



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS
BENEFICIOS EN LAS MYPES, DEL SECTOR SERVICIO –
RUBRO GUARDERÍAS, DE LA C.S. STA. ROSA, DISTRITO
DEL CALLAO, Prov. CALLAO, PERÍODO 2018**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

AUTORA

CORONADO ZEVALLOS, BRIGIDA JESUS

ORCID: 0000-0001-6196-9315

ASESOR

OLIVERA GUILLÉN, EDWIN MIGUEL

ORCID: 0001-7042-9791

LIMA – PERÚ

2019

1. TÍTULO

“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS EN LAS MYPES, DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO GUARDERÍAS, DE LA C.S. STA. ROSA, DISTRITO DEL CALLAO, Prov. DEL CALLAO, 2018”.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Coronado Zevallos, Brigida Jesús

ORCID: 0000-0001-6196-9315

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Lima, Perú

ASESOR

Olivera Guillén, Edwin Miguel

ORCID: 0001-7042-9791

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

JURADO

Dra. Zenozain Cordero, Carmen

Cód. Orcid 0000-0001-6079-2319

Mgtr. Meza de los Santos, Juan Pablo

Cód. Orcid 0001-8852-1342

Lic. Adm. Espinosa Otoya, Victor Hugo

Cód. Orcid: 0000-0002-7260-5581

2. HOJA DE FIRMA DE JURADO

Presidenta

Dra. Zenozain Cordero, Carmen

Cód. Orcid 0000-0001-6079-2319

Miembro

Mgr. Meza de los Santos, Juan Pablo

Cód. Orcid 0001-8852-1342

Miembro

Lic. Adm. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

Cód. Orcid: 0000-0002-7260-5581

Asesor

Olivera Guillén, Edwin Miguel

ORCID: 0001-7042-9791

3. AGRADECIMIENTO

A Dios, por su infinita bondad y misericordia,
por la fortaleza y la bendición
que me regala diariamente.

A mis hijos, por la paciencia, la comprensión,
el apoyo a los sacrificios que realizamos como familia,
ayudándome a alcanzar mi meta.

4. DEDICATORÍA

Este nuevo logro en mi vida, se lo brindo a mis hijos,
Renzo y Carolina, que son la inspiración a seguir superándome,
a mi esposo Javier, por creer en mí, a mis padres
Teresa y Jorge, por su apoyo incondicional,
a mis hermanos, Angela y Carlos por el amor que me dan,
a mis niños de la guardería, a mis amigos por su comprensión
y por la confianza puesta en mí.

A mis maestros, aquellos que estuvieron
siempre, brindándome su apoyo,
compartiendo sus conocimientos
y nutriéndome de ellos, hasta
alcanzar mi meta.

Gracias a todos.

5. RESUMEN Y ABSTRACT

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad demostrar que las MYPES mediante la aplicación de un sistema de gestión de calidad en el rubro guarderías cambiaría la vanguardia de los sistemas actuales, dando la seguridad exigida por los padres, los cuales en la actualidad recurren a los servicios de éstos.

La investigación presentada es de tipo cuantitativo ya que nos demuestra mediante la estadística la forma de medir la calidad del servicio, descriptivo porque se mencionará los fenómenos, situaciones, contextos y eventos en el tiempo de la investigación, asimismo no experimental porque se ha realizado el desarrollo del mismo sin manipulación deliberada de las variables, tal como se encuentra dentro del contexto y transversal porque es en un determinado tiempo.

Con esta investigación llegamos a los siguientes resultados:

- a) Se destaca que el 66% de los microempresarios de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en mención, posee un nivel de Educación Técnica tanto inconclusa y completa, este aspecto complementa el hecho de que son jóvenes, pero al mismo tiempo hay compromiso en la capacitación continua y cuentan con conocimiento en el cuidado de niños.
- b) Se concluyó que las MYPE's entrevistadas, son administradas en su mayoría por mujeres con edades dentro del rango de 29 a 38 años, esto demuestra que los negocios son dirigidos por mujeres jóvenes emprendedoras, lo que no quiere decir que sea un

impedimento de crecimiento y de obtención de beneficios por ser jóvenes con poca experiencia en la implementación y mantenimiento de un negocio.

- c) El 100% de las MYPE's se adapta a los cambios tecnológicos y a la globalización ya que utilizan herramientas tecnológicas para promocionar su negocio y atraer más clientes generando la expansión y crecimiento de las mismas.
- d) Se determinó que el 66% de las MYPE's entrevistadas para iniciar sus operaciones realizó el financiamiento a través de una entidad bancaria o cooperativa demostrando su nivel óptimo de financiamiento pero el 50% de las mismas obtienen las ganancias necesarias para cumplir con sus obligaciones frente a terceros, por lo que si en algún momento necesitarían financiamiento para cumplir con sus obligaciones no tendrían inconvenientes.
- e) Se evidenció que el 50% de los microempresarios brindan descuentos a sus clientes antiguos por su permanencia y así obtener su fidelización.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Beneficios, MYPE's.

ABSTRACT

The purpose of this research is to demonstrate that the MYPES through the application of a quality management system in the nursery sector would change the forefront of the current systems, giving the security required by the parents, who currently resort to the services of adequately.

The research presented is of a quantitative type since it shows us through statistics how to measure the quality of the service, descriptive because the phenomena, situations, contexts and events are presented at the time of the investigation, not experimental because the development has been carried out of the same without deliberate alteration of the variables, as it is within the context and transversal because it is in a certain time.

With this research we reach the following results:

- a) It stands out 66% of the microentrepreneurs of the Micro and Small Companies of the category in distinction, has a level of Technical Education both unfinished and complete, this complementary aspect the fact that they are young, but at the same time there is commitment in the continuous training and have knowledge in childcare.
- b) It was concluded that MYPE interviews are mostly administered by women aged between 29 and 38, this shows that business is run by young women entrepreneurs, which does not mean that it is an impediment to growth and profit-making for being young people with little experience in the implementation and maintenance of a business.

- c) 100% of the MYPE adapts to technological changes and to globalization since they use technological tools to promote their business and attract more customers generating their expansion and growth.

- d) 66% of the interviews of MYPE were determined to start their operations carried out by financing through a banking or cooperative entity demonstrating their optimal level of financing but 50% of them affected the profits necessary to fulfill their obligations against to third parties, so if at any time they would need financing to fulfill their obligations they would not have any inconvenience.

- e) It is evident that 50% of micro entrepreneurs offer discounts to their former clients for their permanence and thus obtain their loyalty.

Keywords: Quality Management, Benefits, MYPE's.

6. CONTENIDO

1. TÍTULO.....	2
2. HOJA DE FIRMA DE JURADO	4
3. AGRADECIMIENTO	5
4. DEDICATORÍA.....	6
5. RESUMEN Y ABSTRACT	7
6. CONTENIDO.....	11
7. INDICE DE FIGURAS Y TABLAS.....	11
I. INTRODUCCIÓN	13
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	14
III. HIPÓTESIS.....	53
IV. METODOLOGÍA	54
V. RESULTADOS	64
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
ANEXOS.....	96
ANEXO 01 : INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	96
ANEXO 02: DIRECTORIO DE MYPE's DE ESTUDIO.....	101

7. INDICE DE FIGURAS Y TABLAS

7.1 INDICE DE TABLAS

Tabla I En que rango de edad se encuentra el representante de la empresa.....	64
Tabla II Cuál es el género de los representantes	65
Tabla III Cuál es el Grado de instrucción del Representante de la Empresa	66
Tabla IV Qué Cargo desempeña el Representante.....	67
Tabla V Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	68
Tabla VI Número de Trabajadores.....	69
Tabla VII Tipo de trabajadores en la empresa	70
Tabla VIII Tipo de constitución de la empresa.....	71
Tabla IX El personal cuenta con conocimiento en cuidado de niños.....	72
Tabla X Local	73
Tabla XI Solicitó algún préstamo al iniciar como MYPE	74
Tabla XII Quien le brindó el financiamiento	75

Tabla XIII Tiene conocimiento sobre la Gestión de la Calidad	76
Tabla XIV Capacitación del personal	77
Tabla XV Frecuencia de capacitación	77
Tabla XVI Protección del medio ambiente	79
Tabla XVII Promociona su negocio utiliza alguna red social o Email marketing	80
Tabla XVIII Planifica las metas que quiere conseguir en un periodo determinado	81
Tabla XIX Coordina mediante la planificación las políticas de trabajo en la empresa.....	82
Tabla XX Organiza el equipo y material para que trabaje de manera eficiente.....	83
Tabla XXI Acompaña los procesos de atención al cliente durante la ejecución	84
Tabla XXII Obtiene las ganancias necesarias para cumplir con sus obligaciones.....	85
Tabla XXIII Ofrece algún descuento a sus clientes antiguos.....	86

7.2 INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad de los representantes de la empresa	64
Figura 2 - Género de los representantes de la Empresa.....	65
Figura 3 Grado de Instrucción del Representante de la Empresa.....	66
Figura 4 Cargo que representa en la Empresa.....	67
Figura 5 - Permanencia de la Empresa en el Rubro	68
Figura 6 - Número de Trabajadores	69
Figura 7 - Tipo de trabajadores en la Empresa	70
Figura 8 - Tipo de Constitución de la Empresa.....	71
Figura 9- Conocimiento de cuidado de niños.....	72
Figura 10 Tipo de local	73
Figura 11 Solicitud de préstamo	74
Figura 12 Tipo de Financiamiento.....	75
Figura 13 Conocimiento de Gestión de Calidad	76
Figura 14 Capacitación del personal.....	77
Figura 15 Frecuencia de Capacitación	78
Figura 16 Protección del medio ambiente.....	79
Figura 17 Promociona su negocio utiliza alguna red social o Email marketing.....	80
Figura 18 Planifica las metas que quiere conseguir en un periodo determinado	81
Figura 19 Planifica las políticas de trabajo en la empresa	82
Figura 20 Organiza el equipo y material para que trabaje de manera eficiente	83
Figura 21 Organiza el equipo y material para que trabaje de manera eficiente	84
Figura 22 Obtiene las ganancias necesarias para cumplir con sus obligaciones.....	85
Figura 23 Ofrece algún descuento a sus clientes antiguos	86

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas del rubro guarderías se inicia en el año 1902 cuando la Beneficencia Pública dona un terreno a la Sra. Juana Alarco Dammert, creándose la primera cuna maternal o guardería, lugar donde se encargarían de cuidar a los hijos de las mujeres trabajadoras y de hogares con problemas, generando que se implante la Ley 364, que hacía referencia a la subvención de la Sociedad Auxiliadora de la Infancia. Al correr del tiempo, estos centros han ido en crecimiento, así como evolucionando en beneficio de los micro empresarios y de la sociedad.

Por lo antes expuesto se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro guarderías, de la Ciudad Satélite Sta. Rosa del Distrito del Callao, Prov. del Callao, 2018?

Por tal razón, el objetivo general de esta investigación es la de determinar las características principales de la gestión de calidad que influyen en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro – guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao y proveer herramientas necesarias a los micro empresarios y/o estudiantes, tomando decisiones a futuro y para la realización de esta investigación se utilizarán algunas técnicas como entrevistas e instrumentos como las encuestas, logrando recolectar la mayor cantidad de información para la mejora de estas empresas.

El objetivo de esta investigación contribuirá a la micro y pequeñas empresas de guarderías identificando las técnicas de gestión de calidad que puedan generar sus beneficios a las sociedades, estudiantes, investigadores y a los usuarios del servicio prestado.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Los antecedentes presentados no son necesariamente del rubro en estudio por no hallar información del tema, sin embargo, se encontró temas relacionados de forma genérica.

A Nivel Local

- I. **Álvarez, (2017)**. Tesis: “Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más” en la Provincia de Barranca, 2015, tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, la misma que llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: Los resultados permiten concluir que existe correlación moderada debido que el Rho de Spearman = 0.626, con un $p = 0.000$ ($p < 0.5$) por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre “Gestión del Servicio y Satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más” en la provincia de Barranca, 2015.

Segunda: Los resultados permiten concluir que existe correlación moderada debido a que el Rho de Spearman = 0.630, con un $p = 0.000$ ($p < 0.5$) por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativamente entre gestión comunitaria y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

Tercera: Los resultados permiten concluir que existe correlación moderada debido a que el Rho de Spearman = 0.563, con un $p = 0.000$ ($p < 0.5$) por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.

Resumen

Los primera infancia es fundamental en el desarrollo social, cognitivo y emocional de los niños y niñas en donde el acompañamiento de la familia y su medio es vital. Por ello surge el interés de conocer la gestión del servicio del programa Nacional Cuna Más. El presente estudio tiene por objetivo establecer la relación entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015 y dar respuesta a la pregunta ¿Qué relación existe entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca? En la primera parte se presenta el fundamento teórico de la variable Gestión del servicio, y sus dimensiones de gestión comunitaria y gestión por procesos así como también de la variable satisfacción de las familias usuarias y sus dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía; en la segunda parte, el desarrollo metodológico del enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental; en la tercera parte, se aborda los resultados obtenidos concluyéndose que existe relación significativa entre la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del servicio de cuidado Diurno del Programa Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015 (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = ,626); los resultados dan

cuentan que la gestión comunitaria y la gestión por procesos intervienen en la satisfacción de las familias, preponderantemente la gestión comunitaria.

II. Borda, (2018). Tesis: “Satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. Cuna Más – Midis – 2017” – Lima, 2017, tesis para optar el grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, la misma que llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: La satisfacción y la calidad percibida influyen en la fidelización de los usuarios del Cuna Más – Midis – 2017, cuyos resultados de la regresión logística binaria indicó que fue estadísticamente significativo, $X^2 = 501,548$, $p < 0,005$ y que el modelo explica la influencia de las variables independientes a la dependiente en el 72.9%.

Segunda: La satisfacción y la calidad percibida influyen en la dimensión marca de la fidelización de los usuarios del Cuna Más – Midis – 2017, cuyos resultados de regresión logística binaria para evaluar el efecto de la satisfacción y la calidad percibida en la fidelización, en la dimensión 1, de los usuarios del Cuna Más – Midis – 2017, indicó que el modelo fue estadísticamente significativo, $X^2 = 53,416$, $p < 0,005$, y que el modelo explica la influencia de las variables independientes a la dependiente en el 66,7%.

Tercera: La satisfacción y la calidad percibida influyen en la dimensión servicio de la fidelización de los usuarios del Cuna Más – Midis – 2017, cuyos resultados estadísticos de regresión logística binaria para evaluar el efecto de la satisfacción y la calidad percibida en la fidelización, en la dimensión 1, de los usuarios del Cuna Más – Midis – 2017, indicó que el modelo de regresión logística fue estadísticamente significativo, $X^2 = 59,561$, $p < 0,005$ y que el modelo explica

la influencia de las variables independientes a la dependiente en el 70.8%.

Resumen

La investigación presentó como propósito determinar la influencia de la satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. Cuna Más - Midis - 2017.

Dicho estudio utilizó el método hipotético deductivo, de diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los usuarios del Cuna Más - Midis – 2017. Se utilizó el muestreo probabilístico, con un tamaño muestra de 384 usuarios. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la técnica de opinión de expertos y su instrumento es el informe de juicio de expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Las encuestas nos permitieron determinar la influencia de la satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios.

Concluyéndose la influencia de la satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios Cuna Más - Midis – 2017, de acuerdo a los resultados estadísticos del modelo de regresión logística que explica la influencia de las variables independientes a la dependiente en el 72.9%.

III. Espinoza, (2018). Tesis “El seguimiento en la gestión de los programas sociales: Análisis y propuesta para el proceso de seguimiento del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna – Más”, en la Provincia de Lima 2018, tesis para optar

el Grado Académico de Magíster en Política Social con mención en Gestión de Proyectos Sociales, el mismo que llegó a las siguientes conclusiones:

1. El Programa Nacional Cuna Más mediante el Servicio de Acompañamiento a Familias carece de un marco normativo vigente y aprobado que especifique el proceso de seguimiento, plazos, responsables e instrumento que facilite la operatividad de las acciones de seguimiento a nivel central y de unidades territoriales.
2. El Programa Nacional Cuna Más ha concebido la importancia de establecer indicadores los cuales se encuentran plasmados en el Marco Lógico. Sin embargo, en la práctica no se ha desarrollado a profundidad indicadores asociados a la calidad. Se carece de fichas técnicas que ayuden a contar con información clara y objetiva de cada indicador (método de cálculo, periodicidad, instrumentos y un aplicativo que facilite el registro de dicha información), lo más desarrollado son los indicadores asociados a la cobertura.
3. El Programa Nacional Cuna Más ha concebido la importancia de un Sistema único de información a nivel retórico, ya que en la práctica no se cuenta con un sistema integrado para ambos servicios, sino con aplicativos informáticos independientes, lo cual limita y dificulta un proceso de recojo, registro y generación de reportes sistematizados y organizados para brindar información y medir los avances y resultados, tal como lo manifestaron los especialistas de las Unidades Territoriales a nivel nacional. **Por lo tanto, el sistema de información no se ejecuta con eficiencia,** dado que no se desarrolla un proceso Integral

adecuado, con un módulo de reportes y de monitoreo que brinden información validada y en tiempo real de indicadores de cobertura y calidad, limitando de esta forma una adecuada gestión de calidad.

4. Los profesionales a cargo de las acciones de seguimiento en las Unidades Territoriales tienen dificultades con el uso de la información y análisis como parte de su actividad cotidiana para mejorar sus estrategias y logro de resultados. Asimismo, el personal de campo a los que capacitan para el seguimiento a sus actores comunales también tiene limitaciones con el uso de su información y presenta dificultades con el uso de tecnologías de información (Tablet) principalmente los mayores de 30 años.
5. Un seguimiento para un programa social de crecimiento a gran escala y en cortos periodos de tiempo, requiere un Sistema de información que incorpore nuevas tecnologías de información (computadoras, software, aplicativos en tables, celulares, relojes, entre otras tecnologías y sobre todo con personal calificado) que faciliten los procesos de recojo y registro de datos considerando los contextos socioculturales de los actores y las condiciones de conectividad del país.
6. Existe Recursos Humanos limitados en el equipo de Seguimiento del Servicio de Acompañamiento – Sede Central, lo cual impacta negativamente en la implementación del proceso de seguimiento y acciones de monitoreo en campo en las Unidades Territoriales. Así como limitada articulación e involucramiento de la coordinación de Monitoreo y Evaluación del Programa Nacional Cuna Mas,

para liderar la operatividad de las propuestas de seguimiento en este Programa.

7. Se aprecia Recursos Humanos limitados desde las Unidades Territoriales para ejecutar las acciones exclusivas asociadas al proceso de seguimiento y monitoreo a la prestación del servicio, se comparten roles de ejecución y seguimiento lo que genera confusión en el personal y no garantizan objetividad en la implementación de acciones de mejora “son juez y parte a la vez”.
8. Las acciones de monitoreo al desempeño y prestación del servicio mediante los Comités de Gestión que ejecuta el Servicio de Acompañamiento a Familias son periódicas, no son permanentes limitando la emisión de alertas oportunas sobre la calidad del servicio que se brinda al usuario final.
9. El proceso de sistematización y análisis de resultados del monitoreo a nivel de sede central y unidades territoriales es complejo por ser manual (Excel), no existe un módulo de monitoreo en el actual sistema de información del Servicio de Acompañamiento a Familias que facilite el registro y emita reportes oportunos sobre la calidad del servicio que se brinda al usuario final.
10. El proceso de seguimiento que viene ejecutando el Servicio de Acompañamiento a Familias carece de un marco teórico conceptual establecido en un documento técnico aprobado, lo que existe son documentos de trabajo que hacen referencia a la Gestión de la Información y que son reconocidos por los especialistas de las Unidades Territoriales, sin embargo este marco teórico no está implementado operativamente y se limitan principalmente a las acciones de recojo y registro de

información.

11. El Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Mas no cuenta con un Sistema de Seguimiento implementado con documentación técnica normativa aprobada oficialmente, con indicadores de calidad claramente definidos, con un sistema de información integral habilitado con un módulo de reportes y con recursos (humanos y tecnológicos) suficientes y necesarios para brindar alertas oportunas para la toma de decisiones que garanticen calidad en la gestión y procesos para el logro de resultados. Lo que existe es un conjunto de acciones de seguimiento con orientaciones técnicas generales no aprobadas institucionalmente, indicadores basados principalmente en cobertura y no calidad del servicio, reportes básicos manuales centralizados cuyos procesos de sistematización son complejos; limitando la información y toma de decisiones oportunas para una adecuada gestión de calidad. Por lo tanto, el actual proceso de Seguimiento que viene ejecutando el Servicio de Acompañamiento a Familias muestra deficiencias.

12. En el Perú se requiere la institucionalización de un sistema de seguimiento que sirva no sólo para el proceso presupuestario sino también para una gestión de calidad principalmente en los programas sociales. El análisis realizado por García López y García Moreno (2010) sobre Seguimiento y Evaluación en Programas Sociales del Perú, señala que el Perú se ubica en el grupo de los países con capacidades intermedias para la Gestión para resultados en el desarrollo (GpRD). Su mayor fortaleza se encuentra en el área de gestión financiera, auditoría y adquisiciones, mientras que su pilar más débil es el de monitoreo y

evaluación. **Por lo tanto, el Seguimiento se convierte en un elemento esencial para la gestión de los programas sociales.**

Resumen

El Seguimiento es una herramienta necesaria para lograr una gestión institucional efectiva.

Permite la obtención sistemática, permanente, oportuna y confiable de información, sobre los recursos, procesos y procedimientos de la ejecución, facilita el análisis factico y prospectivo de dicha información, en consecuencia la resultante debe proporcionar los conocimientos y medios necesarios para identificar, controlar, corregir, contrarrestar, y en un nivel superior predecir y prevenir deficiencias o situaciones problema que deben ser consideradas sustancialmente en la toma de decisiones, estimando la pertinencia y eficacia o sistematizando lecciones aprendidas como insumos para mejorar la planificación de procesos futuros.

La investigación tiene como objetivo general analizar el proceso de seguimiento ejecutado por el servicio de acompañamiento a las familias (SAF) del Programa Nacional CUNA MÁS (PNCM), para una adecuada gestión de calidad. El tipo de investigación es descriptiva - explicativa, con un diseño no experimental y transeccional. Se consideró como población informante al conjunto de Especialistas de las Unidades Territoriales del PNCM, por lo cual la muestra es accesible, conformando un total de 20 sujetos. Las técnicas seleccionadas fueron la encuesta y análisis documental, el instrumento de recolección de datos es un cuestionario y entrevistas no estructuradas. Los resultados obtenidos se presentaron en tablas y gráficos con el análisis respectivo. Entre las conclusiones se destaca que el SAF no cuenta con un Sistema de Seguimiento, sino sólo con

un conjunto de acciones de seguimiento que presentan serias limitaciones, ya que carece de un marco normativo, un marco teórico conceptual y sobre todo un sistema integral de información, establecido y aprobado en un documento técnico que especifique y oriente el proceso de seguimiento, plazos, responsables, recursos e instrumentos que faciliten la operatividad de las acciones de seguimiento. Esta deficiencia impacta negativamente en el sistema de seguimiento y las acciones de monitoreo afectando la calidad, y su adecuada gestión, para el logro de los resultados propuestos asociados a la prestación que brinda el servicio.

En tal sentido, estos resultados permitieron proponer una metodología para un sistema de seguimiento que complemente la calidad de la gestión, debido a la importancia que reviste el desarrollo infantil visto desde una nueva concepción dentro de las políticas sociales en las relaciones con la familia, la sociedad y el Estado.

A Nivel Nacional

- I. **Cavero, (2014).** Tesis: “Caracterización del financiamiento y la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro de servicios de Estimulación Temprana, ubicadas en el Cercado de Sullana, año 2014 (2017)”, investigación para obtener el título profesional de Licenciado de Administración, el mismo que llegó a las siguientes conclusiones:

- Respecto al Objetivo Específico 1:

Determinar las características del perfil de los Microempresarios de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro de Servicios de Estimulación Temprana, ubicadas

en el Cercado de Sullana, año 2014.

- a) Se concluyó que los microempresarios de los centros de servicios de Estimulación Temprana, son administradas en su mayoría por mujeres con edades superiores a los 38 años, esto evidencia que de alguna forma se dinamizan los mercados de las inversiones de acuerdo a la edad, no siendo esto un impedimento para ejecutar de manera correcta las acciones, actividades y laborales.
 - b) Se destaca que el 80% de los microempresarios de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en mención, posee un nivel de Educación Superior Universitaria, este aspecto contribuye a la administración de estas empresas, la labor diaria se ve compartida entre su hogar y su negocio ya que son casadas con un resultado del 50%.
- Respecto al Objetivo Específico 2:
Identificar las Características del Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro de Servicios de Estimulación Temprana, ubicadas en el Cercado de Sullana, año 2014.
- a) Se determinó que los centros de Estimulación Temprana de Sullana, no recibieron financiamiento en un 60% y los que recibieron que ha sido la minoría, fue a través de las Cajas Municipales; también se aprecia que el 70% de los encuestados no reunía los requisitos cuando solicitaban un crédito aun teniendo estas entidades que mantienen requisitos mínimos.
 - b) Se evidenció que el 70% de los microempresarios no tienen dificultad para devolver su crédito, con lo cual se aprecia que estos generan un alto margen de ganancia, siendo las más responsables y puntuales las más antiguas por el posicionamiento y confianza de sus clientes.

- Respecto al Objetivo Específico 3:

Identificar las características de la Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas rubro de Servicios de Estimulación Temprana, ubicada en el Cercado de Sullana, año 2014.

- a) Se determinó que los Centros de Estimulación Temprana renuevan equipos en un 40% y es insuficiente revisando la demanda actual de dicho rubro y no están en contacto con el marketing digital.
- b) Existe un 50% que no se adapta a los cambios tecnológicos y un mínimo de 40% que casi nunca están al tanto de las innovaciones y de este último grupo consideran que existen barreras para su empresa lo que genera atraso en la expansión y crecimiento de las mismas.
- c) Se concluye que en general las micro y pequeñas empresas del rubro de estimulación temprana no son competitivas frente a las características identificadas en el estudio y carecen de Empowerment direccional limitando medir el desempeño de los trabajadores hacia sus clientes.

Resumen

La presente investigación determinó las características del Financiamiento y la Competitividad de las Micro y Pequeñas empresas del rubro de servicios de estimulación temprana, ubicadas en el cercado de Sullana, año 2014; se recogió información a través de un cuestionario a la población censal de 10 Mypes.

Los resultados se detallan: El 40% la conducen personas entre 38 y 48 años, los propietarios poseen educación superior universitaria completa, con experiencia promedio de 6 años y disponen de redes sociales para conocer las preferencias de los clientes y con frecuencia introducen mejoras para sus servicios para liderar el servicio en el mercado. Para la elaboración del presente trabajo de

investigación se utilizó el diseño No experimental – transversal - descriptivo.

El financiamiento es proveniente empresas financieras como las Cajas, Financieras y Bancos que funcionan en la zona. Se destina mayormente al mantenimiento de las empresas.

La mayoría de las Mypes encuestadas obtienen financiamiento en aproximadamente un tercio de las mismas, no son competentes en el rubro en su localidad.

II. Arroyo, (2014). Tesis: “Influencia de los factores personales y laborales en la calidad de servicio de las tutoras, de la cuna maternal “JOSEFINA PINILLOS DE LARCO”, Trujillo, año 2013, investigación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, la misma que llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se confirma la hipótesis planteada: los factores personales y los factores laborales, influyen negativamente en la calidad de servicio de las tutoras de la Cuna Maternal “Josefina Pinillos de Larco”, expresados en lo personal a través de la inadecuada actitud de servicio, la limitada empatía, y en lo laboral a través de las deficientes condiciones de trabajo, la insatisfacción laboral y la ausencia de capacitaciones.
2. Se evidencia que la actitud de servicio que tienen las tutoras es inadecuada, puesto que las mismas tutoras en un 50% reconocen que “Les gusta poco su trabajo” e incluso a un 30% “No le gusta nada su trabajo”, reflejándose en su escaso entusiasmo, desgano e insatisfacción con la labor que realiza, lo que es

corroborado por las opiniones de las madres de familia y por lo observado, conllevando esta inadecuada actitud de servicio al incumplimiento de sus funciones, e incluso al maltrato, es así que un 24% de madres de familia, indican que reciben quejas de parte de sus hijos por maltrato, existiendo un caso de denuncia y retiro de una tutora por maltrato físico. Por lo cual se concluye que la actitud de las tutoras al ser inadecuada, limita negativamente la calidad de servicio que brindan.

3. La empatía de las tutoras es percibida como limitada, reflejándose en que el 80% de las tutoras manifiestan que “Nunca” brindan servicio individualizado, justificándose en la gran cantidad de niños a su cargo por otro lado, mientras el 80% de tutoras expresan que reconocen con facilidad los problemas de los niños y en las entrevistas se capta, que esto no se da en la práctica, pues el 43% de madres piensa que las tutoras no se identifican con los problemas de los niños, por lo cual se concluye que esta habilidad al ser limitada, afecta negativamente el servicio que prestan, pues en esta edad es necesario que el cuidador preste la mayor atención posible a las necesidades del niño a fin de lograr su pleno desarrollo.
4. Respecto a las condiciones de trabajo, se concluye que éstas son inadecuadas pues la mayoría de tutoras (90%) refieren que el material didáctico con el que cuentan es “Insuficiente”, y un 60% de tutoras consideran que las instalaciones de la Cuna Maternal son “Inadecuadas”, lo cual afecta de forma negativa la calidad de servicio. Mucho más si tenemos en cuenta que los niños tienen limitado su acceso a los equipos y juegos que hay en la institución, por temor de

las tutoras a su deterioro y los costos que deben asumir ellas.

5. Existen insatisfacción laboral por el salario y las relaciones laborales, lo cual se refleja en que el 100% las tutoras se encuentran insatisfechas con su sueldo, y el 50% considera que la relación con sus compañeros es “Regular”, así como también el 60% de tutoras refirió tener una relación “Regular” con la jefa inmediata. Los testimonios del personal administrativo, las tutoras y mediante la observación evidencian la insatisfacción laboral, como factor que, afecta negativamente el desempeño y por ende la calidad de servicio que prestan las tutoras.

6. La ausencia de capacitaciones es un factor laboral, que limita el trabajo de las tutoras, puesto que desde su ingreso a la fecha no se les ha brindado capacitación, por lo cual se concluye que no están provistas de los conocimientos necesarios para poder atender con calidad a los niños basando su trabajo únicamente en los conocimientos empíricos que han adquirido durante los años de trabajo.

Resumen

La presente investigación está enfocada en explicar la INFLUENCIA DE LOS FACTORES PERSONALES Y LABORALES EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS TUTORAS DE LA CUNA MATERNAL “JOSEFINA PINILLOS DE LARCO”. TRUJILLO. AÑO 2013. Este estudio se ha realizado con una total de 36 personas, compuestas por: 10 tutoras, 21 madres de familia y 5 colaboradores administrativos y operarios, de la mencionada institución. Para la obtención de los datos, se utilizaron los métodos: Estadístico, Etnográfico, Fenomenológico y Analítico - Sintético. Así también

se utilizaron las siguientes técnicas: La observación, la encuesta y la revisión de fuentes bibliográficas. A través de los instrumentos: Cuestionario, Guías de Observación y entrevista. Para ello se ha tenido como base los siguientes enfoques teóricos: Enfoque de Desarrollo a Escala Humana, Enfoque de Derechos Humanos, Enfoque de gestión de la calidad total en la administración. A partir de la investigación se ha comprobado la hipótesis planteada, al concluir que los factores personales y laborales, afectan negativamente la calidad de servicio de las tutoras de la Cuna Maternal “Josefina Pinillos de Larco”.

III. Regalado y Silva (2017). Tesis: “Estudio de mercado para la creación de una guardería en el distrito de José Leonardo Ortiz – Chiclayo” que para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, las mismas que llegan a la siguiente conclusión:

La guardería de infantes de 0 a 3 años, debe dotarse de un servicio de calidad y eficiente, brindando horarios flexibles que estén acordes con las necesidades de las madres para que así puedan continuar con sus labores sin preocupación y con la mayor satisfacción que sus hijos están siendo cuidados por personas especializadas. El 98% de madres del Distrito de José Leonardo Ortiz consideran muy importante los atributos: horarios flexibles, ambientes preparados para el auto aprendizaje, uso de tecnologías modernas, que deben ser considerados para el servicio de la guardería.

El servicio de guardería de 0 a 3 años de edad a ofrecer, el 64,18% de madres están dispuestas a pagar un precio de S/. 150 a S/. 220 Soles, de manera mensual, la entrevista realizada a expertas en servicio, refieren que utilizan la estrategia

de comercialización de los medios sociales, esto permite aprovechar herramientas gratuitas como Facebook y Twitter para educar a los consumidores y hacer correr la voz a sus redes de contactos, y además que dentro de su empresa utilizaban el canal directo como la venta personal. La gran mayoría de los clientes suelen ir personalmente a solicitar el servicio y en algunas ocasiones estos mismos clientes también suelen solicitarlo o tener información mediante la red social o teléfono.

Algunas de las guarderías entrevistadas, dentro de sus canales de comercialización directo realizan estrategias de merchandising, obsequiando a sus clientes productos publicitarios de la marca y otorgando promociones de ventas.

El 90.3% de la población encuestada cuenta con un trabajo, mientras que el 9.79% de ésta se encuentra sin empleo; por lo tanto, la viabilidad de la creación de la guardería persiste, teniendo en cuenta que el 90.3% de la población que se encuestó cuenta con un ingreso mensual, es decir tienen la capacidad de adquirir los servicios a prestar por la guardería. Debido a la necesidad de una guardería en el Distrito de José Leonardo Ortiz las mujeres encuestadas están dispuestas a pagar por el servicio.

El estudio de mercado mostró que, en el Distrito de José Leonardo Ortiz, existe una gran demanda donde el 91.28% de madres están de acuerdo enviar a sus hijos a una guardería, lo que significa una oportunidad de mercado para implementar la presente propuesta. No existe una oferta de guarderías en el Distrito de José Leonardo Ortiz, es por ello que las madres de familia optan por dejar el cuidado de sus hijos a otras personas o a las “nanas”: el 48.51% tiene que dejar el cuidado de sus hijos a familiares debido que no existe la oferta de

ninguna guardería en su Distrito.

Se planteó una inversión inicial la cual será financiada por una entidad bancaria a un plazo de 5 años, esta inversión inicial permitirá la implementación del proyecto. La tasa de crecimiento de las ventas del año 1 al año 5 es de 15% y a partir del año este monto habrá triplicado aproximadamente. Tras haber realizado un flujo de caja proyectado se llega a la conclusión de que el proyecto sería rentable.

Resumen

La presente investigación se enfocó en un estudio de mercado para la creación de una guardería en el distrito de José Leonardo Ortiz, se pretende prestar un servicio de óptima calidad de una manera personalizada a las necesidades de los clientes. En la actualidad padres y madres trabajan para mantener a su familia, más aún la mujer que sea integrado al mundo laboral y globalizado; incide en la necesidad de recurrir a instituciones especializadas en el cuidado para infantes, buscan que sus hijos interactúen y desarrollen destrezas psicomotrices. La población de madres de JLO son jóvenes el 67.18% dichas madres tienen edades entre 27 y 43, el 31.79% entre 19 y 26 y el 88.21% de ellas trabajan y en algunos casos no tienen con quien dejarlos, lo que ellas buscan que sus hijos tengan un aprendizaje. La investigación que se realizó es un estudio de mercado de una guardería en el distrito de José Leonardo Ortiz y dadas las técnicas de investigación utilizando entrevistas y encuestas se obtuvo que hay una demanda del 99% que si le gustaría que en su entorno existe una guardería y por otro lado el 91.28% si enviarían sus hijos a una guardería. Esto genera una demanda y estos aspectos han permitido considerar la factibilidad de mercado para la creación de una guardería en JLO.

A Nivel Internacional

- I. **Amigón, (2018)**. Tesis: “Calidad y satisfacción del servicio de la Guardería Madres IMSS VII, Ciudad de México” que para obtener el grado de Maestra en Administración en Gestión y Desarrollo de la Educación, la misma llega a las siguientes conclusiones:

Al iniciar la investigación sobre la calidad y satisfacción en los servicios de la Guardería Madres IMSS VII se preveía que existiría una relación entre la valoración de satisfacción de la población usuaria y la calidad del servicio. Por lo que uno de los resultados esperados era que la guardería presentaría un estándar de calidad deficiente que se reflejaría en la poca satisfacción de los usuarios y por tanto explicaría la baja población.

Sin embargo, los resultados de la investigación de campos develaron una realidad diferente.

- La Guardería VII obtuvo un puntaje de 3.4 de 7 según na escala de ambiente y aprendizaje para bebés y niños pequeños, lo que equivale a un servicio de calidad aceptable y el grado de satisfacción de los usuarios es alto pues se encuentra en un 85%, cifra similar a los porcentajes de las estadísticas generales del sistema de guarderías.
- Las principales áreas de oportunidad detectada en el servicio de guardería, refieren a la mejora del vínculo entre cuidador – niño y la optimización del programa educativo.
- Por lo que la calidad del servicio no es el principal motivo que generó el déficit de usuarios sino la ubicación de la unidad, según lo registrado en el “Cuestionario a trabajadores” y los comentarios de la “Encuesta a madres de la

guardería”.

- Los principales motivos para elegir guardería de las usuarias se relacionan con la proximidad de su trabajo y es segundo término con la calidad del servicio, lo que coincide con el Sondeo de la Profeco (2004).
- Uno de los hallazgos de la investigación es que es este caso la alta percepción de satisfacción del usuario no siempre se relaciona con un alto nivel de calidad. Por ejemplo: en la “Encuesta a madres”, uno de los porcentajes más altos de satisfacción corresponde a la capacitación del personal y al vínculo cuidador – niño, que tuvieron calificaciones bajas en la ITERS y eran considerados como aspectos a mejorar en opinión de los propios trabajadores. Lo que lleva a sugerir que las encuestas de satisfacción del sistema de guarderías IMSS deben ser complementadas con valoraciones de la calidad real, para tener un panorama completo del servicio.
- También se identificó la ubicación conflictiva de la Guardería como el principal motivo que llevó a su reubicación y fue causa de preocupación para los trabajadores y las familias usuarias. Sin embargo, en el nuevo domicilio de la unidad se observaron fenómenos similares. Por lo que es importante que los directivos tomen medidas preventivas para que se logre coexistir con el medio circundante.
- Otra de las conclusiones a las que se llegó con el presente trabajo es que si bien, la obtención de la calidad en las Guarderías es una meta a la que puede accederse por diversas vías, la adhesión al Modelo de Competitividad Institucional (MC), es una alternativa que cuenta con ventajas para generar el cambio, tales como asesorías para las unidades que emprenden dicho proceso y un estímulo económico que podría motivar e incentivar la mejora.

Mientras se finaliza este trabajo se hizo público que la Guardería N° 22 de la Delegación Sur D.F. obtuvo el Premio IMSS a la Competitividad 2018, por lo que tal evento refuerza la propuesta aquí consignada.

- Sin embargo, es necesario adaptar el Modelo de Competitividad a los objetivos y fines propios de la atención integral infantil, lo cual significa comenzar a transitar de la guarda y custodia a la formación y estimulación de los niños, por lo que plantea que los proyectos de mejora insertos en tal modelo deben buscar incidir en la organización y ambiente interno de las Guarderías, ayudar a mejorar las relaciones con sus contextos, incentivar la capacitación de los recursos humanos, así como mejorar los programas educativos y el vínculo entre cuidadores, niños y familias usuarias.
- Así mismo, se propone incorporar al MC al establecimiento de estándares de calidad relacionados con la promoción de la salud y seguridad, la interacción con los niños, la formación del cuidador, la infraestructura y la participación de las familias, ya que según la revisión de la literatura son aspectos que han sido asociados a un servicio de cuidado infantil óptimo.

Resumen

El presente estudio tiene como propósito explorar diversas dimensiones del servicio de una Guardería IMSS, incluyendo la percepción de los usuarios, para identificar la relación entre calidad del servicio, la satisfacción y la baja población usuaria. La vía metodológica utilizada fue una adaptación del modelo de evaluación de la calidad de un centro de educación básica de Topete y Álvarez. Para lo cual se utilizaron tres instrumentos para una adaptación de la "Consulta a los familiares" del IACE", un "Cuestionario abierto a trabajadores

de la Guardería VII" y la Escala de Calificación Ambiente para Bebés y Niños Pequeños (Infant/Toddler Environment Rating Scale), que se aplicó a una muestra dirigida, no probabilística de participantes voluntarios de un caso extremo. El principal hallazgo de la investigación fue que el servicio de la Guardería VII tiene una calidad aceptable según la escala utilizada (Puntaje 3.4 de 7) y el grado de satisfacción es alto (85%), por lo que el principal motivo que generó el déficit de usuarios fue la ubicación de la unidad.

II. Apolinario, Chóez y Cuenca, (2015). Tesis: "Creación de un centro de cuidado infantil a tiempo completo en la Zona 8 Distrito 3 Parroquia Urbana Rocafuerte de la Ciudad de Guayaquil", Ecuador, Tesis de Grado que para la obtención del Título de Ingeniería Comercial, los mismos que llegan a la siguiente conclusión:

La implementación de un centro de cuidado infantil no funciona igual que otros negocios. La elección del consumidor estará dada, no solo por el valor monetario del servicio a ofrecer, sino también por razones emocionales. En otras palabras, un padre no se fija únicamente en el precio al dejar a su hijo al cuidado de extraños, sino que escoge a aquella guardería que le ofrece la oportunidad de estar tranquilo mientras se haya lejos de sus hijos.

Teniendo claro este objetivo, se empiezan a desarrollar las características que debe tener el centro que se planea construir. Se escoge un sitio, el cual debe estar basado en los requerimientos más oportunos para los padres y, basándose en las teorías establecidas por Froebel, se selecciona el número de niños; las instalaciones; las parvularias a contratar, etc. una vez presupuestado esto se

determina la demanda y se realiza un análisis de factibilidad financiera del proyecto. Se podría decir que el centro de cuidado infantil en el centro de Guayaquil, específicamente en la parroquia Rocafuerte si es económicamente factible para quien desee llevar a cabo el proyecto, por lo tanto, se cumple la hipótesis planteada al principio del presente estudio.

La conclusión a la que se ha llegado es que la idea de que un centro de cuidado infantil se encuentre un sitio cercano para los padres de familia mientras trabajan, puede resultar significativamente atractiva para ellos. Además, esta cercanía, al reducir los costos de transportación de los niños, lleva a que los costos a cobrar por el servicio sean un poco más altos que lo que los padres solían pagar por otros centros. Es por esto que se considera que la opción de abrir este centro de cuidado infantil en la locación especificada anteriormente, resulta factible.

Resumen

En los tiempos actuales (2014) tanto padre como madre necesitan trabajar para darles a sus hijos un nivel de vida aceptable. Si bien es cierto que esto trae beneficios económicos, así como sensación de libertad para los padres, de cumplir sus metas tanto profesionales como personales, especialmente para las mujeres, las cuales la mayoría de veces son las que se sacrifican más para estar al lado de los niños. También es cierto que se deja una sensación de vacío e inconformidad en las vidas de los infantes, por no tener a sus padres cerca de ellos, al no crecer las 24 horas del día, los 7 días de la semana junto a sus progenitores, los pequeños tienden a no ser estimulados correctamente, pues lo usual es que otro familiar trate de ocupar este puesto y que, normalmente, no tenga la paciencia ni el tiempo para darle la atención necesaria que el niño requiere. Dando lugar a una inconformidad, tanto para el familiar que cuida al

niño como a los padres por no estar junto a ellos y naturalmente al infante que es el principal protagonista. El presente trabajo analiza la posibilidad de crear un centro de cuidado infantil en la parroquia Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de proveer a los padres que trabajan en esta zona, un lugar de confort y adecuado en el cual mantener a sus hijos cerca y seguros. Asegurando la tranquilidad de los padres o familiares y también la estimulación necesaria y oportuna para el infante.

III. Pacheco, (2014). Tesis: “Proyecto de emprendimiento de una guardería infantil en centro comercial “CHIQUIHOUSE”, Guayaquil - Ecuador, qué para obtener el Título de Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional, la misma que llegó a la siguiente conclusion:

CHIQUIHOUSE se encontrará ubicado en el Centro Comercial Riocentro Norte gracias a las facilidades que le otorgan a las nuevas marcas para entrar en el mercado, el segmento al que está dirigido corresponde a los padres de familia que tengan niños de 3 a 7 años de edad de nivel socioeconómico medio que habiten en el sector norte de la ciudad de Guayaquil.

El precio por el cuidado de los menores en el centro comercial corresponde a \$5 la hora, valor que se estableció de acuerdo al precio determinado en el mercado. Se realizó un estudio de mercado en la ciudad de Guayaquil, indicando la demanda insatisfecha para el negocio, el cual tiene un buen porcentaje a favor de la guardería. Con objetivos y estrategias claras a desarrollarse para el cumplimiento de lo determinado.

Cumpliendo con todas las normas y condiciones establecidas por la ley, se detalla

la infraestructura del local, así como también los procesos a seguir para el buen funcionamiento de la guardería con diferentes actividades diarias para evitar la monotonía.

Respondiendo de esta manera a las preguntas planteadas en la investigación, aportando en el ámbito económico y social en la apertura de nuevas fuentes de empleo y permitiendo el desarrollo de los niños de una manera independiente. Y para concluir, como resultado del estudio realizado en todos los ámbitos, se puede observar la tasa de rentabilidad favorable para el negocio que equivale al 70%, además de los ratios de liquidez que muestran cómo se puede hacer frente a las obligaciones a corto plazo.

Resumen

El presente proyecto tiene como finalidad estudiar la viabilidad de la implementación de un centro de cuidado infantil en un centro comercial de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas de la República del Ecuador; su actividad es el cuidado de los niños mientras los padres realizan sus actividades dentro del centro comercial, y a su vez se ayuda al menor en su desarrollo social y emocional.

La investigación se basó en las etapas por las cuales pasan los niños. Entre éstos periodos está en el que los pequeños son separados de sus padres para ir a maternales, guarderías, entre otras, y es aquí en donde los niños conocen un nuevo mundo, en el cual ya no son el centro de atención y tienen que compartir con otros niños de su edad.

Para determinar la viabilidad del proyecto se ha hecho un estudio de mercado en el que indica la demanda creciente que está a favor de las guarderías, analizando a los consumidores y a la competencia.

Se procedió a utilizar el tipo de investigación descriptiva, ya que se relata la situación actual de los padres de familia y sus niños; utilizando la investigación cualitativa permitiendo utilizar diferentes medios para la recopilación de la información requerida.

Con un porcentaje de rentabilidad del 70%, muestra las posibilidades de beneficios futuros al medir los ingresos y costos programados.

BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Calidad

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

"Calidad". En: Significados.com.

Teoría del control total de calidad

Esta teoría, creada por el Doctor Feigenbaum, quiso crear un sistema con varios pasos que permitiese conseguir la mayor calidad en todo tipo de productos. Así de esta manera, se eliminaba el factor suerte en el proceso de conseguir la mayor satisfacción del cliente.

La calidad proviene de la gestión de la empresa; por lo que si se es capaz de

educar a los directivos, los productos creados por una compañía serán de la mayor calidad posible.

Según estas ideas teóricas, Armand Feigenbaum creó los siguientes puntos:

- Definir un criterio específico de lo que se desea conseguir con el producto.
- Buscar la satisfacción del cliente.
- Realizar los esfuerzos necesarios para alcanzar lo planteado.
- La empresa debe trabajar de forma conjunta y sinérgica.
- Derivar claramente las responsabilidades de todo el personal.
- Crear un equipo encargado sólo del control de calidad.
- Tener buena comunicación entre todos los integrantes de la empresa.
- Informar sobre la importancia de la calidad a todos los empleados de todos los niveles de la empresa.
- Empleo de acciones correctivas efectivas cuando no se cumpla con los estándares marcados.

Teoría de los 13 principios

Fue creada por Jesús Alberto Viveros Pérez. Basada en trece reglas que, al implementarse permitirán conseguir la mayor calidad en el proceso de creación de un producto o servicio.

Son las siguientes:

- Hacer las cosas bien desde el principio.
- Centrarse en la satisfacción del cliente.
- Dar soluciones a los problemas en vez de justificarlos.
- Ser optimistas.

- Tener buenas relaciones con los compañeros.
- Cumplir las tareas adecuadamente.
- Puntualidad.
- Ser cordiales.
- Reconocer los errores y corregirlos.
- Ser humildes.
- Ser ordenado y organizado.
- Confianza.
- Encontrar la forma más simple de hacer el propio trabajo.

Teoría de Joseph Muran

Para conseguir la mayor calidad en los productos o servicios de una empresa, es necesario trabajar en cinco puntos:

- Definir los peligros de tener una baja calidad.
- Adecuar el producto al uso que se le va a dar.
- Lograr adecuarse a los estándares de calidad definidos previamente
- Aplicar la mejora constante
- Considerar la calidad como una inversión

Trilogía de Juran

- Planificar la calidad
- Control de calidad
- Mejora de la calidad

“Teorías de la calidad” en: Gestiopolis (12 Febrero 2018)

Definición de la Gestión

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión está asociada con la administración de un negocio. (<https://conceptodefinicion.de/gestion/>)

En el marco de desarrollo de la calidad diferentes autores han conceptualizado el término calidad desde su punto de vista:

- a) “Adecuación de un producto o servicio al uso” (J. M. Juran)
- b) “La calidad debe definirse como cumplir con los requisitos” (P.B. Crosby)
- c) “Resultante de las características del producto y/o servicio a través de las cuales se satisfacen las necesidades del cliente”. (Feigenbaum)
- d) “Artículo de calidad es aquel que actúa conforme a las funciones pretendidas sin variabilidad y que causan poca o ninguna pérdida y efectos colaterales incluyendo el costo de utilización”. (Taguchi)
- e) “Grado predecible de cumplimiento de requisitos y de costo satisfactorio del mercado”. (E. Deming)
- f) “Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor.” (K. Ishikawa)
- g) “Resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)”. (Shewhart)

En términos generales, la historia y evolución del término de calidad puede dividirse en cinco etapas básicas:

- 1) Industrialización: Para entender el concepto de calidad es preciso remitirnos

al siglo XIX, en los años de la Revolución Industrial, cuando el trabajo manual es reemplazado por el trabajo mecánico. En la Primera Guerra Mundial, las cadenas de producción adquieren mayor complejidad y simultáneamente surge el papel del inspector, que era la persona encargada de supervisar la efectividad de las acciones que los operarios realizaban. Es el primer gesto de control de calidad.

2) Control estadístico: La segunda etapa se sitúa entre 1930 y 1950. Las compañías ya no sólo dejan ver su interés por la inspección, sino también por los controles estadísticos. Estos procesos se vieron favorecidos por los avances tecnológicos de la época. Se pasó de la inspección a un control más global. Desde los años 80 y hasta mediados de los 90, la calidad se asume como un proceso estratégico.

3) Primeros sistemas: Entre 1950 y 1980, las compañías descubren que el control estadístico no es suficiente. Hace falta desglosar los procesos en etapas y, tras un período de observación, detectar los fallos que se originen en ellas. En estos años surgen los primeros sistemas de calidad y las compañías ya no dan prioridad a la cantidad productos obtenidos; ahora el énfasis está en la calidad.

4) Estrategias: A partir de los años 80 y hasta mediados de los 90, la calidad se asume como un proceso estratégico. Este es quizá uno de los cambios más significativos que ha tenido el concepto, pues a partir de este momento se introducen los procesos de mejora continua. La calidad, que ahora ya no es impulsada por inspectores sino por la dirección, se contempla como una ventaja competitiva. Además, toma como centro de acción las necesidades del cliente. Los Sistemas de Gestión se consolidan y la implicación del personal aumenta.

5) Calidad total: A partir de los años 90 y hasta la fecha, la distinción entre

producto y servicio desaparece. No hay diferencias entre el artículo y las etapas que lo preceden; todo forma parte de un nuevo concepto que entra en escena: la Calidad Total, es decir, el proceso en su conjunto. Adicionalmente, la figura del cliente adquiere mayor protagonismo que en la etapa anterior y su relación con el artículo, que ahora llega incluso a etapas de postventa, se convierte en el principal indicador de calidad. Los sistemas se perfeccionan y se adaptan.

Gestión de la calidad

Las empresas utilizan sistemas de gestión de calidad para mejorar la eficiencia de sus procesos, lo que puede ayudar a aumentar la rentabilidad. Los sistemas de Gestión de Calidad Total utilizan una variedad de herramientas y teorías para capacitar a los empleados, crear un ambiente de equipo y centrarse en la voz del cliente para ofrecer productos de calidad a tiempo a los clientes.

(Businessballs.com: Total Quality Management (TQM))

(Businessballs.com: Gestión de la Calidad Total (TQM))

Mejora Continua

Las organizaciones que utilizan un sistema de Gestión De Calidad Total realizan mejoras continuas que afectan a la calidad de los procesos y productos de la empresa. Un enfoque de mejora continua exige a los empleados a luchar por cero defectos y la eficiencia en todos los procesos. Las actividades de mejora continua buscan áreas que requieren mejoras de una manera proactiva.

Enfoque en el cliente

Los clientes externos e internos son el enfoque de los sistemas de Gestión de Calidad Total. Los clientes externos son las empresas o personas que hacen

pedidos de productos a una organización. Los clientes internos de una organización son los compañeros de trabajo o departamentos que toman parte del trabajo a medida que se mueve a través de la empresa. Por ejemplo, en una línea de producción, un cliente interno es el compañero de trabajo en la próxima etapa en el proceso de fabricación. En una empresa que practica la Gestión de Calidad Total, cada empleado debe identificar a sus clientes y determinar la mejor manera de satisfacer sus necesidades. Los empleados deben identificar a sus proveedores y comunicar sus necesidades de calidad al proveedor.

Participación en equipo

Los sistemas de Gestión de Calidad Total confían en las personas que trabajan en una organización para mejorar la calidad y los procesos. Desde los gerentes de nivel superior hasta el puesto más bajo de la organización están involucrados en el proceso de mejora continua en las organizaciones que utilizan este sistema. Las empresas proporcionan capacitación en las herramientas, conceptos y técnicas del sistema de gestión de la calidad a todos los empleados. Las empresas con Gestión de Calidad Total crean un ambiente de trabajo en equipo y promueven a sus trabajadores a tomar la iniciativa para mejorar los procesos y la calidad. Estos sistemas no pueden funcionar sin la participación y el impulso de la alta dirección.

Orientado por Datos

Organizaciones con Gestión de Calidad Total utilizan datos cuantificables para tomar decisiones en los procesos de mejora de la empresa. Herramientas como el control estadístico de procesos, mapeo de procesos y gráficas de barras ayudan

a los empleados y directivos a identificar los problemas de calidad y proporcionan un método para medir el éxito de una iniciativa de calidad. Los diagramas de flujo ayudan a entender un proceso de calidad e identificar los puntos débiles, como la duplicación de los pasos del flujo de trabajo. Las empresas utilizan los datos para realizar un seguimiento de los defectos de calidad y encontrar las áreas que necesitan mejorar.

La gestión de la calidad no solo implica gestionar la calidad del producto o servicio, sino también administrar la calidad de la gestión de la organización como tal. Esto quiere decir que dentro de la gestión de calidad se debe mejorar continuamente el proceso de gestión de la empresa reduciendo las actividades inútiles que no están agregando valor al proceso permitiendo de esta forma un sistema más efectivo.

La gestión de la calidad proporciona una herramienta para mejorar y asegurar la calidad en todos y cada uno de los procesos de la organización.

James (1997), define a la gestión de la calidad total como una acción enfocada a la mejora de la calidad en la organización como un todo, bajo la filosofía de dirección comprometida al crecimiento y supervivencia organizativa.

Saucedo (2012), plantea que en la actualidad no se puede entender un estándar de calidad en la cual no se tome en cuenta la seguridad como parte integral del mismo. No se puede concebir una empresa moderna en la cual la seguridad no sea parte integral de la administración. No se puede permitir ninguna empresa altamente competitiva perder recursos en forma indiscriminada en sufragar gastos de accidentes e incidentes que merman las ganancias y bajan la moral del personal.

MYPE

Son cuatro los factores que influyen en el desempeño de los empresarios de las microempresas:

- a) El desarrollo,
- b) La motivación por el crecimiento,
- c) Las habilidades gerenciales para lograr dicho crecimiento, y
- d) El acceso a los recursos y la demanda del mercado.

Perren, (1999)

Las MYPES representan un papel muy importante en la economía, el terreno donde se desarrollan todavía es muy frágil pues se observan bajos índices de supervivencia y consolidación empresarial de estas empresas.

La Micro y Pequeña Empresa se encuentra regulada por la Ley 30056, QUE MODIFICA DIVERSAS LEYES PARA FACILITAR LA INVERSIÓN, IMPULSAR EL DESARROLLO PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL, que fue publicada el 02 de julio del 2013 en el Diario Oficial El Peruano, toda vez que busca mejorar, simplificar, impulsar, agilizar el desarrollo y producción empresarial.

Las MYPES, son organizaciones que se encuentran constituidas por una persona natural o jurídica, comúnmente, el propietario es quien asume el cargo de gerente en la creación de ésta, la cual puede ser para desarrollar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.

Se le llama Micro y Pequeña Empresa por que el número de sus trabajadores pueden ser desde una a diez personas, con un monto máximo de venta anual de

150 UIT; y observamos que por tener esta dimensión es muy frecuente que las obligaciones y responsabilidades sean compartidas entre los empleados y el propietario.

Así mismo debemos considerar que las MYPE son de suma importancia en nuestro país, ya que generan una gran cantidad de empleo para la población, así como el crecimiento económico. **Barba-Sánchez, Jiménez-Sarzo & Martínez-Ruiz, (2007),**

Beneficios

Del latín *beneficium*, un beneficio es un bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja.

El beneficio es un concepto positivo pues significa dar o recibir algún bien, o sea aquello que satisface alguna necesidad. El beneficio aporta, adiciona, suma, y de él que se obtiene utilidad o provecho. En este caso cuando nos referimos al beneficio se refiere a la parte económica. Ya que en el lado empresarial los beneficios se traducen en utilidades y rentabilidad.

<https://deconceptos.com/ciencias-sociales/beneficio>

Guarderías

Se define a la guardería o escuela infantil como un establecimiento educativo, de gestión pública, privada o concertada (privada de gestión pública), que forma a niños entre 0 y 3 años. Los encargados de supervisar a los menores son profesionales en el área de la educación temprana, educación preescolar o educación infantil y su trabajo consiste no sólo en supervisar a los niños y

proveerles de los cuidados necesarios de su edad, sino también en alentarlos a aprender de una manera lúdica mediante la estimulación de sus áreas cognitivas.

Las guarderías son parte de la Educación preescolar.

Son establecimientos no necesariamente educativos porque no son regulados por el MINEDU, pero sin embargo son regidos por normas municipales y de defensa civil del distrito en que se apertura una.

Las guarderías son establecimientos que se dedican al cuidado y atención de niños menores de edad, no existe una edad mínima ni una máxima, ya que eso dependerá de las normas de cada entidad, así como de la necesidad de cada padre en su afán de dejar a buen recaudo a sus menores hijos mientras que ellos cumplen con sus labores. Jiménez (2012).

MARCO TEÓRICO

Definición del término Calidad

El concepto de calidad se puede precisar como un conjunto de propiedades que posee un producto y/o servicio y que son inherentes a él, que garantiza que está bien hecho y que cumple con los requisitos y los estándares exigidos, alcanzando un grado de satisfacción tanto para el fabricante como para el cliente.

Es decir que la calidad es algo subjetivo porque depende de la percepción del individuo que recibe el servicio o utiliza el producto.

Gonzalez C.(s.f) Conceptos Generales de Calidad Total Recuperado de:<https://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>.

Definición del término Gestión

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión está asociada con la administración de un negocio.

Concepto de definición de Redacción. (Última edición: 10 de marzo del 2017).

Definición de Gestión. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/gestion/>.

Gestión de la calidad

La gestión de la calidad proporciona una herramienta para mejorar y asegurar la calidad en todos y cada uno de los procesos de la organización.

James (1997), define a la gestión de la calidad total como una acción enfocada a la mejora de la calidad en la organización como un todo, bajo la filosofía de dirección comprometida al crecimiento y supervivencia organizativa.

Saucedo (2012), plantea que en la actualidad no se puede entender un estándar de calidad en la cual no se tome en cuenta la seguridad como parte integral del mismo. No se puede concebir una empresa moderna en la cual la seguridad no sea parte integral de la administración. No se puede permitir ninguna empresa altamente competitiva perder recursos en forma indiscriminada en sufragar gastos de accidentes e incidentes que merman las ganancias y bajan la moral del personal.

Administración de operaciones, bienes, servicios y cadenas de valor. David A.

Collier, James R. Evons. Editorial CENAGE. • <http://www.inlac.org/>

MYPE

Es una micro empresa creada o formada por una persona la cual podría ser natural o jurídica, mayormente son personas naturales que se registran bajo la modalidad de persona natural con negocio, es de conocimiento que la creación de estas micro empresas desarrollan actividades de transformación, extracción, producción, comercialización y/o servicios, se encuentran regulada en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N°1086).

Beneficio

La palabra beneficio se refiere a un bien que es dado o que es recibido. El beneficio siempre implica una acción o resultado positivo y que por consiguiente es buena y puede favorecer a una o más personas, así como satisfacer alguna necesidad.

Beneficio económico

El beneficio económico se refiere o indica una ganancia económica que se obtiene de una actividad o inversión.

Sin embargo, los beneficios no siempre están relacionados con los ingresos, también puede ocurrir que una persona labore en una empresa porque los ingresos son altos pero los beneficios pocos o, por el contrario, los beneficios componen el ingreso mensual de otra manera.

A esto también se le conoce como análisis de costo-beneficio, a través del cual se puede medir las ventajas o desventajas de una actividad económica, trabajo o negocio.

Sánchez J. (S.f.) Beneficio económico recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/beneficio-economico.html>.

Guarderías

Son establecimientos encargados del cuidado y supervisión de niños menores de 3 años, en un espacio que ofrezca seguridad a los niños, posibilitando el trabajo en pequeños grupos y desarrollando su autonomía.

Debe considerar la diversidad y las diferentes necesidades de cada niño y debe permitir el descubrimiento de las propias capacidades, en la mayoría de los casos es supervisado por personas profesionales en el área de educación incluyendo en algunos casos la estimulación temprana.

Ucha F. (2009) Recuperado de:
<https://www.definicionabc.com/general/guarderia.php>

IV. HIPÓTESIS

FORMULACION DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

La Gestión de Calidad influye significativa y positivamente en los beneficios de las MYPE´s del sector servicios - rubro guarderías, de la C.S. Sta. ROSA, Distrito del Callao, Prov. Del Callao, 2018.

Identificación de las variables

De la Hipótesis general:

- **Variable independiente:** Gestión de Calidad
- **Variable dependiente:** Beneficios

Hipótesis específicas

- a. La implementación de la Gestión de la Calidad en las MYPE´S del sector servicios - rubro guarderías, de la C.S. Sta. ROSA, Distrito del Callao, Prov. Del Callao, 2018, incrementan su rentabilidad.
- b. La implementación de la Gestión de la Calidad en las MYPE´S del sector servicios - rubro guarderías, de la C.S. Sta. ROSA, Distrito del Callao, Prov. Del Callao, 2018, fideliza a los clientes.
- c. La implementación de la Gestión de la Calidad en las MYPE´S del sector servicios - rubro guarderías, de la C.S. Sta. ROSA, Distrito del Callao, Prov. Del Callao, 2018, mejora los procesos, reduciendo los costos y tiempos.

IV. METODOLOGÍA

4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

- El diseño de investigación es no experimental – transversal.
- No experimental, porque se ha realizado sin manipular deliberadamente las variables, observando el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- Transversal, porque se ha realizado en un determinado tiempo.

Tipo de investigación

- Cuantitativa, porque según Valderrama (2015) señala que el enfoque cuantitativo “se caracteriza porque utiliza la recolección y el análisis de los datos para contestar a la formulación del problema de investigación; utiliza, además los métodos o técnicas estadísticas para contrastar la verdad o falsedad de la hipótesis” (p.106)

Nivel de investigación

- Descriptivo.

Según Danhke, 1989 citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2003), los estudios descriptivos “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p. 117). Con la finalidad de recolectar la mayor cantidad posible de información para obtener el resultado esperado de la investigación.

- Correlacional.

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables.

Si dos variables están correlacionadas y se conoce la magnitud de la asociación, se tienen bases para predecir, con mayor o menor exactitud, el valor aproximado que tendrá un grupo de personas en una variable, al saber qué valor tienen en la otra.

Los estudios correlacionales se distinguen de los descriptivos principalmente en que, mientras estos últimos se centran en medir con precisión las variables individuales, los primeros evalúan, con la mayor exactitud que sea posible, el grado de vinculación entre dos o más variables, pudiéndose incluir varios pares de evaluaciones de esta naturaleza en una sola investigación (comúnmente se incluye más de una correlación).

4.2 UNIVERSO / POBLACIÓN Y MUESTRA

Universo / Población

Se utiliza una población constituida por 6 MYPES del sector servicio – rubro guarderías de la C.S. Sta. Rosa, del distrito del Callao, departamento de Lima, año 2018.

Muestra

Se encuentra dirigida al 100% de las MYPES rubro guarderías de la C.S. Sta. Rosa del distrito del Callao, año 2018. Esta selección se da en función a la voluntad y disponibilidad de los representantes de este rubro en brindar la información solicitada.

4.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL				ESCALA DE MEDICIÓN
Denominación	Dimensión			Indicador	
	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de Calidad	Es la estrategia que realiza una organización bajo el enfoque de cumplir la satisfacción de los clientes, aplicando la gestión de mejora continua, ciclo de Deming o ciclo PVHA (E. Deming)	Planificar	Proyectarse metas buscando la satisfacción del cliente.	Metas	LIKERT
				Protocolos	
				Políticas	
		Hacer	Es la aplicación de lo que se planteó.	Realizar	
				Proceso de actividades	
		Actuar	Escoger la mejor decisión para realiza una mejora continua.	Hacer	
				Seguimiento	
				Evaluaciones	
		Verificar	Realizar seguimiento a las normas aplicadas.	Mejora continua	
				Control	
				Retroalimentación	

VARIABLE		DEFINICIÓN OPERACIONAL			ESCALA DE MEDICIÓN
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	LINKERT
BENEFICIOS	El beneficio remunera el hecho de asumir riesgos y los trabajos de dirección y organización, propios del quehacer de los empresarios. Eleva la función empresarial a la categoría de un cuarto factor de la producción: el factor organización. (G. Marshall)	Desarrollo	Usar métodos para alcanzar los objetivos.	Herramientas modernas	
		Motivación	Brindar un clima laboral entre el personal.	Capacitaciones al personal	
		Habilidades Gerenciales	Aplicar estrategias en el desarrollo del trabajador	Las 4p: Precio, producto, plaza y promoción.	

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas

- Se utiliza la técnica de la encuesta a los representantes de cada MYPE.
- Se utiliza información de otras investigaciones mediante el internet.

Instrumento

- El instrumento es la elaboración de un cuestionario con 10 preguntas, que me valió para la recopilación de datos.

4.5 PLAN DE ANÁLISIS

Procedimiento

El procedimiento que se ha realizado para el desarrollo de la presente investigación, consiste en:

- Elaboración del proyecto de investigación.
- Aprobación del mismo.
- Elaboración y aplicación del cuestionario dirigido a la muestra.
- Redacción del informe final para su presentación y aprobación.

Análisis de datos

Análisis de datos es el proceso que se realiza luego de obtener la información mediante las encuestas del trabajo de campo.

Objetivo General

Utilicé preguntas con relación a las variables en el cuestionario de las encuestas.

Objetivo Específico

Primer Objetivo, se estructura el cuestionario con preguntas relacionadas a los representantes legales de las MYPES del sector servicio rubro – guarderías de la C.S. Sta. Rosa del distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, 2018.

Segundo Objetivo, se estructura el cuestionario con preguntas relacionadas a las MYPES del sector servicio rubro – guarderías de la C.S. Sta. Rosa del distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, 2018.

Tercer Objetivo, se estructura el cuestionario con preguntas relacionadas a la gestión de calidad del sector servicio rubro – guarderías de la C.S. Sta. Rosa del distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, 2018.

4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema de Investigación	Objetivos	Variables	Hipótesis	Población y Muestra	Metodología	Instrumentos y Procedimientos
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y su influencia en las MYPES del sector servicio – rubro guarderías, de la C.S. Sta. Rosa del distrito del Callao, 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar las principales características de la gestión de calidad que influyen en los beneficios en las MYPES del sector servicio – rubro guarderías de la C.S. Sta. Rosa del distrito del Callao 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las principales características de los representantes legales de las MYPES del sector servicio – rubro guarderías de la C.S. Sta. Rosa del distrito del Callao, 2018. - Describir las principales características de las MYPES del sector servicio – rubro guarderías de la C.S. Sta. Rosa del distrito del Callao, 2018. - Describir las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio – rubro guarderías de la C.S. Sta. Rosa del distrito del Callao, 2018. - Describir las principales características de los beneficios de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro guarderías, de la C.S. Sta. Rosa del distrito del Callao, 2018. 	<p>Variable 1: Gestión de Calidad</p> <p>Variable 2: Beneficios</p>	<p>La Gestión de Calidad influye significativamente en los beneficios de las MYPES del sector servicios – rubro Guarderías de la C. S. Sta Rosa del distrito del Callao, Prov. Del Callao, 2018.</p>	<p>Población: 6 MYPES</p> <p>Muestra: 6 MYPES</p>	<p>Diseño: No experimental transversal.</p>	<p>Técnica: Encuestas</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se tienen en cuenta algunos principios que rigen la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2016, p. 2). A continuación, se explican los principios de ética.

Protección a las personas.- La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia.- Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia.- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que

la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica.- La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso.- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. RESULTADOS

5.1 RESULTADOS

TABLAS Y FIGURAS

Tablas y Gráficos referente a los representantes de las Micro y Pequeñas

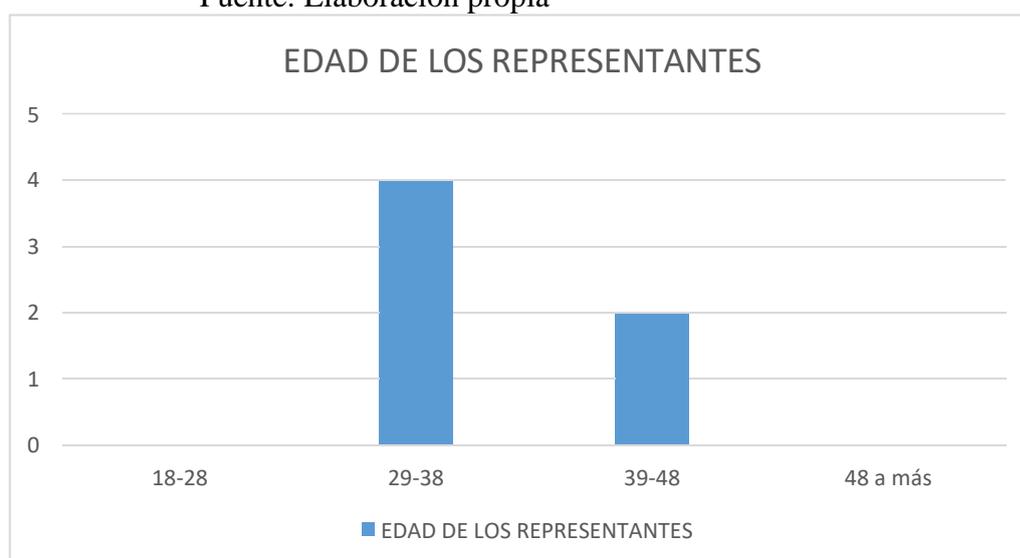
Empresas

Tabla I En que rango de edad se encuentra el representante de la empresa

Análisis de Riesgo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Edad			
18 a 28	0	0	0
29 a 38	4	67	67
39 a 48	2	33	100
48 a más	0	0	100
Total	6	100	

Figura 1 Edad de los representantes de la empresa

Fuente: Elaboración propia



Interpretación: El 67% de los representantes de las MYPE's

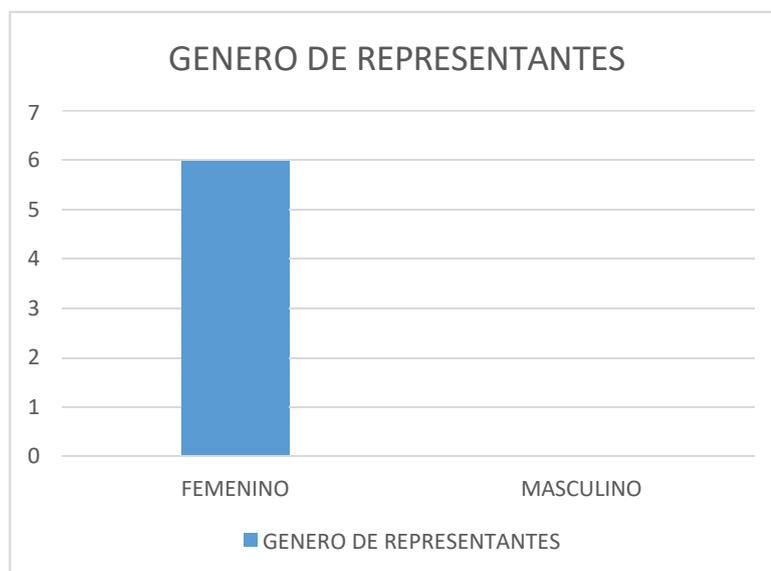
encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta.

Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, se encuentran en el rango de edad de 29 a 38 años mientras que el 33% se encuentran en el rango de edad de 39 a 48 años, demostrando que los representantes son jóvenes para cumplir con las labores del rubro.

Tabla II Cuál es el género de los representantes

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Género	Femenino	6	100	100
	Masculino	0	0	100
	Total	6	100	

Figura 2 - Género de los representantes de la Empresa



Fuente: Elaboración propia

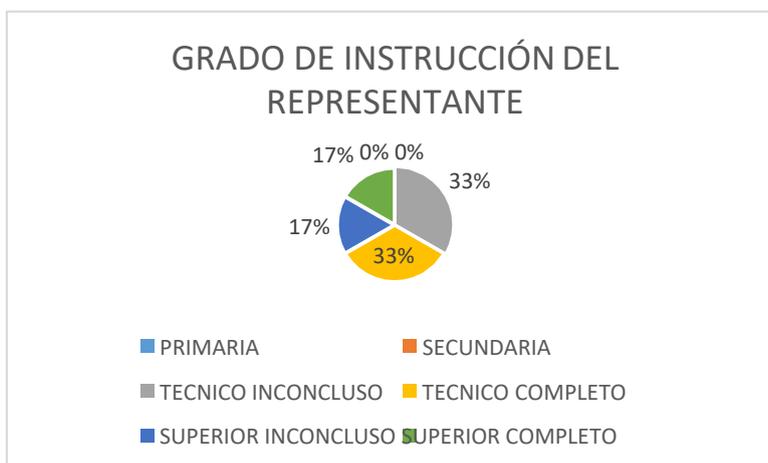
Interpretación: El 100% de los representantes de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, son del sexo femenino,

lo que demuestra que este tipo de negocio es dirigido por mujeres ya que cuentan con más conocimiento en el cuidado de niños.

Tabla III Cuál es el Grado de instrucción del Representante de la Empresa

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Grado de Instrucción	Primaria	0	0	0
	Secundaria	0	0	0
	Técnico Inconcluso	2	33	33
	Técnico Completo	2	33	66
	Superior Inconcluso	1	17	83
	Superior Completo	1	17	100
	Total	6	100	

Figura 3 Grado de Instrucción del Representante de la Empresa



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 33% de los representantes cuentan con estudios técnicos inconclusos, el 33% cuenta con estudios técnicos completos, 17% cuenta con estudios superiores inconclusos y 33% cuenta con

estudios superiores completos, de las MYPE's del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO que fueron encuestados, lo que demuestra que la mayoría de los representantes aún no cuentan con estudios completos.

Tabla IV Qué Cargo desempeña el Representante

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Cargo que desempeña	Dueño	1	17	17
	Administrador	5	83	100
	Total	6	100	

Figura 4 Cargo que representa en la Empresa



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 83% de los representantes de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, son administradores y

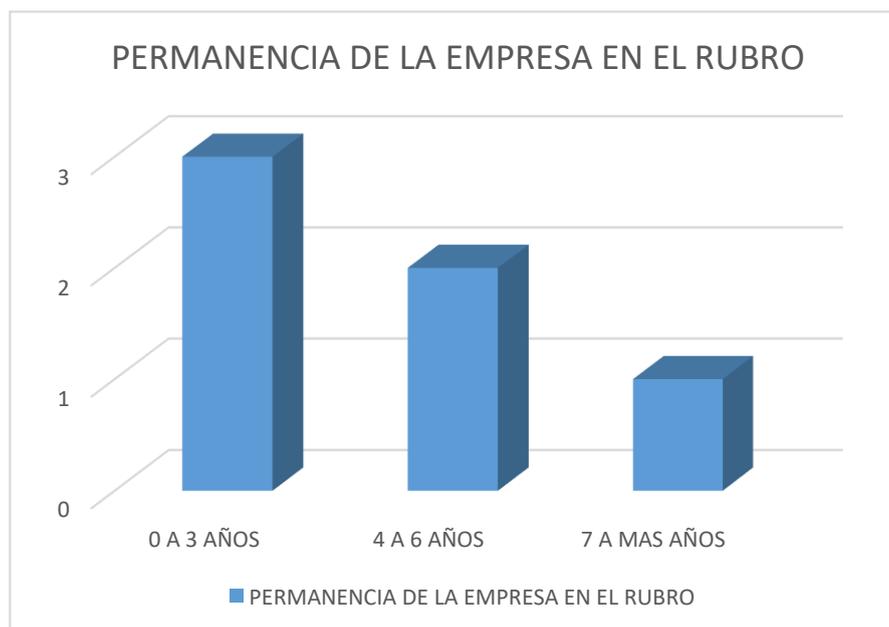
el otro 17 % son dueños, lo que demuestra que la mayoría de los dueños sólo inician este negocio dejando a cargo a una persona con conocimiento en el rubro.

21.2 1 Tablas y Gráficos referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas

Tabla V Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Análisis de Riesgo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Años de permanencia	0 a 3 años	3	50
	4 a 6 años	2	83
	7 a más años	1	100
	Total	6	100

Figura 5 - Permanencia de la Empresa en el Rubro



Fuente: Elaboración propia

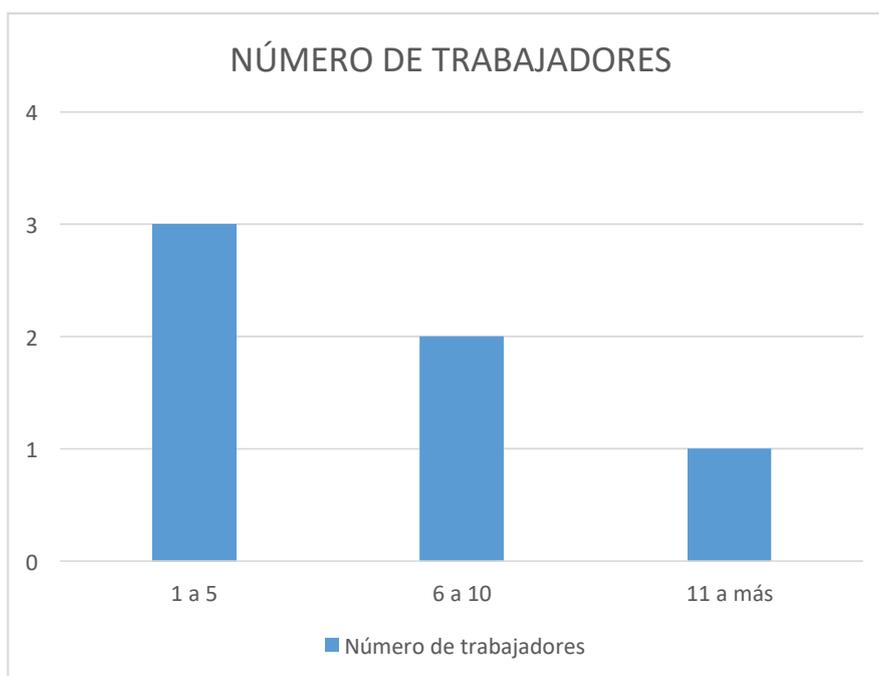
Interpretación: El 50% de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, se encuentran en el rango de años de permanencia

en el negocio de 0 a 3 años, 33% en el rango de 4 a 6 años y 17% en el rango de 7 años a más, lo que nos demuestra que en este sector recién se está implementando este tipo de negocio en este distrito.

Tabla VI Número de Trabajadores

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Edad de trabajadores	1 a 5	3	50	50
	6 a 10	2	33	83
	11 a más	1	17	100
	Total	6	100	

Figura 6 - Número de Trabajadores



Fuente: Elaboración propia

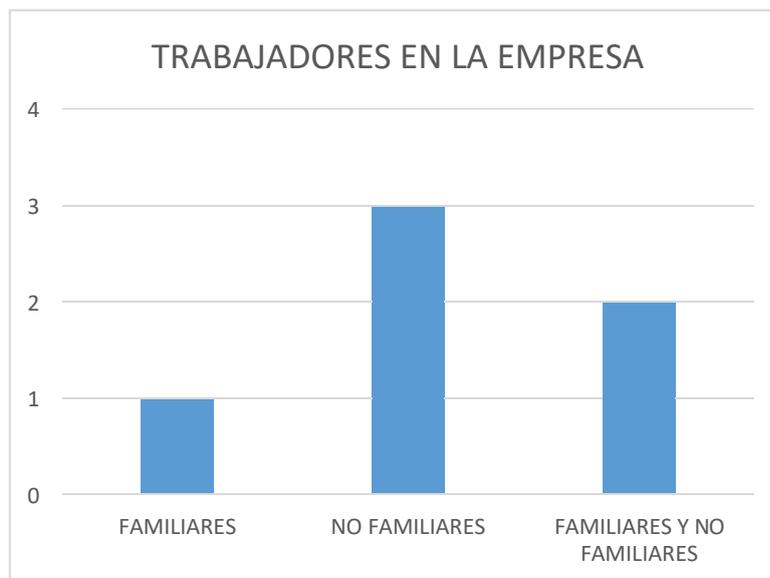
Interpretación: El 50% de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, cuentan con la cantidad de trabajadores dentro del rango de

1 a 5, mientras que el 33% cuentan con trabajadores en el rango de 6 a 10 y el 17% son de 11 a más trabajadores, lo que nos demuestra es que estas MYPE's son pequeñas y nuevas en el rubro.

Tabla VII Tipo de trabajadores en la empresa

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Tipo de trabajadores	Familiares	1	17	17
	de Personas no familiares	3	50	67
	Familiares y no Familiares	2	33	100
	Total	6	100	

Figura 7 - Tipo de trabajadores en la Empresa



Fuente: Elaboración propia

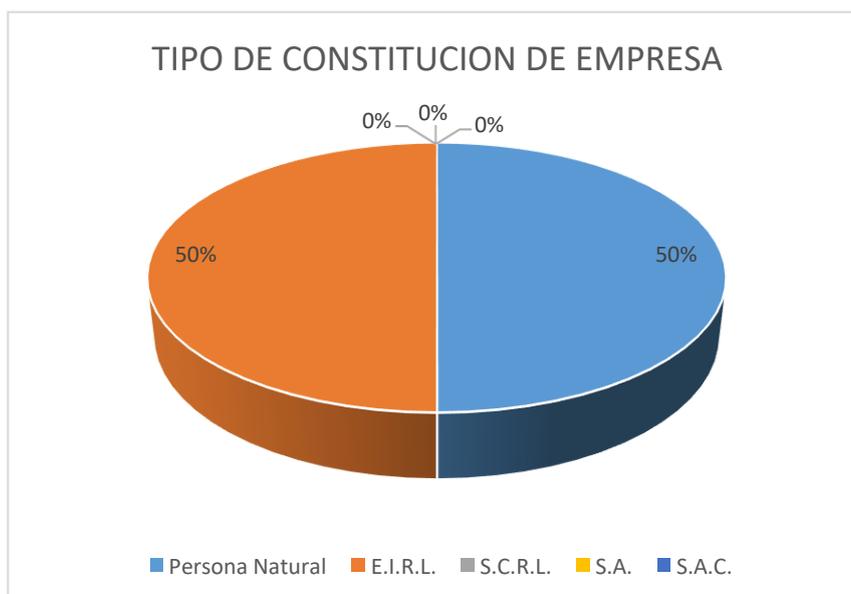
Interpretación: El 50% de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, cuentan con personal no familiar, 33% son familiares y no familiares y 17% son familiares del representante, lo que nos demuestra

que estas MYPE's consideran trabajar con personal externo sin vínculo familiar.

Tabla VIII Tipo de constitución de la empresa

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Tipo de Empresa	Persona Natural	3	50	50
	E.I.R.L.	3	50	50
	S.C.R.L.		0	0
	S.A.C	0	0	
	S.A.	0	0	100
	Total	6	100	

Figura 8 - Tipo de Constitución de la Empresa



Fuente: Elaboración propia

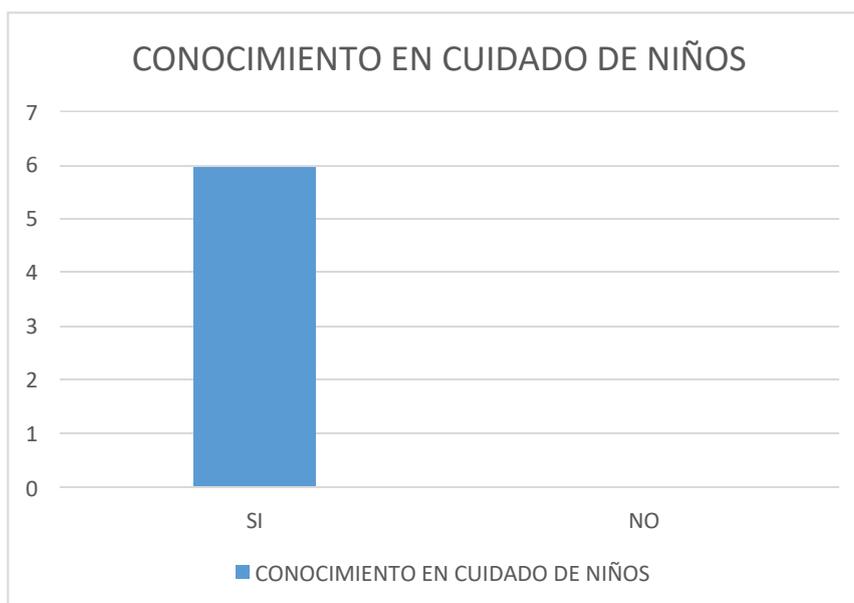
Interpretación: El 50% de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, se constituyeron como personal natura y como E.I.R.L, lo

que nos demuestra es que los dueños de estas MYPE's son los que se hacen responsables ante terceros como personas no como sociedad.

Tabla IX El personal cuenta con conocimiento en cuidado de niños

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Conocimiento en cuidado de niños	Si	6	100	100
	No		0	100
	Total	6	100	

Figura 9– Conocimiento de cuidado de niños



Fuente: Elaboración propia

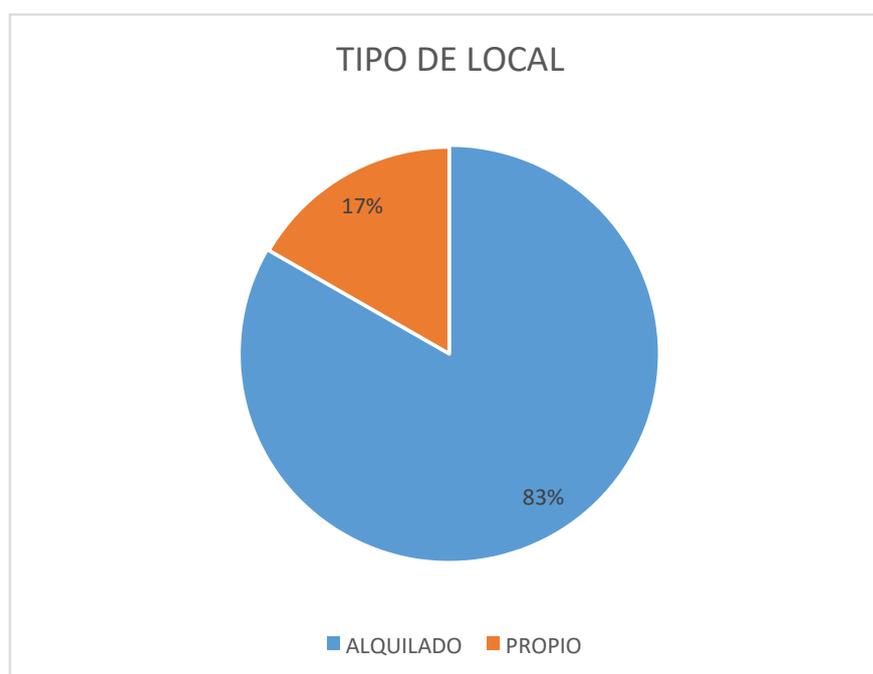
Interpretación: El 100% de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, su personal cuenta con conocimiento en el

cuidado de niños, es decir se encuentran capacitados para cumplir con su labor según el rubro.

Tabla X Local

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Local	Propio	1	17	17
	Alquilado	5	83	100
	Total	6	100	

Figura 10 Tipo de local



Fuente: Elaboración propia

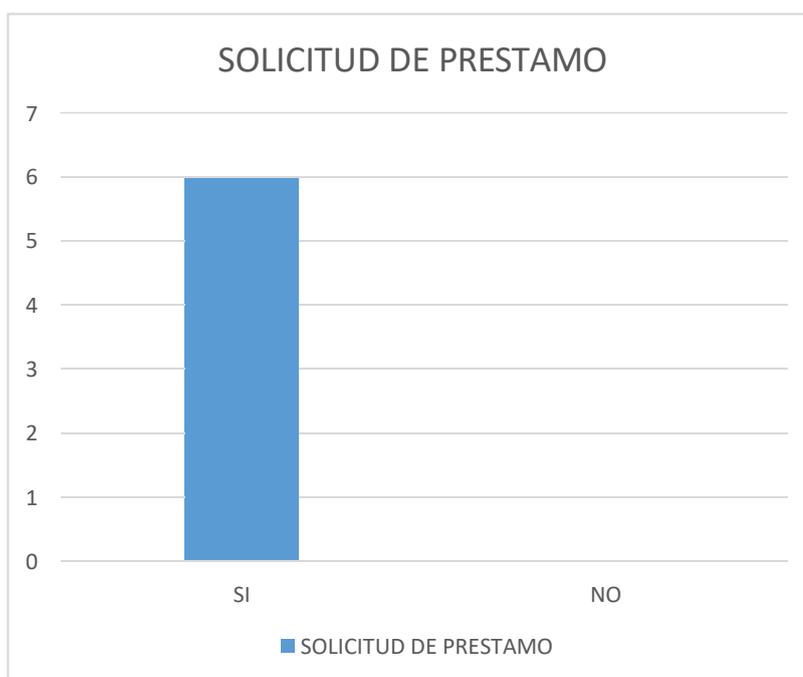
Interpretación: El 83% de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, realiza sus funciones en un local alquilado mientras que el 17% lo hace en un local propio, por lo que nos demuestra que los

representantes no invierten en un local hasta ver el negocio mejor establecido.

Tabla XI Solicitó algún préstamo al iniciar como MYPE

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Solicitud de préstamo	Si	6	100	100
	No	0	0	100
	Total	6	100	

Figura 11 Solicitud de préstamo



Fuente: Elaboración propia

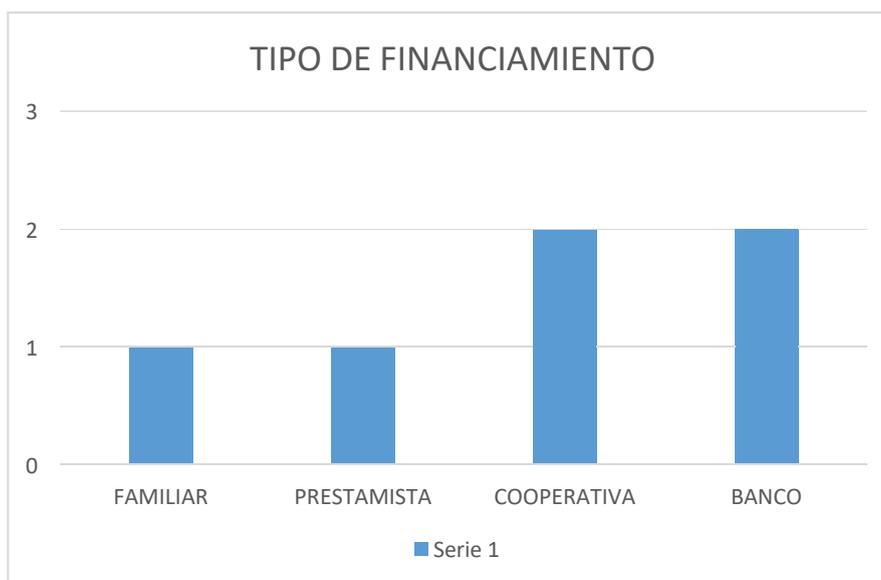
Interpretación: El 100% de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, solicitó un préstamo para iniciar sus actividades,

es decir que es necesario contar con una buena inversión en materiales para implementar este negocio.

Tabla XII Quien le brindó el financiamiento

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Financiamiento	Familiar	1	17	17
	Prestamista	1	17	34
	Cooperativa	2	33	67
	Banco	2	33	100
	Total	6	100	

Figura 12 Tipo de Financiamiento



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 33% de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, financió el negocio a través del banco, el otro 33% lo realizó a través de una cooperativa, 17 % a través de un familiar y el otro 17%

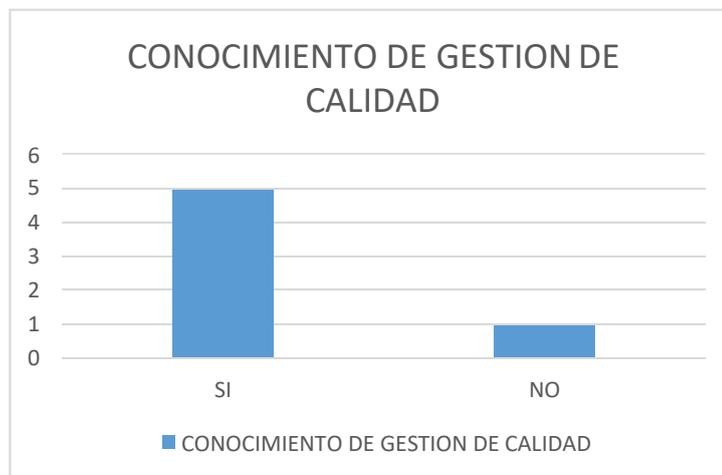
lo financió con un prestamista, lo que nos demuestra que los representantes de estos negocios tienen acceso al crédito bancario.

21.2.3 Tablas y Gráficos referente a la Gestión de la Calidad

Tabla XIII Tiene conocimiento sobre la Gestión de la Calidad

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Conoce la Gestión de la Calidad	Si	5	83	83
	No	1	17	100
	Total	6	100	

Figura 13 Conocimiento de Gestión de Calidad



Fuente: Elaboración propia

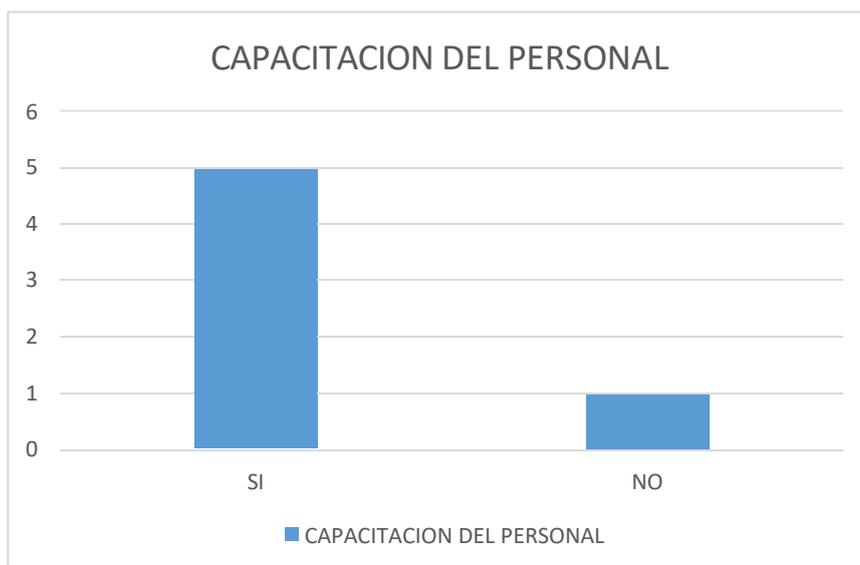
Interpretación: El 83% de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, cuentan con conocimiento en gestión de calidad y el 17% no,

lo que nos demuestra que el 83% de los representantes cuentan con estudios y están capacitados para mejorar su negocio.

Tabla XIV Capacitación del personal

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Capacita a su personal	Si	5	83	83
	No	1	17	100
	Total	6	100	

Figura 14 Capacitación del personal



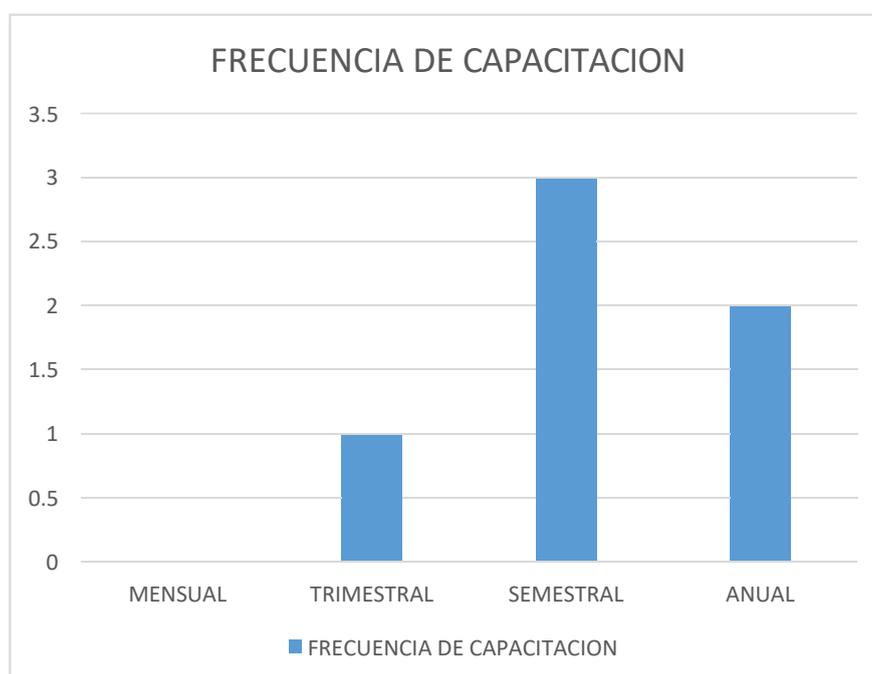
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 83% de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, capacita a su personal y el 17% no, lo que nos indica que el 87% se preocupa en mejorar el servicio que brinda.

Tabla XV Frecuencia de capacitación

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Financiamiento	Mensual	0	0	0
	Trimestral	1	17	17
	Semestral	3	50	67
	Anual	2	33	100
	Total	6	100	

Figura 15 Frecuencia de Capacitación



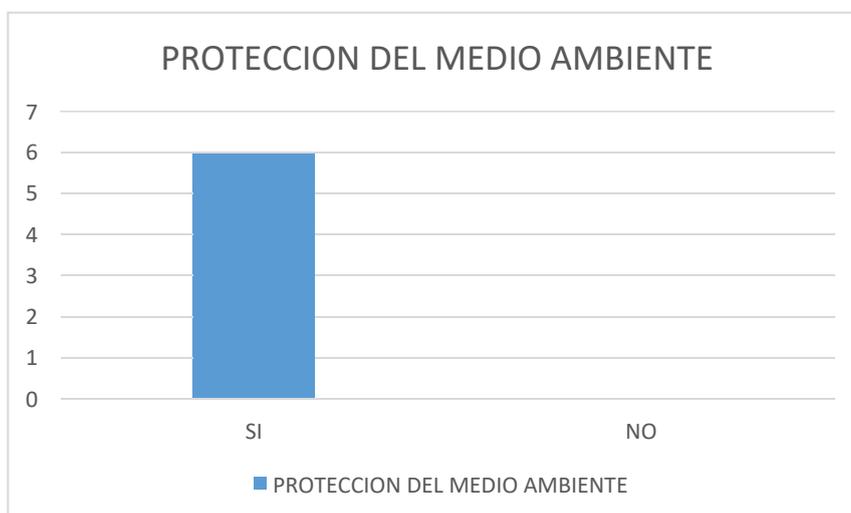
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 50% de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, capacita a su personal semestralmente, 33% lo hace trimestralmente y el 17% lo realiza anualmente, esto nos indica que la mitad de los encuestados se preocupan por la capacitación constante de su personal.

Tabla XVI Protección del medio ambiente

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Protege el medio ambiente	Si	6	100	100
	No	0	0	100
	Total	6	100	

Figura 16 Protección del medio ambiente



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 100% de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, Distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, protege el medio ambiente, esto nos indica que se preocupan por tener un crecimiento sostenible sin afectar el medio ambiente.

Tabla XVII Promociona su negocio utiliza alguna red social o Email marketing

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Promoción del negocio por redes sociales o email marketing	Si	6	100	100
	No	0	0	100
	Total	6	100	

Figura 17 Promociona su negocio utiliza alguna red social o Email marketing



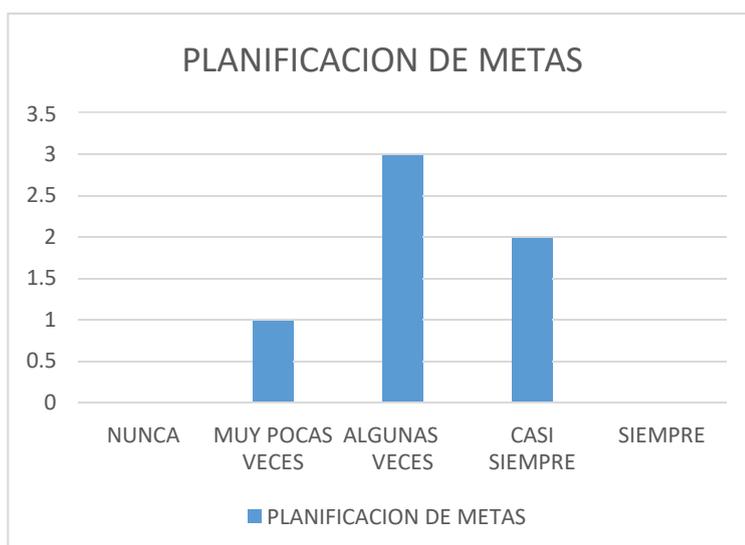
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 100% de las MYPE's encuestadas del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO, promocionan su megocio a través de redes sociales, eso quiere decir que utilizan herramientas tecnológicas para llegar a más clientes.

Tabla XVIII Planifica las metas que quiere conseguir en un periodo determinado

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Planificación de metas	Nunca	0	0	0
	Muy pocas veces	1	17	17
	Algunas veces	3	50	67
	Casi siempre	2	33	100
	Siempre	0	0	100
Total		6	100	

Figura 18 Planifica las metas que quiere conseguir en un periodo determinado



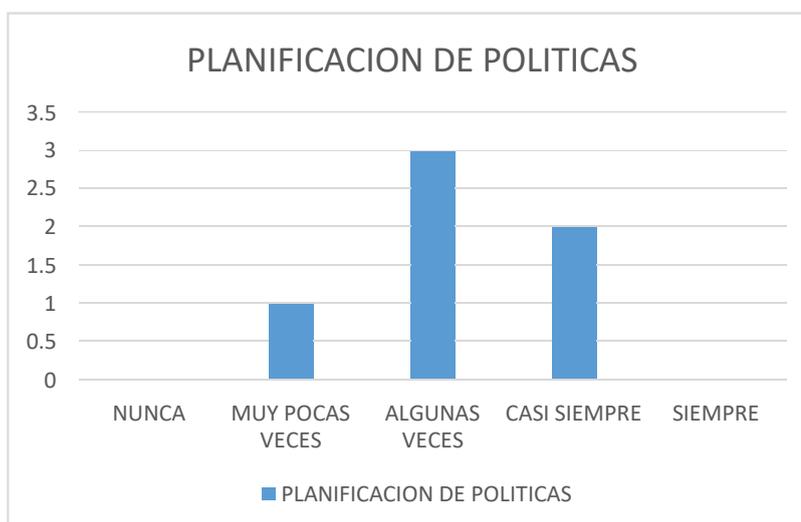
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la encuesta realizada a las MYPE's del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO referente a la planificación de metas el 17% lo realiza muy pocas veces, el 50% algunas veces y el 33% casi siempre, lo que demuestra que estas MYPE's se preocupan por el futuro de su negocio planificándolo.

Tabla XIX Coordina mediante la planificación las políticas de trabajo en la empresa

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Planificación de políticas	Nunca	0	0	0
	Muy pocas veces	1	17	17
	Algunas veces	3	50	67
	Casi siempre	2	33	100
	Siempre	0	0	100
Total		6	100	

Figura 19 Planifica las políticas de trabajo en la empresa



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la encuesta realizada a las MYPE's del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO referente a la planificación de metas el 17% lo realiza muy pocas veces, el 50% algunas veces y el 33% casi siempre, lo que demuestra que estas MYPE's se preocupan por planificar sus políticas.

Tabla XX Organiza el equipo y material para que trabaje de manera eficiente

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
	Nunca	0	0	0
Organización de Equipos y materiales	Muy pocas veces	1	17	17
	Algunas veces	3	50	67
	Casi siempre	2	33	100
	Siempre	0	0	100
	Total	6	100	

Figura 20 Organiza el equipo y material para que trabaje de manera eficiente



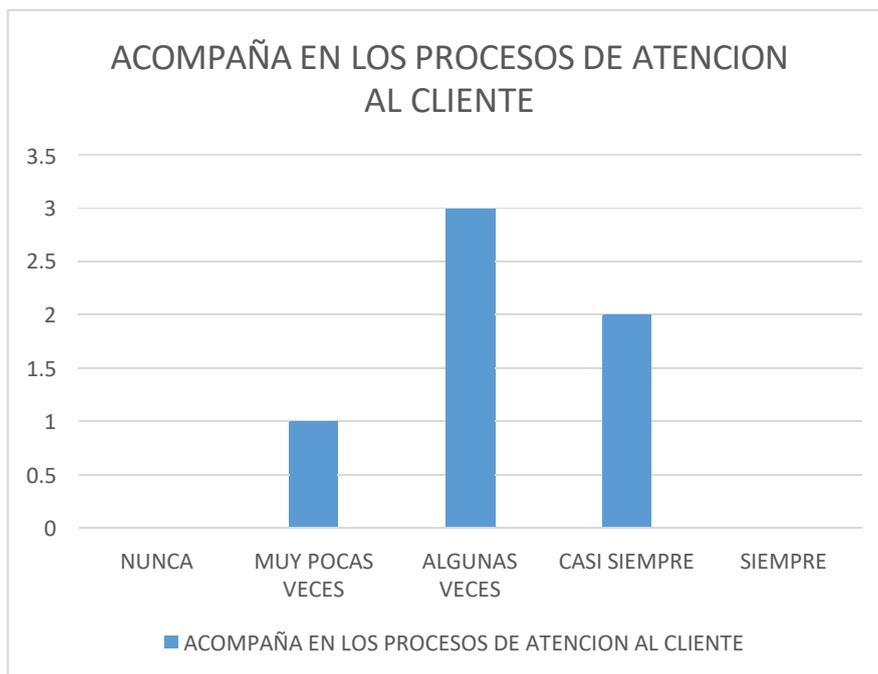
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la encuesta realizada a las MYPE's del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO referente a la planificación de metas el 17% lo realiza muy pocas veces, el 50% algunas veces y el 33% casi siempre, lo que demuestra que estas MYPE's se preocupan en la organización de sus equipos y materiales para brindar un buen servicio.

Tabla XXI Acompaña los procesos de atención al cliente durante la ejecución

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Acompaña los procesos de atención al cliente	Nunca	0	0	0
	Muy pocas veces	1	17	17
	Algunas veces	3	50	67
	Casi siempre	2	33	100
	Siempre	0	0	100
Total		6	100	

Figura 21 Organiza el equipo y material para que trabaje de manera eficiente



Fuente: Elaboración propia

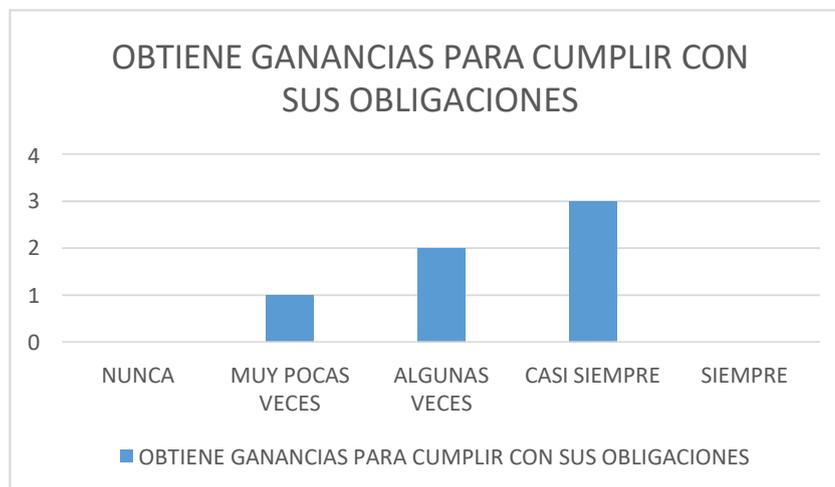
Interpretación: Según la encuesta realizada a las MYPE's del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, distrito del Callao,

Prov. DEL CALLAO referente a la planificación de metas el 17% lo realiza muy pocas veces, el 50% algunas veces y el 33% casi siempre, lo que demuestra que estas MYPE's se preocupan por el futuro de su negocio planificándolo.

Tabla XXII Obtiene las ganancias necesarias para cumplir con sus obligaciones

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Ganancias necesarias para cumplir con obligaciones	Nunca	0	0	0
	Muy pocas veces	1	17	17
	Algunas veces	2	50	67
	Casi siempre	3	33	100
	Siempre	0	0	100
Total		6	100	

Figura 22 Obtiene las ganancias necesarias para cumplir con sus obligaciones



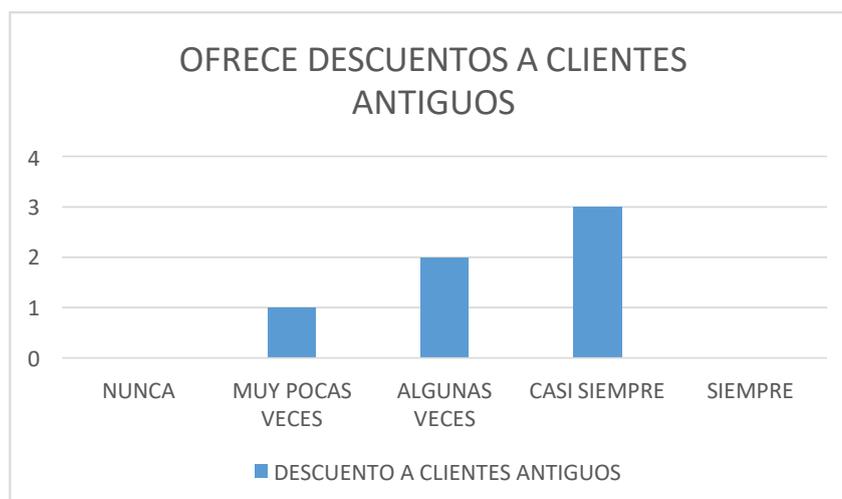
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la encuesta realizada a las MYPE's del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO referente a las ganancias que obtienen, le permiten cumplir con sus obligaciones el 17% muy pocas veces, el 33% algunas veces y el 50% casi siempre, lo que demuestra que estas MYPE's obtienen una rentabilidad que en la mayoría de los casos le permite cumplir con sus obligaciones.

Tabla XXIII Ofrece algún descuento a sus clientes antiguos

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Ofrece descuentos a clientes antiguos	Nunca	0	0	0
	Muy pocas veces	1	17	17
	Algunas veces	2	33	50
	Casi siempre	3	50	100
	Siempre	0	0	100
Total		6	100	

Figura 23 Ofrece algún descuento a sus clientes antiguos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la encuesta realizada a las MYPE's del Sector Servicio – Rubro Guarderías, de la C.S. Sta. Rosa, distrito del Callao, Prov. DEL CALLAO referente a la planificación de metas el 17% lo realiza muy pocas veces, el 33% algunas veces y el 50% casi siempre, lo que demuestra que estas MYPE's se preocupan por fidelizar a sus clientes antiguos brindando un descuento por su permanencia.

5.2 ANALISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

Al iniciar la investigación sobre la Gestión de la calidad y su influencia en los Beneficios en las MYPE's del Sector Servicio – Rubro Guardería de la C.S. Sta. Rosa del Callao, Provincia del Callao, se preveía que existiría una relación entre la valoración de la gestión de la calidad y su influencia en los beneficios de las MYPE's.

Respecto al Objetivo Específico 1:

- Describir las principales características de los representantes legales de las MYPE's del sector servicio – rubro guarderías, de la C.S. Sta. Rosa del distrito del Callao, 2018.

- a) Se destaca que el 66% de los microempresarios de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en mención, posee un nivel de Educación Técnica tanto inconclusa y completa, este aspecto complementa el hecho de que son

jóvenes, pero al mismo tiempo hay compromiso en la capacitación continua y cuentan con conocimiento en el cuidado de niños

Respecto al Objetivo Específico 2:

- Describir las principales características de las MYPE's del sector servicio – rubro guarderías, de la C.S. Sta. Rosa del distrito del Callao, 2018.

f) Se concluyó que las MYPE's entrevistadas, son administradas en su mayoría por mujeres con edades dentro del rango de 29 a 38 años, esto demuestra que los negocios son dirigidos por mujeres jóvenes emprendedoras, lo que no quiere decir que sea un impedimento de crecimiento y de obtención de beneficios por ser jóvenes con poca experiencia en la implementación y mantenimiento de un negocio.

Respecto al Objetivo Específico 3:

- Describir las principales características de la gestión de calidad en las MYPE's del sector servicio – rubro guarderías, de la C.S. Sta. Rosa del distrito del Callao, 2018.

g) El 100% de las MYPE's se adapta a los cambios tecnológicos y a la globalización ya que utilizan herramientas tecnológicas para promocionar su negocio y atraer más clientes generando la expansión y crecimiento de las mismas.

Respecto al Objetivo Específico 4:

- Describir las principales características de los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE's del sector servicio – rubro guarderías, de la C.S. Sta. Rosa del distrito del Callao, 2018.
- h) Se determinó que el 66% de las MYPE's entrevistadas para iniciar sus operaciones realizó el financiamiento a través de una entidad bancaria o cooperativa demostrando su nivel óptimo de financiamiento pero el 50% de las mismas obtienen las ganancias necesarias para cumplir con sus obligaciones frente a terceros, por lo que si en algún momento necesitarían financiamiento para cumplir con sus obligaciones no tendrían inconvenientes.
- i) Se evidenció que el 50% de los microempresarios brindan descuentos a sus clientes antiguos por su permanencia y así obtener su fidelización.

VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Considerando el resultado de las encuestas concluyo que las MYPE's están en un proceso de adaptación a los procesos y al avance de la tecnología utilizando nuevas herramientas que les permite llegar a más clientes y mejorando su servicio.
2. Otra conclusión sería que las MYPE's en su mayoría tienen poco tiempo en el mercado, administradas por mujeres emprendedoras con acceso al crédito por lo que pueden crecer.
3. Estas MYPE's consideran la importancia de contar con personal capacitado y se preocupan por ello, otorgándole a su personal capacitaciones periódicas, lo que permitirá brindar un mejor servicio especializado.

RECOMENDACIONES

1. Se recomendaría que los representantes tuvieran una visión de tener un negocio grande, consolidando su negocio como una sociedad y no como persona natural, para obtener mejores créditos y crecer en otros distritos.
2. Asimismo recomendaría que estas MYPE's se mantengan actualizadas con los mejores procesos y servicios tecnológicos que permitan gestionar mejor el negocio, llegar a más clientes y brindar una mejor atención al cliente.
3. Una recomendación adicional sería que como este negocio se ve que está en crecimiento sería necesario que los representantes concluyan sus estudios y busquen especializarse en negocios complementarios, para brindar servicios adicionales que le permitirá entregar un valor agregado que lo diferenciará de su competencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, R. (2017) Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más. Barranca, Lima. Perú.

Recuperado de : file:///C:/USER/Downloads/Álvarez_GRDP.pdf

- Amigón, M. (2018) Calidad y satisfacción del Servicio de Guardería Madres IMSSVII. Ciudad de México.

Recuperado de:

<file:///C:/USER/Downloads/MAGDE2018%20A455m%20Martha%20Gabriela%20Amigón%20Jiménez.pdf>

- Apolinario, B.; Chóez, K. y Cuenca, N. (2015) Creación de un Centro de Cuidado Infantil a tiempo completo en la Zona 8 Distrito 3 Parroquia Urbana Rocafuerte de la Ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11370/1/TESIS%20CENTRO%20CUIDADO%20INFANTIL.pdf>

- Arroyo, P. (2014) Influencia de los factores personales y laborales en la calidad de servicio de las tutoras, de la cuna maternal “Josefina Pinillos de Larco”. Trujillo, Perú.

Recuperado de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3255/ARROYO%20ACHUY%20%20PAOLA%20INGRID%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Borda, N. (2018) Satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. Cuna Más – Midis – 2017. Lima, Perú.

Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19242/Borda_LN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cavero, J. (2015) Caracterización del financiamiento y la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Servicios de Estimulación Temprana. Sullana, Perú.

Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1071/FINANCIAMIENTO_COMPETITIVIDAD_CAVERO_CELI_JUNIOR_MICHAEEL.pdf?sequence=1

- Cornejo, G (2010) Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (2018, Marzo, 10)

Disponible en:

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/conciliacion/2010/12/14/ley-n28015-ley-de-promoción-y-formalización-de-la-micro-y-pequeña-empresa/>

- Guevara, A. (2015) Estrategias Organizacionales para la Calidad en el Servicio a Clientes del Área de Sistemas de una Empresa de Servicios. México.

Recuperado

de:

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/22053/MAN2015%20G843a%20Adriana%20Guevara%20Garc%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Red de información y orientación profesional de NAVARRA

<https://www.navarra.es/appsext/riiopn/home/profesiones/itinerariosprofesionales/quehacen.aspx?profn=215>

- Regalado, R. y Silva, K. (2017) Estudio de Mercado para la Creación de una guardería en el Distrito de José Leonardo Ortíz – Chiclayo, Lambayeque

Recuperado

de:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1185/1/TL_RegaladoVasquezRoxana_SilvaCallaoKaren.pdf.pdf

- repositorio.uladech.edu.pe

<https://es.scribd.com/document/349254101/Matriz-de-Consistencia>

- repositorio.unemi.edu.ec

- Pacheco, M. (2014) Proyecto de emprendimiento de una guardería infantil en centro comercial “CHIQUEHOUSE”. Guayaquil, Ecuador.

Recuperado de:

[http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1039/1/T-UCSG-PRE-ECO-
GES-31.pdf](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1039/1/T-UCSG-PRE-ECO-
GES-31.pdf)

- Metodología de la Investigación 5ta Edición
- Capítulo 5 Definición del alcance de la investigación a realizar
- Hernandez R., Fernandez C., Baptista P., 2010)
- https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

ANEXOS

ANEXO 01 : INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO Y ENCUESTA

CUESTIONARIO QUE SE APLICARA A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO GUARDERÍAS

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS MYPES, DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO GUARDERÍAS, DE LA C.S. STA. ROSA, CALLAO 2018

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer algunos detalles de las MYPES que no se observan en el contenido.

ENCERRAR CON UN CÍRCULO LA RESPUESTA CORRECTA

I. GENERALIDADES

1.1 Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

- 1 Edad
 - a) 18 – 30 años
 - b) 31 a 50 años
 - c) 51 a más años
- 2 Género
 - a) Femenino
 - b) Masculino
- 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
- 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

1 Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

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

2 Número de trabajadores.

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

3 Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares
- c) Familiares y Personas no Familiares

4 Las personas que trabajan en su empresa tienen conocimientos sobre el cuidado de niños

- a) Si
- b) No

5 El local donde brinda el servicio es:

- a) Propio
- b) Alquilado

6 Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona Natural
 - b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
 - c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
 - d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
 - e) Sociedad Anónima (S.A.)
- 7 Solicitó algún préstamo para iniciar como MYPE
- a) Si
 - b) No
- 8 Con qué entidad financiera solicitó el préstamo
- a) Familiar
 - b) Prestamista
 - c) Cooperativa
 - d) Banco

1.3. Referente a la Gestión de la Calidad en la MYPES

1. ¿Tiene conocimiento sobre la gestión de la calidad?
 - a) Si
 - b) No
2. ¿Capacita a su personal?
 - a) Si
 - b) No
3. ¿Cada cuánto tiempo capacita a su personal?
 - a) Mensual
 - b) Trimestral
 - c) Semestral
 - d) Anual
4. ¿Cuenta con los implementos necesarios para brindar el servicio?
 - a) Si
 - b) No
5. ¿Su empresa realiza actividades para la mejora de la comunidad?

- a) Si
 - b) No
6. ¿Su empresa protege el medio ambiente?
- a) Si
 - b) No
7. ¿Para promocionar su negocio utiliza alguna red social o Email marketing?
- a) Si
 - b) No
8. ¿Qué red social utiliza para promocionar su negocio?
- a) Facebook
 - b) Instagram
 - c) Twiter
 - d) Linkedin
 - e) Otro / Indique:
9. ¿Cuenta con cuenta corriente o de ahorros?
- a) Si
 - b) No
10. ¿Para realizar el pago a sus proveedores y colaboradores utiliza alguna plataforma bancaria?
- a) Si
 - b) No
11. ¿Utiliza algún mapa de procesos en su negocio?
- a) Si
 - b) No

MARCAR CON UN X LA NUMERACIÓN QUE CONSIDERE LA MEJOR

Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi siempre	Siempre		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
N°	Ítems	Alternativa				
V1: Gestión de Calidad						
D1: Planificar						
1	¿Planifica las metas que quiere conseguir en un periodo determinado?	1	2	3	4	5
2	¿Coordina mediante la planificación las políticas de trabajo en la empresa?	1	2	3	4	5
D2: Hacer						
3	¿Los procesos de actividades en la guardería son claras y precisas bajo documentos manuales?	1	2	3	4	5
4	¿Organiza el equipo y material para que trabaje de manera eficiente?	1	2	3	4	5
D3: Verifica						
5	¿Realiza seguimiento a las actividades que se realiza en la guardería?	1	2	3	4	5
6	¿Evalúa los resultados que obtiene para seguir mejorando?	1	2	3	4	5
D4: Actuar						
7	¿Considera que es importante mejorar continuamente con el objetivo de brindar un servicio de calidad?	1	2	3	4	5
8	¿Acompaña los procesos de atención al cliente durante la ejecución?	1	2	3	4	5
V2 Beneficios						
Beneficio a la MYPE						
1	¿Obtiene las ganancias necesarias para cumplir con sus obligaciones?	1	2	3	4	5
2	¿Los procesos que utiliza le permiten mejorar el servicio que brinda?	1	2	3	4	5
Beneficio al cliente						
3	¿El servicio de guardería que ofrece es completo?	1	2	3	4	5
4	¿Ofrece algún descuento a sus clientes antiguos?	1	2	3	4	5
5	¿Aclara las dudas de sus clientes?	1	2	3	4	5

ANEXO 02: DIRECTORIO DE MYPE's DE ESTUDIO

N°	Denominación	Dirección
1	Cielito Lindo	Calle La Capilla 181 C.S. Sta. Rosa – Callao
2	La Casita de Mis Sueños	Av. Los Nenufares 164 Vipol - Callao
3	Mi Pequeño Sol	Av. Los Rosales 358 Vipol - Callao
4	Juromy	Parque el Rosedal C.S. Sta. Rosa – Callao
5	Mis Primeros Pasitos	Misionero Ojeda 352 C. S. Sta. Rosa - Callao
6	Mis Chiquititos	Av. Pacasmayo Cdra. 5 C.S. Sta. Rosa - Callao