



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS SOCIALES
DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL DISTRITO DE SUPE PUERTO
2015**

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

AUTOR:

Bach. ALEXANDRA CASTAGNOLA TORRES

ASESOR:

Mg. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA

HUACHO – PERÚ

2016

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS
SOCIALES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL
DISTRITO DE SUPE PUERTO 2015**

Firma del Jurado y asesor

Dr. Reylelis Juan de Dios Bautista
PRESIDENTE

Lic. Mena Melgarejo Ángel C.
SECRETARIO

Lic. Zenozain Cordero Carmen
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

En estas líneas, agradeceré por sobre todas las cosas, a DIOS, sí a DIOS por ser él quien ha guiado mi vida y me ha puesto en el camino a los seres quienes me han formado y encaminado a la clase de ser humano que hoy soy.

Un agradecimiento total a mi madre y tíos Juana y Fredd por inculcarme valores, principios y sobre todo por guiarme por el camino del bien.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto culminado,
a los seres más admirables de mi
vida, como lo son: mi madre y
mis tíos Juana y Fredd esperando
que esta investigación llegue a
cubrir sus expectativas puestas
en mi persona

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo Conocer la gestión de calidad y los beneficios sociales de las Micro y pequeñas empresas en el distrito de Supe Puerto, 2015. La investigación fue tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño No experimental/ transversal, de una muestra de 10 Mypes, se aplicó un cuestionario estructurado de 10 preguntas con los siguientes resultados: Cabe resaltar que de los 10 mypes encuestadas el 50% tienen edades que superan los 41 años., que el género que más predomina es el masculino con un 70%., el 50% cuenta con estudios universitario concluidos y el 44% de los representantes de las mypes cuentan con la carrera de administración la cual les servirá tener una mejor visión y proyección de sus negocios.

En tanto el 50% de las mypes se dedica al rubro de producción el 70% de los representantes de las mypes tienen como objetivo principal de su empresa maximizar ganancias.

También se vio que: el 60% de los representantes de las mypes si conoce algunas técnicas para elevar su productividad de su empresa y que el 80% de los representantes de las mypes logra la efectividad en sus labores encomendadas. El 80% de los representantes de las mypes está conforme con la distribución de utilidades en su empresa y el 90% de los representantes de las mype está satisfecho con los ingresos que recauda su empresa y el 10% no está satisfecho.

Palabras claves: Beneficios, Gestión de Calidad, Mypes, técnicas de gestión.

ABSTRACT

This research aims to know the quality management and social benefits of micro and small businesses in the district of Puerto Supe, 2015. The research was quantitative, descriptive level and not experimental design / cross, a sample 10 Mypes, a structured set of 10 questions with the following results questionnaire was applied: it should be noted that of the 10 MSEs surveyed 50% had age exceeding 41 years that gender is predominant male over 70%. ., 50% have completed university studies and 44% of the representatives of MSEs have management career which will help them have a better view and projection of their business. While 50% of MSEs is dedicated to the heading of production 70% of the representatives of MSEs are aimed to maximize your company's profits. It was also found that: 60% of the representatives of MSEs if you know some techniques to increase productivity of your company and that 80% of representatives of MSEs effectiveness achieved their assigned tasks. 80% of representatives of MSEs are satisfied with the distribution of profits in your company and 90% of representatives of MSEs are satisfied with the revenues it collects your company and 10% are not satisfied.

Keywords: Benefits, Quality Management, Mypes, management techniques.

CONTENIDO

Firma del Jurado y asesor.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DEDICATORIA.....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I INTRODUCCION.....	10
II. REVISION LITERARIA.....	12
2.1 Antecedentes.....	12
2.2 Bases Teóricas de la investigación.....	16
III. METODOLOGIA.....	54
3.1 Diseño de la Investigación.....	54
3.2 Población y muestra.....	54
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	55
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	55
3.5. Plan de análisis.....	55
3.6 Matriz de Consistencia.....	56
3.6 Principios Éticos.....	57
IV. RESULTADOS.....	58
4.2. Análisis de resultados.....	70
V. CONCLUSIONES.....	72
5.1. Aspectos complementarios.....	72
5.2. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	73
ANEXOS.....	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad del representante	58
Tabla 2: Genero del representante	59
Tabla 3: Grado de instrucción	60
Tabla 4: Cuál es su profesión	61
Tabla 5: ¿Cuál es el giro de la empresa?	62
Tabla 6: ¿Cuál es el objetivo principal de la empresa?	63
Tabla 7: ¿Conoce algunas técnicas para elevar la productividad de su empresa?	64
Tabla 8: ¿Logra usted la efectividad en sus labores encomendadas?	65
Tabla 9: ¿Está conforme usted con la distribución de utilidades en su empresa?	66
Tabla 10: ¿Está usted satisfecho con los ingresos financieros que recauda su empresa?	67
Tabla 11: ¿La empresa cumple con la aplicación de las leyes y normas sobre beneficios sociales de sus trabajadores?	68
Tabla 12: Cree usted que sus trabajadores están conformes con la asignación de sus prestaciones?	69

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Edad	58
Grafico 2: Genero	59
Grafico 3: Grado de instrucción	60
Grafico 4: Profesión	61
Grafico 5: Giro de la empresa	62
Grafico 6: Objetivo de la empresa	63
Grafico 7: Nivel de productividad	64
Grafico 8: Efectividad en sus labores	65
Grafico 9: Distribución de utilidades	66
Grafico 10: Ingresos financieros	67
Grafico 11: Cumple con la aplicación de las leyes	68
Grafico 12	69

I INTRODUCCION

La investigación se deriva de la línea de investigación de la escuela de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Las micro y pequeñas empresas actualmente juegan un rol muy importante en la economía no sólo del Perú, sino en todos los países del mundo, porque generan más empleos que las empresas grandes o el propio Estado, es así como la economía del Perú se ha visto beneficiada por la gran demanda de empleo y producción que generan las Micro y pequeñas empresas.

En los últimos decenios, nuestro país ha sido testigo de un crecimiento acelerado del número de micro y pequeñas empresas las cuales son conducidas por los denominados “empresarios emergentes”. A este segmento de empresas se le debe casi la totalidad del crecimiento del empleo en estos últimos tiempos. El desarrollo y conocimiento de la dinámica de ese sector implica responder a dos preguntas: ¿Tienen estos empresarios características y trayectorias similares? ¿Alcanzan un mismo dinamismo y nivel de éxito en la conducción de sus empresas? La respuesta es no. Los niveles de desarrollo de estas empresas y su meteórico crecimiento en términos de empleo, utilidades y productividad son básicamente, distinto. Las características de sus negocios, los montos para la inversión, la tecnología que desarrollan y las estrategias utilizadas para su crecimiento, sugieren que existe una marcada desigualdad en el desempeño de los pequeños empresarios y de sus empresas.

A partir de esta problemática se plantea como problema: ¿En qué medida la gestión de Calidad influye en los beneficios sociales de las Micro y pequeñas empresas en el distrito de Supe Puerto 2015?

Se plantea como objetivo general: Conocer la gestión de calidad y su influencia en los

beneficios sociales de las Micro y pequeñas empresas en el distrito de Supe Puerto 2015.

Para conseguir el objetivo general, se plantea los siguientes objetivos específicos:

- Determinar de qué manera la efectividad incide en los beneficios sociales de las Micro y pequeñas empresas en el distrito de Supe Puerto 2015.
- Conocer de qué manera la productividad influye en los beneficios sociales de las Micro y pequeñas empresas en el distrito de Supe Pueblo 2015

La investigación se justifica porque permitirá conocer las principales características de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del ámbito del distrito de Puerto Supe. En la parte del marco teórico y conceptual, se detallan los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual. En la parte de la metodología, se detalla la metodología utilizada en el Proyecto de Investigación, en la primera sección de esta parte se especifica el diseño de investigación, en la segunda sección la población y muestra y en la tercera sección las técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación.

II. REVISION LITERARIA

2.1 Antecedentes

Las empresas existen solo si obtienen beneficios. Sin beneficios la empresa pierde su capacidad de crecer y desarrollarse, debe competir con otras organizaciones que producen idénticos productos o servicios. Por eso los gestores, tiene que gestionar perfectamente sus recursos, tanto disponible como obtenibles para lograr objetivos que permitan un óptimo equilibrio entre estos recursos. Se han efectuado consultas en diversas bibliotecas especializadas en administración y se logró encontrar algunos estudios sobre el tema de manera genérica específicamente los realizados por el Gobierno Peruano como el “Análisis estratégico de 10 casos MYPE” realizado por **Pro inversión (2006)**, Agencia de Promoción de la Inversión Privada, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2006, el problema Investigado fue la educación formal de los promotores, sus estudios superiores o la capacitación o asesoría recibida sobre la Calidad en la Administración durante el desarrollo de su negocio, es reconocida por los microempresarios como un factor imprescindible para el fortalecimiento y la consolidación de sus empresas, como una principal conclusión fue que, a pesar de que muchas de éstas empresas empezaron por necesidades personales de sus propietarios, prácticamente sin capital físico y con muy pocos conocimientos sobre negocios, sus promotores han demostrado una dosis inmensa de sentido común, y también una gran dedicación hacia su negocio y, en especial, hacia sus clientes. Cabe destacar la flexibilidad para adaptarse a situaciones cambiantes, y la confianza en sí mismos para resolver cada problema según se presente y no dejar nunca que las dificultades los paralicen. También se nota un justificado orgullo por los diferentes logros obtenidos y la prioridad que cada uno ha puesto a su superación personal y educación en cuanto a la gestión administrativa de calidad, su paulatina profesionalización y el compartir tanto el

esfuerzo como los éxitos con su familia y su personal. Estos son casos de negocios donde fácilmente se demuestra que la iniciativa y las capacidades personales logran sobreponerse a diversas dificultades por el bajo desarrollo de los mercados, como la escasez de financiamiento especializado o la falta de información comercial. Creemos que siempre, independientemente que se trate de las MYPE o de las grandes empresas, el lograr los objetivos de cada etapa de un proyecto de inversión, dependerá de contar con una gerencia eficiente y eficaz. Si bien indudablemente las necesidades de financiamiento varían en cada negocio según la infraestructura productiva que se requiera, conseguir oportunamente los aportes societarios o los créditos necesarios en condiciones suficientemente buenas dependerán también de la capacidad del promotor del mismo.

Otro de los estudios realizados sobre el tema de la gestión de las empresas es el realizado por el **Ministerio de Educación (2001)**, MECEP (Programa especial mejoramiento de la calidad de la educación peruana), en marzo del 2001 titulado “Competencias necesarias para la creación y gestión exitosa de pequeñas y microempresas en el Perú” que tuvo como objetivo determinar cuáles son las competencias necesarias para crear y gestionar pequeñas y microempresas (pymes) en cualquier actividad económica con eficiencia, competitividad y éxito; identificar las carencias y limitaciones que enfrentan los empresarios y empresarias para conducir sus empresas; y establecer las orientaciones generales sobre la relación entre la educación formal y la adquisición de competencias básicas para la actividad empresarial.

Rubio (2014) en su investigación tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento y la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e

insumos en el Distrito de Chimbote, año 2011, se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 09 microempresas, representando el 50% de la población conformada por 18 Mype's, a las cuales se les aplico un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios y las Mypes: el 44% representa entre los 41 y 55 años y el 56% de las microempresas viene desarrollando esta actividad en el mismo rubro más de 5 años, Respecto al financiamiento, el 67% de estos microempresarios en el año 2011 ha solicitado un crédito financiero y el 67% aseguro que el crédito financiero que solicito fue destinado para capital de trabajo. Respecto a la Gestión de Calidad, el 89% de estos microempresarios viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas y el 89% reconoció que aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad. Y llegando a la conclusión que sus representantes legales son hombres, adultos jóvenes y estas microempresas tienen más de 5 años en el rubro, recurren al financiamiento formal, solicitaron un financiamiento en el periodo de estudio, y todos los que lo solicitaron fueron atendidos por la entidades financieras, además afirman haber pagado una tasa de interés de 15% en promedio, y más de la mitad de estas microempresas destino el financiamiento principalmente para capital de trabajo, además aplican diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, aplican los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad.

Rivero (2014) La investigación tuvo como propósito determinar la implicancia de la aplicación de un sistema de gestión de calidad en el desempeño laboral del recurso humano en la UGEL SANTA, cuyo objetivo es determinar la implicancia de la aplicación

de un sistema de gestión de calidad en el desempeño laboral del recurso humano. La muestra estuvo constituida por todas las personas que en forma voluntaria y espontánea estuvieron dispuestas a proporcionar información relevante para el desarrollo de la investigación, en este caso la totalidad de 120 personas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 61 preguntas cerradas utilizando la técnica de la encuesta. Para el recojo de la información se utilizó como instrumentos un cuestionario debidamente estructurado para entrevistar de manera personal a los usuarios, así como una lista de cotejo, para registrar hechos o fenómenos significativos de la unidad de observación. Para el procesamiento y análisis de la información así como para la elaboración de cuadros y gráficos se utilizaron procesadores de texto y de datos: Word, y Hoja de Cálculo Excel. Los resultados alcanzados según la gráfica 5, nos muestra que los trabajadores se sienten indecisos e inseguros con las políticas de administrativas en la que trabajan, no hay una cierta aceptación con algunos aspectos que se presenta en esta variable, y respecto a la gestión de calidad, la institución carece de mecanismos de mejora, debido a la no implementación de normas adecuadas y una cultura del personal de conformismo debido a las acciones repetitivas y falta de motivación, Finalmente, se comprobó que existe relación significativa entre el desempeño laboral y la gestión de calidad en la Ugel Santa y la implementación de un nuevo sistema conjuntamente con una nueva cultura contribuirá favorablemente en el desempeño laboral, demostrando la hipótesis como verdadera.

Vásquez (2014) su investigación corresponde al tipo descriptiva porque conoció las consecuencias que tiene la formalización y la gestión de calidad de las MYPE comerciales rubro ferreterías (Piura) año 2013, se trabajó con el diseño de una investigación no experimental de nivel cualitativa, porque permitió conocer las opiniones de los sujetos

investigados. Mediante una entrevista y aplicación de un cuestionario a 23 empresarios y trabajadores con el propósito de conocer las consecuencias que tiene la formalización y gestión de calidad MYPE comerciales rubro ferretería, se pudo conocer que el 72% de los empresarios ven como una ventaja el estar formalizados, mejorando la productividad y calidad del servicio. También se pudo conocer que el 83% de los empresarios utiliza mediciones de desempeño de los procesos de calidad, se encontró que el nivel de liderazgo con 83% por parte de los empresario. Los empresarios consideran que las MYPE son empresas de gran trascendencia dentro de nuestro mercado empresarial, puesto que son las que más producen y las que más empleos genera, a razón de que los empleadores obtienen mayores y mejores beneficios por acogerse a este sistema especial. En la actualidad estamos frente a un mundo competitivo, donde encontramos nuevas tecnologías que nos sorprenden día a día, los clientes son cada vez más exigentes, requieren productos o servicios con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Es por ello que se debe trabajar más en la gestión de calidad también la formalización que estas deben contar.

2.2 Bases Teóricas de la investigación

La Gestión

Gestión proviene del latín *gestio* y es la acción y los resultados de administrar o gestionar algo, es llevar a cabo diligencias que hace posible realizar operaciones comerciales y abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. Gestión, también se considera el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver o concretar acciones para lograr los objetivos. “La gestión, se relaciona estrechamente con la naturaleza cambiante del entorno de las empresas, sobre todo, los cambios tecnológicos, 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”, (Rubio, 2006).

La gestión es también la dirección o administración de una empresa o negocio, entonces podemos hacernos la siguiente pregunta.

¿Qué es la gestión empresarial?

Las empresas realizan actividades para lograr objetivos, pero éstos deben permitir el logro de resultados adecuados que permita a la empresa crecer y desarrollarse, estas actividades se debe realizar a través de personas competentes. La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados.” Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas que antaño” (Rubio, 2006).

Otro concepto sobre gestión empresarial “Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión” (Amoros, Becerra & Diaz, 2007)

Una buena gestión debe estar relacionado con la organización empresarial , su estructura de puestos, la definición de las funciones de los directivos las cuales deben estar de

acuerdo a las planteadas por Luther Gulik, quien identificó las seis funciones fundamentales de toda gerencia.

Planificación: "Tener una visión global de la empresa y su entorno, tomando decisiones concretas sobre objetivos concretos" es decir se debe conocer a donde quiere llegar la empresa a corto, mediano y largo plazo.

Organización: "Obtener el mejor aprovechamiento de las personas y de los recursos disponibles para obtener resultados" es decir determinar las actividades de acuerdo a las capacidades de la personas en el uso adecuado de los recursos.

Personal: "El entusiasmo preciso para organizar y motivar a un grupo específico de personas" para lograr la identificación de las personas con la empresa.

Dirección: "Un elevado nivel de comunicación con su personal para crear un ambiente propicio de eficacia, de habilidad y rentabilidad para alcanzar los objetivos de la empresa".

Control: "Cuantificar el progreso realizado por el personal en cuanto a los objetivos marcados" para enrumbar las acciones que no permiten lograr los objetivos.

Representatividad: "El Gerente es la "personalidad" que representa a la organización ante otras organizaciones similares, gubernamentales, proveedores, instituciones financieras, etc." Es necesario indicar que las empresas tienen su necesidad de gestión de acuerdo al tipo de organización (Rubio, 2006)

GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Gestión de la Calidad, se puede describir como la filosofía de dirección que busca continuamente mejorar la calidad de actuación en todos los procesos, productos y/o servicios en una organización.

La gestión de la calidad ofrece los medios por los que las organizaciones pueden proporcionar una participación de sus empleados, satisfacción a los clientes e, igual de importante, competitividad en la organización. Enfatiza la comprensión de la variación, la importancia de la medición y el diagnóstico, el rol del cliente y el compromiso de los empleados a todos los niveles de la organización en la búsqueda de mejoras continuas.

La alta dirección debe estar comprometida con la causa de la calidad. Actualmente, factores tales como la satisfacción del cliente, la optimización de procesos, la minimización de errores o la imagen que de la organización tengan los diferentes agentes sociales, son determinantes para alcanzar el éxito empresarial. Esta es la razón por la que la competitividad y, en definitiva, la supervivencia de cualquier organización en los mercados en los que actúa pasa necesariamente por la gestión de la calidad.

En general a la Gestión de la Calidad se la puede definir como el aspecto de la gestión general de la organización que determina y aplica la política de la calidad con el objetivo de orientar las actividades de la organización para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio, de acuerdo con las necesidades del cliente.

La gestión de la calidad exige:

- Valores visibles de la organización, principios y normas que deben ser aceptadas por todos.
- Una orientación empresarial con una estrategia clara, misión, política de

calidad y objetivos, con procedimientos y prácticas eficaces.

- Requisitos cliente/proveedor (interno y externo), claramente desarrollados.
- Demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos.

En este sentido, la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2000, constituye una herramienta muy eficaz para la consecución de los objetivos de calidad perseguidos por las organizaciones, así como el paso previo a la certificación de dicho Sistema de Gestión de la Calidad, para obtener así todas las ventajas que de ello se derivan.

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Es necesario especificar los principios de la gestión de la calidad, ya que el objetivo de la norma 9000:2000 es que cualquier organización pueda implementar en un momento determinado el sistema de gestión de la calidad pero siempre y cuando la alta dirección conozca sus principios y así conduzca a la organización hacia la mejora continua, es por este motivo que tanto la Norma ISO 9000 y la Norma ISO 9004 hacen énfasis en estos ocho principios que se detallan a continuación.

- **ENFOQUE AL CLIENTE:** las organizaciones dependen de su cliente por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

- **LIDERAZGO:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- **PATICIPACIÓN DEL PERSONAL:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- **ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- **MEJORA CONTINUA:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

- **ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN:**
Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- **RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

SISTEMA DE GESTIÓN

Las organizaciones, independientemente de su tamaño, enfrentan demandas respecto a rentabilidad, calidad, tecnología y desarrollo sostenible. Un sistema de gestión eficiente, diseñado a la medida de sus procesos comerciales, puede ayudar a enfrentar los desafíos del cambiante mercado global de hoy.

Para convertir las presiones de la competencia en ventajas comparativas, las empresas deben aumentar el rendimiento operativo en forma sistemática. Un sistema de gestión puede ayudar a centrar, organizar y sistematizar los procesos para la gestión y mejora. Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la organización (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
- Total compromiso de la Dirección de la organización y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.
- Involucración del proveedor en el sistema de la Calidad de la organización, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la Calidad en la organización.
- Identificación y Gestión de los Procesos Claves de la organización, superando

las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.

Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN

Al implementar un sistema de gestión se obtiene beneficios internos y externos que se presentan a continuación.

Beneficios Internos

Los beneficios internos que la organización obtendrá al implementar un sistema de gestión son:

- Mejora de la eficiencia.
- La mejora de los documentos.
- El incremento de la conciencia sobre las acciones correctivas y preventivas.

- La mayor concienciación por la calidad.
- El reforzamiento
- El incremento de la motivación de los empleados.
- La mejora de la calidad de los productos y resultados.
- La mejora de la responsabilidad.
- La disminución de los conflictos entre los empleados.

Beneficios Externos

Los beneficios externos que la organización obtendrá al implementar un sistema de gestión son:

- El mantenimiento en el mercado.
- El incremento de la satisfacción de los clientes y su fidelización.
- La captación de nuevos clientes.
- Reducción de auditorías realizadas por los clientes.
- La mejora de la imagen de la organización.
- Mayor calidad percibida y ventaja competitiva.
- Reducción de quejas.
- Mejores relaciones con los proveedores.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

Un Sistema de Gestión de la Calidad, es un método aplicable en cualquier organización con el objeto de definir e implementar la infraestructura más adecuada para el desarrollo de su actividad, de tal forma que con ella alcance, de forma continuada, el total cumplimiento de los objetivos de calidad previamente establecidos.

Cada día más clientes se tornan compradores con conciencia de la calidad. Desean saber desde el comienzo que la organización puede satisfacer sus necesidades. Un Sistema de Gestión de la Calidad certificado demuestra el compromiso de su organización con la calidad y la satisfacción del cliente.

Teniendo un Sistema de Gestión de Calidad se demuestra previsibilidad en las operaciones internas, así como capacidad para satisfacer los requisitos del cliente. Por otro lado, la gestión de la calidad permite una visión general que hace más fácil manejar, medir y mejorar los procesos internos.

Cada organización posee ciertos procesos operacionales que son críticos a la hora de conseguir sus objetivos estratégicos. Los beneficios de una organización dependen de su capacidad para descubrir puntos fuertes, débiles y oportunidades de mejora.

Un Sistema de Gestión de la Calidad implementado y documentado permite controlar los diferentes procesos internos definidos en el campo de actividad de una organización.

Cuando una compañía trabaja de acuerdo con un Sistema de Gestión de la Calidad, resulta una organización más eficiente y efectiva. Asimismo, mejora la responsabilidad, motivación y compromiso del personal. Por otro lado, se está convirtiendo cada vez más en una condición necesaria para la contratación que el Sistema de Gestión de la Calidad esté certificado. El certificado demuestra a los clientes que la organización posee los sistemas necesarios para poder cumplir con las obligaciones que asume frente a ellos. Este Sistema se lo puede realizar basándose en la Norma ISO 9001:2000.

FASES DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Las fases de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad son las siguientes

- **Análisis y diagnóstico:** Identificación del flujo actual de los procesos llevados a cabo por la Organización que pretende implantar el Sistema de Gestión de la Calidad y determinación de aquéllos que inciden en dicho Sistema.
- **Desarrollo:** Redacción de una propuesta del Manual de Calidad que deberá implementar la Organización y adopción de las primeras medidas para subsanar los riesgos y las deficiencias advertidas en la primera fase.
- **Conclusión:** Redacción del Manual de Calidad definitivo y aplicación y gestión por la Organización de los procedimientos establecidos en él.
- **Seguimiento:** Revisiones periódicas y actualizaciones documentadas del Manual de Calidad.

VENTAJAS Y RIESGOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un sistema de gestión de la calidad implementado en una organización, trae a la organización las siguientes ventajas y riesgos:

VENTAJAS

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son herramientas de gestión que implementados en las organizaciones:

- Aseguran la calidad de los productos y servicios.
- Garantizan las características de los productos antes y durante el proceso de fabricación, así como la mejora continua.
- Demuestran la capacidad para suministrar de forma coherente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios.

- Aumentan la satisfacción del cliente.
- Realizan la prevención de los problemas antes de su detección.
- Corrección de no conformidades mediante una gestión basada en la planificación de las actividades.
- Disminuyen el tradicional control de Calidad, donde el producto final es inspeccionado para comprobar su adecuación a las especificación
- Correcta gestión de los recursos, con el objetivo de conseguir siempre la Calidad a la primera.
- Promueven la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora un sistema de gestión de la calidad (SGC).
- Los certificados ISO son un elemento diferenciador frente a la competencia al transmitir imagen de liderazgo, distinción, prestigio, garantía y excelencia.
- Reducción de costes derivados de productos o servicios no conformes o de procesos y actividades que no agregan valor añadido.
- Apertura de nuevas oportunidades de mercado.
- Optimización de procesos al convertirlos en más eficientes.
- Fluidez en las tareas debido a la documentación de los procedimientos.
- Simplificación en la resolución de los problemas.
- Mejora de la planificación general.

RIESGOS

La implantación de sistemas de gestión de la calidad también tiene sus riesgos si no se asume como una oportunidad de mejorar una situación dada.

El desarrollo de estos sistemas proporciona elementos de detección de

actividades generadoras de no calidad, pero si no se utilizan y desarrollan teniendo en cuenta todas las circunstancias de la actividad, pueden ser generadores de burocracia inútil y complicaciones innecesarias para las actividades.

Se puede generar el riesgo de no obtener el compromiso y colaboración de todos los afectados y todos debe existir la obligación de comunicar objetivos y responsabilidades, una mala comunicación puede llevar a generar importantes barreras en el desarrollo del análisis e implantación de medidas por temores infundados.

LA ORGANIZACIÓN Y LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Las corporaciones alrededor del mundo, han construido y continúan construyendo sus sistemas de la calidad alrededor de estándares generados por la familia de las ISO 9000:2000.

Con su aparición, se ha producido en el mundo un tremendo auge de la certificación de los sistemas de la calidad de las organizaciones basadas en las normas ISO 9001: 2000

Se deduce que las organizaciones buscan implantar un sistema de gestión de la calidad ya que son actualmente un referente de la excelencia empresarial. Ante las exigencias que impone un entorno competitivo cada vez más dinámico y globalizado, la gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la organización. Las ventajas que ofrece la implantación de modelos de gestión de calidad, de excelencia empresarial o sistemas certificados son numerosas. Los índices de satisfacción de los clientes, las

ventas y la rentabilidad de la organización aumentan, y disminuyen los costos. Por otra parte, la gestión de calidad es un elemento que favorece la motivación e integración de los trabajadores en la organización, actuando de una manera muy positiva en el clima laboral.

Estos y otros beneficios permiten afirmar que la gestión de la calidad empresarial es un enfoque gerencial básico para mejorar la competitividad de las organizaciones.

MEJORA CONTINUA

La mejora continua va ligada al sistema de gestión de la calidad, ya que la Mejora Continua es el grado de satisfacción del cliente, y expresa el nivel de Calidad de la organización y la calidad de esta no es más que el resultado de los procesos empresariales.

El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las organizaciones deben realizar si quieren ser competitivas a largo plazo.

EL PROCESO DE MEJORA CONTINUA

La Mejora de la Calidad es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos, utilizándose también para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora.

Un proyecto de mejora de la calidad consiste en un problema (u oportunidad de mejora) que se define y para cuya resolución se establece un programa. Como

todo programa, debe contar con unos recursos (materiales, humanos y de formación) y unos plazos de trabajo. La Mejora de la Calidad se logra proyecto a proyecto, paso a paso, siguiendo un proceso estructurado como el que se cita a continuación:

- Verificar la misión.
- Diagnosticar la causa raíz.
- Solucionar la causa raíz.
- Mantener los resultados.

En un primer momento, se desarrolla una definición del problema exacto que hay que abordar, es decir, se proporciona una misión clara: el equipo necesita verificar que comprende la misión y que tiene una medida de la mejora que hay que realizar. Las misiones procederán de la identificación de oportunidades de mejora en cualquier ámbito de la organización, desde el Plan estratégico de la organización hasta las opiniones de los clientes o de los empleados. Eso sí, la misión debe ser específica, medible y observable.

IMPORTANCIA DE LA MEJORA CONTINUA

La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

A través del mejoramiento continuo se logra ser mucho más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados de manera que si existen alguna falla o inconveniente pueda mejorarse o corregirse, con la aplicación de esta técnica las organizaciones crecerán dentro del mercado hasta lograr ser líderes.

Las Micro y Pequeñas Empresas

Según la ley 28015, (2003). Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características de las Micro y pequeñas empresas: De acuerdo a la Ley n° 30056, (2013). La micro y pequeña empresa debe ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña Empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana Empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos años.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

La estructura de la microempresa

Toda empresa para que funcione adecuadamente para el logro de sus objetivos y metas

trazadas es necesario que se provea de un “cuerpo “en donde se apoyará las responsabilidades de la toma de decisiones para realizar todas las actividades que necesita para crecer y desarrollarse. Es necesario señalar que la estructura no es igual para todas las empresas, A nivel de microempresa la estructura es adaptada a las características del empresario que la gestiona, al desarrollo y al giro del negocio; es decir; que el diseño organizacional termina por personalizarse en todos sus niveles y para cada una de sus actividades. Cada microempresa deberá tener una estructura en relación con sus objetivos y nivel de desarrollo, la cual irá cambiando de acuerdo a su evolución Según Barragán, existen cuatro estructuras organizativas básicas: La estructura simple, estructura funcional, estructura divisional y estructura matricial, cada una se adapta a un tamaño y complejidad de los procesos de las empresas empezando por la estructura simple hasta llegar a la matricial. Pero es necesario determinar que las microempresas utilizan una estructura básica de organización donde la cabeza de la organización es el propietario debido a que el personal que labora es reducido y no supera a 5 personas y por otro lado a que por la naturaleza de sus operaciones debe ser siempre rápida de tal modo que la capacidad de decisión es compartida. Una característica más de la estructura de las Mipes es la multifuncionalidad del personal ya que es usual ver que las tareas operativas y administrativas se comparten y transfieren entre los empleados permanentemente, (Barragán, 2002).

Técnicas Avanzadas de Gestión de Calidad

Entre las técnicas avanzadas de gestión de calidad se puede mencionar las siguientes:

La Reingeniería

En un mundo que cada día está más orientado hacia la Globalización, para sobrevivir en un mercado altamente competitivo y hacerlo, con éxito y reconocimiento habrá que mirar con bastante frecuencia hacia fuera y hacerlo bien; esto es, sistemática y organizadamente.

En esta circunstancia aparece la Reingeniería, la cual está orientada a hacer los procesos más efectivos buscando desarrollar internamente estructuras diversas no relacionadas con el objetivo primordial de la empresa pero necesarias para su funcionamiento, entonces es necesario adaptar creativamente procesos cuya efectividad ha sido comprobada por los líderes , para esto la reingeniería usa dos herramientas, el Outsourcing y el Benchmarking como una alternativa de las empresas para ser más competitivas y exitosas en el mercado global de hoy (Mora & Schupnik, 2009).

La Reingeniería de Procesos

La reingeniería de procesos es una técnica en virtud de la cual se analiza en profundidad el funcionamiento de uno o varios procesos dentro de una empresa con el fin de rediseñarlos por completo y mejorar radicalmente. La reingeniería de procesos surge como necesidad de dar respuesta a las ineficiencias propias de la organización, sigue un método estructurado consistente en:

- a) Identificar los procesos clave de la empresa.
- b) Asignar responsabilidad sobre dichos procesos a un "propietario" o "Responsable"
- c) Definir los límites del proceso.
- d) Medir el funcionamiento del proceso.
- e) Rediseñar el proceso para mejorar su funcionamiento.

Entendiendo que un proceso es un conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna. (León, 2009).

Benchmarking

Benchmarking significa admitir que alguien puede hacer algo mejor que uno y ser tan ambicioso para intentar alcanzarlo y superarlo. La explicación de su concepto que vale aclarar, no es estático sino dinámico y adaptable a diferentes necesidades. Según la Licenciada Alicia A. Benesch profesora del Colegio Florence Nightingale, Se trata de un proceso que estimula cambios y mejoras en las organizaciones en base a información recopilada, midiendo así el desempeño, tanto propio como el de otros. Este proceso debe ser sistemático, formal y organizado para promover un conjunto de acciones en un orden particular, siendo una secuencia coherente y esperada que cualquier miembro de la organización pueda repetir. Es continuo porque tiene lugar en un período de tiempo más o menos extenso, para poder demostrar la dinamicidad de las estrategias comerciales o de sus resultantes. Permite diagnosticar, medir, comparar y evaluar entre otras cosas los servicios, procesos de trabajo, funciones, etc., facilitando el aprendizaje sobre uno mismo y los demás, enfocando el estudio de éstos últimos en cómo se prestan o realizan los servicios y no tanto en qué servicio se realiza o se presta.

Entonces a lo expresado precedentemente, el proceso de Benchmarking puede aplicarse a cualquier organización, institución o establecimiento que produzca resultados similares o no; buscando en su investigación la mejores prácticas comerciales para implementar en las áreas que se pretende mejorar. Las diferentes definiciones de Benchmarking comparten los siguientes elementos:

- . Desarrollar ventajas competitivas

- . Estudiar las mejores prácticas en organizaciones de cualquier industria o país.
- . Comparar el desempeño de una organización con el de otras, para obtener información que, adaptada de manera creativa, conduzca a mejorar su desempeño.

De lo mencionado anteriormente obtenemos

que” Benchmarking es una herramienta para desarrollar ventajas competitivas en una organización, a partir de la adaptación creativa o innovadora de las mejores prácticas existentes” (Mora & Schupnik, 2009).

El Outsourcing

El Outsourcing se puede definir, según Dorban Chacón (1999), como la “acción de recurrir a una agencia externa para operar una función que anteriormente se realizaba dentro de la compañía”. También se considera como la: "Transferencia a terceros de actividades no medulares". En otras palabras significa, encargar a proveedores externos el desarrollo de aquellas actividades que no son la columna vertebral del negocio.

En un contexto de globalización de los mercados, las empresas deben dedicarse a innovar y a concentrar sus recursos en el negocio principal. Por ello la tercerización o Outsourcing ofrece una solución óptima y es motivo de permanentes alianzas estratégicas. Básicamente el outsourcing es una modalidad, según la cual determinadas organizaciones, grupos o personas ajenas a la compañía son contratadas para hacerse cargo de "parte del negocio" o de un servicio puntual dentro de ella, que les permita lograr sus objetivos. “La compañía delega el gerenciamiento y la operación de uno de sus procesos o servicios a un prestador externo, llamado Outsoucer, con el fin de agilizarlo, optimizar su calidad y/o reducir sus costos. Transfiere así los riesgos a un tercero que pueda dar garantías de experiencia y seriedad en el tema. En cierto sentido este prestador pasa a ser parte de la

empresa, pero sin incorporarse formalmente. Son los más frecuentes los servicios de distribución de productos, telemarketing, servicios informáticos, selección y/o capacitación de personal, eventos, liquidaciones de sueldos y jornales, entre muchos otros posibles” (Mora & Schupnik, 2009)

¿Fabricar o Comprar?

Las decisiones gerenciales de las empresas deben estar centradas en determinar si "Fabricar" o "Comprar" y la fijación correcta del ¿cuánto?, es decir, encontrar el tamaño idóneo de la compra, o la cantidad necesaria de personal para una organización para fabricar. Ambas decisiones son centrales para la estrategia del Outsourcing. La decisión de "Fabricar" (continuar produciéndolo dentro de la empresa) o "Comprar" (comprar el servicio, contratar un Outsource para que provea el mismo) es fundamental en el proceso de Outsourcing. La pregunta es válida tanto para compañías como para las personas en sí. (Mora & Schupnik, 2009)

LEY DE CONSOLIDACION DE BENEFICIOS SOCIALES

(Decreto Legislativo No. 688)

SEGURO DE VIDA CONCEPTO Y BENEFICIARIOS

El trabajador empleado u obrero tiene derecho a un seguro de vida a cargo de su empleador, una vez cumplidos cuatro años de trabajo al servicio del mismo. Sin embargo, el empleador esta facultado a tomar el seguro a partir de los tres meses de servicios del trabajador.

El seguro de vida es de grupo o colectivo y se toma en beneficio del cónyuge o conviviente a que se refiere el artículo 321 del Código Civil y de los descendientes,

sólo a falta de éstos corresponde a los ascendientes y hermanos menores de dieciocho (18) años.

En caso de reingreso, son acumulables los tiempos de servicios prestados con anterioridad para efectos de acreditar los cuatro años que originan el derecho.

El empleador tiene derecho a cobrar el capital asegurado en la póliza, si fallecido el trabajador y vencido el plazo de un (1) año de ocurrida dicha contingencia, ninguno de los beneficiarios señalados en el artículo 1 hubiera ejercido su derecho. Es de aplicación el artículo 16. de la presente Ley.

BENEFICIO SUSTITUTORIO EN CASO DE INVALIDEZ PERMANENTE

En caso que el trabajador sufra un accidente que le ocasione invalidez total y permanente, tendrá derecho a cobrar el capital asegurado en sustitución del que hubiera originado su fallecimiento; la certificación de la invalidez será expedida por el Ministerio de Salud o los Servicios de la Seguridad Social.

Se considera invalidez total y permanente originada por accidente, la alienación mental absoluta e incurable, el descerebramiento que impida efectuar trabajo u ocupación por el resto de la vida, la fractura incurable de la columna vertebral que determine la invalidez total y permanente, la pérdida total de la visión de ambos ojos, o de ambas manos, o de ambos pies, o de una mano y un pie y otros que se puedan establecer por decreto supremo.

OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

El trabajador deberá entregar a su empleador una declaración jurada, con firma legalizada notarialmente, o por el Juez de Paz a falta de notario, sobre los beneficiarios del seguro de vida, con estricta observancia del orden establecido en el artículo 1 de esta Ley y con indicación del domicilio de cada uno de los beneficiarios.

Es obligación del trabajador comunicar a su empleador las modificaciones que puedan ocurrir en el contenido de la declaración jurada.

OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

El empleador está obligado a tomar la póliza de seguro de vida y pagar las primas correspondientes. En caso que el empleador no cumpliera ésta obligación y falleciera el trabajador, o sufriera un accidente que lo invalide permanentemente, deberá pagar a sus beneficiarios el valor del seguro.

En los casos de suspensión de la relación laboral a que se refiere el Artículo 45 del Texto Unico Ordenado de la Ley de Fomento del Empleo, a excepción del caso del inciso j), el empleador está obligado a continuar pagado las primas correspondientes, y las compañías de seguros deberán continuar con la cobertura de las prestaciones a que se refiere esta Ley. En estos supuestos, la prima se calcula sobre la base de la última remuneración percibida antes de la suspensión, dejándose constancia del pago en la planilla y boletas de pago.

La declaración jurada que contiene la relación de beneficiarios del trabajador a

que se refiere el artículo 1 de esta Ley debe ser entregada bajo responsabilidad, a la compañía de seguros contratada, dentro de las 48 horas de producido el fallecimiento del trabajador.

REMUNERACIONES ASEGURABLES Y MONTO DE LA PRIMA

Las remuneraciones asegurables para el pago del capital o póliza están constituidas por aquellas que figuran en los libros de planillas y boletas de pago, percibidas mensualmente el trabajador. En consecuencia, están excluidas las gratificaciones, participaciones, compensación vacacional adicional y otras que por su naturaleza no se abonen mensualmente.

Tratándose de trabajadores remunerados a comisión o destajo se considera el promedio de las percibidas en los últimos tres meses.

La prima es única y renovables mensualmente. Tratándose de los trabajadores empleados es igual al 0.53% de la remuneración mensual de cada asegurado, correspondiente al mes inmediato anterior a la vigencia mensual del seguro.

Tratándose de trabajadores obreros la prima será igual al 0.71% de la remuneración que perciba mensualmente cada trabajador obrero, correspondiente al mes inmediato anterior a la vigencia mensual del seguro. Sin embargo, la prima de los trabajadores obreros que desarrollan actividades de alto riesgo será de 1.46% Se entiende por actividades de alto riesgo las que se desarrollan en áreas de explosivos, fuegos artificiales, minas, municiones, petróleo, policías particulares y perforaciones de pozos. Por decreto supremo se podrá ampliar esta relación.

El pago de las primas correspondientes a los trabajadores obreros las efectuará el empleador deduciendo el porcentaje respectivo de la aportación que deba efectuar para el régimen del Decreto Ley N° 18846, Seguro de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, y abonándolas directamente a la Compañía de Seguros contratada.

Sólo por decreto supremo con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros podrán elevarse los porcentajes que actualmente abonan los empleadores por dicho régimen.

Las primas podrán ser reajustadas por resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros.

MONTO Y PAGO DEL BENEFICIO

El monto del beneficio es el siguiente:

- a) Por fallecimiento natural del trabajador se abonará a sus beneficiarios dieciséis (16) remuneraciones que se establecen en base al promedio de lo percibido por aquel en el último trimestre previo al fallecimiento;
- b) Por fallecimiento del trabajador a consecuencia de un accidente, se abonará a los beneficiarios treinta y dos (32) remuneraciones mensuales percibidas por aquel en la fecha previa al accidente;
- c) Por invalidez total o permanente del trabajador originada por accidente se abonará treinta y dos (32) remuneraciones mensuales percibidas por él en la fecha por vía del accidente. En este caso, dicho capital asegurado será abonado directamente al trabajador o por impedimento de él a su cónyuge, curador o apoderado especial.

Tratándose de trabajadores remunerados a comisión o destajo, el monto del capital que corresponda, abonar, sea cual fuere la contingencia, se establecerá en base al promedio de las comisiones percibidas en los últimos tres meses.

Producido el fallecimiento del trabajador y formulada la solicitud correspondiente, la compañía de seguros procederá a entregar sin más trámite, el monto asegurado a los beneficiarios que aparezcan en la declaración jurada a que se refieren los artículos anteriores o en el testamento por escritura pública si este es posterior a la declaración jurada. La entrega se efectuará sin ninguna responsabilidad para la compañía aseguradora en caso aparecieran posteriormente beneficiarios con derecho al seguro de vida.

Tratándose de la presentación del testamento antes indicado sólo tendrá derecho al seguro de vida los beneficiarios mencionados en el artículo 1 de la presente Ley.

Si hubieran menores de edad, el monto que les corresponda se entregará al padre sobreviviente, tutor o apoderado, quien administrará el monto que corresponde a los menores conforme a las normas del Código Civil

Los beneficiarios que cobren la póliza conforme al Artículo anterior, serán responsables solidariamente entre sí el por el pago de la alícuota correspondiente en caso aparecieran otros beneficiarios con derecho a su cobro.

Tratándose de las uniones de hecho a que se refiere el artículo 1 de la presente

Ley, la compañía de seguros consignará ante el Juzgado de Paz Letrado el importe del capital asegurado que pueda corresponder al conviviente que figure en la declaración jurada o testamento por escritura pública.

El Juzgado de Paz Letrado será quien resuelva la procedencia de su pago, notificando al consignatario para que dentro del tercero día manifieste lo conveniente. Con la contestación expresa o ficta y previa publicación en el diario oficial "El Peruano" de una síntesis del pedido de entrega del monto consignado, si éste se produce, se recibirá el incidente a prueba sustanciándose conforme al Artículo 302 y siguientes del Código de Procedimientos Civiles.

Contra la resolución de primera instancia procede recurso de apelación formulado dentro del tercer día elevándose los autos al superior jerárquico en turno, quien sin más trámite y en mérito de lo actuado, resolverá en segunda y última instancia.

Sin embargo, en caso de expedirse resolución denegatoria, tal situación no impedirá que el interesado reitere su pedido al Juzgado de Paz Letrado, siempre y cuando lo recaude con nuevos medios probatorios, en caso se seguirá el procedimiento previsto en este artículo.

La Compañía de seguros queda obligada al pago de los intereses legales vencidas las setenta y dos (72) horas de presentada la solicitud a que se refiere el Artículo 14 de esta Ley y aún cuando no se hayan presentado los beneficiarios, a partir de los quince (15) días de la fecha de fallecimiento del empleado. Queda liberado de esa obligación, a partir de la fecha de consignación del importe del monto

asegurado, consignación que no podrá producirse antes de haber transcurrido treinta (30) días naturales desde el deceso del trabajador.

La consignación se efectuará a la orden de los beneficiarios que aparezcan en la última declaración jurada proporcionada por el trabajador o en el testamento por escritura pública, o si no existieran estos a nombre del empleador por ante el Juzgado de Paz Letrado correspondiente a sus domicilios.

El Juzgado de Paz Letrado ordenará bajo responsabilidad y sin más trámites el pago inmediato a las personas que acrediten tener la calidad de beneficiarios, salvo el caso contemplado en el artículo 3.

CONTINUACION DEL SEGURO EN CASO DE ENFERMEDAD O CESE DEL TRABAJADOR

En caso que el trabajador asegurado enferme y hasta su recuperación o cese en el empleo y decida mantener su seguro en vigor, asumirá por su cuenta el pago de la primera que se abonará en base a la última remuneración percibida por el trabajador, a elección de esta dicha base podrá reajustarse periódicamente de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor de Lima Metropolitana establecido por el Instituto Nacional de Estadística e Informática. (*)(**)

(**) De conformidad con el Artículo 1 de la Ley N° 27700, publicada el 20-04-2002, se precisa que los trabajadores que cesen por causas no incluidas en el presente artículo y decidan mantener su seguro de vida, asumirán por su cuenta el pago de la prima.

DE LA BONIFICACION POR TIEMPO DE SERVICIOS

Tienen derecho a la bonificación por tiempo de servicios los trabajadores empleados u obreros comprendidos en el régimen laboral de la actividad privada, que cumplan los requisitos establecidos en la presente ley.

Se adquiere el derecho a percibir la bonificación por tiempo de servicios cuando el trabajador acredita treinta años de servicios prestados a un mismo empleador.

Para este efecto:

- a) Se consideran indistintamente los servicios que se hayan prestado en calidad de obrero o empleado, sea en forma continua o discontinua. En ese último caso se suman los tiempos de servicios;
- b) En caso de venta, traspaso, fusión, cambio de giro del negocio, u otras figuras análogas, el tiempo de servicios se considera prestado a un mismo empleador.
- c) Son de aplicación las normas contenidas en los artículos 7 y 8 del Decreto Legislativo N° 650.

La bonificación por tiempo de servicios es igual al 30% de la remuneración mensual computable que perciba el trabajador.

Se considera remuneración computable para efectos de este beneficio únicamente a la remuneración básica y a la de horas extras.

Salvo pacto en contrario, el otorgamiento de la bonificación por tiempo de servicios es incompatible con la que se puede haber otorgado por convenio o por decisión unilateral del empleador. Prevalecerá la que resulte más beneficiosa para el trabajador.

DE LA COMPENSACION POR TIEMPO DE SERVICIOS

La Compensación por Tiempo de Servicios se rige por Decreto Legislativo N° 650 y Normas Complementarias.

Los Beneficios

En un entorno donde por lo general los recursos escasean, el empresario debe aplicar fórmulas para persuadir y motivar continuamente a los inversores o fuentes de capital, para que apoyen su proyecto empresarial., para Pedro Rubio, es necesario determinar los tipos de beneficios ya que la mayoría de las empresas son de propiedad privada y otras de propiedad del Estado. Pero ambos tipos de organización tienen que administrar recursos de la forma más eficaz, no se puede precisar que las empresas del gobierno obtengan beneficios económicos, porque los objetivos financieros de las empresas del sector privado y las del Gobierno son diferentes. Y lo único que los identifica es su objetivo final, el cliente, consumidor o usuario-

¿Es el beneficio la medida de la eficiencia?

Los beneficios, debe ser el resultado óptimo de una actividad empresarial; y solo puede medirse al finalizar un periodo. Y esto pone a prueba la capacidad gestora del empresario para lograr sus objetivos. Este beneficio actúa como fuerza impulsora de la gestión, estimulando la búsqueda de nuevas formas de alcanzar buenos resultados dentro de un mercado competitivo, elevando los niveles de creatividad, el Marketing, el diseño del producto y la forma de llegar al consumidor final, usando adecuados canales de distribución. “Las grandes corporaciones publican anualmente sus logros económicos, de esta forma recompensan a los miembros de la organización por el aumento de beneficios, y también de forma velada, para que los directivos sigan en la misma línea para que

aquellos no disminuyan y porque no decirlo, ejerciendo una presión para un cambio estratégico si la compañía sufre pérdidas” (Rubio,2006). Estas definiciones hace hincapié en que todo negocio debe potenciar al máximo sus posibilidades y capacidades cada año, es decir, debe obtener el mayor beneficio posible. “En algunos países, como el nuestro, el sistema impositivo grava los beneficios de forma muy alta y no siempre el empresario se siente estimulado o recompensado en sus esfuerzos. En estos casos la eficacia de las empresas españolas, sobre todo las pequeñas y medianas, se medirá según la forma en que se pueden minimizar los impuestos, no defraudando al fisco, sino aplicando una correcta política fiscal. Podría decirse que unos impuestos demasiados altos restan motivación para la eficacia a largo plazo y frenan el progreso de un país”. (Rubio, 2006)

¿Qué aportan los beneficios a la sociedad?

La sociedad es el entorno de las empresas, y toda sociedad obtendrá beneficios si crea un ambiente propicio para que las empresas se desarrollen y viceversa, una empresa obtendrá beneficios si su estrategia se basa en la innovación, motivación y la eficacia. Estos beneficios, que aumentan su valor, permitirán a la empresa la distribución equitativa de los mismos y recompensar a quienes forman parte de ella, accionistas, directivos, empleados, etc. Estas recompensas son necesarias por las razones siguientes: Permite a las personas invertir su tiempo, energía y dinero en una empresa rentable. Por ello los inversores han de sentirse debidamente compensados y estimulados colaborando con sus aportaciones económicas en los planes futuros de la empresa y siempre en relación al beneficio que esperan obtener (binomio rentabilidad-riesgo). La buena marcha de las empresas permite invertir a muchos ahorradores privados, esperando recibir una recompensa futura. Si estos pequeños inversores no esperaran obtener beneficios, posiblemente estos ahorros irían

preferentemente al consumo. Los beneficios de las empresas que posteriormente tributan al Estado, permite a este dotar a la sociedad en general de mejores servicios, infraestructuras, etc. Los beneficios propician la utilización de nuevos elementos o procesos productivos de la forma más eficaz posible. Los beneficios estimulan el desarrollo de nuevas tecnologías y el uso de nuevos métodos de marketing, distribución y financiación. . En conclusión.

1. Las empresas mercantiles o negocios tendrán que obtener los beneficios para poder seguir adelante.
2. La organización empresarial se orienta, como mínimo, a transformar las necesidades de los clientes en oportunidades para lograr beneficios.
3. Los gestores o empresarios son los responsables de llevar a cabo la realización de beneficios a través de las dos funciones fundamentales en la gestión: Marketing e Innovación, (Rubio, 2006)

Beneficios que aporta el sistema de gestión de calidad

La aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa permite beneficios no solo para la organización sino para el cliente, estos beneficios deben estar basados en la aplicación de estándares internacionales como la ISO 9001 que generan mejoras en los procesos. La mejora de procesos, documentación, normas, manuales y organización, se traduce en que los elementos en la empresa están mejor organizados, todos saben lo que tienen que hacer, los ingresos de un proceso, están enlazados con las salidas del proceso precedente, aumentando la productividad.

Se mejora la organización: Cuando se establece una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos de calidad establecidos.

Incremento de la rentabilidad: Es consecuencia de la mejora de procesos y de la organización que posibilitan menores costos, también es consecuencia de la mayor confianza generada en los clientes por la calidad de los productos y servicios ofertados.

Mejora la capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado: El reto de las organizaciones es ser capaz de anteponerse a las necesidades del mercado, los mercados están muy fragmentados, al igual que los clientes, innovaciones tecnológicas constantes cambian las estructuras. Reducir el tiempo de producción y comercialización de productos y servicios, hay que anticiparse a las necesidades de los clientes, la enorme competencia premia a quien se anticipa. Las empresas tienen que buscar el conocer a los clientes (el enfoque al cliente no es nada fácil, por cierto), tener conocimiento importante del mercado y una organización que le permita una respuesta ágil y rápida, a las nuevas necesidades.

Mejora la motivación y el trabajo en equipo: permite mayores posibilidades de alcanzar metas y objetivos de calidad propuestos. Es necesario la formación, el desarrollo del liderazgo en los directivos, lo que permite una capacidad de cambio y esfuerzo, desarrollar el corporativismo. La Época de bonanza y de crecimiento fácil a pasado ahora las empresas se enfrentan a un crecimiento moderado y el sistema de gestión de la calidad esto posibilita mantener un crecimiento de ingresos, reducción de costos y aumento de la productividad.

Beneficios para los clientes, que inspira la ISO 9001

Las empresas buscan mejorar su imagen demostrando que su principal preocupación es la satisfacción de los clientes. Y refuerza la confianza de estos cuando las empresas suministran productos acordados y/o servicios pactados de calidad, esto trae como consecuencia una mejor posición en el mercado, aumentando la fidelidad de los clientes.

Naturaleza de los beneficios sociales de un proyecto de inversión pública (PIP)

Es frecuente escuchar expresiones en contra de exigir rentabilidad social a un proyecto dirigido a satisfacer las necesidades básicas de una población en situación de pobreza; esto sucede debido a que se suele confundir el concepto de beneficio social que genera un PIP con el ingreso financiero que podría o no generar. El ingreso financiero se refiere al dinero en efectivo que puede recaudar una entidad ejecutora o una entidad operadora de un PIP por la prestación de un servicio público: por ejemplo, el ingreso por peaje en una carretera o por consulta en un establecimiento de salud. Por otro lado, el beneficio social se refiere al valor que representa para la población usuaria el acceso al bien o al servicio que ofrece el PIP, que contribuirá con su bienestar. Asimismo, es posible que los beneficios del PIP se proyecten a agentes distintos a la población a la cual está dirigida el proyecto. Es el caso, por ejemplo, de un PIP de incremento de la cobertura de servicios de salud, el cual no solo favorece a la población que se atiende en el centro médico sino al resto de la sociedad por reducir la posibilidad de contagio o propagación de la dolencia o enfermedad tratada.

Tipos de beneficios sociales de un PIP

A través de los PIP se generan tres tipos de beneficios para la sociedad: los beneficios directos, los beneficios indirectos y las externalidades positivas. A continuación se explicará cada uno de estos beneficios sociales, según la publicación citada del MEF

a) Beneficios directos.

Este tipo de beneficios se refieren al efecto inmediato que ejerce el acceso al bien o al servicio intervenido por el proyecto. Se relacionan con el mercado del servicio y pueden provenir de las siguientes fuentes:

- El ahorro o la liberación de recursos consecuencia del acceso al bien y/o al servicio. Por ejemplo, el ahorro en el tiempo que demanda el acarreo de agua, o el no consumo de velas, al tener acceso a servicios de agua potable o energía, respectivamente.
- El excedente del consumidor que se genera por un mayor consumo del bien o el servicio, debido a su menor precio y mayor disponibilidad; por ejemplo, al tener el servicio de agua potable en el domicilio los usuarios consumen más y pagan un menor precio del que están dispuestos a gastar.
- El excedente del productor que se genera por un mayor valor neto de la producción como resultado de un incremento en la productividad, en la producción y/o en la calidad de los productos, o también por la disminución de los costos de producción. En los proyectos de riego o de apoyo al desarrollo productivo se pueden ver estos efectos.

b) Beneficios indirectos.

Estos beneficios son los que se producen en otros mercados relacionados con el bien o el servicio que se provee; por ejemplo, si la población cuenta con agua potable disminuirán las enfermedades y, por tanto, los costos en la atención de la salud.

Dentro de estos beneficios se pueden considerar los costos evitados; por ejemplo, con la aplicación de medidas de reducción de riesgos (MRR) se evitarán posteriores costos de atención de emergencias, rehabilitación y/o recuperación de la capacidad de una unidad productora de bienes o servicios públicos (UP).

c) Externalidades positivas.

Se generan sobre terceros quienes no están vinculados con el mercado del servicio, ni directa ni indirectamente; por ejemplo, cuando se mejora una vía urbana o se instalan los servicios de saneamiento sube el valor de la propiedad inmueble. También se puede encontrar en publicaciones especializadas sobre estos temas una referencia a los beneficios intangibles, que son aquellos que claramente generan bienestar a la población pero que son difíciles de valorar. Estos los podemos encontrar dentro de la clasificación anterior, porque es posible que sea difícil valorar un beneficio directo, uno indirecto o una externalidad que genera bienestar a la población.

Marco Conceptual

En la actualidad las micro y pequeñas empresas de los sectores comercio, servicio y producción del distrito de Puerto Supe actúan de forma empírica, aunque conocen de parte de muchos medios de comunicación de los cuales reciben información de cómo

organizar su negocio y gestionar las actividades diarias por medio de amigos, familiares que han tenido alguna asesoría, o por televisión o por internet, tips de cómo dirigir la tesorería y el manejo del recurso humano. La mayoría lleva una contabilidad simple y empírica, para solo determinar las ganancias que obtendrán pues su único enfoque es la venta. Las Mipes a la vista del estado son necesarias para que éstas en su etapa de creación estén formalizadas; pero al generarse los primeros años de crecimiento es duro y crítico y es así como lo muestran en el cuestionario realizado por el autor. La formalización de las empresas debe ser una cuestión paulatina, esto conllevaría a que la creación sea por hitos e intereses de desarrollo comercial, en lo referente a objetivos y crecimiento organizacional no existe un desarrollo de objetivos.

Las Mipes en el desarrollo y manejo de precios, es interesante ver en el momento de la venta pueden ofrecer descuentos flexibles en una pequeña negociación.

La visión total de las mipes es el bienestar y satisfacción de los clientes. Satisfacción de los clientes en cada compra que realizan, pues no existe un sistema de retención de clientes.

Enfoque al Cliente: como la organización conoce las exigencias y expectativas de sus clientes y su mercado. Asimismo, en qué proporción todos, pero absolutamente todos los procesos de la empresa están enfocados a brindar satisfacción al cliente.

Planificación Estratégica: como la organización plantea la dirección estratégica del negocio y como esto determina proyectos de acción claves, así como la implementación de dichos planes y el control de su desarrollo resultados.

Liderazgo: Está referido a la medida en que la alta Dirección establece y comunica al personal las estrategias y la dirección empresarial en busca de oportunidades, incluye

comunicar y reforzar los valores institucionales, las expectativas de resultados y el enfoque en el aprendizaje y la innovación empresarial.

III. METODOLOGIA

3.1 Diseño de la Investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental-transversal-descriptivo.

No experimental, porque no se manipulará deliberadamente a la variable en estudio, se presentará tal y como se muestra en la realidad.

Transversal, porque el estudio se realizará en un espacio de tiempo determinado con un inicio y un fin específicamente el año 2015.

Descriptivo, porque sólo se describirá las partes más relevantes de la variable en estudio.

3.2 Población y muestra

La población estuvo integrada por 45 micro y pequeñas empresas del distrito de Supe Puerto y la muestra de 10 Mypes seleccionadas probabilísticamente y determinada por la aplicación de la fórmula muestral para población finita con un margen de error del 5%, un nivel de confianza del 95 % y con un nivel de heterogeneidad del 50%.

$$\eta = \frac{N + z^2 (p*q)}{d^2(N-1) + z^2 + p*q}$$

Valores:

$$N = 45$$

$$Z = 1.96 \text{ (si la seguridad es de 95\%)}$$

$$P = 0.05 \text{ (proporción esperada 5\%)}$$

$$q = 0.95 \text{ (1 - p 1 - 0.05)}$$

$$d = 0.03 \text{ (precisión de 3\%)}$$

Hallando “ η ” :

$$\eta = \frac{45 + 1.96^2 (0.05*0.95)}{d^2(N-1) + z^2 + p*q}$$

$$0.03^2(45-1) + 1.96^2 + 0.05*0.95$$

$$\eta = \frac{45 + 3.8416(0.0475)}{0.0009(44) + 3.8416 + 0.0475}$$

$$0.0009(44) + 3.8416 + 0.0475$$

$$\eta = \frac{45 + 0.182476}{0.6993 + 3.8416 + 0.0475}$$

$$0.6993 + 3.8416 + 0.0475$$

$$\eta = \frac{45.182476}{4.5884}$$

$$4.5884$$

$$\eta = 9.847 = 10$$

3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable Independiente

X: Gestión de Calidad

X1: Efectividad

X2: Productividad

Variables Dependientes

Y: Beneficios Sociales

Y1: Distribución de utilidades

Y2: Ingreso financiero

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica, Para el desarrollo de la investigación se aplicará la técnica de la encuesta.

Instrumento, Para el recojo de la información de la investigación se aplicará un cuestionario de 20 preguntas cerradas, en base a la variable gestión de calidad.

3.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se utilizó la estadística descriptiva; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales y gráficos estadísticos de las variables en estudio.

3.6 Matriz de Consistencia

Título de la Investigación	Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Tipo y nivel de Investigación	Diseño de Investigación	Población y Muestra
La Gestión de calidad y su influencia en los Beneficios sociales de las Micro y Pequeñas empresas en el Distrito de Supe Puerto 2015.	<p>Problema General ¿En qué medida la Gestión de Calidad influye en los beneficios sociales de las Micro y pequeñas empresas en el distrito de Supe Puerto 2015?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En qué medida la efectividad incide en los beneficios sociales de las Micro y pequeñas empresas en el distrito de Supe Puerto 2015. - De qué manera la productividad influye en los beneficios sociales de las Micro y pequeñas empresas en el distrito de Supe Puerto 2015. 	<p>Objetivo General Conocer la gestión de calidad y su influencia en los beneficios sociales de las Micro y pequeñas empresas en el distrito de Supe Puerto 2015.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar de qué manera la efectividad incide en los beneficios sociales de las Micro y pequeñas empresas en el distrito de Supe Puerto 2015. - Conocer de qué manera la productividad influye en los beneficios sociales de las Micro y pequeñas empresas en el distrito de Supe Puerto 2015. 	<p>Hipótesis General. La gestión de calidad influye en los beneficios sociales de la micro y pequeña empresa en el Distrito de Supe Puerto 2015</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La efectividad incide en los beneficios sociales de la micro y pequeña empresa del Distrito de Supe Puerto 2015. 2. La productividad influye en los beneficios sociales de las micro y pequeñas empresas en el Distrito de Supe Puerto 2015.. 	<p><u>Variable Independiente</u></p> <p>X: Gestión de Calidad</p> <p><u>Variables Dependientes</u></p> <p>Y: Beneficios Sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Productividad <ul style="list-style-type: none"> • Distribución de utilidad • Ingreso financiero 	<p>Tipo Cuantitativo</p> <p>Nivel Descriptivo-Correlacional</p>	No experimental-descriptivo.	La población estuvo integrada por 45 micros y pequeñas empresas del distrito de Supe Puerto y la muestra de 10 Mypes seleccionadas probabilísticamente y determinada por la aplicación de la fórmula muestral para población finita con un margen de error del 5%, un nivel de confianza del 95 % y con un nivel de heterogeneidad del 50%.

3.6 Principios Éticos

Confidencialidad: Se respeta el derecho de los representantes de las Mype encuestadas a la confidencialidad; solo se difundirá la información que el representante desee, así también se mantendrá en el anonimato no perjudicarlos directa o indirectamente.

Confiabilidad: La presente investigación se llevó a cabo basándose en el principio de confiabilidad porque se obtuvieron datos reales para posteriormente tomarlas como fuentes totalmente confiables.

Respeto a la dignidad humana: Se respeta la dignidad humana de todos los involucrados directos e indirectos en el desarrollo del trabajo de investigación, sin hacer distinción tomando en cuenta sus conocimientos, opiniones. Toda la información que se obtiene es valiosa e inviolable.

IV. RESULTADOS

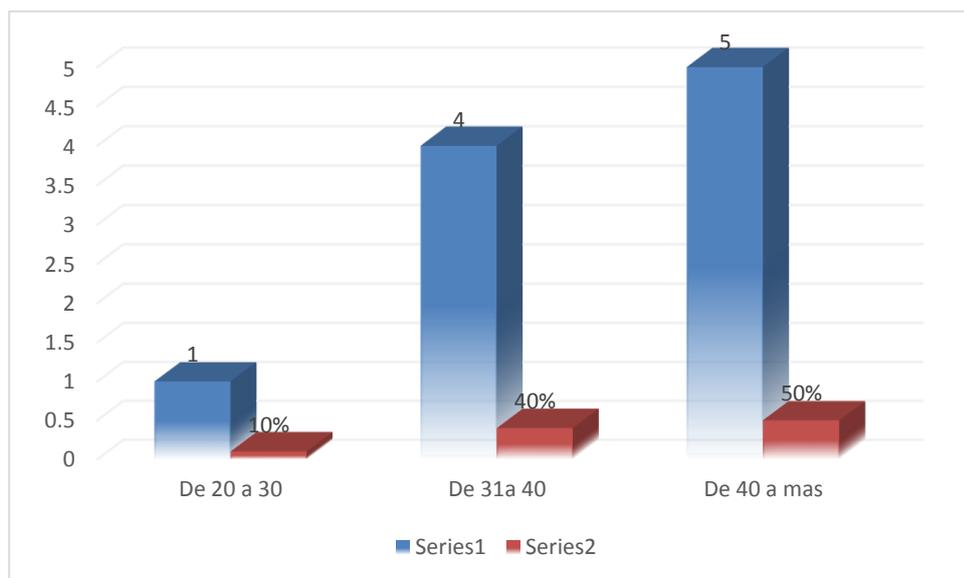
4.1. Resultados

DATOS DEL REPRESENTANTE

Tabla 1: Edad del representante

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
De 20 a 30	1	10%	10%
De 31a 40	4	40%	50%
De 41 a mas	5	50%	100%
Total	10	100%	

Grafico 1: Edad

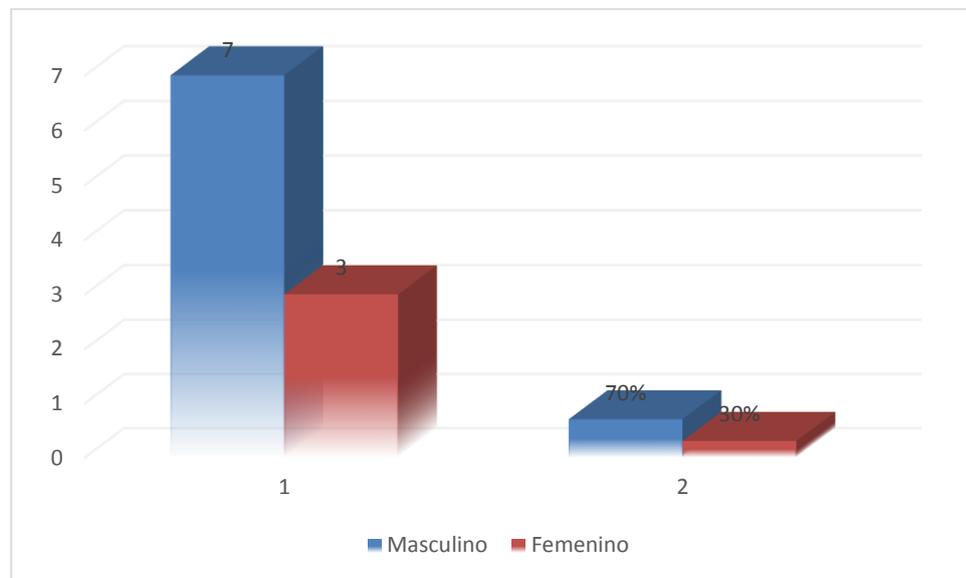


Interpretación: Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 10% cuenta con una edad de entre 20 a 30 años, el 40% de 31 a 40 años y el 50% tienen edades que superan los 41 años

Tabla 2: Genero del representante

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Masculino	7	70%	70%
Femenino	3	30%	100%
Total	10	100%	

Grafico 2: Genero

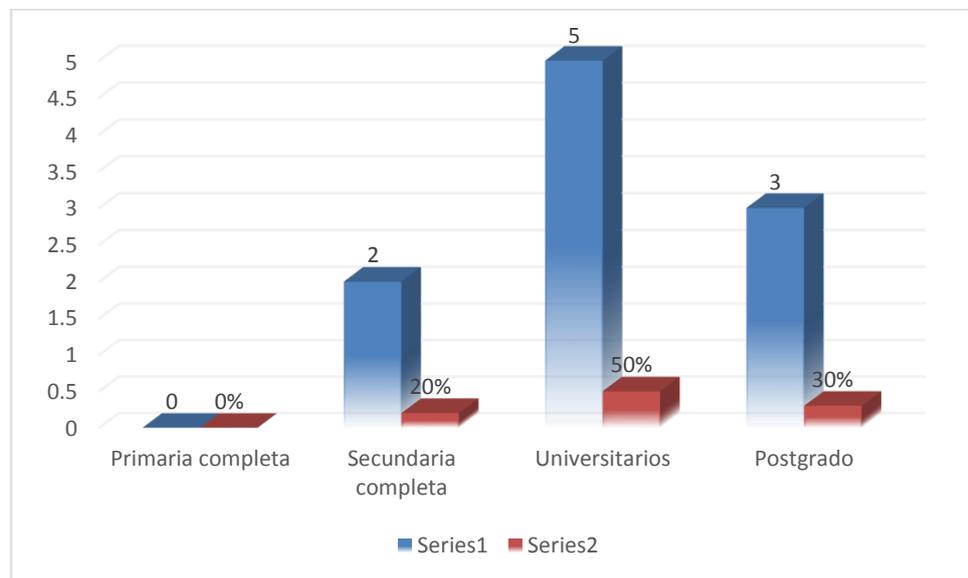


Interpretación: Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 70% de los representantes son del género masculino y el 30% del género femenino.

Tabla 3: Grado de instrucción

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Primaria completa	0	0%	0%
Secundaria completa	2	20%	20%
Universitarios	5	50%	70%
Postgrado	3	30%	100%
Total	10	100%	

Grafico 3: Grado de instrucción

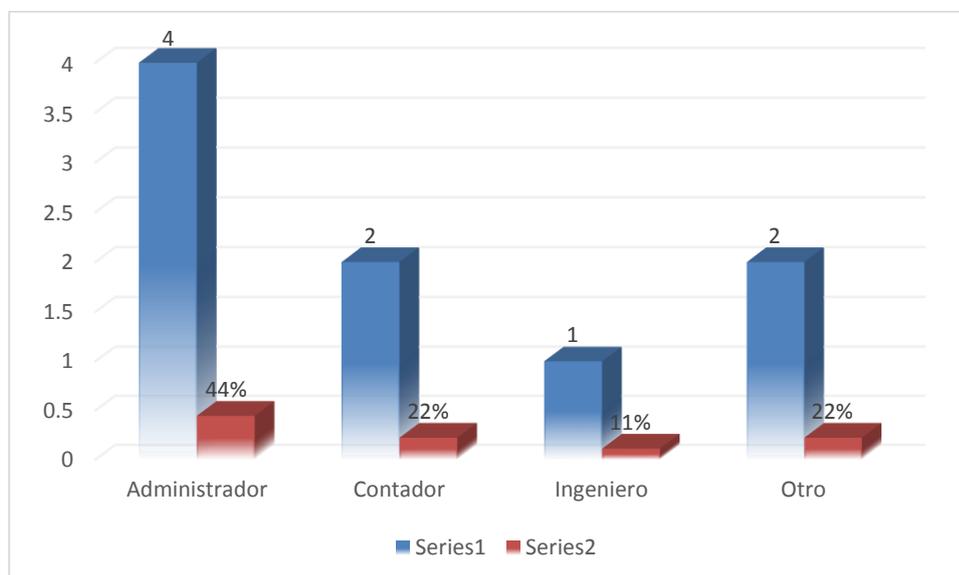


Interpretación: Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 20% de los representantes de las mypes cuenta con estudios secundarios concluidos, el 50% cuenta con estudios universitario concluidos y el 30% con estudios en post grado.

Tabla 4:Cuál es su profesión

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Administrador	4	44%	44%
Contador	2	22%	67%
Ingeniero	1	11%	78%
Otro	2	22%	100%
Total	9	100%	

Grafico 4: Profesión



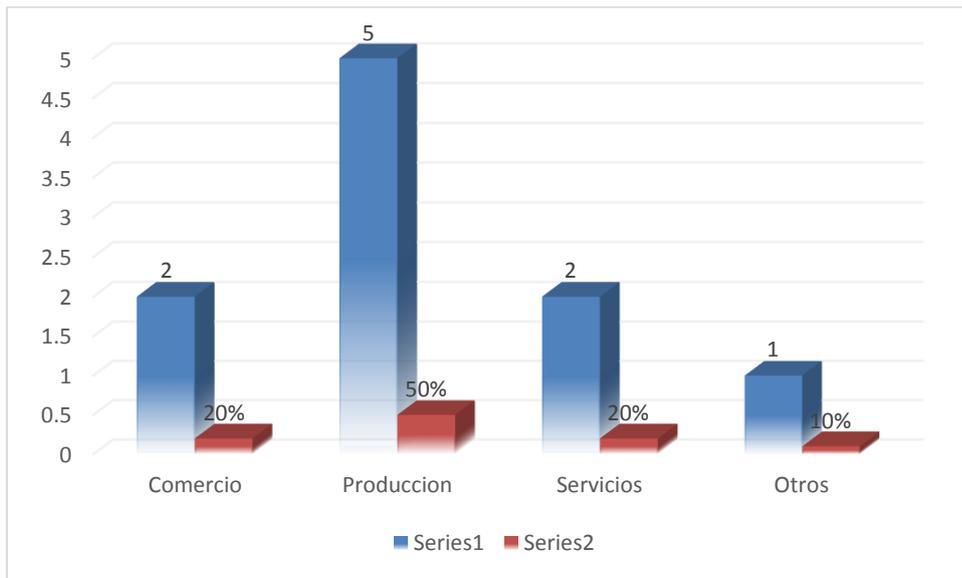
Interpretación: Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 44% de los representantes de las mypes cuentan con la carrera de administración, el 22% son contadores, el 11% son ingenieros y el 2% cuentan con otras profesiones.

DE LAS MYPES

Tabla 5: ¿Cuál es el giro de la empresa?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Comercio	2	20%	20%
Producción	5	50%	70%
Servicios	2	20%	90%
Otros	1	10%	100%
Total	10	100%	

Grafico 5: Giro de la empresa

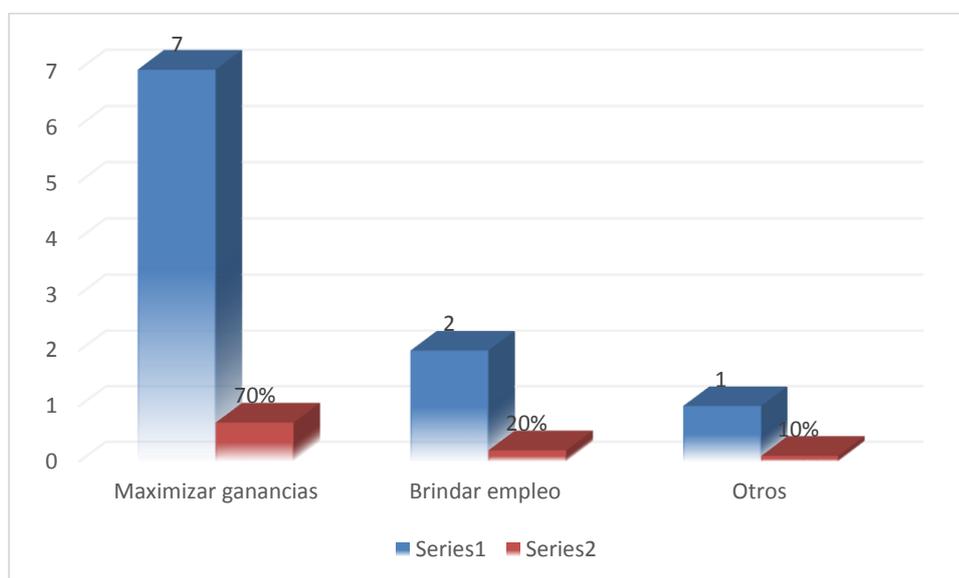


Interpretación: Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 20% de los representantes tienen como giro de su empresa el rubro comercio, el 50% el rubro de producción, 20% el rubro servicios y 10% otros.

Tabla 6: ¿Cuál es el objetivo principal de la empresa?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Maximizar ganancias	7	70%	70%
Brindar empleo	2	20%	90%
Otros	1	10%	100%
Total	10	100%	

Grafico 6: Objetivo de la empresa



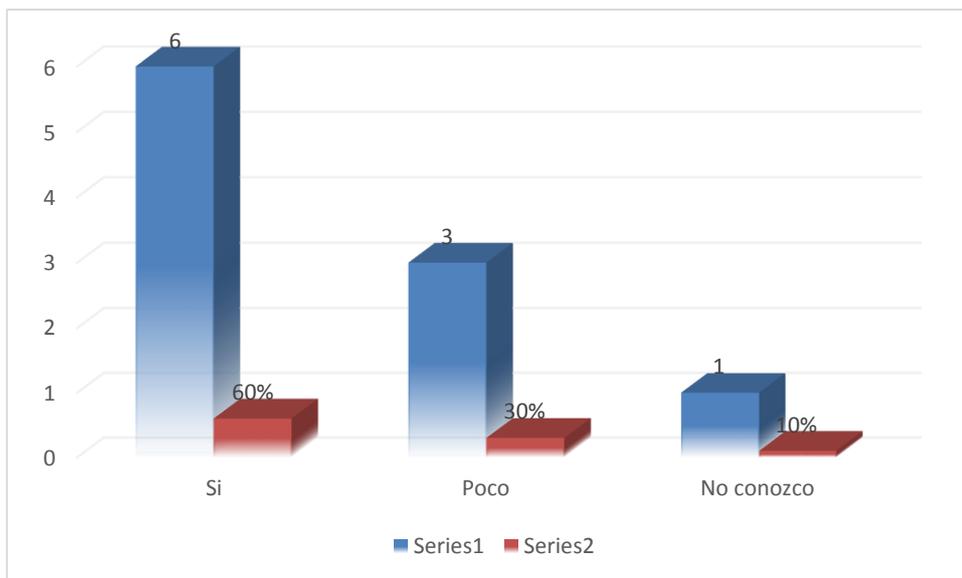
Interpretación: Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 70% de los representantes de las mypes tienen como objetivo principal de su empresa maximizar ganancias, el 20% brindar empleo y el 10% otros.

DE LA GESTION DE CALIDAD

Tabla 7: ¿Conoce algunas técnicas para elevar la productividad de su empresa?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Si	6	60%	60%
Poco	3	30%	90%
No conozco	1	10%	100%
Total	10	100%	

Grafico 7: Nivel de productividad

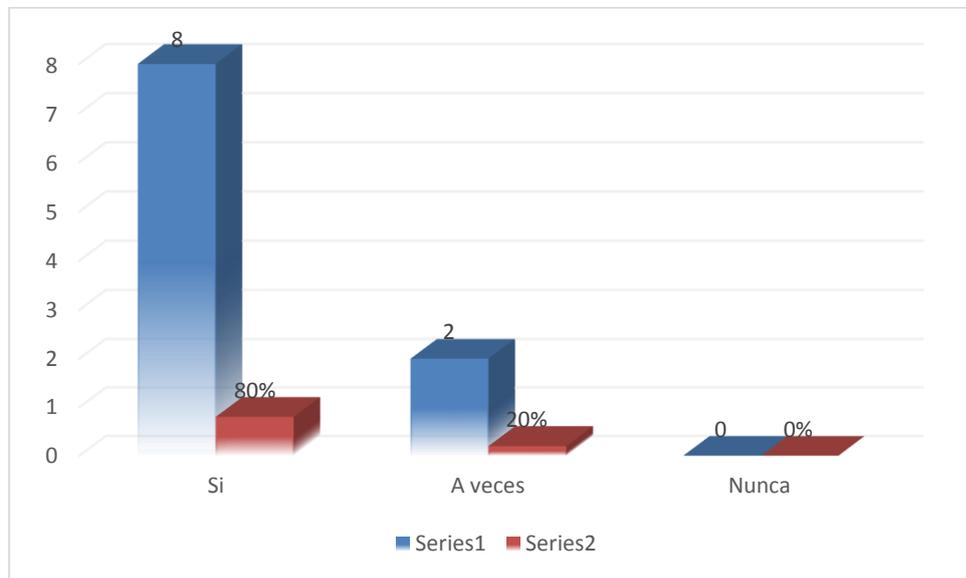


Interpretación: Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 60% de los representantes de las mypes si conoce algunas técnicas para elevar su productividad de su empresa, el 30% conoce poco y el 10% no conoce.

Tabla 8: ¿Logra usted la efectividad en sus labores encomendadas?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Si	8	80%	80%
A veces	2	20%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	10	100%	

Grafico 8: Efectividad en sus labores



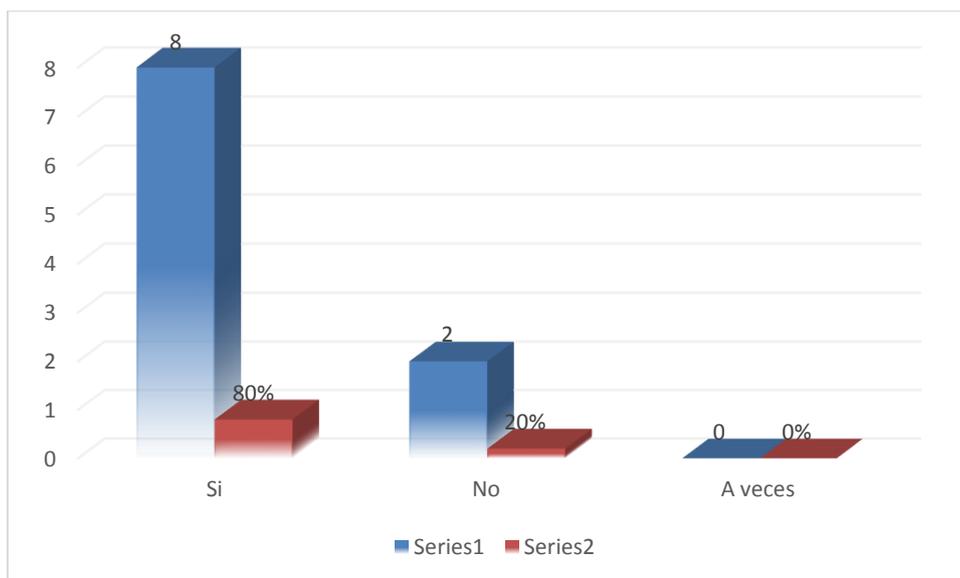
Interpretación: Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 80% de los representantes de las mypes logra la efectividad en sus labores encomendadas y el 20% a veces.

DE LOS BENEFICIOS SOCIALES

Tabla 9: ¿Está conforme usted con la distribución de utilidades en su empresa?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Si	8	80%	80%
No	2	20%	100%
A veces	0	0%	100%
Total	10	100%	

Grafico 9: Distribución de utilidades

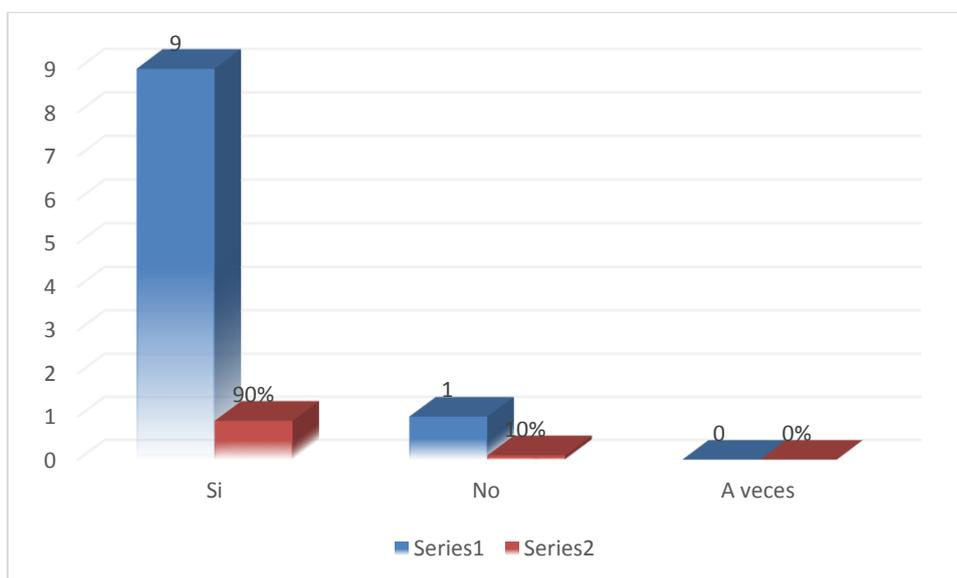


Interpretación: Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 80% de los representantes de las mype está conforme con la distribución de utilidades en su empresa y el 20% no esta conforme.

Tabla 10: ¿Está usted satisfecho con los ingresos financieros que recauda su empresa?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Si	9	90%	90%
No	1	10%	100%
A veces	0	0%	100%
Total	10	100%	

Grafico 10: Ingresos financieros

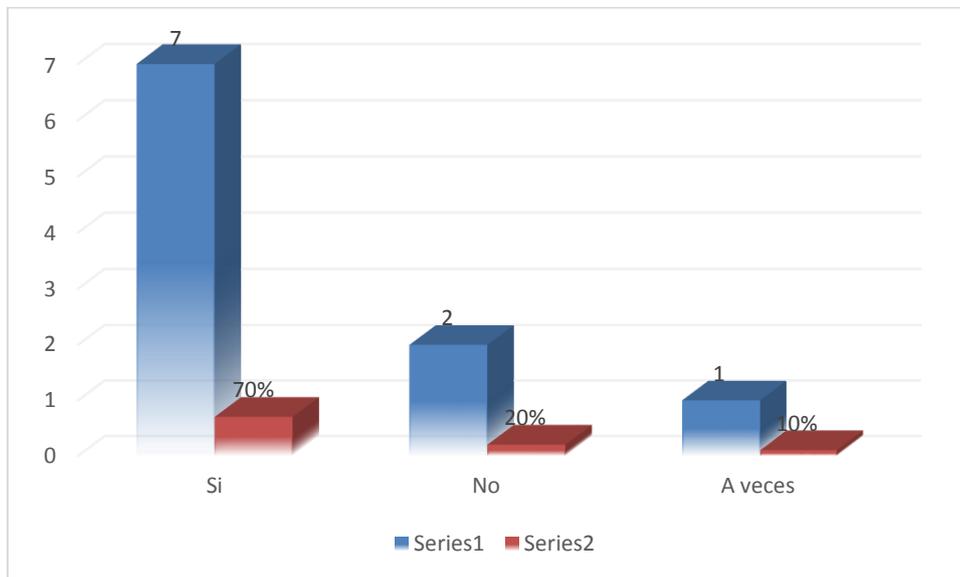


Interpretación: Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 90% de los representantes de las mype está satisfecho con los ingresos que recauda su empresa y el 10% no esta satisfecho.

Tabla 11: ¿La empresa cumple con la aplicación de las leyes y normas sobre beneficios sociales de sus trabajadores?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Si	7	70%	70%
No	2	20%	90%
A veces	1	10%	100%
Total	10	100%	

Grafico 11: Cumple con la aplicación de las leyes

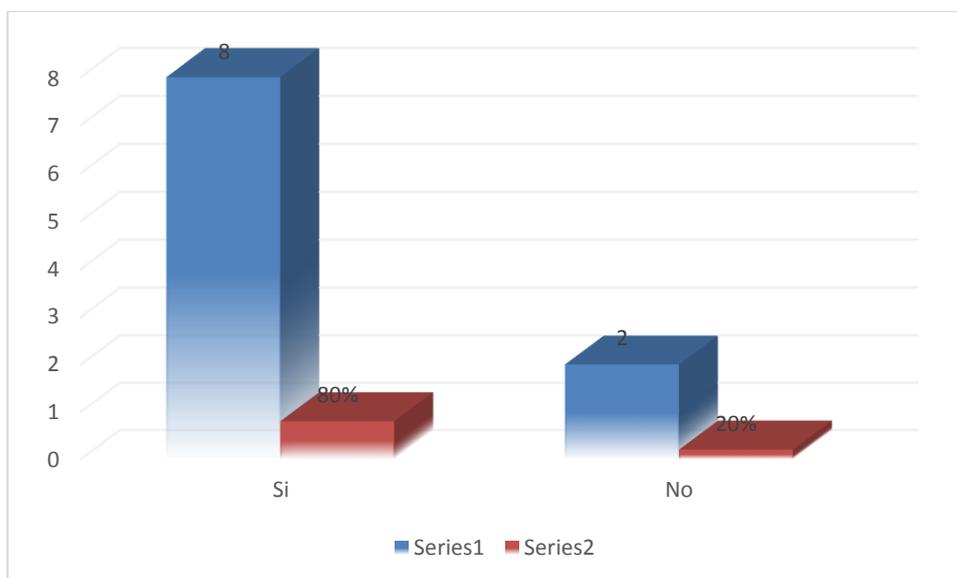


Interpretación: Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 70% de los representantes de las mype si cumplen con la aplicación de las leyes y normas sobre sociales de sus trabajadores, el 20% no cumple y el 10% a veces.

Tabla 12: Cree usted que sus trabajadores están conformes con la asignación de sus prestaciones?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Si	8	80%	80%
No	2	20%	100%
Total	10	100%	

Grafico 12



Interpretación: Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 80% dicen que si están conformes con la asignación de sus prestaciones y el 20% no están conforme.

4.2. Análisis de resultados

DE LOS REPRESENTANTES

Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 10% cuenta con una edad de entre 20 a 30 años, el 40% de 31 a 40 años y el 50% tienen edades que superan los 41 años. El 70% de los representantes son del género masculino y el 30% del género femenino. El 20% de los representantes de las mypes cuenta con estudios secundarios concluidos, el 50% cuenta con estudios universitario concluidos y el 30% con estudios en post grado. Y el 44% de los representantes de las mypes cuentan con la carrera de administración, el 22% son contadores, el 11% son ingenieros y el 2% cuentan con otras profesiones

DE LAS MYPES

En la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 20% de los representantes tienen como giro de su empresa el rubro comercio, el 50% el rubro de producción, 20% el rubro servicios y 10% otros. También encontramos que el 70% de los representantes de las mypes tienen como objetivo principal de su empresa maximizar ganancias, el 20% brindar empleo y el 10% otros.

DE LA GESTION DE CALIDAD

Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 60% de los representantes de las mypes si conoce algunas técnicas para elevar su productividad de su empresa, el 30% conoce poco y el 10% no conoce. Tambien

se observó que el 80% de los representantes de las mypes logra la efectividad en sus labores encomendadas y el 20% a veces.

DE LOS BENEFICIOS SOCIALES

Según la encuesta realizada a 10 Mypes se llegó a la conclusión que: el 80% de los representantes de las mypes está conforme con la distribución de utilidades en su empresa y el 20% no está conforme. También se llegó a la conclusión que: el 90% de los representantes de las mypes está satisfecho con los ingresos que recauda su empresa y el 10% no está satisfecho

El 70% de los representantes de las mypes si cumplen con la aplicación de las leyes y normas sobre sociales de sus trabajadores y el 80% dicen que si están conformes con la asignación de sus prestaciones.

V. CONCLUSIONES

5.1. Aspectos complementarios

El propósito de este trabajo de investigación es dar información básica sobre la gestión de calidad y los beneficios sociales de las micro y pequeñas empresas del distrito de supe Puerto año 2015

En mi trabajo de investigación se ha investigado con mucho detenimiento el factor de gestión de calidad, en la cual este influye en la medida que haya una mayor efectividad en el mecanismo de gestión de las micro y pequeños empresarios y pueda incidir en los beneficios sociales de los trabajadores para que estos tengan una mejor motivación para el logro de los objetivos organizacionales, por tanto este estudio será propuesta como una base para otras futuras investigaciones.

5.2. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alonso, L. Y., & Hernández, P. (2006). Cómo crear ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica, [Tesis digitales pdf] Tesis Licenciatura. Administración de Empresas. Departamento de Administración de Empresas y Mercadotecnia, Escuela de Negocios y Economía, Universidad de las Américas Puebla disponible en [consultado el 30 de noviembre del 2011]

Amorós, E.; Becerra, J. & Díaz, D .; Gestión empresarial para agronegocios.

Barragán, J. & Barragán, J. A. (2002) Administración de las pequeñas y medianas empresas: retos y problemas ante la nueva economía global. México: Trillas .

British Quality Association (1989). El concepto de gestión de la calidad y su evolución

https://www.google.com.pe/?gfe_rd=cr&ei=1zq5VcedINHZgQSG9524AQ#q=British+Quality+Association+1989+gestion+de+calidad

España: B - EUMED, 2007. p 19.

Fondonorma-ISO (9000:2005, 2006, p. 10). Gestión de la calidad

<http://gestiondecalidadenelsectorazucarero.blogspot.com/2010/10/tesis-gestion-de-calidad-capitulo-ii.html>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing* (Octava edición ed.). (P. Guerrero, Ed.) México, México: Pearson Educación

Kotter, J. P. (1 9 8 8) "The leadership factor".

Pino R. (2008.) La relación entre el sector industrial y el tamaño de Empresa con las prácticas de la calidad total y el Desempeño organizacional, [Tesis para obtener el grado de doctor en administración estratégica de empresas], Surco, Pontificia Universidad Católica Del Perú,

Principios de Gestión (2010) Beneficios que aporta el sistema de gestión de calidad
Tomado de: <http://abc-calidad.blogspot.com/2010/04/beneficio-que-aporta-un-sistema-de.html>

Rivero, H. (2014) Sistemas de gestión de calidad y su influencia en el desempeño laboral del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Santa, 2014. Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2014.

Robbins & Coulter, (2010) Administración, Recuperado de:
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10577070&ppg=20>

Rubio (2014) Caracterización del financiamiento y la gestión calidad en las Mypes del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011. Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2014.

Rubio, P. (2006) Introducción a la gestión empresarial. España: B - EUMED, p 6-55 Disponible en:

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10565708&ppg=14>

Torres, N. (22 de Febrero de **2005**). *Negocio.us*. Recuperado el 18 de Junio de 2012, de Negocio:

http://www.negocio.us/internet_business/costos_iniciales/programas_para_microempresas_en_estados_unidos/

Valdivia, N. (2003) El heterogéneo mundo de la Pequeña y Microempresa. revista Gerencia IPAE 30-04-2003

Vásquez, J. (2014) Gestión de calidad y formalización de la mype del rubro ferreterías, mercado modelo de Piura, año 2013. Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2014.

Velásquez, A.(2006);Modelo de gestión de operaciones para pymes innovadoras. Colombia: Red Revista Escuela de Administración de Negocios, p 76.

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10146330&ppg=12>

ANEXOS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Marzo				Abril				Mayo				
	05	12	19	26	02	09	16	23	01	05	11	17	21
Socialización del MOIC	X												
Entrega proyecto investigación						X							
Entrega de informe de investigación											X		
Entrega de artículo de investigación												X	
Entrega de diapositivas de sustentación													X
Sustentación de la investigación													X

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA TRABAJO DE INVESTIGACION:

“La Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios sociales de las micro y pequeñas empresas de Supe Puerto 2015”

DATOS GENERALES

A: De Representantes:

1. Edad

De 20 a 30 años

De 31 a 40 años

De 41 a más

2. Género

Mujer ()

Hombre ()

3. Grado de instrucción

Primaria completa ()

Secundaria completa ()

Universitarios ()

Postgrado ()

4. ¿Cuál es su profesión?

Administrador ()

Contador ()

Ingeniero ()

Otro ()

B: De las MIPES

5. ¿Cual es el giro de la empresa?

Comercio ()

Producción ()

Servicios ()

Otros ()

6.. ¿Cuál es el objetivo principal de su empresa?

Maximizar ganancias ()

Brindar empleo a la familia ()

Otras ()

C: De la Gestión de calidad

7. Conoce algunas técnicas para elevar la productividad es su empresa

Si ()

Pocas ()

No conozco ()

8. Logra usted la efectividad en sus labores encomendadas?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

D: De los Beneficios Sociales.

9. Esta conforme usted con la distribución de utilidades en su empresa?

Si () No () A veces ()

10. Esta usted satisfecho con los ingresos financieros que recauda su empresa?

Si () No () A veces ()

11. La empresa cumple con la aplicación de las leyes y normas sobre beneficios sociales de sus trabajadores?

Si () No () A veces ()

12. Cree usted que sus trabajadores están conformes con la asignación de sus prestaciones?

Si () No ()