00	S/ 100.00
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: **DOS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y 00/100 SOLES**

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 540.00
Total Inafectas: S/ 2.800.00
Descuentos Globales: S/ 540.00
Importe total de la venta: S/ 2.800.00
Importe total a pagar: S/ 2.260.00