

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE
CALIDAD DE LA MICRO EMPRESA ABAD
ASESORES & CONSULTORES S.A.C.-AREQUIPA,
2021**

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

FLORES CANDIOTTI, KATTIA ALIOSHA

ORCID: 0000-0001-6061-0458

ASESOR

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Equipo de Trabajo

Flores Candiotti Kattia Aliosha

ORCID: 0000-0001-6061-0458

AUTOR

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

Perú

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

ASESOR

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,

Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote,

Perú

JURADO

Morillo Campos Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Cerna Izaguirre Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Jurado Evaluador y Asesor

Morillo Campos Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Cerna Izaguirre Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

Agradecimiento

Mi agradecimiento a Dios por la oportunidad de culminar mi segunda carrera y poder avanzar en mi desarrollo profesional y proyecto personal.

A su vez a mi esposo e hijos por apoyarme en el desarrollo de mi proyecto de vida y a la universidad ULADECH que me albergó en sus aulas, permitiéndome culminar con éxito mi segunda carrera.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general Describir una propuesta que mejore la gestión de la calidad de la micro empresa Abad Asesores & Consultores S.A.C. de Arequipa del 2021, utilizó como metodología el diseño no experimental de tipo cuantitativo de nivel descriptivo y de caso para recolectar los datos se utilizó la técnica de la encuesta y análisis estadística, como instrumento se realizó un cuestionario con preguntas cerradas a 6 trabajadores de la empresa llegando a los resultados de que la empresa está en el régimen Mype tributario, brinda servicios de asesoría jurídica, laboral y civil tiene 14 años de antigüedad y se encuentra en Arequipa, no tiene un sistema de gestión de calidad, de vez en cuando mide el rendimiento de los trabajadores, tiene buen clima laboral en los trabajadores, sus compras de bienes y servicios los hace en efectivo, carecen de algunas normas organizacionales, como propuesta para mejorar la gestión de calidad que debe implementar un sistema que le permita planificar objetivos, políticas organizacionales y controlar todas las operaciones con una evaluación constante del desempeño del personal y rendimientos financieros y económicos de la empresa. Se concluye que la empresa está en crecimiento brinda servicios de asesoramiento jurídico, civil y laboral es por eso que debe implementar un sistema de gestión que le permita planificar, organizar y controlar sus operaciones con el fin de detectar los riesgos que van a influir en su rendimiento y en la calidad del servicio.

Palabras Clave: Calidad, Gestión, Micro empresa.

Abstract

The general objective of this research was to describe a proposal that improves the quality management of the micro company Abad Asesores & Consultores S.A.C. of Arequipa in 2021, used as a methodology the non-experimental design of a quantitative type of descriptive and case level to collect the data, the survey technique and statistical analysis were used, as an instrument a questionnaire with closed questions was made to 6 workers of the company reaching the results that the company is in the tax Mype regime, provides legal, labor and civil advisory services has 14 years of antiquity and is located in Arequipa, it does not have a quality management system, from time to time it measures The performance of the workers, has a good working environment in the workers, their purchases of goods and services are made in cash, they lack some organizational norms, as a proposal to improve quality management that must implement a system that allows them to plan objectives, organizational policies and control all operations with constant evaluation of staff performance and performance. financial and economic aspects of the company. It is concluded that the company is growing, it provides legal, civil and labor advisory services that is why it must implement a management system that allows it to plan, organize and control its operations in order to detect the risks that will influence its performance and quality of service.

Keyword: Quality, Management, Micro enterprise.

Contenido

Título de la tesis.	i
Equipo de Trabajo.	ii
Jurado Evaluador y Asesor.	iii
Agradecimiento.	iv
Resumen .	v
Abstract.	vi
Contenido.	vii
Índice de Tablas.	ix
Índice de Figuras.	xi
I. Introducción.	1
II. Revisión de literatura.	4
III. Hipótesis.	30
IV. Metodología.	31
4.1 Diseño de la investigación.	31
4.2 Población y muestra.	31
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.	32
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	33
4.5 Plan de análisis.	33
4.6 Matriz de consistencia.	34
4.7 Principios éticos.	35
V. Resultados.	37
5.1 Resultados.	37
5.2 Análisis de resultados.	67

VI. Conclusiones.	75
6.1 Aspectos complementarios.	77
Referencias bibliográficas.	102
Anexos.	108

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Características de la micro empresa Abad asesores & Consultores S.A.C.</i>	37
Tabla 2. <i>Conocimiento de Gestión de Calidad.</i>	38
Tabla 3. <i>Implementación de alguna norma de calidad.</i>	39
Tabla 4. <i>Conocimiento de planteamiento de objetivos y metas.</i>	40
Tabla 5. <i>La gestión de la calidad y su rendimiento del negocio.</i>	41
Tabla 6. <i>La gestión de calidad y su alcance en los objetivos y metas.</i>	42
Tabla 7. <i>Sistema de gestión para interrelacionarse con las áreas pertinentes.</i>	43
Tabla 8. <i>Identificación de clientes potenciales.</i>	44
Tabla 9. <i>Supervisión del trabajo del proceso de las operaciones.</i>	45
Tabla 10. <i>Implementación de estrategias para mejorar la gestión de calidad.</i>	46
Tabla 11. <i>Medición del desempeño del personal.</i>	47
Tabla 12. <i>Factor negativo en su empresa con respecto a TIC.</i>	48
Tabla 13. <i>Sistema para obtener resultados oportunamente.</i>	49
Tabla 14. <i>Análisis de las causas o información para tomar una decisión.</i>	50
Tabla 15. <i>Medición del rendimiento económico y financiero.</i>	51
Tabla 16. <i>Atención a los clientes.</i>	52
Tabla 17. <i>Resultados por buena atención.</i>	53
Tabla 18. <i>Principales factores de la calidad de servicio.</i>	54
Tabla 19. <i>Satisfacción de las capacitaciones de la empresa.</i>	55
Tabla 20. <i>Satisfacción de la comunicación en la empresa.</i>	56
Tabla 21. <i>Satisfacción del trato igualitario de los colaboradores.</i>	57
Tabla 22. <i>El sueldo básico que percibe compensa el esfuerzo de su trabajo.</i>	58
Tabla 23. <i>Satisfacción del apoyo que recibe de sus colegas de trabajo.</i>	59

Tabla 24. <i>La comunicación con sus proveedores.</i>	60
Tabla 25. <i>Condiciones de compra de bienes y servicios.</i>	61
Tabla 26. <i>Formas de pago servicios o bienes adquiridos.</i>	62
Tabla 27. <i>Los proveedores que tiene la empresa.</i>	63
Tabla 28. <i>Tolerancia con los errores.</i>	64
Tabla 29. <i>Armonía entre el personal.</i>	65
Tabla 30. <i>La empresa cuenta con un líder que sabe trabajar en equipo.</i>	66

Índice de Figuras

Figura 1. <i>Conocimiento de gestión de calidad.</i>	38
Figura 2. <i>Implementación de alguna norma de calidad.</i>	39
Figura 3. <i>Conocimiento de planteamiento de objetivos y metas.</i>	40
Figura 4. <i>La gestión de calidad y el rendimiento del negocio.</i>	41
Figura 5. <i>La gestión de calidad y su alcance en los objetivos y metas.</i>	42
Figura 6. <i>Interrelación de todas las áreas de la empresa.</i>	43
Figura 7. <i>Identificación de Clientes.</i>	44
Figura 8. <i>Supervisión del trabajo del proceso de las operaciones.</i>	45
Figura 9. <i>Implementación de estrategias que mejoren la gestión de la calidad.</i>	46
Figura 10. <i>Medición del desempeño del personal.</i>	47
Figura 11. <i>Factor negativo en su empresa con respecto a la TIC.</i>	48
Figura 12. <i>Sistema para obtener resultados favorable y oportunamente.</i>	49
Figura 13. <i>Análisis de las causas o información para tomar una decisión.</i>	50
Figura 14. <i>Medición de su rendimiento económico y financiero.</i>	51
Figura 15. <i>Calidad de la atención.</i>	52
Figura 16. <i>Resultados por buena atención.</i>	53
Figura 17. <i>Principales factores que utiliza para dar la calidad al servicio.</i>	54
Figura 18. <i>Satisfacción por capacitaciones que le brinda la empresa.</i>	55
Figura 19. <i>Satisfacción de la comunicación dentro de la empresa.</i>	56
Figura 20. <i>Satisfacción igualitaria de colaboradores de la empresa.</i>	57
Figura 21. <i>Sueldo básico que percibe compensa el esfuerzo de su trabajo.</i>	58
Figura 22. <i>Satisfacción de apoyo entre colegas de trabajo.</i>	59
Figura 23. <i>Comunicación con los Proveedores.</i>	60

Figura 24. <i>Condiciones de compra bienes y servicios adquiridos.</i>	61
Figura 25. <i>Forma de pagos.</i>	62
Figura 26. <i>Proveedores.</i>	63
Figura 27. <i>Tolerancia con los errores.</i>	64
Figura 28. <i>Armonía entre el personal.</i>	65
Figura 29. <i>Trabajo en equipo.</i>	66

I. INTRODUCCIÓN.

Actualmente el Perú está conformado de acuerdo a las estadísticas del INEI por micro empresas 94.9%, pequeñas empresas 4.2%, por grandes y medianas empresas 0.6 % y el 0.3% está lo conforman las empresas del sector público; entre las ellas se encuentra las empresas de servicios que ascienden a 992,776 que representan un 94.8% a la micro empresa el 3.9% pequeña empresa y el 0.5% gran y mediana empresa y el 0.8% son del estado. La gran mayoría se encuentran ubicadas en el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao con un 49,9%, estas unidades económicas de servicios son personas naturales con negocio El 66,9% de las unidades económicas que realizan actividades de servicios se registraron como personas naturales, y dentro las actividades de servicio están las que se dedican a las actividades profesionales técnicos y de apoyo empresarial con un 23.5% del total de los servicios. INEI, (2019).

Las PYMES representa el 25% del producto Bruto interno (PBI) en América Latina ya que el 90% del sector empresarial lo conforman las pequeñas y medianas empresas mientras que en Europa el PBI lo constituyen el 56% las pequeñas y medianas empresas en un 56% del sector empresarial donde se puede observar que necesitan impulsar su crecimiento.(Ugarte, 2021), Por lo que respecta a Brasil el crecimiento bruto interno lo redujeron los analistas financieros de 3,17 a 3,08% en cuanto a la balanza comercial (exportaciones e importaciones), estimaron 55.300 millones de dólares de saldo positivo en 2021 y en 54.000 millones de dólares en 2022. (SELA, 2021). En el Perú como parte del convenio de la asociación PYME

Perú e Intercorp con el fin de reactivar la economía y generar empleo para las MYPES bajo esta pandemia se ha implementado la plataforma virtual Emype.pe con el fin de que al menos 500 MYPES afiliadas al gremio se registren, promocionen y negocien sus productos y servicios con otras empresas. (González, 2021) La presente investigación se hizo con el propósito de diagnosticar y buscar alternativas que mejore la gestión de la calidad de la micro empresa Abad Asesores & Consultores S.A.C.-Arequipa, 2021 y así seguir vigente en el mercado y captar nuevos clientes e incrementar la rentabilidad., Es por eso que hemos planteado el problema ¿Cómo se mejoraría la gestión de calidad de la micro empresa Abad Asesores & Consultores SAC de Arequipa del 2021? Para responder la interrogante he planteado el objetivo general:

Describir una propuesta que mejore la gestión de la calidad de la micro empresa Abad Asesores & Consultores SAC de Arequipa del 2021, para lograr el objetivo principal se ha planteados como objetivos específicos:

Especificar las características de la micro empresa Abad Asesores & Consultores SAC de Arequipa del 2021.

Diagnosticar la gestión de calidad de la micro empresa Abad Asesores & Consultores SAC de Arequipa del 2021.

Realizar una propuesta que mejore la gestión de calidad de la empresa Abad Asesores & Consultores SAC de Arequipa del 2021.

La presente investigación se justifica porque nos permite conocer las herramientas que ofrece la gestión de calidad para buscar alternativas que se pueda aplicar a la micro empresa Abad Asesores & Consultores S.A.C.-Arequipa, 2021 y que garantice la calidad del servicio que se presta y mejore su rentabilidad.

Para desarrollar esta investigación se utilizó el diseño no experimental de tipo cuantitativo de nivel descriptivo y de estudio de caso utilizando la técnica de la entrevista y estadística y como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas. Se obtuvo como resultados que la empresa se encuentra el régimen Mype tributario, brinda servicios de asesoría jurídica, laboral y civil tiene 14 años de antigüedad y se encuentra en Arequipa, no tiene un sistema de gestión de calidad, de vez en cuando mide el rendimiento de los trabajadores, tiene buen clima laboral en los trabajadores, sus compras de bienes y servicios los hace en efectivo, carecen de algunas normas organizacionales, como propuesta para mejorar la gestión de calidad que debe implementar un sistema que le permita planificar objetivos, políticas organizacionales y controlar todas las operaciones con una evaluación constante del desempeño del personal y rendimientos financieros y económicos de la empresa.

Se concluye que la empresa está en crecimiento brinda servicios de asesoramiento jurídico, civil y laboral es por eso que debe implementar un sistema de gestión que le permita planificar, organizar y controlar sus operaciones con el fin de detectar los riesgos que van a influir en su rendimiento y en la calidad del servicio.

II. REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1 Antecedentes.

Antecedentes Internacionales.

Son estudios realizados por personas que se dedican hacer investigación en cualquier lugar del mundo sin incluir el Perú.

Lopez & Roa (2016) proyecto de grado Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. Tuvo como objetivo general Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad en la compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015, objetivos específicos son Diagnosticar el estado actual de la organización, teniendo en cuenta los métodos y procesos existentes con base en la NTC ISO 9001:2015, Documentar de procesos necesarios para cumplir con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y el contexto de la organización.

Realizar el control estadístico de la calidad mediante la medición y evaluación de los servicios prestados con el fin de tomar acciones correctivas y preventivas.

Desarrollar un plan de auditorías que permita establecer la mejora continua a través de la verificación de las acciones tomadas para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos legales, normativos y del cliente. La metodología fue diseño no experimental, estudio de caso como técnica la entrevista y observación, tipo mixto cualitativo y cuantitativo, llegó a las siguientes conclusiones:

La organización debe establecer métodos de medición y directrices de trabajo en donde todos los eslabones organizacionales trabajen conjuntamente y bajo los mismos objetivos cambiando de esta manera la actualidad de la empresa mejorando

satisfacción del cliente, competitividad, rentabilidad, pluralidad de clientes, mejores diseños de servicio, mejores métodos de análisis y evaluación interna, todo esto bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.

La documentación enmarcada en el manual de calidad y en el manual de procesos y procedimientos permitirá obtener procesos más eficaces, la estructuración de las actividades realizadas en la organización permite tener parámetros y bases con las cuales trabajar y directrices para las cuales dirigirse. Los registros de política y objetivos de calidad son factores fundamentales de la organización pues es para donde se proyecta llegue la empresa y todo el personal de tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda. debe trabajar bajo los lineamientos estipulados en estos factores.

La medición, análisis y mejora permitirá a la organización tener información fundamental acerca de los requerimientos del cliente con lo cual el servicio podrá ser diseñado y realizado bajo parámetros previamente establecidos y con la plena seguridad de lo que el cliente espera, el correcto uso de las herramientas de medición y su correcto análisis tendrá como resultado información veraz del cliente que permitirá ser más competitivo.

Los métodos de evaluación y seguimiento de calidad deben ser llevados a cabo por proceso pues de esta manera los resultados serán más eficaces, las auditorias deben dejar al descubierto aciertos y desaciertos de la organización en cuanto a calidad se refiera.

Delgado (2017) En su tesis: *Análisis de la gestión de calidad de los servicios en A&B en el complejo club garza roja del cantón Nobol de la provincia del Guayas*, tuvo como objetivo principal: Diseñar un plan de mejora continua en la calidad de

los servicios del área de Alimentos y Bebidas en el Club Garza Roja y como objetivos específicos: Realizar el marco teórico referencial o conceptual en función de las consultas clásicas y contemporáneas relacionado a la calidad de servicio, Diagnosticar el estado actual que presenta el Complejo Club Garza Roja relacionado al servicio que se ofrece, Exponer la estructura del plan de mejora continua en función de los resultados la metodología utilizada fue de cualitativa y cuantitativa, tipo de investigación de campo bibliográfico, exploratoria y descriptiva, los métodos aplicados revisión documental, inducción y deducción, estadístico, empírico análisis y síntesis, encuestas y observación, así como el cálculo de la muestra identificada necesaria para obtener la información relevante. Los resultados se resumen en un plan de acción estratégico que surge como resultado de la tabulación de las encuestas, así como del análisis de la observación, propiciando actividades y tareas elementales para enfocarse a la mejora continua y la visibilidad en el mercado las conclusiones fueron:

El estudio y abordaje del marco teórico permitió instaurar las bases conceptuales para desplegar esta investigación, recordando la evolución que ha sufrido la gestión de calidad y la vital importancia para la competitividad en el sector turístico. Se diseñó un plan de acción con mejora continua dirigido a corregir las deficiencias que afectan la calidad e imagen del restaurante en el Complejo Club Garza Roja en aras de contribuir a la conformidad con los servicios. Las estrategias de marketing presentadas están lejos de ser únicas, pero si acercan al público objetivo, la idea y el deseo de visitar y consumir el servicio que se brinda en el restaurante objeto de estudio, los empleados del restaurante tienen determinado

conocimientos, pero les falta recibir orientación para brindar un mejor servicio a los clientes.

En el diagnóstico realizado se descubrieron deficiencias enfocadas en la calidad del servicio, la imagen del personal, la infraestructura y falta de difusión de los productos turísticos.

Diaz (2017) En su investigación: *Propuestas de mejora al modelo de gestión del servicio que entrega una empresa consultora* tiene como objetivo general “Entregar una serie de propuestas de metodologías y/o prácticas de gestión de proyectos que permitan añadir valor a la gestión del servicio entregado por una empresa consultora.” Y utilizó la metodología, comprende la investigación y selección de documentos relacionados con la gestión de proyectos en diferentes industrias, levantamiento de buenas prácticas por medio de entrevistas con especialistas en gestión de proyectos, con el objetivo de levantar nuevas prácticas aplicables o que puedan ser anexadas al modelo de la consultora.

Como resultados propone la utilización de cinco indicadores que permiten robustecer la información que se entrega a los clientes y la capacidad de gestión que tiene la consultora, estos indicadores se clasifican en dos tipos: de control del proyecto y de gestión interna. Implementando estas propuestas se espera conseguir mayor nivel de cumplimiento de compromisos de los consultores, mejora en la tasa de adjudicación de consultorías licitadas, mejor control y gestión de las horas de trabajo utilizadas por los equipos de consultorías y mayor nivel de confianza con los clientes, entre otros. se llegó a concluir La decisión de poner en práctica o no estas recomendaciones queda completamente en manos de la empresa consultora en cuestión. No obstante, se logró proponer un número de nuevas prácticas y

metodologías que apuntan efectivamente a la resolución de las preocupaciones de los dos clientes que tiene este trabajo, por un lado, los clientes de la consultora y usuarios de los servicios que esta entrega y por otro, los consultores que desempeñan sus labores en esta organización.

Antecedentes Nacionales.

Son las investigaciones realizadas en cualquier lugar del Perú que tengan la variable de estudios por empresas del sector privado especialmente de las MYPES.

Chavaría (2018) En su tesis: *Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015* en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería su objetivo general fue: Verificar la capacidad de la organización para proporcionar servicios de ingeniería que satisfagan los requisitos del cliente en el marco de la norma ISO 9001:2015. Los Objetivos específicos: Organizar los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la organización en el marco de la norma ISO 9001:2015. Analizar los riesgos y oportunidades de la organización de acuerdo al pensamiento basado en riesgos en el marco de la norma ISO 9001:2015. Verificar el ciclo PHVA en los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la organización en el marco de la norma ISO 9001:2015. Verificar la capacidad de la organización para proporcionar servicios de ingeniería que satisfagan los requisitos del cliente en el marco de la norma ISO 9001:2015. Organizar los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la organización en el marco de la norma ISO 9001:2015. Analizar los riesgos y oportunidades de la organización de acuerdo al pensamiento basado en riesgos en el marco de la norma ISO 9001:2015. Verificar el ciclo PHVA en los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la organización en el marco de la norma ISO

9001:2015. El presente trabajo es un estudio de caso y es aplicado en la empresa Andes Asociados, a todos los procesos involucrados en la implementación de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 Esta investigación es no experimental, de tipo descriptiva, es transversal, concluye: resultado de la investigación, se verificó que la organización cuenta con la capacidad necesaria para proporcionar servicios de ingeniería que satisfagan los requisitos del cliente en el marco de la norma ISO 9001:2015, permitió organizar los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la organización y así determinar la capacidad instalada de los mismos. El análisis de los riesgos y oportunidades de la organización, facilitó la identificación de los riesgos existentes en los procesos, a fin de 75 implementar los controles necesarios para mitigar amenazas y potenciar oportunidades. La implementación del ciclo PHVA en los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la organización, impulsó la realización de mejoras a corto plazo; incrementando así la productividad de los procesos sin necesidad de aumentar la capacidad instalada. El análisis de línea base del estado de los procesos estratégicos, operativos y de soporte, permitió identificar el grado inicial de cumplimiento de la organización respecto a los requisitos indicados en la norma ISO 9001:2015. La gestión de indicadores permitió dar seguimiento a todo el sistema de gestión de calidad, asimismo ayudó a detectar desviaciones y tomar acciones oportunas. La mejora de los procesos no es un resultado inmediato cuando se implementa un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, es la consecuencia de la continuidad del sistema y de la mejora continua.

Failoc (2017) En su investigación: *Gestión administrativa del servicio de administración tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el*

distrito de Tarapoto – 2017 con objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente, para ello se obtuvo una muestra representativa de 275 contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT-T), las cuales fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia para luego solicitarles el llenado de los cuestionarios que previamente fueron evaluados por expertos en la materia, el tipo de estudio fue no experimental con diseño descriptivo correlaciona, obtuvo como resultados La gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria tuvo mayor impacto en la escala “Regular” con un 40%, y la mayor concentración de respuesta por parte de los contribuyentes encuestados sobre el nivel de satisfacción del contribuyente se encontró en la escala “Media” con un 28%. Se llegó a determinar la relación significativa entre la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto, el coeficiente de correlación de Pearson (0.845) nos indica que existe una correlación alta positiva entre las variables de estudio.

Vasquez, (2016) En su tesis: *Gestión y formalización de las MYPES en el sector servicios de auditoría, al sistema de información de sociedades de auditoría y auditores financieros, en la provincia de Lima, año 2015* con objetivo general de determinar la Gestión y Formalización de las Micro y Pequeñas Empresas en el sector de Servicios de Auditoría al Sistema de Sociedades de Auditoría y Auditores Financieros, la investigación usó el método tipo cuantitativo- nivel descriptivo, diseño no experimental y método analítico, basándose en la población del 70.64% de Sociedades de Auditoría (en adelante SOAs) inscritas al INFOSAF en la provincia de Lima, la técnica fue la encuesta y el cuestionario pre estructurado con 20

preguntas, obtuvo como principales resultados : Respecto a Gestión y Formalización; el 84.42 % están satisfechos de haber formalizado sus MYPE y trabajar dentro de un marco legal en tanto que el 15.58 % no están muy conformes. Respecto de la Inscripción al INFOSAF; el 88.31 % ha tenido mayor participación en licitaciones Locales, Nacionales y Regionales, mientras que el 11.69 % no han participado aún en licitaciones. Respecto a la representación Internacional el 45.45% cuentan con los beneficios de ser respaldados por grandes organizaciones internacionales. El 54.55% de las MYPES inscritas en el INFOSAF no cuentan con representación Internacional. Respecto de las deficiencias del sistema; el 83.12% de las MYPES Concluye: señala que el INFOSAF aún tiene deficiencias que afectan la productividad económica de las SOAS, en tanto que el 16.88 % dice no haber notado alguna deficiencia que afecte su economía.

Zamudio (2017) En su investigación: *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades empresariales NCP (Gestión cobranzas) en el distrito de Huaraz, 2015*, tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades empresariales NCP (Gestión de cobranzas) en el distrito de Huaraz, 2015. Esta investigación es de diseño no experimental, transeccional, de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo. La población estuvo conformada por todos los trabajadores en gestión de cobranza, y la muestra estuvo constituida por 50 trabajadores de 10 empresas dedicadas a la gestión de cobranzas del distrito de Huaraz, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas con la cual se obtuvieron los siguientes resultados: el 56%

manifiesta que a veces el trabajo repartido se efectúa en el tiempo establecido; asimismo, el 48% manifiesta que sus compañeros de trabajo cumplen a veces sus tareas por encima de los intereses personales; a su vez el 38% de los trabajadores manifiestan que a veces se expresan de forma clara sus puntos de vista; el 52% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces los compañeros se desempeñan con un sentido de rigor y seriedad; finalmente, el 40% de los encuestados considera que a veces en el equipo de trabajo hay algún compañero que trata de incentivar a los integrantes que incentiva al logro de las tareas desarrolladas. En conclusión, los trabajadores encuestados perciben que a veces se cumplen con las conductas como el dominio de tareas, la responsabilidad, asertividad, acuerdos y liderazgo.

Huayana (2018) En su tesis: *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018*, la presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en Atención al cliente en las Mypes del sector servicio, rubro Vigilancia del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018. La investigación fue de diseño no experimental-transversal, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 20 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 70% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, el 100% son de género masculino, el 70% tienen el grado de instrucción universitaria, el 80% son dueños, el 60% tiene de 7 años a más, el 60% tienen de 7 años a más en el rubro, el 85% tienen de 11 a más trabajadores, el 100% tienen como objetivo generar ganancia, el 70% conoce la gestión de calidad y la técnica atención al cliente ,el 75% tienen

dificultades para implementar la gestión de calidad, el 100% nos dice que gestión de calidad ayuda lograr sus objetivos, el 95% aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda. La investigación concluye que los representantes afirman que conocen el término gestión de calidad y la técnica atención al cliente, pero es aplicado de manera empírica.

Antecedentes Regionales.

Son los estudios realizados en la región de Arequipa.

Roque (2019) en su Tesis que tiene como título: Propuesta de implementación de un Sistema Integrado de Gestión de calidad, medio ambiente y seguridad para una reencauchadora en el distrito de Cerro Colorado-Arequipa, tiene como objetivo general proponer un Sistema Integrado de Gestión en la Calidad, Medio Ambiental y seguridad en el Trabajo para su posterior implantación que le permita ser una empresa más competitiva, El método de investigación fue proyectivo descriptivo, análisis, deductivo, inductivo, estadístico como técnica se utilizó la entrevista, encuesta, análisis documental y como instrumentos, se utilizó un formato de entrevista, cuestionario fichas de registro de datos, la población está conformada por 80 clientes y la muestra por 38 clientes.

Se concluye que al implementar el Sistema Integrado de Gestión se aumenta la competitividad de la empresa debido a que se tiene un mejor control de los procesos, se Gestiona la Capacitación del Personal, existe Gestión de información, existe retroalimentación en todos los procesos de la organización como los IPERC, Identificación de aspectos ambientales, todo esto también conduce a una empresa mejor organizada.

- Con la implementación de un Sistema Integrado de Gestión se podrá demostrar el compromiso con la calidad del producto, la prevención de la contaminación ambiental y responsabilidad con la seguridad y salud ocupacional, de esta forma se permitirá aumentar rentabilidad reduciendo costos o pérdidas originados por una ineficiencia en los procesos y mala calidad, con una mala administración y falta de evaluación de riesgos e impactos dentro de la organización.

Cárdenas (2016) En su investigación titulada Implementar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en la unidad de mensajería de la empresa Apoyo Total S.A. Tiene como objetivo general Implementar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en la unidad de mensajería de la empresa Apoyo Total S.A., Es de tipo no experimental con características descriptivas y explicativas, la población está conformada por 16 trabajadores con una muestra de 9 personas, se utilizó la técnica de la entrevista, análisis documental y encuesta donde se concluye: Se logró conocer la situación actual de la empresa Apoyo Total S.A., en la que de un total de 100% de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 que se deben implementar, se cuenta con el 24% siendo factible el desarrollo del sistema de gestión de calidad en la unidad de mensajería, a partir del diagnóstico. Para la implementación del sistema de gestión de calidad y la creación del manual de calidad se tomó como base la Norma ISO 9001: 2008 el cual se realiza en cuatro etapas:

La planificación del sistema donde la base es la política de calidad, los objetivos y la identificación de los procesos

Las herramientas de gestión para la mejora continua están enfocadas en la comunicación interna, sugerencias, quejas, reclamos y acciones correctivas y preventivas.

Como tercera fase tenemos, la implementación, seguimiento, análisis y mejora orientado a la estructura de los capítulos de la norma ISO 9001: 2008

Y en la última fase tenemos la auditoría interna y revisión por la dirección

Antecedentes Locales.

Son los estudios de investigación realizados en el distrito de Arequipa.

Anchapuri (2021) en su tesis “Propuesta de implementación de sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 en consultoras de construcción – caso: Área técnica NPM Inversiones, Arequipa – agosto, setiembre y octubre del 2019, tiene como objetivo general Implantar el Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001 en Consultoras de Construcción, tomando el caso del Área Técnica de NPM INVERSIONES. Utilizó como metodología de tipo mixto: Cualitativo porque se hizo investigaciones bibliográficas y se realizaron encuestas y Cuantitativo de nivel descriptivo la muestra es de 3 colaboradores todos los involucrados en el Área Técnica, utilizó la técnica de Observación y documental, como instrumento un Cuestionario y Lista de Verificación. Esta investigación concluye que se implementó un sistema de gestión en la empresa de acuerdo a la norma ISO 9001 y se hizo un diagnóstico inicial y final encontrando que aumento de 36% a 60% el grado de cumplimiento lo que da un mayor control a los procesos de la empresa consultora dado que se especifica la función de cada colaborador y se garantiza mayor eficiencia por el orden de la Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad o Manual de Calidad, logrando un incremento del cumplimiento de la norma de calidad lo que resulta

mayor orden, dando responsabilidades a los colaboradores, formatos de calidad con lo que se podrá hacer un seguimiento y procedimientos de calidad, lo que se obtendría una mayor satisfacción al cliente.

Cuquimamani (2019) En su investigación titulada: Propuesta de diseño de un sistema de Gestión de calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicado a una empresa de publicidad en Arequipa, tiene como objetivo general: Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 aplicado a una empresa de Publicidad en Arequipa. El método que se empleó es no experimental-transversal de tipo aplicada, de nivel Perceptual-Aprehensiva, como técnica se empleó la entrevista, análisis documental, observación, como instrumento se utilizó la guía de Observación, guía de la entrevista y lista de verificación, llegó a las conclusiones:

Se revisó y exploró la documentación y requisitos de la Norma ISO 9001 2015 describiendo los fundamentos, bases, principios, metodologías, implementación e importancia de la norma ISO 9001-2015 en el marco teórico. Identificando los procesos y operaciones, principios empresariales, procedimientos, estructura organizacional, principales productos y servicios de la empresa en estudio.

Se realizó el diagnóstico de la empresa en estudio en función a 3 análisis situacionales: Por procesos operativos, lo cual se obtuvo un costo de no calidad de 870,167.60 soles, requisitos de la norma ISO 9001:2015 cuyo cumplimiento es del 17% y análisis FODA obteniendo un total de pérdidas del 32%

Se realizó el Diseño de un Sistema de Gestión de calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 bajo la estructura del ciclo de Deming: Etapa de Planificación, Operación, Evaluación y Mejora mediante un listado donde se

comparó el diagnóstico actual y se describió los componentes propuestos direccionados al desarrollo de procedimientos, formatos y mejoras en función a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

2.2 Bases teóricas de la investigación.

Las micro y pequeñas empresas Ley 30056.

En el sector empresarial a nivel nacional las micro y pequeñas empresas ocupan un lugar importante dentro del sector económico empresarial con sus características particularidades que tienen cada una de ellos según su forma de constitución y registro en la Remype, para gozar de los beneficios laborales de este régimen especial laboral, pero para acceder al presente registro deben estar formalizados e inscribirse en el registro de contribuyentes SUNAT. Algunos negocios por desconocimiento tributario o no tienen conciencia tributaria actúan de forma informal dejando pasar muchas oportunidades como contratos con el estado y tener una mejor calidad de vida.

La presente Ley se refiere al Régimen laboral especial que es de naturaleza permanente y solo es aplicable a la micro y pequeña empresa. Si la micro empresa durante dos años consecutivos supera el límite de ventas estipulado en esta ley, podrá permanecer un año adicional en el mismo régimen laboral. En las pequeñas empresas si superan el límite de ventas por dos años consecutivos estipulados en la presente ley podrá permanecer durante tres años adicionales el mismo régimen laboral. Después de este periodo la empresa pasará en forma indefinida al régimen laboral que le corresponde.

El estado promueve el crecimiento de la micro y pequeñas y medianas empresas a través de programas para la adopción de sistemas de calidad implementación y certificación en normas asociadas a la gestión de calidad de un producto o servicio para el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales.

Así mismo, el estado impulsa mecanismos de apoyo a los emprendedores innovadores en el desenvolvimiento de sus proyectos empresariales mediante el cofinanciamiento de actividades de emprendimientos con desarrollo internacional y permanente innovación. (El Peruano, 2013)

Teoría de la Gestión de Calidad.

Todas las organizaciones Necesitan tener implementado un sistema de gestión de calidad que les permita lograr sus objetivos planteados y la satisfacción del cliente deben adecuarse a las normas ISO 9001 que establece principios y procedimientos para asegurar que los bienes y servicios sean de la mejor calidad. “La gestión de calidad puede considerarse como una manera de dirigir y liderar una organización, ya que su aplicación implica un enfoque sistémico que considera todas las interacciones entre todos los elementos de la empresa” (ESAN, 2020). “Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad”. (López, 2015).

Como se puede observas las empresas necesitan de esta norma para certificarse, pero eso requiere de un costo para tener la certificación y alcanzar el éxito y la satisfacción del personal, de los clientes para una micro empresa sería muy costoso, pero de algún modo le sirve como modelo a seguir y lo pueda adecuar en su

gestión y salir adelante con sus productos y servicios ya que ahora la competencia es fuerte tanto en el precio y la calidad.

Según Javolayes, Carot & Andres (2020) la gestión de la calidad se divide en tres fases:

Control de calidad.

Es el conjunto de técnicas para lograr la estandarización un producto o servicio, La función del control de calidad existe primordialmente como una parte de la organización para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que este alcance dichas especificaciones.

Aseguramiento y Garantía de calidad.

El aseguramiento de la calidad nace como porque el control de calidad resultaba limitado y poco eficaz para prevenir la aparición de defectos. A razón de eso fue necesario crear sistemas de calidad que incorporasen la prevención como forma de vida y para anticipar los errores antes que se produjeran.

La garantía de la calidad surge fundamentalmente debido a la creciente complejidad de los productos y a las mayores exigencias de los consumidores es poner en práctica un conjunto de especificaciones establecidas y sistemáticas encaminadas a la obtención de un nivel de calidad de los productos, con el empleo sistemático de las técnicas estadísticas y controles de calidad a lo largo del proceso de fabricación/ prestación de servicios.

Tiene como funciones:

- Estudiar y definir los métodos de control que la producción aplique

- Certificar que las operaciones de producción son las adecuadas para lograr un producto final que se ajuste a los estándares de calidad previstos.
- Fijar los estándares de calidad de acuerdo con las preferencias de los consumidores y con la política comercial de la empresa.
- Asegurar la forma continua la evaluación de la calidad la fiabilidad de las técnicas estadísticas empleadas y de los ensayos de laboratorio que en su caso se efectúen.
- Analizar las causas que provocan defectos de conformidad y definir las acciones correctivas.
- Actuar de interlocutor entre el las unidades de gestión o departamentos y los consumidores.

Gestión total de la calidad.

Se apoya en tres pilares:

Los principios de calidad total:

- Una filosofía para el trabajo
- Un conjunto de estrategias o políticas de acción
- Un conjunto de instrumentos o herramientas de trabajo.

Principios de Gestión de normas ISO 9001-2015.

Enfoque al cliente.

La gestión de la calidad tiene como cumplir con los requisitos del cliente y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Se alcanza el éxito cuando una empresa atrae y conserva la confianza de sus clientes y de todas las partes interesadas pertinentes es por eso que hay que saber y

entender las necesidades actuales y futuros de los clientes y todos los interesados que contribuyen al éxito de la organización. (SUNAT, 2016)

Liderazgo.

los líderes establecen la unidad de propósito la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. (Javolayes, Carot S., & Carrón, 2020, pág. 51)

Compromiso de las personas:

El personal comprometido, competente hacen que una organización en todos los niveles aumente su capacidad para generar valor, es importante respetar y ver que todas las personas estén implicados y familiarizados con la empresa para alcanzar una gestión eficaz y eficiente.

Enfoque a procesos.

Se logra alcanzar resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

El SGC consta de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce los resultados permite a una organización optimizar el sistema y su desempeño.

Mejora.

La mejora es lo primordial para que una empresa u organización mantenga los niveles actuales de desempeño siempre debería tenerlo como un objetivo permanente. (Javolayes, Carot S., & Carrón, 2020, pág. p.51)

Toma de decisiones basada en la evidencia.

Es importante tener en cuenta el análisis y evaluación de datos de información para tomar las decisiones más asertivas ya que hay más probabilidad de obtener los resultados deseados. La interpretación y análisis de los hechos, las evidencias permiten mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones.

Gestión de las relaciones.

Para tener un éxito sostenido las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores, la buena relación aumenta la capacidad de ambos es por eso hay que optimizar las buenas comunicaciones con la red de proveedores y socios alcanzar el éxito de la gestión. (SUNAT, 2016)

El Emprendedor.

“Se denomina emprendedor a aquella persona que identifica una oportunidad y organiza los recursos necesarios para cogerla”. (Sanchez, 2020). Un emprendedor es el soñador con una energía e imaginación que enciende y alimenta el fuego del futuro y que quiere el cambio tiene una capacidad de realización con una habilidad de acciones que no dejan ir al aire siempre vive feliz con la libertad de construir imágenes, tiene una vida intensa en el presente. (Aguilar, 2018)

El empresario.

Tiene características y aptitudes personales que le permite establecer y mantener una relación exitosa con las entidades financieras y los proveedores de otros recursos a fin de lograr un objetivo.

Es capaz de descubrir y apreciar oportunidades, así como de reunir los recursos necesarios y actuar para aprovecharlas.

Dirige y demuestra habilidad en esas actividades

Acepta riesgos calculados y se siente a gusto en situaciones que entrañan dichos riesgos.

Tiene gran confianza en sí mismo y en su capacidad para tomar decisiones acertadas lo cual es uno de rasgos distintos.

Diferencia entre emprendedor y el empresario.

Emprendedor	Empresario
Se esfuerza por sacar adelante la empresa de manera empírica	También trabaja mucho pero siempre está pensando y reflexionando constantemente
Realiza las cosas del mismo modo controlándolos de manera personal	Sabe delegar responsabilidades e inspecciona resultados
Solucionar problemas de manera eficiente	Define y elabora estrategias y objetivos anticipándose a los problemas
Durante toda la jornada controla al personal	Mide los resultados de su trabajo del personal
Realiza una variedad de actividades	Genera gran valor
Tiene alrededor personas trabajadoras y sumisas y carece de tiempo para discutir	Se rodea de personas capaces y antes de tomar una decisión primeramente debate con el personal
Inspecciona el funcionamiento de la empresa	Está pendiente de la empresa, de los cambios del mercado y la evolución en el entorno
Premia el esfuerzo	Premia los resultados
Conoce las máquinas que se van a usar en la producción de la empresa	Conoce los estados financieros de la empresa y todo lo relacionado a los gastos y los costos
Es indispensable al momento de crear la empresa y echarla andar	Es indispensable para hacer crecer la empresa una vez que empezó a funcionar

Características de los Emprendedores.

Confianza en sí mismo.

Tienen actitudes positivas al ver que tienen buenos resultados comienzan a tener confianza en sí mismos basando sus opiniones en la experiencia que tienen y conquistan la confianza de sus clientes, cuando se produce algún problema sigue adelante confía en sus capacidades y virtudes para buscar la solución.

Compromiso y perseverancia.

El emprendedor cuando tiene una meta hace todo por alcanzarlo se siente comprometido depositando todo su esfuerzo sin distraerse nunca se rinde.

Mente innovadora.

El emprendedor es consciente de que no solo se trata de inventar nuevas cosas hay que ser también creativo y darle distintos usos a productos que ya existen porque la competencia es fuerte y los consumidores se vuelven más exigentes es por eso que la clave del éxito es ser creativo y estar innovando cada día.

Capacidad para adaptarse a los cambios.

El emprendedor debe ser consiente que el mercado sufre cambios, la tecnología avanza, hay que estar atentos a las necesidades y preferencias de los consumidores, de las nuevas tendencias y los competidores. Tiene la flexibilidad para guiar el negocio.

Tolerancia al riesgo.

El emprendedor, aunque se encuentre preparado, capacitado y haya diseñado estrategias de emergencia debe ser consiente que en cualquier momento puede ver imprevistos siempre existe los riesgos que no resulten como se ha planificado, pero tiene la capacidad de asumir su responsabilidad. (RPP, 2019)

Marco conceptual.

Definición de Gestión de Calidad.

Gestión de la calidad como afirma Trujillo, (2020) Es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa.

Esta tarea consta principalmente de los siguientes aspectos:

- Definir las políticas de calidad de la empresa, en relación con los principios empresariales y en función de la naturaleza del negocio.
- Establecer objetivos claramente definidos, acordes con las políticas de la empresa.
- Realizar la planificación en base a los objetivos anteriores, estableciendo las estrategias y los recursos necesarios.
- Definir la organización, con las funciones y responsabilidades, para que se lleve a cabo la planificación Seleccionar y formar al personal para cada puesto de trabajo. - Motivar a la gente para el logro de los objetivos.
- Controlar el desarrollo del programa estableciendo las medidas correctivas necesarias. El conjunto de acciones aquí indicadas es imprescindible si se quieren lograr los objetivos de la calidad. (p. 15,16)

Micro y Pequeñas Empresas.

Según la Ley MYPE 28015 El Peruano (2003) denomina a la micro y pequeña empresa como la “unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. Esta ley es actualizada por la Ley 30056 que hace referencia a tres tipos de empresas

“MIPYMES” y representan el 99.6 % de las empresas formales que hay en el Perú con características propias, aunque pertenecen a la misma categoría.

Microempresas.

Como criterios que señala para diferenciar los tipos de empresa está nivel de ventas anuales que no superan las 150 UIT anteriormente había otro criterio que era el número de trabajadores que podía tener de 1 a 10 trabajadores, pero ahora no hay límite. Este modelo de empresa es elegido por muchos negocios familiares que no necesitan tener un capital tan grande para realizar la inversión constituyéndose con grandes posibilidades de desarrollo.

Pequeñas empresas.

Este tipo de empresa en el Perú debe tener sus ingresos anuales 150 y 1,700 UIT, Con la ley anterior los trabajadores en planilla varían entre 1 a 100.

Mediana empresa.

En este tipo de empresa están la mediana empresa que pueden tener ventas anuales superiores a 1,700 UIT e inferiores a 2,300 UIT. Este modelo es mucho más complejo tienen más trabajadores y requieren una organización más sofisticado y los derechos laborales son mayores. (Torres, 2021)

Teoría de servicios.

Los servicios están conformados por las diversas actividades que desarrollan las empresas especializadas o personas en ciertas habilidades e ingenio y experiencia para satisfacer las necesidades del cliente o usuario a cambio de una se provee un nivel de una retribución económica.

Este año 2021 como consecuencia de la pandemia de COVID 19 las actividades científicas, profesionales han disminuido en un 4.94% especialmente las

actividades de consultoría de gestión empresarial, hay una baja de contratos en las labores de contabilidad y auditoría, asesoramiento tributario. (INEI, 2021)

Descripción de la empresa en estudio:

Abad Asesores & Consultores S.A.C., con Ruc N° 20454635168, se encuentra ubicada en la ciudad de Arequipa, con domicilio en Mz. K lote 14 Asociación de vivienda Las flores distrito cerro colorado, constituida en el 2007 y se dedica al desarrollar actividades de jurídicas y otra actividades relacionadas y conexas como se encuentra registrada en SUNAT las actividades son del rubro del ramo jurídico: el Previsional, Derecho Laboral y Defensa Civil, su centro principal de operaciones está en la ciudad de Arequipa, y como puntos de atención al cliente en las ciudades Ilo y Huancayo. Es una empresa conformada por un equipo profesionales altamente calificados y experimentados en la materia jurídica, tributario, laboral y civil.

Emprendedor Empresario.

Emprendedor.

Se denomina emprendedor “a la persona que sabe descubrir, identificar una oportunidad de negocios en concreto y entonces se dispondrá a organizar o conseguir los recursos necesarios para comenarla(..) solamente con una idea, logran crear o fundar una empresa“ (ASEP, 2021)

Empresario.

“El empresario es la única persona que toma las decisiones y el control de la empresa. Responde con todo su patrimonio de las deudas de la misma y todos los beneficios revierten sobre le como único propietario”. (Martínez, 2018, pág. 15) Es decir es una persona que se encarga de planificar los objetivos y políticas, representa

a la empresa asumiendo las responsabilidades laborales, tributarias, legales frente a terceros.

Entonces el **emprendedor empresario** es la persona que lleva sus ideas concretarse a través de las funciones de planificación, organización dirección y control que tiene como objetivo obtener una rentabilidad. Esta constantemente innovando, emplea las herramientas tecnológicas, lidera un grupo de personas, distribuye responsabilidades según el perfil del trabajador, compete en el mercado con un producto o servicio de calidad, es motivador empático y tolerante sabe trabajar en equipo y reconocer los logros de la persona. Es necesario que todos los empresarios sean emprendedores para que la empresa permanezca en el mercado que cada día es más competitivo.

III. HIPÓTESIS.

Por ser un estudio de caso y el tipo de investigación fue descriptivo no corresponde hacer una hipótesis ya que solo se describió la realidad de la empresa tal como se encontró y se elaboró propuestas para mejorar.

1. Variables.

Gestión de Calidad.

El análisis de los procesos es imprescindible para aplicar las herramientas de gestión de calidad. Evaluar la productividad de cada uno de los pasos facilita la implementación de metodologías que tengan como fin obtener (ESAN, 2020) .

Planificación: en esta etapa se debe establecer la meta y cada una de las actividades y estrategias a seguir a fin de llegar a los objetivos, se debe tener en cuenta los recursos financieros, humanos y técnicos que se necesitan.

Organización: En esta etapa se define, se asigna y se coordina cada una de las actividades que se van a llevar a cabo quienes lo van a realizar en que tiempo y la forma de realizarlo.

Dirección: Aquí se motiva e impulsa a los miembros de la organización, el líder será capaz de motivar y dar razones asertivas al personal para desarrollar sus actividades en forma óptima y certera. Debe tener diversas cualidades y mostrar empatía

Control: esta función se encarga de coordinar y supervisar el trabajo que se va realizando acá se conocen las debilidades y fortalezas de la empresa para extraer indicadores de peso que le permitan solucionar cualquier futuro inconveniente. El control se convierte en la herramienta necesaria para establecer medidas a corto y largo plazo sin poner en riesgo la situación de la empresa. (Arguro, 2017) .

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Diseño de investigación.

El presente trabajo de investigación fue de diseño no experimental –descriptiva y de caso, Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable Gestión de calidad solo se describió como se presentaron los hechos sin hacer cambios o sufrir modificaciones. Fue Descriptivo porque solo se describió los puntos más relevantes de Gestión de calidad y de las características de la empresa Abad Asesores & Consultores S.A.C.

4.2. Población y muestra.

Población.

Está conformada por la micro empresa del sector servicios rubro de consultoría Jurídica Abad Asesores & Consultores S.A.C.

Muestra.

La muestra es un estudio de caso de la micro empresa del sector servicios rubro de consultoría Jurídica Abad Asesores & Consultores S.A.C. conformada por seis (6) trabajadores es decir el 85% de la población.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e investigadores.

Definición y operacionalización de variables.				
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión de calidad	Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad". (López, 2015)	Es la implementación de políticas, normas que garanticen una buena organización tener un producto o servicio de calidad para satisfacer las necesidades del cliente.	Gestión	Normas
				Organización
				Rendimiento
				Evaluación
			Mejora continua	Desempeño
				Programas
				TIC
			Toma de decisiones	Análisis datos
				Medición rendimiento económico
			Atención a Clientes	Satisfacción
				Calidad del servicio
			Compromiso del Personal	Grado de satisfacción
				Comunicación
Relación con los Proveedores	Comunicación			
	Responsabilidad			
Liderazgo	Armonía			
	Interacción			

4.4.Técnicas e instrumentos.

Técnica.

Para el recojo de la información se utilizó las técnicas de la encuesta y la técnica estadística. “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras que utilizamos para obtener la información necesaria para alcanzar nuestros objetivos de investigación” (Lara & Valenzuela, 2017, pág. p.32)

Instrumento.

Los instrumentos de investigación son los medios materiales que utiliza el investigador para recabar la información que le permitirá resolver el problema, entre ellos tenemos los de laboratorio tales como: instrumentos electrónicos, probetas, pipetas, microscopio etc., dentro de las ciencias sociales: cuestionarios, listas de cotejo, entrevistas y escalas de actitud. (Baez, 2018, pág. 109)

Para recabar la información se utilizó un cuestionario con preguntas cerradas dirigidos a 06 trabajadores de la empresa Abad Asesores & Consultores S.A.C.

4.5.Plan de análisis.

Para obtener contestar el objetivo específico 01 se utilizó el instrumento de recolección de datos y revisión de la página de SUNAT y REMYPE para evidenciar la identidad y acreditación como micro empresa.

Para obtener el resultado del objetivo específico 02 se utilizó el instrumento de recolección de los datos que fue un cuestionario con preguntas cerradas dirigidos a los trabajadores de la empresa Abad Asesores & Consultores S.A.C.

Para contestar el objetivo específico 03 se elaboró una propuesta según el diagnóstico que se encontró en la empresa en estudio y aplicando puntos más relevantes de la variable. Se usó EXCEL y el SPSS.

4.6. Matriz de Consistencia.

Título: Propuesta de mejora en la gestión de calidad de la micro empresa Abad asesores & consultores S.A.C.-Arequipa, 2021.

Problema	Objetivos	Variable	Metodología	Instrumento y Procedimiento
¿Cómo se mejoraría la gestión de calidad de la micro empresa Abad Asesores & Consultores SAC de Arequipa del 2021	<p>Especificar las características de la micro empresa Abad Asesores & Consultores SAC de Arequipa del 2021</p> <p>Diagnosticar la gestión de calidad de la micro empresa Abad Asesores & Consultores SAC de Arequipa del 2021</p> <p>Realizar una propuesta que mejore la gestión de calidad de la empresa Abad Asesores & Consultores SAC de Arequipa del 2021</p>	Gestión de calidad	<p>El tipo de investigación fue cuantitativo.</p> <p>El nivel de investigación fue descriptivo.</p> <p>Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – descriptivo.</p> <p>La población y la muestra es: la micro empresa Abad Asesores & Consultores SAC</p>	<p>Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta.</p> <p>Para el recojo de la información de la investigación se aplicó un cuestionario.</p> <p>Para el análisis de los datos recolectados se usó del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel.</p>

4.7.Principios éticos.

Protección de la persona. - Este principio busca el bienestar y seguridad de las personas, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. No se debe obligar a nadie a participar en la investigación deben hacerlo voluntariamente y proteger si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que participan en las actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan; y tienen la libertad de elegir si participan en ella, por voluntad propia. Cuando se requiera en la investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Beneficencia y no-maleficencia. - Toda investigación debe tener un balance riesgo-beneficio positivo y justificado, para asegurar el cuidado de la vida y el bienestar de las personas que participan en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad. - Toda investigación debe respetar la dignidad de los animales, el cuidado del medio ambiente y las plantas, por encima de los fines científicos; y se deben tomar medidas

para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y tomar medidas para evitar daños.

Justicia. - El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas. El investigador está obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, y pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación.

Integridad científica. - El investigador (estudiantes, egresado, docentes, no docente) tiene que evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación; evaluar y declarar los daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, el investigador debe proceder con rigor científico, asegurando la validez de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis, y comunicación de los resultados.(Uladech Católica, 2021) En este principio.

V. RESULTADOS.

5.1.Resultados.

Tabla 1. *Características de la Micro empresa Asesores & Consultores SAC.*

Datos Generales de la Micro empresa Asesores & Consultores SAC	
RUC	20454635168
Actividad Económica	Actividades jurídicas y otras actividades empresariales
Año de constitución	09/10/2007
Tipo de servicio	Jurídico, civil, laboral se brinda asesoramiento en la empresas mineras
Régimen Tributario	Mype tributario
N.º de trabajadores	07
Desarrollo de actividades	Arequipa, Lima, Huancayo
Gerente General	Abad Aguirre Lincoln Ronald.
Tipo de personal	Profesionales en derecho civil, penal, laboral
Micro empresa	29/03/2010

Fuente: Sunat- Remype.

Tabla 2. Conocimiento de Gestión de Calidad.

Alternativas	N	%
No lo conozco	1	16.67
Poco conocimiento	2	33.33
Si lo conozco	2	33.33
Lo conozco y aplico	1	16.67
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

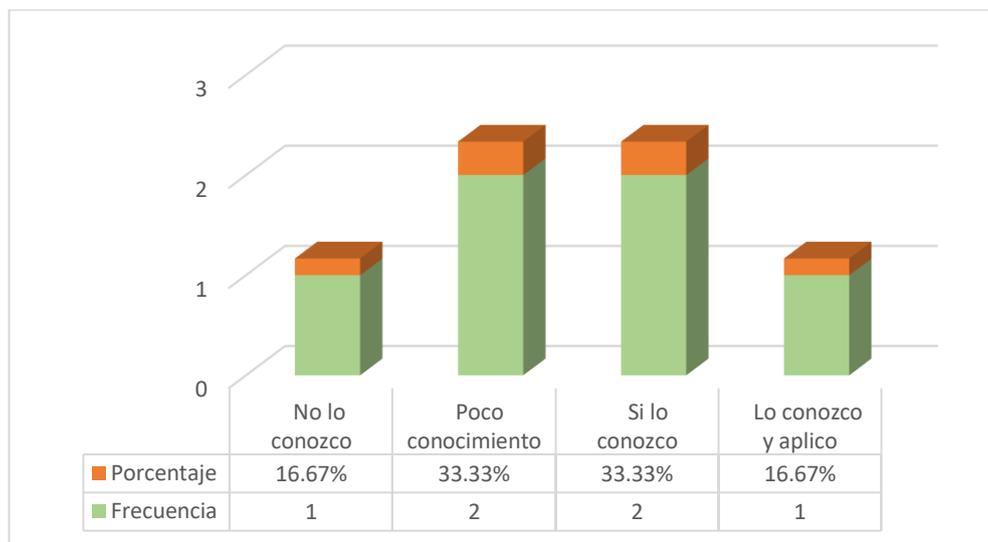


Figura 1. Conocimiento de gestión de calidad.

Fuente: Tabla 2.

Tabla 3. Implementación de alguna norma de calidad.

Alternativas	N	%
No lo tiene	0	0.00
Parcialmente	2	33.33
No tienen conocimiento	2	33.33
Si tiene según la obligatoriedad	2	33.33
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

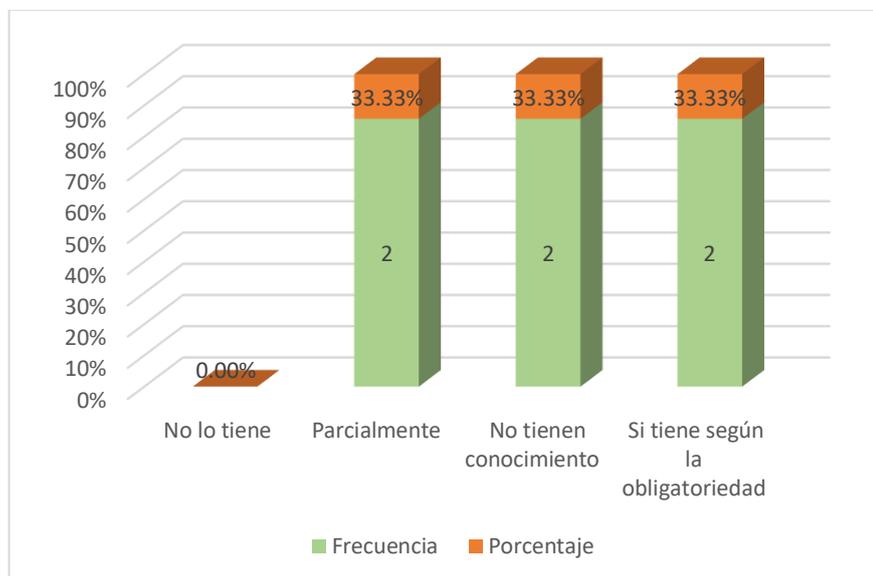


Figura 2. Implementación de alguna norma de calidad.

Fuente: Tabla 3.

Tabla 4. *Conocimiento de planteamiento de objetivos y metas.*

Alternativas	N	%
No lo tiene	0	0.00
A veces	2	33.33
No tengo conocimiento	0	0.00
Si tiene	4	66.67
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

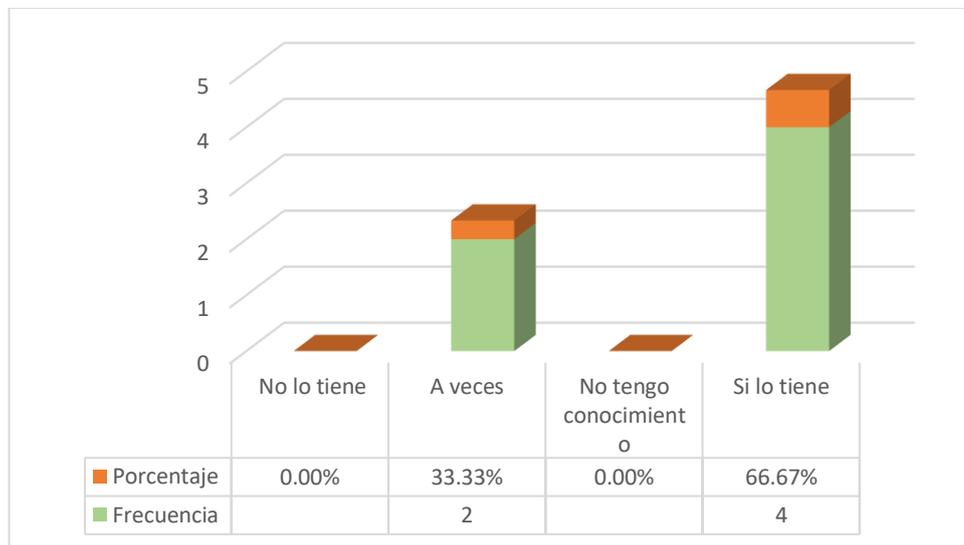


Figura 3. *Conocimiento de planteamiento de objetivos y metas.*

Fuente: Tabla N.º 4.

Tabla 5. *La gestión de la calidad y su contribución en el rendimiento del negocio.*

Alternativas	N	%
Desconozco	0	0.00
No lo creo	0	0.00
Puede ser	1	16.67
Lo conozco y aplico	5	83.33
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

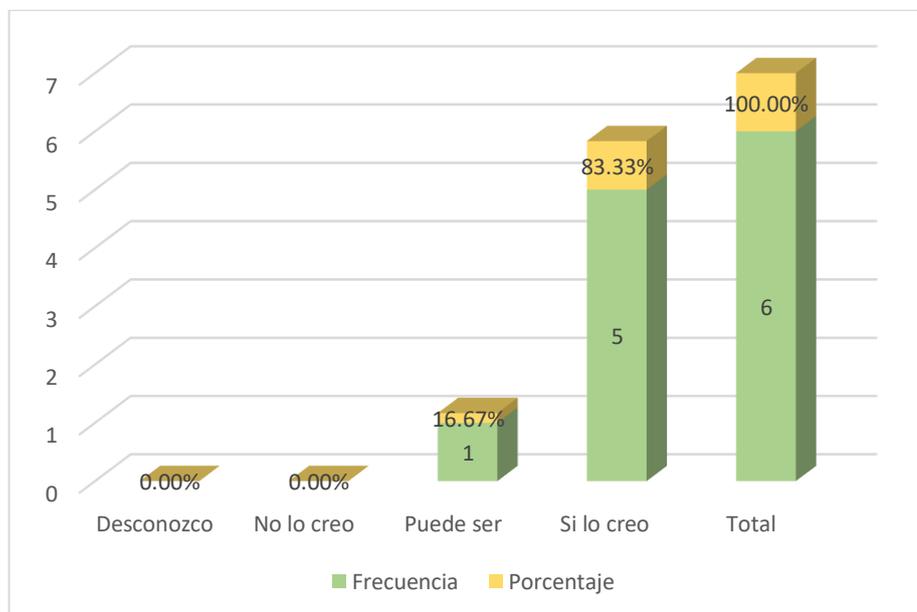


Figura 4. *Gestión de calidad y su contribución en el rendimiento del negocio.*

Fuente: Tabla 5.

Tabla 6. *La gestión de calidad y su alcance en los objetivos y metas.*

Alternativas	N	%
Desconozco	0	0.00
No lo creo	0	0.00
Puede ser	1	16.67
Si lo creo	5	83.33
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

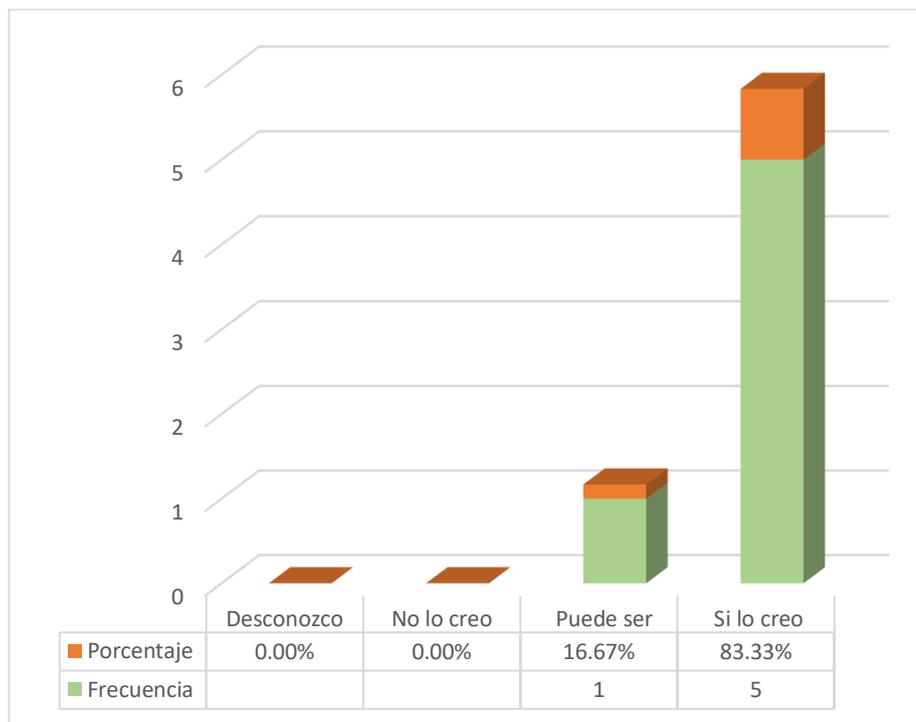


Figura 5. *La gestión de calidad y alcance de los objetivos y metas.*

Fuente: Tabla 6.

Tabla 7. Sistema de gestión para interrelacionarse con todas las áreas pertinentes.

Alternativas	N	%
No lo tiene	0	0.00
No lo considero necesario	0	0.00
Se basta con lo presencial	4	66.67
Si tiene	2	33.33
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

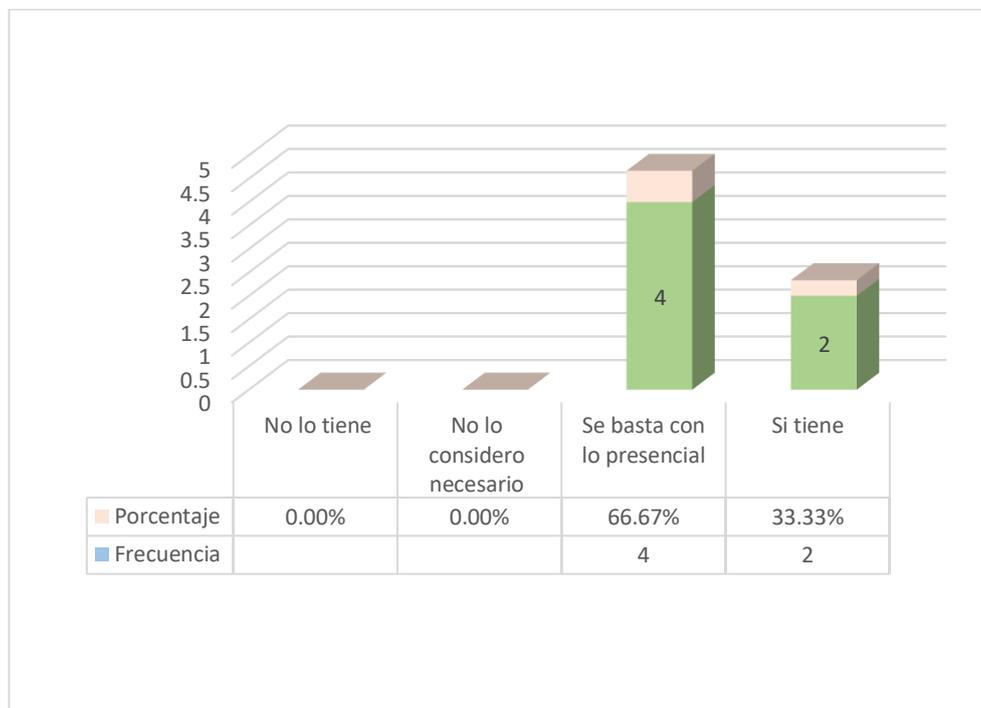


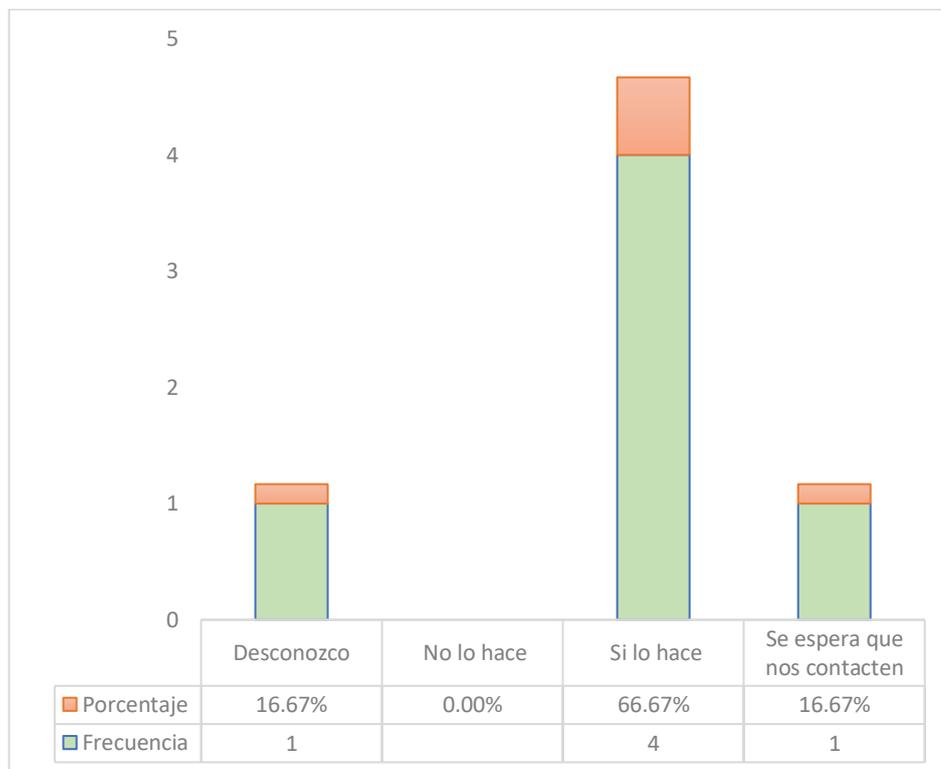
Figura 6. Interrelación de todas las áreas de la empresa.

Fuente: Tabla 7.

Tabla 8. Identificación de clientes potenciales.

Alternativas	N	%
No lo conozco	1	16.67
No lo hace	0	0.00
Si lo hace	4	66.67
Se espera que nos contacten	1	16.67
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 8.

Figura 7. Identificación de Clientes.

Tabla 9. Supervisión del trabajo en los procesos de las operaciones.

Alternativas	N	%
Nunca	0	0.00
A veces	1	16.67
Pocas Veces	1	16.67
Siempre	4	66.67
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

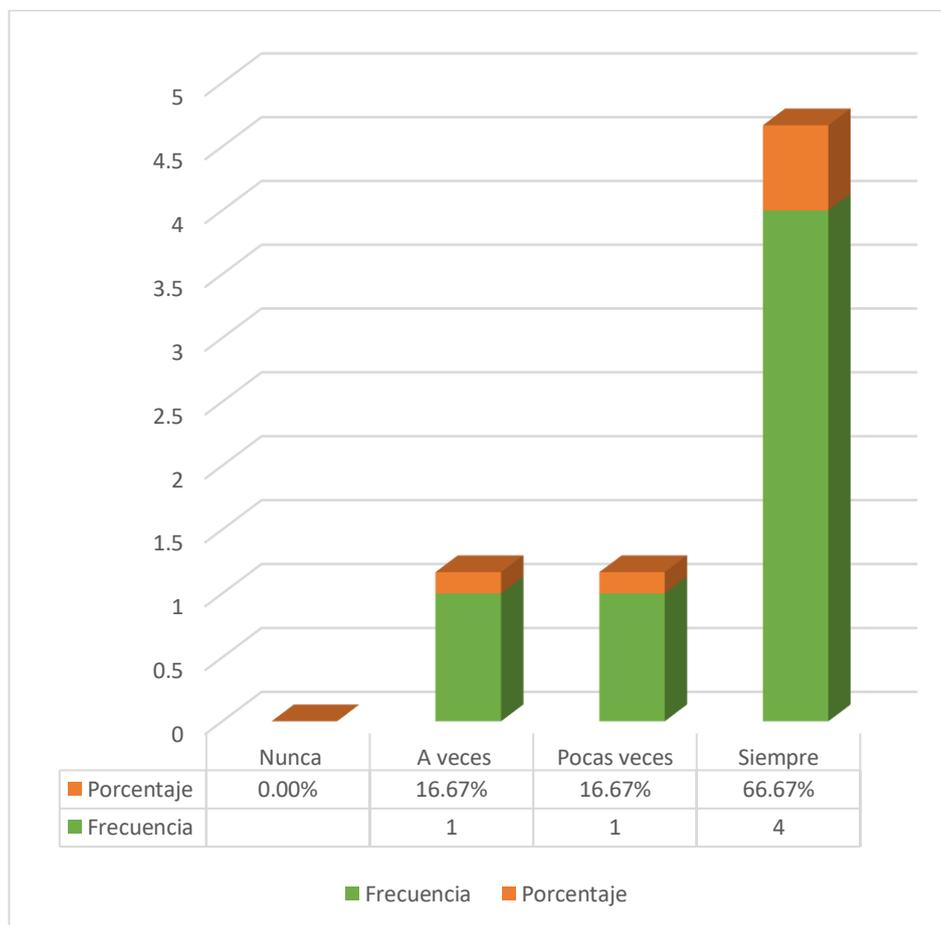


Figura 8. Supervisión del trabajo del proceso de las operaciones.

Fuente: Tabla 9.

Tabla 10. Implementación de estrategias para mejorar la gestión de la calidad.

Alternativas	N	%
A veces	3	50.00
Nunca lo hace	0	0.00
No tengo conocimiento	1	16.67
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.



Figura 9. Implementación de estrategias para mejorar la gestión de la calidad.

Fuente: Tabla 10.

Tabla 11. *Medición del desempeño del personal.*

Alternativas	N	%
A veces	2	33.33
Nunca lo hace	1	16.67
No tengo conocimiento	1	16.67
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

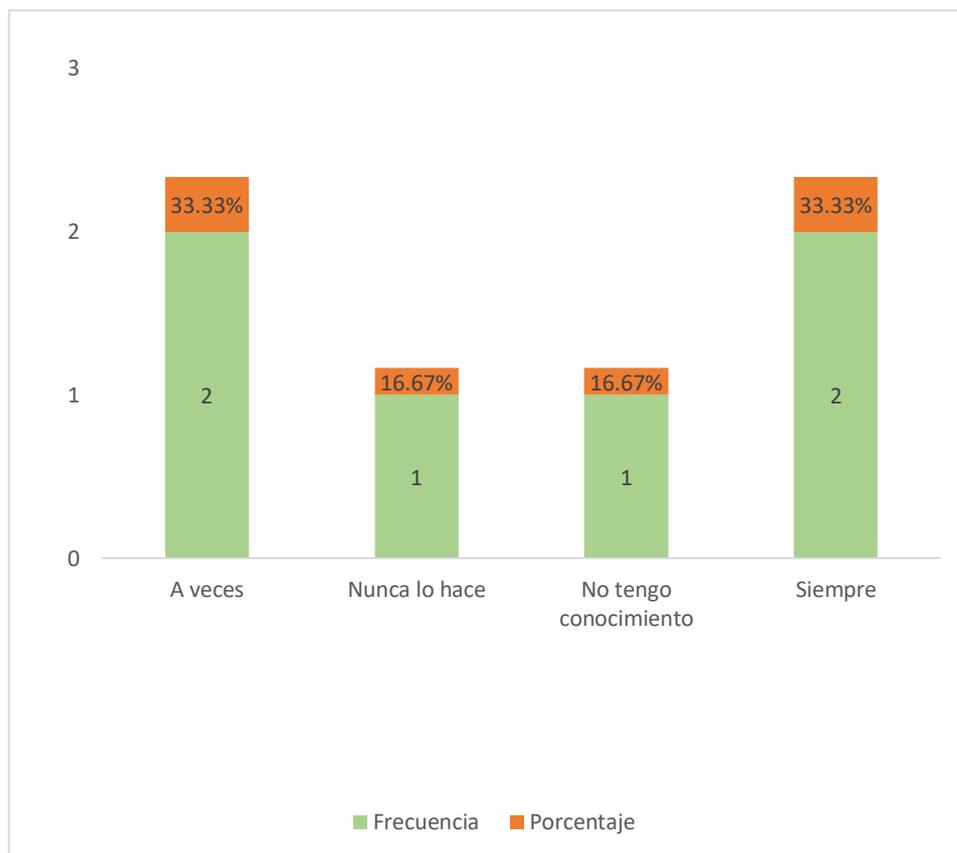


Figura 10. *Medición del desempeño del personal.*

Fuente: Tabla 11.

Tabla 12. *Factor negativo en su empresa con respecto a TIC.*

Alternativas	N	%
El Software no está actualizada	3	50.00
Los equipos no son de última generación	1	16.67
Mala cobertura de internet	1	16.67
Equipos desactualizados y Software deficiente	1	16.67
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

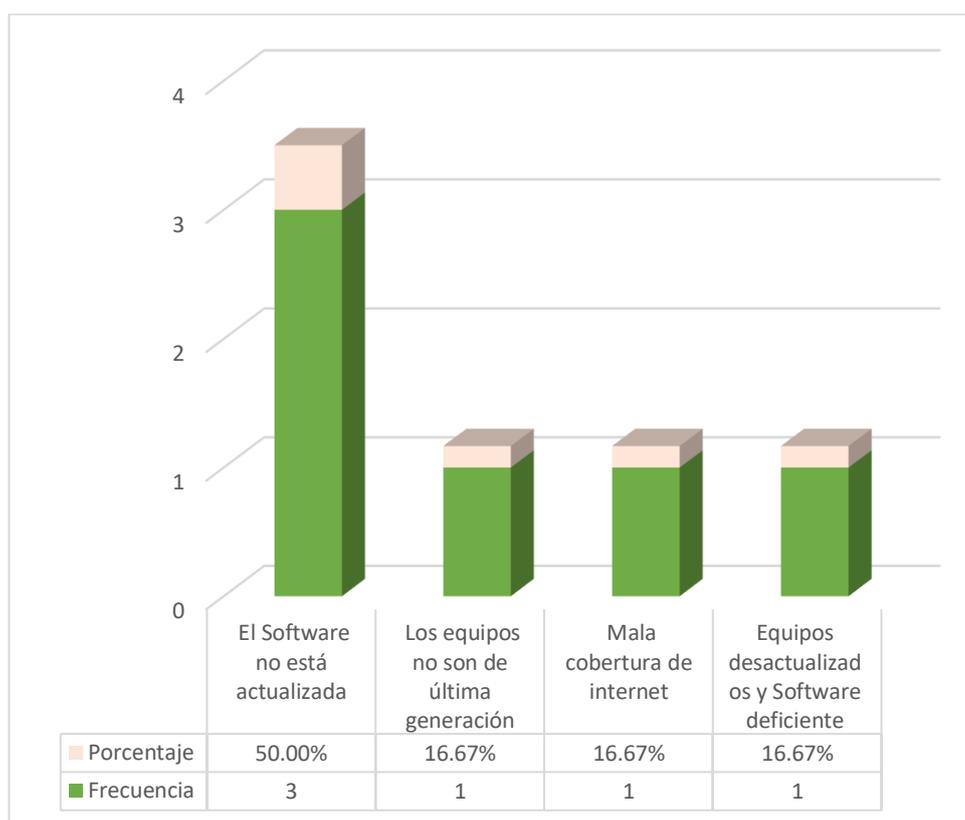


Figura 11. *Factor negativo en su empresa con respecto a la TIC.*

Fuente: Tabla 12.

Tabla 13. Sistema para obtener resultados oportunamente.

Alternativas	N	%
No tengo conocimiento	2	33.33
Si lo tiene	3	50.00
Le falta presupuesto	0	0.00
Se lleva manualmente	1	16.67
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

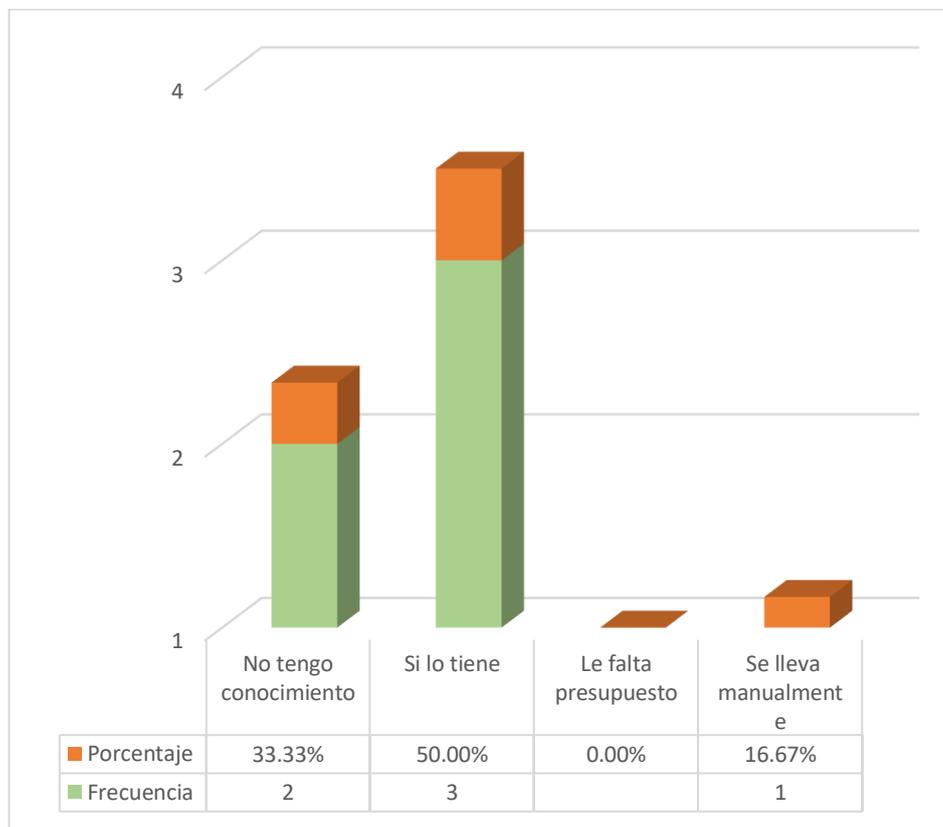


Figura 12. Sistema para obtener resultados favorable y oportunamente.

Fuente: Tabla 13.

Tabla 14. *Análisis de las causas o información para tomar una decisión.*

Alternativas	N	%
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Casi Siempre	1	16.67
Siempre	5	83.33
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

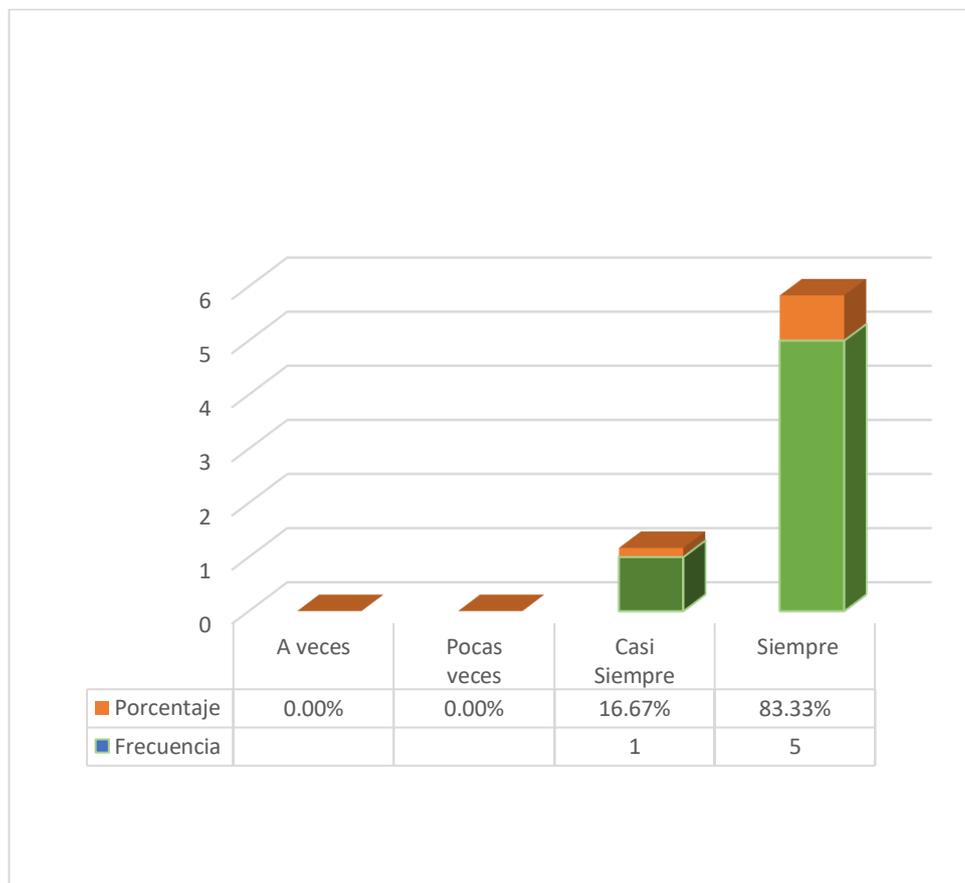


Figura 13. *Análisis de las causas o información para tomar una decisión.*

Fuente: Tabla 14.

Tabla 15. *Medición del rendimiento económico y financiero.*

Alternativas	N	%
A veces	0	0.00
Pocas veces	3	50.00
Casi Siempre	3	50.00
Siempre	0	0.00
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

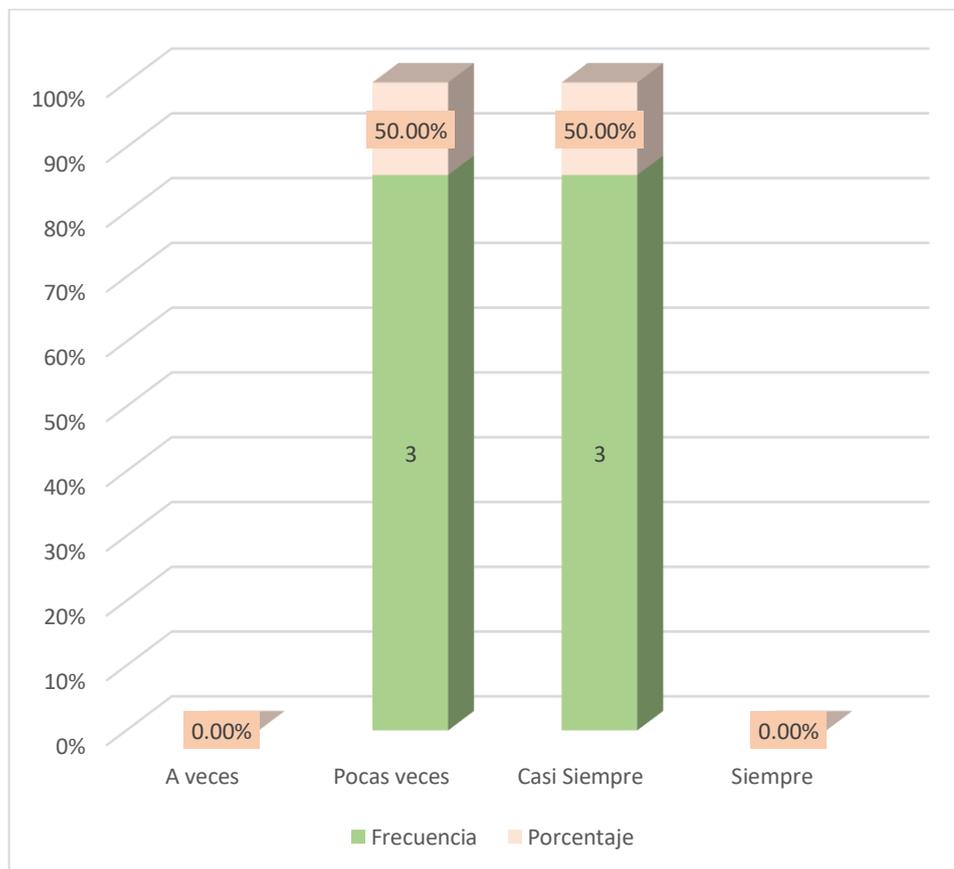


Figura 14. *Medición de su rendimiento económico y financiero.*

Fuente: Tabla 15.

Tabla 16. *Atención a los clientes.*

Alternativas	N	%
Mala	0	0.00%
Regular	0	0.00%
Buena	4	66.67%
Muy buena	2	33.33%
Total	6	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

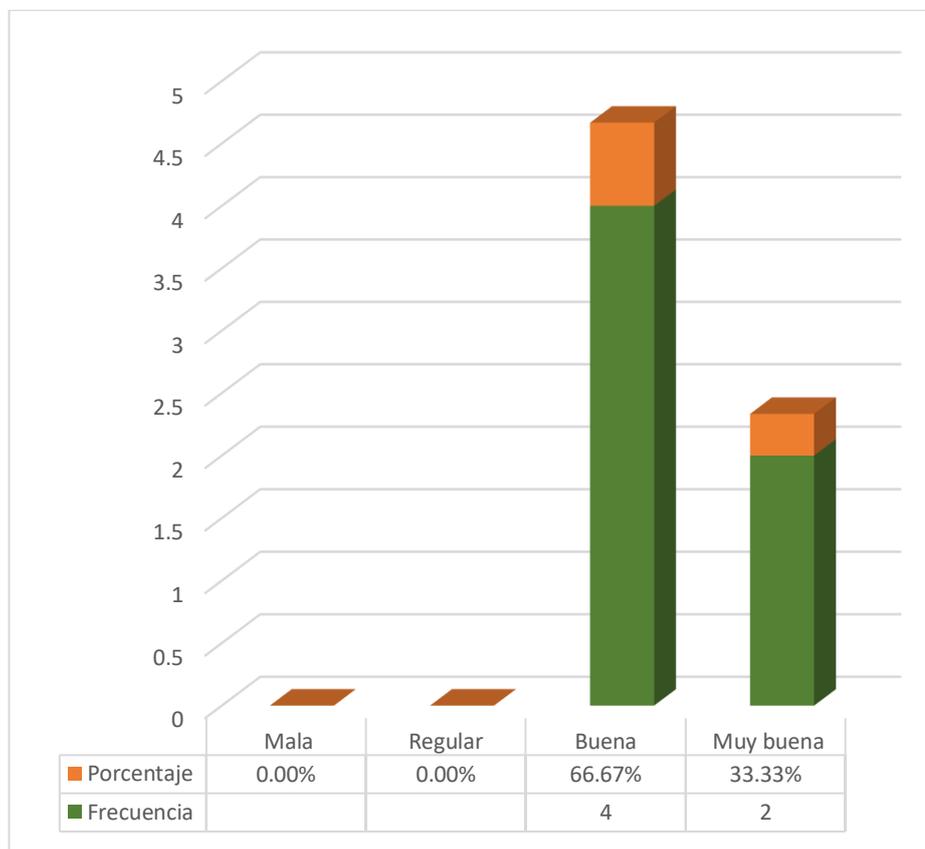


Figura 15. *Calidad de la atención.*

Fuente: Tabla 16.

Tabla 17. Resultados por buena atención.

Alternativas	N	%
Cientes satisfechos	4	66.67
Fidelización de los clientes	0	0.00
Posicionamiento de la empresa	2	33.33
Incremento en las ventas	0	0.00
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia .

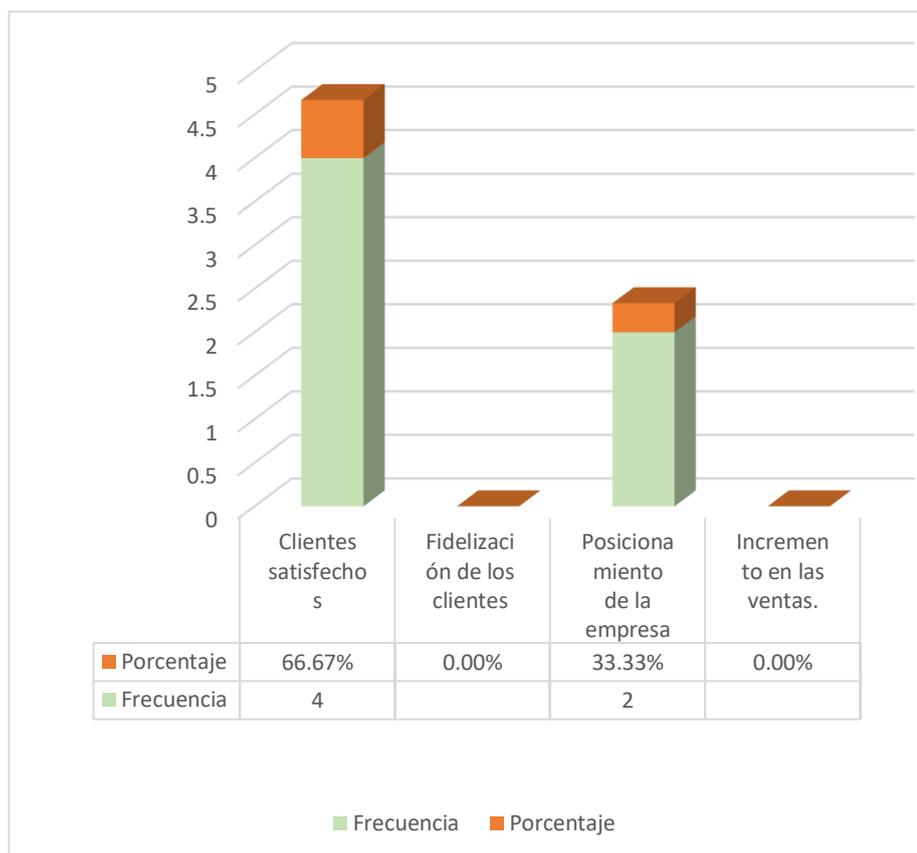


Figura 16. Resultados por buena atención.

Fuente: Tabla 17.

Tabla 18. Principales factores de la calidad de servicio

Alternativas	N	%
Atención personalizada	5	83.33
Rapidez en el servicio brindado	1	16.67
Las instalaciones	0	0.00
Muy buena	0	0.00
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia

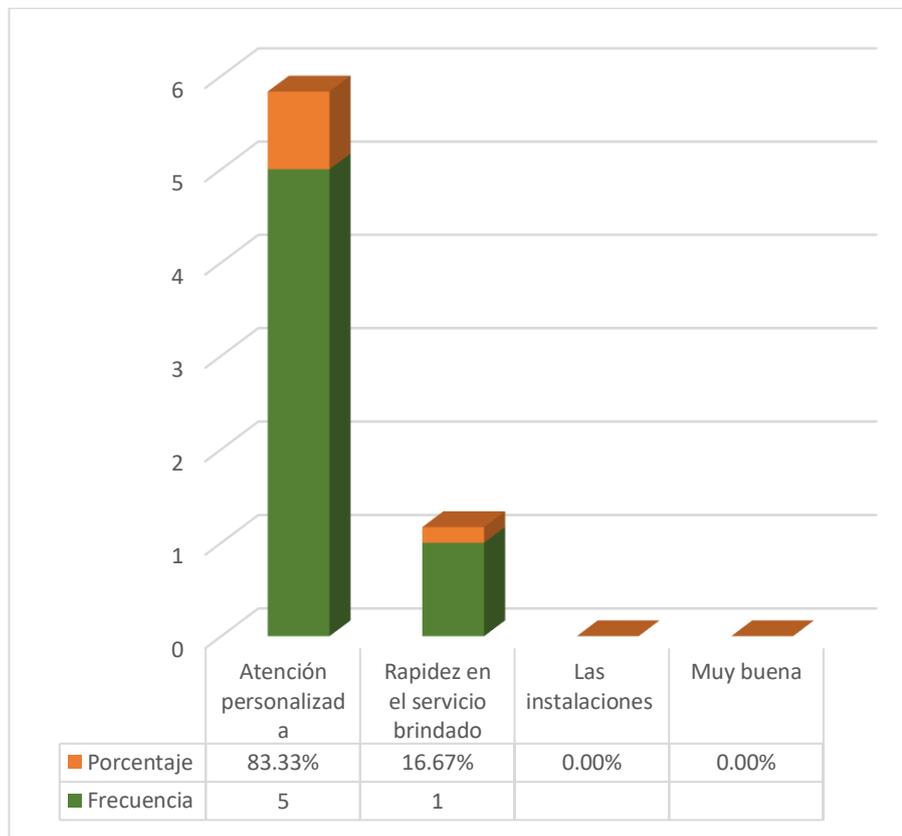


Figura 17. Principales factores que utiliza para dar la calidad al servicio.

Fuente: Tabla 18.

Tabla 19. Satisfacción de las capacitaciones de la empresa.

Alternativas	N	%
Poco Satisfecho	0	0.00
No hay capacitaciones	1	16.67
Satisfecho	4	66.67
Totalmente satisfecho	1	16.67
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

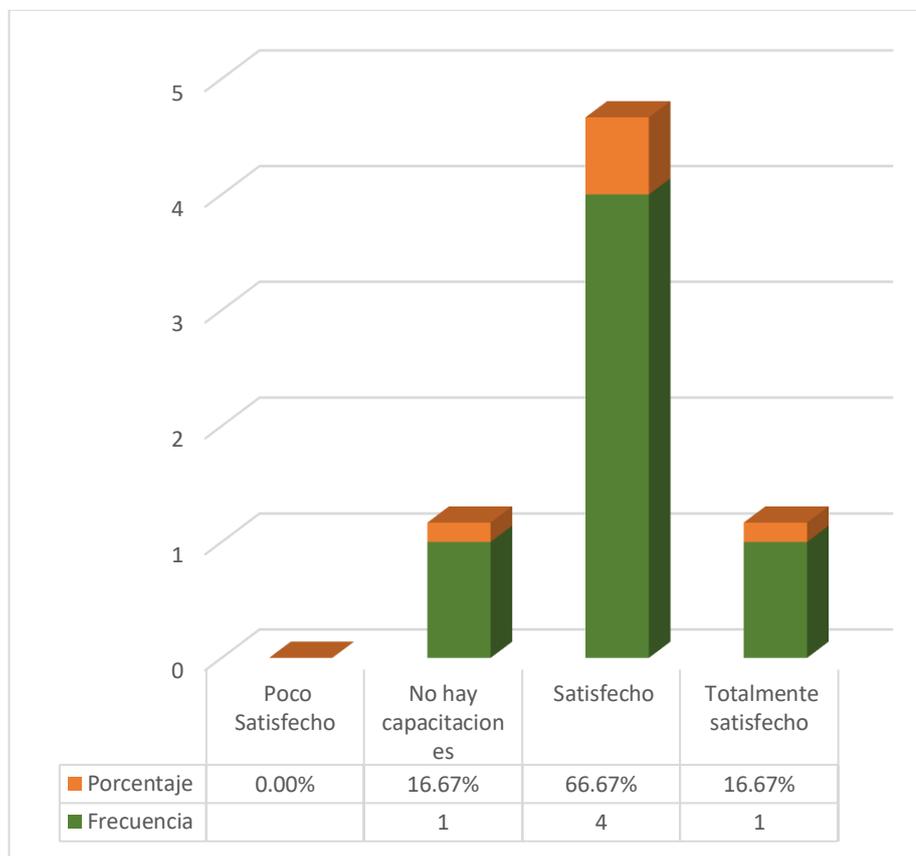


Figura 18. Satisfacción por capacitaciones que le brinda la empresa.

Fuente: Tabla 19.

Tabla 20. *Satisfacción de la comunicación en la empresa.*

Alternativas	N	%
Poco Satisfecho	0	0.00
No hay Información	0	0.00
Satisfecho	3	50.00
Totalmente satisfecho	3	50.00
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

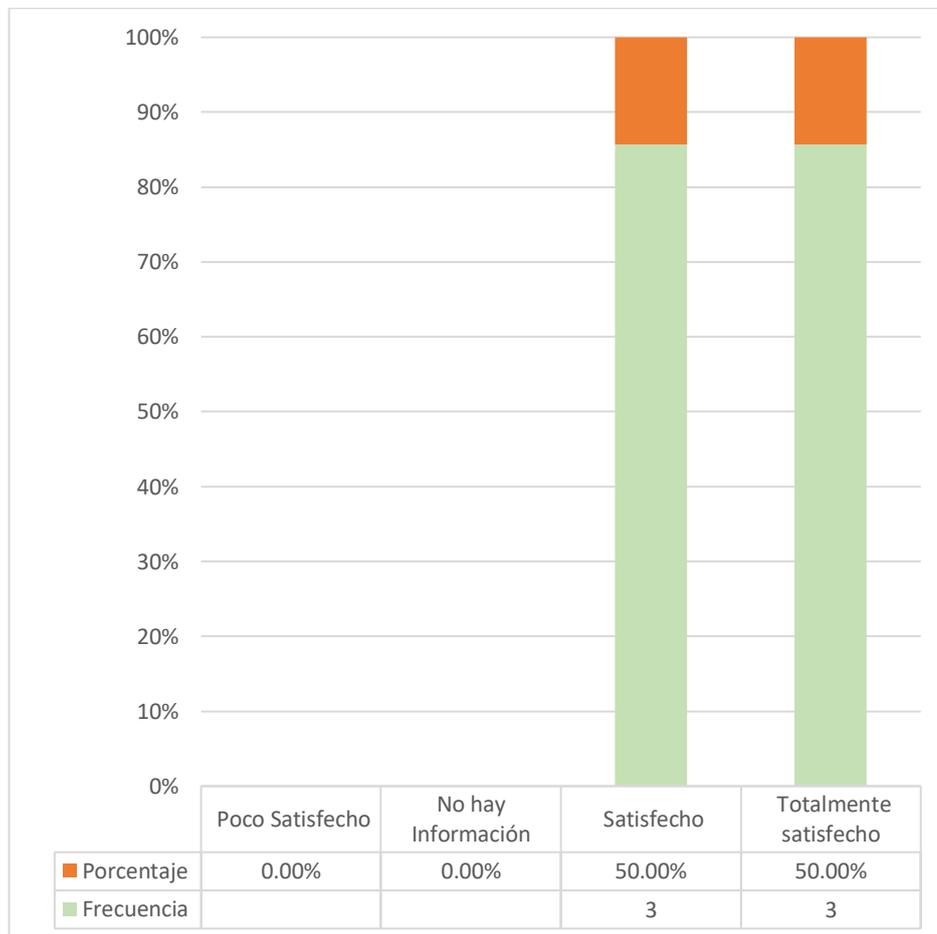


Figura 19. *Satisfacción de la comunicación en la empresa.*

Fuente: Tabla 20.

Tabla 21. Satisfacción del trato igualitario de colaboradores de la empresa.

Alternativas	N	%
Poco Satisfecho	0	0.00
No hay capacitaciones	0	0.00
Satisfecho	3	50.00
Totalmente satisfecho	3	50.00
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

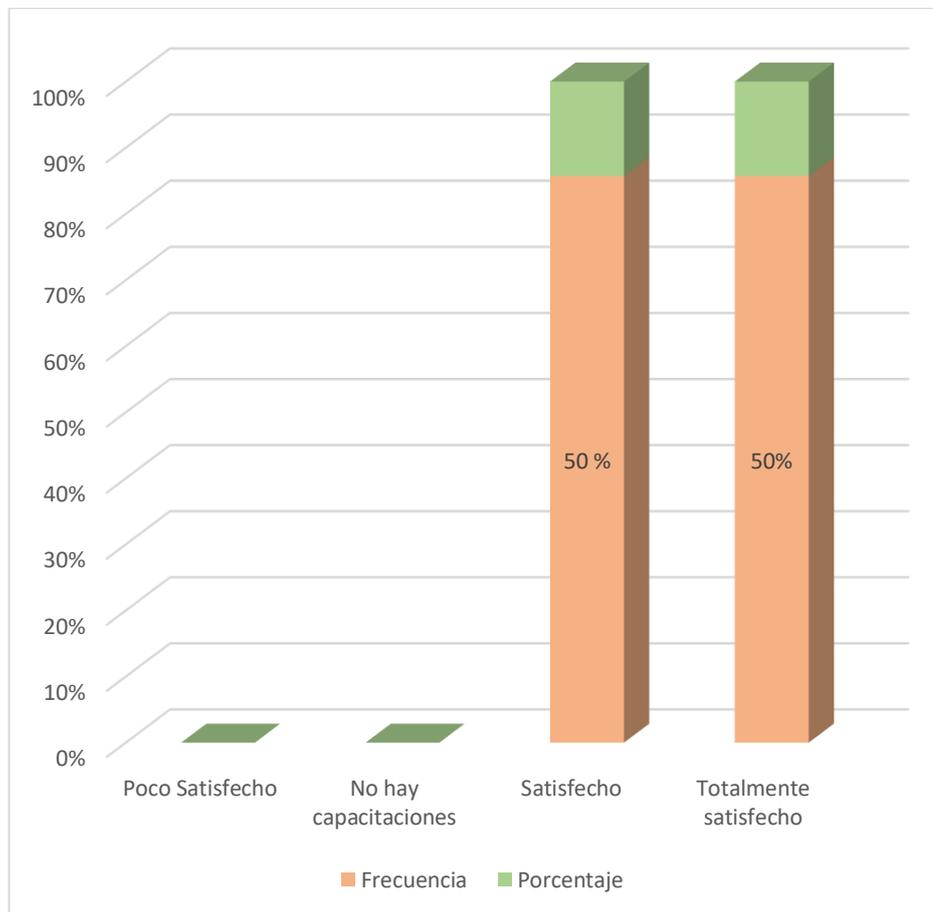


Figura 20. Satisfacción igualitaria de colaboradores de la empresa.

Fuente: Tabla 21.

Tabla 22. *El sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo.*

Alternativas	N	%
Insatisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	0	0.00
Satisfecho	4	66.67
Completamente satisfecho	2	33.33
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

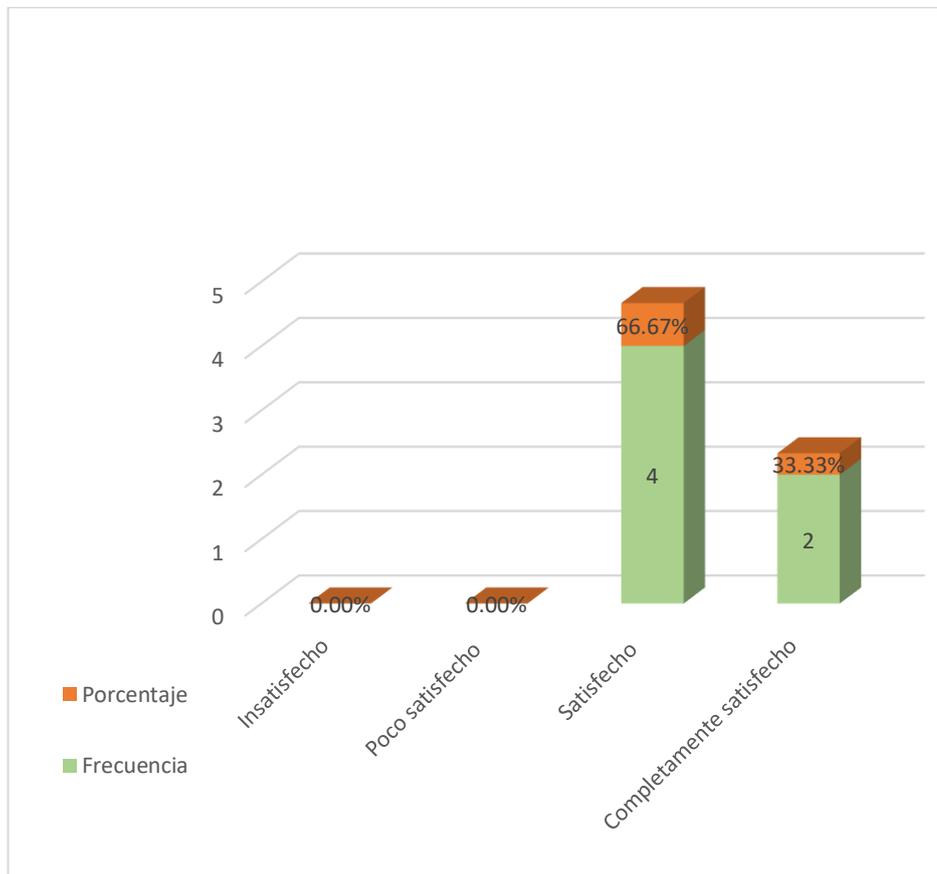


Figura 21. *Sueldo básico que percibe compensa el esfuerzo de su trabajo.*

Fuente: Tabla 22.

Tabla 23. Satisfacción de apoyo entre colegas de trabajo.

Alternativas	N	%
Insatisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	0	0.00
Satisfecho	3	50.00
Completamente satisfecho	3	50.00
Total	6	100.00

Fuente: Elaboración propia.

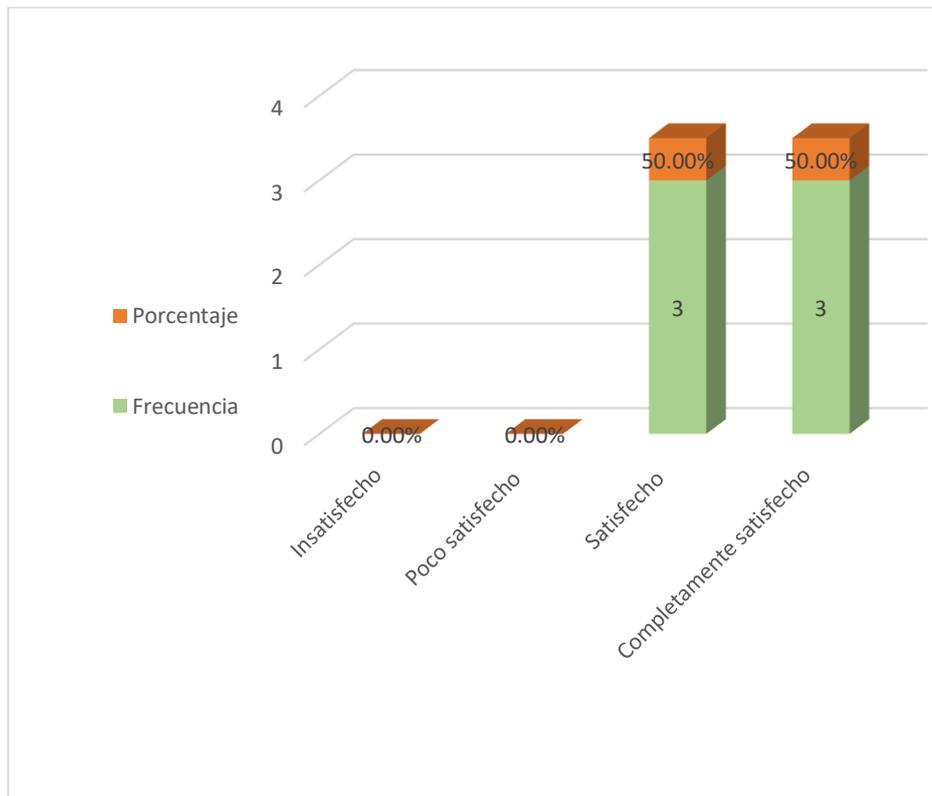


Figura 22. Satisfacción de apoyo entre colegas de trabajo.

Fuente: Tabla 23.

Tabla 24. *La comunicación con sus proveedores.*

Alternativas	N	%
Mala	0	0.00
A veces	4	66.67
Buena	0	0.00
Muy buena	2	33.33
Total	6	100.00

Elaboración propia.

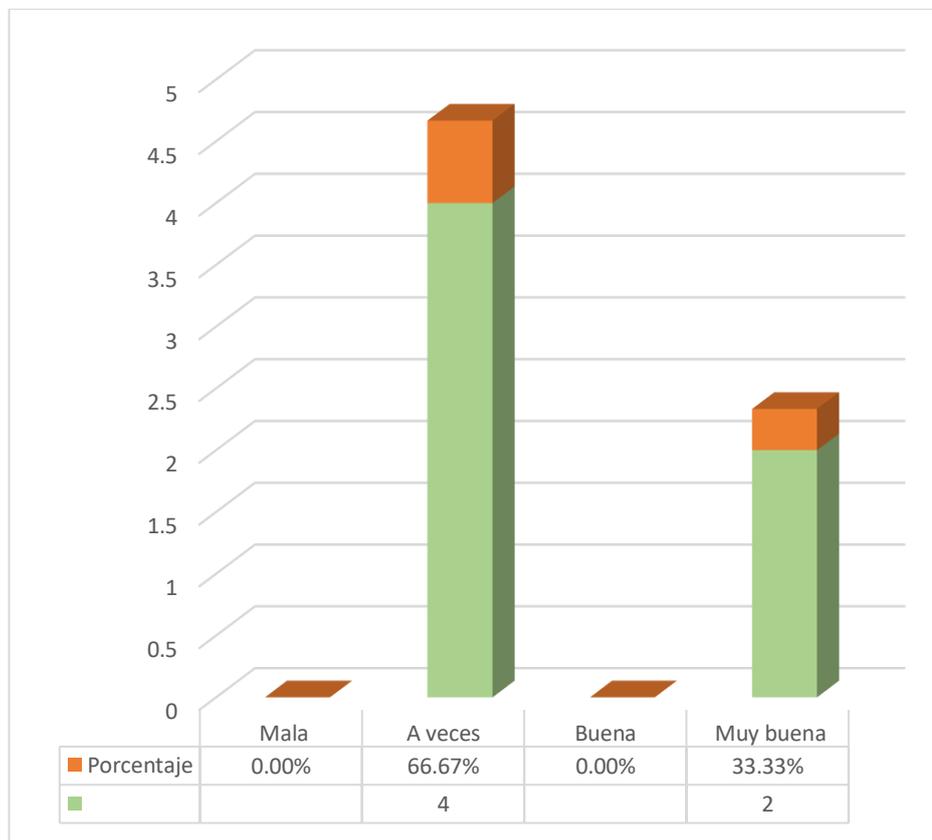


Figura 23. *Comunicación con los Proveedores.*

Fuente: Tabla 24.

Tabla 25. *Condiciones de compra de bienes y servicios.*

Alternativas	N	%
Contado	5	83.33
Crédito más de 30 días	0	0.00
Crédito hasta 30 días	0	0.00
No Tiene conocimiento	1	16.67
Total	6	100.00

Elaboración Propia.

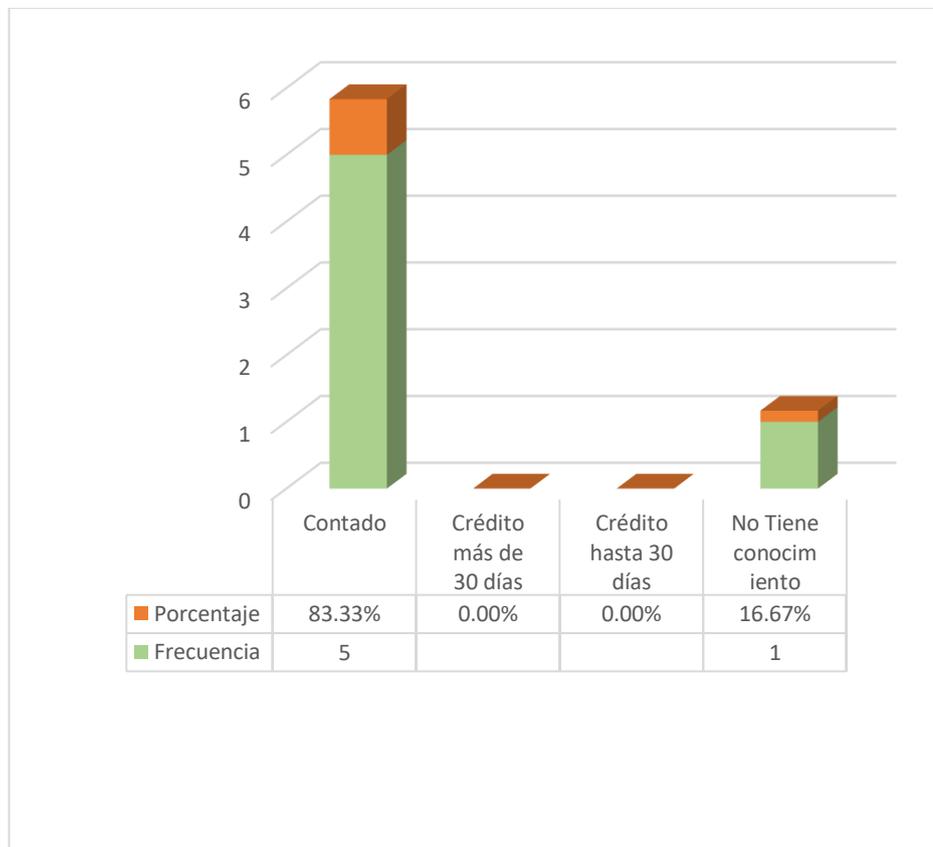


Figura 24. *Condiciones de compra bienes y servicios adquiridos.*

Fuente: Tabla 25.

Tabla 26. *Formas de pago servicios o bienes adquiridos.*

Alternativas	N	%
Efectivo	3	50.00
Transferencias bancarias	2	33.33
Cheques y depósitos	1	16.67
Todas las anteriores	0	0.00
Total	6	100.00

Elaboración Propia.

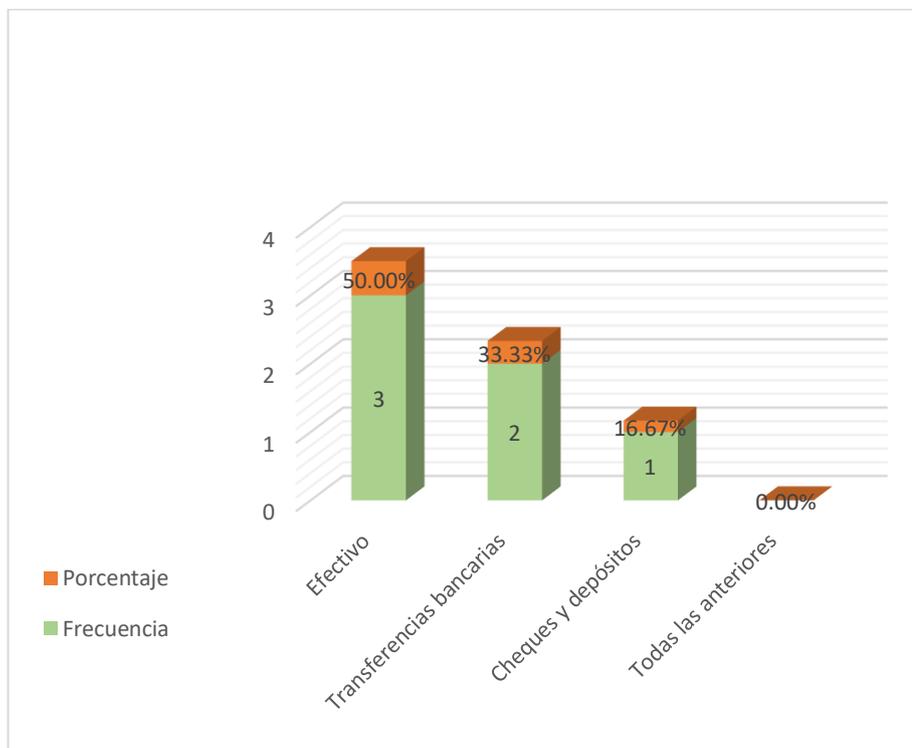


Figura 25. *Forma de pagos.*

Fuente: Tabla 26.

Tabla 27. *Los proveedores que tiene la empresa.*

Alternativas	N	%
Permanente	3	50.00
Variante	3	50.00
Algunos permanentes	0	0.00
Según las oportunidades que ofrecen	0	0.00
Total	6	100.00

Elaboración Propia

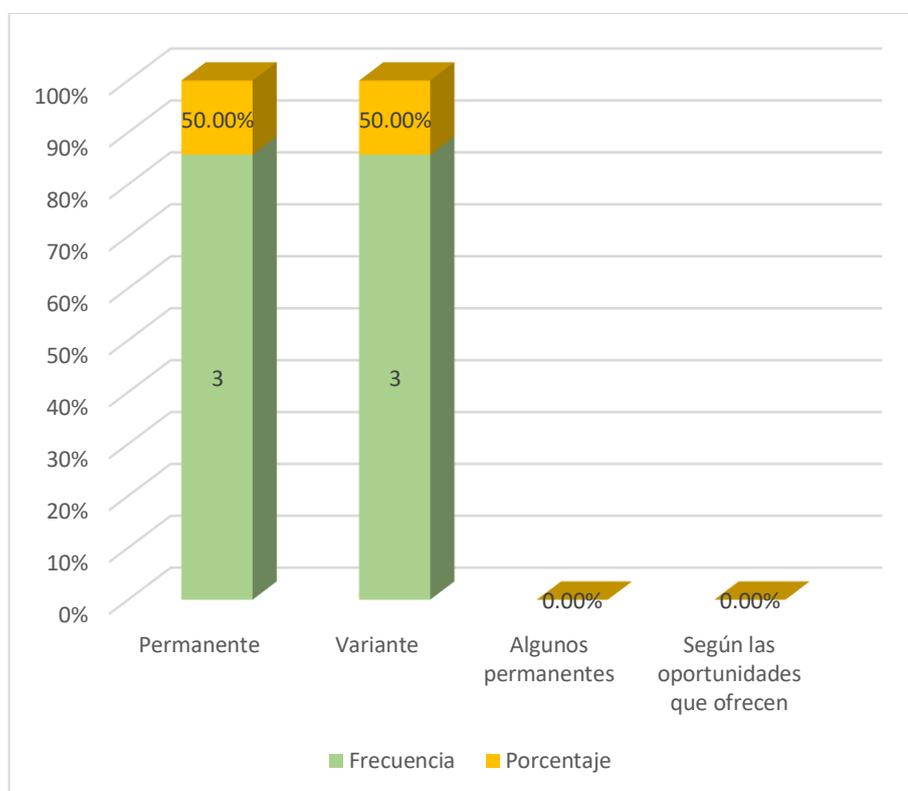


Figura 26. *Proveedores.*

Fuente: Tabla 27.

Tabla 28. Tolerancia con los errores.

Alternativas	N	%
Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Siempre	3	50.00
Depende del error	3	50.00
Total	6	100.00

Elaboración Propia.

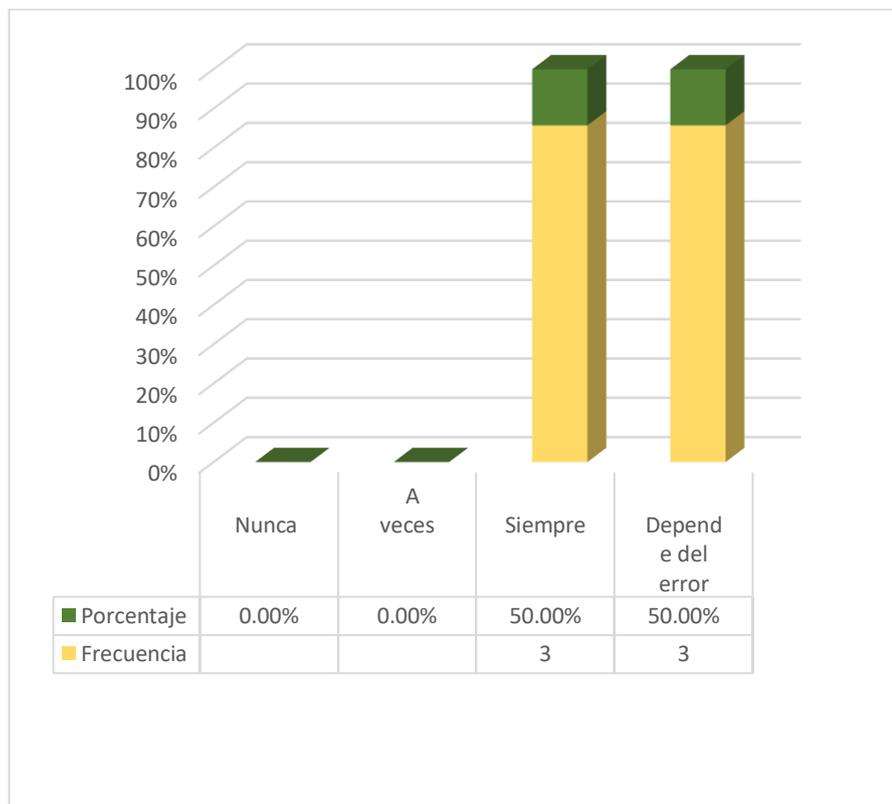


Figura 27. Tolerancia con los errores.

Fuente: Tabla 28.

Tabla 29. *Armonía entre el personal.*

Alternativas	N	%
Con buen trato	3	50.00
Reconociendo sus logros	3	50.00
Compartiendo	0	0.00
Perdonando sus errores	0	0.00
Total	6	100.00

Elaboración Propia.

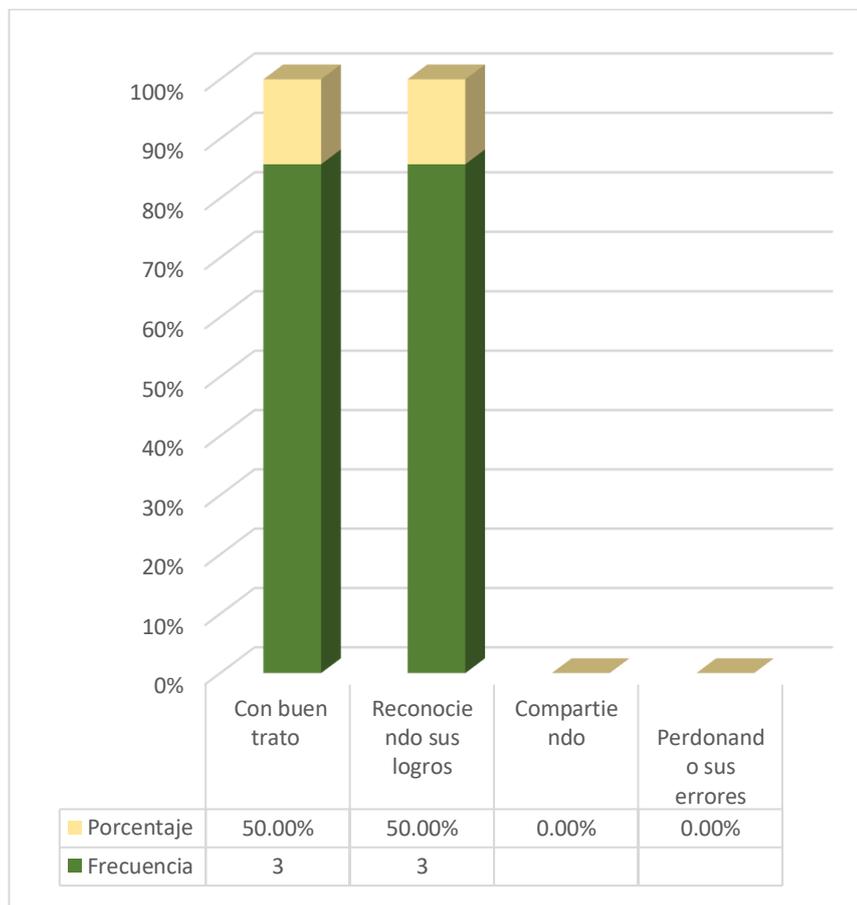


Figura 28. *Armonía entre el personal.*

Fuente: Tabla 29.

Tabla 30. *La empresa cuenta con un líder que sabe trabajar en equipo.*

Alternativas	N	%
Es aceptable	0	0.00
Le falta cualidades	4	66.67
Buen motivador	2	33.33
No trabaja en equipo	0	0.00
Total	6	100.00

Elaboración Propia.

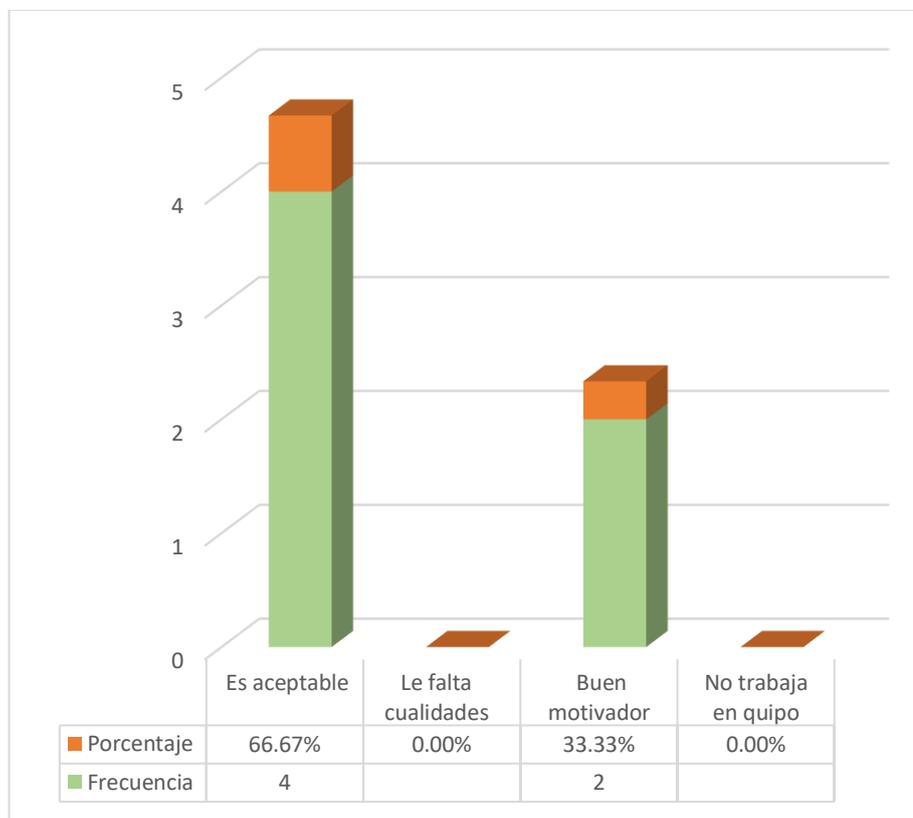


Figura 29. *Trabajo en equipo.*

Fuente: Tabla 30.

5.1 Análisis de los resultados.

Análisis del resultado del objetivo específico 1.

En la tabla 01 se puede apreciar que la empresa Abad Asesores & Consultores SAC es una micro empresa según se encuentra acreditada en el registro de la REMYPE desde el 29 de marzo del 2010 se inscribió en la SUNAT el 09 de octubre del 2007 con RUC N.º 20454635168 en la ciudad de Arequipa, se encuentra en el régimen MYPE tributario de impuesto a la renta, tiene como actividad principal las actividades jurídicas que están destacados a hacer asesoramientos a empresas jurídicas y personas naturales especialmente en materia laboral, jurídica y civil especialmente en devengado de pensiones ONP teniendo como mercado Arequipa, Tacna, Ilo y Huancayo, Está liderado por el abogado Lincoln Ronald Abad Aguirre, que es un profesional con una amplia experiencia contando con la colaboración con un grupo de trabajadores que con su destacada labor profesional hacen que la empresa permanezca en el mercado y está creciendo poco a poco.

Análisis de resultado del objetivo específico 2.

Con respecto a la tabla 2 y figura 1 se hizo una encuesta a 06 trabajadores de la empresa, a la pregunta de si tenían conocimiento de gestión de calidad, contestaron que no tenían conocimiento el 16.67%, un 33.33% tenían poco conocimiento, un 33.33% contestaron que si lo conocían y un 16.67 % contestaron que si conocía y aplicaban.

En lo que respeta a la tabla 3 y figura 2 se aprecia que los trabajadores a la pregunta de si la empresa implantaba alguna norma de calidad contestaron que si

tenían implementado alguna norma organizacional un 33.33% parcialmente, un 33.33% no tenían conocimiento, un 33.34% que tenían según estaban obligados.

En la tabla 4 y la figura 3 se les preguntó a los trabajadores si la empresa planteaba objetivos y metas al inicio de un periodo, ellos contestaron un 33.33% que a veces y un 66.67% que si planteaban.

En la tabla 5 y figura 4 Cuando se les preguntó si creían que la gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio contestaron el 16.67% puede ser y un 83.33% creían que si mejoraba.

Al preguntar si la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas respondieron un 16.67% que puede ser y un 83.33% que si lo creían de acuerdo a la tabla 6 y figura 5.

Con respecto a la tabla 7 y la figura 6 se les preguntó si la empresa contaba con un sistema de gestión que le permita relacionarse con todas las áreas de la empresa contestaron que se basta con lo presencial un 66.67% y un 33.33% contestaron que si tenían. Esto quiere decir que el personal de las áreas que tiene la empresa en su proceso de las actividades lo hacen de manera presencial como contestaron la mayoría de los encuestados.

En cuanto a la identificación de clientes potenciales los trabajadores contestaron un 16.67% que desconocían, un 66.67% que si lo hacen y un 16.67% se espera que los contacten como se aprecia en la tabla 8 y figura 7. Para que una empresa pueda surgir es necesario mantener los clientes y conseguir nuevos para incrementar los ingresos, pero se puede apreciar que más del 50.00% de los trabajadores contestaron que identifican a los clientes potenciales.

En cuanto a la supervisión del proceso de las operaciones los trabajadores contestaron que siempre en un 66.67% y a veces un 16.67% igualmente que pocas veces 16.66% como lo demuestra la tabla 9 y la figura 8 esto quiere decir que es bueno para la empresa porque cada actividad que realiza se está monitoreando para dar un servicio de calidad.

En cuanto a la implementación de estrategias para mejorar la gestión de calidad los encuestados contestaron en un 50.00% que a veces y un 16.67% que no tenían conocimiento, y un 33.33% contestaron que siempre, como se evidencia en la tabla 10 y figura 9. Esto es importante plantear estrategias si se quiere obtener una buena gestión de calidad.

Cuando se les preguntó a los encuestados si la empresa medía el desempeño del personal según la tabla 11 y figura 10, ellos contestaron a veces 33.33% nunca lo hacen 16.67% que no tenían conocimiento 16.67% y siempre 33.33% donde se aprecia que hay opiniones variadas pero que es más probable que no estén bien designados los indicadores o criterios para medir el desempeño del personal.

Con respecto a los factores negativos relacionados a tecnología información y comunicación que dificultan brindar un servicio de calidad los encuestados contestaron 50.00% que uno de los factores es el software no está actualizado, los equipos no son de última generación 16.67%, mala cobertura de internet 16.67% equipos desactualizados y software deficiente 16.67% como se demuestra en la tabla 12 y figura 11.

En cuanto a la implementación de algún programa o sistema para obtener resultados favorables y oportunos los trabajadores contestaron en 33.33% que no tenían conocimiento, un 50.00% comentaron que si lo tienen y un 16.67% que se

lleva manualmente como está en la tabla 13 y figura 12. Para agilizar la gestión en una empresa es necesario tener algún programa o sistema que le permita lograr sus objetivos tener resultados en cualquier momento solo hay que contar con los recursos financieros.

Cuando se preguntó sobre si analizan las causas o cualquier información presentada antes de tomar las decisiones, los encuestados contestaron que casi siempre en un 16.67% y un 83.33% contestaron siempre, tabla 14 y figura 13. Esto quiere decir que la gerencia no toma decisiones al azar que muchas veces pueden arriesgar la situación económica y financiera de la empresa.

En lo que respecta si la empresa mide su rendimiento financiero y económico los encuestados contestaron que pocas veces el 50.00% y que casi siempre el 50.00% como se puede observar en la tabla 15 y figura 14. Aquí se observa que la gerencia se preocupa por evaluar los resultados no a un 100% pero lo hace para tomar decisiones.

En cuanto a la atención que se les da a los clientes contemplados en la tabla 16 y figura 15 los trabajadores encuestados contestaron que es buena en un 66.67% y muy buena en 33.33% eso quiere decir que la empresa se preocupa por la satisfacción del cliente asegurando la confianza y la fidelidad por parte de ellos que va a repercutir en la rentabilidad de la empresa.

Por la buena atención que se les da a los clientes se preguntó qué resultados ha logrado la empresa donde contestaron clientes satisfechos 66.67% y posicionamiento de la empresa con 33.33% establecidos en la tabla 17 y figura 16; cómo se puede observar en estas respuestas tienen coherencia con las respuestas anteriores de atención de cliente llegando a la conclusión de que la empresa cuenta

con personal altamente capacitado y experimentados en los derechos civiles, jurídicos, laborales.

En cuanto a los principales factores que utiliza para asegurar la calidad del servicio se debe a la atención personalizada 83.33% y la rapidez en el servicio en 16.67% como se demuestra en la tabla 18 y la figura 17.

Con respecto a la satisfacción de capacitación del personal el personal contestó que se siente satisfecho en un 66.67%, un 16.67% contestó que no hay capacitaciones, y un 16.67% se sentía totalmente satisfecho. Tabla 19 y figura 18. Aquí se ve que la mayoría recibe capacitación solo un trabajador contestó que no ha sido capacitado.

En cuanto al grado de satisfacción de la comunicación dentro de la empresa el personal se siente satisfecho en un 50.00% y totalmente satisfecho en un 50.00% esto quiere decir que hay un empate. Como lo contempla en la tabla 20 figura 19.

Cuando se les preguntó sobre la satisfacción sobre el trato igualitario a los colaboradores de la empresa según la tabla 21 y figura 20, ellos respondieron que se sentían satisfecho 50.00% y totalmente satisfecho 50.00%; se puede notar que hay un buen ambiente de trabajo, respeto y armonía.

Con respecto a los sueldos que percibe cada trabajador compensa su trabajo, contestaron que se sentían satisfechos el 66.67% y completamente satisfechos el 33.33%. Tabla 22 figura 21.

En cuanto a la tabla 23 y figura 22 se aprecia que la satisfacción al apoyo que recibe cada uno compañeros respondieron el 50.00% que estaban satisfechos y completamente satisfechos el 50.00%, Es decir hay un buen clima laboral.

Con respecto a la comunicación con los proveedores evidenciados en la tabla 24 y figura 23 los encuestados respondieron en un 66.67% que era buena y el 33.33% respondieron que la comunicación era muy buena, Esto significa que dos trabajadores se encargan de la compra de bienes y servicios y el restante tienen otras responsabilidades.

En la tabla 25 y figura 25 demuestran la forma de compra por los servicios y bienes adquiridos donde se puede apreciar que al contado se hace 83.33%, y el 16.67% no tiene conocimiento. donde se puede corroborar que en su mayoría las adquisiciones son al contado.

En la tabla 26 y figura 25 demuestran la forma de pago por los servicios y bienes adquiridos donde se puede apreciar que en efectivo se hace 50.00%, con transferencias bancarias el 33.33%, cheques y depósitos 16.67%. donde se puede apreciar que la empresa utiliza distintas las formas de pago prevaleciendo el pago al contado.

En esta tabla 27 y figura 26 se refiere a los proveedores que tiene la empresa los trabajadores contestaron que son permanentes en un 50.00% y varían en un 50.00% lo que significa que la empresa mantiene varios proveedores por la confianza y oportunidades que ofrecen y también varía depende las ofertas y también el lugar donde se encuentren ya que la empresa brinda servicios en varios lugares.

En la tabla 28 y figura 27 hace mención a la tolerancia que se ha mostrado frente a los errores, de los encuestados contestaron que siempre han demostrado tolerancia un 50.00% y depende del error un 50.00%.

En cuanto a la tabla 29 y figura 28 se refiere a que como líder de la empresa como se establecería la armonía entre el personal de lo cual contestaron que con un

buen trato el 50.00% y reconociendo sus logros en un 50.00%. Esto implica que hay que tener actitudes positivas, tolerante, proactivo que no basta ser eficiente hay que estar comprometido en la empresa y estar permanentemente innovando.

En la tabla 30 y figura 29 se puede apreciar sobre el líder de la empresa si sabe trabajar en equipo los encuestados contestaron el 66.67% es le falta cualidades y un 33.33% es buen motivador. El representante de la empresa debe tomar en cuenta la opinión de los trabajadores para mejorar su liderazgo y con ello el crecimiento de la empresa y la permanencia en el mercado.

Análisis del resultado del objetivo 3.

La empresa debe implementar un sistema de gestión que le permita planificar sus objetivos organizar las actividades distribuyendo a cada área de la empresa según su organización las mismas que serán controladas y prevenir algún riesgo que se pudieran dar en la operatividad, asimismo que pueda evaluar los riesgos y analizar los rendimientos de la empresa.

- Implementar políticas de calidad.
- Documento donde esté misión visión de la empresa
- Documento donde esté los valores éticos que deben tener el personal de la empresa donde el personal se siente comprometido respetando y aplicando los valores éticos para cumplir los objetivos y metas de la empresa.
- Debe elaborar un organigrama de la empresa y un documento donde esté las responsabilidades de cada uno de los trabajadores.
- Planear las actividades que se van a realizar en el periodo.
- Establecer la política de los pagos en efectivo desde que monto mínimo y tratar que se utilice bancarización.

- En cuanto al reemplazo de los activos de procesamiento de datos debido a los constantes cambios en la tecnología actualmente está la generación de Windows 10 que aumenta la velocidad y la capacidad esto permitiría tener resultados en menos tiempo posible y evitar la espera que arranque las maquinas cuando se prende o se cuelga.

En cuando a los indicadores se debe establecer para medir el rendimiento del personal y motivarlo con algún incentivo puede ser con un pase o un bono, de esta manera se estará reconociendo sus logros y creando un buen clima laboral.

En lo que respecta al análisis de sus estados financieros para ver si las inversiones realizadas han generado el rendimiento económico y financiero que se ha planteado en los objetivos.

Seguir con las capacitaciones al personal según su profesión es bueno estar actualizado ya que las normas van cambiando así garantiza la calidad del servicio.

Plan de propuesta de mejora en la gestión de calidad de la micro empresa Abad Asesores & Consultores S.A.C. Arequipa, 2021.

Problemas encontrados Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
La falta de implementación de un sistema de gestión de calidad.	La falta de compromiso del representante en la planificación, organización y control de las actividades.	Implementar un sistema de gestión que le permita planificar organizar y controlar las actividades, evaluar los riesgos, analizar los rendimientos de la empresa.	Gerente General
La ausencia de la política de calidad, plasmada en un plan de acción.	El desconocimiento del representante sobre cómo llevar a cabo un plan de acción	Implementar políticas de calidad donde el personal se siente comprometido respetando y aplicando los valores éticos para cumplir los objetivos y metas de la empresa.	Gerente General
Las máquinas de procesamiento con los que cuenta la empresa se encuentran desactualizados	Las computadoras demoran en cargar o se prenden y apagan cuando se encuentran trabajando.	Actualizar los activos de procesamientos de datos con las nuevas generaciones con el fin de obtener un mejor rendimiento informático.	Gerente General
La falta de indicadores que midan el rendimiento de los colaboradores	La falta de evaluación a los colaboradores de la empresa.	Elaborar indicadores para medir el rendimiento del personal e incentivar y reconocer sus logros.	Gerente General
Carecen de un asesor contable	La empresa no cuenta con sus estados financieros actualizados	Analizar sus estados financieros para ver si las inversiones realizadas han generado el rendimiento económico y financiero planteado en los objetivos.	Contador y Gerente General
No se realiza capacitaciones permanentes	Los colaboradores necesitan actualizar sus conocimientos jurídicos, laborales y tributarios	Seguir con las capacitaciones a todo el personal según su profesión para brindar un servicio de calidad actualizada	Gerente General

PLAN DE MEJORA.

1. Datos generales:

- **Nombre o Razón social:** Abad Asesores & Consultores S.A.C.
- **Giro de la Empresa:** Actividades jurídicas y otras actividades empresariales.
- **Dirección Principal:** Arequipa-Perú.
- **Nombre del Representante:** Abo. Lincoln Ronald Abad Aguirre

Historia:

La empresa Abad Asesores & Consultores SAC es una micro empresa según se encuentra acreditada en el registro de la REMYPE desde el 29 de marzo del 2010 se inscribió en la SUNAT el 09 de octubre del 2007 con RUC N.º 20454635168 en la ciudad de Arequipa, se encuentra en el régimen MYPE tributario de impuesto a la renta, tiene como actividad principal las actividades jurídicas que están destacados a hacer asesoramientos a empresas jurídicas y personas naturales especialmente en materia laboral, jurídica y civil especialmente en devengado de pensiones ONP teniendo como mercado Arequipa, Tacna, Ilo y Huancayo, Está liderado por el abogado Lincoln Ronald Abad Aguirre, que es un profesional con una amplia experiencia contando con la colaboración con un grupo de trabajadores que con su destacada labor profesional hacen que la empresa permanezca en el mercado y está creciendo poco a poco.

2. **Misión.** Brindar calidad y excelencia en el servicio de asesoría legal y representación a nuestros clientes con innovación y creatividad, en base a los

conocimientos jurídicos y la vasta experiencia que nos respalda. y ser reconocidos por nuestros clientes como la mejor alternativa eficiente y diligente, brindando asesoría legal en la ciudad de Arequipa, Ilo y Huancayo.

3. Visión. Ser líderes en el servicio de asesoría legal siendo la mejor opción dentro del mercado jurídico a nivel nacional.

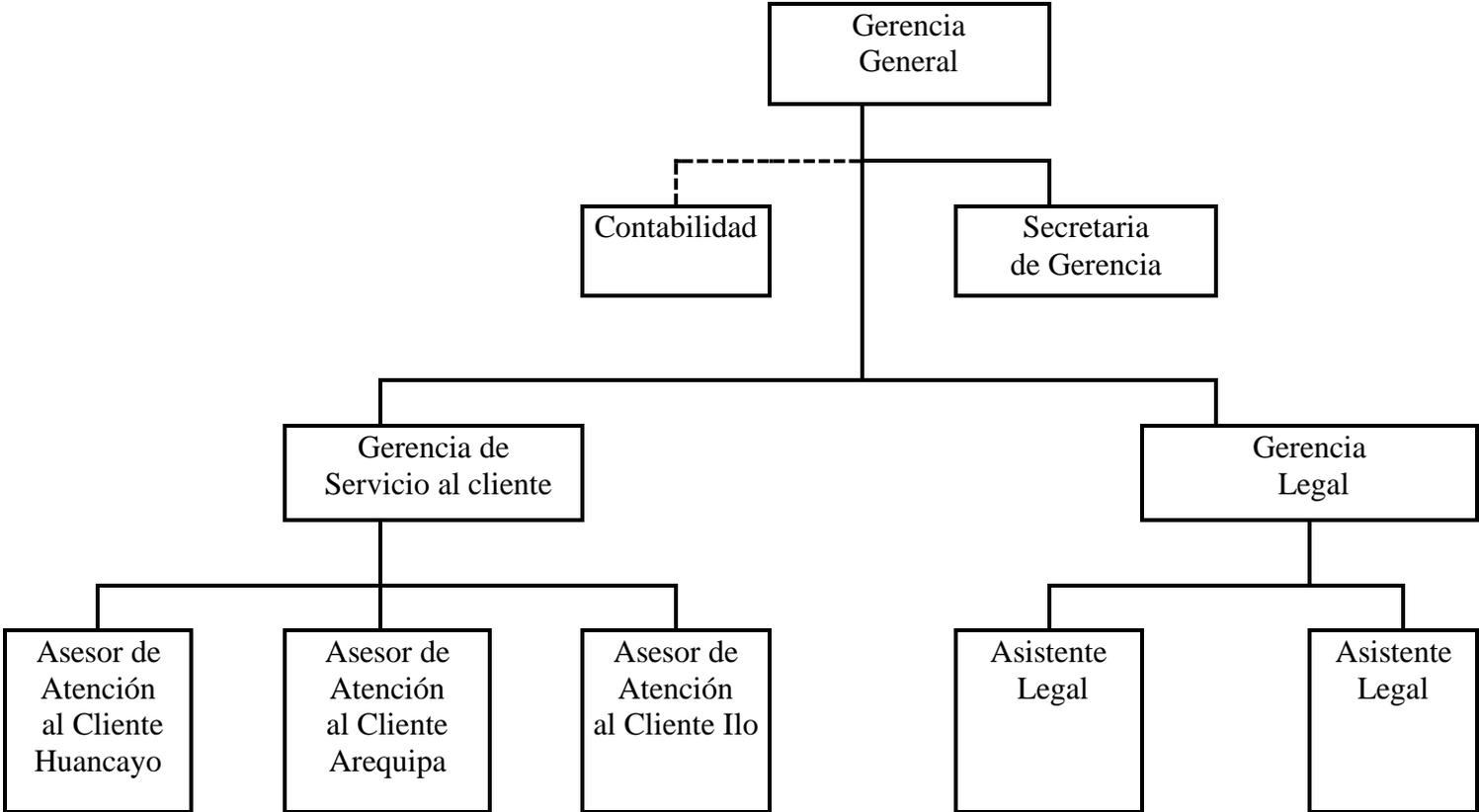
4. Objetivos:

- Brindar excelencia y calidad en el servicio de asesoría legal y representación.
- Aumentar nuestra cartera de clientes.
- Abrir una sucursal en la ciudad de Lima.
- Incrementar la rentabilidad
- Procurar la fidelidad de los clientes
- Tener al personal actualizado con respecto a normas jurídicas

5. Servicio:

El estudio jurídico brinda servicios de asesoría legal en la ciudad de Arequipa, Ilo y Huancayo.

6. Organigrama de la empresa:



6.1 Descripción de funciones:

Cargo	Gerente General.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Ser Socio de la empresa Abad asesores & Consultores S.A.C. o Ser Licenciado en administración de empresas. • Contar con experiencia y conocimiento en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Representar a la empresa en actos jurídicos, administrativos, financieros, tributarias y laborales • Contractar con las instituciones financieras y otras instituciones del sector publico y privado • Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de las gerencias. • Planear y desarrollar objetivos y metas a largo plazo. • Coordinar con las gerencias el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa. • Lograr que los colaboradores estén motivados y realicen las tareas que tengan que hacer.

Cargo	Secretaria de Gerencia General.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Ser egresada o bachiller de administración • Domino de Excel y construcción de base de datos.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a la gerencia general en lo que se le requiera. • Llevar la agenda de la gerencia general. • Realizar trámites administrativos • Elaboración de presupuestos y proyectos • Realizar conciliaciones bancarias

Cargo	Gerencia de Servicio al Cliente.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Administración o Ingeniería Comercial. • Tener conocimiento en organización y control de operaciones que permitan lograr las metas y objetivos de la empresa.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar el plan estratégico y operativo de la Gerencia de Servicio al Cliente. • Coordinar e informar periódicamente a la Gerencia General sobre los resultados del plan estratégico y operativo.

Cargo	Gerencia Legal.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Abogado colegiado y habilitado. • Tener experiencia litigando.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la Gerencia General, en asuntos de carácter jurídico y legal vinculados a la empresa y sus fines. • Recopilar, ordenar y sistematizar los dispositivos legales y/o jurisprudencia vinculante relativos a la empresa. • Llevar a cabo los procedimientos y/o procesos judiciales de los clientes de manera diligente.

Cargo	Asesor de Atención al Cliente.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional técnico en marketing y atención al cliente. • Tener conocimiento y experiencia en atención al cliente.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención y asesoría a los usuarios y clientes. • Elaborar informes sobre la atención al cliente.

Cargo	Asistente Legal
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Egresado o Bachiller en derecho. • Tener conocimiento de procedimientos y/o procesos judiciales.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la gerencia legal y la empresa en asuntos de carácter jurídico y legal vinculados a la empresa y sus fines. • Desarrollar el seguimiento diligente de los procesos judiciales, así como de sus resultados.

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Contador Público Colegiado y habilitado. • Tener experiencia comprobada • Dominio de Excel intermedio • Estar capacitado en tributación, laboral, y contabilidad
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar las operaciones en libros de contabilidad. • Hacer las declaraciones mensuales y anuales • Elaboración de presupuestos • Realizar arqueos de caja y conciliaciones bancarias • Presentar a la Gerencia los Estados financieros

6.2 Diagnostico Empresarial.

FACTORES INTERNOS	FORTALEZA	DEBILIDADES
	F1. Comunicación activa del personal	D1: Falta de un sistema de gestión.
FACTORES EXTERNOS	F2. Buena predisposición del personal al cambio en mejoras.	D2 La empresa no cuenta con políticas de pago en efectivo
	F3 Monitoreo permanente en todas las operaciones que realiza la empresa	D3 No cuentan con indicadores para medir el desempeño del personal.
	F4 La empresa se preocupa por la satisfacción del cliente asegurando la confianza y fidelidad	D4. Ausencia de capacitación para identificar a sus clientes potenciales
	F5 Buena relación con los proveedores	D5 No hay documentos que describan los valores éticos, la misión y visión de la empresa
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1. Demanda de abogados en materia previsional.	F4, O1, O2: Cautivar a nuevos clientes.	D1, O1, O2: Implementar un sistema de gestión que permita aprovechar la alta demanda.
O2. Mercado con poca competencia.	F2, O4: Invertir en publicidad e incentivos al personal	O3, D4: Capacitar al personal

O3 Contratos con personal de Compañías mineras	O3, F1, F5: Capacitar al personal para brindar un servicio de calidad	O5, D3: Medir el rendimiento del personal
O4 Incremento en la rentabilidad	F3, Elaborar un presupuesto de caja anual	D5, Elaborar documentos internos que identifiquen a la empresa
O5 Uso de TIC para una comunicación activa con los clientes	O5, Actualizar los equipos informáticos con la última tecnología	O4, D2, Planificar las políticas de pagos en efectivo máximo y asegurar la bancarización.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1: Falta de un sistema de gestión en tiempos del Covid19	F1, A1: Aprovechar la satisfacción de los clientes e implementar un sistema de gestión.	D1,A1: Contratar un sistema de gestión.
A2: La probabilidad del incremento de la competencia	F2, A2. F4, F5: Capacitar al personal para seguir brindando un buen servicio	D2, D3, A2: Realizar un estudio de mercado, capacitar y medir el desempeño del personal
A3 Oferta de costos menores por la competencia	A3, A4, F3: Controlar los costos y hacer una comparación con otros periodos	A4, A3, Planificar y controlar los gastos operativos
A4 Aumento de los gastos operativos		D4, D5, Elaborar documentos normativos internos que regulen las funciones del personal

7. Indicadores de Gestión.

Indicadores	Evaluación de los Indicadores dentro de la Mype
Implementación de un sistema de gestión de calidad	Hace falta para implementar la gestión de calidad el presupuesto y el compromiso por parte de la gerencia
Documento de Políticas administrativas	Carece de Políticas administrativas como para monto máximo pagos en efectivo, ética y valores, capacitaciones al personal.
Información rápida y oportuna	El no contar con computadoras de última generación hace imposible tener una información rápida y confiable ya que demoran en arrancar y se apagan en cualquier momento
Eficacia y eficiencia	A pesar que se ha tratado de dar un servicio de calidad todavía hay un mínimo que falta alcanzar la satisfacción plena tanto de personal como los clientes
Estados financieros actualizados	Los estados financieros realizados no están en cualquier momento debido a que no cuenta con un sistema de contabilidad que le permita procesar la información ni tienen un asesor contable.
Tiempo de la capacitación	No todo el personal se encuentra capacitado y con los que reciben la capacitación no se hace permanentemente

8. Problemas.

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Implementación de un sistema de gestión de calidad	La falta de implementación de un sistema de gestión de calidad.	La falta de compromiso del representante en la planificación, organización y control de las actividades.
Documento de Políticas administrativas	La ausencia de la política de calidad, plasmada en un plan de acción.	El desconocimiento del representante sobre cómo llevar a cabo un plan de acción
Información rápida y oportuna	Las máquinas de procesamiento con los que cuenta la empresa se encuentran desactualizados	Las computadoras demoran en cargar o se prenden y apagan cuando se encuentran trabajando.
Eficiencia, Eficacia	La falta de indicadores que midan el rendimiento de los colaboradores	La falta de evaluación a los colaboradores de la empresa.
Estados financieros actualizados		La empresa no cuenta con sus estados financieros actualizados
Tiempo de la capacitación	No se realiza capacitaciones permanentes	Los colaboradores necesitan actualizar sus conocimientos jurídicos, laborales y tributarios

9. Establecer soluciones.

9.1. Establecer acciones.

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Implementación de un sistema de gestión de calidad	La falta de implementación de un sistema de gestión de calidad.	Asignar un presupuesto para la implementación de un sistema que ayude a planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa y que todas las áreas se encuentran interrelacionadas.
Documento de Políticas administrativas	La ausencia de la política de calidad, plasmada en un plan de acción.	Elaborar un documento donde está plasmada las actividades a seguir y como se van a ejecutar indicando el lapso de tiempo.
Información rápida y oportuna	Las máquinas de procesamiento con los que cuenta la empresa se encuentran desactualizados	Hacer un mantenimiento preventivo a los equipos de procesamiento de datos y diagnosticar su estado que se encuentran si es necesario reemplazar por un nuevo.

Eficiencia, Eficacia	La falta de indicadores que midan el rendimiento de los colaboradores	Es necesario hacer una lista de verificación con ITEMS con puntuaciones para medir el rendimiento del personal se puede hacer mensualmente cada tres meses y anualmente.
Estados financieros actualizados	Carecen de un asesor contable	Deben tener un asesor financiero para que realice un control interno de las operaciones financieras si se está cumpliendo con toda las normas tributarias, contables y laborales y que la información refleje la realidad de la empresa.
Tiempo de la capacitación	No se realiza capacitaciones permanentes	Se debe hacer rotaciones al capacitar al personal a fin de que todos tengan las mismas oportunidades y debe hacerse de acuerdo a su formación profesional.

9.2 Estrategias que se desean implementar.

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Asignar un presupuesto para la implementación de un sistema que ayude a planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa y que todas las áreas se encuentran interrelacionadas.	Contar con el presupuesto adecuado y falta de personal comprometido	6 meses	Un servicio de calidad en atención al cliente alcanzando la satisfacción plena y un buen manejo de recursos financieros	Hacer programaciones laborales y hacer de conocimiento de los beneficios que se recibe al aplicar una gestión de calidad.
2	Elaborar un documento donde está plasmada las actividades a seguir y como se van a ejecutar	Falta de conocimiento para elaborar el plan	1 año	La empresa podrá desarrollar sus actividades con éxito y	Realizar el Documento de planificación y ejecutarlo

	indicando el lapso de tiempo.				contar con los recursos necesarios para cubrir sus necesidades prioritarias.	
3	Hacer un mantenimiento preventivo a los equipos de procesamiento de datos y diagnosticar su estado que se encuentran si es necesario reemplazar por un nuevo	Falta de presupuesto y personal calificado en soporte técnico	6 meses	La empresa podrá contar con equipos libre de virus en perfectas condiciones para agilizar el trabajo.	Realizar un inventario de todos los equipos informáticos que tiene la empresa indicando su estado.	
4	Es necesario hacer una lista de verificación con	Falta de evaluación y	8 meses	Personal Productivos y	Hacer una relación de ITEM que permitan	

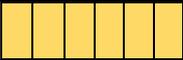
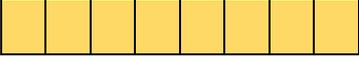
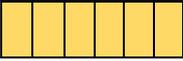
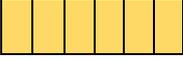
	ITEMS con puntuaciones para medir el rendimiento del personal se puede hacer mensualmente cada tres meses y anualmente.	supervisión al personal		crecimiento de la rentabilidad de la empresa.	medir el rendimiento del personal
5	Deben tener un asesor financiero para que realice un control interno de las operaciones financieras si se está cumpliendo con toda las normas tributarias, contables y laborales y que la información	Falta de presupuesto	6 meses	Estados financieros actualizados	Contratar un Contador Público externo para verificar si se está llevando correctamente la contabilidad y hacer análisis a los estados financieros para tomar las decisiones oportunas.

	refleje la realidad de la empresa.				
6	Se debe hacer rotaciones al capacitar al personal a fin de que todos tengan las mismas oportunidades y debe hacerse de acuerdo a su formación profesional.	Poco presupuesto para hacer las capacitaciones al personal	6 meses	La empresa contará con Personal calificado	Planificar las capacitaciones teniendo en cuenta la formación profesional y la necesidad del área

9.3 Recursos para la implementación de estrategias.

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Hacer programaciones laborales y hacer de conocimiento de los beneficios que se recibe al aplicar una gestión de calidad.	Gerencia y asistente de gerencia	S/. 1,500.00 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	6 meses
2	Realizar el Documento de planificación y ejecutarlo	Gerencia de Asistente de Gerencia	S/. 1,200.00 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	1 año
3	Realizar un inventario de todos los equipos	Personal independiente	S/. 1,200.00 mensuales	Local de la empresa, materiales,	6 meses

	informáticos que tiene la empresa indicando su estado.	Asistente de gerencia		equipos, tiempo	
4	Hacer una relación de ITEM que permitan medir el rendimiento del personal	Gerencia	S/. 1,400.00	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	8 meses
5	Contratar un Contador Público para verificar si se está llevando correctamente la contabilidad y hacer analisis a los estados financieros para tomar las	Gerencia	1,500.00	Local de la empresa Equipos tiempo	6 meses

3	Hacer mantenimientos preventivos de los equipos informáticos de la empresa	01-01-2022	31-06-2022	
4	Evaluar el rendimiento del personal de acuerdo a los ITEM elaborados	01-01-2022	31-08-2022	
5	Analizar los estados financieros de la empresa y hacer seguimiento el comportamiento de todas las áreas de la empresa	01-01-2022	30-06-2022	
6	Planificar las capacitaciones	01-01-2022	30-06-2022	

VI. CONCLUSIONES:

1. Dentro de la propuesta a la empresa se le sugiere contar con un sistema de gestión que le permita planificar, organizar y controlar las actividades que realiza que le permita tener resultados oportunamente e identificar los riesgos a tiempo es por eso que se está proponiendo implementar las políticas de calidad donde especifique el cumplimiento de valores éticos, organización de la empresa, distribución de las responsabilidades, monto mínimo de pago de efectivo. Así mismo que deben actualizar sus equipos de procesamiento de datos para tener rapidez en la información y resultados oportunos.
2. La empresa Abad Asesores & Consultores SAC considerada como micro empresa según la ley 30056 Ley de la MYPE dedicada a brindar servicio de asesoramiento jurídico, laboral y civil en las empresas privadas y públicas, tiene una trayectoria de 14 años en la ciudad de Arequipa, se encuentra en el régimen tributario de impuesto a la renta, tiene como actividad principal las actividades jurídicas que están relacionadas al asesoramiento de reintegros y pensiones devengadas de la OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL – ONP tanto de personas naturales como empresas jurídicas a nivel nacional especialmente en Arequipa, Tacna, Ilo y Huancayo, Está liderado por el abogado Lincoln Ronald Abad Aguirre que es un profesional con una amplia experiencia contando con la colaboración con un grupo de trabajadores que con su destacada labor profesional hacen que la empresa permanezca en el mercado y está creciendo poco a poco.
3. La empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad ni con otro sistema está cómoda con lo que tiene, cuenta con programas instalados en sus Pc pero sería necesario tener la versión actual para agilizar sus operaciones diarias, los

equipos informáticos necesitan ser remplazados por otras de última generación, no cuenta con un organigrama o algún documento que se redacten las funciones de cada trabajador solo se guían de los contratos de trabajo plantea sus objetivos con tiempo la empresa trata de tener satisfecho a los clientes mediante la solución de sus problemas en los plazos establecidos en los contratos, el trato es agradable entre el personal pero no se capacita de la misma manera no tienen indicadores para medir el desempeño profesional.

4. La empresa está en crecimiento brinda servicios de asesoramiento jurídico, civil y laboral es por eso que debe implementar un sistema de gestión que le permita planificar, organizar y controlar sus operaciones con el fin de detectar los riesgos que van a influir en su rendimiento y en la calidad del servicio.

Aspectos Complementarios.

Recomendaciones.

Instalar cualquier sistema y software que le ayude a obtener a tener una gestión eficiente en el manejo de sus operaciones para obtener resultados positivos.

Ampliar sus operaciones en todo el territorio del Perú para incrementar las ventas ver la forma de usar las redes tecnológicas para hacer el contacto con nuevos clientes, hacer visitas a las empresas y dar charlas a los trabajadores esto se puede lograr con el personal idóneo y bien capacitado.

Reestructurar sus activos fijos de procesamiento que tengan las características necesarias con la velocidad que se requiere para tener los datos pertinentes en el momento que se requiere.

Recomendar a la empresa diseñar y poner en práctica un plan de mejora.

Referencias bibliográficas.

- Aguilar, M. S. (2018). *De emprendedor a empresario: haga que su negocio ¡sea negocio!* Grupo Editorial Patria.
- Anchapuri, A. (2021). “*Propuesta de implementación de sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001 en consultoras de construcción – caso: área técnica NPM Inversiones, Arequipa – agosto, setiembre y octubre del 2019.* Arequipa- Perú: Universidad Católica De Santa María. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10688>
- Arguro, C. (12 de Setiembre de 2017). *Emprende Perú Net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-gestion-empresarial.html>
- ASEP. (03 de Mayo de 2021). Obtenido de Asociación de emprendedores del Perú: <https://asep.pe/index.php/guia-de-palabras-emprendedoras-emprendedor-vs-empresario/>
- Augusto Yaipen, C. (2018). *PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE GESTION VENTAS EN YATEL S.A.C EN EL RUBRO DE TELECOMUNICACIONES PERIODO*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Baez, Y. (2018). *Guía para una investigación de campo (1 ed.)*. México: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/153628?page=109>. Mexico: Exodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/153628?page=109>
- BCRP. (05 de diciembre de 2018). Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/ancash-caracterizacion.pdf>

- Cámara de Comercio e Industria de Arequipa*. (20 de marzo de 2020). Obtenido de <https://camara-arequipa.org.pe/publicaciones/notas-prensa/el-numero-de-empresas-en-el-peru-ha-crecido-constantemente-en-los-ultimos-5-anos/>
- Cárdenas, Y. (2016). *Propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2008 en la unidad de mensajería de una empresa de servicios en la ciudad de Arequipa*". Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3322/Iicagoyd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavaría Parionia, R. I. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería*. Lima, Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
- Cuquimamani, Y. (2019). *Propuesta de diseño de un sistema de Gestión de calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicado a una empresa de publicidad en Arequipa* . Arequipa: Universidad Nacional San Agustín. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9239/IIchjoyd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delgado Moreira, C. (2017). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN A& B EN EL COMPLEJO CLUB GARZA ROJA DEL CANTÓN NOBOL DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS*. Guayaquil Ecuador: Universidad de Guayaquil.

- Díaz Roja, J. (2017). *“PROPUESTAS DE MEJORA AL MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO QUE ENTREGA UNA EMPRESA CONSULTORA”*. Chile: UNIVERSIDAD DE CHILE.
- El Peruano*. (03 de Julio de 2003). Obtenido de <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>
- El Peruano*. (02 de Julio de 2013). Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- ESAN. (30 de Enero de 2020). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/01/gestion-de-calidad-que-herramientas-son-fundamentales/>
- Failoc Albán, F. S. (2017). *“Gestión administrativa del servicio de administración tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.*
- González, O. (5 de Mayo de 2021). *Gana mas*. Obtenido de <https://revistaganamas.com.pe/asociacion-pyme-peru-e-intercorp-impulsaran-la-reactivacion-de-las-mypes/>
- Hernandez, S. R., & Mendoza, T. C. (2020). *METODOLOGÍA de la investigación 5ta edición*. Mexico.
- Huayana, M. H. (2018). *GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO VIGILANCIA DEL DISTRITO DE COISHCO Y DE NUEVO CHIMBOTE, AÑO 2018*. Chimbote- Perú: Uladech Católica.

INEI. (2019). *INEI*. Obtenido de INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/libro.pdf

INEI. (Marzo de 2021). *INEI*. Obtenido de

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_servicios_5.pdf

Javolayes, V. J., Carot S., J. M., & Carrón, G. A. (2020). *Introducción a la gestión de calidad*. Valencia: Editorial de la Univaesidad politecnica de Valencia.

Lara, L., & Valenzuela, C. G. (2017). Espacio editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/173510?page=23>

Lopez Pisa, K., & Roa Niño, A. (2016). *DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPAÑÍA tecnología predictiva Kontrolar T.P.K Ltda bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015*. Bogota: Uiversidad Libre de Ingenieria.

López, P. (2015). *Calidad ISO 9001*. Obtenido de <https://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>

Martínez, E. (2018). *Iniciación en la economía y la gestión de empresas*. Universidad Politecnica de Cartagena.

Roque, M. A. (2019). *Propuesta de implementación de un Sistema Integrado de Gestión de calidad, medio ambiente y seguridad para una reencauchadora en el distrito de Cerro Colorado-Arequipa*. Arequipa: Univesidad Nacional de San Agustín. Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11088/Iiroquma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RPP. (20 de Agosto de 2019). Obtenido de <https://rpp.pe/innova/cinco-caracteristicas-de-un-emprendedor-exitoso-noticia-1216321>

Sanchez, L. (5 de Febrero de 2020). *Empreme Pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-ser-emprendedor.html>

SELA. (13 de abril de 2021). Obtenido de <http://www.sela.org/es/prensa/servicio-informativo/20210413/si/72147/brasil>

Suant. (s.f.). Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/gestioncalidad/index.html>

SUNAT. (2016). Obtenido de https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/gestioncalidad/principios_norma.html

Torres, D. (2021). *Mypes.pe*. Obtenido de <https://mypes.pe/noticias/que-son-las-mipymes-y-como-se-encuentran-en-peru>

Trujillo Paredes, D. (2020). *LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO RESTAURANTES, DE LA AV. ANCASH, DISTRITO DE EL AGUSTINO, LIMA, 2018*. Trujillo: Uladech Católica.

Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11235/BENEFICIOS_MYPE_TRUJILLO_PAREDES_DANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ugarte, E. (12 de enero de 2021). *Mundo Contac*. Obtenido de <https://mundocontact.com/pymes-invertiran-25-mas-en-tecnologia-durante-2021/>

Uladech Católica. (2021). Obtenido de https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/3882348/mod_resource/content/1/2.CODIGO%20DE%20ETICA%20CIEI%20V04.pdf

Vasquez, E. (2016). *GESTIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIOS DE AUDITORÍA, AL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SOCIEDADES DE AUDITORÍA DE INFORMACIÓN DE SOCIEDADES DE AUDITORÍA LIMA, AÑO 2015*. Pucallpa: Uladech Católica.

Zamudio, M. (2017). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES NCP (GESTIÓN COBRANZAS) EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2015*. Huaraz: Uladech Católica.

Anexos.

Instrumento de recolección de datos.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la micro y pequeña empresa para desarrollar el trabajo de investigación titulado: PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MICRO EMPRESA ABAD ASESORES & CONSULTORES S.A.C.-AREQUIPA, 2020

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

GENERALIDADES

CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro
2. Número de Trabajadores
 - a) 1 a 5 trabajadores
 - b) 6 a 10 trabajadores
 - c) 11 a más trabajadores.
3. Régimen tributario:
 - a) RUS
 - b) RER
 - c) Mype Tributario
 - d) Régimen General

VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Dimensión 1 Gestión

1. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?
 - a) No lo conozco
 - b) Poco conocimiento
 - c) Si lo conozco
 - d) Lo conozco y aplico
2. La empresa tiene implementado alguna norma organizacional
 - a) No lo tiene
 - b) Parcialmente
 - c) No tiene conocimiento
 - d) Si tiene según la obligatoriedad
3. ¿La empresa plantea sus objetivos y metas al iniciar un periodo?
 - a) No lo tiene
 - b) A veces
 - c) No tengo conocimiento
 - d) Si lo tiene
4. ¿Cree que la gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?
 - a) Desconozco
 - b) No lo creo
 - c) Puede ser
 - d) Si lo creo

5. ¿Cree que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa?
- a) Desconozco
 - b) No lo creo
 - c) Puede ser
 - d) Si lo creo
6. La empresa cuenta con algún sistema de gestión que le permita interrelacionarse con todas las áreas pertinentes.
- a) No lo tiene
 - b) No lo considero necesario
 - c) Se basta con lo presencial
 - d) Si tiene
7. ¿La empresa identifica a clientes potenciales?
- a) Desconozco
 - b) No lo hace
 - c) Si lo hace
 - d) Se espera que nos contacten
8. ¿La empresa supervisa el progreso de sus operaciones?
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Pocas veces
 - d) Siempre

Dimensión de Mejora continua

9. La empresa implementa estrategias que mejoren la gestión de la calidad
- a) A veces
 - b) Nunca lo hace
 - c) No tengo conocimiento
 - d) Siempre
10. La empresa mide el desempeño del personal a fin de implementar las medidas correctivas
- a) A veces
 - b) Nunca lo hace
 - c) No tengo conocimiento
 - d) Siempre
11. Para brindar un servicio de calidad con respecto a las TIC cual es el factor negativo en su empresa
- a) El Software no está actualizada
 - b) Los equipos no son de última generación
 - c) Mala cobertura de internet
 - d) Equipos desactualizados y Software deficiente
12. La empresa ha implementado algún programa o sistema que le permita obtener resultados favorable y oportunamente
- a) No tengo conocimiento
 - b) Si lo tiene
 - c) Le falta presupuesto
 - d) Se lleva manualmente

Dimensión Toma de decisiones

13. Cuando toma una decisión primero analiza las causas o cualquier información pertinente?

- a) A veces
- b) Pocas veces
- c) Casi Siempre
- d) Siempre

14. Su empresa mide su rendimiento económico y financiero

- a) A veces
- b) Pocas veces
- c) Casi Siempre
- d) Siempre

Dimensión Atención a Clientes

15. La atención que le brinda a los clientes es:

- a) Mala
- b) Regular
- c) Buena
- d) Muy buena

16. Qué resultados ha logrado brindando una buena atención al cliente.

- a) Clientes satisfechos
- b) Fidelización de los clientes
- c) Posicionamiento de la empresa
- d) Incremento en las ventas.

17. Principales factores que utiliza para dar la calidad al servicio que brinda.

- a) Atención personalizada
- b) Rapidez en el servicio brindado
- c) Las instalaciones
- d) Medios electrónicos

Dimensión Compromiso del Personal

18. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las capacitaciones que le brinda la empresa?

- a) Poco Satisfecho
- b) Totalmente satisfecho
- c) No hay capacitaciones
- d) Satisfecho

19. Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación que existe dentro de la empresa?

- a) Poco Satisfecho
- b) Totalmente satisfecho
- c) Hay poca comunicación
- d) Satisfecho

20. ¿Qué tan satisfecho está usted con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa?

- a) Poco Satisfecho
- b) Totalmente satisfecho
- c) No hay capacitaciones
- d) Satisfecho

21. ¿Cree usted que el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo?
- a) Insatisfecho
 - b) Poco satisfecho
 - c) Satisfecho
 - d) Completamente satisfecho
22. ¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus colegas de trabajo?
- a) Insatisfecho
 - b) Poco satisfecho
 - c) Satisfecho
 - d) Completamente satisfecho

Dimensión Relación con los Proveedores

23. La comunicación con sus proveedores es
- a) Mala
 - b) Regular
 - c) Buena
 - d) Muy buena
24. Los bienes y servicios adquiridos son:
- a) Contado
 - b) Crédito más de 30 días
 - c) Crédito hasta 30 días
 - d) No Tiene conocimiento
25. Los pagos por los servicios o bienes adquiridos los realiza mediante:
- a) Efectivo
 - b) Transferencias bancarias
 - c) Cheques y depósitos
 - d) Todas las anteriores
26. Los proveedores que tiene la empresa son:
- a) Permanentes
 - b) Variantes
 - c) Algunos permanentes
 - d) Proveedores según las oportunidades que ofrecen

Dimensión Liderazgo

27. Como líder de un equipo ¿ha demostrado tolerancia con los errores?
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
 - d) Depende del error
28. Como líder de su empresa ¿Cómo establecería armonía entre el personal?
- a) Con buen trato
 - b) Reconociendo sus logros
 - c) Compartiendo
 - d) Perdonando sus errores
29. ¿La empresa cuenta con un líder que sabe trabajar en equipo?
- a) Es aceptable
 - b) Le falta cualidades

- c) Buen motivador
- d) No trabaja en quipo

Nombre del Encuestador:

Firma

Nombre del Encuestado:

Firma

Arequipa ...de.....2021

Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2014								Año 2015				Año 2021			
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV			
		Meses				Meses				Meses				Meses			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación							x	x			x	x		x	x	x
3	Aprobación del Proyecto por el Jurado de Investigación				x				x				x				x
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				x				x				x			x	x
5	Mejora del marco teórico		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
6	Redacción de la revisión de la literatura		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
7	Elaboración del consentimiento informado													x	x	x	x
8	Ejecución de la metodología		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
9	Resultados de la investigación							x	x			x	x		x	x	x
10	Conclusiones y recomendaciones							x	x			x	x		x	x	x
11	Redacción del pre informe de investigación							x	x			x	x		x	x	x
12	Reacción del informe final							x	x			x	x		x	x	x
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación							x	x			x	x		x	x	x
14	Presentación de la ponencia en eventos científicos															x	x
15	Redacción del artículo científico							x	x			x	x		x	x	x

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto.

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
• Internet	70.00	4	280.00
• Energía eléctrica	70.00	4	280.00
Sub total	190.00	10	660.00
Total de presupuesto desembolsable	190.00	10	660.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	0.00	0	0.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación de ERP University MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total	125.00	7	280.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total	63.00	4	252.00
Total de presupuesto no desembolsable	188.00	11	532.00
Total (S/.)	378.00	21	1,192.00