



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE PLANEAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO
PIZZERIAS; CENTRO HISTÓRICO DE TRUJILLO, 2018

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

AUTORA:

Bach. MILAGROS FIORELLA GONZALES SOLANO

ASESOR:

Mgr. CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO

TRUJILLO – PERU

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgr. Carolina Esther, Castellares Jhonson

Miembro

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza necesaria para seguir adelante e iluminar mi camino lleno de sabiduría.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional, durante todo el proceso de mi crecimiento profesional.

A Carlos, por ser mi compañero de vida, por compartir su tiempo, conocimientos y amor en todo momento.

A nuestro asesor Carlos Enaldo Rebaza Alfaro; por el asesoramiento brindado, la dedicación y gran paciencia al enseñarnos durante todo este tiempo para culminar satisfactoriamente nuestra tesis.

DEDICATORIA

A Dios, por acompañarme en cada paso de mi vida, derramar sus bendiciones en mi camino y llenarme de sabiduría para tener la capacidad de lograr mis objetivos.

A mis padres, por todo su esfuerzo y dedicación diario, por todos los consejos que me brindaron y lograron hacer de mí una persona llena de buenos valores. Por su paciencia, amor incondicional y gran ejemplo.

A mi hermana, por ser ejemplo de lucha y dedicación constante, por ser una gran madre, esposa y hermana. Y a mis sobrinos Fabricio y Yadiel por ser los ángeles que iluminan nuestro hogar con todo su amor sincero.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de Planeamiento Estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías Centro Histórico de Trujillo, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo. Tuvo una población muestral de 14 micro y pequeñas empresas, aplicando un cuestionario de 23 preguntas a los representantes. Obteniendo como resultados: EL 57% de los representantes conocen el termino Gestión de Calidad y el 43% aplican como técnica moderna el liderazgo. El 46% conocen el termino Plan Estratégico; el 36% afirmaron que el valor de calidad que está claramente definida es su misión, el 57% manifestó que no cuentan con plan estratégico; asimismo el 50% menciona que no aplican un plan estratégico por lo que no saben qué beneficios aporta su organización tenerla. Finalmente, se concluye que: la mayoría de las micro y pequeñas empresas no cuentan con un plan estratégico, y no han elaborado un diagnostico FODA por tal motivo no pueden saber qué beneficios les traería o que riesgos disminuiría, por otro lado, si creen que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Palabras claves: Gestión, Calidad, Mypes y Planeamiento Estratégico

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the main characteristics of the quality management with the use of Strategic Planning in the micro and small companies of the service sector, heading pizzerias Centro Historico de Trujillo,2018. The design of the research was non – experimental – transversal – descriptive. It had a simple population of 14 micro and small companies, appying a quistionnaire of 23 questions to the representatives. Obtaining as results: 57% of the representatives know the term Quality Managemnt and 43% apply as a modern technique the leadership. The 46% know the term Strategic Plan, the 36% stated that the quality value that is clearly definedis its mission, 57% said that they do not have a strategic plan;also 50% mention that they do not apply a strategic plan so they do not know what benefits their organización brings. Finally, it is concluded that: most of the micro and small businesses do not have a strategic plan, and have not developed a diagnosis swot for this reason they can not know what benefits would bring the mor what risks would decrease, on the other hand, if they believe that the management of quality contributes to improving business performance.

Keywords: Quality Management, Mypes and Strategic Planning

HOJA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2 Bases teóricas y conceptual	29
III. HIPÓTESIS	47
IV. METODOLOGÍA	48
4.1 Diseño de la investigación.....	48
4.2 El universo y muestra	49
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	49
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
4.5 Plan de análisis	52
4.6 Matriz de consistencia	53
4.7 Principios éticos:	54
V. RESULTADOS.....	55
5.2 Análisis de resultados	59
VI. CONCLUSIONES	70
VII. RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS.....	73

ANEXOS	77
--------------	----

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías, Centro Histórico de Trujillo 2018.....	55
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías, Centro histórico de Trujillo, 2018.	56
Tabla 3. Características de la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías, Centro Histórico de Trujillo, 2018.....	57
Tabla 4. Plan de Mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pizzerías; Centro Histórico de Trujillo, 2018.	69
Figura 1. Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas	84
Figura 2. Género de los representantes de las micro y pequeñas empresas.....	84
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes.	85
Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes.	85
Figura 5. Tiempo que desempeñan en el cargo los representantes.	86
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	86
Figura 7. Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas.	87
Figura 8. Personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas.....	87
Figura 9. Objetivo de creación de las micro y pequeñas empresas	88
Figura 10. Conocimiento del término Gestión de Calidad	88
Figura 11. Conocimiento de técnicas modernas	89
Figura 12. Dificultades del personal para la implementación de gestión de calidad ..	89
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento.	90
Figura 14. Contribución de la Gestión de Calidad en el rendimiento del negocio	90
Figura 15. Conocimiento del término plan estratégico.....	91
Figura 16. Valores o principios de calidad	91
Figura 17. Cuentan con un plan estratégico.....	92
Figura 18. Utilización del Plan Estratégico	92
Figura 19. Principales preocupaciones	93
Figura 20. Realización de diagnóstico FODA	93
Figura 21. Establecimiento de Plan de Acción	94

Figura 22. La planificación estratégica disminuye los riesgos.	94
Figura 23. Beneficios logrados con la Planificación Estratégica.....	95

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas tienen un rol fundamental en nuestro país, aportan un 40% en PBI, ayudan a la generación de empleo; siendo el motor de desarrollo como unidades empresariales, brindando espacio de desarrollo a muchos de los trabajadores peruanos. Según un informe realizado por la Organización Internacional del Trabajo, en Latinoamérica existen cerca de 10 millones de micro y pequeñas empresas, generando el 47% de empleos que hoy existen en nuestra región; lo cual es sin duda un factor importante para la economía de un país, por que dotan fuentes de trabajo y permiten aumentar la productividad, sobre todo en épocas de recesión. (Milano, 2016)

En América Latina la mayoría de los países se encuentran afectados por problemas sociales, como los de extrema pobreza, en esta realidad se desarrollan la mayoría de micro y pequeñas empresas, las cuales se encuentran en zonas urbanas, rurales y en todos los sectores de la economía. Estas micro y pequeñas empresas representan un gran potencial para el crecimiento económico, desarrollo social y generación de empleo en todas las regiones. A pesar de ello, sol un porcentaje tiene acceso a servicios financieros, cabe señalar que la posibilidad de lograr estos y otros tipos de apoyo limita su crecimiento y no les permiten desarrollar todo su potencial, siendo este un gran desafío para las microempresas. (Barraza, 2006, pág. 127)

Según Milano (2016) afirmo que, en Chile, el 52,1% de las empresas inscritas en el Servicio de Impuestos Internos hasta el año 2012 pertenecen a la categoría Pyme, siendo los sectores comercio con 32.76%, y actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler el 14,4%; los que más concentran este tipo de compañías. Este tipo de empresas genera un 65% de los trabajos en Chile, de acuerdo a la última medición de

empleo del instituto Nacional de Estadísticas, lo que implica que más de cinco millones de personas en Chile trabajan en compañías micro y pequeñas empresas.

Galdon (2014) afirma que, en España, de acuerdo con el Ministerio de Industria, el 80% de las empresas ejercen su actividad en el sector servicios y dentro de este el 24,3% se refiere al comercio; por su parte, la construcción supone el 13,6% en industria, el 6,4%. Atendiendo a la distribución sectorial de las pymes españolas, se observan algunas diferencias en cuanto a su constitución. El 85.6% de las compañías industriales son micro empresas, el 60% de las constructoras y el 50% de las comerciales se engloban en microempresas sin asalariados. Las Mype han sido y son las grandes generadoras de empleo en nuestro país por encima del 80% sobre el total.

Según Barraza (2006) afirma que, en el Perú, las micro y pequeñas empresas en Perú es un factor fundamental del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las Mype brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Sin duda las Mype abarcan muchos aspectos importantes en la economía del país, entre los más importantes se puede mencionar que contribuyen a la generación de empleo, que en muchas veces no lo generan en las mejores condiciones, si contribuye de forma creciente a aliviar el alto índice de desempleo en nuestro país.

En Trujillo, se desconoce si las micro y pequeñas empresas conocen sobre el planeamiento estratégico o lo aplican antes de abrir sus negocios; en el rubro de pizzerías en su mayoría emprenden su negocio de forma efímera, son jóvenes empresarios que no contaron con una buena capacitación sobre gestión empresarial, es por eso que muchos de ellos se quedaron estancados y no continuaron con la expansión

de sus negocios se necesita desde el inicio de un proyecto una mejor planeación para así cumplir con sus metas y objetivos plasmados.

Por tal motivo se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégicos y plan de mejora en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pizzerías; centro histórico de Trujillo, 2018? Para dar respuesta al problema se planteó como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pizzerías; centro histórico de Trujillo, 2018.

Para poder conseguir el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos.

- Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pizzerías; centro histórico de Trujillo, 2018.
- Describir las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pizzerías; centro histórico de Trujillo, 2018.
- Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pizzerías; centro histórico de Trujillo, 2018.
- Elaborar un plan de mejora para la Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pizzerías, centro histórico de Trujillo, 2018.

La presente investigación se justifica porque permitirá obtener en los aspectos teóricos sobre la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las Micro y pequeñas empresas determinando su crecimiento y desarrollo empresarial. Se justifica también porque nos permitirá conocer las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas conocer y potenciar más sus cualidades, se justifica porque nos permitirá conocer las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio. Se justifica porque permitirá conocer las características de la Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio.

En lo social se justifica porque este trabajo de investigación abre el camino para la sociedad empresarial y a los emprendedores brindándoles conocimientos sobre la gestión de calidad con el uso de planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas y los beneficios que trae aplicarla a cada unidad de negocio y así encaminarlas hacia el éxito empresarial

Esta investigación se justifica porque permitirá que los resultados, conclusiones y recomendaciones sirvan de utilidad para otros investigadores, que realicen estudios similares o del mismo tema. Finalmente, la presente investigación se justifica porque se darán a conocer nuevos conceptos, teorías y nuevas metodológicas sobre el planeamiento estratégico, de esta manera los dueños de las micro y pequeñas empresas podrán tomar como base para aplicarlas en sus negocios, ayudarán a mejorar estrategias para el crecimiento y desarrollo constante ante el mercado competitivo que existe en la ciudad de Trujillo.

Se utilizó un diseño no experimental, transversal y descriptivo; se tuvo una población muestral de 14 Mypes y se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario estructurado por 23 preguntas cerradas.

Se obtuvieron los siguientes resultados: EL 57% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad promedio de 31 a 50%, el 64% son de género masculino, el 43% tienen grado de instrucción superior universitaria; el 64% de los representantes son los mismos dueños del negocio, el 57% desempeñan el cargo de 7 años a más, el 70% tienen 7 a más años de permanencia en el rubro, el 57% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 64% afirmó que las personas que trabajan ahí no son familiares, el 93% manifestó que el objetivo de su creación fue generar ganancias. En cuanto a Gestión de Calidad, el 57% afirmó que si conoce el término Gestión de Calidad, el 43% conoce como técnica moderna el liderazgo, el 57% señala como técnica para medir el rendimiento del personal, la observación, el 57% afirmó que la Gestión de Calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 46% afirmaron que conocen el término Plan Estratégico; el 36% afirmaron que el valor de calidad que tienen definido es la misión, el 57% no cuentan con un plan estratégico, el 36% no utilizan un plan estratégico, el 43% mencionaron que la principal preocupación en su negocio es el ahorro; el 57% nunca han elaborado un diagnóstico FODA, el 43% no han establecido un plan de acción para convertir sus debilidades y amenazas en fortalezas y debilidades; el 43% no han disminuido riesgos u errores empresariales porque no aplican plan estratégico; el 50% no conoce que beneficios puede lograr con la planificación estratégica.

El presente informe contiene 5 partes de la tesis: I. Introducción, II Revisión de la Literatura, III. Hipótesis, IV Metodología, V. Resultados.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Aravena, Fara, y Torres (2012) en su tesis *Creación de una herramienta de diagnóstico para la Micro y pequeña empresa*; tuvo la problemática de conocer el estado de las artes de la empresa, a través de la realización de un cuestionario estructurado de preguntas o criterios deseables de gestión, respecto a la administración, procesos, sistemas de medición de resultados, entre otros. A su vez se planteó el siguiente objetivo general: Crear una herramienta de diagnóstico que permita medir la situación actual de una microempresa nacional en base a criterios deseables de gestión y nivel de formalización legal. Con ello se busca definir indicadores y estándares que muestren el grado de desarrollo de los ámbitos antes señalados.

Se plantearon los siguientes objetivos específicos: Contextualizar y caracterizar a las empresas de menor tamaño en Chile, conocer herramientas de evaluación y clasificación existentes en distintos ámbitos empresariales, definir dominios de negocio y estándares necesarios en la evaluación de una empresa de menor tamaño, en relación a la gestión de calidad y grado de formalización legal y diseñar el instrumento.

Se utilizará la metodología en base a 3 etapas generales; la primera consiste en recopilar información secundaria y primaria relevante para el desarrollo del instrumento. Una vez recopilada y analizada la información obtenida en la etapa de investigación se determinan los dominios y criterios relevantes para la Mype chilena. Por otro lado, se realiza la construcción en una maqueta de la herramienta de diagnóstico de la micro y pequeña empresa nacional, esta maqueta está formulada en

una planilla Excel; y permite visualizar mediante gráficos y tablas los porcentajes de logro que se obtengan por cada dominio de negocio en la empresa.

Esta investigación tuvo los siguientes resultados: De un total de 70 Mype de calzado encuestadas, el 33% respondieron que no conocen la Misión, y el 67% si conoce la misión de la empresa; el 20% Respondieron que conocen la visión, el 80% respondieron que no conocen la visión de la empresa; el 70% respondieron que no están definidos los objetivos de su empresa; el 34% respondieron que si logran las metas trazadas en su empresa, mientras que el 66% nunca cumplen, De un total de 70 Mype de calzado encuestadas, la mayoría no cuenta con estrategias funcionales siendo un 83% el mayor porcentaje y un 17% si cuenta con estrategias funcionales; el 76% respondieron que no emplean estrategias anticipadas a los problemas, y solo el 24% emplean estrategias anticipadas a los problemas; el 87% respondieron que no cuentan con ninguna herramienta de gestión, y solo el 13% cuenta con alguna herramienta de gestión; el 84% respondieron que se divide el trabajo por funciones, y un 16% no divide el trabajo funciones; el 81% no cuenta con documentos de gestión, siendo el 19% que si cuenta con documentos de gestión; el 75% respondieron que trabajan coordinadamente todas las áreas y el 25% respondieron que sus áreas no trabajan coordinadamente; el 60% respondieron que siempre son supervisados todos los procesos de su empresa mientras que un 40% respondieron que no son supervisados los procesos de su empresa; el 46% respondieron que es muy frecuente la rotación de empleados, 54% respondieron que no es muy frecuente la rotación de empleados; el 30% respondieron que cuentan con un plan estratégico en su empresa, el 70% respondieron que no cuentan con un plan estratégico en su empresa, el 70% respondieron que no desarrolla con eficiencia las actividades de gestión en su empresa,

el 60% nos dicen que no se consideran competitiva frente a las demás empresas, el 64% no cumplen con el plan de desarrollo y capacitación, el 49% respondieron que no realizan el control de calidad en el producto en su empresa y el 51% si realiza un control de calidad en el producto en su empresa; el 80% respondieron que no renuevan periódicamente alguna máquina, el 44% respondieron que si alcanzan el pronóstico de ventas, el 59% no tiene buenos ingresos por ventas.

Finalmente llegaron a las siguientes conclusiones; La variable gestión administrativa se relaciona de manera directa con la del crecimiento, debido a que la existencia de una buena gestión logrará el crecimiento constante de las Mype, es por ello que la mayoría de las Mype de El porvenir al carecer de una buena gestión no logran el éxito esperado. Las Mype de calzado en la actualidad no cuentan con una buena gestión administrativa que les permita plantear las estrategias necesarias para alcanzar el crecimiento, y en su mayoría inician sus actividades con el conocimiento empírico y llevan un modelo administrativo heredado por sus padres. El 87% de las Mype de calzado no cuentan con ninguna herramienta de gestión, no invierten en gestión lo ven como un gasto, no como una inversión, ellos creen que es suficiente la gestión que realizan ellos mismos apuntando sus pedidos y haciendo registros de compra y venta manualmente, solo se quedan con sus conocimientos aprendidos día a día, mientras que el 13% si utiliza alguna herramienta de gestión. Las Mype de calzado cuentan con un nivel de competitividad bajo, solo el 40% de las Mype son competitivas, mientras el 60% no lo son debido a la falta de estrategias que les permita elevar el nivel de competitividad, no realizan un análisis estratégico para poder analizar en que están fallando y porque no se logra cumplir con los pedidos en su totalidad, por lo tanto, no pueden cubrir nuevos mercados que es fundamental para su

crecimiento. El 80% de las Mype de calzado no invierten en renovar su maquinaria, ni utilizar nueva tecnología y así lograr que sus procesos sean mejores y más rápidos, debido a que no analizan la situación del mercado, por lo tanto, no logran ser competitivas, siendo solo el 20% las Mype que sí renuevan periódicamente su maquinaria

Yela (2011) en su tesis *Diseño de un modelo de Gestion de Talento Humano para llevar la calidad operativa de la empresa Pintufer*, teniendo el siguiente problema: ¿De qué manera se elevará el sistema administrativo, financiero, operativo y los niveles de eficiencia del recurso humano de la empresa PINTUFER Cía. Ltda.? A se vez planteo el objetivo general: Diseñar un Manual de funciones, reglamento interno y un esquema del orgánico funcional para mejorar la gestión del recurso humano en la Empresa PINTUFER de Santo Domingo de los Tsáchilas. Junto a ello planteo los siguientes objetivos específicos: Realizar un diagnóstico del estado situacional de la gestión administrativa de la gestión del recurso humano de la Empresa PINTUFER de Santo Domingo de los Tsáchilas. Determinar cuáles son los procesos administrativos que pueden aportar a un mejoramiento administrativo de la Empresa PINTUFER de Santo Domingo de los Tsáchilas, sustentados en la bibliografía contemporánea y de vinculación con el tema propuesto. Diseñar un Manual de Funciones, un Reglamento Interno y un orgánico funcional para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Empresa PINTUFER de Santo Domingo de los Tsáchilas. Establecer los procesos de evaluación y control en la aplicación del Manual de Funciones, Reglamento Interno y orgánico funcional en la Empresa PINTUFER. La presente investigación tuvo la siguiente metodología:

El diagnóstico situacional será retrospectivo de acuerdo a ciertos archivos que serán facilitados con el objetivo de recabar información, con apoyo en la lectura de los indicadores de gestión de dicha empresa. Otro aspecto metodológico considerado será el aplicado a los instrumentos de medición como son las encuestas, las que serán destinadas a medir el criterio de los colaboradores de la empresa objetivo de estudio.

Esta investigación tuvo los siguientes resultados: el 89% de las personas encuestadas manifiesta que SI está de acuerdo en que se desarrolle un plan de mejoramiento de recursos humanos en PINTUFER; se observa que el 89% de personas manifiesta que SI estaría de acuerdo en participar de un proceso de capacitación al interior de PINTUFER, el 78% de las personas encuestadas manifiesta que NO conocen acerca de la Administración por competencias, el 100% de las personas, SI estaría de acuerdo en que se apoye la propuesta de que se delimiten técnicamente las funciones de cada componente administrativo, el 78% de las personas encuestadas indican que es buena la gestión administrativa del Recurso Humano de PINTUFER, el 78% de encuestados sostiene que Si estaría de acuerdo en que se evalúe periódicamente el desempeño de todos los componentes administrativos, El 89% de encuestados manifiesta que Si estaría de acuerdo en que se implemente un nuevo esquema funcional si las evaluaciones sobre las competencias del personal señalan falencias; el 100% de los encuestados sostiene que la técnica SI permite mantener estándares de calidad adecuados, el 100% de las personas encuestadas manifiestan que si un Manual de Funciones y un Reglamento Interno, permiten desarrollar el potencial de trabajo humano, SI estarían de acuerdo en su aplicación, el 100% de las personas encuestadas manifiesta que SI es importante que exista una vía directa de comunicación entre todos los trabajadores y su administrador.

Obteniendo así las siguientes conclusiones: La empresa PINTUFER debe adoptar políticas de motivación y capacitación constante para que el personal mejore optimice su producción. PINTUFER no contaba con un Manual de Funciones que es una de las razones por las cuales la fase administrativa ha tenido falencias, limitando la interacción e importancia a esta herramienta administrativa muy necesaria hoy en día. Es preciso estructurar a la empresa dentro del ámbito administrativo técnico, para que los objetivos y metas que se planteen sean accesibles en el tiempo y espacio en que se hayan estipulado. La empresa objeto de estudio es una empresa que esta direccionada por sus propietarios que tienen objetivos muy claros; pero hasta el momento no habían implementado un lineamiento técnico en su administración.

Apolinario (2016) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas – Decreto supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz; 2016*, teniendo el siguiente problema: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016?. A su vez se planteó el objetivo general de describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016. Junto a ello se planteó también objetivos específicos: Determinar las principales características de los Gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016. Determinar las principales

características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016.

La presente investigación tuvo la siguiente metodología; el diseño fue no experimental – transversal o transaccional; el nivel de investigación que se empleo fue cuantitativo porque se obtuvo información estadística para la medición de variables y el tipo de investigación fue descriptiva. En cuando a la población para este estudio fueron 26 gerentes de las MYPESS del sector servicio. Rubro restaurantes pollerías del Distrito de Huaraz. Se utilizó una muestra censal equivalente a 26 gerentes.

Esta investigación tuvo los siguientes resultados: Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, el 26,92% confirman que tienen estudios superior universitario completo, Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, el 34,62% confirman que tienen de 6 a 10 años de experiencia como gerente, el 69,23% afirmaron que llevan en el cargo de 5 a más años, de igual manera Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, afirmaron que un 69,23% han recibido capacitación sobre las buenas prácticas de manipulación de alimentos. . Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, el 53,85% afirmaron que son propietarios del restaurante pollería, un 42,31% de gerentes contestaron a veces a la pregunta, conoce la norma de elaboración y expendio de alimentos y bebidas – Decreto Supremo 007- 98, mientras el 38,46% dijeron no conocen la norma. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 50% de los encuestados afirmaron que la empresa a veces establece programas de limpieza y desinfección de áreas y el 3,85% dijeron que la empresa nunca establece

programas de limpieza y desinfección de áreas. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 80,77% de los encuestados afirman que la empresa siempre proporciona artículos para la ejecución de limpieza y desinfección. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 96,15% de los encuestados afirman que ellos designan funciones y responsabilidades según sus habilidades y conocimientos; un 76,92% de los encuestados afirmaron que el personal siempre recibe capacitación sobre la limpieza y desinfección de áreas en el restaurante, un 96,15% de encuestados afirmaron que la distribución del área de trabajo siempre permite que el colaborador cumpla con su labor eficazmente, un 65,38% de los encuestados afirmaron que los registros de control de plagas a veces están al día, es decir fumigación y desinfección, mientras que el 11,54% dijeron que los registros de control de plagas nunca están al día, un 84,62% de los encuestados afirmaron si el personal comete errores siempre tienden a corregirlos con la finalidad de brindar un producto de calidad.

Finalmente se llegaron a las siguientes conclusiones; en respuesta al objetivo principal, se concluye que los gerentes muestran poco interés para emplear la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas según el DS 007-98, porque en la mayoría relativa de las MYPES hay un incumplimiento de los requisitos mínimos de higiene y sanidad que exige la ley para garantizar la calidad de los alimentos y bebidas. En relación a las principales características de los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería; la mayoría relativa se caracteriza por ser propietario del restaurante pollería, por tener experiencia como gerente, por llevar en el cargo de 5 a más años, por haber recibido capacitación sobre las BPM y por tener estudios universitario completo. Respecto a las principales características de la gestión

de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas según el DS 007-98 en las MYPES del rubro restaurantes pollerías del Distrito de Huaraz; se muestran los siguientes resultados, la mayoría de los representantes desconocen la norma de elaboración y expendio de alimentos y bebidas – DS 007-98, también podemos evidenciar que la mayoría relativa de los restaurantes pollerías nunca tienen un registro para el chequeo médico del personal, de igual manera se observa que en la mayoría relativa de las MYPES hay deficiencias para establecer programas como de limpieza y desinfección y de control de plagas, y la minoría nunca realiza la evaluación según el sistema HACCP.

Sanchez (2017) en su tesis *Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viaje y guías turísticos, Huaraz, 2017*. Teniendo la siguiente problemática, ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro agencias de viaje y guías turísticos de la ciudad de Huaraz, 2017? Se planteó el siguiente objetivo general, Describir las principales características de las gestiones de calidad con el uso planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro agencias de viaje y guías turísticos de la ciudad de Huaraz, 2017. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos; Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro agencias de viaje y guías turísticos de la ciudad de Huaraz, 2017. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro agencias de viaje y guías turísticos de la ciudad de Huaraz, 2017. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y

pequeñas empresas del sector servicio- rubro agencias de viaje y guías turísticos de la ciudad de Huaraz, 2017. Determinar las principales características del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro agencias de viaje y guías turísticos de la ciudad de Huaraz, 2017.

La metodología de la presente investigación fue: El diseño fue no experimental – transversal; porque no se manipulo deliberadamente la variable o no se realizó ninguna intervención a la realidad. Fue transversal o transaccional porque se estudió a la muestra en un tiempo y espacio único; teniendo un tiempo de inicio y final. El tipo de investigación fue descriptivo. El nivel de investigación fue de enfoque cuantitativo. La población la conformaron 95 administradores y/o propietarios de las micro y pequeñas empresas de las agencias de viaje y guías turísticas de la ciudad de Huaraz, del cual se obtuvo la muestra la misma que fue no probabilística intencional conformado por 35 administradores y/o propietarios de las micro y pequeñas empresas de las agencias de viaje y guías turísticas de la ciudad de Huaraz, 2017.

Se obtuvieron los siguientes resultados; del 100% de encuestados de las MYPES del rubro agencias de viaje y guías turísticos de la ciudad de Huaraz, el 40,00% tiene más de 56 años, mientras que el 8,57% de los representantes está entre los 28 y 35 años. del 100% de representantes de las MYPES del rubro agencias de viaje y guías turísticos de la ciudad de Huaraz encuestados, el 74,3% son masculino, y el 25,7% son del sexo femenino, se observa que el 51,4% son profesor otros, mientras que solo el 5,7% son ingenieros, el 48,6% tiene más de 6 años de experiencia en manejo de MYPES, mientras que el 5,71% cuenta de 1 a 2 años de experiencia en el manejo de MYPES; el 71,4% se dedica a esta actividad más de 3 años, el 25,7% lo hace tres años, y solo el 2,9% se dedica a esta actividad hace dos años; el 54,3%

cuentan de 1 a 5 trabajadores, el 37,1% indica que casi siempre la empresa tiene diseñada los objetivos para una gestión de calidad, el 48,6% casi siempre asigna recursos en la implementación de los planes trazados; el 40,00% señala que regularmente manejan procedimientos para una gestión de calidad en las MYPES del sector servicio rubro agencias de viaje y guías turísticos, el 42,86% señala que casi siempre formulan y se implementan planes de mejora en la MYPES del sector servicio rubro agencias de viaje y guías turísticos, el 45,71% casi siempre instaure las acciones implementadas en la planificación, el 42,86% casi siempre mide el nivel de eficiencia de las acciones implementadas en la MYPES del sector servicio rubro agencias de viaje y guías turísticos, el 48,57% señala que regularmente comprueba el cumplimiento de los objetivos planteados, el 54,29% que regularmente realiza evaluaciones a los objetivos y procesos proyectados, el 42,86% regularmente establece acciones correctivas en los procesos y acciones en las MYPES del sector servicio rubro agencias de viaje y guías turísticos, el 28,57% regularmente ha establecido y revisa periódicamente la misión y visión, el 28,57% nunca realiza análisis FODA con la finalidad de desarrollar su plan estratégico, el 34,29% casi siempre cuenta con objetivos a largo plazo en las MYPES del sector servicio rubro agencias de viaje y guías turísticos, el 51,43% indica que regularmente realiza un análisis y establece estrategias, asimismo el 8,57% refiere que a veces realiza un análisis para establecer sus estrategias, el 42,86% indica que a veces cuenta con objetivos anuales tomando en cuenta el plan estratégico, el 34,29% de representantes de las MYPES del sector servicio rubro agencias de viaje y guías turísticos, refiere regularmente dispone de políticas en las que se orienta la empresa, el 45,71% establece mecanismos en la empresa para evaluar la efectividad del análisis FODA en la planificación, el 40,00%

regularmente establecen procedimientos para analizar y ajustar la coherencia entre las metas y los resultados obtenidos en la empresa, el 40,00% de representantes de las MYPES del sector servicio rubro agencias de viaje y guías turísticos señala que a veces realizan acciones correctivas en las estrategias después de la evaluación. Teniendo así las siguientes conclusiones: Las empresas del rubro agencias de viaje y guías turísticos, realizan una gestión de calidad inadecuada cumpliendo solo con algunos aspectos, con un conocimiento y manejo deficiente del planeamiento estratégico. En cuanto a las características de los gerentes, tienen más de 56 años de edad, son de sexo masculino y de profesión u ocupación profesores u otros, y cuentan con más de 6 años de experiencia. En relación a las características del micro y pequeñas empresas, la mayoría absoluta tiene más de 3 años dedicados a esta actividad empresarial y cuentan con un promedio de 1 a 5 colaboradores. Los resultados permiten concluir en razón a la gestión de la calidad, las empresas casi siempre tienen diseñada los objetivos y asignan los recursos para implantar, regularmente manejan procedimientos, midiendo el nivel de eficiencia de estas, para ser evaluadas y establecer mejoras en la gestión. Respecto al planeamiento estratégico, establecen y revisan regularmente la misión y visión, pero nunca realizan el análisis FODA, solo a veces cuentan con políticas en las que se orienta, y casi siempre asignan recursos para implementar la estrategia, estableciendo mecanismos para evaluar, y a veces realizar acciones correctivas en las estrategias.

Jauregui (2014) en su tesis *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización Los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*. Teniendo la siguiente problemática, ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas

Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014? Se tuvo el siguiente objetivo general, determinar las principales características de gestión de calidad en el Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Asimismo se plantearon objetivos específicos los cuales son: describir las principales características de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, servicio rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014; describir las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014; describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

Metodología; para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo. La población muestral está conformada por 8 Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Es decir la población muestral se utilizó el 100% de las Micro y 43 Pequeñas Empresas que estuvieron disponibles al momento del estudio. Esta población se encontró mediante un sondeo en la zona de influencia del estudio y el criterio de selección está dado en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes y/o gerentes de dicho rubro.

Esta investigación tuvo los siguientes resultados, el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad promedio de 18 a 30 años, el 50%

son de género masculino, el 37.5% tienen instrucción superior no universitaria, el 75% son los dueños, el 37.5% tienen más de 7 años en el rubro, el 62.5% tienen entre 1 a 3 trabajadores, el 100% tienen como objetivo maximizar ganancias, el 100% desconocen el término Gestión de calidad, el 75% utilizan la técnica del liderazgo, el 100% aplican liderazgo democrático; el 100% no siguen un plan de negocios estratégico. El 100% perciben que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr sus objetivos; el 100% han logrado con la gestión de calidad ofertar productos de mayor y mejor calidad.

Finalmente se tuvieron las siguientes conclusiones; se concluyó que la totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas no conocen técnicas de gestión, los que conocen en su mayoría aplican el liderazgo democrático, por otra parte, en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos. Finalmente, la mayoría que aplicó gestión de calidad, obtuvo buenos resultados ofertando productos de mejor calidad. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas si aplican gestión de calidad, pero desconocen el término. Se concluyó que la totalidad tiene como finalidad maximizar ganancias, para poder apoyar a sus familias, la mayoría tiene una permanencia en el rubro de 7 años, esto les ha permitido posicionarse mejor, así mismo en su mayoría cuentan entre 1 a 3 trabajadores, personal suficiente, ya que no cuentan con mayores recursos para reclutar más personal. Se concluyó que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son jóvenes, ya que tienen una edad que oscila entre 18 a 30 años, cuentan con experiencia significativa en el rubro, la mayoría son de género masculino, son ellos los emprendedores de sus negocios y cuentan con estudios superiores no universitarios, que les ha facilitado de alguna manera tener mayor conocimiento, creatividad y visión por el emprendimiento, finalmente son dueños propios.

Luna (2013) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*, donde se tuvo la siguiente problemática, ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013?, el cual para dar solución al problema se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013. Para dar cumplimiento al objetivo general se planteó tres objetivos específicos que son los siguientes: Determinar las características de los representantes legales de las Mype del sector servicios - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013; Determinar las características en las Mype del sector servicios - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013; Determinar las características de la Gestión de Calidad en las Mype del sector servicios – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013.

En cuanto a la metodología del siguiente estudio el diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo – cuantitativo.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Fue transversal porque el estudio en un espacio de tiempo determinado en el año 2013, donde se tuvo un inicio y un fin. Fue descriptivo porque solo describió las características más relevantes de los representantes, Mype y la variable en estudio. Fue cuantitativo, porque tuvo una estructura con la cual se pudo medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación. Para determinar la población se realizó mediante la búsqueda en la página del Instituto

Nacional de Estadísticas e informática (INEI) con ayuda del Sistema de Información Geográfica Para Emprendedores (SIGE), en donde se ingresó los datos referentes a la Ciudad y el Distrito, posterior a ello se especifica en giro del negocio. Por lo tanto, de acuerdo al sector y el rubro que es restaurantes pudimos encontrar que existen 90 restaurantes en Nuevo Chimbote.

Se trabajó con una muestra dirigida de 23 Mype, las que aceptaron participar en la investigación. El criterio de selección estuvo en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes y/o gerentes de las Mype.

Se tuvieron los siguientes resultados; El 60,9% son de género masculino, el 52,2% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad; el 47,8% tiene un grado instrucción universitaria, el 43,5% de los representantes tiene 3 años en actividad, el 65,2% de las Mype trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores; el 69,6% son formales; el 65,2% mantienen a su trabajadores en condición informal; el 100% de las Mype encuestadas no cuentan con estándares de calidad ISO; el 60,9% de los encuestados aseguran que aplican una gestión de calidad. el 56,5% ponen en práctica como técnica de gestión la mejora continua; el 78,3% realiza capacitaciones orientadas al servicio; el 39,1% de los empresarios consideran que el precio es la prioridad de sus compras ante sus proveedores

Finalmente se tuvieron las siguientes conclusiones; la mayoría (60,9%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, son de género masculino, la mayoría absoluta (52,2%) tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría relativa (47,8%) tiene el grado de instrucción

universitaria y la mayoría relativa (43,5%) cuenta como administrador 3 años en el rubro. La mayoría absoluta (69,6%) de las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote están formalizadas, la mayoría absoluta (65,2%) se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría absoluta (65,2%) mantienen a sus trabajadores en condición informal. La totalidad de empresarios del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, pero la mayoría (60,9%) aplican una gestión administrativa lo cual la mayoría absoluta (56,5%) los ha llevado adoptar una técnica de mejora continua, la mayoría absoluta (78,3%) realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (39,1%) tienen prioridad el precio ante sus proveedores

Hernández (2014) en su tesis *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mype del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014*, donde se tuvo la siguiente problemática ¿Cómo se da la gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mype sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza año 2014?, en el cual se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características del marketing de las Mype del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza año 2014. Se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de la competitividad de las Mype del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza año 2014, determinar las características del marketing de las Mype del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza año 2014, determinar las características de la gestión de calidad de las Mype del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza año 2014.

En cuanto la metodología del presente estudio el tipo de investigación fue cuantitativo con criterios cualitativos, el diseño de la investigación fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto; fue descriptivo porque se recolectaron datos en un solo momento y en tiempo único, el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en el contexto dado.

Se tuvieron los siguientes resultados: las Mype rubro restaurantes 66.67% Femenino, el 40 % de los Gerentes y/o Administradores de las Mype encuestadas tienen una edad que fluctúa entre los 30 y 40 años, el 53.33% de los Gerentes y/o Administradores de las Mype encuestadas tienen solamente secundaria completa. El 26.67% han realizado primaria completa, un 13.33% realizó un estudio superior universitario, el mayor porcentaje de los encuestados 66.67% indica que si tienen algún tipo de capacitación, un 53.33% piensa que es la empresa quien debe ser responsable de la capacitación del mismo, el 53.33% manifiesta que la calidad sumado con el precio es el factor determinante para escoger un proveedor, el 53.33% no conoce de que se trata la ISO, 60% no mantiene una política ordenada y/o constante relacionada a este tema, 86.67% indican que no se encuentran debidamente certificadas, el 66.67 % que aplican la innovación tecnológica , el 60 % aplica liderazgo general en costos, , el 73 % indica que el local donde se ubica el restaurante no es propio y un 26.67 % cuenta con un número reducido de sanitarios, el 73% indica existe una gran posibilidad de que nuevos restaurantes traten de imitar sus características y un 26.67 % manifestó que era el crecimiento acelerado en el número de restaurantes en el distrito, el total de los encuestados 75% de los clientes indicaron que los precios del restaurant le parecieron accesibles mientras que el 25% indican que el precio fue costoso, 62.5 %

de los clientes indicaron que la calidad del restaurant es buena, mientras que el 25% es mejorable y un 12.5 % optaron por la mala calidad, 75% manifiestan que la atención es buena, el 75% indicó que la calidad del producto le parecieron buena, un 12.5% indica que puede ser mejorable, 25% piensan que el factor primordial a mejorar es el precio, un 50% indican que finalmente el negocio le parece bueno, pero un 37.5% piensa que es mala y un 12.5% indican que la evaluación final es mejorable.

Finalmente se tuvieron las siguientes conclusiones: En el estudio realizado podemos concluir que marketing y competitividad de las Mype del rubro restaurantes son dos puntos que aún están muy lejos de estar en estándares óptimos que permitan realizar una correcta gestión del negocio. Si bien es cierto la mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos (53%) y (27%) cuentan con estudios primarios; esto significa una gran desventaja para el negocio ya que el mayor porcentaje de Gerentes y/o Administradores cuenta con estudios secundarios completos; esto implica que deberán capacitarse en temas relacionados con el rubro y gestión de calidad, marketing y competitividad. En algunos casos al ser propietarios o hijos del propietario hace que asuma una postura un poco más conservadora al momento de dirigir el negocio ya que se tiene la idea que si hasta el momento funciona bien y tienen clientes pues no es necesario ningún tipo de modificación en la dirección de la empresa. La gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrizado, en la mayoría de las empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el mantener ideas o costumbre que no vayan a la par de la expansión del negocio. No se lleva una correcta gestión de proveedores y de insumos ya que a pesar de que se

manifiesta que ellos exigen calidad y precio, hemos tenido la oportunidad de estar presente en muchas entregas de productos y la manipulación de los mismos por parte de los proveedores esta apartada de ser una manipulación de calidad, inclusive muchas veces a vista de los consumidores. El no exigir ningún tipo de certificación por parte de estos nos deja una preocupación latente por no tener la certeza de la calidad de los mismos.

Rios (2014) en su tesis *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto de la rentabilidad de las Mype del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco año 2014*, teniendo la siguiente problemática: ¿Cuáles son las principales factoras que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mype del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014? En el cual se planteó el siguiente objetivo general: Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mype del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014. Para poder conseguir el objetivo general nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los gerentes de las Mype del sector servicios rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014. Determinar las principales características de las Mype del sector servicios rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014. Determinar los principales factores de la gestión de calidad de las Mype del sector servicios rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014. Determinar las principales características que se involucran en el impacto en la rentabilidad de las Mype del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco, año 2014

La metodología de la presente investigación fue descriptiva cuantitativa, descriptiva, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio. El diseño que utilizo fue no experimental – descriptivo. Según INEI se cuenta con una inscripción de 180 micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huanchaco, año 2014. Se tomó una muestra de 20 restaurante que representa entre el 10% - 12% de la población.

Se obtuvieron los siguientes resultados: los representantes legales de las MYPES encuestadas predomina el sexo masculino con el 65% y el 35% son de sexo femenino; el 35% de los representantes legales de las MYPES encuestadas su edad fluctúa entre 35 – 44, y el 20 % tienen entre 25-34 años y el 20% tienen de 45-54; predomina la instrucción superior universitaria completa con 60%, siguiéndole el grado de instrucción de superior universitaria incompleta con un 30%; un 10% secundaria completa; el tiempo en años predomina de 5-7 años con un 50% y un 25% de 2 a 4 años y otro 25% de 8 a más años; un 90% de las Mype son formales y un 10% son informales en el sector servicios, rubro-restaurantes; el número de trabajadores permanentes representa un 95%, mientras que los trabajadores eventuales en un 5%.; la finalidad por la que se formó la Mype fue para generar ingresos para solventar los gastos familiares, obteniendo un 45%; un 35% para maximizar ganancias; un 10% para dar empleo a la familia y/o otros y otro 10% para otros fines respectivamente; los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda, es la buena atención, que según lo encuestado nos arroja un 50% y un 25 % tanto para la preparación de alimentos como también las instalaciones de dichas Mype; el 85% cree que la gestión de calidad es importante y un 15% no; 75% respondieron que la calidad es uno de los factores principales para generar utilidad; un 80% de los representantes legales

encuestados, respondieron que los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado; el 85% de los representantes legales dijeron que si consideran que el servicio que brindan es de calidad; un 80% respondieron que la materia prima es de calidad y está en óptimas condiciones para su consumo; un 60% respondieron que su capital social asciende de 11000 a 15000, un 80% respondieron que si reinvierten en la empresa; el 60% dijeron que si amplían la reinversión; un 90% respondieron que la calidad es un factor importante para obtener rentabilidad; un 90% respondieron que la rentabilidad mejoro en los 2 últimos años; el 90% dijeron que la rentabilidad no ha disminuido en los 2 últimos años.

Finalmente, se llegó a las siguientes conclusiones: En cuanto a los gerentes de mas Mype: Del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa. Lo cual se representa en un 60%. En cuanto a las principales características de las Mype; el tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 a 7 años, el 90% de las Mype son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%. En cuanto a la gestión de calidad: Del estudio realizado se concluye que el 50% d los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco , afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención ; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se

siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad. En lo que se refiere a la rentabilidad: un 80% de los encuestados reinvierten en la empresa, el 60% de dichos representantes respondieron que su capital asciende de un 11000 a 15000. Además, un 90% de los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicios, confirman que en los dos últimos años ha mejorado su rentabilidad.

2.2 Bases teóricas y conceptual

Las Micro y pequeñas empresas

Definición de la micro y pequeña empresa

Según la Ley 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña empresa (2003) precisa lo siguiente:

La micro y pequeña empresa 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. (p.1).

La Mype como ente económico se forma por una persona ya sea natural o jurídica; con la finalidad de desarrollar actividades de diferentes rubros, ya sea de extracción, transformación, producción, comercialización o prestación de servicio.

Características de las Micro y pequeñas empresas.

Según la Ley 30056 (2013) afirma que las micro y pequeñas empresas tienen las siguientes características: Las micro, pequeñas y medianas empresas determinan la

categoría empresarial que les corresponde en función a sus niveles de ventas anuales, con las que tenemos:

- Microempresa: ventas anuales hasta un monto máximo de 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superior a 150 UIT hasta 1700 UIT
- Mediana empresa: ventas anuales superior a 1700 UIT y un monto máximo de 2300 UIT, cabe recalcar que la mediana empresa no goza de beneficios laborales.

Asimismo, el ministro de Economía y Finanzas y el ministro de la Producción determinó que el monto máximo de ventas anuales sea incrementado cada dos años.

Importancia de las micro y pequeña empresa.

Según Vasquez (2013) afirma que: La Mype representan un sector de vital importancia dentro del sector productivo del Perú, ya que las microempresas representan el 95.9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje que aumenta a 97.9% ya que se añaden las pequeñas empresas. Según el Ministerio de Trabajo, las Mype brindan empleo a más de 80% de la población económica activa y generan cerca de 45% del producto bruto interno. Se convierten en el principal motor de desarrollo en el País, su importancia se basa en:

1. Generan gran porcentaje de puestos laborales.
2. Disminuyen la pobreza en base a actividades que generan ingresos.
3. Desarrollan espíritu empresarial, y cualidades emprendedoras.
4. Son el motor principal de fuente de desarrollo.

5. Mejoran la distribución del ingreso
6. Generan mayor crecimiento económico dentro del país.

Financiamiento de las micro y pequeña empresa

Según la Ley 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña empresa (2003), menciona que:

El estado promueve el acceso de las Mype al mercado financiero y al mercado de capitales fomentando la expansión, solidez y descentralización de dicho mercado. El mercado promueve el fortalecimiento de las instituciones de micro finanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. Asimismo, facilita el acercamiento entre las entidades que no se encuentran reguladas y que puedan proveer servicios financieros a las Mype y la entidad reguladora, a fin de propender a su incorporación al sistema financiero. (p.8).

Las micro y pequeñas empresas logran ingresar al mercado financiero y el mercado de capitales gracias al estado, ya que es quien fomenta expansión y solidez. Como también mejora el acercamiento con las entidades que aún no están reguladas con la finalidad que puedan proveer servicios financieros a las micro y pequeñas empresas.

Participación de COFIDE

Según la Ley N° 28015 Art. 29° (2003) afirma que a través de la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), promueve el financiamiento, beneficiando a las Mype descentralizando y abriendo puertas en mercados financieros y de capitales. Los intermediarios financieros utilizan fondos los cuales son entregados a COFIDE, para el financiamiento correspondiente de las Mype. COFIDE procura canalizar principalmente sus recursos financieros a las Mype que desarrollan o utilizan productos elaborados en el territorio nacional.

Variable: Gestión de calidad

Gestión de calidad Total

Según Muñoz (1999) menciona que:

La denominación gestión de calidad total fue propuesta por primera vez por A.V. Feigenbaum y defina como: Un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la calidad de los distintos grupos de una organización, para proporcionar productos y servicio a niveles que permiten la satisfacción del cliente. (p.95).

La gestión de calidad dentro de una organización se considera como un sistema que funcionando eficazmente logra mejorar fabricación de productos y entrega de un servicio a otros niveles generando satisfacción del cliente.

Muñoz (1999) define también gestión de calidad como:

La estructura de trabajo operativa acordada en toda la compañía y en toda la planta, documentada con procedimientos integrados técnicos y administrativos efectivos para guías las acciones combinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la compañía y planta de los modos mejores y más prácticos, con el fin de asegurar la satisfacción del cliente sobre la calidad y sus costes. (p.96).

En toda organización, cuando las personas y elementos que la conforman trabajan en armonía siempre estarán cerca de lograr sus objetivos, la gestión de calidad total es la base de eso. Además de una mejora continua en donde se adapten los procesos buscando la satisfacción del cliente.

Fundamentos de la Gestión de Calidad

Según Udaondo (1992) menciona que los fundamentos de la gestión de calidad son:

- El objetivo es igual al de la empresa: competitividad y mejora constante.
- Ayuda a cubrir las necesidades del cliente buscando siempre sobrepasar sus expectativas.
- El talento humano son un elemento fundamental para la organización
- El trabajo en equipos debe ser precioso para conseguir sus objetivos.
- Es importante la comunicación, la información, y la participación en todos los niveles y de todos los elementos imprescindibles.
- Disminuir los costes a través de prevenir las imperfecciones de sus elementos.
- Fijar objetivos de mejora y realización de un seguimiento periódico de resultados.
- Forma parte de la gestión de la empresa, de cuya política de actuación constituye un objetivo estratégico fundamental.

Objeciones a la Gestión de Calidad

Según Udaondo (1992) afirma que las principales dificultades que se pueden encontrar en el camino para lograr una gestión de calidad son las siguientes:

- Dedicarle bastante tiempo y trabajo, será un poco difícil de conseguir por parte de los directivos excepto que dispongan de una adecuada mentalización o se tenga una visión clara acerca de su utilidad estratégica, la cual no será muy frecuente al inicio del proceso.

- Se puede producir un fenómeno típico de resistencia al cambio, ya que las personas suelen estar acostumbradas a un proceso o esquema ya estructurado por cada empresa.
- Si no se ve la gestión de calidad como una visión positiva para toda la organización puede ser difícil lograrla, es por eso que se debe tomar a nivel personal como una estrategia enriquecedora para todos los aspectos de la organización.

Evolución de la gestión de la calidad

Según Cortes (2017) afirma que se distinguen cinco diferentes etapas:

- ✓ Inspección: La etapa en la que se cuida la calidad de los productos mediante un trabajo de inspección
- ✓ Control estadístico del proceso. La etapa en la que se cae en la cuenta de que la atención a la calidad exige observación del proceso a fin de controlarlo y mejorarlo
- ✓ Aseguramiento de la calidad o Gestión integral de la calidad: La etapa en la que se percibe la necesidad de asegurar la calidad en todo el ciclo de vida del producto.
- ✓ Calidad Total: La etapa en la que la calidad, impregnando toda la empresa, ha de ser la estrategia a emplear para tener éxito en el mercado frente a los competidores.
- ✓ Integración: La etapa en la que se integra con otros sistemas como el Sistema de Gestión Medioambiental, Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo u otros.

Así, puede describirse la evolución de la calidad, aunque en la actualidad se hablan solo de 3, el control de la calidad, aseguramiento de la calidad y calidad total. (p.6.).

La gestión de calidad a evolucionado conforme el tiempo; con el fin de lograr una mejor orientación al cliente y ofrecerle productos y servicios que satisfaga sus necesidades, dando al factor humano y a su participación la importancia y relevancia que se merece como condición básica para lograr también los objetivos de una empresa.

Los 4 Principios de Calidad de Crosby

Se mencionan 4 principios de calidad; los cuales son:

1. Para lograr calidad se debe cumplir con ciertos requisitos, así es como se define. Los productos y servicios logran tener calidad, básicamente haciendo las cosas bien desde el primer momento. Por ello es imprescindible conocer que solicita el cliente ya sea interno o externo, de esta manera puede saber en realidad las cualidades que se necesitan.
2. Parte de un sistema de calidad es prever. Verificar, o se puede llamar supervisión, se debe realizar posterior a la elaboración del producto, donde ya tiene deficiencias. Se pide supervisar con la finalidad de que estas deficiencias puedan ser controladas o eliminadas.
3. La realización se encuentra estandarizada en no tener defectos. Dentro de una organización, los resultados en general son alcanzados por personas. Los servicios y productos son creados en base a un conjunto de tareas que se realizan internamente y en contacto con externos. Cada una de estas tareas deben hacerse con la finalidad de alcanzar los resultados.
4. El incumplimiento en base a la medida de calidad: Los productos y servicios que tienen alguna deficiencia en el proceso, se deben reemplazar por otros. En

los dos casos existe un costo, si se utiliza para corregir la deficiencia o del reemplazo del producto. Este coste se paga porque los productos que se realizaron no son de calidad. La medición de la calidad es el precio de estos costes. (Cortes, 2017).

La Trilogía de Juran

Se establecieron 3 procesos para gestionar la calidad:

- Planificación de la calidad
- Control de la calidad
- Mejora de la calidad

Empieza con la planificación de la calidad, el objetivo es dar a los integrantes de la organización los recursos necesarios para elaborar productos y servicios que cumplan con las necesidades de los clientes, por eso se debe establecer objetivos de calidad, seleccionar a los clientes y lo que necesitan, plantear productos y procesos. Una vez completada la planificación, el plan que se elabora es entregado a los trabajadores encargados de hacer los productos y ofrecer servicios. En este paso se realiza el control de calidad, evaluando el desempeño de cada uno de los procesos; comparando con los objetivos establecidos y ajustando dichos objetivos. El tercer proceso es la mejora de la calidad, se logra estudiando los procesos y consecuencias que incitan que los productos o servicios no cumplan con los estándares de calidad (Cortes, 2017).

Normas ISO 9000

La Norma ISO 9000 tiene como finalidad ayudar a las organizaciones, ya sean grandes o pequeñas a implementar y funcionar de forma efectiva, la familia de normas ISO 9000 está formada por 4 normas:

1. ISO 9000:2015, denominada “Sistemas de gestión de la calidad. Describe los conceptos y principios fundamentales de la gestión de calidad que son universalmente aplicables a:
 - Organizaciones que buscan éxito por medio de la introducción de un sistema de gestión de calidad.
 - Los clientes que buscan la confianza en la capacidad de una organización para proporcionar regularmente productos y servicios conformes a sus requisitos.
 - Las organizaciones que buscan la confianza de su cadena de suministro en que sus requisitos para los productos y servicios se cumplirán.
 - Las organizaciones interesadas que buscan mejorar la comunicación mediante el entendimiento común del vocabulario utilizado en la gestión de la calidad.
 - Las organizaciones que realizan evaluaciones de la conformidad frente a los requisitos de la Norma ISO 9001.
 - Los proveedores de formación, evaluación o asesoramiento en gestión de la calidad.
2. ISO 9001:2015, denominada “Sistemas de gestión de la calidad.”, especifica los requisitos que en un sistema de gestión de la calidad debe cumplir en una organización para que esta pueda demostrar su habilidad para proporcionar los

productos adecuados que satisfagan las necesidades de todas las partes involucradas.

3. ISO 9004:2009, denominada “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de calidad (ISO 9004:2009)”, reemplaza a la anterior ISO 9004:2000. Distribuye una guía para la mejora continua del desempeño de una organización, de la eficiencia y eficacia basado en un enfoque a procesos. Este documento se enfoca en cumplir las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, a largo o corto plazo.
4. ISO 19011:2012, denominada “Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión. Proporciona una orientación sobre la auditoria de los sistemas de gestión, en la cual incluye los principios de la auditoria, la gestión de un programa de auditoria y la realización de auditorías de sistemas de gestión, así como orientación de la competencia de los individuos que participan en el proceso de auditoria; incluyendo a la persona que gestiona dicho programa (Cortes, 2017).

Estrategia de las Normas ISO 9000

Según Cortes (2017), menciona 5 factores que la determinan y son:

1. Establecer un claro entendimiento del papel que la calidad juega dentro de una organización.
2. Disminuir el número de normas dentro de la propia familia de Normas ISO9000.
3. Disminuir el número de normas desarrolladas externamente a organismo ISO. Esto está dando lugar a diversas normas ISO en sustitución de otras normas.

4. Asegurar la integridad de la familia de Normas ISO 9000 para establecer un núcleo común tanto para la implantación de los sistemas de calidad, como para su mejora y evaluación.
5. Maximizar la utilidad de la familia de Normas ISO9000, facilitando su implantación de otros sistemas de gestión.

Variable: Planeamiento Estratégico

Muchos autores coinciden en definir al plan como una toma anticipada de decisiones destinada a reducir la incertidumbre y las sorpresas, y a guiar a la acción hacia una situación deseada. El plan significa elegir o definir opciones frente al futuro. En cuanto la estrategia se dice que es un estilo y un método de pensamiento acerca de la acción; la estrategia organiza la reflexión y análisis de situaciones desde la perspectiva de la correlación de fuerzas de los actores (Ossorio, 2003).

El planeamiento estratégico es el proceso de producción de planes de una conducta ante la dinámica de cambio económico, cultural, tecnológico y socio-político del entorno; el planeamiento estratégico es el articulador de esos recursos o factores estratégicos los cuales pueden ser de materia, información o tiempo. Se define también como una secuencia de acciones de solución de problemas para lo cual busca comprender, explicar e interpretar (Ossorio, 2003).

La planificación estratégica es fundamental para las organizaciones y los gerentes hoy en día deben inclinarse por usar estrategias ya planificadas y dejar las estrategias reactivas. La elaboración de planes estratégicos no solo motiva a pensar en su futuro a corto y largo plazo, por otro lado, también los obliga a enfocarse en el logro de objetivos y políticas ya establecidas, si se realiza de este modo las organizaciones

serian proactivas. Como herramienta principal para elaborar planes estratégicos es el análisis del entorno, es decir, la interacción que hay entre la organización y todos los factores como son económicos, culturales, políticos, competencia, entre otros. Con este análisis se puede determinar y redefinir la visión, misión, objetivos y estrategias para la organización (Bazan, 2017).

Propósitos y Beneficios del Planeamiento Estratégico

Según Goodstein (2012) como cito Sanchez (2017) afirmó que su objetivo es dar a conocer la realidad y el desempeño de la empresa para superar obstáculos negativos, los beneficios y objetivos que se producen son:

1. Establecer las metas y objetivos por lograr a través de la dirección, teniendo como base sus prioridades.
2. Promover un ambiente de acción para el desarrollo de políticas y toma de decisiones adecuadas.
3. Ayudar a una efectiva programación de recursos, a través de temas de registro críticos.
4. Evaluar, medir y mejorar el desempeño laboral en la organización.
5. Contribuir a la mejora de los procesos internos.
6. Mantener en conjunto, directivos, funcionarios y cada integrante el enfoque organizacional del futuro y el presente de la organización, es decir su misión y visión.
7. Ayudar con la mejora de los procesos internos.
8. Establecer con los integrantes la planificación y misión a mediano y largo plazo identificando objetivos.

Importancia de la Planeación Estratégica

Según Goodstein et al. (1998) como cito Sanchez (2017) afirmó que la planeación estratégica es importante por ciertas razones:

- Es importante porque el análisis sistemático fomenta el cambio interno que tiene por finalidad minimizar o eliminar las debilidades, aumentando las fortalezas y aprovechando las debilidades del entorno.
- Ayuda a la gerencia a desarrollar y mantener un control máximo sobre la organización.
- Ayuda a desarrollar la definición de misión organizacional en coordinación con los trabajadores y mejorar la dirección de la empresa.
- Contribuye a lograr las ventajas competitivas cuando otras empresas no implementan su plan estratégico.
- Mejora el posicionamiento en un mercado competitivo.
- Es importante porque se podrá evaluar los objetivos alcanzados.

Modelo de Management Estratégico

Establecimiento de la visión, misión y objetivos.

Según Delaux (2017) afirmó que es la primera etapa del modelo management estratégico, es fundamental que la organización conozca la dirección que pretende tomar antes de empezar a funcionar. Se puede determinar esta dirección; estableciendo objetivos que agreguen valor a la empresa para ingresar eficientemente en el desarrollo y visión que se tiene del entorno.

-La visión, se refiere a el alcance, escala o a hacia donde pretende ir la organización en el futuro. Para esto es necesario hacerse las siguientes preguntas. ¿En qué negocio estamos hoy y en cual estaremos dentro de 10 años? A través de esta interrogante el resultado debería ser que la compañía pueda identificar sus características, identificando como es su empresa hoy y que es lo que quiere llegar a ser.

-La misión, es el propósito principal, se define como la razón de ser que tiene la organización por la cual existe dentro de un mercado empresarial. Se enuncia como el propósito de la empresa y sirve para que se diferencia de las demás organizaciones. Para esto es necesario hacerse las siguientes interrogantes. ¿Qué es?, ¿Qué debería ser la empresa? Dentro de la misión debe definirse el producto, tecnologías, o capacidades utilizadas por la empresa.

-Los objetivos, a corto y largo plazo son los resultados o metas específicas que la organización pretende alcanzar. Estos objetivos se relacionan con la visión y misión ya establecidas.

Análisis del entorno

El análisis del entorno tanto externo como interno es uno de los elementos más críticos del planeamiento estratégico. Las organizaciones que lo aplican mejor son las que están en condiciones superiores y probablemente tengan éxito. Para que este análisis funcione correctamente se basa en la comprensión de la situación externa confrontada con la compañía. Cada uno de los aspectos externos afecta a cada uno de los pasos del proceso del management estratégico, por lo cual las estrategias deben analizarse y diseñarse dentro de las expectativas que se tengan sobre las condiciones

externas. El entorno puede clasificarse en dos niveles: el macro entorno y el entorno competitivo.

- El macro entorno: son aquellos factores externos a la organización que influyen sobre el entorno competitivo y determina las oportunidades y amenazas para la organización.
- El entorno competitivo: Son aquellos factores externos que permite que existan competencia dentro de la industria.
- El entorno interno: Son las fortalezas y recursos con los que la organización cuenta para ser competitiva en el mercado (Delaux, 2017).

Análisis y Selección de Estrategias

Las alternativas estratégicas deben ser analizadas y seleccionadas según una adecuada combinación entre estrategias corporativas, de negocios y funcionales. Para que este cumplimiento sea exitoso se requiere entender bien las técnicas de análisis para las estrategias alternativas y la selección de ellas.

- Técnicas de Análisis: Existen dos fases en este análisis, primero deben ser analizadas las ventajas competitivas de la empresa y las debilidades que tenga. El análisis del entorno, las matrices de oportunidades y amenazas, y el análisis FODA, son reconocidas como herramientas para la utilizar esta técnica. La segunda etapa consiste en varias técnicas de análisis estratégicos, se evalúa cada negocio donde la compañía se encuentra relacionada.
- Estrategias alternativas: Una buena estrategia es un plan o mapa para ayudar a la organización a obtener sus objetivos plasmados. El crecimiento se basa en

cuestiones internas, utilizando recursos y competencias ya existentes o en factores externos.

- Selección y evaluación de las estrategias: Los directivos de las organizaciones deben elegir que estrategias aplicaran, considerando diversos puntos, como recursos financieros (Delaux, 2017).

Matriz FODA

Según Dvoskin (2004) afirma que la matriz FODA es el primer instrumento estratégico que apareció, el cual permite relacionar las fortalezas y debilidades de la organización con las oportunidades y amenazas del ambiente, teniendo el objetivo de elaborar un diagnóstico positivo para la empresa.

Según Fernando (2007) como cito Chinchayan (2016) la matriz FODA es una herramienta importante que permite analizar mejor la información de estrategias que tiene la organización.

Bases conceptuales:

Micro y pequeñas empresas en el sector servicio - rubro pizzerías

Según Gerencia de la Producción Sub- Gerencia MYPE (2012) afirma que el sector servicio representa el 34.40% de las micro y pequeñas empresas, (3584 empresas), es un sector que agrupa brindar servicio a personas como a empresas. Las Mype dedicadas al rubro de hoteles y restaurantes representan el 25.56% del sector en La Libertad. En el centro histórico de Trujillo cuenta con 14 pizzerías formales, las cuales tienen ya posicionamiento en el mercado, cada una de ellas cuenta con cierto % de la

población Trujillana, ya sea por el ambiente, el servicio, producto o los precios accesibles con los que cuentan.

Micro y pequeñas empresas en el rubro pizzerías con el uso del planeamiento estratégico

Actualmente, las micro y pequeñas empresas han logrado un gran crecimiento, en el Centro Histórico de Trujillo, el rubro de pizzerías aumentado, estos negocios son liderados por personas emprendedoras que lograron crecer empíricamente, ya que no todos cuentan con una base de estrategias u objetivos ya establecidos.

A los gerentes de esta micro y pequeñas empresas se les recomienda, reforzar conocimientos sobre gestión y planeamiento organizacional, de esta forma sus negocios podrían seguir creciendo y no solo se quedarían estancadas. Si bien es cierto tienen un público objetivo ya ganado, con una buena visión y misión podrían crecer mucho más.

Calidad

Nava (2005) afirma que la calidad constituye el conjunto de cualidad que representan a un persona o cosa; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento; aunque suele decirse que es un concepto moderno, se define como atributos de una cosa, producto o servicio. (p.15).

Planeamiento estratégico

Ancin (2009) Se refiere al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que han adoptado hoy, en referencia a lo que hará en los tres

próximos años, para lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés. (p.30).

III. HIPÓTESIS

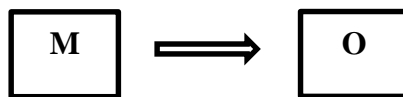
En el presente estudio de investigación denominado Gestión de Calidad con el uso de Planeamiento Estratégico y Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pizzerías, Centro Histórico de Trujillo, 2018; no se plantea hipótesis por tratarse de una investigación no experimental - descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal y descriptivo

- No experimental; este nivel se realizó sin necesidad de manipular deliberadamente las variables gestión de calidad bajo el uso del planeamiento estratégico de la micro y pequeñas empresas.
- Transversal; porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin desde noviembre hasta febrero, 2018.
- Descriptivo; porque se describió las características de la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y sus representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio.



Donde:

M= Muestra

O= Observaciones

4.2 El universo y muestra

Población muestral

Según el estudio de la población de la Municipalidad Distrital de Trujillo, además se verificó información a través de un sondeo el cual nos indica un total de 14 micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de pizzerías en el centro histórico de Trujillo, 2018. La muestra fue dirigida al 100% de las micro y pequeñas empresas, por conveniencia.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Perfil de los representantes de las MYPES	<p>Dueño; es el poseedor de una cosa respecto a esta.</p> <p>Gerente; es la persona que dirige, administra y representa a una empresa o sociedad y en la que se personifican sus órganos directores.</p>	1. Edad	<p>Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> - 18 a 30 años - 31 a 50 años - 51 a más años
		2. Sexo	<p>Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Masculino - Femenino
		3. Grado de instrucción	<p>Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitaria - Superior universitaria
		4. Cargo que desempeña	<p>Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dueño - Administrador
		5. Tiempo que desempeña el cargo	<p>Razón</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años
Características de las micro y pequeñas empresas	<p>MYPE es la unidad económica, natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación,</p>	6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	<p>Razón:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años

	producción, comercialización de bines o prestación de servicios,	7. Número de trabajadores	Razón -1 a 5 trabajadores -6 a 10 trabajadores -11 a más trabajadores
		8. Las personas que trabajan en su empresa son:	Nominal -Familiares . Personas no familiares.
		9. Objetivo de creación	Nominal - Generar ganancia - Subsistencia
Variable Gestión de Calidad	Gestión de calidad: La gestión de calidad dentro de una organización se considera como un sistema que funcionando eficazmente logra mejorar fabricación de productos y entrega de un servicio a otros niveles generando satisfacción del cliente.	10. Conoce el termino Gestión de calidad	Nominal - Si - No
		11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce	Nominal - Beachmarking - Lluvia de ideas - Empowerment - Las 5 - Liderazgo empresariales - Otros
		12. Que dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad	Nominal - Poca iniciativa - Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios - Desconocimiento del puesto - Otros
		13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal como:	Nominal - La observación - La evaluación - Escala de puntuaciones - Evaluación de 360 - Otros
		14. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Nominal - Si - No - No opina
Planeamiento estratégico	Planeamiento estratégico. Es un proceso mediante el cual todas las organizaciones deberían basarse para su creación, teniendo así una visión y misión para que pueda cumplir con sus objetivos ya establecidos a corto o largo plazo. De esta manera se	15. Conoce el termino plan estratégico	Nominal - Si - No - Tengo cierto conocimiento

	logra ser más competitivo en el mercado desde que se empiezan a formar y así poder lograr el éxito.	16. Que valores o principios de calidad están claramente definidos.	Nominal - Misión - Visión - Valores - Políticas de calidad
		17. Su empresa cuenta con un plan estratégico	Nominal - Si - No
		18. Para que utiliza Ud. el plan estratégico.	Nominal - Descubrir lo mejor de su empresa. - Aclarar ideas futuras . Prevenir cualquier eventualidad - Diseñar una estructura de objetivos que desea lograr a largo plazo - No utiliza un plan estratégico.
		19. Cuáles son las principales preocupaciones que posee su empresa.	Nominal - Producción - Ahorro - Inversión - Crédito
		20. Alguna vez ha realizado un diagnostico FODA	Nominal - Si - No
		21. Ha establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades	Nominal - SI - No - A veces - No porque no aplica un plan estratégico

		22. La planificación estratégica disminuye los riesgos u errores empresariales	Nominal - Si - No - A veces - No ha disminuido los riesgos empresariales porque no lo aplica.
		23. Beneficios logrados con la planificación estratégica.	Nominal - Detectar áreas de mejorable -Mayor adaptación a los cambios -Optimización de recursos - No ha logrado ningún beneficio porque no aplica un plan estratégico.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó:

La técnica que se empleó fue la encuesta donde se utilizaron preguntas cerradas para los representantes de las micro y pequeñas empresas del cual se solicitó que se responda de manera clara y correcta. El instrumento que se utilizó es el cuestionario estructurado por 23 preguntas.

4.5 Plan de análisis

Luego de haber obtenido los datos demuestra la información ordenada y clara, se analizó de manera descriptiva las variables y se dio inicio a la elaboración de cuadros (figuras) y formulas estadísticas ingresando a los programas de Microsoft Excel, para hacer las tabulaciones de las encuestas y Microsoft Word 2016 para trasladar las tablas y analizar e interpretar de los datos, para obtener la discusión de resultado y la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población muestral	Metodología	Técnicas e Instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión bajo el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pizzerías; centro histórico de Trujillo, 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las Micro y empresas del sector servicio – rubro pizzerías; centro histórico de Trujillo, 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pizzerías; centro histórico de Trujillo, 2018. 2.Determinar principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pizzerías; centro histórico de Trujillo, 2018. 3.Determinar las principales características de las Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pizzerías; centro histórico de Trujillo, 2018. 4.Elaborar un plan estratégico para la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las Micros y pequeña empresa del sector servicio – rubro pizzerías; centro histórico de Trujillo, 2018. 	<p>Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico</p>	<p>Población muestral: Según el estudio de la población de la Municipalidad Distrital de Trujillo, nos indica un total de 14 micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de pizzerías en el centro histórico de Trujillo, 2018. La muestra será dirigida al 100% de las micro y pequeñas empresas, por conveniencia.</p>	<p>Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación, No experimental – transversal – descriptivo – bajo la supervisión del docente tutor.</p> <p>No experimental; Este nivel se realizó sin necesidad de manipular deliberadamente las variables gestión de calidad bajo el uso del planeamiento estratégico de la micro y pequeñas empresas.</p> <p>Transversal; porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin desde noviembre hasta febrero.</p> <p>Descriptivo; porque se describió las características de la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, describirá también las características de sus representantes y las Mype</p>	<p>Técnica: La técnica utilizada es la encuesta.</p> <p>Instrumento: En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario de 23 preguntas.</p>

4.7 Principios éticos:

La elaboración del presente estudio de investigación no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, por lo contrario, tiene muchos beneficios ya que se recolecto información real; y sirve para saber cómo se encuentran hoy en día las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías. Por otro lado, se ha mantenido algunos principios básicos, que beneficiara en realizar de manera plena los objetivos señalados, principios tales como:

- **Protección a las personas:** Porque se respeta la dignidad humana, como también la identidad de las personas que están involucradas en la investigación; toda la información brindada quedara en un ámbito confidencial.
- **Justicia:** Ya que se ejerce un juicio razonable y se tomaron las precauciones necesarias para asegurar que todas las limitaciones de las capacidades y conocimientos, no den lugar a prácticas injustas. Se practicó la igualdad.
- **Consentimiento informado y expreso:** Toda la información brindada fue de manera voluntaria, informada y libre.
- **Transparencia:** Toda la información que se recopiló es auténtica y real.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se aseguró el bienestar de todas las personas que participaran en el presente estudio de investigación.

V. RESULTADOS

Tabla 1.

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías, Centro Histórico de Trujillo 2018.

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad		
18 a 30 años	6	43%
31 a 50 años	8	57%
51 a más años	0	0%
Total	14	100%
Genero		
Masculino	9	64%
Femenino	5	36%
Total	14	100%
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0%
Primaria	0	0%
Secundaria	4	28%
Superior no universitaria	4	29%
Superior universitaria	6	43%
Total	14	100%
Cargo que desempeña		
Dueño	9	64%
Administrador	5	36%
Total	14	100%
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	4	29%
4 a 6 años	2	14%
7 a más años	8	57%
Total	14	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes del sector servicio, rubro pizzerías Centro Histórico de Trujillo, 2018

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías, Centro Histórico de Trujillo, 2018.

De la Empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 3 años	2	14%
4 a 6 años	5	36%
7 a más años	7	50%
Total	14	100%
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	8	57%
6 a 10 trabajadores	5	36%
11 a más trabajadores	1	7%
Total	14	100%
Las personas trabajando en la empresa		
Familiares	5	36%
Personas no familiares	9	64%
Total	14	100%
Objetivo de creación		
Generar ganancia	13	93%
Subsistencia	1	7%
Total	14	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes del sector servicio, rubro pizzerías Centro Histórico de Trujillo,2018

Tabla 3.

Características de la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías, Centro Histórico de Trujillo, 2018.

Gestión de Calidad con uso del Planeamiento Estratégico	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conocimiento del término Gestión de Calidad		
Si	8	57%
No	6	43%
Total	14	100%
Conocimiento de técnicas modernas		
Benchamarking	1	8%
Lluvia de ideas	3	21%
Empowerment	1	7%
Las 5 c	0	0%
Liderazgo empresarial	6	43%
Otros	3	21%
Total	14	100%
Dificultades del personal para la Gestión de Calidad		
Poca iniciativa	4	29%
Aprendizaje lento	3	21%
No se adapta a los cambios	2	15%
Desconocimiento del puesto	2	14%
Otros	3	21%
Total	14	100%
Técnicas para medir el rendimiento		
La observación	8	57%
La evaluación	3	21%
Escala de puntuaciones	0	0%
Evaluación de 360°	0	0%
Otros	3	22%
Total	14	100%
Contribución de la gestión de calidad en el rendimiento del negocio		
Si	8	57%
No	3	21%
No opina	3	22%
Total	14	100%

Conocimiento del término plan estratégico		
Si	6	46%
No	4	31%
Tengo cierto conocimiento	3	23%
Total	13	100%
Valores o principios de calidad		
Misión	5	36%
Visión	4	29%
Valores	3	21%
Políticas de calidad	2	14%
Total	14	100%
Cuenta con un plan estratégico		
Si	6	43%
No	8	57%
Total	14	100%
Utilización del Plan Estratégico		
Descubrir lo mejor de su empresa	2	14%
Aclarar ideas futuras	4	29%
Prevenir cualquier eventualidad	0	0%
Diseñar una estructura de objetivos que desea lograr a largo plazo	3	21%
No utiliza un plan estratégico	5	36%
Total	14	100%
Principales preocupaciones		
Producción	3	21%
Ahorro	6	43%
Inversiones	2	15%
Crédito	3	21%
Total	14	100%
Realización de diagnóstico FODA		
Si	6	43%
No	8	57%
Total	14	100%
Establecimiento de Plan de Acción		
Si	5	36%
No	3	21%
A veces	0	0%
No porque no aplica un plan estratégico	6	43%
Total	14	100%

La planificación estratégica disminuye los riesgos		
Si	4	29%
No	2	14%
A veces	2	14%
No ha disminuido los riesgos empresariales porque no lo aplica	6	43%
Total	14	100%
Beneficio logrados con la planificación estratégica		
Detectar áreas de mejora	4	29%
Mayor adaptación a los cambios	1	7%
Optimización de recursos	2	14%
No ha logrado ningún beneficio porque no aplica un plan de estratégico	7	50%
Total	14	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes del sector servicio, rubro pizzerías Centro Histórico de Trujillo, 2018

5.2 Análisis de resultados

Tabla 01

Referente a características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Edad

El 57% tienen una edad promedio de 31 a 50 años. Resultados que coinciden con Hernández (2014) quien manifiesta que el 40% tienen entre los 30 a 40 años; del mismo modo con Ríos (2014) quien determina que el 35% de los representantes tienen entre 35 a 44 años; contrasta con Jáuregui (2014) quien determinó que el 50% tiene edad promedio de 18 a 30 años; también contrasta con Sánchez (2017) quien evidencia que el 40% tiene más de 56 años. Difiere también con Luna (2013) quien menciona que el 52.2% tienen una edad entre 18 a 30 años. Se concluye que las Mype están siendo dirigidas por adultos entre 31 a 50 años de edad en donde la experiencia y conocimientos es mayor.

Género

El 64% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías son del género masculino. Estos resultados tienen similitud con Sánchez (2017) manifestando que el 74,3% son hombres; tiene similitud también con Jáuregui (2014) afirmando que el 50% son de género masculino; coincide con Luna (2013) afirmando que el 60.9% son hombres, así mismo coinciden con Ríos (2014) quien obtuvo que predomina el sexo masculino con el 65%; contrasta con Hernández (2014) quien menciona que el 66.67% son mujeres. Concluyendo que las Mypes son dirigidas mayormente por el género masculino.

Grado de Instrucción

El 43% tienen grado de instrucción superior universitaria. Resultados que coinciden con Apolinario (2016) quien demuestra que el 26.92% confirman que tienen estudios superior universitario completo, así mismo coinciden con Luna (2013) quien confirma que el 47.8% tienen un grado de instrucción universitaria; así también tiene similitud con Ríos (2014) determinando el 60% con grado superior universitaria completa; resultados que contrastan con Jáuregui (2014) que detalla que el 37.5% tienen instrucción superior no universitaria; contrasta también con Hernández (2014) quien manifiesta el 53.33% teniendo solo secundaria completa. Podemos concluir que las Mypes son dirigidas por personas que tienen el grado de instrucción superior universitaria completa, esto beneficia que cuentan con conocimientos para implementar en sus gestiones.

Cargo que desempeña

El 64% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro pizzerías son dueños del negocio y desempeñan ese cargo. Resultados que coinciden con Apolinario (2016) quien manifiesta que el 53.85% afirmaron que son propietarios del restaurante; coinciden también con Jáuregui (2014) quien determina que el 75% son los dueños. Se puede concluir que la mayoría son dueños del negocio; dando le beneficio de tomar decisiones en implementación de nuevas ideas o mejorar para cada unidad de negocio.

Tiempo que desempeña en el cargo

El 57% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías afirmaron que desempeñan el cargo de 7 a más años; resultados que coinciden con Apolinario (2016) quien afirma que el 69.23% llevan más de 5 años en el cargo; difiere con Ríos (2014) quien determino que el tiempo de año en el cargo predomina de 5 a 7 años. Podemos concluir que un gran porcentaje tienen más de 7 años en el cargo por lo tanto cuentan con la experiencia, y conocen el mercado en el que se están desarrollando.

Tabla 02

Referente a las características de las Micro y Pequeñas empresas

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

El 70% de representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, resultados que coinciden con Jáuregui (2014) quien manifiesta que el 37.5% tienen más de 7 años en el rubro, contrastan con Sánchez (2017) quien manifiesta que el 71.4% se dedica al rubro más

de 3 años, contrasta con Luna (2013) quien afirma que el 43.5% tienen 3 años en esa actividad. Se concluye que la mayoría de Mypes tienen más de 7 años en el rubro; permitiéndoles conocer y tener más experiencias las cuales le ayudaran a crecer en el mercado competitivo.

Número de trabajadores

El 57% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías respondieron que cuentan de 1 a 5 trabajadores; resultados que coinciden con Sánchez (2017), quien manifiesta que el 54.3% cuentan de 1 a 5 trabajadores; así mismo coincide también con Jáuregui (2014), quien afirmó que el 62.5% tiene entre 1 a 3 trabajadores, del mismo modo tiene similitud con Luna (2013) quien manifestó que el 65.2% de las Mype trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores. Coincide también con Ley 28015 de promoción y formalización de la Micro y Pequeña empresa (2003) quien manifiesta que una las Mypes se caracterizan por tener solo de 1 hasta 10 trabajadres. Se concluye que las Mypes cuentan con 1 a 5 trabajadores, disminuyendo considerablemente el costo en talento humano, debiendo repartir el trabajo equitativamente entre esta cantidad, resulta ser eficiente ya que atienden a un solo turno.

Las personas que trabajan

El 64% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías, contestaron que las personas que trabajan son personas ajenas mas no familiares. Podemos concluir que la mayoría de las micro y pequeñas empresas contratan a personas externas para sus negocios, mas no familiares.

Objetivo de creación

El 93% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías, afirmaron que el objetivo de su creación es para generar ganancias, resultados que coinciden con Jáuregui (2014) quien manifiesta un 100% teniendo como objetivo aumentar ganancias, resultados que coinciden con Ríos (2014) quien afirmo que un 45% de las Mype se formaron con el objetivo de generar ingresos para solventar gastos familiares. Se deduce que la mayoría de Mypes tuvieron como objetivo de creación generar ganancias y solo algunas de ellas para solventar gastos familiares u otros factores.

Tabla 03

Referente a las características de la Gestión de calidad con el Uso del Planeamiento Estratégico en las Micro y Pequeñas empresas.

Conocimiento del término Gestión de Calidad

El 57% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías afirmaron que conocen el Termino Gestión de Calidad, resultados que contrastan con Jáuregui (2014) afirmando que el 100% desconoce el término Gestión de Calidad. Concluyendo que la mayoría tienen conocimientos sobre el termino Gestión de Calidad.

Conocimiento de técnicas modernas de la Gestión de Calidad

El 43% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías afirmó que conocen como técnicas modernas al liderazgo empresarial; resultados que coinciden con Jáuregui (2014) quien indica que el 75% utilizan la

técnica de liderazgo, contrasta con Luna (2013) quien menciona que el 56.5% ponen en práctica como técnica de gestión la mejora continua. Se deduce que las Mypes conocen y aplican como técnica moderna, el liderazgo.

Dificultades del personal para la Gestión de Calidad

Un 29% de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio rubro pizzerías; menciona que el personal tiene como principal dificultad, la poca iniciativa para la implementación. Se deduce que la mayor dificultad para poder implementar una gestión de calidad es la falta de iniciativa en su personal, esto a consecuencia de falta de conocimientos en algunos casos o falta de capacitación.

Técnicas para medir el rendimiento

El 57% señala que la técnica que conocen es la observación. Podemos concluir que la mayoría mide el rendimiento de su personal mediante la observación; observando cada proceso que realizan, las actitudes y conociendo también las aptitudes de cada empleado.

La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

El 57% afirmo que si contribuye en el rendimiento de las Mypes. Resultados que tienen similitud con Jáuregui (2014) quien manifestó que el 100% perciben que si ayuda a lograr objetivos la Gestión de Calidad; así también coincide con Ríos (2014) quien afirmo que el 75% afirma que es uno de los factores para generar utilidad y mejorar el rendimiento del negocio. Se deduce que la mayoría de representantes opinan que la gestión de calidad contribuye y trae grandes beneficios para un mejor rendimiento en el negocio.

Conocimiento del término plan estratégico

El 46% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías; afirmaron que conocen el termino plan estratégico. Estos resultados coinciden con Ossorio (2003) quien afirma que el plan estrategico es un proceso dinamico importante que se debe conocer en una organización. Se concluye que la mayoría si conocen el termino plan estratégico.

Valores o principios de calidad claramente definidos

El 36% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías del Centro histórico de Trujillo, afirma que el valor o principio de calidad que está claramente definido en sus organizaciones es la misión, resultado que coincide con Aravena, Fara, & Torres (2012) quien menciona que el 67% si conoce la misión de la empresa, resultados que contrastan con Delaux (2017) quien menciona que es fundamente que la organización conozca la dirección que pretende tomar antes de funcionar esto hace mención a que la empresa debe establecer objetivos y tener la visión que se tiene del entorno. Se llegó a la conclusión que la mayoría conocen claramente sobre su misión, que es lo que son en tiempo presente.

Cuenta con un plan estratégico

El 57% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías, no cuentan con un plan estratégico, resultados que coinciden con Aravena, Fara & Torres (2012), quien manifiesta que el 70% no cuentan con un plan estratégico en su empresa; así mismo tiene similitud con Sánchez (2017) quien afirmo que el 28.57% regularmente revisa y establece la misión y visión de su empresa, lo

que forma parte del planeamiento estratégico. Se deduce que los representantes no cuentan con un plan estratégico por falta conocimiento o capacitación en el tema.

Utilización de Plan estratégico

El 36% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías, contestaron que no utilizan un plan estratégico en su empresa por lo mismo que no cuentan con uno; resultados que contrasta con Sánchez (2017) quien manifiesta que el 48.57% señala que regularmente demuestra que se cumplan los objetivos planteados; contrasta también con Goodstein (2012) como cito Sánchez (2017) afirmo que su objetivo es utilizar el plan estratégico para dar a conocer la realidad y el desempeño de la empresa para superar obstáculo negativos, establecer metas, contribuir a mejora de procesos internos, ayudar a mejorar procesos internos y establecer una misión y visión para la organización. Se concluye que las Mypes no utilizan un plan estratégico en su empresa por falta de conocimiento.

Principales preocupaciones

El 43% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías; mencionaron que la principal preocupación en sus negocios es el ahorro; resultados que contrastan con Hernández (2014) quien manifiesta que el 25% tiene como principal preocupación mejorar en sus precios, contrasta también con Ríos (2014) quien menciona que el 80% tiene como principal preocupación reinvertir en la empresa. Tenemos como conclusión que las Mype tienen como principal preocupación el ahorro en sus negocios.

Realización de diagnóstico FODA

El 57% confirmaron que nunca han realizado un diagnóstico FODA en su organización, resultados que coinciden con Sánchez (2017) quien manifiesta con el 28.57% nunca realiza análisis FODA en su organización. Se define que más de la mitad afirmó que no han realizado un diagnóstico FODA en sus negocios.

Establecimiento de Plan de Acción

El 43% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías, contestaron que no han establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades ya que no aplican un plan estratégico, resultados que coinciden con Aravena, Fara & Torres (2012) quien manifestó que el 64% no cumplen con un plan de desarrollo y capacitación la cual le ayude a convertir sus debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades; coincide también con Sánchez (2017) quien manifiesta que el 51.43% indica que regularmente realiza un análisis y establece estrategias con la finalidad de convertir debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades. Se concluye que los representantes afirman que no han establecido un plan de acción para convertir debilidad y amenazas en fortalezas y oportunidad por el mismo motivo que no cuentan con un plan estratégico en sus negocios.

La planificación estratégica disminuye los riesgos u errores empresariales

El 43% mencionaron que no han disminuido los riesgos empresariales con la planificación estratégica ya que no lo aplican en sus organizaciones. Se deduce que la mayoría no han disminuido los riesgos u errores empresariales ya que no aplican el

plan estratégico en su organización, muchos de ellos no conocen el termino y les falta conocimiento en general del tema.

Beneficios logrados con la planificación estratégica

El 50% menciona que no ha logrado ningún beneficio porque no aplica un plan estratégico en su organización, resultados que contrastan con Goodstein (2012) como cito Sánchez (2017), quien mencionó que entre los beneficios tras una planificación estratégica es promover un ambiente de acción para el desarrollo de políticas y toma de decisiones adecuadas, ayudar a una efectiva programación de recursos, contribuir a la mejora de los procesos internos. Se llegó a la conclusión que la mayoría mencionan haber logrado beneficios con la planificación estratégica, ya que desconocen sobre el tema y aun no lo tienen implementado en sus negocios.

Tabla 4.

Plan de Mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pizzerías; Centro Histórico de Trujillo, 2018.

N°	Actividades	Responsable	Fecha
01	Dar mayor accesibilidad al financiamiento de las Mypes, para crecer en el mercado y de esta manera se utilice mejor lo financiado para contribuir con las nuevas empresas en el mercado, dado que solo hay empresas antiguas con más de 7 años en el rubro	Las entidades financieras.	2019
02	Implementar un plan de indicadores con respecto al rendimiento del personal a través de una escala de puntuaciones y evaluaciones de desempeño que ayuden para posibles renovaciones de los empleados.	Representantes de las Mypes	2019
03	Establecer claramente la visión, objetivos y valores para hacerlos conocer a todos los integrantes y que todos trabajen hacia el mismo objetivo.	Representantes de las Mypes.	2019
04	Implementar un plan estratégico, donde se diseñen los objetivos a corto y largo plazo, la estructura de la empresa y tener también un plan de contingencia ante cualquier adversidad.	Representantes de las Mypes	2019
05	Mejorar la optimización de recursos, no solo con la finalidad de ahorrar, si no también, que los ahorros se puedan invertir para tener siempre maquinaria moderna, insumos de calidad y o invertir en capacitaciones para tener un servicio de calidad.	Representantes de las Mypes.	2019
06	Se propone capacitaciones constantes en los términos de Gestión de Calidad y Plan estratégico, para que estos conocimientos sean implementados y se ponga en práctica en cada uno de sus negocios con la finalidad de ser más competitivos en el mercado.	Representantes de las Mypes	2019

VI. CONCLUSIONES

- El 57% son personas que tienen edad promedio de 31 a 50 años, el 64% está dirigida por hombres. El 43% tienen como grado de instrucción estudios superior universitario completo, el 64% de los representantes tienen como cargo en el negocio el ser dueños y el 57% de los representantes afirmaron que desempeñan el cargo de 7 años a más.
- El 57% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías, en el Centro Histórico de Trujillo, tienen más de 7 años de permanencia, por otro lado, el 57% menciono que el número de trabajadores que tienen es de 1 a 5 trabajadores, el 64% afirmaron que las personas que trabajan en estas micro y pequeñas empresas no son familiares y el 93% tienen como objetivo principal de creación generar ganancias.
- El 57% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías, afirmo que conocen sobre el termino Gestión de Calidad; el 43% indica que la técnica moderna que más conoce sobre Gestión de Calidad, es la técnica de liderazgo. Por otro lado, el 29% tuvieron dificultades con su personal para su implementación de Gestión la poca iniciativa que tiene cada personal; el 57% señala que la técnica que conocen es la observación, el 57% afirmaron que si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 46% mencionaron que conocen el término planeamiento estratégico; el 36% afirmaron que el valor de calidad que están claramente definidos en sus organizaciones es la misión la razón de ser de cada unidad; el 57% manifestó que sus negocios no cuentan con un

plan estratégico; el 36% mencionó que no utilizan un plan estratégico por lo mismo que no cuentan con uno y no tienen conocimiento sobre cómo pueden implementarlo; el 43% manifestó también que la principal preocupación en sus negocios es el ahorro. Un 57% confirmaron que nunca han realizado un diagnóstico FODA en su organización; el 43% contestaron que no han establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades; el 43% de los representantes comentan que al no implementar la planificación estratégica no han disminuido los riesgos y errores empresariales; el 50% manifiestan que no han logrado beneficios porque no aplican un plan estratégico. Como sugerencia para las Mypes, propongo que se investigue más sobre técnicas para evaluar el desempeño de su personal para tener la gran parte comprometido y capacitado en su trabajo. Sugiero también que se conozca sobre la visión y se tenga claramente plasmada de acuerdo a la realidad del mercado. Como valor agregado puedo mencionar que es beneficioso que los representantes de las mypes tengan conocimiento sobre gestión de calidad y planeamiento estratégico, pero siempre deben tener una constante capacitación para que se pueda aplicar todas las técnicas en sus negocios.

- Se elaboró un plan de mejora plasmando sugerencias o ideas hacia los representantes de las micro y pequeña empresa señalando más capacitación, implementación de un Plan Estratégico, utilizar sus ganancias para invertir en diferentes recursos, evaluación hacia su personal, establecer claramente en sus negocios, su visión, misión y estrategias para poder sobresalir dentro de un mercado competitivo.

VII. RECOMENDACIONES

- Seguir usando como técnica moderna el liderazgo en sus negocios y motivar a su personal para que logren desarrollo la iniciativa que les falta al implementar la Gestión de Calidad, dándoles capacitación sobre el tema y absolviendo todas las dudas que tengan. Es recomendable seguir midiendo al personal utilizando no solo la observación, si no con evaluaciones mensuales para identificar aquellos trabajadores realmente comprometidos y que toda implementación tenga resultados.
- Indagar más sobre el término Plan Estratégico de esta manera podrán tener claro todos los principios que su negocio necesita, ya que solo definen su misión, pero para que un negocio pueda ser rentable y competitivo en el mercado es importante tener visión, objetivos y estrategias planteadas a corto y largo plazo, de esta manera se va evaluando su desarrollo.
- Contar con un plan estratégico, implementar y darle uso en cada unidad de negocio; por otro lado, realizar un diagnóstico FODA, el cual le ayudara a convertir sus debilidades y amenazas en oportunidades y fortalezas, le permitirá conocer su mercado competitivo y tomar acciones que le ayuden a mejorar y seguir creciendo con el tiempo.

REFERENCIAS

- Ancin, J. M. (2009). *El Plan Estratégico en la práctica*. Madrid: Esic Editorial.
- Apolinario, Y. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto supremo 007-98 en laa Micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016*. Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Huaraz. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3572/gestion_de_calidad_restaurante_polleria_apolinario_aquino_yonel_nelson.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aravena, M., Fara, C., & Torres, V. (2012). *Creación de una herramienta de diagnóstico para la micro y pequeña empresa*. Facultad de economía y negocios Escuela de economía y administración, Santiago, Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108118/ec-aravena_1.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Barraza, B. (2006). Las Mypes en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria. *Quipukamayoc*, 127.
- Bazan, C. (11 de Junio de 2017). *INAEM Asesoría Empresarial*. Recuperado de INAEM Asesoría Empresarial: <http://inaem.pe/planeamiento-estrategico-y-las-mypes/>
- Chinchayan, R. (2016). *La gestión de la Calidad en base al Planeamiento Estratégico y el compromiso del personal de las micro y pequeñas empresas del sector*

servicio - rubro hoteles, caso Hotel Ivansino Inn, Chimbote, año 2016.
Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3280>

Cortes, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga, España:
ICB. S.L. (Interconsulting Bureau S.L.).

Cotacallapa, L. (2013). *Gestión de Mype*. Lima: Imprenta Unión.

Delaux, H. (2017). *Planeamiento Estratégico y Creación de Valor: Reestructurar la Crisis*. Redactum.

Dvoskin, R. (2004). *Fundamentos de marketing*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.

Galdon, B. (22 de mayo de 2014). La pequeña y mediana empresa, motor de la economía española. *20 minutos*.

Hernandez, S. (2014). *Gestión de Calidad, Marketing y Competitividad de las mypes de Isector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014.*
Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Trujillo. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037811>

Jauregui, Y. (2014). *Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización Los Heroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014.* Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Chimbote. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1820/gestion_d

e_calidad_micro_y_pequeñas_empresas_jauregui_baca_yenne.pdf?sequence=1&isallowed=y

Ley N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña empresa. (3 de Julio de 2003). Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Ley N° 30056 y sus modificaciones laborales al régimen especial de las micro y pequeñas empresas. (Agosto de 2013). Recuperado de: http://aempresarial.com/web/revitem/4_15478_20217.pdf

Luna, K. (2013). *Caracterización de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013.* Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_LUNA_HUARINGA_KEVIN_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Milano, N. (2016). La importancia de las Pymes en la generación de trabajo en América Latina. *PortalPyme Emol.*

Muñoz, A. (1999). *La Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública.* Madrid, España: Editorial Díaz de Santos S.A.

Nava Carbellido, V. M. (2005). *¿Qué es la Calidad? Conceptos, gurus y modelos fundamentales.* Limus: Limusa S.A.

- Ossorio, A. (2003). *Planeamiento Estrategico*. Lanus, Argentina: Quinta Edicion.
- Rios, M. (2014). *Gestion de calidad, satisfaccion de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicio, rubros restaurantes, del distrito de Huanchaco, año 2014*. Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Trujillo. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037587>
- Sanchez , R. (2017). *Gestion de Calidad con el Uso del Planeamiento estrategico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro agencias de viaje y guias turisticos, Huaraz, 2017*. Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Huaraz. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4586/gestion_de_calidad_planeamiento_estrategico_sanchez_caro_raul_glicerio.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Udaondo, M. (1992). *Gestion de Calidad*. Madrid, España: Editorial Diaz de Santos S.A.
- Vasquez, J. (24 de septiembre de 2013). *Importancia de las MYPEs en el Peru*. Recuperado de: <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Yela, C. (2011). *“Diseño de un modelo de gestión de talento humano.”* Pontificia Universidad Catolica del Ecuador, Quito. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/3201/T-PUCE-3298.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de Calidad con el Uso de Planeamiento Estratégico y propuestas de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pizzerías; Centro Histórico de Trujillo, 2018”. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

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

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

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

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

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

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

- a) La observación
- b) La evaluación

- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

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

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

2.2. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: Plan estratégico

15. ¿Conoce el término plan estratégico?

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento.

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

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

17. ¿Su empresa cuenta con un plan estratégico?

- a) Si
- b) No

18. ¿Para que utiliza Ud. el plan estratégico?

- a) Descubrir lo mejor de su empresa.
- b) Aclarar ideas futuras.
- c) Prevenir cualquier eventualidad.
- d) Diseñar una estructura de objetivos que desea lograr a largo plazo.
- e) No utiliza un plan estratégico.

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

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

20. Alguna vez ha realizado un diagnóstico FODA

- a) Si

b) No

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

a) Si

b) No

c) A veces

d) No porque no aplica un plan estratégico.

22. La planificación estratégica disminuye los riesgos u errores empresariales

a) Si

b) No

c) A veces

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

23. Beneficios logrados con la planificación estratégica

a) Detectar áreas de mejora.

b) Mayor adaptación a los cambios

c) Optimización de recursos

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

ANEXO 2

Actividades	Noviembre				Diciembre			Enero				Febrero				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.Elaboracion de proyecto de tesis	x	x	x	x												
2. Presentación y aprobación de proyecto					x											
3. Ejecución de trabajo de campo.						x	x	x								
4.Elaboracion y presentación de resultados								x	x							
5.Elaboracion de informe de tesis										x	x	x	x			
6.Evaluacion anti plagio												x	x			
7.Revision de informe de tesis por DTI													x			
8.Correccion estadística													x			
9.Correccion de estilo													x			
10.Envio a comisión de investigación / DAR														x		
11.Pre banca															x	
12.Empastado															x	
13.Sustentacion																x

ANEXO 3

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	180 unidades	Unidad	0.10	18
Empastado	5	Unidad	11	55
Fotocopiado	400 hojas	Unidad	0.10	40
Internet	-	-	120	120
Pasaje	18	Unidad	1.4	25.2
Matricula de Taller	1 cuota	Soles	500	500
Taller	4 cuotas	soles	625	2500
Pago anti plagio	1 cuota	Soles	100	100
TOTAL				3358.2

Financiamiento: Sera autofinanciado por el mismo estudiante.

ANEXO 4

Nombre comercial de Mype a encuestar	Dirección
- Pizza Nostra	Centro Cívico, Jirón Orbegoso 0214,
- Peruvian Pizza	Jr. Orbegoso #257 Centro Histórico,
- Pizza Planet	Jr. Orbegoso 265 Trujillo
- Ambrosio Cafetería Pizzería	Jirón Gamarra 308
- Nicolas Pizzas y Pastas	Jirón Francisco Pizarro 759
- El Kluv Pizzerías	Centro Cívico Jr. Junín 537 Trujillo
- Princess King	Jr. Orbegoso 641 Trujillo
- Pizza italiana	Av. España 2144
- Hornito Rustico	Centro Cívico, Jirón Pizarro 339
- Pizza Mostra Centro	Av. España 130, Trujillo 13001
- Pizza Oscar	Av. España 2795
- D' Classic	Av. España 319
- Pizzería Pizzanino	Av. Juan Pablo II 183
- Restaurante Pizzería IL Valentino	Jirón Orbegoso 224

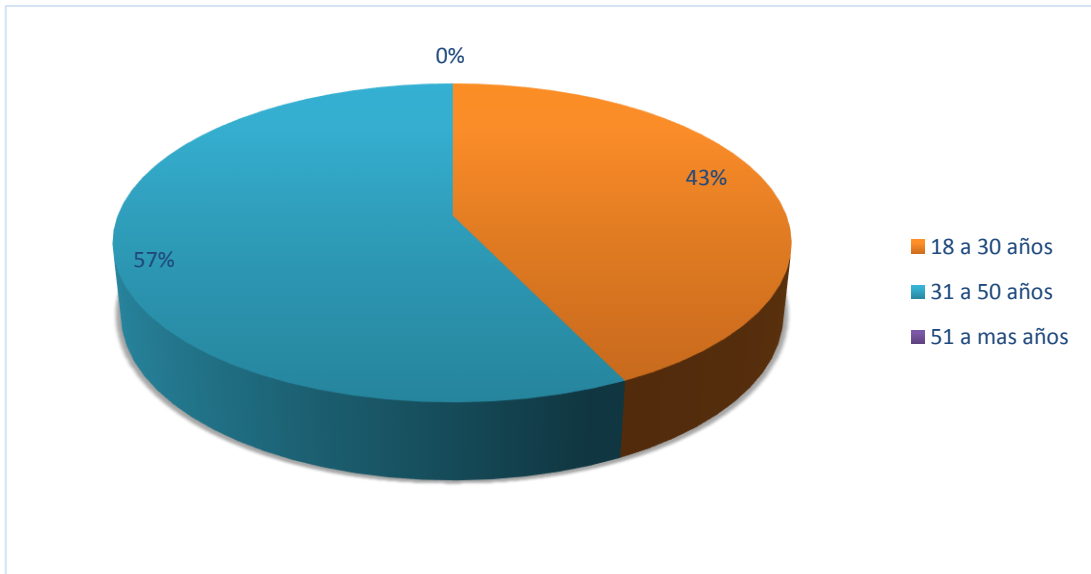


Figura 1. Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 01

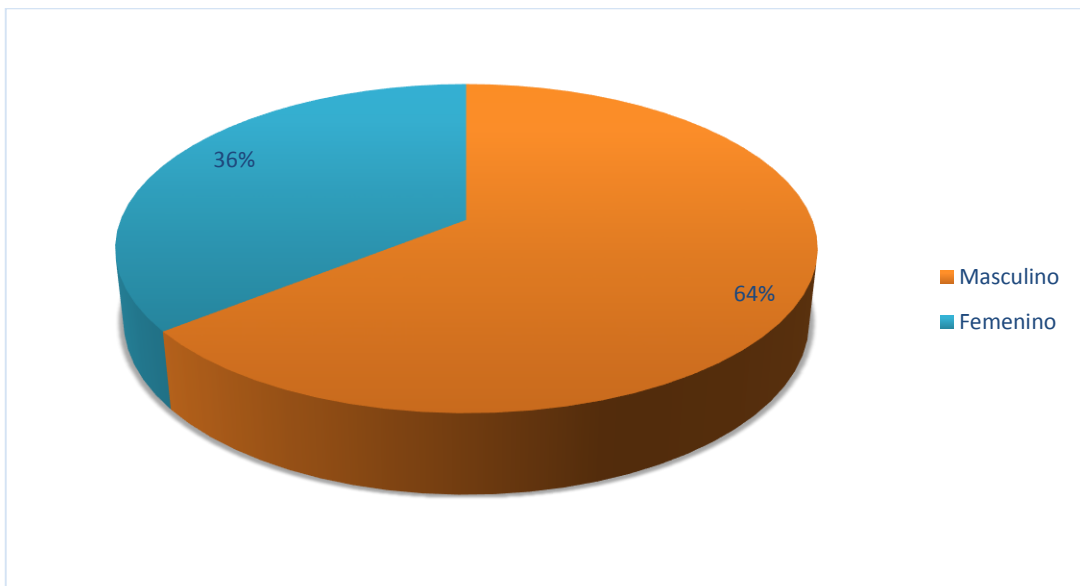


Figura 2. Género de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 01

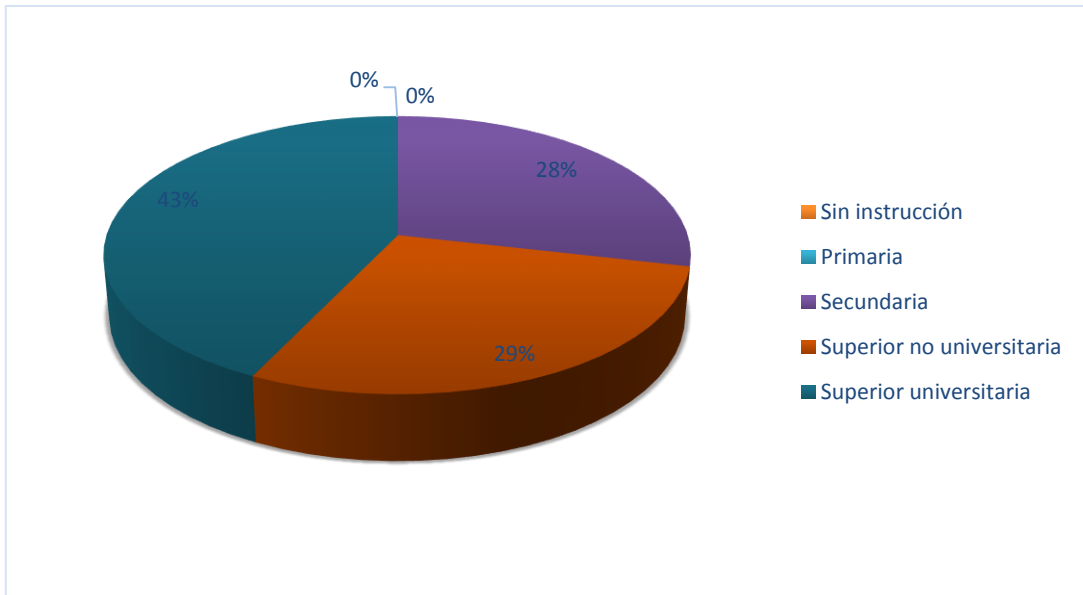


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes.

Fuente: Tabla 01

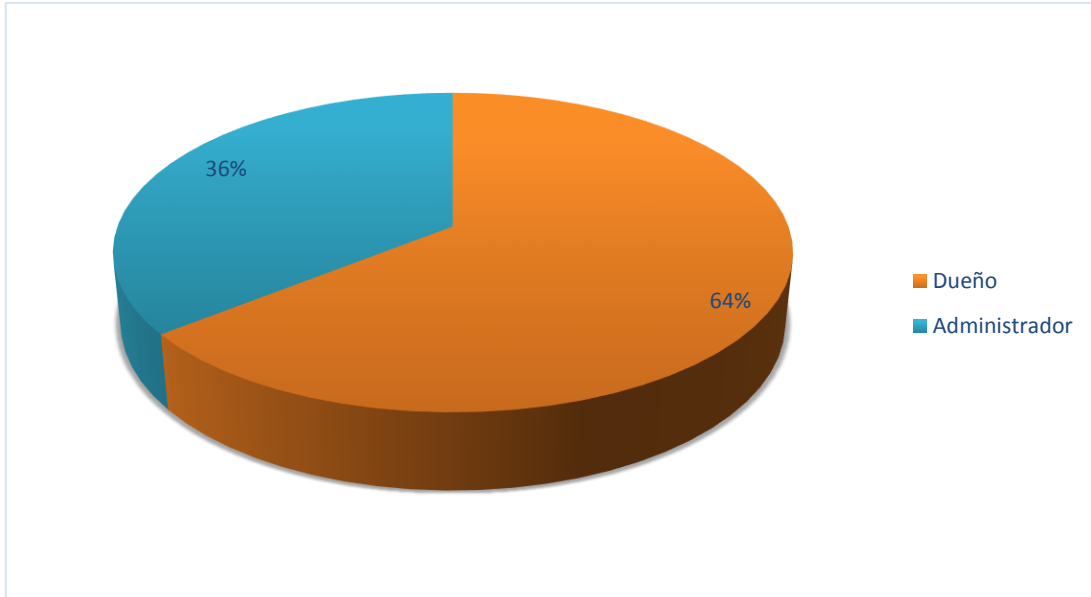


Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes.

Fuente: Tabla 01

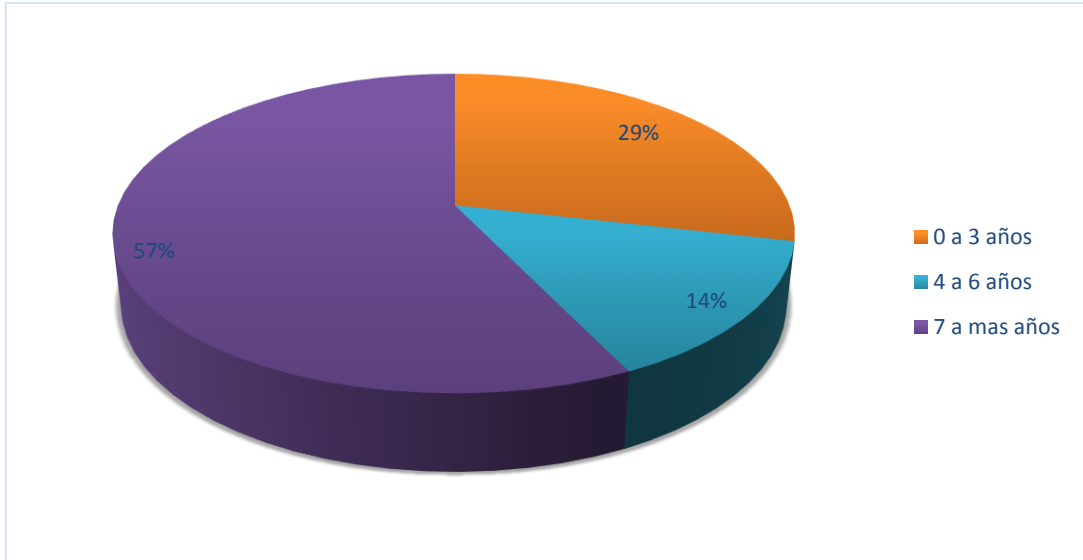


Figura 5. Tiempo que desempeñan en el cargo los representantes.

Fuente: Tabla 01

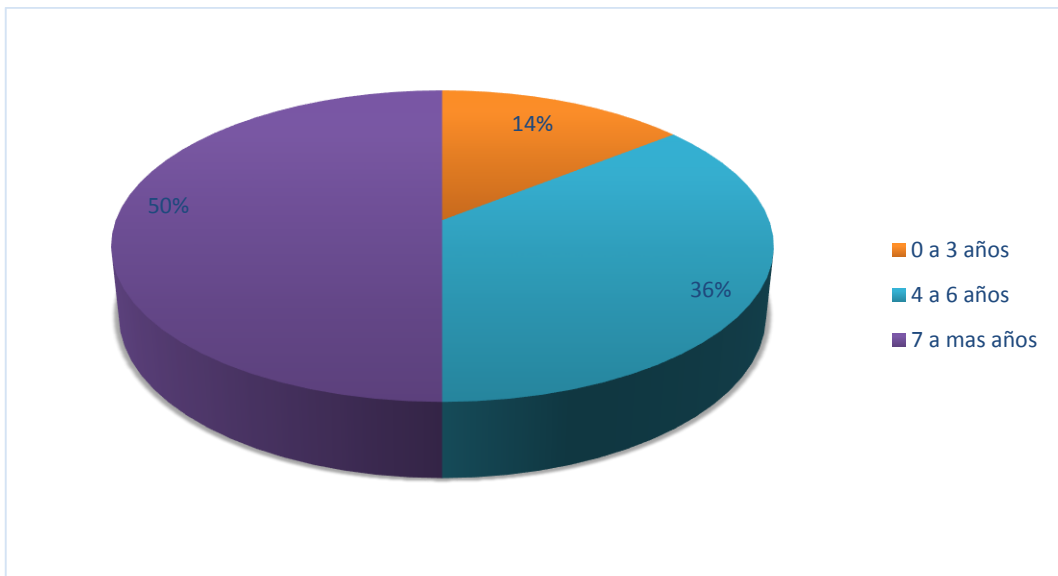


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente: Tabla 02

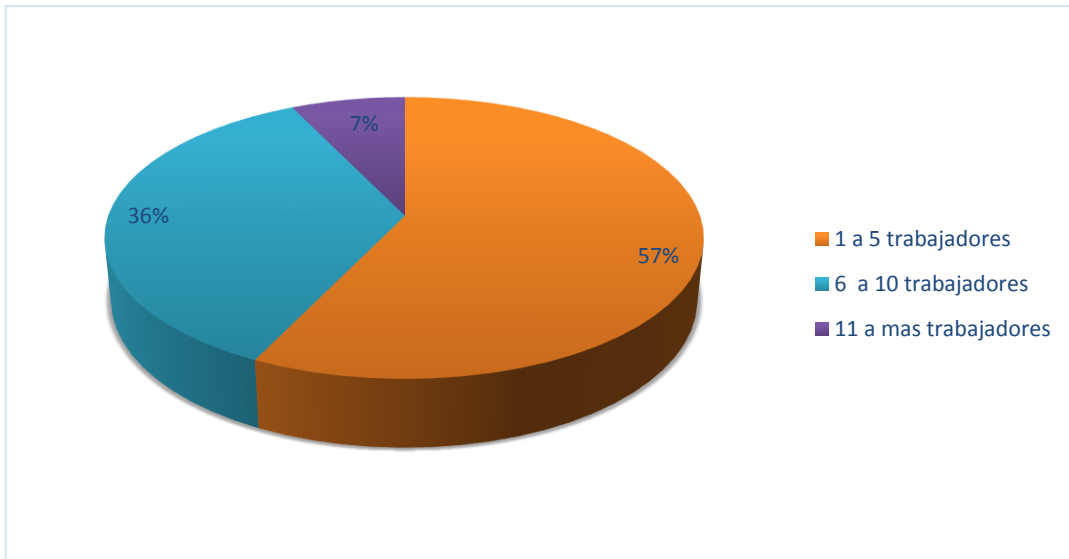


Figura 7. Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas.

Fuente: Tabla 2

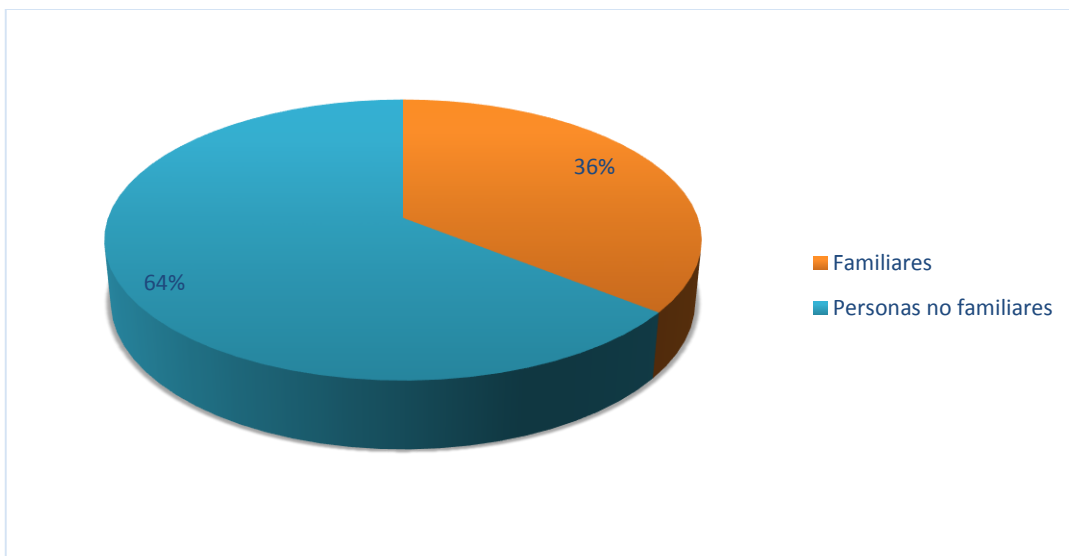


Figura 8. Personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 02

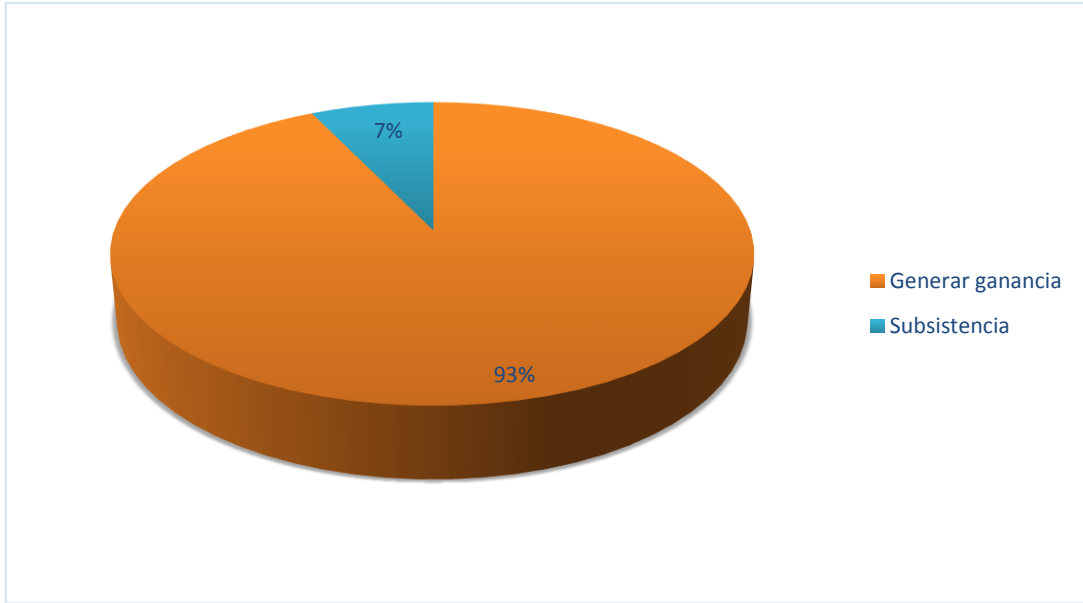


Figura 9. Objetivo de creación de las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 02

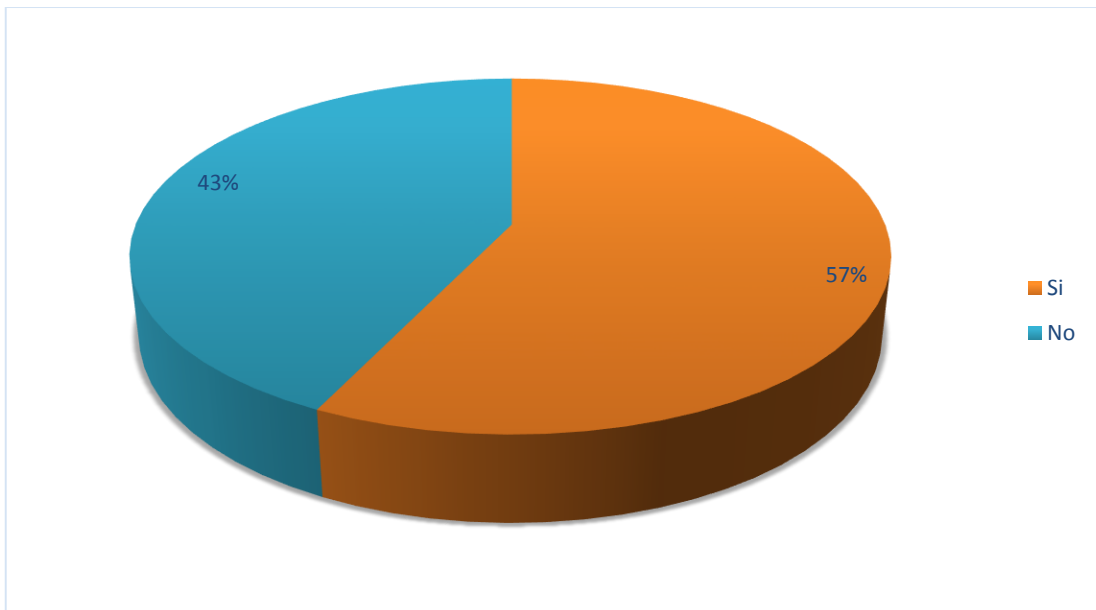


Figura 10. Conocimiento del término Gestión de Calidad

Fuente: Tabla 03

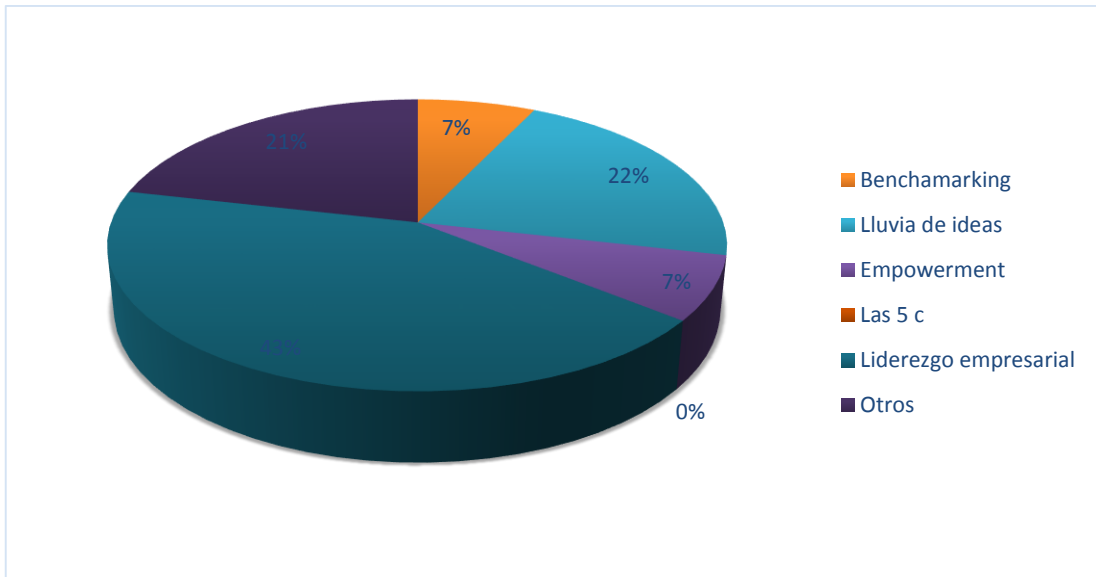


Figura 11. Conocimiento de técnicas modernas

Fuente: Tabla 03

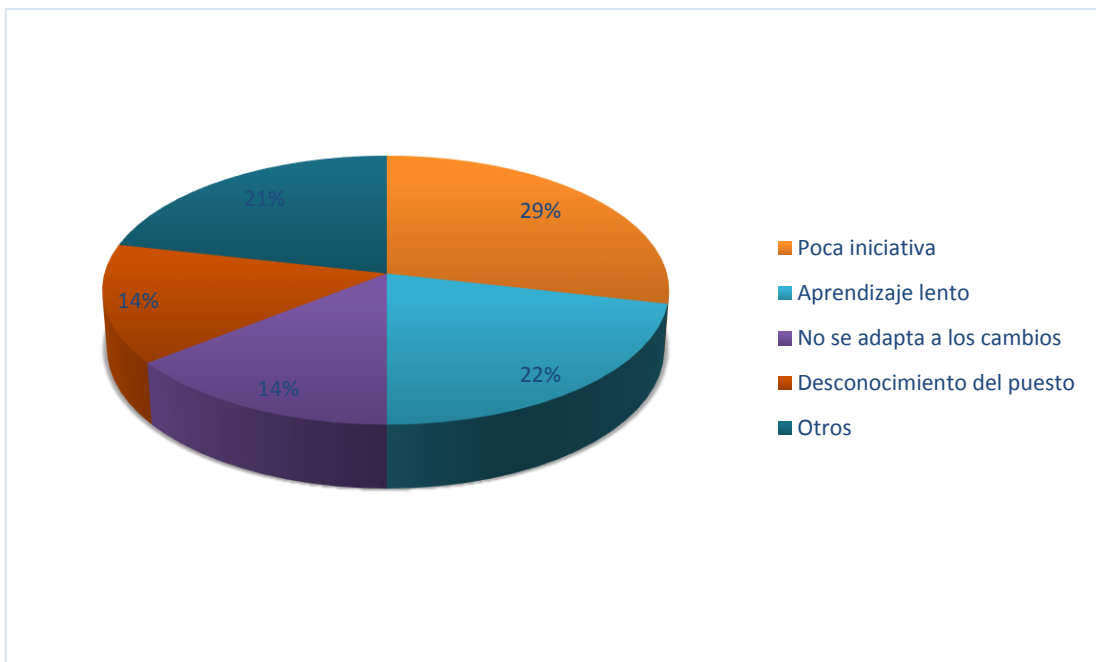


Figura 12. Dificultades del personal para la implementación de gestión de calidad

Fuente: Tabla 03

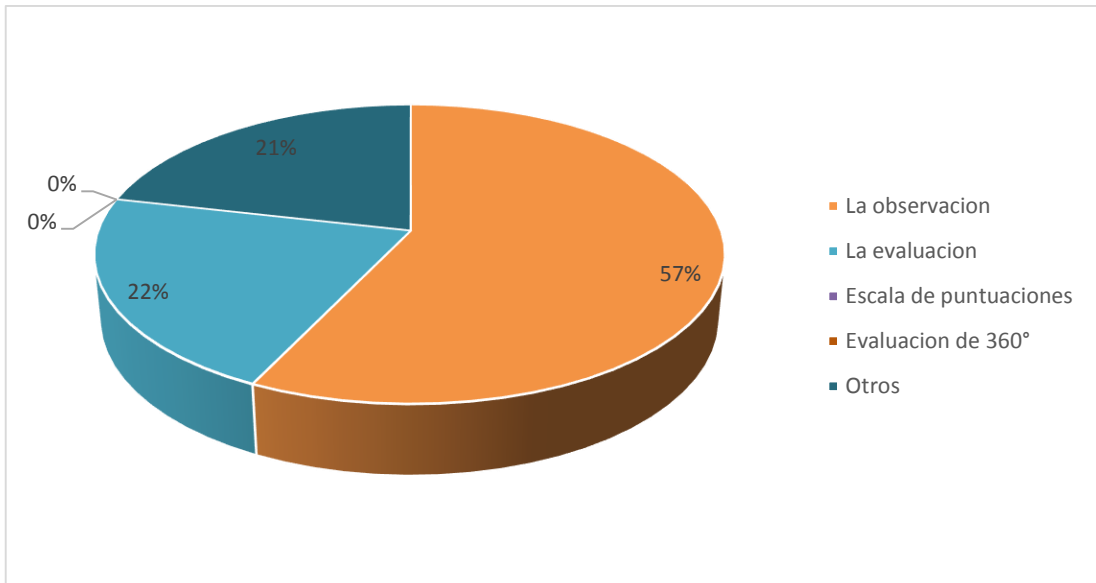


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento.

Fuente: Tabla 03

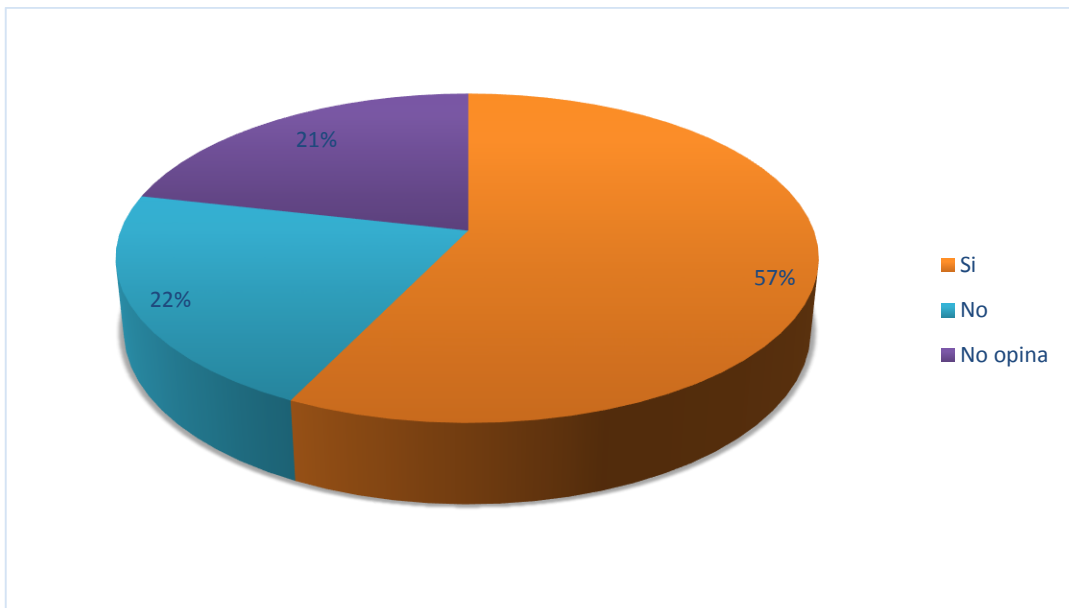


Figura 14. Contribución de la Gestión de Calidad en el rendimiento del negocio

Fuente: Tabla 03

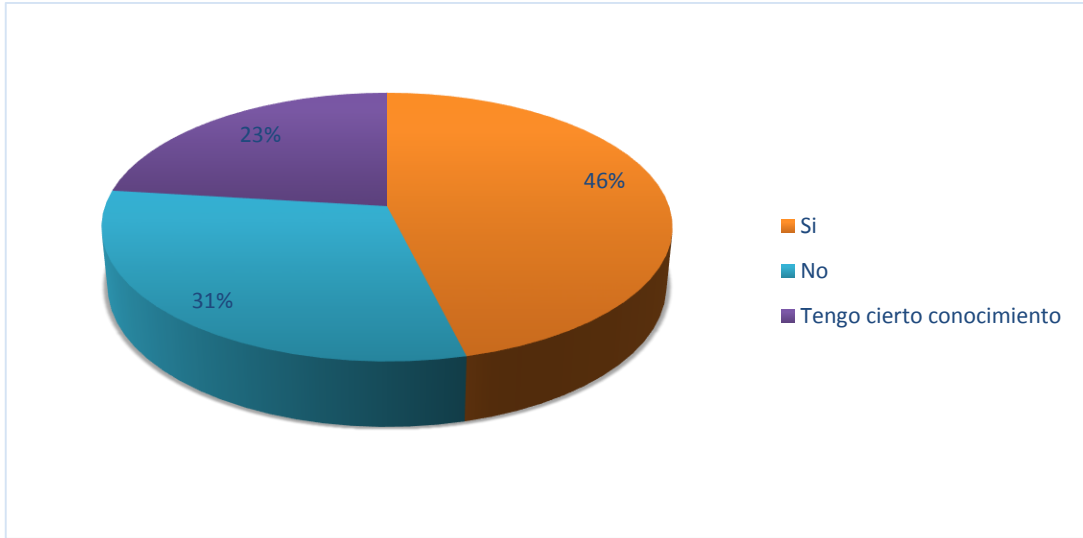


Figura 15. Conocimiento del término plan estratégico

Fuente: Tabla 03

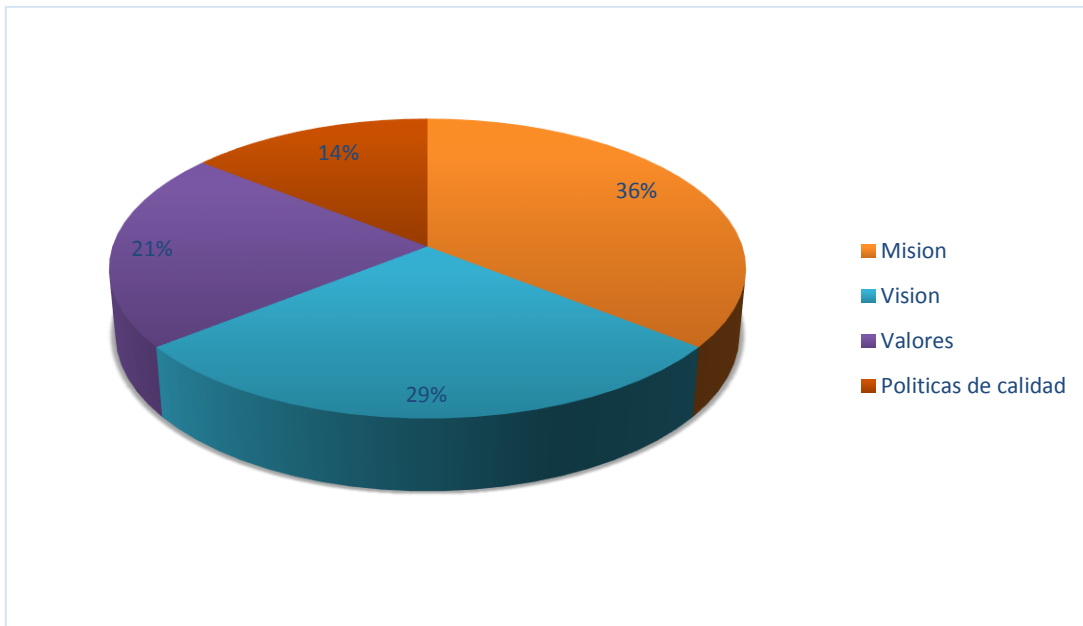


Figura 16. Valores o principios de calidad

Fuente: Tabla 03

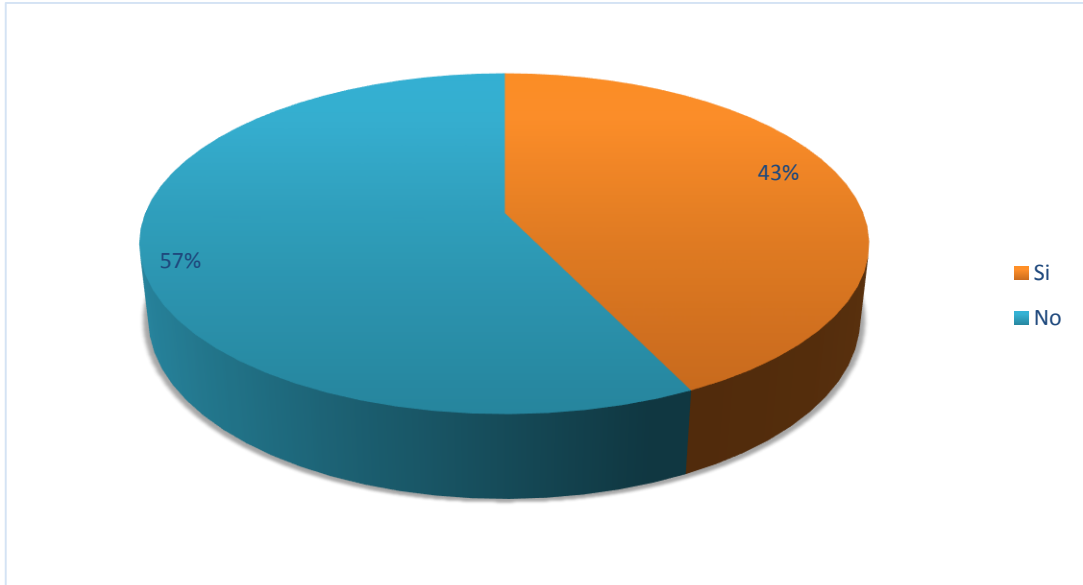


Figura 17. Cuentan con un plan estratégico
Fuente: Tabla 03

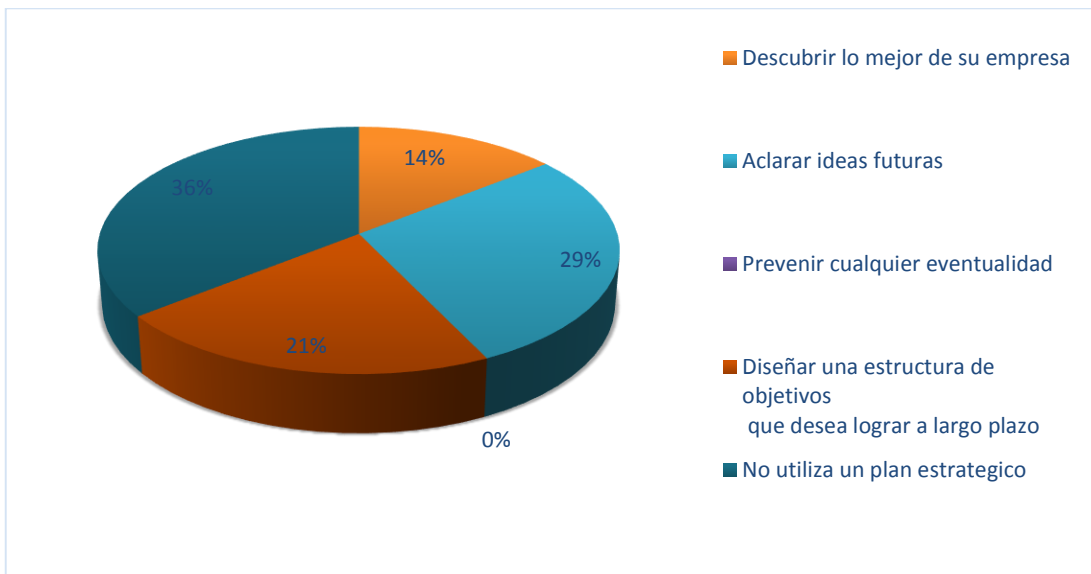


Figura 18. Utilización del Plan Estratégico
Fuente: Tabla 03

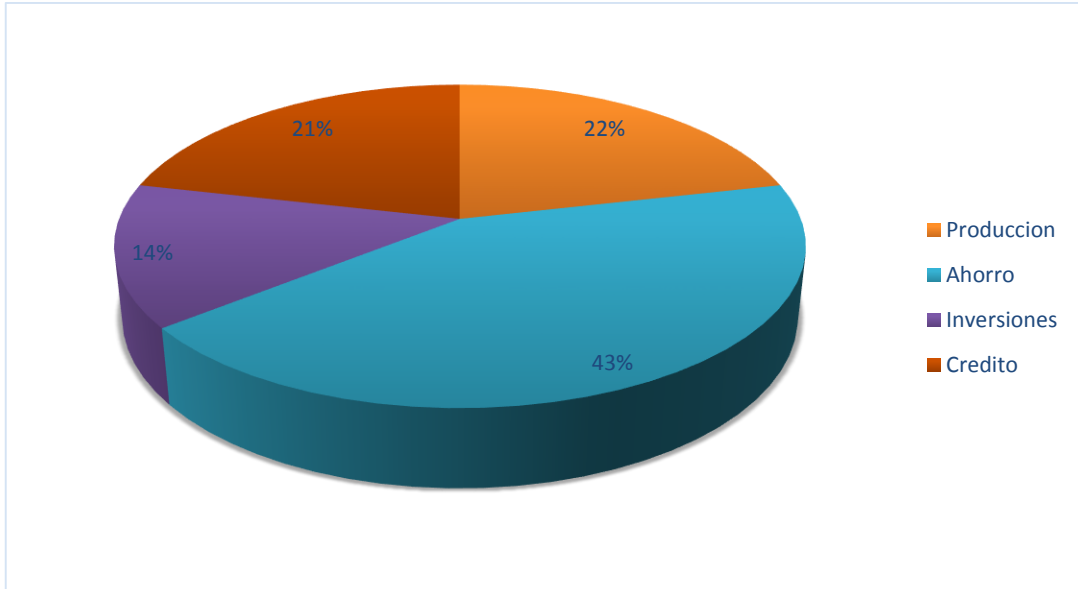


Figura 19. Principales preocupaciones

Fuente: Tabla 03

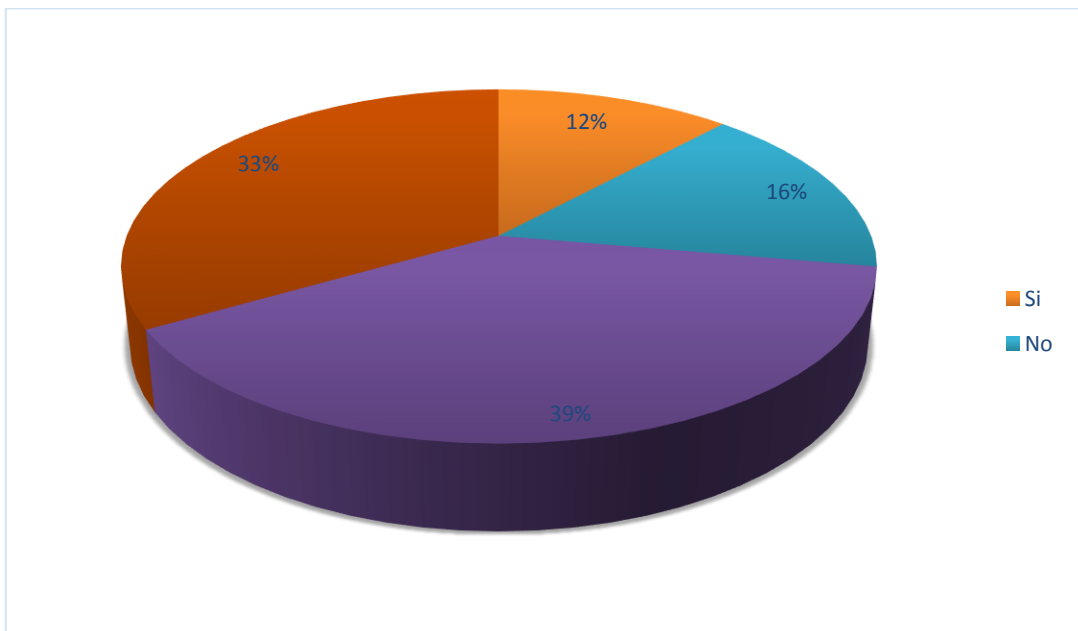


Figura 20. Realización de diagnóstico FODA

Fuente: Tabla 03

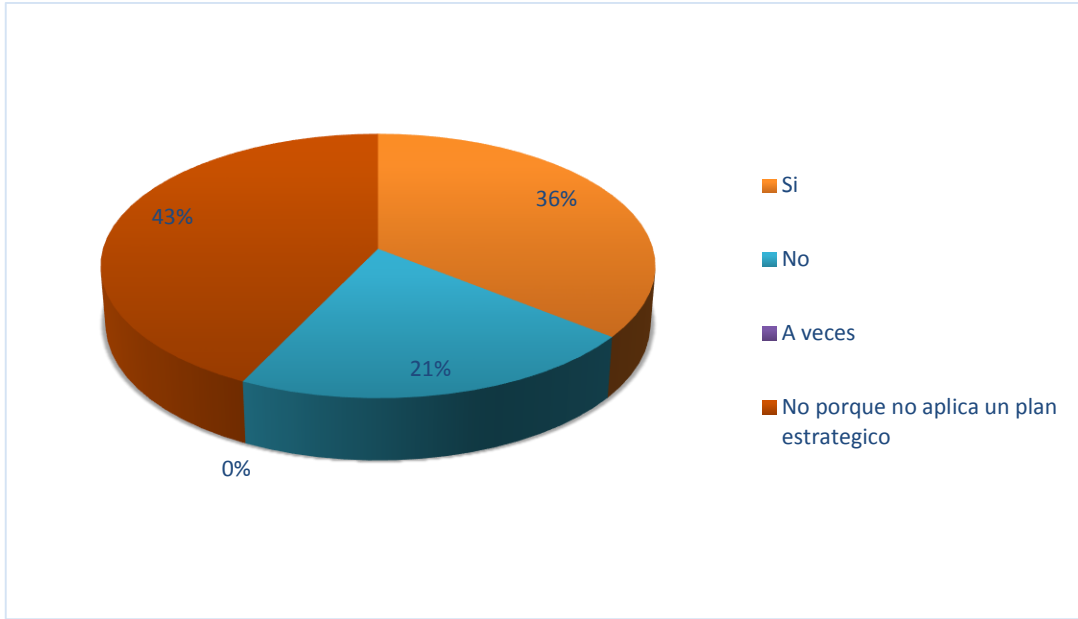


Figura 21. Establecimiento de Plan de Acción

Fuente: Tabla 03

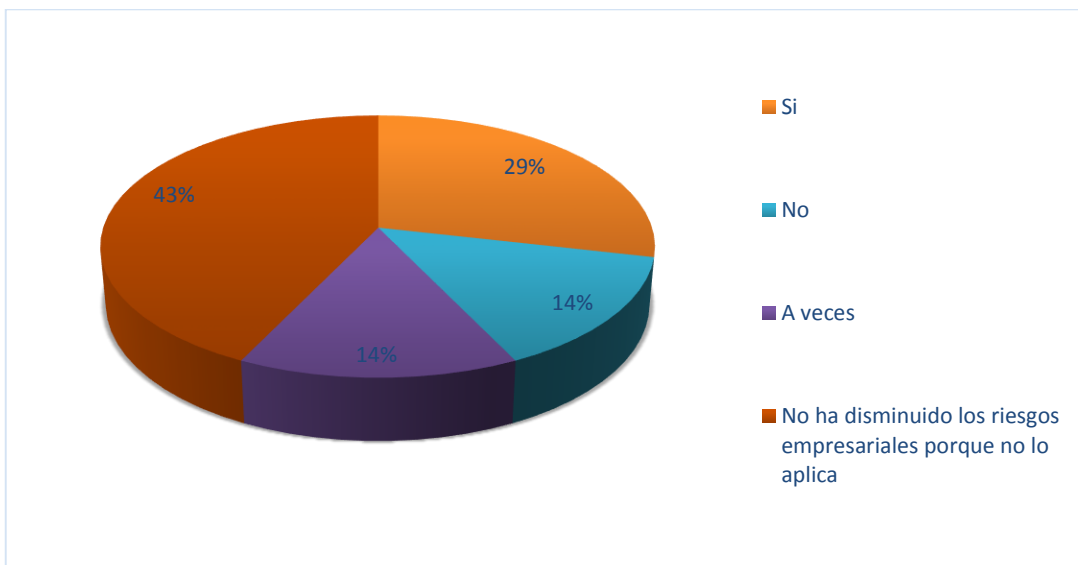


Figura 22. La planificación estratégica disminuye los riesgos.

Fuente: Tabla 03

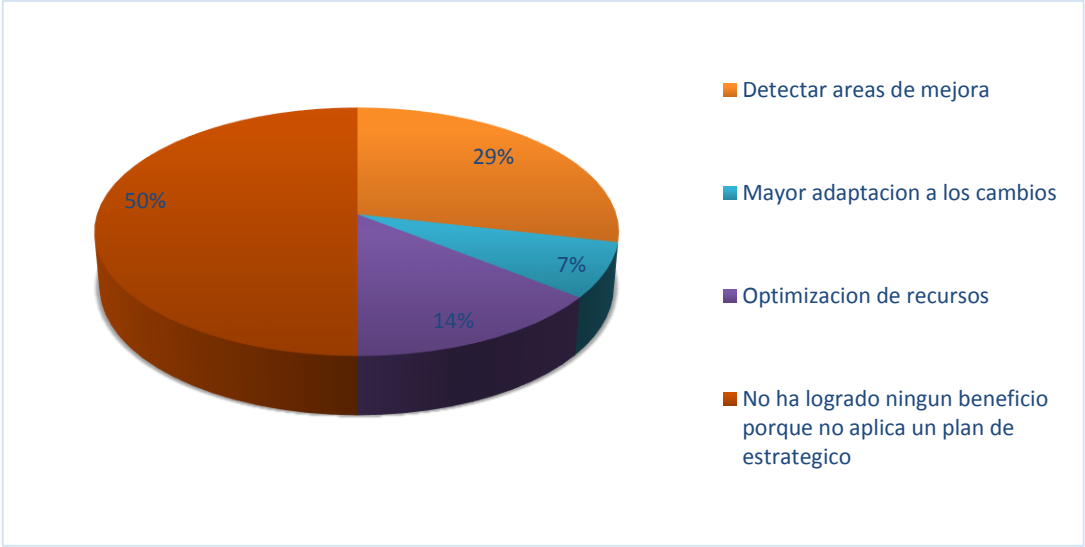


Figura 23. Beneficios logrados con la Planificación Estratégica

Fuente: Tabla 03