

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y

ORGANIZACIÓN EN LAS MYPE PRESTADORAS DE

SERVICIO DE SEGURIDAD, SULLANA AÑO 2020

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO

ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

AUTOR

GARCIA FLORES, SANTOS EDUARDO

ORCID: 0000-0003-2038-7401

ASESOR

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

SULLANA– PERÚ

2021

1. TÍTULO

Gestión de calidad de servicio y organización en las Mype prestadoras de servicio de seguridad, Sullana año 2020

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Garcia Flores, Santos Eduardo

ORCID: 0000-0003-2038-7401

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

ASESOR

Zenzain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

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

JURADO

Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquino, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Vilela Vargas, Victor Hugo

Presidente

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

Miembro

Mgtr. Espinosa Otoyá, Victor Hugo

Miembro

Dra. Zenzain Cordero, Carmen Rosa

Asesor

4. AGRADECIMIENTO

A Dios, creador del universo por su amor y misericordia infinita que ha permitido que concluya con este informe y así poder cumplir con una meta trazada.

A mi asesora Zenozain Cordero, Carmen Rosa, por la enseñanza brindada y paciencia que me brindo durante el tiempo de elaboración de este informe y ser fuente de inspiración en mi profesión.

A la Escuela de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por el soporte institucional dado para la realización de este trabajo de investigación y a cada uno de los docentes que aportaron en mi aprendizaje.

DEDICATORIA

A DIOS, porque todo lo que he logrado y obtendré es bajo su bendición, dándome las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A mi mamá Flores Castro, Nancy por su inmenso amor, inculcarme buenos valores y enseñarme a seguir luchando por mis sueños, a mis abuelitos Juanita y Santos, y a mi tío Antonio Flores Castro por siempre cuidarme desde el cielo.

A mi tía Flores Castro, Juana y mi prima Castillo Flores, Lisbeth que me apoyaron y comprendieron durante mi tiempo de aprendizaje en la universidad.

5. RESUMEN

El estudio de investigación titulado “Gestión de calidad de servicio y organización en las Mype prestadoras de servicio de seguridad, Sullana año 2020”; cuyo objetivo general fue determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020. Se planteó los siguientes objetivos específicos identificar los principios de la gestión de calidad en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana año 2020, identificar los beneficios de gestión de calidad en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, describir los principios de la organización de las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad. Se empleó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal. La muestra fue de 50 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados conseguidos determinan que en las Mype de seguridad se caracteriza ya que siempre consideran que las necesidades de sus clientes son determinantes para la empresa, siempre les brindan capacitaciones, siempre cuentan con una imagen idónea en su rubro, y realizan sus procesos según el protocolo, por otro lado, siempre existe un compromiso en sus labores asignadas, siempre poseen una cultura que les permita mejorar de manera integral sus procesos, casi siempre cumplen con las normas establecidas por la organización, el proceso administrativo empleado por la empresa siempre es el correcto. Se concluye que las Mype se esfuerzan al máximo día a día para poder alcanzar todas sus metas trazadas.

Palabras claves: Gestión de calidad de servicio, Mype, Seguridad.

ABSTRACT

The research study entitled "Management of service quality and organization in the Mype security service providers, Sullana year 2020"; whose general objective was to determine the characteristics of service quality management and organizational characteristics in the Mype Security Service Providers, Sullana, 2020. The following specific objectives were proposed to identify the principles of quality management in the Mype Providers of Security Service, Sullana year 2020, identify the benefits of quality management in the Mype Security Service Providers, describe the principles of the organization of the Mype Security Service Providers. The methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental-cross-sectional design was used. The sample consisted of 50 workers, the survey technique and the questionnaire instrument were applied. The results obtained determine that in the Mype of security it is characterized since they always consider that the needs of their clients are decisive for the company, they always provide training, always have an ideal image in their field, and carry out their processes according to the protocol On the other hand, there is always a commitment in their assigned tasks, they always have a culture that allows them to comprehensively improve their processes, they almost always comply with the standards established by the organization, the administrative process used by the company is always the correct one. . It is concluded that the Mype strive to the maximum day by day to be able to achieve all their set goals.

Keywords: Service quality management, Mype, Security.

6. CONTENIDO

1.	TÍTULO	II
2.	EQUIPO DE TRABAJO.....	III
3.	HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	IV
4.	AGRADECIMIENTO	V
5.	RESUMEN	VII
6.	CONTENIDO	IX
7.	INDICE DE TABLAS	XI
I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	REVISIÓN DE LITERATURA	11
	2.1. Antecedentes	11
	2.2. Bases Teóricas de la Investigación	23
	2.3. Marco Conceptual.....	36
III.	HIPÓTESIS.....	38
IV.	METODOLOGÍA	39
	4.1 Diseño de la Investigación.....	39
	4.2 Población y Muestra	40
	4.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores	42
	4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de información	44
	4.5 Plan de Análisis.....	45
	4.6 Matriz de Consistencia.....	46
	4.7 Principios Éticos.	47
V.	RESULTADOS.....	49

5.1. Resultados	49
5.2. Análisis de Resultados	72
VI. Conclusiones	85
Aspecto Complementario.....	87
Referencias.....	87
Anexos	97
1. Cronograma de Actividades	97
2. Presupuesto	98
3. Cuestionario sobre gestión de calidad de servicio y organización.....	99
4. Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación	101
5. Consentimiento Informado	109
6. Codificación de Datos:	113
7. Análisis de Fiabilidad:	115

7. INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Las necesidades y expectativas de sus clientes son precisas para la mype.</i>	49
<i>Tabla 2: Existe un líder que los oriente y guíe en sus funciones.....</i>	50
<i>Tabla 3: Existen motivaciones al personal por parte de la empresa.</i>	51
<i>Tabla 4: Existen buenos procesos en las actividades que se desarrollan.</i>	52
<i>Tabla 5: La empresa cumple con todas sus metas trazadas.</i>	53
<i>Tabla 6: La empresa les brinda capacitaciones.....</i>	54
<i>Tabla 7: Las decisiones que toman los directivos de la empresa son las correctas.</i>	55
<i>Tabla 8: Existe una buena relación entre los directivos y los trabajadores.....</i>	56
<i>Tabla 9: La empresa cuenta con una imagen idónea en el rubro que desempeña.....</i>	57
<i>Tabla 10: Los servicios brindados mantienen a los clientes felices y satisfechos.....</i>	58
<i>Tabla 11: Cuentan con procesos de intervención definidos según el protocolo.....</i>	59
<i>Tabla 12: Pueden tomar decisiones sin consultar ante cualquier evento o suceso.....</i>	60
<i>Tabla 13: La mype posee una cultura que le permita mejorar de manera integral sus servicios</i>	61
<i>Tabla 14: Existe un compromiso real en sus labores asignadas.....</i>	62
<i>Tabla 15: La empresa cumple con los procesos administrativos planteados.....</i>	63
<i>Tabla 16: La empresa les otorga a diario tareas específicas a cada trabajador.....</i>	64
<i>Tabla 17: Los directivos tienen el poder y la autoridad dentro la organización.</i>	65
<i>Tabla 18: Cumplen con responsabilidad cada rol que se les asigne.</i>	66
<i>Tabla 19: Cumplen con las normas establecidas por la organización.</i>	67
<i>Tabla 20: El proceso administrativo que emplea la empresa es el correcto.....</i>	68
<i>Tabla 21: Realizan un control eficaz para satisfacer a sus clientes.....</i>	69

<i>Tabla 22: Existe una adecuada coordinación entre los directivos de la empresa.</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 23: Reciben llamadas por parte de sus clientes.</i>	<i>71</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: gráfico de barras de las necesidades y expectativas de los clientes	49
figura 2: gráfico de barras de un líder que oriente y guíe en sus funciones.....	50
figura 3: gráfico de barras de motivaciones al personal por parte de la empresa.	51
figura 4: gráfico de barras de procesos de las actividades que se desarrollan.	52
figura 5: gráfico de barras, la empresa cumple con sus metas trazadas.....	53
figura 6: gráfico de barras, la empresa les brinda capacitaciones.....	54
gráfico 7: gráfico de barras de decisiones que toman los directivos.....	55
figura 8: gráfico de barras de relación entre trabajadores y directivos de la empresa.	56
figura 9: gráfico de barras de imagen idónea en el rubro que desempeña.....	57
figura 10: gráfico de barras de servicios brindados a los clientes.....	58
figura 11: gráfico de barras de proceso de intervención definido según el protocolo	59
figura 12: gráfico de barras de toma de decisiones ante cualquier evento.....	60
figura 13: gráfico de barras de cultura que le permita mejorar de manera integral su servicio	61
figura 15: gráfico de barras de procesos administrativos planteados	63
figura 16: gráfico de barras de tareas específicas a cada trabajador	64
figura 17: gráfico de barras de los directivos tienen el poder y autoridad en la empresa.....	65
figura 18: gráfico de barras, cumplen con responsabilidad cada rol que se les asigne.....	66
figura 19: gráfico de barras de normas establecidas por la organización	67
figura 20: gráfico de barras de proceso administrativo de la empresa.....	68
figura 21: gráfico de barras de control eficaz para satisfacer a sus clientes	69
figura 22: gráfico de barras de coordinación entre los directivos de la empresa.....	70
figura 23: gráfico de barras de llamadas por parte de sus clientes.....	71

I. INTRODUCCIÓN

Las Mype han tenido un sustancial motor del incremento del cargo en estos años, especialmente a través de la fundación de nuevas compañías, inclusive en porciones de costoso desarrollo como las tecnologías de la comunicación (TIC). Sin embargo, las actuales representaciones de la OCDE hacia las PYME y el emprendimiento recalcan que la totalidad de la creación de cargos de las PYME se ha elaborado en secciones con niveles de producción por encima del promedio. (Ocde, 2019, p.1).

En todas las economías del mundo, las PYME son el verdadero motor del crecimiento y desarrollo. Ningún país puede vivir sin este tipo de empresas que avanzan un escalón del autoempleo hacia el empleo permanente en una secuencia económica más completa que permite mayor generación de fuentes de trabajo, crecimiento, así como más tributación al Estado. Con relación a las pymes, el reto de México estriba en que cada día surjan más a través de estímulos públicos y privados al emprendimiento y, sobre todo, se destaca, lograr su permanencia en el tiempo porque lamentablemente son pocas las que llegan a perdurar por más de cinco años. Para una economía como la mexicana que requiere más de 1 millón de puestos de trabajo al año, es imperativo que tanto el sector público como el privado se tomen de la mano en apoyo a lo que representa el sector más importante para nuestro crecimiento y generación de empleos. (Martínez, 2019, p. 3).

España muestra un tejido industrial muy específico. El menos porcentaje lo conforman las grandes empresas, mientras que el porcentaje sobrante están en las pequeñas y medianas sociedades. Los grandes mercados poseen una relación preferente a 250 empleados. La totalidad de estas empresas se concentran en su acción en el fragmento mediador. El porcentaje de

compañías que remiten se ha elevado en 1,8 puntos a diferencia del año pasado y se sitúa en el 11,8% (gespymes, 2019).

Para Dini & Stumpo, las naciones de América Latina puedan dar forma a un nuevo estilo de desarrollo, más justo y sostenible: “De esta manera las micro, pequeñas y medianas empresas no pueden quedar al margen de este proceso” (2019, p. 25).

Las Mypes han sido reglamentariamente reconocidas en Colombia:

A partir de su progreso e incremento gracias al estatus natural. Su desarrollo al día de hoy ha estado tan fructuosamente que, según indagación del Gobierno de Comercialización, Manufactura y Excursión, este tipo de empresas de mínima dimensión simbolizan 90% del total de las sociedades del estado, y no sólo eso, sino que crean 80% de los cargos originarios y fundan 50% del PBI. (Villalobos, 2019).

Flores (2018) en su comunidad Blogger afirma lo siguiente:

En México, la preeminencia de las Mypes es tan reveladora que la totalidad de las empresas generan un 52% del PIB, dichas organizaciones generan hasta el 72% de empleo en su nación, convirtiéndose en una aportación necesaria para la base bancaria de México, y del universo, en donde crean el 60 y el 70 % del cargo (p. 2).

Di Nucci, manifiesta que Argentina:

Debido a cuestiones políticas y al alza del dólar estadounidense (depreciación del peso). Las ventas reales de la industria fueron de 97.892 millones de dólares, lo que representa un 75%, de demandas totales para el país, pero los empresarios aún optan por realizar ventas en línea con el fin de rotar las existencias más rápido debido a la inestabilidad de la moneda. El impacto en los clientes, las órdenes de compra aumentaron en un 59% en comparación con el período anterior (2017). Se estima que para el 2019, a través de una política de ventas más llamativa para

los clientes, se mejorará la situación de las ventas físicas y online para que puedan adquirir productos de forma más rápida y sencilla, y obtener los productos en el momento oportuno. (2019, p. 12)

Para Noreña, el INEI detalla que en el Perú hay 2 millones 332 mil 218 sociedades: “De las cuales más del 95% son Mype. De acuerdo con el reportaje anualizado del Banco Mundial (2019), Perú tuvo el puesto 51 de 190 capitales de los capitalistas minoritarios” (2019, p. 1).

Isodoro, afirma que:

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) cumplen un papel trascendental en el desarrollo de las economías por su aporte a la producción de bienes y servicios, y la generación de nuevos empleos. En el caso de América Latina, representan en promedio el 90% de las empresas, y son responsables del 60% de los empleos. En ese sentido, aportan un 25% del PBI de la región, y en el Perú dan empleo al 75% de la PEA. las PYME también desempeñan un papel destacado en la introducción de innovaciones incrementales y adaptativas, o como cauce para la difusión de las innovaciones generadas en grandes empresas e instituciones públicas o privadas de investigación. (2019, p. 31)

Sullana se encuentra entre las cinco ciudades con mayor colaboración industrial.

“Aunque no existe un número exacto del total de las Mypes de la provincia de Sullana, según el Ministerio de la Producción se estima que existen más de 120 000 MiPymes y que solo el 55% están registradas” (Pacherrez, 2018).

Para Belletich, afirma que “En cuanto a las primordiales secciones, la administradora del CAM relata que los más habituales emprendimientos pertenecen a las secciones de bienes y comercialización” (2018, p. 21).

En el análisis del ambiente externo, respecto al factor Político; en el anterior gobierno del ex presidente PPK fue de desequilibrio. Los elementos que favorecieron a ello son diferentes entre los que se pueden indicar como compromisos nacionales, incertidumbre ciudadana, entre otros; al punto de conseguir a un escenario de posibles nuevos nombramientos, creando inseguridad en la riqueza del país. Según (andina, 2018), en una audiencia que ejecutaron al director ejecutivo y jefe de habilidades de transformación para Latinoamérica de la financiera de transformación JP Morgan, Franco Uccelli, nos muestra que “La inseguridad política damnifica el incremento mercantil del Perú, ya que, si este componente se desembarazase, el país prosperaría hacia su producto bruto interno (PBI) potencial (entre 4% y 5%)” (andina, 2018).

En el factor económico, para el año 2020 hay una esperanza en que haya un leve incremento del desarrollo para concluir el año con una tasa del 3.9% que es preferente a la tasa de crecimiento del PBI, ya que dicho año se proyecta alrededor del 3.6%. El resultado del aumento de 3.6% en el 2019 y 3.9% en el 2020 es el resultado de los aumentos sectoriales y de impuestos. Como en el caso del PBI total, las tasas de crecimiento de cada sector son las tasas anualizadas: “12 últimos meses contra los 12 meses del año anterior” (Baca, 2019).

Agencia Efe afirma que: “Perú será uno de los motores de la región en 2019 y 2020, con un crecimiento estimado del 2.6% este año y del 3.6% el próximo, aunque sus datos han sido revisados a la baja en 0.9 puntos porcentuales” (2019, p. 3).

Por otro lado, la desvalorización periódica se conservará cerca de 2 por ciento en un tejido de inflación afectada templada y alejamiento de encuentros de ofertas reveladores:

Así mismo, las expectativas de desvalorización automatizadas en base a cuestionarios a sociedades prestamistas y no financieras, a cronistas monetarios manifestaron que las tasas

anheladas son entre 2,4 y 2,5 por ciento para el 2019, declaró el reportaje del BCR. (Velarde, 2019)

Parodi (2018) manifiesta que de la totalidad de los ciudadanos peruanos:

17.5 corresponden a la PEA, esto indica que poseen más de 14 años e incumben a cualquiera de las siguientes tres clases: practicantes, subempleados o desempleados. En el primer conjunto se localizan 8.9 millones, 7.6 son subempleados y 900 000, no cuentan con empleo (cifras a marzo de 2018). La estructura de la PEA en función de la formalidad/informalidad, derivan que el 67% es voluble y solo el 33% está debidamente empleado. Un fundamento agregado: el 72% de los que trabajan, lo forman en sociedades que cuentan con menos de diez empleados. (2018, p. 2)

El mismo OSEL (Observatorio Socio Económico Laboral), detalla que:

En Piura trabajan, en total, 28.684 individuos en empresas privadas. De estas, el 34,5% se maneja en la industrias agrícolas y manufactura; 21,8% en la comercialización y 15,5% en bienes pedagógicos. La diferenciación periódica al mes de noviembre del 2018 hubo 5,6% por el mayor cargo en la agronomía y manufactura (transformación productiva). En Sullana el total al mes monta a 8.370, donde, el 32,5% se dedica a la industria, 21,9% en colonización, 13,9% en compañías bancarias, a noviembre tuvo un incremento de 4,9%, cifra mayor al que inspeccionó en octubre (-6,2%) y setiembre (-8,3%). (EL TIEMPO , 2019)

En cuanto al aspecto social, la inseguridad ciudadana es un tema reiterativo y generalizado. A menudo se observa el incremento de robos a viviendas, vehículos, asaltos a mano armada, etc. Estas acciones son ejecutadas por delincuentes que operan de manera individual y a través del crimen organizado, la inseguridad ciudadana y la corrupción son para muchos ciudadanos los principales problemas. Esta preocupación colectiva se manifiesta en

diversas regiones, países y sociedades en el mundo, particularmente en el Perú, por su creciente manifestación ocasionando graves daños a las personas, hogares, negocios y principalmente a la economía en general (Aguilar, 2016).

Para Montero, como para muchos, las Mypes generan una percepción acerca de la aplicación de las leyes considerando: “Que no son lo suficientemente drásticas para frenar esta delincuencia, optando por la contratación de los servicios de las empresas de seguridad privada” (2016, p. 3).

Según el informe de la Policía Nacional, en estas zonas los delitos que afectan a la población son los de violencia familiar, robos, arrebatos, cogoteo, micro comercialización de droga, pandillaje y prostitución: “Por su parte, el director de Seguridad Ciudadana del Mininter, Gustavo Carrión, recordó que Barrio Seguro es una estrategia que busca prevenir el delito y luchar contra la criminalidad para construir una sociedad que viva en paz” (Andina, 2017, p. 9).

Castro, manifiesta que en cuanto a tecnología, para generar competitividad y poder acceder a nuevos mercados es necesario para las Mypes de seguridad: “Invertir en la adquisición de innovadoras herramientas y equipos, esto a su vez requiere de la contratación de personal altamente capacitado quienes realizan la labor de monitoreo y comunicación oportuna” (2016, p. 4).

En cuanto a ecológico, no es favorable, pese a la intranquilidad que ha brotado en los actuales años en torno al medio ambiente, las poblaciones del mundo nos enfrentamos a serias intimidaciones que, de no ser interrumpidas a tiempo y con tramitaciones poderosas, podrían colocar en peligro la conservación de las especies de los animales y además la de nosotros. Como todos sabemos tanto para el personal de seguridad como la vida de cada uno de nosotros en la actualidad, que nos estamos enfrentando a una pandemia donde cada uno de nosotros nos

vemos afectados, ya que estamos en riesgo de que por cualquier persona que no acate la cuarentena o en caso de que haya aglomeración de gente podríamos llegar a contagiarnos. La enumeración de dificultades ecológicas presentes es larga y, peor aún, se dice que puede llegar a aumentar día a día. (Uribe, 2018)

Para Almonacid manifiesta que en el ámbito legal:

La ley 30056 y su estatuto capacitado por el D. S. 013-2013; el Contenido Magnífico Sistemático de la Legislación de Impulso al Progreso Productivo y al Aumento Industrial. “En el actual TUO se instituye por modelo que, el régimen profesional individual debe ser de manera intacta y no como anteriormente la regla instituía su eventualidad”. Otra de las reformas es para las que posean las condiciones de Mype y habiéndose incorporado con este nuevo TUO una clase más llamada mediocre sociedad, todas ellas correspondían estar discretas por un excelente parámetro coherente al volumen de negocios, conservando en 150 UIT para la micro asociación, 1700 UIT para la pequeña sociedad y, en 1700 UIT a 2300 UIT para el caso de la mediana compañía (2018, p. 6).

En el micro entorno se observa según las cinco fuerzas de Porter; para que las empresas estén en una buena posición competitiva, deben hacer un profundo análisis del poder de negociación de los proveedores; una MYPE, por lo general, tiene un reducido poder de negociación frente a sus proveedores. En este caso las empresas proveedoras tienen un alto nivel de negociación, ya que generalmente constituirse como una empresa de venta de armas, requiere de trámites e inversión altamente costosos. (unniun, 2018).

La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología. La calidad de Servicio es definida como el grupo de pertenencias propias, que otorga decidir su determinación. También

se entiende como sinónimo de supremacía o sublimidad. Teniendo esta definición de calidad, podemos hacer distinciones entre:

Control de calidad: a través de un reconocimiento de las propiedades del producto para que este sea agradable.

Gestión de la calidad: define las directivas a seguir en materia de política de calidad de una organización, con disputa en proyecto, recursos o procesos (Ceupe, 2018).

Por otro lado, casi diariamente se informa de los diferentes robos, asalto a mano armada etc., que están sucediendo en domicilios particulares, empresas, vehículos de transporte de valores y Centros Comerciales. Evidenciándose que existe falta de capacitación e instrucción operativa en seguridad a las empresas de seguridad, con ramos de importancias en cómo ser los diferentes modus operandi de los delincuentes en los diferentes asaltos, robos etc.

Algunas empresas de vigilancia evidencian falencias en sus procesos, se puede mencionar: los uniformes no cumplen los estándares de calidad, escasa instrucción al personal, exceso de carga laboral debido a la falta de personal de relevo. Además de otros aspectos importantes como: emocionales, constante rotación de personal, problemas familiares, entre otros. Frente a este panorama, el personal realiza su labor sin motivación, careciendo de identidad hacia la empresa. Dentro de las MYPE se evidencia el trabajo individual, la falta de comunicación; debido a que las normas o procedimientos no están definidos muchas veces el personal se desempeña en base a su criterio, lo que puede originar malestar ante el cliente al no ser asertiva. (Ceupe, 2018).

Las empresas presentan un déficit considerable en su sistema de gestión, por lo tanto, de acuerdo a un análisis general se ha determinado que, no instruyen a su personal en el uso de armamento, además este no recibe el adecuado mantenimiento, debido a que no cuentan con

personal calificado para esta labor, esto se agrava cuando el propio agente realiza mantenimiento de su arma, pudiendo ocasionar accidentes producto de su falta de experiencia. En el caso de las MYPE que carecen de estructuras definidas en cuanto a SGC, se observa que el personal no se siente comprometido con la empresa.

La competitividad a la que están expuestas las MYPE, es debido al limitado presupuesto para solventar gastos que el servicio requiere tales como: caja chica, reemplazos por casos de emergencias de agentes de seguridad en servicio, etc.

En el presente trabajo de investigación se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mypes prestadoras de servicio de seguridad en la provincia de Sullana, 2020?

Para poder dar respuesta a la pregunta de investigación plantearemos un objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020.

Para alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos
Identificar los principios de la gestión de calidad en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana año 2020. Identificar los beneficios de gestión de calidad en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana año 2020. Describir los principios de la organización de las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana año 2020.

Este trabajo de investigación se justifica de manera social, porque beneficiará a los representantes de las Mype de sección de seguridad, a mejorar su gestión de calidad, así mismo permitirá observar en que puede mejorar para que su empresa sea más organizada tanto con los directivos como los trabajadores, y así poder ofrecer una mejor calidad de servicio.

El presente trabajo de investigación se justifica de manera teórica, porque, permitirá contribuir a los estudios existentes sobre las variables gestión de calidad de servicio y organización, del mismo modo esta investigación permitirá ampliar los conocimientos de la comunidad científica y servirá de guía para los futuros investigadores en sus proyectos de estudio.

El estudio se justifica de manera práctica, porque, el dicho estudio podrá ser usado como fuente y base para otros estudios similares dentro del mismo rubro u otros rubros de los distintos sectores dentro de la provincia de Sullana y otros ámbitos geográficos, ayuda a solucionar un inconveniente, a la adquisición de decisiones o plantea habilidades para resolverlos, este estudio permitirá proponer recomendaciones y estrategias para el desarrollo de las actividades de la empresa.

El presente trabajo de investigación se justifica de manera metodológico, porque permite conocer el trabajo que se está realizando, ya que servirá como base para poder realizar otras investigaciones con similitud en diferentes sectores.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Rosales (2018) en su tesis titulada "Diseño de un sistema de gestión por competencias para la selección de personal en la Compañía de Seguridad Privada INVIN de Ecuador." Tuvo como objetivo general: diseñar un sistema de gestión de talento humano por competencias, que sirva de apoyo y orientación a la compañía de seguridad privada INVIN, lo que permitirá un desempeño eficiente y eficaz de sus empleados." La investigación fue en su inicio exploratoria, para dar una visión general del entorno de la organización, para luego ir aplicándose el descriptivo, correlacional y explicativo, lo que permitió determinar las razones o motivos que generan los problemas. Conclusiones: se determinó que es fundamental la implementación de este tipo de gestión el apoyo de la organización ya que requiere cambios amplios en las políticas, donde la verdadera importancia del talento humano se encuentra en sus habilidades para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos de la compañía. Tiene como conclusiones, las sociedades actuales para lograr un mejor desempeño en la búsqueda de su desarrollo deben priorizar una mayor inversión en la formación de su capital intelectual para garantizar un talento humano con las competencias profesionales que requiere la organización.

Molina & Mendez (2018) en su tesis titulada "Propuesta de un sistema de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa de seguridad privada", para obtener el título de Licenciado en Administración Industrial, Instituto Politécnico Nacional-México; cuyo objetivo general es proponer un sistema de gestión de calidad con base en la Norma ISO 9001:2015, para mejorar el proceso de contratación y retención de talento humano. El estudio se basó en los siguientes tipos de investigación: exploratorio, descriptivo y correlacional. Se concluye, que la

entrevista realizada al personal del departamento de Capital Humano, llevan a cabo el proceso de selección y contratación, resultado de esto se generó un análisis FODA (fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) en el cual se observa que la sede ubicada en Calzada del Hueso 955, se rige por una pequeña administración y favorece la flexibilidad para adoptar el SGC (Sistema de Gestión de Calidad); además de contar con personal joven que podría reducir aptitudes renuentes a los cambios, facilitando la aportación de nuevas ideas que enriquezcan al SGC para incentivar la mejora continua. También se detectó que el personal administrativo del departamento del Capital Humano no cuenta con capacitaciones para actualización y esto evidentemente reduce las mejoras en un SGC, para lo cual se propuso un programa de sensibilización y así ayudar a los administrativos y al personal de nuevo ingreso a coordinar esfuerzos y obtener una mejor preparación para incrementar su eficiencia, generando mayor efectividad al brindar el servicio.

Valdés (2018) el presente trabajo de título busca generar una estrategia comercial para el servicio de guardias de seguridad de la empresa Mujica y Docmac Seguridad Integral Ltda. Para conseguir este objetivo se analiza primeramente el contexto de la industria de la seguridad privada a nivel nacional. Se comprobó que durante la última década el sector ha crecido de forma sostenida mientras que la empresa ha permanecido con niveles de venta estables. Los resultados de la investigación de mercado señalan a Mujica y Docmac como una empresa seria que presta servicios de alto estándar y calidad según la percepción de sus actuales clientes. En relación con los clientes potenciales, estos pueden ser diferenciados en dos grandes grupos, en primer lugar, los que priorizan un servicio de calidad con características funcionales de alto nivel, en segundo lugar, se encuentran los que consideran más relevante obtener el mejor precio. Producto de la entrevista con expertos se evidencian distintas variables relacionadas con el contexto de cada

cliente particular que inciden en la relación comercial con el proveedor del servicio de seguridad. La estrategia comercial selecciona como grupo objetivo las empresas pertenecientes al rubro de agroindustria, manufactura y otras industrias ubicadas en el territorio de influencia que posee Mujica y Docmac. De acuerdo con esta selección se define la estrategia de penetración de mercado enfocando el posicionamiento sobre los tomadores de decisiones de contratación que posee cada empresa que figura como cliente potencial. El marketing táctico establece las condiciones de precio dentro de los rangos del mercado y señala las características del producto que son interesantes para gerentes y jefes de operaciones que solicitarán el servicio, entre ellas resaltan las cualidades y certificación del personal en terreno, la capacidad de respuesta y el soporte tecnológico complementario. Se considera como factor principal, la consolidación de una fuerza de ventas que establezca conexiones proactivas con ellos a fin de ser convocados para procesos de licitaciones del servicio. Las medidas de promoción cumplen un rol directo en la consolidación de la imagen de marca en el prospecto y comprenden campañas de publicidad y actividad promocional en plataformas online. Finalmente se estructura un presupuesto con las actividades de marketing descritas y se realiza una evaluación económica. El proyecto comprende un presupuesto de marketing que representa el 1,3% de las ventas y es analizado en un horizonte de 5 años donde se proyecta aumentar en un 100% la dotación de personal. Los resultados en el escenario esperado que considera una tasa de descuento del 15%, reflejan un VAN = 63.473 UF y una TIR = 347%, lo cual indica que el proyecto es rentable y conveniente ya que satisface los objetivos de crecimiento de la empresa.

Estrada (2017) en su tesis titulada “Estudio del cumplimiento de la formación y capacitación del personal operativo en las empresas de seguridad privada en el distrito metropolitano de quito 2017” determinó el proceso de formación y capacitación de las empresas

de seguridad privada mediante una investigación transversal de tipo cuantitativo nivel descriptivo realizado a una población de 78 empresas de seguridad privada, se aplicó un cuestionario de 17 preguntas de la técnica encuesta, cuyos resultados fueron los siguientes el 98% de los clientes exigen un vigilante capacitado y el 51% de los clientes se sienten satisfechos con el servicio.

Prieto (2017) en su tesis titulada “Alcances de la seguridad laboral en el desempeño de los trabajadores de las empresas de las empresas de vigilancia de Bogotá D.C”. Su objetivo fue determinar los alcances que tiene la seguridad en el desempeño laboral del personal de las empresas de vigilancia en la ciudad de Bogotá. La metodología empleada fue de tipo descriptiva - observacional, descriptivo y abierto, donde se tomó una muestra de 10 representantes, en el cual obtuvo como resultados que el 85% no cuenta con una adecuada iluminación, el 90 % mencionan que no existe señalización, el 80% desconocen la existencia de un plan de seguridad, higiene y salud ocupacional, el 100% que no existe ningún botiquín de primeros auxilios. Se concluyó que las evaluaciones y verificaciones que se realiza con la finalidad de ver el control de cumplimiento de acuerdo a las normas y las regulaciones a la que están obligados muchas de las empresas para prevenir los riesgos a lo que están expuestos los trabajadores en su trabajo, se obtuvo un 54,54% de cumplimiento, y que un 45,46 % de incumplimiento. En conclusión, muchas empresas no cuentan con lo que exige las normas, y por ello se muestra que sus trabajadores no cuentan con la protección adecuada, esto da entender que desconocen y hay una deficiente capacitación en seguridad y salud laboral.

Antecedentes Nacionales

Sánchez (2020) en su tesis titulada “La seguridad y salud ocupacional como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector

servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019. Tuvo por objetivo general: Determinar las principales características de las seguridad y salud ocupacional como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019. La investigación fue de diseño no experimental transversal-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó un muestreo estratificado de 10 representantes de micro y pequeñas empresas, de una población de 10, a quienes se le aplicó un cuestionario de 17 enunciados, a través de la encuesta obteniéndose como principales resultados: el 28,0% manifiesta que si conoce y seguidamente el 56,0% manifiestan que el puesto de vigilancia siempre esta propenso a riesgos laborales, seguido por un 36,0% manifiestan que siempre existe un riesgo laboral, el 36% manifiesta que a veces se les brinda capacitaciones en la empresa, el 90.0% indicaron que la empresa siempre cumple con los procesos administrativos planteados, 85.0% manifiestan que la empresa siempre le otorga a diario tareas a los trabajadores, el 55.0% manifiesta que siempre cumplen con responsabilidad cada rol que se les asigne. Finalmente concluyo que la mayoría de los representantes conocen poco la seguridad y salud ocupacional como factor relevante en gestión de calidad, limitando de este modo el desempeño de las organizaciones.

Calampa (2019) en su tesis titulada “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, distrito de Callería, año 2019”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo por objetivo determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las MYPES del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad del distrito de Callería, año 2019. La metodología de investigación fue mixta; nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un

cuestionario estructurado de 17 preguntas; se entrevistó a microempresarios y/o gerentes destacándose que son ex miembros de las fuerzas armadas y/o policiales en su mayoría; en el rango de edad de “41 a 50 años” (58.3%). Concluyó respecto a la gestión, de 12 MYPES encuestadas, solo el 50,0% tiene definido la misión, visión, valores y objetivos, teniendo como característica que la gestión es de corto plazo y orientada a las operaciones en las cuales persisten una gerencia con poco conocimiento de calidad de gestión. Respecto a los procesos administrativos, la investigación refiere que estos no son prioritarios para sus gerentes, prueba de ello es que del 41,7% que ha realizado la planeación, solo el 25,0% realiza seguimiento si la gestión está dentro de los parámetros establecidos, el 70% indicó que la empresa siempre les da incentivos y reconocimientos. Respecto a la organización, existen todavía informalidad por la presencia de funciones verbales y la dirección se caracteriza por un liderazgo autocrático y de sometimiento. El control, es el proceso con mejor gestión, porque se apoya en mecanismos como la supervisión y seguimiento con indicadores. Finalmente, para los microempresarios el impacto de los procesos administrativos a la gestión es todavía incipiente (58,3%).

Ferrero (2019) en su tesis titulada Gestión de la calidad y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa de seguridad Tacna SAC, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción de los clientes de la empresa de Seguridad Tacna SAC; la metodología empleada en la investigación fue la aplicación del instrumento cuestionario con una escala de Likert que va de totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo. Los resultados obtenidos respecto a la satisfacción del cliente son que el 80% de los encuestados manifiestan que la empresa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes, el 70% manifiestan que en la empresa siempre existen buenos procesos en las actividades que se desarrollan, el 100% señala se atiende de manera inmediata a los clientes

por parte del personal de la empresa; asimismo en cuanto a la gestión de calidad se observa que el 93% manifiesta que la organización establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, así como el 97% sostiene que la empresa tiene establecidos los objetivos de calidad, procedimientos requeridos en la norma y estar documentados, el 80% manifiesta que sus superiores tienen siempre el poder y autoridad. Se concluye que la gestión de la calidad no influye significativamente al 95% de probabilidad en la satisfacción del cliente; asimismo el recurso humano influye en la satisfacción del cliente al 95% de probabilidad y la normatividad no influye significativamente al 95% de probabilidad en la satisfacción del cliente. Gestión de la calidad y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa de seguridad Tacna SAC, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción de los clientes de la empresa de Seguridad Tacna SAC; la metodología empleada en la investigación fue la aplicación del instrumento cuestionario con una escala de Likert que va de totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo a once clientes sobre la satisfacción del cliente y la gestión de la calidad de la empresa. Los resultados obtenidos respecto a la satisfacción del cliente son que el 80% de los encuestados manifiestan que la empresa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes, el 100% señala se atiende de manera inmediata a los clientes por parte del personal de la empresa; asimismo en cuanto a la gestión de calidad se observa que el 93% manifiesta que la organización establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, así como el 97% sostiene que la empresa tiene establecidos los objetivos de calidad, procedimientos requeridos en la norma y estar documentados, el 54.55 % de los encuestados mencionan que están satisfechos por el servicio brindado. Se concluye que la gestión de la calidad no influye significativamente al 95% de probabilidad en la satisfacción del

cliente; asimismo el recurso humano influye en la satisfacción del cliente al 95% de probabilidad y la normatividad no influye significativamente al 95% de probabilidad en la satisfacción del cliente.

Rengifo (2019) en tesis titulada “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio rubro seguridad y vigilancia - Callería, 2019”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo principal el determinar cómo se relaciona la gestión de calidad con la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Seguridad y Vigilancia del distrito de Callería 2019. Se realizó con una metodología de tipo cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se trabajó con una muestra de 12 empresas del rubro seleccionadas por conveniencia, a cuyos propietarios o representantes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas, para recolectar los datos sobre las variables de estudio. Los datos obtenidos fueron procesados con el software estadístico SPSS V24, hallándose los siguientes resultados: la mayoría de empresarios son hombres con una edad de 30 años a más, y tienen estudios superiores técnicos; las empresas tienen de 6 a más años funcionando y cuentan con más de 10 colaboradores. En ellas se define la visión y misión, y se gestiona con la filosofía de la mejora continua. Las empresas aplican un plan de negocios que ayuda a cumplir con los objetivos. Sobre los procesos: el plan se cumple en su totalidad, se monitorea mensualmente por los gerentes (80%). Tienen un organigrama y se organiza por áreas y departamentos. El 83% opina que su proceso administrativo es muy eficaz, el 70% indica siempre disponen de un control eficaz para la satisfacción de clientes. Se llega a la conclusión que la gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia de los procesos administrativos.

Haro (2018) en su investigación “Caracterización de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito de Huaraz, 2015”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Su objetivo fue describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas de sector servicios – 18 rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito Huaraz, 2015, se evidenció que los trabajadores reclutados y seleccionados no son idóneas para el puesto debido, que los gerentes no realizan una adecuada integración de recursos humanos, se ha visto obviar muchas etapas como exámenes médicos, psicológicas y la capacidad de conocimiento que son muy importantes para determinar la idoneidad del trabajador y facilita el uso de diversas herramientas en la organización. El desarrollo de la investigación fue no experimental transversal - transeccional de nivel descriptivo, tipo cuantitativo se identificó una población de 11 MYPES del rubro actividades de investigación y seguridad del distrito Huaraz; la técnica empleada fue la encuesta aplicada a los representantes de estas MYPES, los datos obtenidos mediante la encuesta permitió conocer que estas MYPES en su mayoría no aplican el subsistema de integración de recursos humanos, no reclutan ni seleccionan correctamente. De las encuestas se obtuvieron los siguientes resultados, el 54,5% oscilan de 41 a 50 años de edad, el 81,8% son de sexo masculino, el 54,5% universitarios, el total de las MYPES fueron creadas con fines de lucro, son formales, el 45,5% tienen 10 años de antigüedad, el 75% indica que, si existe una adecuada coordinación de los dueños de las empresas, el 80% dicen que los clientes siempre se comunican con ellos mediante llamada telefónica, respecto al subsistema de integración de recursos humanos se determinó que no aplican una correcta gestión de recursos humanos.

Antecedentes Regionales/ Locales

Montalban (2020) en su tesis titulada “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020”; cuyo objetivo general fue determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron 04 empresas de servicio de seguridad. La población fue finita, para ambas variables gestión de calidad y capacitación; donde la muestra estuvo conformada por los trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados obtenidos determinan que la gestión de calidad en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, se caracteriza en su mayoría por la participación activa del personal; siempre cumplen con las necesidades de sus clientes; no existe un líder que los oriente; mejoran el desempeño por capacitaciones que se les brindan, no existe una adecuada comunicación entre superior y trabajador, siempre logra la satisfacción de los servicios; contar con una imagen idónea; y realizar procesos según el protocolo, nunca existe un líder que oriente en las funciones, nunca toman de decisiones por sí solos. Por otro lado, la capacitación se caracteriza por reuniones grupales referente a calidad; brindar programas de formación; y de actualización. Así como la mejora de la eficiencia y del desempeño; logrando la satisfacción de los clientes.

Jibaja & Ramirez (2019) en su tesis titulada La Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana respecto a la calidad del servicio de la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. Piura, 2019. Tuvo como objetivo; determinar las características de la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la

Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad de servicio de la unidad de Serenazgo, 2019. El tipo de investigación fue aplicada; de tipo descriptivo y de corte transversal; basado en un diseño no experimental, porque no existió manipulación alguna de las variables. Las técnicas que se utilizaron en la recolección de datos fue la guía de entrevista a personalidades representativas de la Municipalidad y cuestionarios aplicados al personal de Serenazgo y a la población del Distrito de Veintiséis de Octubre. La muestra estuvo constituida por treinta personas que conforman la unidad de Serenazgo y 196 habitantes. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó, que en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, se ejerce una buena gestión administrativa y es bien valorada por los colaboradores, quienes manifiestan que hay aspectos con mayor valoración como la planeación y organización, mientras que en la dirección y control hay una cifra importante que califica estos dos aspectos como regulares, por lo tanto si la unidad de Serenazgo quiere lograr la excelencia, tendría que mejorar varios aspectos de su gestión administrativa, lo cual contribuirá a mejorar la calidad del servicio brindado.

Carrillo (2017) en su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro seguridad del centro de Paita – Piura, año 2017, se estableció como objetivo principal: Determinar las características de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro restaurants del centro de Paita – Piura, año 2017. La metodología aplicada fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, transversal. Para la variable Gestión de calidad se tuvo una población finita, de 4 MYPE del rubro seguridad, teniendo así un total de 4 propietarios, 35 trabajadores; mientras que para la variable Servicio al cliente, la población fue infinita y se tuvo como muestra un total de 89. Para la recolección de datos, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado

por preguntas cerradas, validadas por expertos y con el fin de obtener información precisa acerca de las variables en estudio. En donde en los resultados referentes a los representantes indicaron que el 70% tienen de entre 31 a 50 años, 53.50% son de género femenino, 55% tienen grado de instrucción superior no universitaria, 70% son representantes de las mypes, 60% tienen de entre 4 a 6 años en el cargo, el 80% tienen de 11 a más trabajadores, el 52% tienen un objetivo de creación de generar ganancia, el 52% referente a la gestión de calidad en las MYPE rubro seguridad indicaron que no aplican la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes, el 100% de encuestados señala la calidad del producto como uno de los beneficios de gestionar la calidad, por otro lado, el 75% de encuestados opina que si es fundamental la gestión de calidad del servicio para que el cliente regrese al establecimiento, el 85% manifestaron que las expectativas y necesidades de sus clientes son fundamentales, el 89% indicaron que si aplican una relación entre calidad y precio del producto, el 55% tienen una herramienta de confianza para un servicio de calidad. Como conclusión de los resultados del 100% de encuestados, como conclusión determinan al trabajo en equipo como el principal factor del servicio al cliente, así mismo el 89% dice es importante aplicar estrategias para medir el servicio en cuanto a la atención al público.

Coa (2017) en su tesis titulada “Caracterización del financiamiento y capacitación de las Mypes del sector servicio, rubro servicios integrales de seguridad y vigilancia del distrito de Piura. La presente investigación tuvo como finalidad determinar las principales características del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector Servicio, rubro Servicios Integrales de Seguridad y Vigilancia del Distrito de Piura, año 2017. La investigación es de tipo descriptiva, presenta un nivel cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal; la muestra estuvo conformada por 10 empresas a quienes se les aplicó un cuestionario como

instrumento para la recolección de la información. Las principales conclusiones obtenidas del trabajo de investigación acompañados por los siguientes resultados: El 60% no ha recibido capacitación y consideran la capacitación como un gasto. Un 80% ha recibido crédito financiero, un 60% lo recibió por lo menos una vez al año, un 60% solicitó crédito no bancario y un 50% lo utilizó para comprar activos. Llegando a la conclusión que la mayoría no se ha capacitado y consideran la capacitación como un gasto, la mayoría ha recibido crédito financiero no bancario por lo menos una vez al año y lo han usado para compra de activos.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

Gestión

Al respecto Pérez & Merino afirman lo siguiente:

La gestión, siempre deberá centrarse en las personas, sea cual fuere la dimensión de la empresa, la gestión, debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y de la sociedad en general. (2012, p. 2).

La gestión es básicamente la acción de administrar los procesos que se realizan en las micro y pequeñas empresas buscando que estos procesos se realicen en el menor tiempo y de la mejor manera. Para Cuatrecasas (2017) manifiesta que:

El concepto de gestión incluirá diferentes aspectos, como el aseguramiento, control, previsión, mejora, planificación y optimización de la calidad.” esta definición está dada para empresas grandes donde hay una gran cantidad de personal y se puede ascender a un cargo mayor si se realiza una buena gestión de los procesos a cargo, para el caso de las micro y pequeñas empresas quienes se hacen cargo de la gestión de los procesos son los mismos representantes lo cuales buscan que su empresa mejore cada día más. (p. 22)

Mypes

En la actualidad las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según:

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tienen una gran significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, principal mente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido de las mismas, es por ello que a continuación revisaremos la problemática de estas empresas desde una perspectiva crítica y analítica, finalizando con una propuesta tributaria específicamente para este sector, enmarcada en nuestra realidad nacional. (Sanchez, 2017, p. 1).

Para Panta, la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Aunque tienen características y tamaños diferentes, la micro empresa y la pequeña empresa se rigen en el Perú por: La Ley MYPE (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa), donde se establece que el número total de trabajadores de una microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores” (2018, p. 4)

De acuerdo con esta norma, el Estado fomenta el desarrollo integral y facilita el acceso a los servicios empresariales y a los nuevos emprendimientos, con el fin de crear un entorno favorable a su competitividad, promoviendo la conformación de mercados de servicios financieros y no financieros, de calidad, descentralizado y pertinente a las necesidades y potencialidades de las MYPE. (Panta, 2018, p. 6).

Importancia de las Mypes

La importancia de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) es similar en todo el mundo, ya que generan entre 70 % y 90 % de los empleos y aportan la mitad del PIB mundial:

A pesar de sus dimensiones, el poco personal y las bajas cantidades de ingresos que perciben, su impacto se siente, tanto nacional como internacionalmente, pues, cuando juntas las miles y miles de PYMES que existen, te enfrentas a un número colosal de empresarios, trabajadores e ingresos. (Fischman, 2021).

La supervivencia de la economía mundial está ligada a estas empresas, y no solamente a las empresas grandes como muchos podrían creer. Sin PYMES, un país no tiene oportunidades de crecer económicamente. Es por ello que los gobiernos, cada vez más, empiezan a ofrecer apoyos para los emprendedores que entran al mundo de las pequeñas y medianas empresas.

Y a pesar de su importancia, aún no se les da el reconocimiento que merecen. Claro, cada país es diferente y cada gobierno ofrece más o menos apoyo que otros: “Así como la diferencia en aportaciones de las empresas de menor tamaño a la economía de cada país. Descubramos cómo se comportan, funcionan y operan las PYMES en Perú” (Fischman, 2021).

Calidad de Servicio

Moya afirma que: “Calidad de servicio es uno de los aspectos más importantes para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado, sin embargo, hoy nos encontramos con gran número de clientes disconformes principalmente con los servicios que se le entregan” (Moya, 2016, p. 2).

Dentro de las metodologías que existen y se recomiendan para medir los niveles de calidad en servicio, encontramos los indicadores de gestión o KPI's que son los datos que permiten determinar si la calidad en servicio de una organización está siendo exitosa o si cumple

con los objetivos propuestos dentro de la planificación:

A la hora de establecer cualquier KPI los datos con los que se van a trabajar deben ser veraces y fiables, del contrario su análisis y las decisiones que se tomarán en base a ellos serán erróneas, lo que finalmente seguirá traduciéndose en que los niveles de servicio no cumplirán con la calidad esperada. Los indicadores de calidad permiten valorar la correcta aplicación de los recursos consumidos por las diferentes actividades de la empresa y la adecuación de sus resultados a los requerimientos del cliente. Entonces existen motivos suficientes para implementar sistemas de KPI's, ya que por un lado ayudarán a tener los procesos bajo control y garantizar los resultados previstos o mantener los estándares de calidad y a su vez con los datos que entregan, se podrán mejorar el nivel del servicio y mejorar los procesos, con el fin último de obtener una mayor satisfacción del cliente. (Moya, 2016).

Para Porras, como para muchos, los KPI también son conocidos como indicadores de calidad o indicadores clave de negocio que pueden ser utilizados y aplicables en cualquier área de negocio y sector productivo. Aunque son utilizados de una forma muy habitual en el marketing online. “El objetivo último de un KPI es ayudar a tomar mejores decisiones respecto al estado actual de un proceso, proyecto, estrategia o campaña y de esta forma, poder definir una línea de acción futura” (2017, p. 4).

Gestión de calidad

Udaondo manifiesta que gestión de calidad: “Son actividades coordinadas para poder dirigir y controlar una empresa en relación a calidad. La calidad está relacionada con la dirección y control, incluyendo las políticas de calidad y el aseguramiento de calidad que realiza la empresa” (2001, p. 5)

Hablar de gestión de calidad dentro de una organización es sinónimo de competitividad buena atención a los clientes y usuarios. La gestión de calidad es el conjunto de elementos que están en relación entre sí; es decir la organización debe proporcionar los recursos precisos para su gestión y hacer viable, asimismo menciona que la gestión de la calidad aborda aspectos importantes como requisitos de los clientes, la planificación y uso de recursos, la calidad es intrínseco y cualitativo para algunos cumple las expectativas mientras que para otros otro producto similar es más que suficiente, gestión de calidad se caracteriza por ser un conjunto de herramientas, que conlleva a la calidad, estas herramientas deben incorporarse en los procesos de la organización como la dirección y coordinación de las actividades con el fin de lograr los objetivos. (Arana, et ál. , 2018).

Según (Rafino, 2020) manifiesta que:

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes. (p. 1).

Principios de Gestión de Calidad

Los principios de la gestión de calidad no pueden ser cerrados, en el momento en el que se implemente la norma ISO 9001 la empresa no se debe resentir. Para que dicha norma le pueda ser útil a la organización tiene que tomarse no como un sistema que se debe implementar sino como un sistema de referencia. “Lo deseable es que sea un proceso de mejora continua en el cual la norma ISO 9001 actúe como parte del principio de organización de la calidad” (Nueva Iso 9001:2015, 2017, p. 2).

Principio 1: Enfoque al Cliente

Las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto se deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados. (Nueva Iso 9001:2015, 2017).

La organización debe tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámica por lo que van cambiando a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez se encuentran más informados. “La organización no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de ofrecerle diferentes soluciones mediante los productos y los servicios, y gestionarlas e intentar superar las expectativas día a día” (Nueva Iso 9001:2015, 2017p. 4).

Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa. “El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una empresa, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de dicha cadena, se rompe el liderazgo de la empresa” (Nueva Iso 9001:2015, 2017, p. 6).

Principio 3: Participación del personal

El personal es la esencia de la empresa y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa. “La motivación del personal es clave, así como que una empresa dispone de un plan de incentivos y reconocimientos. Sin estas dos acciones, difícilmente una empresa puede conseguir el compromiso del personal” (Nueva Iso 9001:2015, 2017, p. 7).

Principio 4: Enfoque basado en procesos de actividades

Nueva Iso 9001:2015 afirma que:

Un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. El cambio reside en la concepción de la empresa. Ha dejado de ser una empresa por departamentos o áreas funcionales para ser una empresa por procesos para poder crear valor a los clientes. (2017, p. 8)

Principio 5: Enfoque de Metas

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos.

“El fin último que se persigue es el logro de las metas trazadas. Para ellos será necesario que la empresa detecte y gestione de forma correcta todos los procesos interrelacionados” (Nueva Iso 9001:2015, 2017, p. 9).

Principio 6: Mejora Continua

Para Nueva Iso 9001:2015, la mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser: “Un objetivo permanente (como capacitaciones, charlas, etc.). La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para mejorar” (2017, p. 10)

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no puede ser controlado, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se nos puede ayudar. (Nueva Iso 9001:2015, 2017, p. 11).

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

La empresa y sus proveedores son interdependientes, y una relación beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor:

Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser mucho más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. Durante las alianzas, gana tanto la empresa como los proveedores. La aplicación de diferentes principios de la gestión de calidad no sólo proporciona beneficios directos, sino que también hace una importante contribución de la gestión de costos y riesgos. (NUEVA ISO 9001:2015, 2017).

Beneficios de la Gestión de Calidad

Para Hammar, las ventajas de la norma ISO 9001 no son sobrevaloradas.

Las empresas grandes y pequeñas han obtenido grandes beneficios al usar este estándar al descubrir ahorros en costes y eficiencia. Estas son las explicaciones de los seis beneficios principales de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 y por qué son importantes:

Mejora de su credibilidad e imagen.

Según Hammar. (2016) al ser ISO 9001 una norma reconocida internacionalmente, se ha convertido en la base mundial para crear un sistema de gestión de calidad, reemplazando a muchos requerimientos publicados anteriormente. Cuando una compañía está buscando a un proveedor, a menudo es un requisito tener un SGC basado en ISO 9001 para poder ser tomado en cuenta. Este es el caso particular en muchos países cuando se quiere ser proveedor en el sector público. Obtener una certificación ISO 9001 puede ser una poderosa herramienta de mercadeo.

Mejora de la satisfacción del cliente.

Para Hammar, al mejorar la satisfacción del cliente: “Usted tendrá más clientes frecuentes, ya que mantener a sus clientes felices y satisfechos es clave para mantener la lealtad

dichos clientes. Y esos traen consigo ganancias adicionales” (2016, p. 4).

Mejor integración de procesos.

Según Hammar (2016), al tomar en cuenta la interacción de los procesos en general a través del enfoque de procesos de ISO 9001, usted será capaz de encontrar mejoras en eficiencia y ahorro de costos más fácilmente. Esto se hace eliminando el desperdicio que puede presentarse cuando los procesos son mantenidos sin tomar en cuenta las ineficiencias que pueden detectarse durante las transferencias del proceso. El flujo mejorado del proceso puede ser usado para hacerlo más eficiente, cometer menos errores y con menos retrabajo, lo cual puede producir ahorros en costos. (p. 5)

Mejora la evidencia para la toma de decisiones.

Es la necesidad de tomar decisiones sobre la base de las evidencias. Al tomar las decisiones sobre la base de la evidencia, en vez de sobre “corazonadas” o “intuición”, puede enfocarse mejor en: “Aplicar los recursos en las áreas que mejorarán la eficiencia e incrementarán los ahorros de costos con menos ensayo y error en la selección de la decisión correcta” (Hammar, 2016, p. 6).

Cultura de mejoramiento continuo.

Según Hammar manifiesta que:

Al adoptar esta cultura para mejorar sus procesos y salidas organizacionales, usted encontrará mayor eficiencia y ahorro de costos, incluyendo el uso de procesos sistemáticos cuando ocurren los problemas para reducir el impacto del problema y aumentar la velocidad de recuperación. Al hacerlo continuo, mejorando año tras año, la compañía podrá ver los beneficios continuos de ello. (2016, p. 7).

Compromiso de los trabajadores.

Los empleados que están involucrados en la mejora de los procesos que ellos mismos llevan a cabo son empleados más felices y más comprometidos. ¿Quién mejor que la gente que trabaja con los procesos para identificar las áreas que necesitan mejoras, y para ayudar a probar las mejoras una vez que son implementadas? “Empleados comprometidos son más productivos y ayudarán a que la empresa mejore y ahorre, especialmente cuando ellos entienden cómo la calidad del proceso depende de ellos mismos” (Hammar, 2016, p. 8).

Organización

Para Reyes, la palabra organización viene del griego “organon”, que significa instrumento. “Pero quizás ilustre mejor el significado de este concepto el uso que en castellano se da a la palabra “organismo”. Este implica necesariamente: Partes y funciones diversas: Ningún organismo tiene partes idénticas ni de igual funcionamiento” (2018).

Según Reyes (2018) organización es un sistema de gestión que posee una identidad colectiva inequívoca, una exacta nómina de sus miembros, un programa de actividad y procedimientos para reemplazar a sus miembros, es decir, “un conjunto de personas con una característica identificable de relaciones establecidas entre esas personas mediante la interacción” persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos. (p. 3).

En el contexto de la organización se estarán considerando factores internos como los valores, cultura, conocimiento, entre otros y factores externos de competitividad, de mercados, culturales, sociales, tecnológicos y económicos.

Representa el segundo paso del proceso administrativo, en el cual se reglamenta todo lo planificado en la primera parte, definiendo cada área con sus actividades, jerarquías y funciones,

a través del diseñando de los siguientes aspectos para lograr los objetivos:

- El modelo organizacional.
- El organigrama.
- Los manuales.
- Condicionantes organizacionales.
- Componentes organizacionales (Reyes, 2018).

Principios de la Organización

Según Quiroa (2018) los principios de la organización son un conjunto de principios que constituyen la base para que una empresa opere de forma adecuada y esto le ayude a que pueda alcanzar los objetivos establecidos en forma rápida y eficaz.

1. Proceso Administrativo

Para Pacheco (2020), al igual que cualquier proceso administrativo, la organización debe responder a los objetivos y metas planteadas por la empresa. Cada acción contemplada, cada decisión que se tome deben ir orientadas al cumplimiento de los objetivos y metas de modo que: “Los recursos sean empleados correctamente e invertidos a fin de garantizar la eficiencia y eficacia para la empresa, tratando de alcanzar ganancias con bajos costos operativos”

2. Tareas específicas en la organización

Es el principio obedece a la idea de establecer tareas específicas a cada área y a cada trabajador, a fin de aprovechar al máximo las capacidades concretas de los empleados y de la maquinaria, obteniendo un rendimiento máximo en la tarea.

Un trabajador especializado, garantiza un mejor desempeño, por tal motivo la especialización sirve como aval de la eficiencia del empleado (Pacheco, 2020).

3. Poder y Autoridad

Es el principio por el que se distribuye el poder y la autoridad dentro de la empresa, dicho poder debe ser ejercido en beneficio del logro de los objetivos y metas de la misma.

En tal sentido se debe generar una cadena de mando y toma de decisiones, que ayude en el control de las actividades en cuanto a la forma en que se llevan a cabo y los resultados que arrojan. “Además, debe funcionar como incentivo para el trabajador, ofreciendo la posibilidad de crecimiento profesional dentro de la empresa”. (Pacheco, 2020).

4. Asignación de responsabilidades

Para Pacheco, basado en los dos principios anteriores, conlleva la concepción de responsabilidades en distintos grados y asumidas por los empleados según su puesto, rango y compromiso, asintiendo el conocimiento de los alcances de cada miembro, al momento de esperar y exigir resultados.

Entendiendo que organizar el uso de los recursos, asignar tareas, también requiere de la generación y división de responsabilidades, en tal sentido La magnitud de las responsabilidades dependerá del rango y rol de la persona dentro de la institución” (2020, p. 5).

Para Quiroa, sin duda, debe existir una correlación entre la autoridad y la responsabilidad, porque muchas veces para cumplir con ciertas responsabilidades: “Se requiere tener cierto grado de autoridad. Además, la responsabilidad dependerá de la posición y el rol que desempeñe cada persona dentro de la empresa” (2018, p. 9).

5. Reconocimiento de las Normas

En cualquier organización es necesario establecer ciertas normas y procedimientos intrínsecamente relacionados a una cadena de mando.

De este modo se evitan inconvenientes dentro de las labores operativas, permitiendo además el establecimiento de responsabilidades en posibles fallas y los reconocimientos en momentos de éxitos. “En este sentido se debe procurar una comunicación clara para que sea efectiva la cadena de mando y los empleados puedan reconocer sus jefes inmediatos” (Pacheco, 2020).

6. Difusión en el proceso

Para Pacheco (2020), es fundamental en el proceso administrativo, con la difusión correcta y oportuna de la estructura empresarial y sus procesos, los empleados podrán tener claro su margen de acción en la misma. Es recomendable que el proceso de difusión se realice de forma escrita, porque esto facilita tanto la verificación como el control de los procedimientos y de las actividades.

7. Control

Al momento de fijar la organización, se debe tener claro la estructura lineal de supervisión, la cual debe ser fijada a un determinado grupo con responsabilidad y compromiso de supervisar a otros. “En este sentido es preciso que esta responsabilidad sea limitada y racional con un criterio justo al determinar el número de subordinados por supervisor” (Pacheco, 2020).

Evidentemente, este principio permite limitar el número de subordinados que dependen de un puesto de mando y que deben reportar a un jefe específico. Lo recomendable es que un jefe o supervisor tenga a cargo como máximo cinco empleados, para que pueda darse un control eficiente de las tareas. (Quiroa, 2018).

8. Coordinación

Este principio hace referencia al equilibrio y armonía que se puede alcanzar cuando se hace una distribución justa de responsabilidades entre las diferentes áreas de la empresa, además considerando la forma en que estas unidades contribuyen al logro de los objetivos y metas.

De cualquier manera, la coordinación se establece con el propósito de lograr mantener el equilibrio dentro de la organización. El equilibrio resulta necesario para que todos sus departamentos funcionen adecuadamente y para alcanzar los objetivos. (Pacheco, 2020).

9. Continuidad

Es el principio en el cual debe pensarse en el presente y futuro tecnológico de la empresa, en el largo plazo, en la forma en que se garantiza la estabilidad de los procesos con el paso del tiempo. Lo ideal es que cada proceso tenga inicio y transcurra hasta el logro de los objetivos, incluso pueda prolongarse más allá de ellos, pasando por una verificación y ajustes. Este principio obedece a la necesidad de la estructura organizacional de mantenerse, pero a la vez de ajustarse a las cambiantes condiciones de su entorno.” Para finalizar debo mencionar que estos principios son de gran importancia en el proceso administrativo, por su relación con el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa” (Pacheco, 2020).

2.3. Marco conceptual

Gestión. Es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. La palabra gestión suele relacionarse principalmente con el mundo corporativo, con las acciones que desarrolla una empresa para alcanzar, por ejemplo, su objetivo de ventas o de ganancias, es el acto dirigido por los representantes de una empresa el cual consiste en administrar cualquier proceso para lograr sacar el mejor beneficio del mismo, buscando ser realizado en el menor tiempo y con el mínimo de recursos (Westreicher, 2020).

Calidad. Es una característica de un producto o servicio los cuales son ofrecidos por los representantes de las empresas y que cumple los estándares requeridos por lo clientes logrando su total satisfacción. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición (Calidad, 2017).

Calidad de Servicio. Es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la actitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones (Calidad de Servicio , s.f.).

Organización. Es un grupo social compuesto por personas naturales, tareas y administraciones que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes, servicios o normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno, y así poder lograr el propósito.

Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas (Roldán, 2017).

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

Seguridad. La seguridad es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la

salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad. Es una fuente indispensable de la vida cotidiana, que permite al individuo y a la comunidad realizar sus aspiraciones.

La seguridad es un estado en el cual los factores de peligro y riesgo de daños físicos, psicológicos o materiales están controlados preservando la salud y bienestar de las personas y de la comunidad. Es un factor imprescindible en la vida diaria, que hace posible que los individuos y la comunidad puedan alcanzar sus aspiraciones

En el Perú hay más de 1000 empresas de seguridad constituidas bajo la prestación de esta actividad; sólo en Lima existen más de 500 empresas de seguridad, entre ellas se pueden clasificar por su capacidad operativa, fondo de capitales, etc. (INSPQ, s.f.).

III. Hipótesis

La presente investigación por ser de tipo descriptiva no requiere el planteamiento de hipótesis, por lo tanto, sólo se considerará la pregunta de investigación y objetivos planteados.

Para Castillo, la hipótesis es una proposición que establece relaciones, entre los hechos; para otros es una posible solución al problema; otros más sustentan que la hipótesis no es más otra cosa que una relación entre las variables, y, por último, hay quienes afirman que es un método de comprobación. “La hipótesis es una proposición que nos permite establecer relaciones entre los hechos. Su valor reside en la capacidad para establecer más relaciones entre los hechos y explicar el por qué se producen” (2017, p. 4).

Castillo (2017), indica a la hipótesis como una posible solución del problema: la hipótesis no es solamente la explicación o comprensión del vínculo que se establece entre los elementos inmersos en un problema, es también el planteamiento de una posible solución al mismo.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la Investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, ya que mediante el uso de herramientas estadísticas se obtendrán examinarán la información de forma científica, mediante la representación de frecuencias y porcentajes; permitiendo evaluar y analizar los resultados de las variables; y generalizarlos según la realidad problemática evidenciado de forma objetiva.

La investigación cuantitativa es un método estructurado de recopilación y análisis de información que se obtiene a través de diversas fuentes. Este proceso se lleva a cabo con el uso de herramientas estadísticas y matemáticas con el propósito de cuantificar el problema de investigación. En cuanto a su uso en las empresas, la investigación cuantitativa puede ayudar a la mejora de productos y servicios o en la toma de decisiones exactas e informadas que ayuden a conseguir los objetivos establecidos (Ortega, 2017).

El presente trabajo de investigación fue de nivel descriptivo, porque se detallarán las características de los hechos evaluados en relación a las variables estudiadas (gestión de calidad del servicio y organización) en el contexto de las unidades de análisis. Para Veiga y Díez (2018) en los estudios descriptivos, el investigador se limita a medir la presencia, características o distribución de un fenómeno en una población en un momento de corte en el tiempo, tal sería el caso de estudios que describen la presencia de un determinado factor ambiental, una determinada enfermedad, mortalidad en la población, etc., pero siempre referido a un momento concreto y sobre todo, limitándose a describir uno o varios fenómenos sin intención de establecer relaciones causales con otros factores.

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que los resultados a obtenerse se presentarán tal y como resulten luego del análisis inferencial, se recogen los datos en su contexto

natural, por lo cual no se manipulan para conveniencia del investigador. Para Borrero, la investigación no experimental se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir: “Sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (2019, p. 1).

También es transversal, ya que el recojo de datos mediante la aplicación de los instrumentos se aplican en un único momento, de acuerdo al cronograma de aplicación que el investigador y los representantes de las MYPE estimen conveniente. El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Este tipo de estudio también se conoce como estudio de corte transversal, estudio transversal y estudio de prevalencia. (QuestionPro, 2017)

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población:

Gonzales, afirma que en estadística el concepto de población va más allá de lo que comúnmente se conoce como tal. En términos estadísticos, población es un conjunto finito o infinito de personas, animales o cosas que presentan características comunes, sobre los cuales se quiere efectuar un estudio determinado.

En otras palabras, la población se define como la totalidad de los valores posibles (mediciones o conteos) de una característica particular de un grupo especificado de personas, animales o cosas que se desean estudiar en un momento determinado. Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar

conclusiones. En general, el universo es la totalidad de elementos o características que conforman el ámbito de un estudio o investigación. (2015, p. 2).

Se consideraron 7 micro y pequeñas empresas, y se contó con una población finita de 50 trabajadores de las mypes prestadoras del servicio de seguridad que representa la población de estudio.

4.2.2 Muestra

La muestra debe obtenerse de la población que se desea estudiar; una muestra debe ser definida sobre la base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra sólo podrán referirse a la población en referencia. Un subconjunto cualquiera de la población. Es una parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa del mismo. (González, 2015).

La muestra para ambas variables en estudio estuvo conformada por 50 trabajadores de las mypes prestadoras de servicio de Seguridad, provincia de Sullana, de igual forma se empleó un muestreo no probabilístico intencional a criterio del investigador.

Criterio de Inclusión

Trabajadores y/o representantes legales que quieran participar voluntariamente de la investigación.

Se considera a los trabajadores estables en las MYPE, sin distinción de género masculino o femenino.

Criterio de Exclusión

Los clientes, porque, el presente estudio de investigación está dirigido para los trabajadores de las Mype del servicio de seguridad.

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión de Calidad de Servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Gestión de Calidad de Servicio	<p>La Gestión de la Calidad siempre ha estado ligada a la manera en que los hombres realizamos nuestras actividades, la forma en que hacemos un producto o en que brindamos un servicio. Es con la Revolución Industrial cuando la forma de gestionar nuestras actividades comienza a tener mayor relevancia, explicado fundamentalmente por las posibilidades de producir riqueza que esta significaba. (Sánchez, 2017).</p>	<p>Principios de la Gestión de Calidad: Para Iso 9001:2015 (2017) los principios de gestión de calidad son las grandes premisas que se utilizan para transmitir por la alta dirección de la organización.</p> <p>Beneficios de la gestión de calidad Para Hammar (2016), las ventajas de la norma ISO 9001 no son sobrevaloradas. Las empresas grandes y pequeñas han obtenido grandes beneficios al usar este estándar al descubrir ahorros en costes y eficiencia.</p>	Cliente	¿Las necesidades y expectativas de sus clientes son determinantes para la empresa?	<p>L</p> <p>I</p> <p>K</p> <p>E</p> <p>R</p> <p>T</p>	<p>E</p> <p>N</p> <p>C</p> <p>U</p> <p>S</p> <p>E</p> <p>S</p> <p>A</p>	<p>C</p> <p>U</p> <p>E</p> <p>S</p> <p>I</p> <p>O</p> <p>N</p> <p>A</p> <p>R</p> <p>I</p> <p>O</p>
			Liderazgo	¿Existe un buen líder que los oriente y guíe en sus funciones a los trabajadores de la empresa?			
			Personal	¿Existen motivaciones al personal (incentivos y reconocimientos) por parte de la empresa?			
			Enfoque basado en procesos de actividades	¿Existen buenos procesos en las actividades que se desarrollan en la empresa?			
			Enfoque de metas	¿La empresa de seguridad cumple con todas sus metas trazadas?			
			Mejora	¿Frecuentemente realizan capacitaciones a los trabajadores para la mejora de la empresa?			
			Enfoque para toma de decisiones	¿Considera correctas las decisiones que toman los directivos de la organización?			
			Relación Beneficiosas	¿Existe una buena relación entre el directivo y los trabajadores de la empresa?			
			Mejora de la imagen	¿Considera que las Mype de servicio de seguridad cuenta con una imagen adecuada en el rubro que desempeña?			
			Mejora de satisfacción	¿Considera que los servicios brindados por la organización, mantienen a los clientes felices y satisfechos?			
Mejora de procesos	¿Cuentan con procesos de intervención definidos según el protocolo de la organización?						
Mejora de toma de decisiones	¿Los trabajadores pueden tomar decisiones ante cualquier evento o suceso?						
Cultura de mejora continua	¿En la organización existe una cultura que le permita mejorar de manera integral sus servicios?						
Compromiso de empleados	¿En la empresa existe un compromiso real por parte de los trabajadores?						

Tabla 2 Operacionalización de la Variable Organización

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Organización	<p>La organización como el método que se emplea para compartir y asignar la responsabilidad de la prevención de accidentes y para asegurar su cumplimiento. Un programa de seguridad, no es algo que se imponga, esta debe estar incorporada en cada proceso, en cada diseño, en cada operación, y debe formar parte integrante de cada una y de todas las fases de ese proceso. (Pacheco, 2020).</p>	<p>Principios de la Organización</p> <p>Según Quiroa (2018) los principios de la organización son un conjunto de principios que constituyen la base para que una empresa opere de forma adecuada y esto le ayude a que pueda alcanzar los objetivos establecidos.</p>	Proceso Administrativo	¿La empresa cumple con los procesos administrativos planteados?	L	E	C
			Tareas específicas	¿La Mype les otorga a diario tareas específicas a cada trabajador?	I	N	U
			Poder y Autoridad	¿Considera que los directivos tienen el poder y la autoridad dentro la organización?	K	U	S
			Responsabilidades	¿Cumplen con responsabilidad y compromiso cada rol que se les asigne en la organización?	E	E	T
			Normas	¿Cumplen con las normas establecidas por la organización?	R	S	I
			Difusión en el proceso	¿El proceso administrativo que emplea la empresa es el correcto?	T	T	O
			Control	¿Realizan un control de seguridad con responsabilidad y compromiso, para satisfacer las necesidades de sus clientes?		A	N
			Coordinación	¿Considera que existe una adecuada coordinación entre los directivos de la empresa?			A
			Continuidad	¿Reciben continuamente llamadas por parte de sus clientes?			R
							I
				O			

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas

Pereda, afirma:

La técnica consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. (2017, p. 2).

La presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, con escala de Likert y fue aplicada a 50 trabajadores de las Mype prestadoras de servicio de seguridad, Sullana 2020.

Instrumento

Los instrumentos de investigación son los recursos que el investigador puede utilizar para abordar problemas y fenómenos y extraer información de ellos: formularios en papel, dispositivos mecánicos y electrónicos que se utilizan para recoger datos o información sobre un problema o fenómeno determinado (tiposdeinvestigacion., 2018).

Para esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual constó de 23 preguntas, dividido en 2 partes, como primera parte tenemos las preguntas sobre la Gestión de Calidad de Servicio y como segunda parte las preguntas relacionadas a la Organización en las Mypes de Seguridad.

4.5 Plan de análisis.

En el plan de análisis de la investigación se desarrolló por lo siguiente.

Recolección de datos: se comenzó con las coordinaciones con las máximas autoridades de las empresas de servicio de seguridad para que me otorguen el permiso para poder aplicar la encuesta a los trabajadores en un tiempo determinado.

Luego que se realizó las coordinaciones, se inició con las recolecciones de datos por el investigador, esto quiere decir que se obtuvo los datos de la fuente primaria conformada por los 50 trabajadores de las mypes prestadoras de servicio de Seguridad, Sullana.

Desarrollo de la base de datos: una vez aplicado la encuesta o cuestionario se generó la base de datos para realizar la tabulación de los datos donde se obtuvo las tablas y sus graficas.

Análisis de resultados: luego de obtener las tablas y los gráficos se empezó a realizar su interpretación y su análisis, comprobando los resultados con los antecedentes de la investigación y de las bases teóricas.

4.6 Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Variables	Universo y Muestra	Diseño	Escala	Técnica y Instrumento
¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad de Servicio y características de Organización en las Mype prestadoras de servicio de seguridad, Sullana año 2020.	Objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad de Servicio y características de organización de las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad de Sullana 2020.	Gestión de calidad de Servicio	Universo: El universo para ambas variables en estudio estuvo conformado por 7 Mypes del servicio de seguridad, Sullana 2020.	Tipo de investigación: Cuantitativa	L I K	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Objetivos específicos: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los principios de la gestión de calidad de servicio, rubro de seguridad, Sullana año 2020. • Identificar los beneficios de gestión de calidad en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana año 2020. • Describir los principios de la organización de las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana año 2020. 	Organización	Muestra: La muestra para ambas variables en estudio estuvo conformada por los trabajadores de las Mypes Prestadoras de Servicio de Seguridad, de igual forma se empleó un muestreo no probabilístico intencional a criterio del investigador.	Nivel de investigación: Descriptivo Diseño: Transversal.	E R T	

4.7 Principios éticos.

Según el código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote ULADECH, Versión 004:

1. Protección a las personas. Este principio no sólo implica que las personas que son sujeto de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino que también deben protegerse sus derechos fundamentales si se encuentran en situación de vulnerabilidad. (ULADECH , 2021)

En este principio se desarrolla el protocolo de consentimiento informado, de igual manera dicho consentimiento será firmado por las personas que conformen la muestra en el estudio. En este principio se respeta y guarda la confidencialidad de los participantes del estudio.

2. Libre participación y derecho a estar informado. En toda 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. (ULADECH , 2021)

En el presente trabajo de investigación, antes de aplicar la encuesta, se solicitó a cada uno de los participantes el consentimiento informado, también se informará al participante que cualquier duda que tenga sobre la investigación, será absuelta durante o después del estudio.

3. 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. (ULADECH , 2021)

En el estudio no representa riesgo para los partícipes, ni el investigador, en la investigación, en todo momento se buscará maximizar los beneficios, sin ir en contra de los dueños de las empresas.

4. 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. (ULADECH , 2021)

El estudio no afecta a la biodiversidad, porque la muestra no será para animales, plantas, medio ambiente. De tal manera se expresa que no habrá daños, riesgos y beneficios potenciales.

5. Justicia. El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. (ULADECH , 2021)

Una vez concluido el estudio, si se desea de alguna información se les facilitará. Del mismo modo se les brindará el mismo respeto para todas las personas que participen en el estudio.

6. 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. (ULADECH , 2021)

En el estudio los datos de los participantes serán anónimos, no se utilizará otro tipo de técnica de recolección de datos distinta al que se realizó. Se manifestará la integridad científica en base a las normas éticas de la profesión y normas deontológicas del Administrador.

V. Resultados

5.1. Resultados

TABLA 1: Las necesidades y expectativas de sus clientes son precisas para la Mype.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0	0
Casi Nunca	0	0%	0	0
A Veces	0	0%	0	0
Casi Siempre	15	30%	30.0	30.0
Siempre	35	70%	70.0	100,0
Total	50	100%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

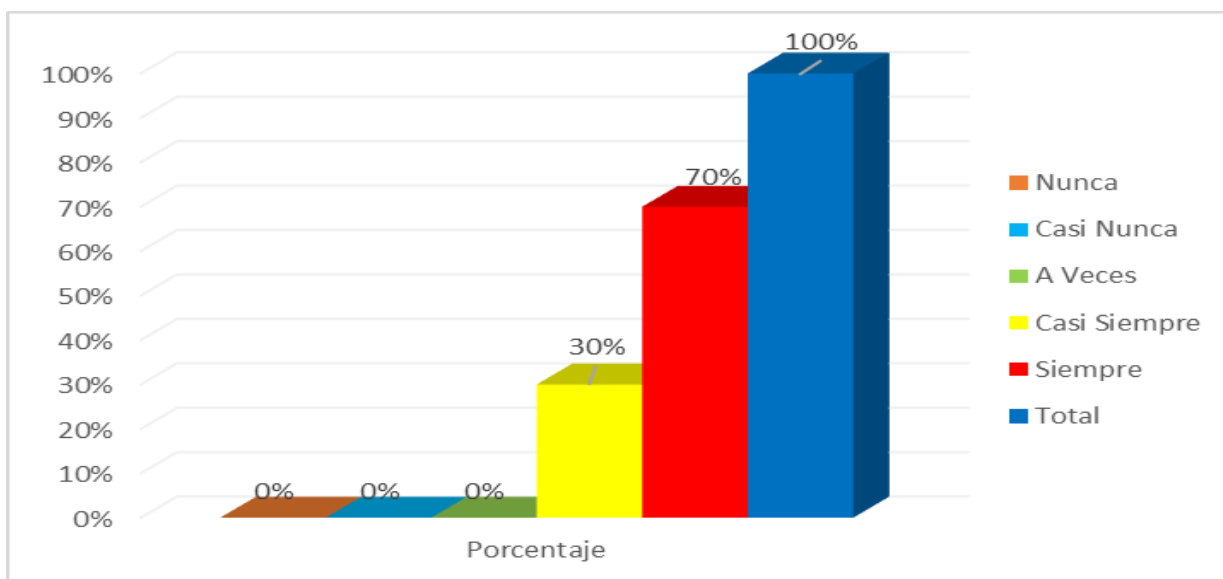


Figura 1: Gráfico de barras de las necesidades y expectativas de los clientes

Interpretación:

Según tabla 1 y figura 1, de toda la población encuestada, se evidencia que el 70% siempre considera que las necesidades y expectativas de sus clientes son determinantes para la empresa, mientras que el 30% manifestó que casi siempre son determinantes las necesidades y expectativas de sus clientes.

TABLA 2: Existe un líder que los oriente y guíe en sus funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	0	0%	0.0	0.0
Casi Siempre	24	48%	48.0	48.0
Siempre	26	52%	52.0	100,0
Total	50	100%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

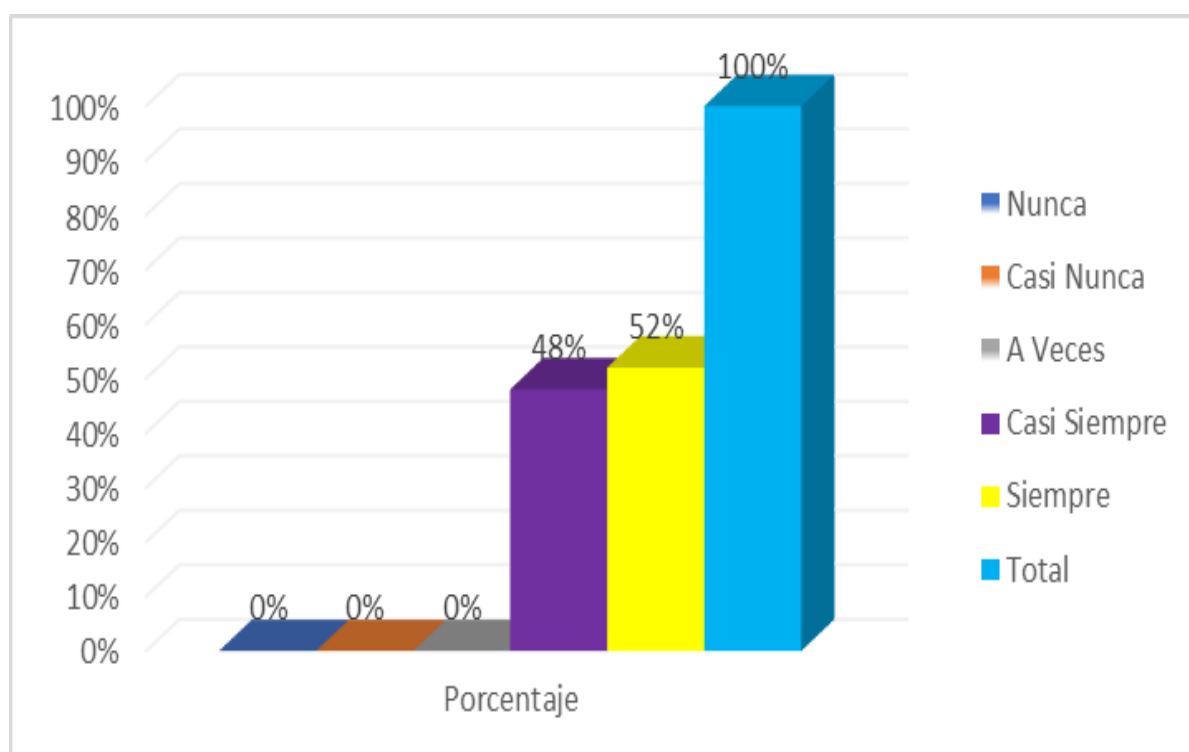


Figura 2: Gráfico de barras de un líder que oriente y guíe en sus funciones

Interpretación:

Según tabla 2 y figura 2, de toda la población encuestada, se evidencia que el 52% nos detalla, que en la empresa siempre existe un líder que los oriente y guíe en sus funciones, mientras que el 48% indicaron que casi siempre existe un líder que los oriente y guíe en sus funciones en la empresa.

TABLA 3: Existen motivaciones al personal por parte de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	10	20%	20.0	20.0
A Veces	13	26%	26.0	46.0
Casi Siempre	27	54%	54.0	100.0
Siempre	0	0%	0.0	0.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

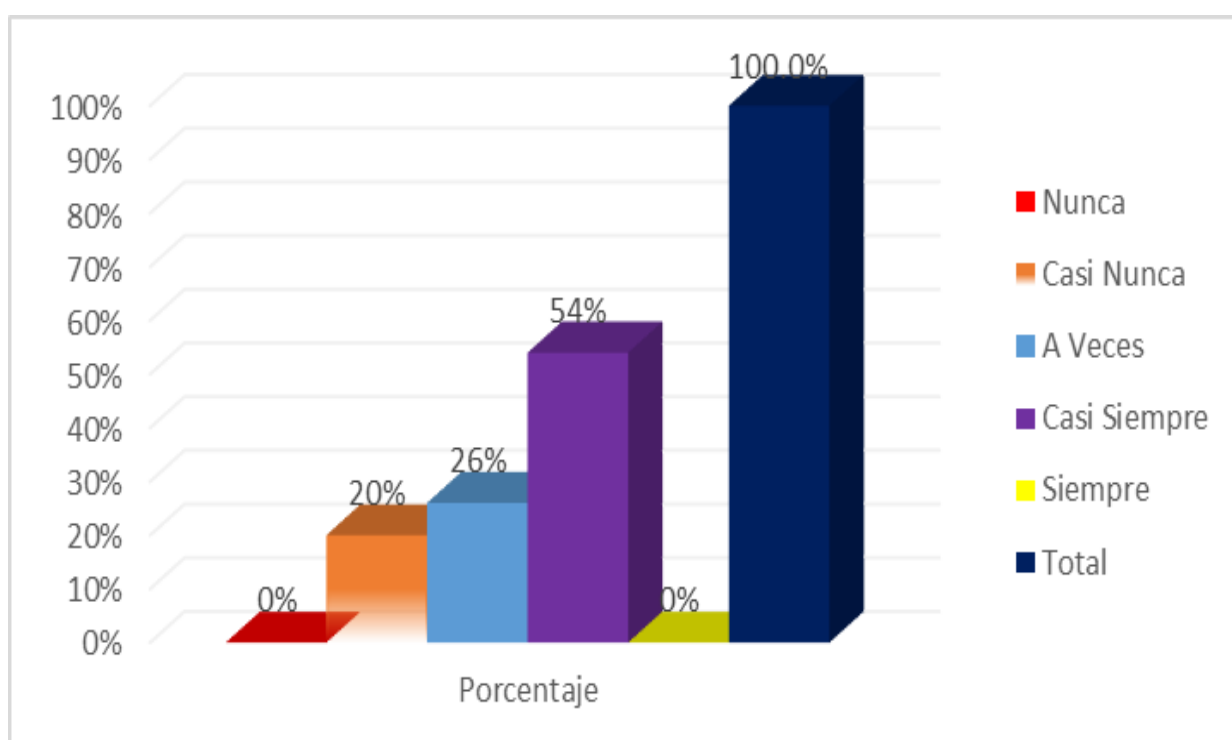


Figura 3: Gráfico de barras de motivaciones al personal por parte de la empresa.

Interpretación:

Según tabla 3 y figura 3, de toda la población encuestada, se evidencia que el 54% manifiestan que casi siempre existen motivaciones por parte de la empresa, mientras que el 26% de los encuestados expresaron que a veces existen motivaciones y el 20% indicaron casi nunca existen motivaciones por parte de la empresa.

TABLA 4: Existen buenos procesos en las actividades que se desarrollan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	7	14%	14.0	14.0
Casi Siempre	27	54%	54.0	68.0
Siempre	16	32%	32.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

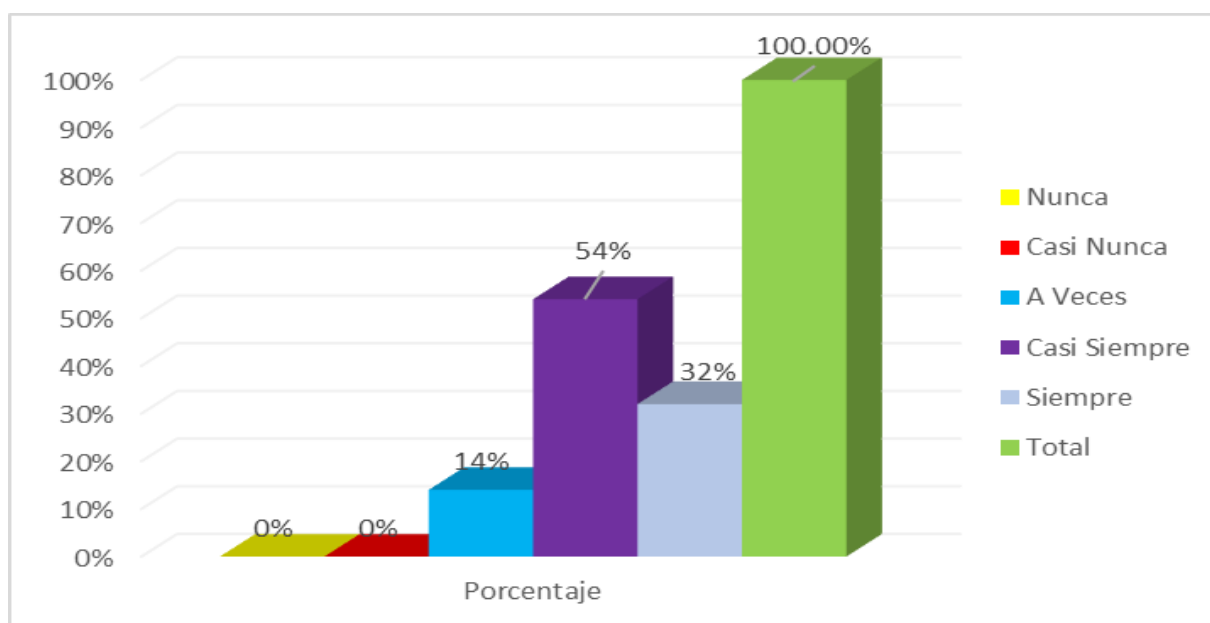


Figura 4: Gráfico de barras de procesos de las actividades que se desarrollan.

Interpretación:

Según tabla 4 y figura 4, de toda la población encuestada, se evidencia que el 54% manifiestan que en la empresa casi siempre existen buenos procesos en las actividades que se desarrollan, mientras que el 32% manifestaron que en la empresa siempre existen buenos procesos en las actividades y el 14% indicaron que a veces existen buenos procesos en las actividades que se desarrollan en la empresa.

TABLA 5: La empresa cumple con todas sus metas trazadas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	0	0%	0.0	0.0
Casi Siempre	45	90%	90.0	90.0
Siempre	5	10%	10.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

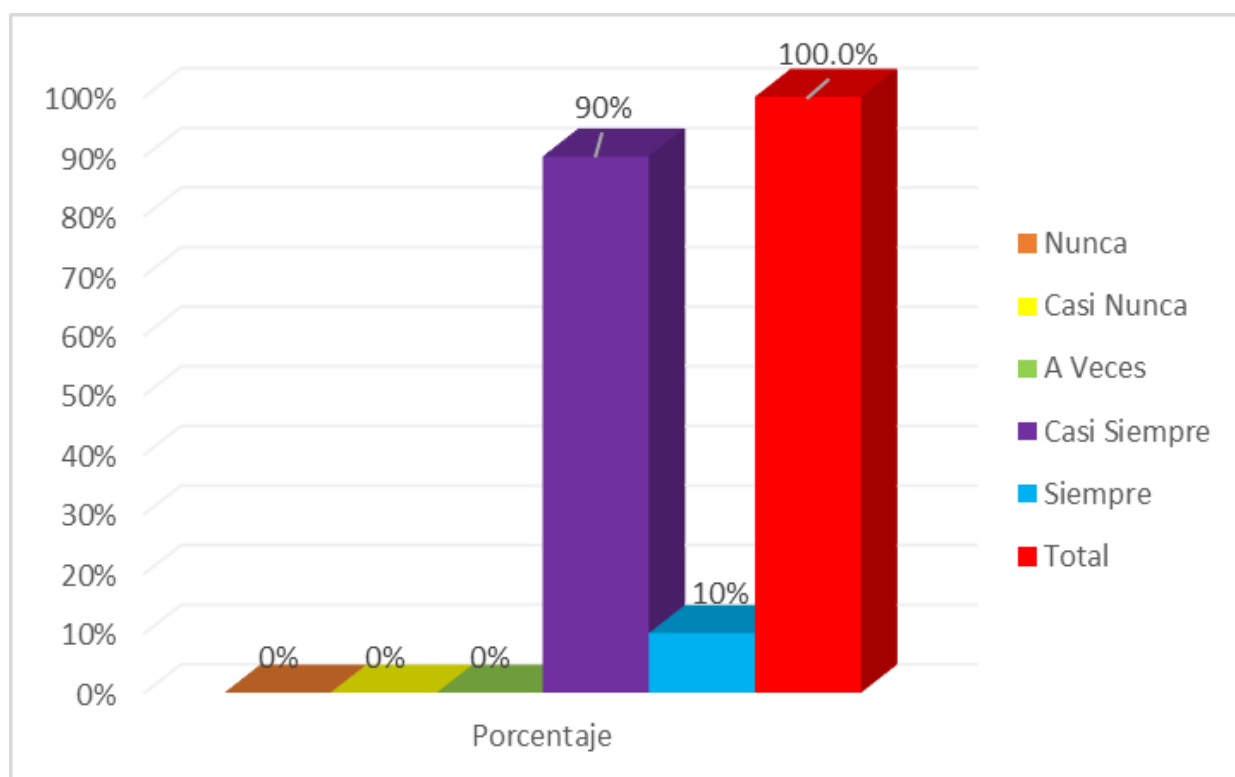


Figura 5: Gráfico de barras, la empresa cumple con sus metas trazadas

Interpretación:

Según tabla 5 y figura 5, de toda la población encuestada, se evidencia que el 90% manifestaron que la empresa casi siempre cumple con sus metas trazadas y el 10% de los encuestados indicaron que siempre la empresa cumple con sus metas trazadas.

TABLA 6: La empresa les brinda capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	11	22%	22.0	22.0
Casi Siempre	16	32%	32.0	54.0
Siempre	23	46%	46.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

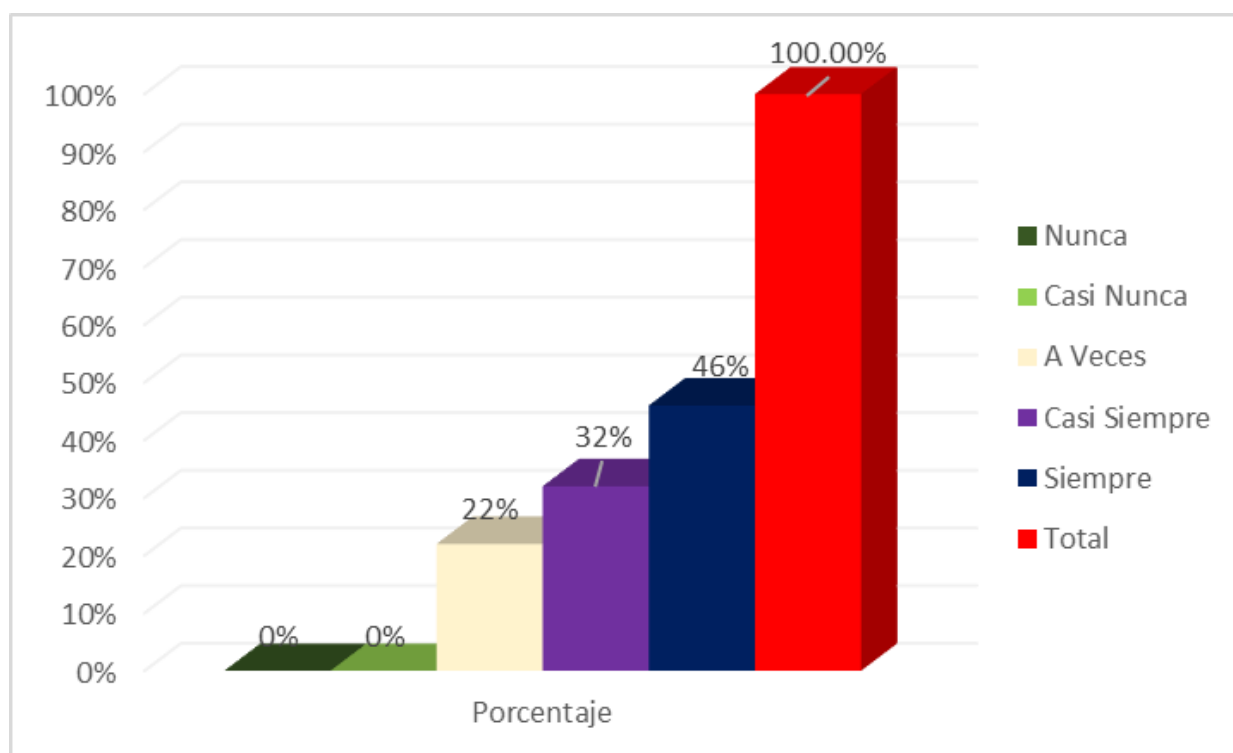


Figura 6: Gráfico de barras, la empresa les brinda capacitaciones

Interpretación:

Según tabla 6 y figura 6, de toda la población encuestada, se evidencia que el 46% indicaron que la empresa siempre les brinda capacitaciones, mientras que el 32% manifestaron que casi siempre les brindan capacitaciones en la empresa y el 22% respondieron que en la empresa a veces les brindan capacitaciones.

TABLA 7: Las decisiones que toman los directivos de la empresa son las correctas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	1	2%	2.0	2.0
A Veces	2	4%	4.0	6.0
Casi Siempre	39	78%	78.0	84.0
Siempre	8	16%	16.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

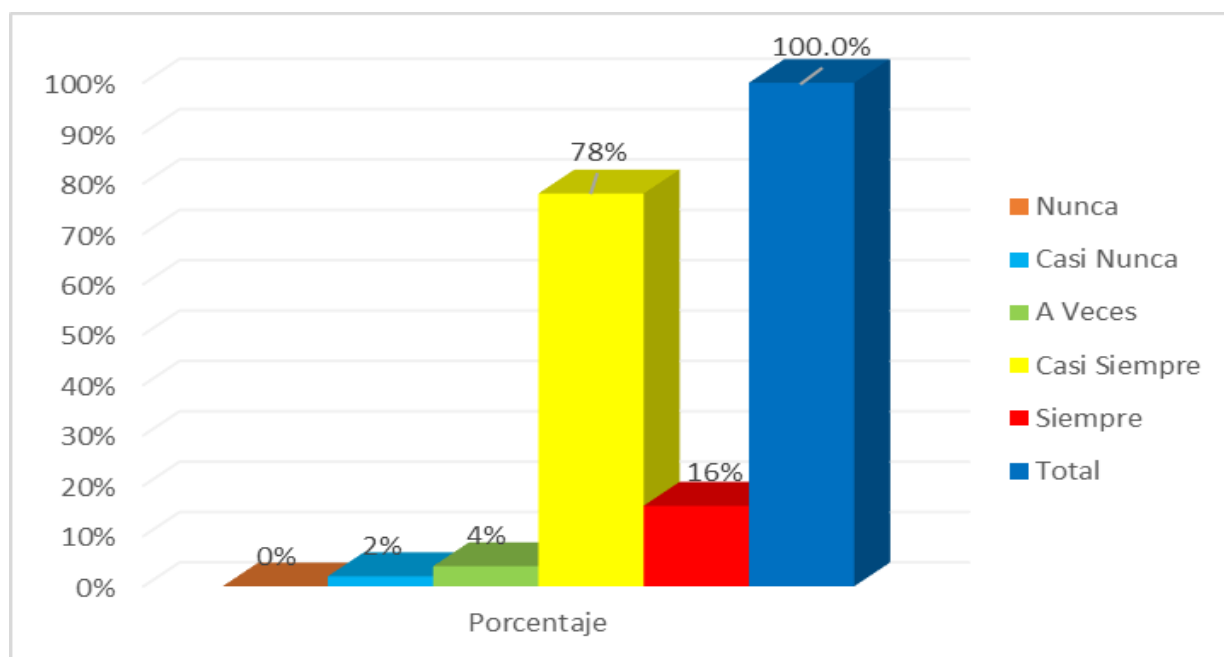


Gráfico 7: Gráfico de barras de decisiones que toman los directivos

Interpretación:

Según tabla 7 y figura 7, del total de los encuestados, se evidencia que el 78% de los trabajadores indicaron que las decisiones que toman los directivos casi siempre son las correctas, mientras que el 16% manifestaron que los directivos de la empresa siempre toman buenas decisiones, también el 4% indicaron que a veces los directivos de la empresa toman buenas decisiones y el 2% indicaron que los directivos de la empresa casi nunca toman buenas decisiones.

TABLA 8: Existe una buena relación entre los directivos y los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	4	8%	8.0	8.0
Casi Siempre	26	52%	52.0	60.0
Siempre	20	40%	40.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

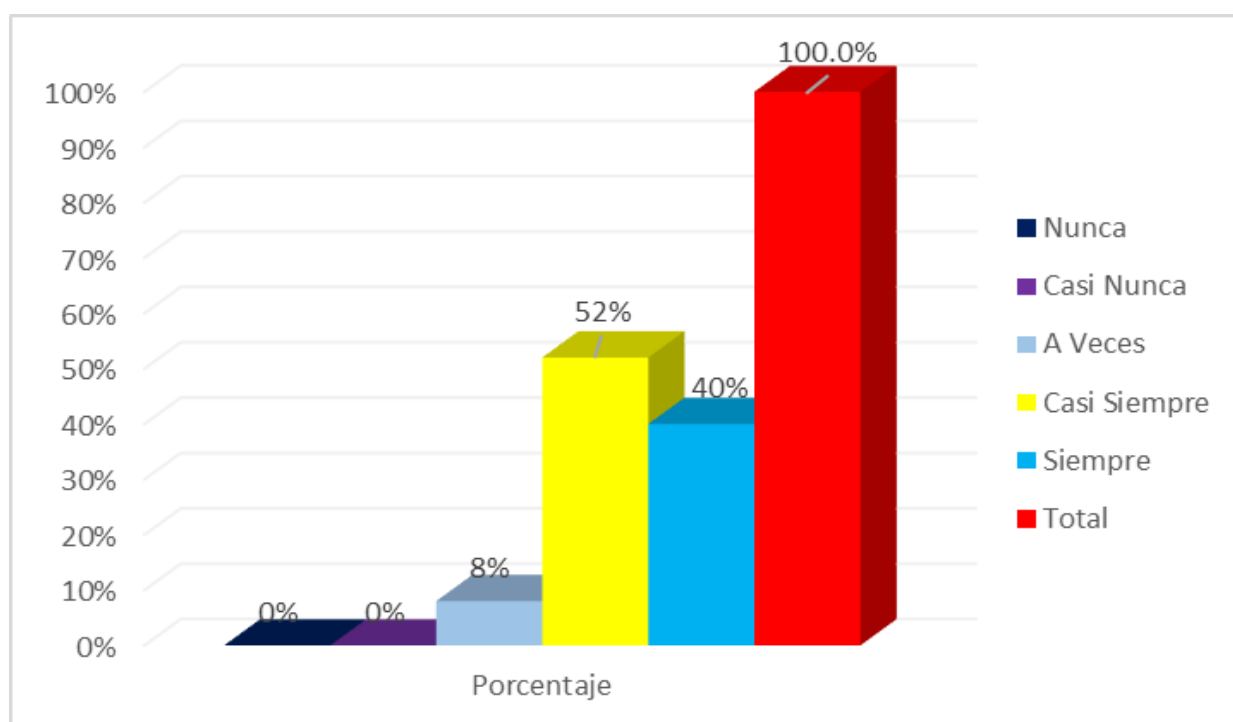


Figura 8: Gráfico de barras de relación entre trabajadores y directivos de la empresa.

Interpretación:

Según tabla 8 y figura 8, se evidencia que el 52% indicaron que casi siempre existe una buena relación entre los trabajadores y directivos de la empresa, mientras que el 40% manifestaron que en la empresa siempre existe una buena relación entre el trabajador y el directivo y el 8% indicaron que a veces existe una buena relación entre el trabajador y el directivo de la empresa.

TABLA 9: La empresa cuenta con una imagen idónea en el rubro que desempeña

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	0	0%	0.0	0.0
Casi Siempre	19	38%	38.0	38.0
Siempre	31	62%	62.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

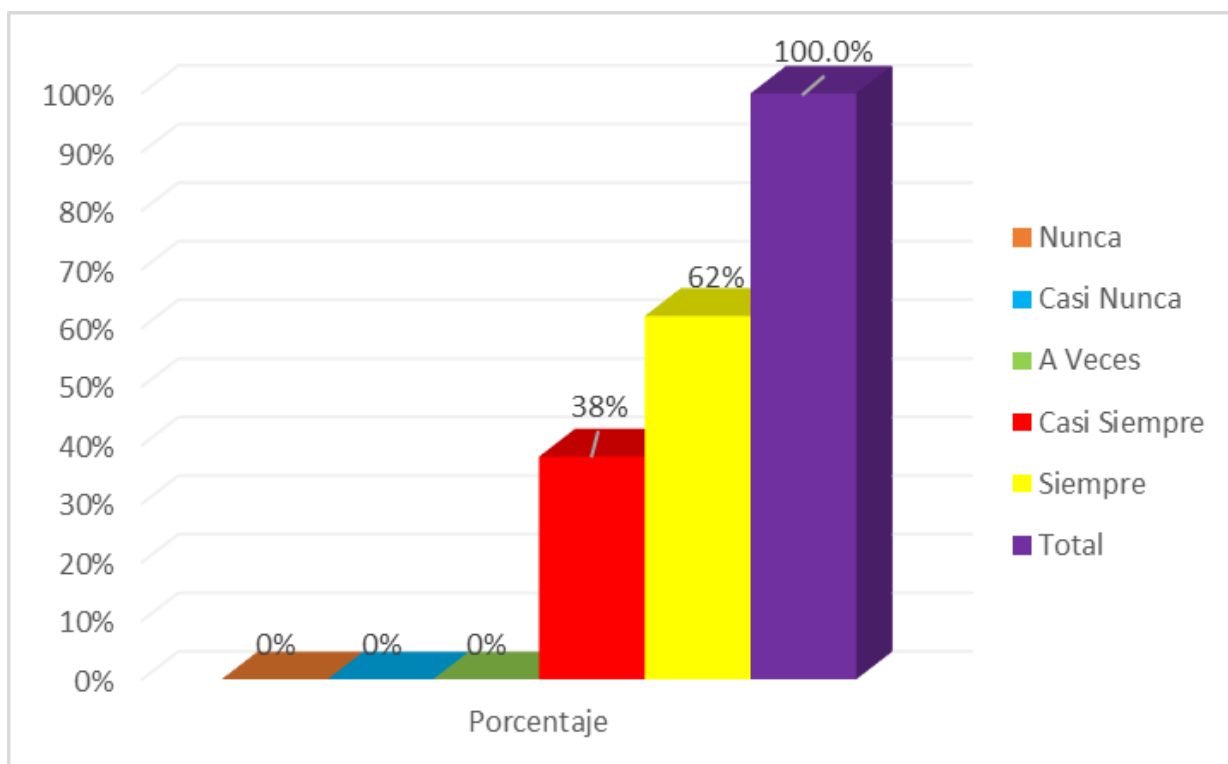


Figura 9: Gráfico de barras de imagen idónea en el rubro que desempeña

Interpretación:

Según tabla 9 y figura 9, de toda la población encuestada, se evidencia que el 62% indicaron que siempre cuentan con una imagen idónea en el rubro que desempeña y el 38% manifestaron que casi siempre cuentan con una imagen adecuada en su rubro.

TABLA 10: Los servicios brindados mantienen a los clientes felices y satisfechos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	9	18%	18.0	18.0
Casi Siempre	30	60%	60.0	78.0
Siempre	11	22%	22.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

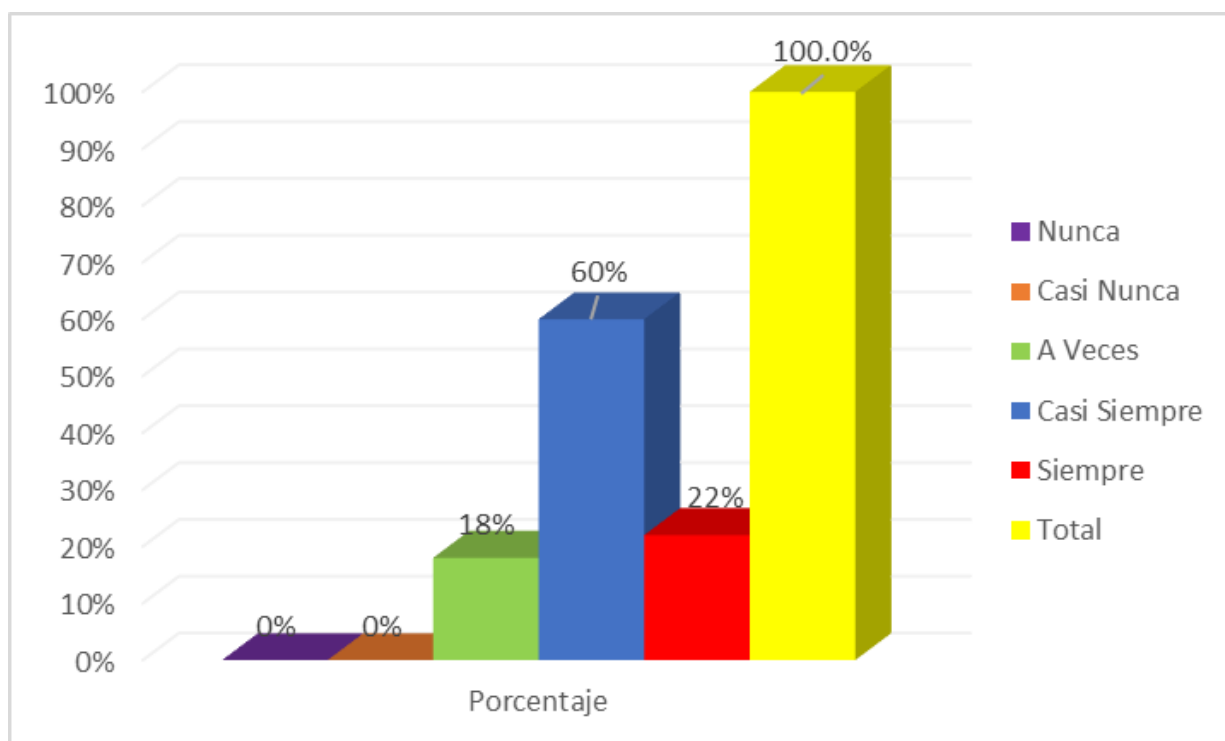


Figura 10: Gráfico de barras de servicios brindados a los clientes

Interpretación:

Según tabla 10 y figura 10, de toda la población encuestada, se evidencia que el 60% de los trabajadores indicaron que sus servicios brindados casi siempre mantienen a los clientes felices y satisfechos, mientras que el 22% manifestaron que sus servicios brindados siempre mantienen a sus clientes satisfechos y el 18% indicaron que sus servicios brindados por la empresa a veces mantienen a sus clientes felices y satisfechos.

TABLA 11: Cuentan con procesos de intervención definidos según el protocolo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	15	30%	30.0	30.0
Casi Siempre	32	64%	64.0	94.0
Siempre	3	6%	6.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

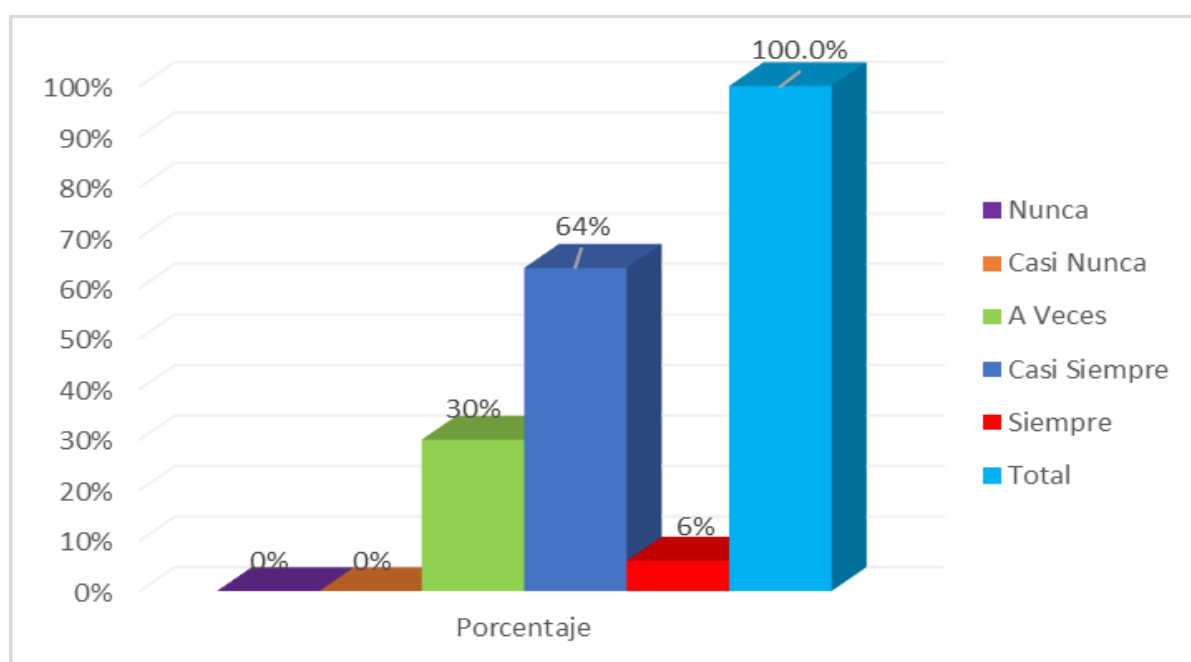


Figura 11: Gráfico de barras de proceso de intervención definido según el protocolo

Interpretación:

Según la tabla 11 y figura 11, de toda la población encuestada, se evidencia que el 64% manifestó que casi siempre cuentan con procesos de intervención definidos según el protocolo, mientras que el 30% indicaron que la empresa a veces cuenta con procesos de intervención y el 6% restante indicó que siempre cuentan con procesos de intervención definidos según el protocolo.

TABLA 12: Pueden tomar decisiones sin consultar ante cualquier evento o suceso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	12%	12.0	12.0
Casi Nunca	16	32%	32.0	44.0
A Veces	28	56%	56.0	100.0
Casi Siempre	0	0%	0.0	0.0
Siempre	0	0%	0.0	0.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

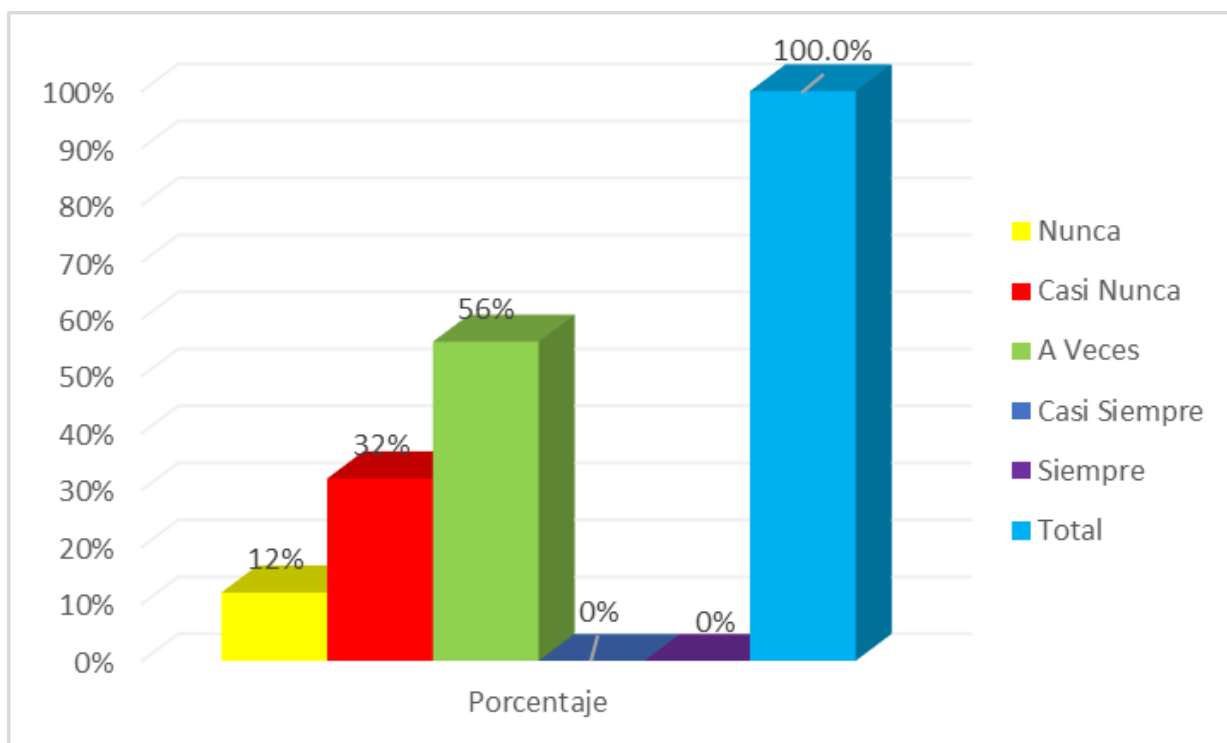


Figura 12: Gráfico de barras de toma de decisiones ante cualquier evento

Interpretación:

Según tabla 12 y figura 12, de toda la población encuestada, se evidencia que el 56% de los trabajadores a veces pueden tomar decisiones sin consultar ante cualquier evento o suceso, mientras que el 32% indicaron que casi nunca pueden tomar las decisiones ante cualquier evento o suceso y el 12% manifestaron que nunca se pueden tomar las decisiones sin consultar ante cualquier evento o suceso.

TABLA 13: La Mype posee una cultura que le permita mejorar de manera integral sus servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	0	0%	0.0	0.0
Casi Siempre	13	26%	26.0	26.0
Siempre	37	74%	74.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

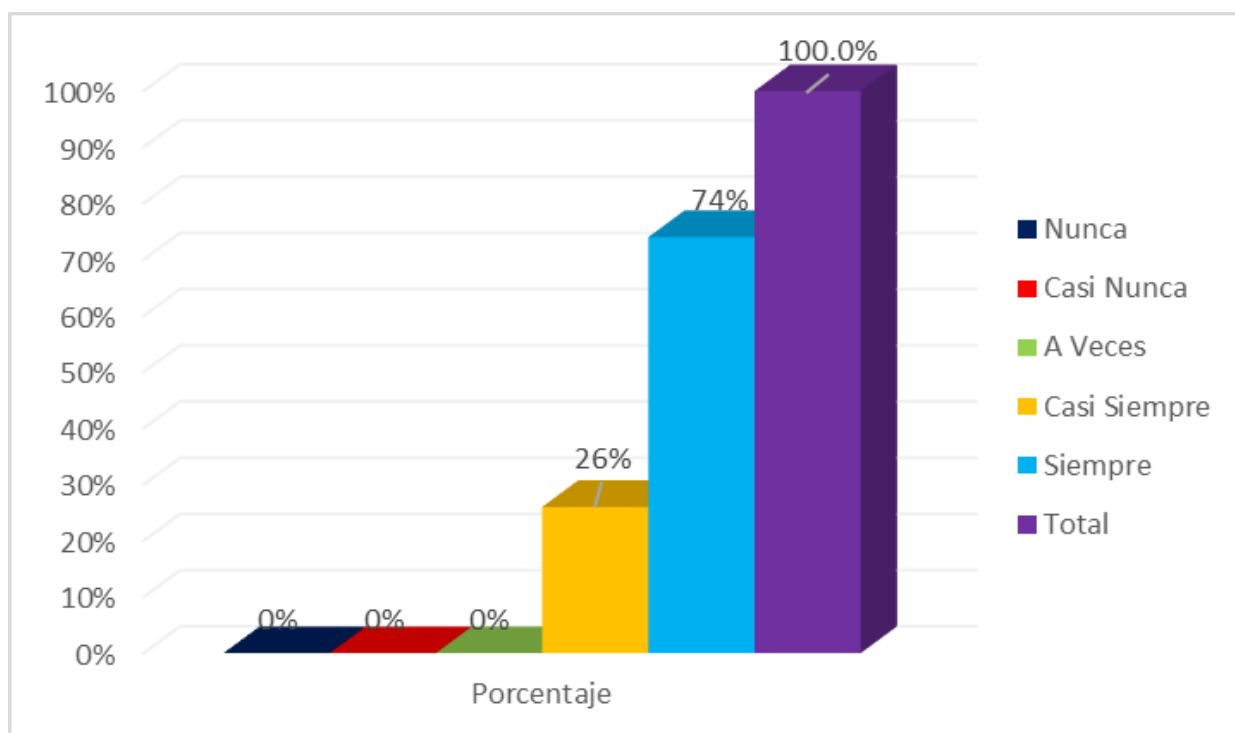


Figura 13: Gráfico de barras de cultura que le permita mejorar de manera integral su servicio

Interpretación:

Según tabla 13 y figura 13, de toda la población encuestada, se evidencia que el 74% indicaron que la empresa siempre posee una cultura que le permita mejorar de manera integral sus procesos y el 26% manifestaron que casi siempre la empresa posee una cultura que le permita mejorar de manera integral sus servicios.

TABLA 14: Existe un compromiso real en sus labores asignadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	0	0%	0.0	0.0
Casi Siempre	13	26%	26.0	26.0
Siempre	37	74%	74.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

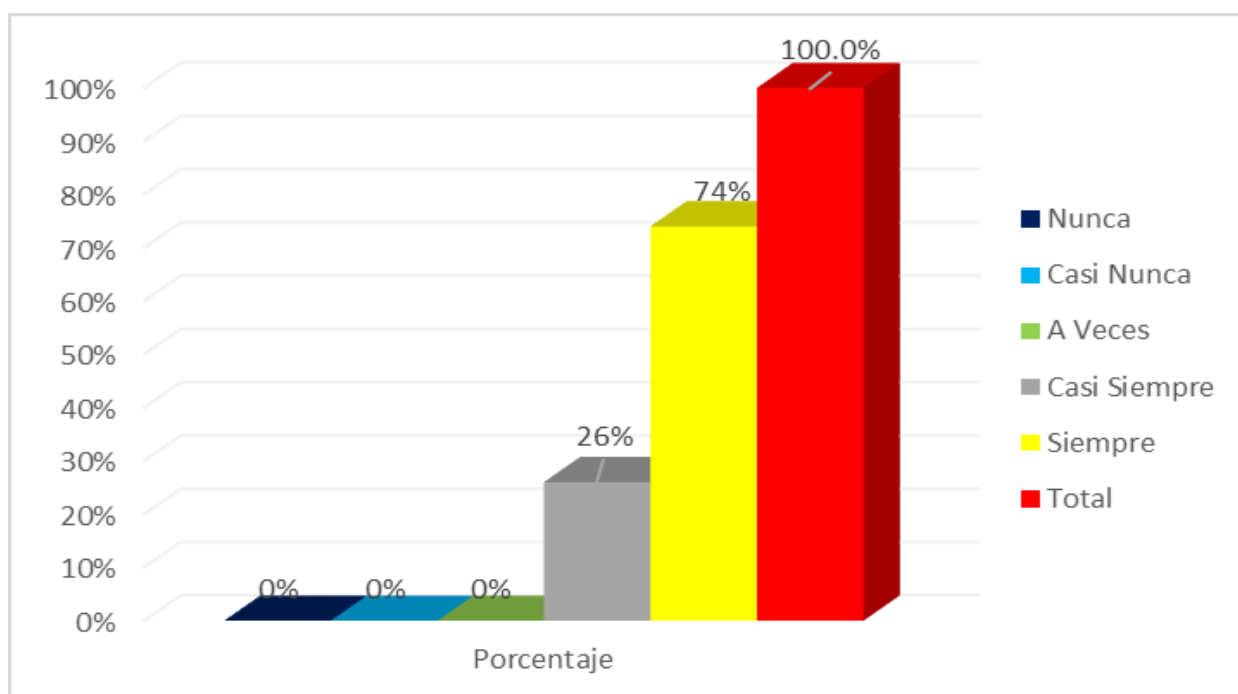


Figura 14: Gráfico de barras de compromiso real en sus actividades asignadas

Interpretación:

Según tabla 14 y figura 14, de toda la población encuestada, se evidencia que el 74% manifestaron que siempre existe un compromiso en sus labores asignadas y el 26% indicaron que casi siempre existe un compromiso real en sus labores asignadas.

TABLA 15: La empresa cumple con los procesos administrativos planteados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	3	6%	6.0	6.0
Casi Siempre	30	60%	60.0	66.0
Siempre	17	34%	34.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

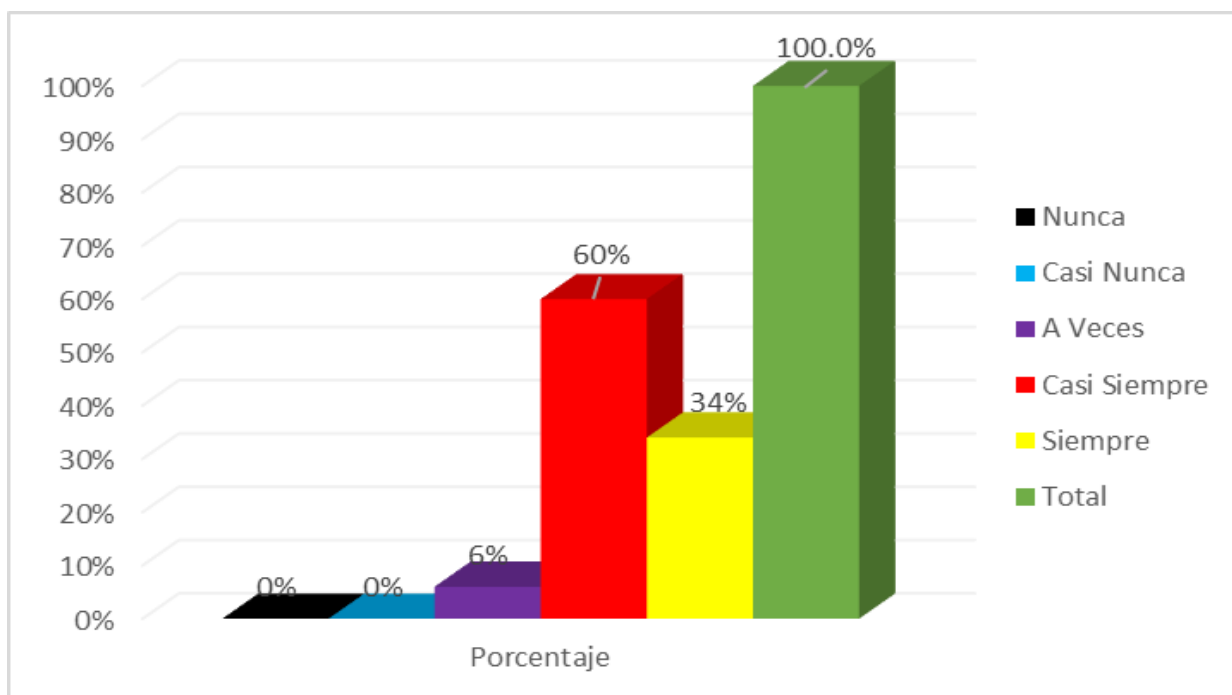


Figura 15: Gráfico de barras de procesos administrativos planteados

Interpretación:

Según tabla 15 y figura 15, de toda la población encuestada, se evidencia que el 60% indicaron que las empresas casi siempre cumplen con los procesos administrativos planteados y el 34% de los encuestados manifestaron que la empresa siempre cumple con los procesos administrativos planteados.

TABLA 16: La empresa les otorga a diario tareas específicas a cada trabajador.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	23	46%	46.0	46.0
A Veces	25	50%	50.0	96.0
Casi Siempre	2	4%	4.0	100.0
Siempre	0	0%	0.0	0.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

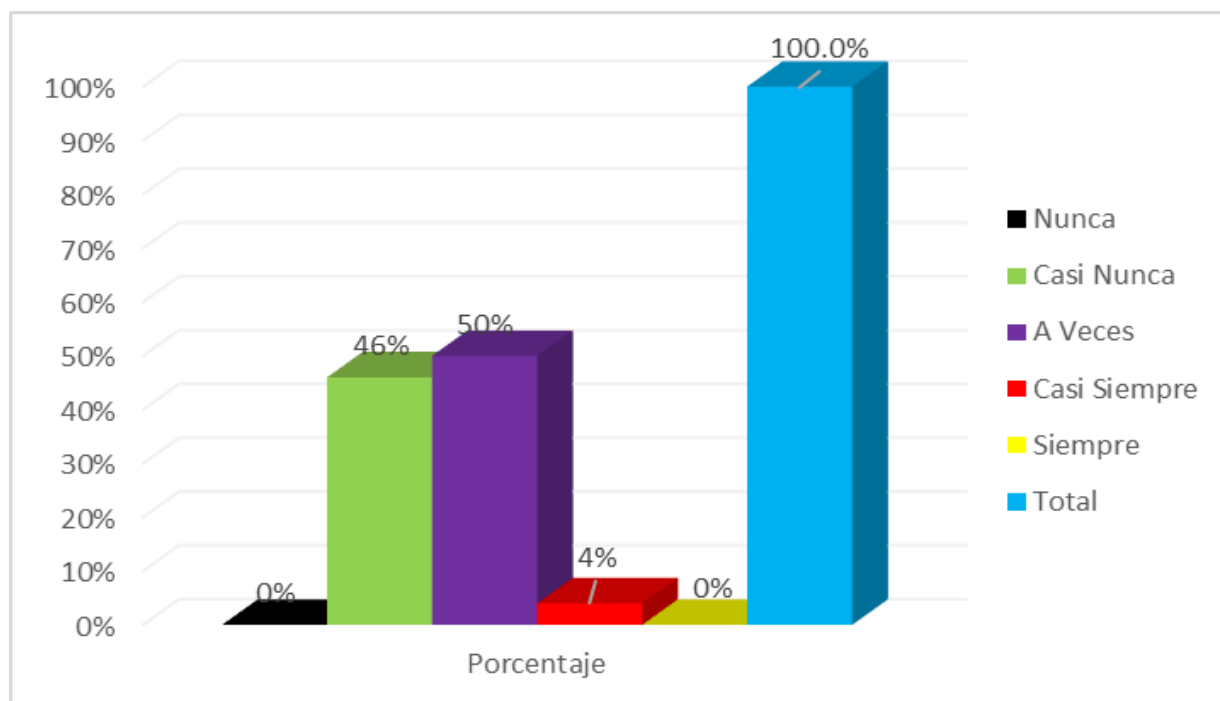


Figura 16: Gráfico de barras de tareas específicas a cada trabajador

Interpretación:

Según tabla 16 y figura 16, de toda la población encuestada, se evidencia que el 50% indicaron que la empresa a veces le otorga a diario tareas específicas a cada trabajador, mientras que el 46% manifestaron que la empresa casi nunca les otorga a diario tareas específicas y el 4% de los trabajadores indicaron que casi siempre la empresa les otorga a diario tareas específicas a cada trabajador.

TABLA 17: Los directivos tienen el poder y la autoridad dentro la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	3	6%	6.0	6.0
Casi Siempre	17	34%	34.0	40.0
Siempre	30	60%	60.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

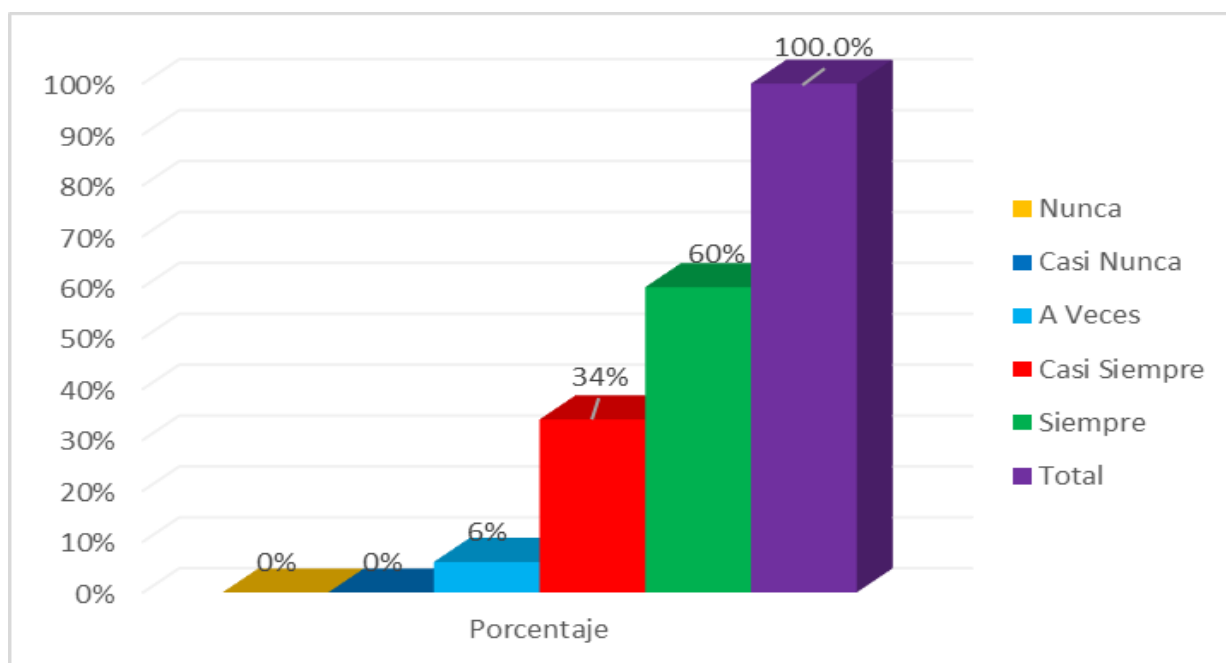


Figura 17: Gráfico de barras de los directivos tienen el poder y autoridad en la empresa

Interpretación:

Según tabla 17 y figura 17, de toda la población que se encuestó, se evidencia que el 60% manifestaron que los directivos siempre tienen el poder y la autoridad dentro de la organización, mientras que el 34% manifestaron que casi siempre los directivos tienen el poder y autoridad dentro de la empresa y el 6% indicaron que los directivos a veces tienen el poder y autoridad dentro de la organización.

TABLA 18: *Cumplen con responsabilidad cada rol que se les asigne.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	4	8%	8.0	8.0
Casi Siempre	15	30%	30.0	38.0
Siempre	31	62%	62.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

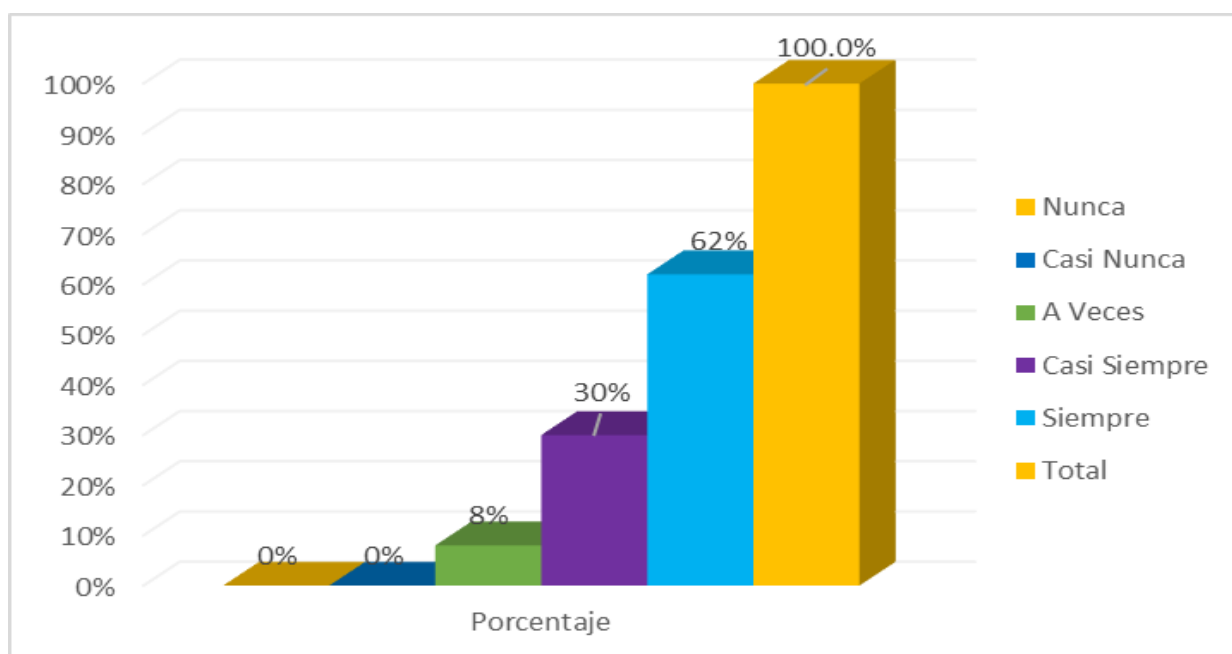


Figura 18: Gráfico de barras, cumplen con responsabilidad cada rol que se les asigne

Interpretación:

Según tabla 18 y figura 18, de toda la población encuestada, se evidencia que el 62% manifestaron que siempre cumplen con responsabilidad cada rol que se les asigne, mientras que el 30% de los encuestados indicaron que casi siempre cumplen con responsabilidad cada rol que les asignen y el 8% manifestaron que a veces cumplen con responsabilidad cada rol que se les asigne.

TABLA 19: Cumplen con las normas establecidas por la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	6	12%	12.0	12.0
Casi Siempre	19	38%	38.0	50.0
Siempre	25	50%	50.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

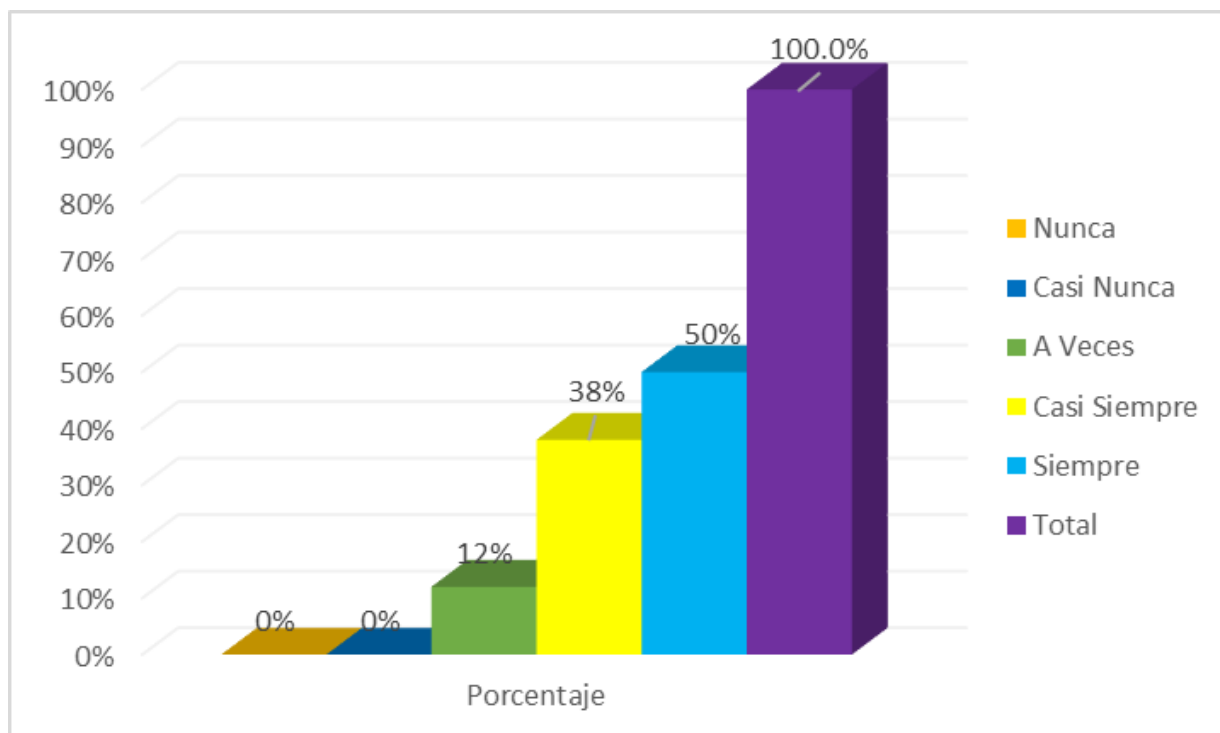


Figura 19: Gráfico de barras de normas establecidas por la organización

Interpretación:

Según tabla 19 y figura 19, de toda la población encuestada, se evidencia que el 50% manifestaron que siempre cumplen con las normas establecidas por la empresa, mientras que el 38% indicaron que casi siempre cumplen con las normas establecidas por la organización y el 12% manifestaron que a veces cumplen con las normas establecidas por la organización.

TABLA 20: El proceso administrativo que emplea la empresa es el correcto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	4	8%	8.0	8.0
Casi Siempre	16	32%	32.0	40.0
Siempre	30	60%	60.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

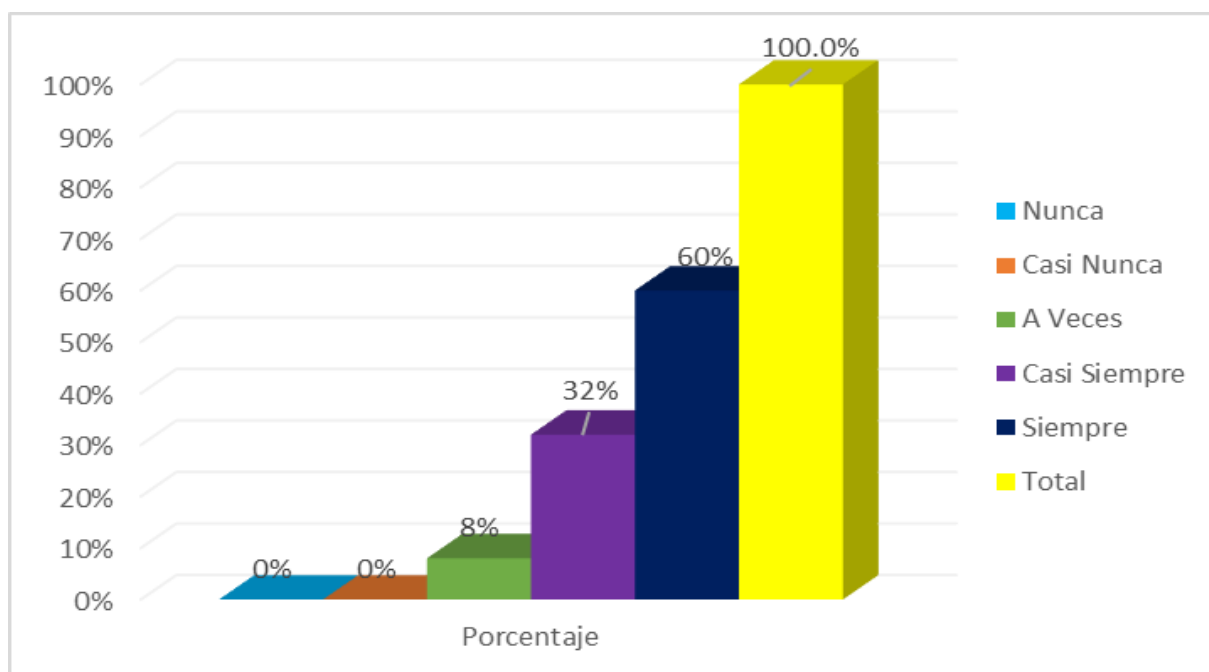


Figura 20: Gráfico de barras de proceso administrativo de la empresa

Interpretación:

Según tabla 20 y figura 20, de toda la población encuestada, se evidencia que el 60% manifestaron que el proceso administrativo empleado por la empresa siempre es el correcto, mientras que el 32% indicaron que casi siempre la empresa emplea un correcto proceso administrativo y el 8% manifestaron que la empresa a veces emplea un correcto proceso administrativo.

TABLA 21: Realizan un control eficaz para satisfacer a sus clientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	17	34%	34.0	34.0
Casi Siempre	15	30%	30.0	64.0
Siempre	18	36%	36.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

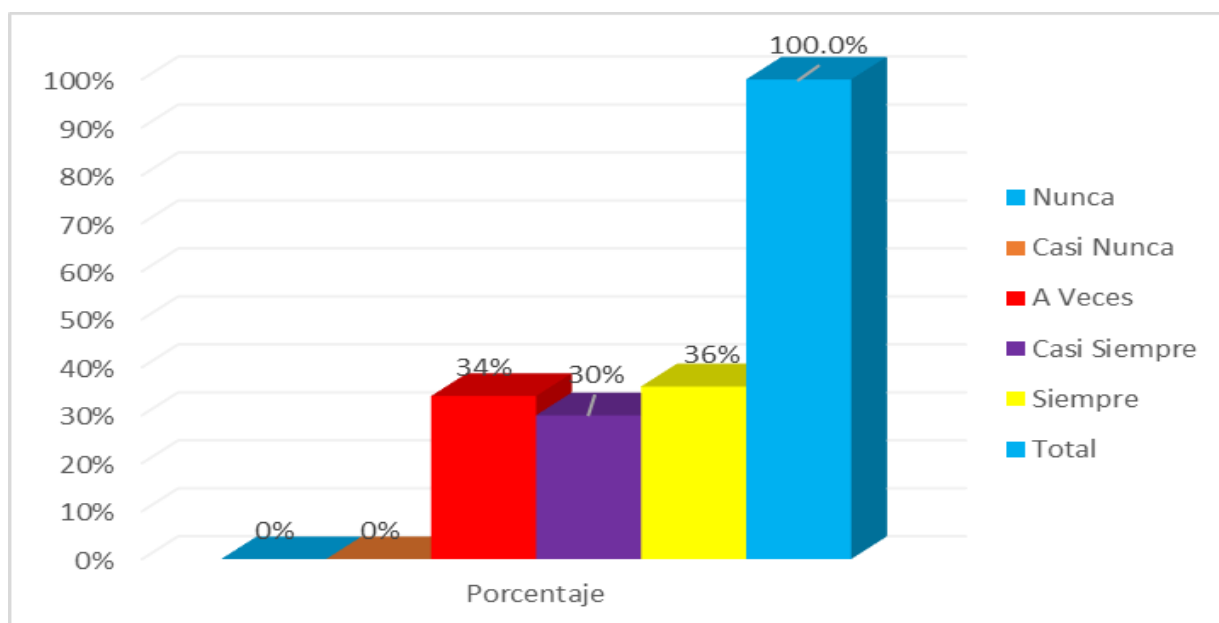


Figura 21: Gráfico de barras de control eficaz para satisfacer a sus clientes

Interpretación:

Según tabla 21 y figura 21, de toda la población encuestada, se evidencia que el 36% manifestaron que siempre realiza un control eficaz para satisfacer a sus clientes, mientras que el 34% indicaron que a veces realizan un control eficaz para satisfacer a sus clientes y el 30% manifestaron que casi siempre realizan un control eficaz para satisfacer las necesidades de sus clientes.

TABLA 22: Existe una adecuada coordinación entre los directivos de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0.0	0.0
Casi Nunca	0	0%	0.0	0.0
A Veces	10	20%	20.0	20.0
Casi Siempre	22	44%	44.0	64.0
Siempre	18	36%	36.0	100.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

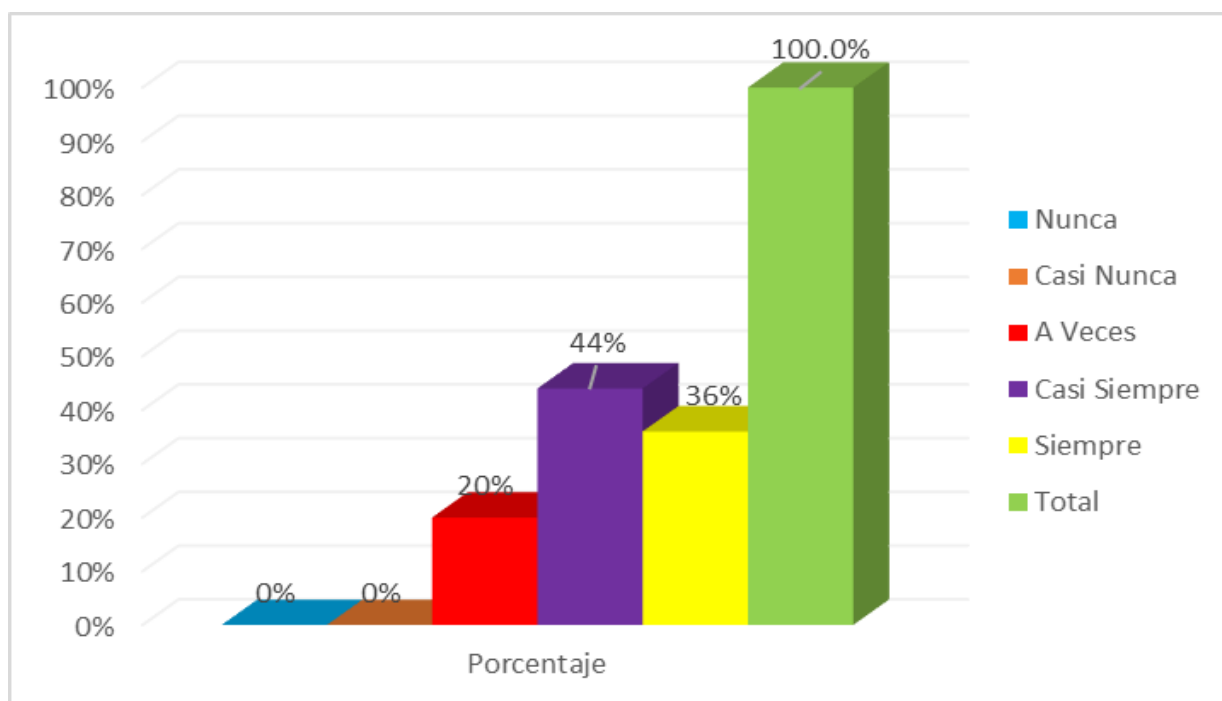


Figura 22: Gráfico de barras de coordinación entre los directivos de la empresa

Interpretación:

Según tabla 22 y figura 22, de toda la población encuestada, se evidencia que el 44% manifestaron que casi siempre existe una adecuada coordinación entre los directivos de la empresa, mientras que el 36% indicaron que siempre existe una adecuada coordinación entre sus directivos y el 20% restante manifestaron que a veces existe una adecuada coordinación entre los directivos de la empresa.

TABLA 23: Reciben llamadas por parte de sus clientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	8%	8.0	8.0
Casi Nunca	12	24%	24.0	32.0
A Veces	20	40%	40.0	72.0
Casi Siempre	14	28%	28.0	100.0
Siempre	0	0%	0.0	0.0
Total	50	100.0%	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las MYPE de seguridad, Sullana, 2020.

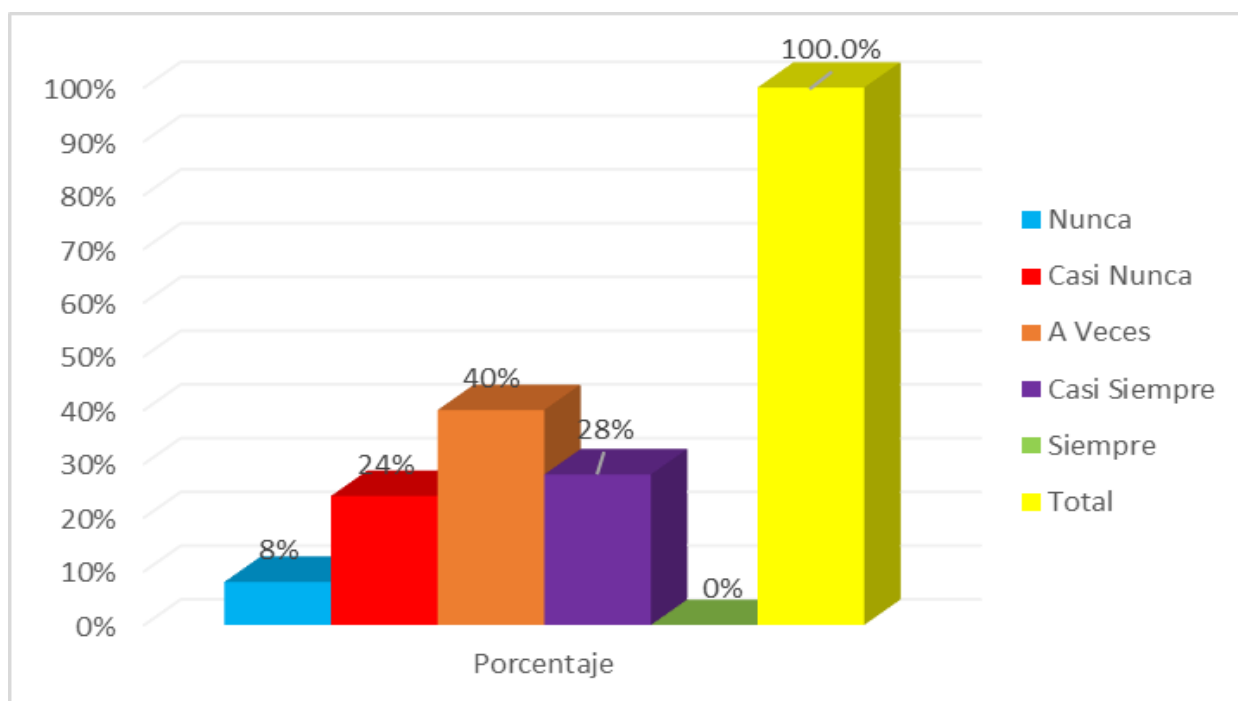


Figura 23: Gráfico de barras de llamadas por parte de sus clientes

Interpretación:

Según tabla 23 y figura 23, de toda la población encuestada, se evidencia que el 40% manifestaron que a veces reciben llamadas por parte de sus clientes, mientras que el 28% indicaron que casi siempre reciben llamadas por parte de sus clientes, el 24% manifestaron que casi nunca reciben llamadas por parte de sus clientes y el 8% restante indicaron que nunca reciben llamadas por parte de sus clientes.

5.2. Análisis de Resultados

Referente al primer objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana año 2020

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 1 se evidencia que los trabajadores siempre consideran precisas las necesidades y expectativas de sus clientes, datos que al ser comparados con lo encontrado por Montalban (2020) en su tesis titulada; “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020” quien concluyó que la empresa siempre cumplen con las necesidades de sus clientes, con estos resultados se indica que la mayoría de las empresas de seguridad si consideran importantes las necesidades y expectativas de sus clientes, además, Nueva Iso 9001:2015 (2017) indica que las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto se deben comprender las necesidades y expectativas actuales y futuras de todos sus clientes.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla número 2 se puede evidenciar que en la empresa siempre existe un líder que los oriente y guíe en sus funciones, datos que al ser comparados con lo encontrado por Montalban (2020) en su tesis denominada; “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020” quien concluye que no existe un líder que los oriente en sus funciones, con estos resultados se afirma que en una empresa siempre de existir un líder que oriente y guíe a los trabajadores, para un mejor trabajo en equipo, y así la empresa llegue a cumplir con todos sus

objetivos trazados, además, Nueva Iso 9001:2015 (2017) detalla que los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla número 3 se puede evidenciar que el 54% manifiestan que casi siempre existen motivaciones por parte de la empresa, datos que al compararlos con los resultados encontrados por Calampa (2019) en su tesis titulada; “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, distrito de Callería, año 2019”, quien concluye que el 70% de los encuestados manifestaron que la empresa siempre les da incentivos y reconocimientos, con estos resultados se afirma que siempre deben de existir motivaciones a su trabajadores, además Nueva Iso 9001:2015 (2017) indica que la motivación del personal es clave, así como que una empresa dispone de un plan de incentivos y reconocimientos, ya que sin estas dos acciones, difícilmente una empresa puede conseguir el compromiso del personal.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 4 se evidencia que el 54% manifiestan que en la empresa siempre existen buenos procesos en las actividades que se desarrollan, datos que al ser comparados con lo encontrado por Ferrero (2019) en su tesis titulada; “Gestión de la calidad y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa de seguridad Tacna SAC”, quien concluye que el 70% manifiestan que en la empresa siempre existen buenos procesos en las

actividades que se desarrollan, con estos resultados se afirma que en la empresa de seguridad siempre existirán buenos procesos en sus actividades, además, Nueva Iso 9001:2015 (2017) manifiesta que un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 5 se puede evidenciar que el 90% manifestaron que la empresa casi siempre cumple con sus metas trazadas, datos que al ser comparados con lo encontrado por Ferrero (2019) en su tesis titulada; “Gestión de la calidad y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa de seguridad Tacna SAC “ quien concluye que el 54.55 % de los encuestados mencionan que están satisfechos por el servicio brindado, con estos resultados encontrados se afirma que la empresa por el buen servicio que brinda siempre cumple con sus metas trazadas, además, Nueva Iso 9001:2015 (2017) detalla que identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 6 se evidencia que el 46% indicaron que la empresa siempre les brinda capacitaciones, datos que al ser comparados con lo encontrado por Montalban (2020) en su tesis denominada; “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020” quien concluye que la mayoría de los trabajadores en un 64% manifestaron que sí se mejora el desempeño por capacitaciones, del mismo coincide con los resultados encontrados por Ferrero (2019) en su tesis

titulada; “Gestión de la calidad y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa de seguridad Tacna SAC “ quien concluye que el 81.82 % de los encuestados manifiestan estar de que si se encuentran capacitados para brindar un servicio seguro y fiable, contrasta con los resultados obtenidos por Sánchez (2020); quien concluye que el 36% manifiesta que a veces se les brinda capacitaciones en la empresa, con estos resultados encontrados se afirma que las empresas de seguridad siempre les brindan capacitaciones a sus trabajadores, para así brindar un servicio seguro, además, , Nueva Iso 9001:2015 (2017) detalla que la mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente (como capacitaciones, charlas, etc.).

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 7 se evidencia que el 78% de los encuestados manifestaron que las decisiones que toman los directivos casi siempre son las correctas, datos que al ser comparados con lo encontrado por Montalban (2020) en su tesis denominada; “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020” quien concluye que la mayoría de los encuestados en un 65% señalan que no existe adecuada comunicación entre directivos y personal, con estos resultados no se afirma que los directivos toman buenas decisiones, además, Nueva Iso 9001:2015 (2017) detalla que las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 8 se evidencia que el 52% de los encuestados indicaron que casi siempre existe una buena relación entre los trabajadores y directivos de la

empresa, datos que al ser comparados con lo encontrado por Montalban (2020) en su tesis denominada; “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020” quien el 65% de los encuestados señalan que no existe adecuada comunicación entre directivos y trabajadores, con estos resultados se indica que casi siempre existe una buena relación entre el directivo y los trabajadores, además, Nueva Iso 9001:2015 (2017) detalla que es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser mucho más competitivos y mejorar su relación en dicho puesto de trabajo.

Referente al segundo objetivo específico: Identificar los beneficios de la gestión de calidad en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana año 2020

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 9 se evidencia que el 62% de los encuestados indicaron que siempre cuentan con una imagen idónea en el rubro que desempeña, datos que al ser comparados con lo encontrado por Montalbán (2020) en su tesis denominada; “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020” quien concluye que la mayoría de los encuestados en un 55% indicaron que sí cuentan con una imagen idónea, con estos resultados se afirma que la empresa cuenta con una imagen idónea en el rubro que desempeña, con estos resultados se afirma que la empresa siempre debe de contar una buena imagen en el rubro que desempeña ya que siempre es fundamental, además, Hammar (2016) manifiesta que al ser ISO 9001 una norma reconocida internacionalmente, se ha convertido en la base mundial para crear un sistema de gestión de calidad, reemplazando a muchos requerimientos publicados anteriormente.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 10 se evidencia que el 60% de los trabajadores indicaron que sus servicios brindados casi siempre mantienen a los clientes felices y satisfechos, datos que al ser comparados con los resultados encontrados por Montalbán (2020) en su tesis denominada; “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020” quien concluye que el 60% de los encuestados señalaron que sus clientes sí están satisfechos con los servicios brindados, con estos resultados se afirma que los servicios brindados por la empresa casi siempre mantienen a sus clientes felices y satisfechos, lo cual es muy fundamental para que la empresa siga creciendo día a día, además, Hammar (2016) manifiesta que al mejorar la satisfacción del cliente usted tendrá más clientes frecuentes, ya que mantener a sus clientes felices y satisfechos es clave para mantener la lealtad dichos clientes.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 11 se evidencia que el 64% manifestó que casi siempre cuentan con procesos de intervención definidos según el protocolo, datos que al ser comparados con los resultados encontrados por Montalbán (2020) en su tesis denominada; “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020”; quien concluye que la mayoría de los encuestados, en un 55% indicaron que si siguen los procesos de intervención definidos según el protocolo, con estos resultados encontrados se afirma que en la empresa siempre cumplen con los procesos de intervención definidos según el protocolo, además, Hammar (2016) nos manifiesta que al tomar

en cuenta la interacción de los procesos en general a través del enfoque de procesos de ISO 9001, usted será capaz de encontrar mejoras en eficiencia y ahorro de costos más fácilmente.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 12 se puede evidenciar que el 56% de los trabajadores a veces pueden tomar decisiones sin consultar ante cualquier evento, datos que al ser comparados con lo encontrado por Montalban (2020) en su tesis denominada; “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020”; quien concluye que la mayoría de los encuestados, en un 70% manifestaron que no toman de decisiones por sí solos, con estos resultados encontrados se puede afirmar que en la empresa no se pueden tomar decisiones sin consultar ante cualquier evento, no pueden tomar decisiones por sí solos, sino siempre y cuando sean por sus superiores, además, Hammar (2016) manifiesta que es la necesidad de tomar decisiones sobre la base de las evidencias, adicionalmente, al monitorear el proceso que está mejorando, usted será capaz de ver cuánta mejora se ha hecho, al analizar los datos generados.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 13 se puede evidenciar que el 74% indicaron que la empresa siempre posee una cultura que le permita mejorar de manera integral sus procesos, datos que al ser comparados con lo encontrado por Montalban (2020), quien concluye que la mayoría de los encuestados, en un 55% manifestó que en la empresa no existe una cultura para mejora de los servicios, con estos resultados se puede manifestar que en las empresas no siempre poseen culturas que les permita mejorar de manera integral sus procesos, además,

Hammar (2016) manifiesta que al adoptar una cultura la empresa mejora sus procesos y salidas organizacionales, usted encontrará mayor eficiencia y ahorro de costos.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 14 se puede evidenciar que el 74% manifestaron que siempre existe un compromiso en sus tareas asignadas, datos que al ser comparados con lo encontrado por Montalbán (2020) quien concluyó que existe una opinión dividida entre los encuestados, sobre el compromiso de los agentes de seguridad; ya que la mitad 50% indicaron que sí y no, con estos resultados se afirma que en las empresas siempre existe un compromiso por parte de los trabajadores en sus tareas asignadas, además, Hammar (2016) manifiesta que los trabajadores comprometidos son más productivos y ayudarán a que la empresa mejore y ahorre, especialmente cuando ellos entienden cómo la calidad del proceso depende de ellos mismos.

Referente al tercer objetivo específico: Describir los principios de la organización de las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana año 2020.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 15 se puede evidenciar que el 60% indicaron que la empresa casi siempre cumple con los procesos administrativos planteados, datos que al ser comparados con lo encontrado por Sánchez (2020) en su tesis titulada; “La seguridad y salud ocupacional como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019”, quien concluye que el 90% indicaron que la empresa siempre cumple con los

procesos administrativos planteados, del mismo con los resultados encontrados por Rengifo (2019) quien concluye que el 83% opina que su proceso administrativo es muy eficaz, con estos resultados se afirma que las empresas del rubro de seguridad si cumplen con sus procesos administrativos, además, Pacheco (2020) manifiesta que cada acción contemplada, cada decisión que se tome deben ir orientadas al cumplimiento de los objetivos y metas de modo que los recursos sean empleados correctamente e invertidos a fin de garantizar la eficiencia y eficacia para la empresa.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 16 se puede evidenciar que el 50% indicaron que la empresa a veces le otorga a diario tareas específicas a cada trabajador, datos que al ser comparados por Sánchez (2020) en su tesis titulada; “La seguridad y salud ocupacional como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019”, quien concluye que el 85% manifiestan que la empresa siempre le otorga a diario tareas a los trabajadores, del mismo con los datos encontrados por Montalbán (2020), quien concluyó que 65% de los encuestados manifestaron que si evidencian una participación activa del personal de seguridad, con estos resultados obtenidos se afirma que las empresas de seguridad les otorgan a sus trabajadores tareas específicas dentro de la organización, para seguir creciendo día a día y así la empresa cumpla con todos sus objetivos, además, Pacheco (2020) manifiesta que el principio obedece a la idea de establecer tareas específicas a cada área y a cada trabajador, a fin de aprovechar al máximo las capacidades concretas de los empleados y de la maquinaria, obteniendo un rendimiento máximo en la tarea.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 17 se puede evidenciar que el 60% manifestaron que los directivos siempre tienen el poder y la autoridad dentro de la organización, datos que al ser comparados con lo encontrado por Ferrero (2019) en su tesis titulada Gestión de la calidad y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa de seguridad Tacna SAC, quien concluyó que el 80% manifiesta que sus superiores tienen siempre el poder y autoridad, con estos datos encontrados se afirma que siempre los superiores de la empresa del rubro de seguridad tienen autoridad y poder dentro de la compañía, además, Pacheco (2020) manifiesta es el principio por el que se distribuye el poder y la autoridad dentro de la empresa, el poder debe ser ejercido en beneficio del logro de los objetivos y metas de la misma.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 18 se puede evidenciar que el 62% manifestaron que siempre cumplen con responsabilidad cada rol que se les asigne, datos que al ser comparados con lo encontrado por Sánchez (2020) en su tesis titulada; “La seguridad y salud ocupacional como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019”, concluye que el 55.0% manifiesta que siempre cumplen con responsabilidad los roles que se les asigne, con estos resultados encontrados se afirma que siempre se cumplen en la empresa las responsabilidades que se les asigne a cada trabajador, además, Pacheco (2020) detalla que la magnitud de las responsabilidades dependerá del rango y rol de la persona dentro de la institución.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 19 se puede evidenciar que el 50% manifestaron que siempre cumplen con las normas establecidas por la empresa, datos que al ser comparados con los resultados encontrados por Ferrero (2019) quien concluye que el 97% sostiene que la empresa tiene establecidos los objetivos de calidad, procedimientos requeridos, siempre cumpliendo las normas de la empresa, con estos resultados se afirma que en la empresa si se respetan y cumplen las normas establecidas por la organización, además Pacheco (2020) manifiesta que en cualquier organización es necesario establecer ciertas normas y procedimientos intrínsecamente relacionados a una cadena de mando.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 20 se puede evidenciar que el 60% manifestaron que el proceso administrativo empleado por la empresa siempre es el correcto, datos que al ser comparado con lo encontrado por Rengifo (2019) en tesis titulada “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio rubro seguridad y vigilancia - Callería, 2019”, quien concluye que El 83% opina que su proceso administrativo es muy eficaz, con estos resultados se afirma que el proceso administrativo empleado por las empresas siempre es el correcto, además, Pacheco (2020) manifiesta que es fundamental en el proceso administrativo, con la difusión correcta y oportuna de la estructura empresarial y sus procesos, los empleados podrán tener claro su margen de acción en la misma.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad,

Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 21 se puede evidenciar que el 36% manifestaron que siempre realiza un control eficaz para satisfacer a sus clientes, datos que al ser comparados con lo encontrado por Rengifo (2019) en tesis titulada “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio rubro seguridad y vigilancia - Callería, 2019”, quien concluye que el 70% de los encuestados indica siempre disponen de un control eficaz para la satisfacción de clientes, con estos resultados se afirma que en las Mype siempre se realiza un control eficaz para mantener seguros y felices a los clientes, además, Pacheco (2020) manifiesta que se debe tener claro la estructura lineal de supervisión, la cual debe ser fijada a un determinado grupo con responsabilidad y compromiso de supervisar a otros.

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 22 se puede evidenciar que el 44% manifestaron que casi siempre existe una adecuada coordinación entre los directivos de la empresa, datos que al ser comparados con lo encontrado por Haro (2018) en su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito de Huaraz, 2015”, quien concluye que el 75% indica que, si existe una adecuada coordinación de los dueños de las empresas, con estos resultados se afirma que en las empresas si existen coordinaciones previas entre los directivos, además, Pacheco (2020) manifiesta que este principio hace referencia al equilibrio y armonía que se puede alcanzar cuando se hace una distribución justa de responsabilidades entre las diferentes áreas de la empresa

Según el objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad de servicio y características de organización en las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad, Sullana, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 23 se puede evidenciar que el 40% manifestaron que a veces reciben llamadas por parte de sus clientes, datos que al ser comparados con lo encontrado por Haro (2018) en su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito de Huaraz, 2015”, quien concluye que el 80% dicen que los clientes siempre se comunican con ellos mediante llamada telefónica, con estos resultados se afirma que las empresas si reciben llamadas por parte de sus clientes, además, Pacheco (2020) quien concluye que es el principio en el cual siempre debe pensarse en el presente y futuro tecnológico de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

En cuanto a los principios de la gestión de calidad, se concluye que los trabajadores siempre consideran que las necesidades y expectativas de sus clientes son determinantes para la empresa, siempre existe un líder que los oriente y guíe en sus funciones, casi siempre existen motivaciones por parte de la empresa, siempre existen buenos procesos en las actividades que se desarrollan, casi siempre cumple con sus metas trazadas, las empresas siempre les brindan capacitaciones, las decisiones que toman los directivos casi siempre son las correctas, casi siempre existe una buena relación entre los trabajadores y directivos de la empresa.

En general, la empresa de seguridad cumple con las expectativas de sus clientes, ya que es muy importante para que la empresa llegue a cumplir sus metas trazadas, y se llegue al éxito de la empresa, del mismo modo, tienen una buena comunicación, esto ayudará al crecimiento y mejora de la organización.

En cuanto a los beneficios de la gestión de calidad, se concluye que siempre cuentan con una imagen idónea, sus servicios brindados casi siempre mantienen a los clientes felices y satisfechos, casi siempre cuentan con procesos de intervención definidos según el protocolo, a veces pueden tomar decisiones sin consultar ante cualquier evento o suceso, siempre posee una cultura que le permita mejorar de manera integral sus procesos y siempre existe un compromiso real en sus labores asignadas.

En general, la empresa cuenta con una buena imagen, esto beneficiará a que la empresa mantenga a sus clientes satisfechos con su labor que realizan, del mismo modo porque se posee una cultura que les permita mejorar día a día.

En cuanto a los principios de la organización se concluye que las empresas casi siempre cumplen con los procesos administrativos, a veces le otorga a diario tareas específicas a cada

trabajador, los directivos siempre tienen el poder y la autoridad dentro de la organización, siempre cumplen con responsabilidad cada rol que se les asigne, siempre cumplen con las normas establecidas por la empresa, el proceso administrativo empleado por la empresa siempre es el correcto, siempre realiza un control eficaz para satisfacer a sus clientes, casi siempre existe una adecuada coordinación entre los directivos de la empresa y a veces reciben llamadas por parte de sus clientes.

En general la empresa de seguridad, busca mejor día a día sus servicios, para así poder satisfacer a sus clientes, ya que se cumple en su totalidad las normas establecidas por la empresa.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones ayudarán a mejorar los procesos que se encuentran debilitando en la empresa.

Se recomienda a la empresa de seguridad, que realice motivaciones a sus trabajadores, ya sea con bonos, aumentos y reconocimientos por parte de la empresa.

No dejar de brindar capacitaciones a los trabajadores, ya que es muy importante porque ayuda al trabajador a prepararse más y así poder brindar un buen servicio de calidad a sus clientes.

Del mismo modo se recomienda a la Mype de seguridad, tener una buena comunicación entre trabajadores y directivos, ya que es muy importante mantener un buen diálogo para que la empresa pueda llegar a obtener sus metas trazadas.

Aspecto Complementario

Referencias

- Agencia Efe. (15 de Octubre de 2019). *FMI rebaja proyección de crecimiento de Perú a 2.6% para este año*. gestion: <https://n9.cl/dabvy>
- Aguilar, V. (2016). *Criminalidad y seguridad ciudadana en el Perú* . <https://n9.cl/6n0h7>
- Almonacid, A. (2018). *Aplicación del tuc de la Ley 30056 y su impacto en la reducción de los derechos laborales*. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/916>
- Andina. (15 de Setiembre de 2017). *Estrategia Barrio Seguro llega a Piura para combatir delincuencia y prevenir inseguridad*. andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-estrategia-barrio-seguro-llega-a-piura-para-combatir-delincuencia-y-prevenir-inseguridad-683179.aspx>
- Andina. (14 de Marzo de 2018). *Incertidumbre política afecta crecimiento económico del Perú*. <https://andina.pe/agencia/noticia-jp-morgan-incertidumbre-politica-afecta-crecimiento-economico-del-peru-703072.aspx>
- Arana, G., Camisón, C., & Martiarena, A. (2018). *Gestión de la Calidad y Competitividad*. <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Baca, J. (30 de Marzo de 2019). *Proyecciones del PBI para 2019 – 2020*. alertaeconomica: <https://alertaeconomica.com/proyecciones-del-pbi-para-2019-2020/#:~:text=Para%20el%202020%20se%20espera,2020%20proyectamos%20alrededor%20del%203.6%25>.
- Belletich, E. (25 de Marzo de 2018). *Las mipymes oportunidades y problemas*. <http://udep.edu.pe/hoy/2018/las-mipymes-oportunidades-y-problemas-a-un-ano-del-desborde-del-rio-piura/>

Borrero. (2019). *Investigación No Experimental* .

https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf

Calampa, L. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, distrito de Callería, año 2019.*

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12105>

Calidad. (21 de Febrero de 2017). *Significado de Calidad*. <https://www.significados.com/calidad/>

Calidad de Servicio . (s.f.). <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/9078/Capitulo1.pdf>

Carrillo, V. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro seguridad del centro de Paita – Piura, año 2017.* <https://n9.cl/144va>

Castillo, J. (2017). *Hipótesis en la Investigación*.

<https://www.monografias.com/trabajos15/hipotesis/hipotesis.shtml#defini>

Castro, J. (11 de Agosto de 2016). *Importancia de la tecnología en las PyMEs*. corponet:

<https://blog.corponet.com.mx/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>

Ceupe. (18 de Julio de 2018). *¿Qué es la calidad de servicio?* <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>

Coa, L. (2017). *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector Servicio, rubro Servicios Integrales de Seguridad y Vigilancia del Distrito de Piura, año 2017.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/599/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_COA_CCAHUANA_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión. En Gestión de la Calidad* (pág. 120). Profit.

https://books.google.com.pe/books?id=uoaaxj6zxZsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Di Nucci, R. (7 de Julio de 2019). *Ferreteros cada vez más golpeados por la crisis: las ventas cayeron un 25%*. 0223. <https://www.0223.com.ar/nota/2019-7-7-8-4-0-ferreteros-cada-vez-mas-golpeados-por-la-crisis-las-ventas-cayeron-un-25>

Dini, M., & Stumpo, G. (2019). *MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. CEPAL. repositorio.cepal:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44603/1/S1900091_es.pdf

EL MONTERO . (2016). *MYPES*. elmontonero:

<https://elmontonero.pe/search?search=seguridad+privada>

EL TIEMPO . (11 de Enero de 2019). *Agricultura e industria son los sectores que generarán más empleo en primer trimestre 2019*. eltiempo. <https://eltiempo.pe/agricultura-e-industria-son-los-sectores-que-generaran-mas-empleo-en-primer-trimestre-2019/>

Ferrero, D. (2019). *Gestión de la Calidad y la Satisfacción del Cliente de la Empresa de Seguridad Tacna SAC, 2018*. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/797/1/Ferrero-Bouroncle-Dante.pdf>

Estrada, P. (2017). *Estudio del cumplimiento de la formación y capacitación del personal operativo en las empresas de seguridad privada en el distrito metropolitano de quito 2017*. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7048/1/TESPE-047141.pdf>

Fischman, F. (31 de Marzo de 2021). *La importancia de las PYMES en Perú*.

<https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru>

Flores, Y. (26 de Junio de 2018). *La Importancia De Las PyMEs Para La Economía Global*.

<https://comunidadblogger.net/la-importancia-de-las-pymes-para-la-economia-global/>

Gespymes. (2019). *La importancia de las pequeñas y medianas empresas*.

<https://gespymes.es/la-importancia-de-las-pequenas-y-medianas-empresas/>

Gonzales, C. (13 de Abril de 2015). *Conceptos: Universo, Población y Muestra*.

[https://www.cgonzalez.cl/conceptos-universo-poblacion-y-](https://www.cgonzalez.cl/conceptos-universo-poblacion-y-muestra/#:~:text=UNIVERSO.,que%20van%20a%20ser%20investigadas.)

[muestra/#:~:text=UNIVERSO.,que%20van%20a%20ser%20investigadas.](https://www.cgonzalez.cl/conceptos-universo-poblacion-y-muestra/#:~:text=UNIVERSO.,que%20van%20a%20ser%20investigadas.)

Hammar, M. (2016). *Seis beneficios clave de la Implementación de ISO 9001*. advisera:

<https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/seis-beneficios-clave-de-la->

[implementacion-de-iso-9001/](https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/seis-beneficios-clave-de-la-)

Haro, M. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito de Huaraz, 2015”*.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9001/GESTION_DE_CAL](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9001/GESTION_DE_CALIDAD_ACTIVIDADES_DE_INVESTIGACION_HARO_VIDAL_GENIX_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[IDAD_ACTIVIDADES_DE_INVESTIGACION_HARO_VIDAL_GENIX_MIGUEL.p](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9001/GESTION_DE_CALIDAD_ACTIVIDADES_DE_INVESTIGACION_HARO_VIDAL_GENIX_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[df?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9001/GESTION_DE_CALIDAD_ACTIVIDADES_DE_INVESTIGACION_HARO_VIDAL_GENIX_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

INSPQ. (s.f.). *Definición del concepto de seguridad*. Québec :

[https://www.inspq.qc.ca/es/centro-collaborador-oms-de-quebec-para-la-promocion-de-la-](https://www.inspq.qc.ca/es/centro-collaborador-oms-de-quebec-para-la-promocion-de-la-seguridad-y-prevencion-de-traumatismos/definicion-del-concepto-de-seguridad)

[seguridad-y-prevencion-de-traumatismos/definicion-del-concepto-de-seguridad](https://www.inspq.qc.ca/es/centro-collaborador-oms-de-quebec-para-la-promocion-de-la-seguridad-y-prevencion-de-traumatismos/definicion-del-concepto-de-seguridad)

Isodoro, L. (31 de Mayo de 2019). *Las PYME*. [https://elperuano.pe/noticia-la-](https://elperuano.pe/noticia-la-internacionalizacion-de-pymes-76621.aspx)

[internacionalizacion-de-pymes-76621.aspx](https://elperuano.pe/noticia-la-internacionalizacion-de-pymes-76621.aspx)

Jibaja, K., & Ramirez, J. (2019). *La Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana respecto a la calidad*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39940/Jibaja_PKS-Ram%c3%adrez_UJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, C. (01 de Octubre de 2019). *Es necesario mayor impulso a las pymes. El Economista.*

El Economista: <https://www.economista.com.mx/opinion/Es-necesario-mayor-impulso-a-las-pymes-20191001-0100.html>

Micro y Pequeñas empresas. (s.f.). [https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-](https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bienes%20)

[microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bienes%20](https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bienes%20)

Molina, A., & Mendez, A. (2018). *Propuesta de un Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 en una empresa de seguridad privada.*

<https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/25286/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CALIDAD%20BASADO%20EN%20LA%20NORMA%20ISO%2090012015%20EN%20UNA%20EMPRESA%20DE%20SEGURIDAD%20PRIVADA.pdf>

Montalban, J. (2020). *Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro Servicio de Seguridad en el distrito Veintiseis de Octubre, 2020.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17214/GESTION_DE_CALIDAD_CAPACITACION_CASAS_MONTALBAN_JOSE_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moya, M. (21 de Abril de 2016). *Calidad de Servicio. Logistec.*

<https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>

- Noreña, D. (01 de Agosto de 2019). *El futuro de las MYPES*. gestion: <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/>
- NUEVA ISO 9001:2015. (25 de Julio de 2017). *¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Ocde. (2019). *Las PYMEs están impulsando el crecimiento del empleo, pero necesitan una mayor inversión en habilidades, innovación y tecnología para aumentar los salarios y la productividad*. oecd: <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/laspymesestanimpulsandoelcrecimientodelempleo.htm>
- Ortega, C. (2017). Investigación cuantitativa. Qué es y cómo realizarla. *Questionpro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20consiste%20en,resultado%20generales%20de%20poblaciones%20grandes.>
- Pacheco, J. (1 de Diciembre de 2020). *Principios de la Organización*. https://www.webyempresas.com/principios-de-la-organizacion/#Los_principios_basicos_de_la_organizacion
- Pacherrez, G. (19 de Setiembre de 2018). *Sullana: mypes serán capacitadas*. <https://emprender.pe/sullana-mypes-seran-capacitadas-en-liderazgo-y-gestion-empresarial/>
- Panta, H. (2018). *¿Qué son las Mypes?* Mypes.pe. <https://mypes.pe/noticias/que-son-las-mypes-aqui-aclaremos-tus-dudas>

Parodi, C. (25 de Mayo de 2018). *Crecimiento y empleo en el Perú*. gestion:

<https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2018/05/crecimiento-y-empleo-en-el-peru-2.html/>

Pereda, G. (14 de Septiembre de 2017). *Métodos y técnicas de investigación*.

<https://es.slideshare.net/guillermopereda/mtodos-y-tnicas-de-investigacin-79785371>

Perez, J., & Merino, M. (2012). *Concepto de gestión*. <https://definicion.de/gestion/>

Porras, M. (29 de Septiembre de 2017). *KPI's ¿Qué son, para qué sirven y por qué y cómo utilizarlos?* logicalis: <https://blog.es.logicalis.com/analytics/kpis-qu%C3%A9-son-para-qu%C3%A9-sirven-y-por-qu%C3%A9-y-c%C3%B3mo-utilizarlos>

Prieto, A. (2017). *Alcances de la seguridad laboral en el desempeño de los trabajadores de las empresas de vigilancia de Bogotá D.C.*

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7799/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf;jsessionid=5F3CBC4D0736CDF9D37749D7C0446903?sequence=1>

QuestionPro. (2017). *¿Qué es un estudio transversal?*

<https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>

Quiroa, M. (2018). *Principios de Organización*.

<https://economipedia.com/definiciones/principios-de-la-organizacion.html>

Rafino, E. (23 de Julio de 2020). *"Gestión de Calidad"*. <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

Rengifo, E. (2019). *"Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio rubro seguridad y vigilancia - Callería, 2019"*.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15761/GESTION_CALIDAD_RENGIFO_VASQUEZ_ERWIN_EISTEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, A. (2018). Organización. En *Administración moderna* (págs. 275-278). Mexico: Limusa, S.A. de C.V. <https://educativoin surgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>

Roldán, N. (07 de Enero de 2017). *Organización* .
<https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

Rosales, P. (2018). “*Diseño de un sistema de gestión por competencias para la selección de personal en la Compañía de Seguridad Privada INVIN*”.
http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1112/53839_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanchez, B. (2017). LAS MYPES. *Quipukamayoc*, 13(25), 127-131. revistasinvestigacion:
<https://doi.org/10.15381/quipu.v13i25.5433>

Sánchez, R. (2020). *La seguridad y salud ocupacional como factro relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad y vigilancia privada, Huaraz, 2019*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19768/GESTION%20DE%20CALIDAD_MICRO%20PEQUE%c3%91AS%20EMPRESAS_FLORES_SANCHEZ_RUBEN_GERARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tiposdeinvestigacion. (2018). *Instrumentos de Investigación*.
<https://tiposdeinvestigacion.org/instrumentos-de-investigacion/#:~:text=Los%20instrumentos%20de%20investigaci%C3%B3n%20son,un%20problema%20o%20fen%C3%B3meno%20determinado.>

Udaondo. (2001). *Gestión de calidad*. España: Diaz e Santos.

<https://books.google.com.co/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

ULADECH . (13 de Enero de 2021). *Código de Ética para la Investigación Versión 004*.

<https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

Unniun. (2018). *Análisis del micro-entorno en la empresa: el modelo de Porter*.

<https://www.unniun.com/analisis-del-micro-entorno-la-empresa-modelo-porter-bartolome-marco-master-direccion-gestion-empresas-universidad-alicante-mde/>

Uribe, E. (2018). *El cambio climático*.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39855/S1501295_en.pdf?sequence=1

Valdes, J. (2018). *Diseño de una estrategia comercial para una empresa de seguridad privada*.

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/180771/Dise%c3%b1o-de-una-estrategia-comercial-para-una-empresa-de-seguridad-privada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Veiga, J., & Díez, E. (2018). *Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y*

criterios para el diseño. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011#:~:text=1.%2D%20Estudios%20Descriptivos-,En%20los%20estudios%20descriptivos%2C%20el%20investigador%20se%20limita%20a%20medir,determinada%20enfermedad%2C%20mortalidad%20en%2

Velarde, J. (30 de Marzo de 2019). La economía de Perú crecerá un 4 % y la inflación se mantendrá en 2 % en 2019. *efe*. <https://www.efe.com/efe/america/economia/la-economia-de-peru-crecera-un-4-y-inflacion-se-mantendra-en-2-2019/20000011-3939364>

Villalobos, C. (2019). *La importancia de las PYMES en Colombia. Marketing. HubSpot*. hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-colombia>

Westreicher, G. (07 de Agosto de 2020). *Gestión. economipedia*: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

ANEXOS

1. Cronograma de actividades

Plazos de Ejecución.

Se ejecutará de acuerdo al siguiente cronograma:

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
N°	Actividades	Año 2019															
		SEM 1				SEM2				SEM				SEM4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x	x	x	x										
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación							x									
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación								x								
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación								x								
5	Mejora del marco teórico y metodológico									x							
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos										x						
7	Elaboración del consentimiento informado (*)										x						
8	Recolección de datos											x					
9	Presentación de resultados												x				
10	Análisis e Interpretación de los resultados												x				
11	Redacción del informe preliminar													x			
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														x		
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación															x	

2. Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE

Categoría	Base	% o N	Total, S/.
Suministros			
▪ Impresiones	S/.0.30	200	S/.60.00
▪ Fotocopias	S/.0.10	400	S/.40.00
▪ Empastado	S/.40.00	3	S/.120.00
▪ Papel bond A-4 (500 hojas)	S/.15.00	1	S/.10.00
Servicios			
▪ Uso de Turnitin	S/50.00	2	S/ 100.00
Sub total			S/ 330.00
Gastos de viaje			
▪ Pasajes para recolectar información	S/3.00	25	S/75.00
Subtotal			S/ 75.00
TOTAL, PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			S/.405.00

PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE

Categoría	Base	% or N	Total, S/.
Servicios			
▪ Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	S/.30.00	4	S/.120.00
▪ Búsqueda de información en base de datos	S/.35.00	2	S/.70.00
▪ Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP Universitario - MOIC)	S/.40.00	4	S/.160.00
▪ Publicación de artículo en repositorio institucional	S/.50.00	1	S/.50.00
Subtotal			S/. 400.00
Recurso Humano			
▪ Asesoría personalizada (5 horas por semana)	S/ 63.00	4	S/ 252.00
Sub total			S/ 252.00
TOTAL, PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE			S/. 652.0

3. Cuestionario sobre gestión de calidad de servicio y Organización

Instrucciones: Lea detenidamente cada frase que a continuación se le presenta y marque con una (X) en la opción que crea conveniente.

Donde:

1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre

N°	GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
1	Las necesidades y expectativas de sus clientes son precisas en la Mype.					
2	Existe un líder que los oriente y guíe en sus funciones.					
3	Existen motivaciones al personal por parte de la empresa.					
4	En la Mype existen buenos procesos en las actividades que se desarrollan.					
5	La empresa cumple con todas sus metas trazadas.					
6	La empresa les brinda capacitaciones.					
7	Las decisiones que toman los directivos de la Mype son las correctas.					
8	Existe una buena relación entre los directivos y los trabajadores.					
9	La Mype cuenta con una imagen adecuada en el rubro que desempeña.					
10	Los servicios brindados mantienen a los clientes felices y satisfechos.					
11	Cuentan con procesos de intervención definidos según el protocolo					
12	Se pueden tomar decisiones sin consultar ante cualquier evento					
13	La Mype posee una cultura que le permita mejorar sus servicios					
14	Existe un compromiso real por parte de los trabajadores.					
	ORGANIZACIÓN					
15	La empresa cumple con los procesos administrativos planteados.					

16	La empresa les otorga a diario tareas específicas a cada trabajador.					
17	Los directivos tienen el poder y la autoridad dentro la organización.					
18	Cumplen con responsabilidad cada rol que se les asigne.					
19	Cumplen con las normas establecidas por la organización.					
20	El proceso administrativo que emplea la empresa es el correcto.					
21	Realizan un control eficaz para satisfacer a sus clientes.					
22	Existe una adecuada coordinación entre los directivos de la empresa.					
23	Reciben continuamente llamadas por parte de sus clientes.					

4. INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Elizabeth Diamina Zapata Castro

1.2. Grado Académico: Magíster

1.3. Profesión: Lic. Administración

1.4. Institución donde labora: ULADECH católica

1.5. Cargo que desempeña: Coordinadora de carrera

1.6. Denominación del instrumento: GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y ORGANIZACIÓN EN LAS MYPE PRESTADORAS DE SERVICIO DE SEGURIDAD, SULLANA AÑO 2020

1.7. Autor del instrumento: Garcia Flores, Santos Eduardo

1.8. Carrera: Ciencias Administrativas

II. VALIDACIÓN:

Variable:

Gestión de calidad de servicio

Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Indicador 1: Enfoque al cliente							
¿Las necesidades y expectativas de sus clientes son determinantes para la empresa?	✓		✓		✓		
Indicador 2: Liderazgo							

¿Existe un buen líder que los oriente y guíe en sus funciones a los trabajadores de la empresa?	✓		✓		✓		
Indicador 3: Participación							
¿Existen motivaciones al personal por parte de la empresa?	✓		✓		✓		
Indicador 4: Procesos							
¿En la Mype existen buenos procesos en las actividades que se desarrollan?	✓		✓		✓		
Indicador 5: Enfoque de sistema							
¿La empresa de seguridad cumple con todas sus metas trazadas?	✓		✓		✓		
Indicador 6: Mejora Continua							
¿Realizan capacitaciones con frecuencia?	✓		✓		✓		
Indicador 7: Toma de decisiones							
¿Considera correctas las decisiones que toman los directivos de la organización?	✓		✓		✓		
Indicador 8: Relaciones Beneficiosas							
¿Existe una buena relación entre el directivo y los trabajadores de la empresa?	✓		✓		✓		
Indicador 9: Mejora de la imagen							
La Mype cuenta con una imagen adecuada en el rubro que desempeña.	✓		✓		✓		
Indicador 10: Mejora de satisfacción							
¿Los servicios brindados mantienen a los clientes felices y satisfechos?	✓		✓		✓		
Indicador 11: Mejora de Procesos							
¿Cuentan con procesos de intervención definidos según el protocolo de la organización?	✓		✓		✓		
Indicador 12: Mejora toma de decisiones							
¿Considera que los trabajadores pueden	✓		✓		✓		

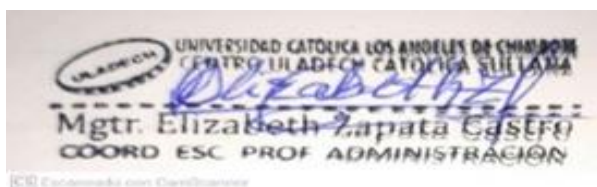
tomar decisiones dentro de la Mype?							
Indicador 13: Cultura de mejora continua							
¿En la organización existe una cultura que le permita mejorar de manera completa sus servicios?	✓		✓		✓		
Indicador 14: Compromiso de Empleados							
¿En la empresa existe un compromiso real por parte de los trabajadores?	✓		✓		✓		

Variable: Organización

Indicador 1: Orientación							
¿La empresa cumple con los procesos administrativos planteados?	✓		✓		✓		
Indicador 2: Especialización							
¿La Mype les otorga a diario tareas específicas a cada trabajador?	✓		✓		✓		
Indicador 3: Jerarquía							
¿Considera que los directivos tienen el poder y la autoridad dentro la organización?	✓		✓		✓		
Indicador 4: Responsabilidades							
¿Cumplen con responsabilidad y compromiso cada rol que se les asigne en la organización?	✓		✓		✓		
Indicador 5: Reconocimiento							
¿Cumplen con las normas establecidas por la organización?	✓		✓		✓		
Indicador 6: Difusión o divulgación							
¿El proceso administrativo que emplea la empresa es el correcto?	✓		✓		✓		
Indicador 7: Control							
	✓		✓		✓		

¿Realizan un control adecuado para satisfacer a sus clientes?							
Indicador 8: Coordinación							
¿Existe una adecuada coordinación entre los directivos de la empresa?	✓		✓		✓		
Indicador 9: Continuidad							
¿Reciben continuamente llamadas por parte de sus clientes?	✓		✓		✓		

Otras observaciones generales:



Mg. ELIZABETH DIAMINA ZAPATA CASTRO

DNI N° 03561030

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

3.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): EXILDA ELENA PEÑA

ALVARADO

3.2. Grado Académico: Mg. Administración y Dirección de Empresas

3.3. Profesión: Licenciada en Ciencias Administrativas

3.4. Institución donde labora: Universidad Nacional de Frontera

3.5. Cargo que desempeña: Docente

3.6. Denominación del instrumento: GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y

ORGANIZACIÓN EN LAS MYPE PRESTADORAS DE SERVICIO DE
SEGURIDAD, SULLANA AÑO 2020

3.7. Autor del instrumento: Garcia Flores, Santos Eduardo

3.8. Carrera: Ciencias Administrativas

IV. VALIDACIÓN:

Variable:

Gestión de calidad de servicio

Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Indicador 1: Enfoque al cliente							
¿Las necesidades y expectativas de sus clientes son determinantes para la empresa?	✓		✓		✓		
Indicador 2: Liderazgo							
¿Existe un buen líder que los oriente y guie en sus funciones a los trabajadores de la empresa?	✓		✓		✓		
Indicador 3: Participación							
¿Existen motivaciones al personal por parte de	✓		✓		✓		

la empresa?							
Indicador 4: Procesos							
¿En la Mype existen buenos procesos en las actividades que se desarrollan?	✓		✓		✓		
Indicador 5: Enfoque de sistema							
¿La empresa de seguridad cumple con todas sus metas trazadas?	✓		✓		✓		
Indicador 6: Mejora Continua							
¿Realizan capacitaciones con frecuencia?	✓		✓		✓		
Indicador 7: Toma de decisiones							
¿Considera correctas las decisiones que toman los directivos de la organización?	✓		✓		✓		
Indicador 8: Relaciones Beneficiosas							
¿Existe una buena relación entre el directivo y los trabajadores de la empresa?	✓		✓		✓		
Indicador 9: Mejora de la imagen							
La Mype cuenta con una imagen adecuada en el rubro que desempeña.	✓		✓		✓		
Indicador 10: Mejora de satisfacción							
¿Los servicios brindados mantienen a los clientes felices y satisfechos?	✓		✓		✓		
Indicador 11: Mejora de Procesos							
¿Cuentan con procesos de	✓		✓		✓		


intervención definidos según el protocolo de la organización?							
Indicador 12: Mejora toma de decisiones							
¿Considera que los trabajadores pueden tomar decisiones dentro de la Mype?	✓		✓		✓		
Indicador 13: Cultura de mejora continua							
¿En la organización existe una cultura que le permita mejorar de manera completa sus servicios?	✓		✓		✓		
Indicador 14: Compromiso de Empleados							
¿En la empresa existe un compromiso real por parte de los trabajadores?	✓		✓		✓		

Variable: Organización

Indicador 1: Orientación							
¿La empresa cumple con los procesos administrativos planteados?	✓		✓		✓		
Indicador 2: Especialización							
¿La Mype les otorga a diario tareas específicas a cada trabajador?	✓		✓		✓		
Indicador 3: Jerarquía							
¿Considera que los directivos tienen el poder y la autoridad dentro la organización?	✓		✓		✓		
Indicador 4: Responsabilidades							
¿Cumplen con responsabilidad y compromiso cada rol que se les asigne en la organización?	✓		✓		✓		
Indicador 5: Reconocimiento							
¿Cumplen con las normas establecidas por la organización?	✓		✓		✓		

Indicador 6: Difusión o divulgación							
¿El proceso administrativo que emplea la empresa es el correcto?	✓		✓		✓		
Indicador 7: Control							
¿Realizan un control adecuado para satisfacer a sus clientes?	✓		✓		✓		
Indicador 8: Coordinación							
¿Existe una adecuada coordinación entre los directivos de la empresa?	✓		✓		✓		
Indicador 9: Continuidad							
¿Reciben continuamente llamadas por parte de sus clientes?	✓		✓		✓		

Otras observaciones generales: No hay



 Mg. Exilda Elena Peña Alvarado
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 12812

Firma

PEÑA ALVARADO EXILDA ELENA

DNI N° 02649885

5. CONSENTIMIENTO INFORMADO



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y ORGANIZACIÓN EN LAS MYPE PRESTADORAS DE SERVICIO DE SEGURIDAD, SULLANA AÑO 2020 y es dirigido por García Flores Santos Eduardo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la gestión de calidad y organización de las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad de Sullana 2020.

Optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima.

Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de [942172710](mailto:floressantos911@gmail.com). Si desea, también podrá escribir al correo floressantos911@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: David Albuqueque Alvarez

Fecha: 23-10-2020

Correo electrónico: 920355349

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Santos E.



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y ORGANIZACIÓN EN LAS MYPE PRESTADORAS DE SERVICIO DE SEGURIDAD, SULLANA AÑO 2020 y es dirigido por García Flores Santos Eduardo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la gestión de calidad y organización de las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad de Sullana 2020.

Optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima.

Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de [942172710](mailto:floressantos911@gmail.com). Si desea, también podrá escribir al correo floressantos911@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Isabel Alvarez

Fecha: 23-10-2020

Correo electrónico: 932568441

Firma del participante: [Firma]

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



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y ORGANIZACIÓN EN LAS MYPE PRESTADORAS DE SERVICIO DE SEGURIDAD, SULLANA AÑO 2020 y es dirigido por Garcia Flores Santos Eduardo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la gestión de calidad y organización de las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad de Sullana 2020.

Optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima.

Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de [942172710](mailto:floressantos911@gmail.com). Si desea, también podrá escribir al correo floressantos911@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: José Javier Gutiérrez Ruiz

Fecha: 23-10-2020

Correo electrónico: 952910865

Firma del participante: [Firma manuscrita]

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



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y ORGANIZACIÓN EN LAS MYPE PRESTADORAS DE SERVICIO DE SEGURIDAD, SULLANA AÑO 2020 y es dirigido por Garcia Flores Santos Eduardo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la gestión de calidad y organización de las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad de Sullana 2020.

Optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima.

Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de [942172710](mailto:floressantos911@gmail.com). Si desea, también podrá escribir al correo floressantos911@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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


Nombre: María del Pilar Paredo Ortiz

Fecha: 23-10-20-20

Correo electrónico: 902156313

Firma del participante: [Firma manuscrita]

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


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula **GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y ORGANIZACIÓN EN LAS MYPE PRESTADORAS DE SERVICIO DE SEGURIDAD, SULLANA AÑO 2020** y es dirigido por **García Flores Santos Eduardo**, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la gestión de calidad y organización de las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad de Sullana 2020.

Optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

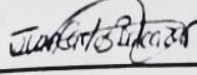
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 942172710. Si desea, también podrá escribir al correo floressantos911@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


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


Nombre: JUAN CARLOS BALCAZAR

Fecha: 25-10-2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula **GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y ORGANIZACIÓN EN LAS MYPE PRESTADORAS DE SERVICIO DE SEGURIDAD, SULLANA AÑO 2020** y es dirigido por **García Flores Santos Eduardo**, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la gestión de calidad y organización de las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad de Sullana 2020.

Optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

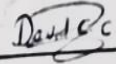
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 942172710. Si desea, también podrá escribir al correo floressantos911@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

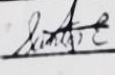
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: David Correa Córdova

Fecha: 24-10-2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y ORGANIZACIÓN EN LAS MYPE PRESTADORAS DE SERVICIO DE SEGURIDAD, SULLANA AÑO 2020 y es dirigido por García Flores Santos Eduardo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la gestión de calidad y organización de las Mype Prestadoras de Servicio de Seguridad de Sullana 2020.

Optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima.

Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de [942172710](mailto:floressantos911@gmail.com). Si desea, también podrá escribir al correo floressantos911@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Manuel Seminario Gutierrez

Fecha: 23-10-2020

Correo electrónico: 978654133

Firma del participante: [Firma]

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

6. CODIFICACIÓN DE DATOS:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1
2	4	4	3	4	5	3	5	3	4	5	3	1	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	1
3	4	4	2	3	5	4	5	5	4	5	3	1	4	4	3	2	4	5	4	3	3	4	2
4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	1
5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	3	3	1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2
6	5	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	1
7	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2
8	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	1	4	4	4	2	4	5	3	4	4	3	2
9	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4	4	2	4	5	3	3	5	4	2
10	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3
11	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3
12	4	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2
13	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	5	4	4	3	3
14	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	2	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3
15	4	4	2	3	4	3	4	4	4	5	4	2	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	5	5	2	4	5	4	5	5	4	3
17	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	4	2	5	5	4	2	4	5	4	5	4	3	3

18	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	4	2	4	5	4	5	3	4	2
19	5	4	2	4	4	3	4	4	5	5	4	2	5	5	4	2	4	5	4	5	3	4	3
20	5	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	2	5	5	5	2	4	5	4	5	5	4	3
21	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	5	4	2	5	5	5	5	5	3	2
22	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	3
23	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	5	5	2	5	4	5	5	3	5	2
24	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	3
25	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	2	5	4	5	5	3	5	2
26	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	2
27	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	2
28	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	3
29	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4
30	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4
31	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4
32	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4
33	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4
34	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4
35	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	4
36	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4

37	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	3	4
38	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	4
39	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	3	4
40	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4
41	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	3
42	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	3
43	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	3
44	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	3	4	3
45	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3
46	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3
47	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3
48	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3
49	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4
50	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4

7. ANÁLISIS DE FIBAILIDAD:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.893	23