

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

OUTSOURCING COMO FACTOR RELEVANTE DE LA
GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO IMPRENTAS, DISTRITO DE
BARRANCA, AÑO 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

ROSALES LEÓN, MELISSA LUCÍA

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4281-2176>

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6399-5928>

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

ROSALES LEÓN, MELISSA LUCÍA

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4281-2176>

Investigador principal

Estudiante de la Escuela Profesional de Administración

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6399-5928>

**Docente Tutor Investigador de la Escuela Profesional de
Administración**

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

JURADO

MORILLO CAMPOS, YULY YOLANDA

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5746-9374>

LIMO VÁSQUEZ, MIGUEL ÁNGEL

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7575-3571>

CERNA IZAGUIRRE, JULIO CÉSAR

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5471-4549>

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

MORILLO CAMPOS, YULY YOLANDA

PRESIDENTE

LIMO VÁSQUEZ, MIGUEL ÁNGEL

MIEMBRO

CERNA IZAGUIRRE, JULIO CÉSAR

MIEMBRO

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ASESOR

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser mi bendición siempre, por darme la inteligencia y sabiduría necesaria para poder culminar de manera satisfactoria mi trabajo de investigación.

A mis padres, por ser mi apoyo incondicional, porque me brindaron su confianza y consejos para cumplir con mis objetivos y metas en mi vida profesional.

A mi asesor Dr. Centurión Medina, Reinerio, por la empatía, apoyo y dedicación que me brindó guiándome para culminar bien mi Tesis.

DEDICATORIA

Con mucho amor, a mi familia, por estar siempre allí para mí, porque sin ellos no habría llegado hasta donde estoy ahora, porque me han apoyado toda mi vida.

A mi hijo, que es mi motor para seguir cada día, para que se siga sintiendo orgulloso de mí, porque soy su modelo a seguir, por que, sin él, mi vida no estaría completa.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características del outsourcing como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro imprenta, Distrito de Barranca, 2019. La investigación fue de diseño no experimental – transversal. Para la recolección de datos de información, se escogió en forma dirigida, una población de 6 y una muestra de 4 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose como resultado lo siguiente: El 75.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción profesional técnico. En su totalidad del 100.00% son los mismos representantes de las micro y pequeñas empresas los administradores de sus negocios. El 75.00% de ellos no conocen el término gestión de calidad. Solo un 25.00% conoce el término Outsourcing.

Esto da como conclusión que las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro imprentas, Distrito de Barranca, 2019. Son dirigidos por sus mismos propietarios, a quienes les falta asesorarse más sobre esta técnica de gestión, por quienes les van a brindar el servicio, ya que son en su mayoría, solo tienen grado de instrucción no universitario. Esto se ve reflejado en la poca noción sobre el término Gestión de Calidad, a pesar de que alguno de ellos conoce el término outsourcing no saben bien cómo aplicarlo en sus negocios, y que por su inversión obtengan la mayor rentabilidad.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Outsourcing, Imprentas.

ABSTRACT

The research had the general objective: To determine the main characteristics of outsourcing as a relevant factor of quality management and improvement plan in micro and small companies in the printing service sector, Barranca, District, 2019. The research was of non-experimental design-transversal. For the collection of information data, a population of 6 and sample of 4 micro and small companies were chosen in a targeted manner, to whom a questionnaire of 18 closed questions was applied, using the survey technique. Obtaining as a result the following: 75.00% of the representatives of micro and small companies have a technical professional education degree. In its entirety, 100.00% are the same representatives of micro and small companies as managers of their businesses. 75.00% of them do not know the term quality management. Only 25.00% know the term outsourcing. This concludes that micro and small companies in the services sector, printing sector, Barranca District, 2019. They are run by their owners, who lack more advice on this management technique, by those who will provide them the service, since they are mostly, only have a non-university degree of instruction. This is reflected in the little notion about the term quality management, a burden that some of them know the term outsourcing they do not know well how to apply it in their businesses, and that their investment obtain the highest profitability.

Key words: Quality, Management, Outsourcing, Printing.

CONTENIDO

1. TITULO DE LA TESIS	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. HOJA DE FIRMA DE JURADO Y DEL ASESOR.....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA.....	vi
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	vii
6. CONTENIDO.....	viii
7. INDICE DE TABLAS FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2. Bases Teóricas.....	11
III. HIPÓTESIS.....	26
IV. METODOLOGÍA.....	27
4.1. Diseño de la Investigación.....	27
4.2. Población y Muestra.....	27
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	29
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	29
4.5. Plan de Análisis.....	30
4.6. Matriz de Consistencia.....	30
4.7. Principios Éticos.....	32
V. RESULTADOS.....	38
5.1. Resultados.....	38
5.2. Análisis de Resultados.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	53
Recomendaciones.....	54
Referencias Bibliográficas.....	55
Anexos.....	57

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprentas, Distrito de Barranca, 2019.....	33
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprentas, Distrito de Barranca, 2019.....	34
Tabla 3. Características del Outsourcing como Factor Relevante de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprentas, Distrito de Barranca, 2019.....	35
Tabla 4. Plan de Mejora del Outsourcing como Factor Relevante de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprentas, Distrito de Barranca, 2019.....	37

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	63
Figura 2. Género.....	63
Figura 3. Instrucción.....	64
Figura 4. Ocupación.....	64
Figura 5. Formalidad.....	65
Figura 6. Años de la empresa.....	65
Figura 7. Tipos de Empleados.....	66
Figura 8. Finalidad de la Empresa.....	66
Figura 9. Término de Gestión de Calidad.....	67
Figura 10. Obtención de objetivos empresariales.....	67
Figura 11. Rentabilidad del Negocio.....	68
Figura 12. Técnicas de Gestión a Utilizar.....	68
Figura 13. Término Outsourcing.....	69
Figura 14. Delegar Funciones.....	69
Figura 15. Automatización de Proceso Productivo.....	70
Figura 16. Reducción de Costos de Proceso.....	70
Figura 17. Minimización de Tiempo de Proceso.....	71
Figura 18. Rentabilidad Empresarial.....	71

1. INTRODUCCIÓN

Sin el cliente, las empresas no tienen razón de ser, es por eso que cumplir con ellos tiene que ser la base de toda empresa, pero hay muchas micro y pequeñas empresas que no les preocupa cómo quedan ante el cliente, y mucho menos elaborar una estrategia para mejorar el proceso productivo, dejando ir al cliente insatisfecho, es por eso que el cliente se va con la competencia y no recomienda el servicio, por eso tienen una baja en sus ingresos ya que no utilizan ninguna técnica de gestión de calidad para dejar de incidir en estos problemas.

Este tipo de problemas no reside solo en nuestro país y en una determinada área, sino también a nivel internacional, por ejemplo: Conocemos a la potencia mundial, Japón y la gran automotriz Toyota, esta gran empresa no se da abasto completamente para todas las autopartes que se tienen que elaborar para los autos, ellos priorizan los ensamblajes de los autos, la carcasa, el chasis, el motor y quien se preocupa de las pequeñas piezas claves de los vehículos. Otiniano, C. (2017) nos dice que son las micro y pequeñas empresas del sector manufacturero, con las que Toyota externaliza, con subcontratistas en un Keiretsu. Toyota revisa la calidad de las piezas entregadas para ver la calidad de estas, haciendo que el outsourcing otorgue una alta eficiencia, alta competitividad, y mejora en la producción de la industria. Es por eso que son de suma importancia las micro y pequeñas empresas, porque son pieza clave para las grandes empresas, al mismo tiempo que si hay un incremento de las mismas, habrá más beneficios para la población.

Para la actividad de los negocios, se contaba con 5,45 millones de establecimientos en Japón, y había 55,84 millones de personas empleadas. El número promedio de personas ocupadas por establecimiento es de 10,2 personas. Resalta que los establecimientos con menos de 10 personas representaron el 78,7% del total y los que tenían más de 100 personas eran el 1,1% del total. (Censo Económico de Japón, 2012)

Si nos vamos de oriente a occidente, podemos encontrar en Nueva Delhi, India, que sin el outsourcing que realizan, no habría quien impulse las inversiones de empresas estadounidenses de informática.

El sector de India, está destinado a brindar servicios a empresas del exterior abarcando lo que las empresas de información necesiten, como IBM,... *“esto potenciará la capacidad local para extender nuestra posición de liderazgo en el mercado de servicios comerciales de transformación de datos”*...afirmo Abraham Thomas, gerente general de IBM (2018).

Según datos de la Asociación Nacional de Compañías de Software y Servicios de India (2018), las industrias tecnológicas de la información y de outsourcing aportaron al país 12.000 millones de dólares el año pasado, y se prevé que esa cifra aumente a 148.000 millones en 2012, esto genera unas 200.000 personas empleadas.

Estas compañías de la India siguen siendo una gran atracción para las transnacionales, debido a una combinación de dos factores: bajo costo y mano de obra capacitada, esto afirmo la consultora estadounidense AT Kearney (2020).

Uno de los países desarrollados, gran potencia mundial como es EEUU liderando el mercado, si vemos en el rubro imprentas, el Gobierno hace Ferias, la más grande de ellas, Graphics of the Americas (2018), se realiza en Miami Florida, es la principal conferencia y exposición para la impresión y publicación de la Industria del Norte, Centro y Sur de América y el Caribe. A esta ingresan impresores, editores, compradores de impresión y, los profesionales creativos de todo el mundo. Los expositores mostraron sus más recientes productos, impresoras, equipos, prensas, software, diseños, servicios y mucho más. Al mismo tiempo ofrece seminarios, conferencias, prácticas en laboratorios, tutoriales y demás. Como podemos ver el Estado Americano se preocupa por impulsar la productividad de las pequeñas imprentas, capacitarlas, innovarlas, esto mejora el nivel de cada una de ellas haciéndolas más competitivas en el mercado.

El crecimiento de la tercerización en Latinoamérica ha sido notable en los últimos cinco años. Tan solo entre los años 2014 al 2016 incrementó en un 40%. Si nos referimos a la industria gráfica, tomando información de nuestro país vecino, Colombia tiene su propia (Imprenta Nacional de Colombia, 2020) esta nace del Ministerio del Interior, pero a la par trabaja con todos los ministerios, incluso su Diario Oficial lo elabora la misma imprenta, junto con el Departamento Nacional de Planeación formaron un Comité Nacional de Mejora Normativa impulsando la iniciativa del Gobierno que se incremente la economía en el marco de la competitividad y productividad dentro de lo que respecta la impresión y la papelería.

Según el análisis en el 2018 todas las impresiones digitales representan casi el 50.00% del mercado de las impresiones offset en términos de valores. En cuanto al término de ventas, los precios promedios de los productos impresos disminuirán un 11.10% ubicándose en \$10.10 dólares por 1,000 impresiones para finales de año. (AndiGraf, 2018)

Perú no se queda atrás, según las estadísticas de Global Research Marketing (2018), el 86.00% de las empresas apostaban por el outsourcing en Perú. Una de las principales razones para preferir la tercerización es que esta facilita la concentración en el Core Business (Competencia esencial, es decir el giro del negocio). De hecho, este es el motivo por el que el 65.00% de las empresas tercerizan.

Pero allí no queda todo, el outsourcing ofrece más ventajas, por ejemplo, permite mejorar la productividad, así como automatizar servicios, es una de ellas. El sector que más se opta por tercerizar en Perú es el reclutamiento de personal (en un 33,50%), a este le siguen la administración de comedores y la administración de planillas.

En cuanto al rubro económico que, más apuesta por el outsourcing, es el sector minero, ya que ve una mayor ventaja costo – beneficio. Al anterior siguen el sector del consumo masivo y el retail. Respecto al personal, se conoce que el 92.00% de los profesionales técnicos se dedican a ofrecer sus servicios dentro de este tipo de sistemas (Securitas Perú, 2019).

Si nos referimos en la capital del país, todas las micro y pequeñas empresas del rubro imprenta, se ubican en el Centro de Lima, Centro Comercial de Wilson, por investigación en el Distrito de Barranca, se pueden tercerizar con estas para poder atender los proyectos en masa, porque estas imprentas trabajan 1000 impresiones por hora, pero lo que sería bueno implantar o capacitar a estas empresas en el distrito, es que se deberían de dirigirse en un solo tipo de impresión específica, sea volantes, formatos, tarjetas de presentación, papel membretado, revistas, y demás, porque como vemos, al abarcar todo no se dan abasto y necesitan de estas otras micro y pequeñas empresas para cumplir los proyectos que tienen en espera.

Adentrando en el Distrito de Barranca, existen algunas micro y pequeñas empresas que se dedican al rubro de imprenta, son seis de las cuales solo cuatro van a colaborar con nuestra investigación, se desconoce si alguna de estas empresas o si los mismos propietarios han realizado el outsourcing, o saben de lo que trata la gestión de calidad, si se han capacitado en este tema, y si alguna vez lo han desarrollado en una

de sus áreas, y si han investigado sobre alguna manera a automatizar el proceso de impresión en masa para poder cumplir con los pedidos de la mayoría de clientes, por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características del Outsourcing como factor relevante de la Gestión de Calidad y plan de mejora en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro imprenta, Distrito de Barranca, 2019? Para poder cumplir con el enunciado del problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características del Outsourcing como factor relevante de la Gestión de Calidad y Plan de Mejora en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro imprenta del Distrito de Barranca, 2019.

Para el desarrollo del objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Establecer las principales características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro imprenta del Distrito de Barranca, 2019.

Identificar las principales características de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprenta del Distrito de Barranca, 2019.

Precisar las principales características del Outsourcing como factor relevante de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro imprentas, Distrito de Barranca, 2019.

Elaborar y presentar un Plan de Mejora sobre los resultados de la investigación del Outsourcing como factor relevante en la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro imprentas, Distrito de Barranca, 2019.

La siguiente investigación se justifica porque ayudará a reconocer aspectos teóricos del outsourcing como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas para ahorrar costos de procesos y mejorar la competitividad laboral. De otra manera también justifica porque permitirá conocer a nivel exploratorio las principales características de las micro y pequeñas empresas que utilizan el outsourcing en el ámbito de estudio las cuales perdurarán en el mercado creando una mejor propuesta que los llevará a obtener el crecimiento económico.

Se justifica porque permitirá a los gerentes aplicar el Outsourcing en sus micro y pequeñas empresas para lograr una optimización de procesos y esto beneficiará a la comunidad empresarial, proporcionándoles conocimientos sobre los beneficios de la aplicación de la técnica del Outsourcing que van a adquirir por parte de la empresa que brinda el servicio en una exposición del proyecto de manera principal para sus micro y pequeñas empresas, ya que como veremos en el proceso de evaluación e implementación de las propuestas del plan de mejora, esto les permitirá implantar esta nueva herramienta de gestión, enfocándose en sus actividades propias del negocio (core bussiness), impactando de manera positiva su nivel de productividad y rentabilidad.

Finalmente se justifica esta investigación porque este estudio va a servir de base para otros análisis sobre una Gestión de Calidad usando el Outsourcing en las Micro y pequeñas empresas. Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, más bien todo lo contrario, la beneficiará, siendo factible su realización a favor de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona humana.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal. Para la recolección de datos de información, se escogió en forma dirigida, una población de 6 y una muestra de 4 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose como resultado lo siguiente: El 75.00% de los clientes están en un rango de edad de 31 a 50 años de edad. El 75.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción profesional técnico. En su totalidad del 100.00% son los mismos representantes de las micro y pequeñas empresas los administradores de sus negocios. Los años que llevan desarrollando su actividad es un 75.00% mayor a 7 años en el mercado. El 75.00% de ellos no conocen el término gestión de calidad. Solo un 25.00% conoce el término Outsourcing. Son 50.00% de los propietarios que no creen que se automatice el proceso productivo de impresión, y 75.00% de ellos no piensa invertir porque no cree que ayude a mejorar la rentabilidad.

Esto da como conclusión que las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro imprentas, Distrito de Barranca, 2019. Son dirigidos por sus mismos propietarios, a quienes les falta asesorarse más sobre esta técnica de gestión, por quienes les van a brindar el servicio, ya que su mayoría, solo tienen grado de instrucción no universitario. Esto se ve reflejado en la poca noción sobre el término

Gestión de Calidad, a pesar de que alguno de ellos conoce el término outsourcing no saben bien cómo aplicarlo en sus negocios, y que por su inversión obtengan la mayor rentabilidad.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Internacionales

Jones (2017) realizó la investigación titulada *El outsourcing como herramienta de eficiencia en la actividad desarrollo de software*, la cual fue aprobada por la Universidad Fasta, Argentina. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la conveniencia económica, o no, para la empresa Quality Solutions S.A. de tercerizar el servicio de desarrollo de software, o contratar un recurso calificado para que trabaje en planta, bajo la modalidad de “relación de dependencia”, utilizó como técnica metodológica de carácter descriptivo analizando el rubro de desarrollo de software, cuantitativa porque analizó diversas herramientas de gestión que tenga la empresa, así mismo contempló el contexto en que opera la empresa, siendo un factor no menor en los resultados del presente análisis. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y se aplicó el instrumento de recolección de datos. Los resultados que se obtuvieron fueron que un 75.0% de la empresa tienen menos de 10 empleados, la industria del software presentó un crecimiento de empleo en 5.4% y los organismos públicos solo representan un 7.0% del mercado, a pesar de la complicada situación económica por la que ha cruzado el país durante los últimos años, la industria de software en Argentina ha tenido logros significativos, y lo más importante es que no ha dejado de sembrar hacia el futuro. Reconoció esta visión y perseverancia, que sin duda le traerá grandes frutos. Como conclusión determinó que para el periodo 2017, la empresa se ha iniciado hacia la alternativa de migrar de modalidad a todos aquellos empleados que forman parte de la planta activa del personal, y que por estar locados en ciudades distintas a donde los centros operativos que posee la empresa en el país, que trabajan desde sus hogares, pasando hacer freelancers, por lo tanto, vemos una mejora en su nivel organizacional. Se aclaró que para el empleado es solo un cambio de su condición contractual, no atenta contra su situación personal, ni una desventaja económica ni personal. Por otro lado, no afectó ni en las normas

éticas, ni en la evasión fiscal, de algún comportamiento de la empresa al empleado, sino que propuso en busca de una mejora continua de un crecimiento organizacional, tanto a nivel estructural, como así también económico.

Gallegos (2016) realizó la investigación titulada *Plan de Negocios para la incorporación del servicio de outsourcing de copiado, impresión y digitalización en las agencias Produbanco de la Ciudad de Quito*, la cual fue aprobada por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. La investigación tuvo como objetivo proponer el plan de negocios para la incorporación del servicio de outsourcing de copiado, impresión y digitalización en las agencias Produbanco de la ciudad de Quito. La investigación fue descriptiva, porque detalla los aspectos del proceso de inserción del outsourcing en el copiado, impresión y digitalización, es cuantitativa por que selecciona cada instrumento de uso y analiza todo lo que se va a requerir. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y se aplicó el instrumento de recolección de datos. Como resultado entre todas las agencias del banco se estima que lo que se consume una cantidad aproximada de 187 cajas de papel bond tipo A4, suman al año un 2.9% refiriéndonos a un total del 100.0%, de acuerdo a la necesidad realizada, a pesar del precio más alto entre las alternativas se escoge a Xerox como la mejor opción para proporcionar outsourcing debido que es líder en tecnología, calidad de sus productos y la experiencia en el mercado. En conclusión, en base al planteamiento del problema, se concluye que el proyecto permitió identificar las características de un plan de negocios para la incorporación del servicio de outsourcing de copiado, impresión y digitalización en las agencias de Produbanco de la ciudad de Quito. Este estudio técnico permitió calcular las necesidades y requerimientos reales del Banco Produbanco Grupo Promérica con el fin de realizar una propuesta de proyecto basada en la información obtenida.

Nacional

Santa (2018) en su investigación titulada *Gestión bajo en Enfoque del Outsourcing, en las Mypes del Sector Transporte Fluvial de Carga, Distrito de Callería, Año 2018*, la cual fue aprobada por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de gestión con enfoque en la tercerización o subcontratación (Outsourcing) en las mypes del sector transporte fluvial de carga, del distrito

de Callería, año 2018. Tuvo una metodología de diseño no experimental, transversal, descriptiva, correlacional, de tipo cuantitativa y cualitativa, desarrollándose la investigación se priorizó el comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual de los procesos de los fenómenos del problema planteado. Tomó como técnica de recolección de datos la entrevista y como instrumento la encuesta. Los resultados concordaron en cuanto a los empresarios que realizan un enfoque de calidad, brindando soporte para la práctica de estrategias de outsourcing, los mismos que son contratados por objetivos muy específicos de parte de la empresa contratante otorgando intereses a terceros con la finalidad de dedicarse a su propio rubro. En cuanto a la gestión de calidad se caracterizó por el soporte que da a una estructura organizacional, y la práctica de la filosofía de mejora continua que permite mejorar la operación y control de los procesos principales de esta. En cuanto a los alcances que tuvieron sobre e Outsourcing, los microempresarios manifiestan en su mayoría (58.3%) no conoce los alcances del outsourcing, debido a la falta de conocimiento acerca de esta herramienta. Llegando a las conclusiones de que los motivos que los impulsaron a contratar servicios de outsourcing han sido la especialización (50.0%), reducción de costos de operación (16.7%) y mayores tiempos de operación (33.3%), encontraron como una desventaja la falta de oferta de servicio de outsourcing en el mercado, y las ventajas que se perciben es la reducción de carga laboral y bajas en sus costos en beneficios sociales; pero lo más importante fue que se enfocaron en el core business de la empresa: generando más servicios y negocios.

Torres (2018) en su investigación titulada *Gestión de la Calidad bajo el Enfoque del Outsourcing en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Alquiler de Maquinarias Pesadas, Distrito de Callería, año 2018*, la cual fue aprobada por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo general describir las principales características que influyen en la primacía competitiva y productiva de la gestión de calidad enfocada en la tercerización o subcontratación (Outsourcing); además de su inserción en cadenas globales de valor de las Mypes del sector servicios, rubro alquiler de maquinarias pesadas, del distrito de Callería, periodo 2018. Tuvo una metodología de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, fundamentando las variables y conceptos, el diseño fue no

experimental sin manipular la variable, solo observándose como tal y como se representa en el contexto, y transversal, justificando en que se desarrolló en un espacio y tiempo determinado. Tomó como técnicas para el desarrollo de la investigación la encuesta y como instrumento para el recojo de información el cuestionario. En concordancia con los resultados relacionado a la gestión de calidad en las mypes un 57.0% definieron e implementaron un organigrama práctico con sus funciones y responsabilidades porque les permite estructurar sus niveles de jerarquía, mientras tanto, el 43.0% restante confirma lo contrario. En cuanto al Outsourcing un 71.0% de las mypes a veces siente la necesidad de tercerizar la competencia, cuando su capacidad operativa es limitada frente a sus contratos, y solo un 14.0% casi nunca siente la necesidad de tercerizar a la competencia, y el otro 14.0% nunca la ha sentido. Como conclusiones obtuvieron que el outsourcing es visto como aquella estrategia de gestión que le permite a las organizaciones desarrollar las capacidades que las hacen más competitivas, con énfasis en aquellas actividades y funciones que mayor valor le agregan, de acuerdo a los recursos que dispone, busca la maximización de beneficios, mayor productividad, concentración en la estrategia de la organización, calidad en los productos o servicios ofrecidos y máximo aprovechamiento de la información de la que disponen las organizaciones.

Palomino (2017) realizó la investigación titulada *Gestión de la Calidad con el uso del Outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017*, la cual fue aprobada por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo general determinar la gestión de calidad con el uso del Outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017. La investigación tuvo una metodología descriptiva, no experimental, utilizando una técnica de recolección de datos como es la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados que se obtuvieron, con respecto a la gestión de calidad, sus representantes afirman tener conocimiento en un 67.0%, utilizan Benchmarking, Red corporativa, empoderamiento, el aprendizaje es lento en un 50.0%, entonces puede decir que el mejoramiento de la calidad en términos de precio es favorable para el cliente. En cuanto al conocimiento del Outsourcing el 100.0% de los empresarios desconocen el término, creen que

existe ventajas en el sistema de outsourcing en un 58.0%, de ser así contratarían un servicio de outsourcing como respuesta posible. Llegando a las conclusiones determinaron que la mayoría de microempresarios comprendidas entre las edades de 18 a 30 años y 31 a 50 años, así que con del sexo masculino, menos de la mitad tiene la educación secundaria y tienen experiencia más de la mitad de población empresarial en un periodo de tiempo de 4 a 6 años y toman decepciones en sus negocios por sus experiencias. El outsourcing poco conocido por los microempresarios con ese término, en su mayoría existe un desconocimiento, cuando le aclara que es un servicio tercerizado más de la mitad cree que tiene ventajas especialmente si ofertan con costos que se puedan acceder favorablemente, afirman evaluaría la contratación y con condiciones de la oferta.

Maza (2019) realizó la investigación titulada *Gestión de calidad con el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro venta de equipo de cómputo y accesorios, galería Shopping Center, distrito Chimbote, 2018*, la cual fue aprobada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del outsourcing en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios Galería Shopping Center, Distrito de Chimbote, 2018. Tuvo una metodología no experimental porque no se manipularon ninguna de las variables, transversal por que se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo inicio y fin, y descriptiva porque se describió las principales características de la variable. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y se aplicó como instrumento el cuestionario. Obtuvo sus resultados que el 50.0% de sus gerentes son los mismos representantes de las micro y pequeñas empresas, dio también estas están dirigidas un 81.0% por persona adultas de 18 a 50 años que saben manejar bien su rol, de modo que tengan bien claro las metas por cumplir y son capaces de sacar adelante a su empresa a pesar de las adversidades, el 50.0% de los representantes son del género masculino, entre ellos se encuentran jóvenes con estudios superiores, el 63.0% tienen estudios técnicos para desarrollar un mejor papel en el cargo, y llevan un 50.0% entre 0 y 3 años

desempeñándose como administradores, con respecto a la implantación de la gestión de calidad, en un 100.0% los administradores piensan que sería un éxito, y que es sumamente importante en la organización, el 94.0% de las empresas se preocupa por la satisfacción del cliente, brindando un buen servicio para fidelizar al cliente. Llegó a las conclusiones de que en su totalidad las micro y pequeñas empresas si creen que la gestión de calidad genera el éxito a la empresa. La mayoría si evalúa la satisfacción de sus clientes además de no conocerla también aplican la herramienta del outsourcing porque si no tienen los productos que los clientes desean recurren a otros lugares para obtener el producto y seguir satisfaciendo las necesidades de sus clientes.

2.2. Bases Teóricas

Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa - Ley 28015

La Micro y Pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas (SUNAT, 2003)

Esta ley incentiva a los pequeños comerciantes a formalizar sus negocios, sean personas individuales o sociedades, al mismo tiempo promociona su desarrollo en el mercado laboral brindándoles muchos beneficios tanto laborales como tributarios, y las facilidades del caso en cuanto a apoyarlos para que crezcan en capacidad como infraestructura, generando así mayor empleo a la población.

Ley de la Micro y Pequeña Empresa – Ley 30056

Artículo 5.- Características de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña Empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana Empresa:** Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de Producción cada dos (2) años.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permite dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector. (El Peruano, 2013)

Anteriormente la ley tenía menos Unidades Impositivas Tributarias en las ventas anuales para una microempresa que ahora, creo que en el rango que las tiene, muchas pequeñas empresas han pasado a ser microempresas, pero bueno, eso lo decide el estado aparentemente. De alguna forma se tiene que tratar de recaudar los impuestos necesarios para beneficio del pueblo.

Artículo 1.- Objeto de Ley

La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial

junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas. (El Peruano, 2013)

En cuanto al objetivo de la Ley, abarca muchos beneficios otorgados para la micro y pequeña empresa, para promocionarla, que sean competentes, que formalicen, y que se desarrollen, con medios de apoyo, de manera financiera, y ofreciéndoles capacitaciones, apoyando a la importación sobre todo en el sector agrícola, dando la mano para impulsar al microempresario, siempre con un fin sostenible para el ecosistema.

Importancia de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa

Es una de las principales fuentes de empleo; sirve como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. Es un apoyo importante a la gran empresa, resolviendo algunos cuellos de botella en la producción.

Se promueven las pequeñas empresas porque aparte de generar empleo, innovan, brindan capacitaciones, fuentes de crédito y normas promotoras.

El Estado Peruano ha dotado de normas para fortalecer el crecimiento y desarrollo. Dentro del sector público, las iniciativas son ejecutadas por varias entidades como el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (MTPE), el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES) y el Ministerio de la Producción (MP). Así, estas MIPYME representan el 99,4% del empresariado nacional y general alrededor del 63,4% del empleo. (PQS, 2019)

La microempresa ha sido y seguirá siendo una fuente importante en la economía de cada país, como hemos venido detallando, son prácticamente una herramienta clave para las grandes empresas, son necesarias en el ámbito de la producción, eso ayuda a generar empleo, innovan el mercado laboral, se les otorga capacitaciones para exportar, se les da facilidades en fuentes financieras, son embajadoras de la marca Perú. Y qué bueno que varios ministerios apoyen en el crecimiento y desarrollo de la misma.

Puntos clave de la ley:

- 1.** Ya no se precisará el tipo de empresa por su número de trabajadores sino solo por el tamaño de sus ventas. De este modo una microempresa podrá contratar más personas que solo las diez como era antes. Desde ahora como

microempresa serán las que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT y una pequeña entre 150 UIT Y 1,700 UIT.

2. Durante los tres primeros años, después de inscrita en el REMYPE, las nuevas empresas no serán sancionadas al primer error si cometen una falta laboral o tributaria, sino que se les dará la oportunidad de corregirlo sin tener que pagar multas. A menos que en un lapso de 12 meses la empresa incurra en la misma infracción en dos o más ocasiones.
3. Si una microempresa supera el monto de ventas que manda la ley podrá tener plazo de un año para pasar como pequeña empresa al régimen laboral especial que le corresponda. De la misma manera, si una pequeña empresa vende más de lo establecido tendrá hasta tres años para pasar al régimen general.
4. Las pequeñas, medianas y microempresas que capaciten a su personal podrán deducir gastos del pago del Impuesto a la Renta por un monto máximo similar al 1% del costo anual de su planilla.
5. El Remype, que permanece hoy bajo la administración del Ministerio de Trabajo, pasará a manos de la Sunat.
6. Las empresas individuales de responsabilidad limitada podrán estar en el Nuevo Régimen Único Simplificado (Nuevo RUS) que antes solo era para personas naturales. Con esto se obtendrán algunos beneficios tributarios.
7. En cuanto a las compras estatales, las instituciones tendrán a partir de la vigencia de la ley como máximo 15 días para pagarles a sus proveedores mypes. El Estado tiene la obligación de comprarle al menos el 40% de lo que requiere. (Agencia Peruana de Noticias, 2019)

Estos puntos clave que proporciona la ley me parece un muy buen respaldo para las micro y pequeñas empresas, oportunidad de corregir errores sin pagar multa, es muy bueno, apoyar la capacitación al personal, deduciendo impuesto a la renta, pertenecer como empresa individual al Régimen único simplificado también les ahorrará tributos, ahora con PERÚ COMPRAS, les dan más oportunidades de laborar con el Estado a las micro y pequeñas empresas, gracias al Ministerio de Economía y Finanzas.

Variable: Gestión de Calidad

Definiciones

Camisón, Cruz y González (2006) Gestión de la Calidad es una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir, un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva más. p. 50

Lo que refieren los autores es que no es a ciencia cierta un concepto específico, sino una referencia en general, porque hay diversos tipos de Gestión de Calidad que se puede implantar en una organización.

Feigenbaum (1986) define la calidad como “la resultante total de las características del producto o servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfacer las esperanzas del cliente”. Industrialmente la define como “lo mejor dentro de ciertas condiciones del consumidor”. p. 37

El autor hace referencia que ve a la Gestión de Calidad como un grupo de procedimientos de parte de todas en común, trabajando en equipo para cumplir los objetivos, con la finalidad de que el cliente sea primordial.

Garvin (1984) define tres maneras de calidad, primero se basa en el producto, se refiere a los atributos o componentes del mismo; segundo, producción, consiste en el nivel de concordancia en los resultados con las especificaciones propuestas, y tercero, la calidad basada en el uso, hace referencia a la calidad percibida. p. 22

Este autor divide de tres formas el concepto de calidad, juntando estos tres enfoques que da, busca determinar que la calidad se basa en realizar un producto o servicio desde su creación hasta su detalle final con excelencia.

Ishikawa (1988) El enfoque japonés de Gestión de la Calidad consiste en el desarrollo, diseño, producción, comercialización y prestación del servicio de productos y servicios con una eficacia del coste y una utilidad óptimas, y que los clientes comprarán con satisfacción. p. 02

Siempre los conceptos orientales, se sistematizan más, y tratan de prever siempre, abocados a la satisfacción del cliente, pero diferencia la gestión de

calidad en las diversas áreas que se necesitan, diferenciando los productos de los procesos, y del recurso humano.

Concepto

Conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Evaluando de forma continua nuestro proceso productivo. (nueva-iso-9001-2015, 2018, párr.1)

El concepto se basa en que nos dan las herramientas administrativas necesarias para tener un proceso limpio, identificando los errores no cuando se hayan cometido, sino que se deben evitar antes de que se cometan.

Importancia de la Gestión de Calidad

Si nos referimos a gestión de calidad no solo se basa en la calidad de un determinado bien, servicio o satisfacción de clientes, sino en los medios para conseguir un buen proceso de calidad de manera interna. Por lo tanto, la gestión de calidad se sostiene basándose tanto en la calidad y como en el control de los procesos para alcanzar una calidad más estable de manera permanente.

Parte esencial de la estrategia organizacional en cualquier empresa reside en la determinación de sus prioridades competitivas, las cuales deben alinearse con su visión del futuro representando sus epístolas de sostenibilidad en el mercado laboral. Se estableció como un factor indispensable de cualquier organización competitiva, y el no cumplimiento de sus especificaciones.

La ejecución de un sistema de gestión de calidad avala el hecho de un alto porcentaje de características del bien o servicio, tratando de que cumplan con los requisitos del cliente, es decir, satisfaga sus necesidades y expectativas, concluyendo que, es la forma ideal de avalar el porcentaje de ventas preciso para la rentabilidad de la empresa.

Al momento que una empresa u organización implementa un sistema de gestión, debe tener presente las diferentes ventajas. Las principales son:

- Disminución de costos.
- Gestión de riesgos sociales, medioambientales y financieros.
- Incremento de la satisfacción de los clientes.
- Potenciación de la innovación.
- Plan de Mejora continua.

- Accesibilidad a nuevos mercados. (INATEC, 2015, p.05)

Este concepto da a detalle de cual en sí es la importancia de la Gestión de Calidad, ya que no es solo implantarla y listo, sino que se tiene que seguir un proceso evaluativo, enfocado en la competitividad y al objetivo de la empresa, en dos pilares, satisfacción del cliente y mayores ingresos para la organización, otorgándole ventajas en el mercado laboral.

Principios de la Gestión de Calidad

- 1. Enfoque al Cliente:** Como sabemos, los clientes son la base sólida dentro de una organización, si no existiera un cliente que adquiriera nuestros bienes o servicios la organización no sería absolutamente nada. Por eso es primordial alcanzar las necesidades presentes y futuras del mismo, satisfacer sus necesidades o intentar superar sus perspectivas.
- 2. Liderazgo:** El liderazgo es una cadena que afecta a todos directivos de una organización, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de esa cadena, se rompe el liderazgo de la organización.
- 3. Participación de Personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- 4. Enfoque basado en proceso:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- 5. Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- 6. Mejora Continua:** La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de esta. (Tecnacional, 2015, p.07)

En cuanto a los principios que aporta la Gestión de Calidad, creo que está bien poner primero al cliente, como base, el liderazgo de nuestros directivos va a

ser clave, porque no solo son ellos, sino también el cliente interno, todo ello dirigido a un proceso para cumplir objetivos organizacionales, como el implantar los sistemas de gestión y la mejora continua, es lo más recomendable y factible.

NORMAS ISO 9001

Definiciones

ISO9001 comprende los departamentos respectivos dentro de la organización, ligadas a la gestión de calidad (nueva-iso-9001-2015.com, 2014, párr.1), donde comprende:

- **Alta Dirección:** Persona o personas que gobiernan al más alto nivel una organización. Referido a un director general, presidente, consejo de administración, directores, ejecutivos, socios directores, altos ejecutivos, etc.
- **Ambiente de Trabajo:** Conjunto de condiciones laborales bajo las que se ejecutan las actividades objeto de la organización. Incluido los factores físicos, ambientales o de otro tipo que afecten al producto o servicio final que la empresa ofrece a sus clientes.
- **Cliente:** Define a persona o entidad que adquiere un producto o servicio de otra. También puede hacer referencia al consumidor final, receptor de una empresa.
- **Evidencia objetiva:** Pruebas que ponen de manifiesto la existencia o veracidad de cualquier de algún acontecimiento, demostrado con hechos mediante exámenes, observación, medición.
- **Infraestructura:** Conjunto de instalaciones, equipos necesarios, para el desarrollo de las actividades de la organización. Incluyen planta física o edificios, equipos, muebles y enseres.
- **Mejora Continua:** Instrumento para contribuir a la capacidad de lograr los objetivos de la organización, dando una continua evaluación de lo realizado, minimizando errores.
- **Producto:** Un producto es el resultado del proceso final de la organización, englobando tanto productos físicos, como servicios.
- **Revisión:** Actividad que garantiza la conveniencia, adecuación y eficacia pasando por revisión, evaluación y análisis, logrando objetivos empresariales.

Sabemos que es una norma que se emplea a nivel mundial. Las organizaciones que aplican un Sistema de Gestión de Calidad quieren denotar la excelencia que les distingue en sus diversas áreas, minimizando errores, mejoras continuas, evaluación interna, para un producto o servicio final excelente.

Variable: Outsourcing

Concepto

Es la delegación total o parcial de un proceso interno a un especialista contratado. Esta posibilidad les permite a las empresas ser más flexibles en su estructura organizacional y optimizar su estructura de costos operativos. Y ella no solo se da en términos de reducción de costos, también, en muchas ocasiones, los prestadores de servicios cobran los honorarios por las tareas que se realizan de acuerdo con los resultados alcanzados por el cliente, lo cual se entiende como un mecanismo de retribución que significa que se comparten los riesgos y los beneficios. De aquí desprende que los beneficios del outsourcing radiquen en su capacidad para mejorar el desempeño de la empresa. (Schneider, 2004, p. 22)

El concepto que aporta es cierto, el Outsourcing trata de automatizar los procesos para mejorar el desempeño de la empresa, reduciendo los costos, minimizando errores, ahorrando tiempo, todo enfocado a la gestión de calidad.

Niveles de Outsourcing

Son tres los niveles del Outsourcing: Táctico, Estratégico y Transformacional. Estos niveles están afines al grado de evolución o madurez de las organizaciones.

1. Outsourcing Táctico o Convencional

Sabemos que cuando una organización utiliza este tipo de subcontratación, o considera una externalización de una función, es porque tiene razones vinculadas a problemas específicos como pueden ser: insolvencia de recursos financieros para inversiones de capital, débiles competencias de gestión interna, ausencia de talento, o reducción de personal. Usualmente el Outsourcing táctico está afín a una reestructuración de la empresa.

Como, por ejemplo:

- Reducción de costos.
- Evitar inversiones futuras.

- Conseguir mayor liquidez.
- Venta de recursos.
- Reducción de personal.

El Outsourcing táctico se basa en un contrato. Usualmente es negociado por el departamento de compras y es realizado como contrato comercial. Después que pasa por un proceso de análisis de varias áreas determinadas y se logra obtener el mejor valor, de parte de los proveedores de Outsourcing, se obtiene el mejor servicio por una menor inversión de capital, en el menor tiempo posible. (Pasquel, 2007, p.157)

El Outsourcing Táctico se centra más en las empresas que están utilizando una inversión de capital para reestructurar su propia empresa, porque prácticamente está minimizando al máximo todas sus áreas, entonces siempre se va a realizar un contrato de por medio para respetar ambas partes, buscando el menos costo y el menor tiempo de trabajo.

2. Outsourcing Estratégico o de Colaboración

Consolidado el Outsourcing táctico en los negocios, los ejecutivos buscaron darle mayor valor al Outsourcing y encontraron que en lugar de perder control con las operaciones, en este tipo de Outsourcing, busca un mayor valor agregado, logrando así control en áreas de trabajo determinados, bajo su responsabilidad y consiguiendo enfocarse en la estrategia de negocio y de su trabajo.

Genera un valor a largo plazo entre comprador y vendedor, una relación de socios y negocios. En vez de trabajar con varios proveedores, en un modelo estratégico, la empresa labora con un grupo pequeño de proveedores de servicios integrados de primer nivel. Estas relaciones maduran con acuerdos pactados entre comprador – vendedor a largo plazo, con el fin de conseguir beneficios entre ambos. (Pasquel, 2007, p.157)

Mayormente los que realizan un Outsourcing Estratégico son las grandes industrias, por ejemplo, Toyota, con sus autopartes, las fábricas de azúcar con personal para su proceso para corte de caña de azúcar, ya que mantienen una relación de valor a largo plazo trabajando muchos años con sus tercerizadoras para su beneficio.

3. Outsourcing Transformacional

Es la tercera generación del Outsourcing. En la primera etapa implica realizar los objetivos de acuerdo a las normas existentes, la segunda etapa utiliza el Outsourcing como un fragmento del proceso de redefinir de la organización. En esta tercera etapa, se utiliza el Outsourcing como una parte del procedimiento de redefinir el negocio. Para incrementar la economía, hoy en día las organizaciones deben innovarse a sí mismas y a sus mercados potenciales mediante retos consecutivos, cada vez más difíciles y de una superior perplejidad para redefinir el negocio.

Quienes sacan provecho del Outsourcing transformacional dan la razón que la potencia de esta herramienta se enfoca en la innovación que los especialistas externos ofrecen a sus clientes para sus negocios. Como también existen proveedores de servicios que son enfocados como herramientas sólo para generar un incremento en la eficiencia o un mejor proceso; estos son sinónimo de fuerzas poderosas para la innovación – aliados para la guerra por las cuotas de mercado competitivo. (Pasquel, 2007, p.157)

Este Outsourcing permite hacer un equipo de trabajo entre los clientes y proveedores, ya que son los especialistas externos, aunque suene crudo son vistos como herramientas para que la organización obtenga mayor eficiencia, batallando en las cuotas dentro de un mercado competitivo.

Beneficios del Outsourcing

Los beneficios o razones más prudentes para su utilización de acuerdo a Pasquel (2007) son los siguientes:

1. Reforzar capacidades en las áreas determinadas.
2. Consultoría con expertos para aumentar la innovación.
3. Dirección a la experiencia y soluciones de problemas.
4. Aumentar la capacidad de enfoque en la competitividad
5. Variación de costo fijo a costo variable.
6. Fondos del capital disponibles.
7. Reducción de costos de operación controlados.
8. Minimizar tiempo de contestación al mercado.
9. Mejora rendimiento y mayor competitividad.

10. Mejora la gestión de calidad.
11. Operaciones mejor planificadas y medidas con flexibilidad.
12. Libera recursos internos para generar ingresos.
13. Adquisición de nuevos conocimientos.
14. Inversión en recursos mínima.
15. Reducción de riesgo. (p.160)

Es por eso que de acuerdo a todos estos beneficios que muchas empresas grandes insertan en ellas el outsourcing, porque se obtiene el resultado deseado con miras a los objetivos organizaciones a un menor costo, buscando una empresa especialista, se minimiza errores, automatiza los procesos, se ahorra tiempo, creo que es una excelente herramienta de gestión.

Clasificación de acuerdo a su Naturaleza:

Co – Sourcing

Este tipo de outsourcing se presente cuando tanto la empresa delega la función como la que presta el servicio comparten las responsabilidades y en algunos casos los riesgos de la prestación del mismo.

In – House

Se presenta cuando los servicios solicitados se realizan dentro de las instalaciones de la empresa que la solicitó.

Off – Shoring

Se le conocer también como deslocalización y se denomina así cuando se solicita la contratación de servicios a una empresa que se encuentra en el extranjero, es utilizada cuando esta ofrece menores costos con respecto a las nacionales.

Off – Site

Ocurre cuando los servicios son generados en las instalaciones correspondientes a la empresa que los está prestando. (gestiopolis.com, 2015, párr.4)

Son contratos existentes entre ambas partes, tanto la empresa contratante como la que brinda el servicio, evitando así algún mal entendido, y problemas a futuro, utilizando denominaciones sencillas para entender lo que se refiere cada

uno, y el propósito que se tiene al escoger una de ellas para beneficio de la organización a la cual se va a implantar el outsourcing.

MARCO CONCEPTUAL

Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa - Ley 28015

Esta ley incentiva a los pequeños comerciantes a formalizar sus negocios, sean personas individuales o sociedades, al mismo tiempo promueve su desarrollo en el mercado laboral brindándoles muchos beneficios tanto laborales como tributarios, y las facilidades del caso en cuanto a apoyarlos para que crezcan en capacidad como infraestructura, generando así mayor empleo a la población.

Ley de la Micro y Pequeña Empresa – Ley 30056

En cuanto al objetivo de la Ley, abarca muchos beneficios otorgados para la micro y pequeña empresa, para promocionarla, que sean competentes, que formalicen, y que se desarrollen, con medios de apoyo, de manera financiera, y ofreciéndoles capacitaciones, apoyando a la importación sobre todo en el sector agrícola, dando la mano para impulsar al microempresario.

La microempresa ha sido y seguirá siendo una fuente importante en la economía de cada país, como hemos venido detallando, son prácticamente una herramienta clave para las grandes empresas, son necesarias en el ámbito de la producción, eso ayuda a generar empleo, innovan el mercado laboral, se les otorga capacitaciones para exportar, se les da facilidades en fuentes financieras, son embajadoras de la marca Perú. Y qué bueno que varios ministerios apoyen en el crecimiento y desarrollo de la misma.

Estos puntos clave que proporciona la ley me parece un muy buen respaldo para las micro y pequeñas empresas, oportunidad de corregir errores sin pagar multa, es muy bueno, apoyar la capacitación al personal, deduciendo impuesto a la renta, pertenecer como empresa individual al Régimen único simplificado también les ahorrará tributos, ahora con PERÚ COMPRAS, les dan más oportunidades de laborar con el Estado a las micro y pequeñas empresas, gracias al Ministerio de Economía y Finanzas.

Concepto de Gestión de Calidad

Son herramientas que, si las usamos de manera interrelacionada, le da la importancia de la Gestión de Calidad, no es solo implantarla, sino que se tiene que seguir un proceso evaluativo, enfocado en la competitividad y al objetivo de la empresa, en dos

pilares, satisfacción del cliente y mayores ingresos para la organización, otorgándole ventajas en el mercado laboral.

Principios de Gestión de Calidad

En cuanto a los principios que aporta la Gestión de Calidad, creo que está bien poner primero al cliente, como base, el liderazgo de nuestros directivos va a ser clave, porque no solo son ellos, sino también el cliente interno, todo ello dirigido a un proceso para cumplir objetivos organizacionales, como el implantar los sistemas de gestión y la mejora continua, es lo más recomendable y factible.

Normas ISO 9001

Sabemos que es una norma que se emplea a nivel mundial. Las organizaciones que aplican un Sistema de Gestión de Calidad quieren denotar la excelencia que les distingue en sus diversas áreas, minimizando errores, mejoras continuas, evaluación interna, para un producto o servicio final excelente.

Outsourcing

Concepto

El concepto que aporta es cierto, el Outsourcing trata de automatizar los procesos para mejorar el desempeño de la empresa, reduciendo los costos, minimizando errores, ahorrando tiempo, todo enfocado a la gestión de calidad.

Outsourcing Táctico o Convencional

El Outsourcing Táctico se centra más en las empresas que están utilizando una inversión de capital para reestructurar su propia empresa, porque prácticamente está minimizando al máximo todas sus áreas, entonces siempre se va a realizar un contrato de por medio para respetar ambas partes, buscando el menos costo y el menor tiempo de trabajo.

Outsourcing Estratégico o de Colaboración

Este Outsourcing permite hacer un equipo de trabajo entre los clientes y proveedores, ya que son los especialistas externos, aunque suene crudo son vistos como herramientas para que la organización obtenga mayor eficiencia, batallando en las cuotas dentro de un mercado competitivo.

Outsourcing Transformacional

Es por eso que de acuerdo a todos estos beneficios que muchas empresas grandes insertan en ellas el outsourcing, porque se obtiene el resultado deseado con miras a los objetivos organizaciones a un menor costo, buscando una empresa especialista, se minimiza errores, automatiza los procesos, se ahorra tiempo, creo que es una excelente herramienta de gestión.

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación no se plantea hipótesis por ser una investigación tipo descriptiva, porque a través de la observación se va a descubrir y posterior a esta describir, se trata de constatar una situación real que sucede, a modo de obtener una evidencia de algo que no se conoce, y por lo tanto se trata de descubrir.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

Se aplicó un diseño de investigación No experimental – Transversal – Descriptivo de propuesta.

- Fue no experimental porque se realizó sin cambiar la realidad, se analizó el fenómeno tal como se halló dentro de su contexto.
- Fue transversal porque se realizó en un tiempo explícito, determinado, donde se tuvo un inicio y un fin.
- Fue descriptivo porque se describió las características más sobresalientes del outsourcing como factor relevante de la gestión calidad, y se analizó ese resultado realizando una propuesta de plan de mejora.

4.2. Población y Muestra

Universo / Población

Se utilizó una población de solo 06 microempresas del sector servicios, rubro imprentas, Distrito de Barranca, año 2019.

Muestra

Se utilizó una muestra dirigida de cuatro micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprenta, Distrito de Barranca, año 2019.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	INDICADORES	MEDICIÓN
Empresarios y/o propietarios de las micro y pequeñas empresas	Son las personas que dirigen, dueños o encargados de las microempresas	1. Edad	- De 25 a 30 - De 31 a 50 - De 51 a mas	Razón
		2. Género	a. Masculino b. Femenino	Nominal
		3. Grado de instrucción	- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Técnico - Universitario	Nominal
		4. Ocupación dentro de la empresa	- Propietario - Administrador - Gerente	Nominal
		5. Formalidad de la empresa	- Formal - Informal	Nominal
Micro y Pequeñas Empresas	Constituida por personas naturales o por persona jurídica, y son entidades económicas que realizan una actividad comercial de bienes, o prestación de servicios, que obtendrá al final un beneficio lucrativo.	6. Años de la empresa en la actividad desarrollada	- 1 a 5 años - 5 a 10 años - 11 a 15 años	Razón
		7. Tipo de empleados que laboran en su empresa	- Contratado - Estable	Nominal
		8. Finalidad de la creación de la empresa	- Dar empleo a la comunidad - Obtener beneficios lucrativos	Nominal

Outsourcing como factor relevante de la Gestión de Calidad	El outsourcing se refiere a delegar total o parcial un proceso interno a agentes externos, permitiendo a la empresa automatizar proceso de producción, reduciendo costos, minimizando errores y permite una mejora continua para beneficio de la rentabilidad de la empresa.	9. Término Gestión de Calidad	- Si - No	Nominal
		10. Conseguir objetivos de manera eficiente y eficaz	- Si - No	Nominal
		11. Mejora rentabilidad del negocio	- Si - No	Nominal
		12. Técnicas de Gestión	- Benchmarking - Empowerment - Las 5 C - Outsourcing - Ninguno	Nominal
		13. Término Outsourcing	- Si - No	Nominal
		14. Funciones a realizar en el proceso productivo	- Si - No - A veces	Nominal
		15. Automatiza el proceso productivo	- Si - No - A veces	Nominal
		16. Reducción de costos del proceso	- Si - No	Nominal
		17. Minimizar el tiempo del proceso	- Si - No	Nominal
18. Mejora la rentabilidad de la empresa	- Si - No	Nominal		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta investigación utilizó para la recolección de datos:

Técnica: Encuesta, con la cual se obtiene datos de varias personas de manera voluntaria, cuyas respuestas nos sirvieron para elaborar el trabajo de investigación.

Instrumento: Cuestionario, estructurado con 18 preguntas relacionadas a las características de los representantes (4), de las micro y pequeñas empresas (4) y a la variable de estudio: outsourcing como factor relevante para la gestión de calidad (10).

4.5. Plan de análisis

El análisis de datos recolectados de la investigación se elaboró analizando de manera descriptiva de las variables uso de estudio; al mismo tiempo se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

En el trabajo de investigación se utilizó los siguientes softwares:

Microsoft Office Word: Se utilizó la versión 2010 del procesador de textos, con el cual elaboramos todo nuestro trabajo de investigación, editando textos.

Microsoft Office Excel: Se utilizó la versión 2010 del programa informático para la elaboración de tablas, gráficos de los resultados que se obtuvieron de las encuestas realizadas.

Adobe PDF: Se utilizó el Formato de Documento Portable, porque es un formato que conserva la distribución, intercambio fiable de documentos, compactos y completos, como son las tesis utilizadas en los antecedentes de la investigación presente.

4.6. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Métodos	Técnica e Instrumento

<p>¿Cuáles fueron las principales características del Outsourcing como factor relevante de la Gestión de Calidad y plan de mejora en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro imprenta, Distrito de Barranca, 2019?</p>	<p>General Se determinó las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro imprenta del Distrito de Barranca, 2019.</p> <p>Específicos Se estableció las principales características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro imprenta del Distrito de Barranca, 2019. Se identificó las principales características de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprenta del Distrito de Barranca, 2019. Se precisó las principales características del Outsourcing como factor relevante de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro imprentas, Distrito de Barranca, 2019. Elaboró y presentó un Plan de Mejora sobre los resultados de la investigación del Outsourcing como factor relevante en la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro imprentas, Distrito de Barranca, 2019.</p>	<p>Gestión de Calidad Conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo.</p> <p>Outsourcing Delegar total o parcial un proceso interno, permitiendo a la empresa automatizar proceso, reducir costos, minimizar errores y mejorar de manera continua.</p>	<p>Población Se utilizó una población de solo 06 microempresas del sector servicios, rubro imprentas, Distrito de Barranca, año 2019</p> <p>Muestra Se utilizó una muestra dirigida de 04 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprenta, Distrito de Barranca, año 2019</p>	<p>Diseño de la Investigación Se aplicó un diseño de investigación No experimental – transversal – descriptivo. Fue no experimental porque se realizó sin cambiar la realidad, se analizó el fenómeno tal como se halló dentro de su contexto.</p> <p>Fue transversal porque se realizó en un tiempo explícito, determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. Fue descriptivo porque se describieron las características más sobresalientes del outsourcing como factor relevante de la gestión calidad, y se analizó ese resultado se realizando una propuesta de plan de mejora.</p>	<p>Técnica Instrumento Encuesta Cuestionario</p>
--	---	--	---	--	---

4.7. Principios Éticos

La investigación que se realizó en nuestra Universidad, es guiada por los siguientes principios:

Protección a las Personas

En la investigación que se realizó, se trabajó con personas, por lo tanto, se respetó la dignidad humana, su identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio implica que las personas participaron de la investigación voluntariamente y dispusieron de información adecuada, al mismo tiempo involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales.

Libre Participación y Derecho a ser Informado

Las personas que participaron desarrollando las investigaciones tienen el derecho a estar informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación; así como la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

Toda investigación debió contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titulares de los datos consintieron del uso de la información para -los fines determinados establecidos en el proyecto.

Beneficencia no maleficencia

El bienestar de las personas que participaron en las investigaciones es esencial, es por eso, que el investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia

El investigador ejecutó un juicio razonable, ponderable y tomó las precauciones necesarias para asegurar su tranquilidad, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se sabe que la equidad y la justicia brindan a todas las personas que participaron en la investigación derecho a consentir a sus resultados. El investigador está también obligado a relacionarse justamente con quienes participaron en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, Distrito de Barranca, 2019.

Datos Generales	n	%
Edad		
25 a 30 años	0	0.00
31 a 50 años	3	75.00
51 a más	1	25.00
Total	4	100.00
Género		
Masculino	1	25.00
Femenino	3	75.00
Total	4	100.00
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	0	0.00
Técnico	4	100.00
Universitario	0	0.00
Total	4	100.00
Ocupación en la empresa		
Propietario	4	100.00
Administrador	0	0.00
Gerente	0	100.00
Total	4	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de la Micro y Pequeña Empresas del Sector servicios, rubro imprenta, Distrito de Barranca, 2019.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, Distrito de Barranca, 2019.

De la Empresa	n	%
Formalidad de la Empresa		
Formal	4	100.00
Informal	0	0.00
Total	4	100.00
Años de la empresa en la actividad desarrollada		
0 a 3 años	0	0.00
4 a 6 años	1	25.00
7 a más	3	75.00
Total	4	100.00
Tipo de empleados		
Contratado	3	25.00
Estable	1	75.00
Total	4	100.00
Finalidad de la Creación de la empresa		
Dar empleo a la comunidad	1	25.00
Obtener beneficios lucrativos	3	75.00
Total	4	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes del sector servicio, rubro imprentas, Distrito de Barranca, 2019.

Tabla 3

Característica del Outsourcing como Factor Relevante en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro imprentas, Distrito de Barranca, 2019.

Gestión de Calidad	n	%
Conoce el término Gestión de Calidad		
Si	1	25.00
No	3	75.00
Total	4	100.00
Sabía que ayuda a conseguir objetivos de manera eficiente y eficaz		
Si	1	25.00
No	3	75.00
Total	4	100.00
Mejorar la rentabilidad del negocio		
Si	1	25.00
No	3	75.00
Total	4	100.00
Técnicas de Gestión a utilizar		
Benchmarking	0	0
Empowerment	0	0
Las 5 C	0	0
Outsourcing	2	25.00
Ninguno	2	75.00
Total	4	100.00
Término Outsourcing		
Si	1	25.00
No	3	75.00
Total	4	100.00
Delega funciones a realizar en el proceso productivo		
Si	1	25.00
No	2	50.00
A veces	1	25.00
Total	4	100.00
Outsourcing automatiza el proceso productivo de impresión		
Si	1	25.00
No	2	50.00
A veces	1	25.00
Total	4	100.00
Outsourcing reduce los costos del proceso		
Si	1	25.00
No	3	75.00
Total	4	100.00

Continúa...

Tabla 3

Característica del Outsourcing como Factor Relevante en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro imprentas, Distrito de Barranca, 2019.

Outsourcing minimiza el tiempo de proceso productivo		
Si	1	25.00
No	3	75.00
Total	4	100.00
Outsourcing ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa		
Si	1	25.00
No	3	75.00
Total	4	100.00

Concluye

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes del sector servicio, rubro imprenta, Distrito Barranca, 2019.

Tabla 4

Plan de mejora del outsourcing como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro imprentas, distrito de Barranca. Año 2019.

Problemas encontrados Resultados	Surgimiento del Problema	Acción de mejora	Responsable
El 50% de los representantes no delega funciones de impresión a terceros, viéndose su falta de compromiso.	Falta de interés y responsabilidad en delegar funciones de impresión a empresas tercerizadoras (outsourcing)	Innovar con la utilización de la gestión de calidad con la utilización del outsourcing	Propietario / Administrador
Un 50% de propietarios no sabe que el outsourcing automatiza los procesos de producción en masa.	Irresponsabilidad del representante, al no automatizar el proceso de producción en masa.	Utilizando el outsourcing se automatizaría el proceso de producción de impresión en masa.	Propietario / Administrador
Un 75% de propietarios no tienen presupuesto para poder contratar más personal extra.	Escasez de presupuesto para la contratación de personal extra para la empresa.	Implantación del outsourcing, se evitaría de contratar a personal y pagar beneficios sociales.	Propietario / Administrador
Un 75% de propietarios no minimiza el tiempo de proceso y errores ocasionados en la impresión en masa.	No hay la supervisión necesaria para poder minimizar el tiempo y errores en los procesos de impresión.	Reducción al máximo de tiempo y errores provocados por impresión excesiva, derivando a empresas tercerizadoras la labor de impresión en masa.	Propietario / Administrador
Un 75% de propietarios no cree que el outsourcing proporcione una mejora continua en el trabajo final entregado al cliente.	No hay un análisis ni evaluación de mejora continua en el trabajo final entregado al cliente potencial.	Analizar y evaluar los procesos de impresión para una mejora continua en el trabajo final entregado a cada cliente.	Propietario / Administrador

Fuente. Plan de mejora propuesto elaborado por el autor.

5.2. Análisis de los Resultados

Referente a las características de los representantes de las MYPE

Se determinó con respecto a la edad de los representantes: El 75.0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene de 31 a 50 años (Tabla 1), los datos obtenidos coinciden con los resultados hallados por Santa (2018) que nos dice que la mayoría de sus microempresarios adultos (50.0%) se encuentra en el rango de edad de “31 a 40 años”, así mismo coinciden con los resultados encontrados por Torres (2018) quien determina que el 71.0% de las personas que administran una Mype tienen entre 41 a 50 años de edad, coinciden con los resultados encontrados por Maza (2019) que dice que la edad de los representantes en un (81.0%) es de un rango de 31 a 50 años, pero contrastan con los resultados determinados por Palomino (2017) quien determina que solo el (42.0%) de los representantes de las mypes oscilan entre una edad de 31 a 50 años. Entonces esto demuestra que la mayoría de microempresas, son dirigidas por personas adultas de 31 a 50 años; ya que son personas con una vasta experiencia, han llevado capacitaciones para poder administrar un negocio y/o empresa.

Se determinó con respecto al género de los representantes: El 75.0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son mujeres (Tabla 1), datos hallados coinciden con los resultados obtenidos por Maza (2019), donde el (50.0%) de sus representantes son de género femenino, pero contrastan con los resultados obtenido de Palomino (2017), en el cual refiere que el (33.0%) de representantes son mujeres, al igual con los resultados arrojados de Torres (2018), quien determino en sus resultados que los gerentes de las mypes son solo un (29.0%) mujeres, también igual que los resultados determinados por Santa (2018) que solo un (8.3%) de mypes son dirigidas por el género femenino. Entonces esto demuestra que la mayoría de microempresas son dirigidas por varones, pero que las mujeres no se quedan atrás, porque últimamente son más profesionales del género femenino quienes están siendo representantes legales de los negocios y/o empresas.

Se determinó con respecto al grado de instrucción de los representantes: El 100.0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son técnicos (Tabla 1), datos hallados coinciden con los resultados obtenidos en Santa (2018), ya que un (41.7%) cuentan con instrucción técnica para ocupar la representación de las mypes, al igual de los que hallaron en Maza (2019) donde detalla que el grado de instrucción

en un (63.0%) es educación complementaria con respecto a los representantes de las mypes, en cambio contrastan con los resultados encontrados en Torres (2018), ya que solo un (29.0%) indica tener instrucción no universitaria, es decir técnica y el otro 29.0% solo tienen educación básica secundaria, al igual que Palomino (2017) donde la mayoría de los representantes legales un (41.0%) son solamente con nivel secundaria, y el otro (25.0%) tiene una instrucción no universitaria, es decir, técnica. Entonces esto demuestra que la mayoría de microempresas, tienen como representantes legales en su mayoría a profesionales técnicos capacitados para poder dirigir un negocio y/o empresa en su actividad respectiva.

Se determinó con respecto a la ocupación que tienen dentro de la empresa: El 100.0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los propietarios del negocio (Tabla 1) coinciden con los resultados determinados en Palomino con un (100.0%) que los representantes son los mismos propietarios de los negocios cuestión de investigación, pero contrastan con los resultados encontrados en Torres (2018) con un (29.0%) nada más que son los propietarios o titulares del negocio, teniendo toda la responsabilidad legal. Entonces esto demuestra que la mayoría tienen de manera permanente dentro del negocio o la microempresa a los propios dueños o representantes legales como gerentes o administradores.

Referente a las características de las Microempresas

Se analizó a la formalidad de la microempresa: El 100.0% de las micro y pequeñas empresas que tomamos como muestra son formales (Tabla 2). Entonces esto demuestra que la mayoría de microempresas del sector servicio, rubro imprenta, Distrito de Barranca, año 2019, tienen la formalidad del caso, con la documentación correspondiente ante los entes como son SUNARP, SUNAT y Municipalidad.

Se analizó a la antigüedad que tienen las empresas desarrollando su actividad en el mercado: 75.0% nos arroja de resultado que los años son mayores a 6 años (Tabla 2) esto coincide con los datos encontrados en los resultados de Torres (2018) el cual interpreta que el 71.0% de las mypes encuestadas tienen un periodo de funcionamiento mayor a los 6 años, al igual que coincide con Santa (2018) la cual en sus resultados obtenido en cuanto a los años que tiene el establecimiento comercial es un (75.0%) mayor a los 6 años, al mismo tiempo que Maza (2019) donde hayamos que los resultados determinados en un (50.0%) son mayor a los 6 años en el mercado, pero contrasta con Palomino (2018) donde en sus resultados encontrados en un

(58.0%) detalla que los años de permanencia en el mercado están en un rango de 4 a 6 años de las micro y pequeñas empresas. Entonces esto demuestra que la mayoría de microempresas, tienen más de 6 años desarrollando actividades en su rubro en el mercado laboral.

Se analizó al tipo de empleados que tiene dentro de las microempresas: 90.0% de empleados son contratados, y tan solo un 10.0% es estable (Tabla 2), Entonces esto demuestra que la mayoría de micro empresas del sector servicio, rubro imprenta, Distrito de Barranca, año 2019, no contratan de manera estable a sus empleados, solo es personal contratado, que no tiene estabilidad y que pueden perder sus trabajos en cualquier momento.

Se analizó a la finalidad de la creación de la empresa que tiene dentro de las microempresas: 50.0% determinan que fueron creadas para dar más empleo a la comunidad, y el otro 50.0% el de obtener beneficios lucrativos en el mercado (Tabla 2), coinciden con Maza (2019) que en los datos recolectados un 75.0% de las mypes busca generar ganancias, y que solo un 19.0% da oportunidad de negocio a la población, coinciden al mismo tiempo con Palomino (2017) nos arrojan los resultados de que un (75.0%) de las mypes está tratando de generar ganancias, y el otro (25.0%) subsiste en el mercado, pero contrasta con Torres (2018) ya que los datos procesados en la encuesta, un (29.0%) de las mypes expone que su objetivo general se centra en maximizar sus ganancias. Entonces esto demuestra que la mayoría de microempresas, nos damos cuenta que son muy pocas las que ingresan al mercado para ofrecer a la comunidad empleo, la mayoría de esta solo con el motivo de generar ganancias y beneficios lucrativos.

Referente a las características del Outsourcing como Factor Relevante en la Gestión de Calidad

Se estableció al conocimiento del término de gestión de calidad dentro de la empresa: 25.0% de ellos conocen sobre el término (Tabla 3), contrasta con Palomino (2017) que en sus resultados obtenidos arroja un 67.0% como empresarios que sí conocen sobre gestión de calidad. Entonces esto demuestra que la mayoría de micro empresas del sector servicio, rubro imprenta, Distrito de Barranca, año 2019, así como las de diversos sectores y rubros, conocen el termino gestión de calidad, teniendo una noción de lo que significa y pudiendo mejorar el concepto de esta para beneficio de su empresa.

Se estableció a conseguir objetivos de manera eficiente y eficaz dentro de la empresa obtuvimos: 25.0% de empresarios tienen esta referencia (Tabla 3), entonces esto demuestra que la mayoría de micro empresas del sector servicio, rubro imprenta, Distrito de Barranca, año 2019, saben que la gestión de calidad ayuda a conseguir objetivos de manera eficiente y eficaz de acuerdo a la actividad que se desarrolle dentro de la microempresa, en cuanto al 75.0% restante, se tendría que dar información acerca de conceptos básicos sobre gestión de calidad y como ayuda para el futuro del negocio.

Se estableció a que mejora la rentabilidad del negocio dentro de la empresa obtuvimos: que solo un 25.0% de los propietarios (Tabla 3), contrasta con Santa (2018) que, según la información adquirida, el (83.3%) gestiona su negocio bajo la filosofía de mejora continua, al igual que Maza (2019) que por sus resultados obtenido en un 100.0%, los propietarios saben que la gestión de calidad genera éxito empresarial. Entonces esto demuestra que la mayoría de propietarios, conocen de esta mejora de acuerdo a su noción en gestión de calidad y que se les puede brindar todo lo necesario para que rentabilicen más su negocio, por su predisposición.

Se estableció a cuáles son las técnicas de gestión de calidad a utilizar dentro de la empresa: utilizan el outsourcing en un 25.0% de los propietarios (Tabla 3), coincide totalmente con Palomino (2017), ya que el (25.0%) utiliza el Benchmarking y el otro (25.0%) en Empowerment, para nada utilizan el outsourcing. Pero contrasta con Santa (2018), que en sus resultados obtenido figura un (66.7%) que, si hacen uso de una herramienta de gestión administrativa, al mismo tiempo contrasta con Maza (2016), donde el (100.0%) utiliza el outsourcing. Entonces podemos deducir con los datos obtenidos que la minoría de propietarios, no utilizan el outsourcing, por falta de conocimiento, por escasez de información y otros factores.

Se dedujo el término outsourcing dentro de la empresa: los resultados nos arrojan que solo un 25.0% de los representantes conocen el término (Tabla 4), coincide con Palomino (2017) que en sus resultados arroja que un 100.0% de sus representantes conoce el término, al igual que Santa (2018) que en sus resultados podemos hallar que un (41.7%) conoce el término outsourcing, al mismo coincide con Torres (2018) que tiene un aumento de gerentes que conocen del término con un (71.0%) determinado en los resultados de la investigación. Entonces esto demuestra

que la mayoría de propietarios del sector conocen de este término, el outsourcing, porque saben que aporta ayuda a la empresa.

Se dedujo trabajos en el proceso productivo: los resultados nos arrojan que solo un 25.0% de los representantes conocen el término (Tabla 4), entonces esto demuestra que la minoría de micro empresas del sector servicio, rubro imprenta, Distrito de Barranca, año 2019, delega trabajos a externos por sus beneficios, en cuanto al 75.0% restante, delegan poco los trabajos a externos por los gastos que piensan que interviene.

Se dedujo que el outsourcing automatiza el proceso productivo de impresión, los resultados nos arrojan que solo un 25.0% de los representantes (Tabla 4), saben que sí, entonces esto demuestra que la minoría de micro empresas del sector servicio, rubro imprenta, Distrito de Barranca, año 2019, delega trabajos a externos por sus beneficios, en cuanto al 75.0% restante, tiene nociones de que el outsourcing automatiza el proceso productivo al momento que se realiza las impresiones en masa.

Se dedujo que el outsourcing reduce los costos de proceso, los resultados nos arrojan que solo un 25.0% de los representantes (Tabla 4), saben que sí; al mismo tiempo coincide con Maza (2019), donde los resultados obtenidos arrojan un (56.0%) que saben que si reduce el costo de elaboración, pero contrasta con Santa (2018) donde los resultados obtenidos arrojan un (16.7%) donde detalla que tienen altos costos de operación. Entonces esto demuestra que la minoría de propietarios, sabe que el outsourcing reduce los costos de proceso cuando se trata de una elaboración en masa.

Se dedujo que el outsourcing minimiza los tiempos de proceso, los resultados nos arrojan que solo un 25.0% de los representantes (Tabla 4), saben que sí, coincide con Santa (2018) donde los resultados obtenidos arroja un (33.3%) que saben que reducen los tiempos de operación, al mismo tiempo coincide con Maza (2019), donde los resultados obtenidos arrojan un (31.1%) que saben que si reduce el tiempo de elaboración. Entonces esto demuestra que la minoría de propietarios, sabe que el outsourcing reduce los tiempos del proceso de producción u operación al momento de la elaboración de impresión en masa.

Se dedujo que el outsourcing ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa, los resultados nos arrojan que solo un 25.0% de los representantes (Tabla 4), saben

que sí, coincide con Santa (2018) en la cual sus resultados arrojan un (58.3%) que determina reducción de carga laboral, al igual que Torres (2018) arrojando en sus resultados un (71.0%) que les ayuda a su capacidad operativa, al igual que coincide con Maza (2019) donde un 56.0% le ayuda a la empresa a reducir costo, tiempo y dinero, al igual que con Palomino (2017) donde un (58.0%) arrojan en sus resultados que tienen ventajas positivas contratando el outsourcing. Entonces esto demuestra que la minoría de propietarios, sabe que el outsourcing ayuda en varios aspectos a mejorar la rentabilidad de la empresa.

PLAN DE MEJORA

I. Datos Generales

Micro y pequeñas empresas, Sector Servicio, Rubro Imprenta, Distrito de Barranca.

Departamento: Lima

Provincia: Barranca

Distrito: Barranca

II. Misión

Son los mejores en impresión de diversos tipos de papelería y vinil, brindando a nuestros clientes el mejor servicio y calidad, siempre innovando con maquinarias modernas y de última generación.

III. Visión

Ser las mejores imprentas a nivel distrital, estableciendo los mejores estándares de calidad, satisfaciendo las necesidades del cliente, y siendo líderes en el mercado de la impresión.

IV. Objetivos Empresariales

Las imprentas son establecimientos de carácter público, que tienen como actividad principal el brindar los servicios de impresión en diversos tipos de papelería, vinil y demás, con la mejor calidad y para satisfacción del cliente, por lo que nuestros objetivos empresariales son:

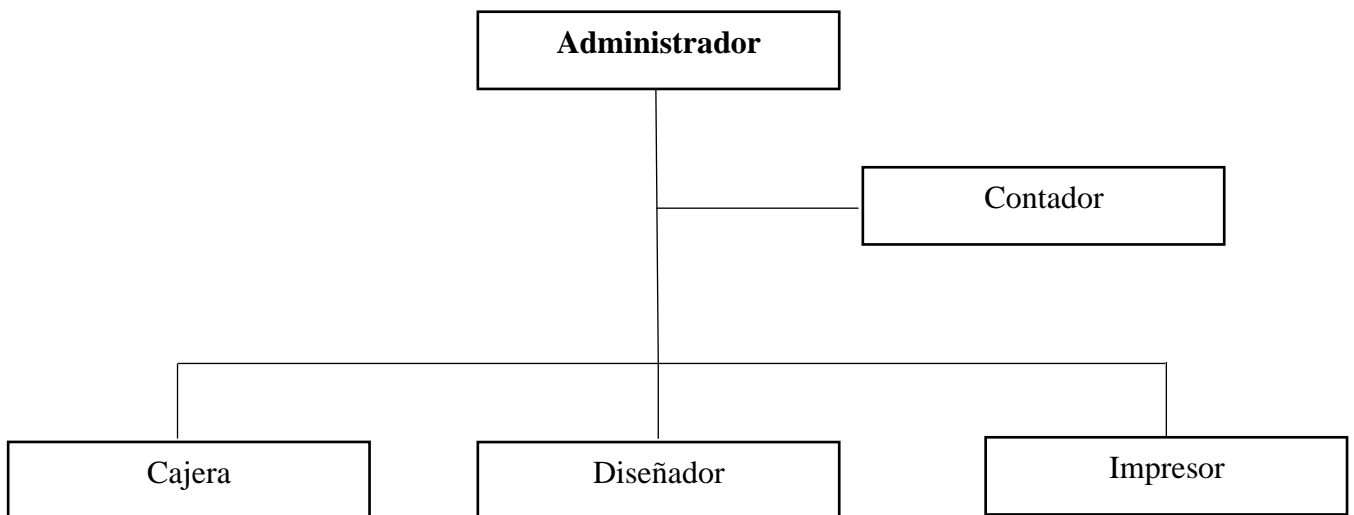
- Brindar un excelente servicio de impresión a los clientes.
- Atender a los clientes con tacto y eficiencia.
- Incrementar la automatización en el proceso de producción.

- Minimizar costos de impresión en masa de los servicios.
- Concientizar sobre la recepción de cada cliente por los empleados.
- Entregar a tiempo los servicios adquiridos por los clientes, respetando el plazo respectivo.

V. Servicios

Se ofrecen diversos tipos de servicio: impresión de cualquier tipo de papelería corporativa, banners de lona, vinil, roll screen, gigantografías, recuerdos, tarjetas de matrimonio, quinceañeros y bautizos.

VI. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de Funciones

Cargo	Administrador
Perfil	Persona natural con negocio, propietario, con educación técnica superior, no necesariamente dueña del local. Con años experiencia en actividades del rubro.
Funciones	Responde a todo problema de cualquier índole, ante las instancias que controlan los tributos del estado.

Cargo	Contador
Perfil	Personal externo con estudios técnicos o universitarios. Experiencia en labores contables.
Funciones	Encargado de la situación financiera de la empresa, los egresos e ingresos, como pagos y cobros pendientes de la empresa.

Cargo	Cajera
Perfil	Persona natural con educación técnica o universitaria, encargada de manejo de dinero, reconocimiento de billetes, cuadro de caja, atención al cliente.
Funciones	Responde a asistente, cajera y demás labores designadas por el propietario de la empresa.

Cargo	Diseñador
Perfil	Titulado técnico en diseño gráfico. Persona con estudios en programas de diseño gráfico.
Funciones	Diseño de todas las imágenes y pedidos de logos que desean los clientes a través de programas como Ph, Id, Il.

Cargo	Impresor
Perfil	Técnico en manejo de maquinaria de impresión en lona y vinil. Persona con estudios y/o práctica de manejo de maquinaria de impresión en lona y vinil
Funciones	Manejo de maquinarias de impresión de lona y vinil, impresión de carteles, banners, roll sream, y demás por pedido.

6.2. Diagnóstico Empresarial

FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS	FORTALEZA	DEBILIDADES
	F1: Personal capacitado para laborar en imprenta. F2: Supervisión del propietario a todo el personal en forma general. F3: Adecuada recepción de pedidos del cliente mediante una gestión de calidad básica. F4: Ambiente amplio y agradable para el cliente.	D1: Falta de compromiso e interés de los representantes en delegar funciones. D2: El propietario no busca automatizar los procesos de impresión en masa. D3: Hay errores en impresión en masa. D4: Escasas veces se adquiere servicios de outsourcing para automatizar procesos.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1: Incremento de negocios en el distrito.	F1, F4, O1, O2: Fidelizar a clientes potenciales, mejorando el servicio realizado.	D4, O1, O3: Elaborar un plan de presupuesto para contratar servicios de outsourcing.
O2: Competencia con baja calidad en los servicios.	F4, O1: Elaborar un cronograma de entrega de pedidos puntuales al cliente.	D2, O2, O3: Trabajar con empresas externas en outsourcing para automatizar los procesos.
O3: Trabajar con un Plan de Mejora Continua.	F1, F2, O4: El propietario debe supervisar al personal y priorizar los pedidos de impresión.	D1, O1, O2, O3: Delegar funciones a externos cuando se abarque los nuevos negocios, y se Tenga poca capacidad operativa en el proceso
O4: Alianzas con microempresas tercerizadoras externas.	F1, F3, O2: Elaboración de nuevas alternativas de	
O5: Localización accesible para los clientes.	desarrollo del servicio brindado.	De impresión en grandes cantidades.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1: Incremento de competencia en el distrito.	F3, F4, A1, A2: Agilizar los diseño e impresión de los clientes para entregarlos a tiempo.	D4, A1, A2: Contratar servicios de outsourcing para poder realizar los pedidos de impresión en masa y entregar tiempo, cumpliendo con el cliente.
A2: Clientes exigentes en cuanto al tiempo de entrega de los servicios.	F3, F4, A1, A2: Marcar la diferencia para sobrellevar a la dura competencia.	
A3: Oferta de costos menores por la competencia.	F4, A3, A5: Implementación de programas de	D1, D2, D3, A3: Elaborar un Plan de Mejora para proyectos futuros haciendo frente a los problemas Que la empresa tenga, evaluando siempre la Post entrega del servicio para con el cliente.
A4: Competencia desleal de otras imprentas.	mercadeo, innovación y agregar nuevos servicios	
A5: Publicidad agresiva de la competencia.	Complementarios a la impresión.	

7. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los Indicadores dentro de la Mype
Delegar funciones de impresión a terceros.	Los empresarios no delegan funciones a terceros para ahorrar costos.
Automatizar procesos de producción en masa.	Invertir una parte de dinero en practicar el outsourcing para su negocio.
Reducir costos de los beneficios sociales a empleados.	Este ayudará a reducir los costos de algún pago de beneficio para nuevo personal.
Minimizar errores en el proceso de producción.	Evitar errores en el proceso de producción en masa de los servicios requeridos.
Mejora continua en el trabajo final entregado.	Analizar y evaluar los procesos en los trabajos entregados a los clientes finales, mejorando continuamente para beneficio de la empresa.

8. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Delegar funciones de impresión a terceros	No hay compromiso de los representantes, en delegar funciones de impresión a terceros.	Falta de interés y responsabilidad en delegar funciones de impresión a empresas tercerizadoras (outsourcing)
Automatizar procesos de producción en masa	No se automatizan los procesos de producción en masa en la impresión.	Irresponsabilidad del representante, al no automatizar el proceso de producción en masa.
Reducir costos de los beneficios sociales a empleados	No tienen presupuesto para poder contratar más personal con todos sus beneficios.	Escasez de presupuesto para la contratación de personal extra para la empresa.
Minimizar errores en el proceso de producción	Hay errores en los procesos de impresión en masa.	No hay la supervisión necesaria para poder minimizar errores en los procesos de impresión.
Mejora continua en el trabajo final entregado	No existe una mejora continua en el trabajo final entregado al cliente.	No hay un análisis ni evaluación de mejora continua en el trabajo final entregado al cliente potencial.

9. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los Indicadores dentro de la Mype
Delegar funciones de impresión a terceros.	Lo que impide implementar el outsourcing en la empresa, es que el representante lo ve como un gasto y no como una inversión.
Automatizar procesos de la producción en masa.	Se realiza la producción de impresión en masa, pero es regular a comparación de los trabajos que se tiene.
Reducir costos de los beneficios sociales a empleados.	La empresa no tiene presupuesto para contratar a nuevo personal para que labore dentro de la empresa pagándole todos sus beneficios sociales.
Minimizar errores en el proceso de producción.	Los trabajos que se tienen son demasiados, por eso el margen de error es un poco elevado, porque se trata de avanzar rápido pero no pasa por un control minucioso.
Mejora continua en el trabajo final entregado	La empresa muy pocas veces, encarga al administrador a realizar un análisis y diagnóstico previo de los trabajos finales entregados al cliente para mejorar a nivel organizacional.

10. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Delegar funciones de impresión a terceros.	No hay compromiso de los representantes, en delegar funciones de impresión a terceros.	Falta de interés y responsabilidad en delegar funciones de impresión a empresas tercerizadoras (outsourcing)
Automatizar procesos de la producción en masa.	No se automatizan los procesos de producción en masa en la impresión.	Irresponsabilidad del representante, al no automatizar el proceso de producción en masa.
Reducir costos de los beneficios sociales a empleados.	No tienen presupuesto para poder contratar más personal con todos sus beneficios.	Escasez de presupuesto para la contratación de personal extra para la empresa.

Minimizar errores en el proceso de producción.	Hay errores en los procesos de impresión en masa.	No hay la supervisión necesaria para poder minimizar errores en los procesos de impresión.
Mejora continua en el trabajo final entregado.	No existe una mejora continua en el trabajo final entregado al cliente.	No hay un análisis ni evaluación de mejora continua en el trabajo final entregado al cliente potencial.

11. Establecer soluciones

a. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Delegar funciones de impresión a terceros.	No hay compromiso de los representantes, en delegar funciones de impresión a terceros.	Implantar un plan de gestión de calidad con la utilización del outsourcing en los casos que sean necesarios.
Automatizar proceso de la producción en masa.	No se automatizan los procesos de producción en masa en la producción.	Utilizando el outsourcing se automatizaría el proceso de producción de impresión en masa.
Reducir costos de los beneficios sociales a empleados.	No tiene presupuesto para poder contratar más personal con todos sus beneficios.	Implantación del outsourcing, se evitaría de contratar a personal extra y/o pagar beneficios sociales.
Minimizar errores en el proceso de producción.	Hay errores en los procesos de impresión en masa.	Reducción al máximo de errores provocados por impresión excesiva, derivando a empresas tercerizadoras la labor de impresión en masa.
Mejora continua en el trabajo final entregado.	No existe una mejora continua en el trabajo final entregado al cliente.	Analizar y evaluar los procesos de impresión para una mejora continua en el trabajo final entregado a cada cliente.






b. Estrategias que se desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Implantar un plan de gestión de calidad con la utilización del outsourcing en los casos que sean necesarios.	No a todos los propietarios les interesa delegar a externos tercerizadores sus servicios de impresión.	6 meses	Basarnos en un Plan de Gestión que nos brinde la mejora continua en cada proceso productivo de impresión.	Programar y realizar reuniones laborales, para conocer las ventajas de aplicar un plan de gestión de calidad.
2	Utilizando el outsourcing se automatizaría el proceso de producción de impresión en masa.	Falta de confianza por parte de los propietarios de la empresa en la utilización de la técnica de gestión.	6 meses	Automatizar el proceso de producción en masa de los pedidos de impresión.	Mayor confianza de los propietarios en la utilización de la técnica del outsourcing.
3	Implantando el outsourcing, se evitaría de contratar a personal extra y/o pagar beneficios sociales.	Falta de compromiso de propietarios de evaluación a esta problemática.	6 meses	Ahorro de gastos innecesarios por contratos de personal extra para apoyo en la producción.	Compromiso de los propietarios en evaluar la problemática y evitar los gastos innecesarios.
4	Reducción al máximo de errores provocados por impresión excesiva, derivando a empresas tercerizadoras la labor de impresión en masa.	Dejan de realizar algunos proyectos de impresión, incumpliendo con el cliente.	8 meses	Minimizar en un 90.0% los errores provocados por falta de capacidad de producción y supervisión constante en cada proyecto.	Elaborar un presupuesto para el outsourcing, incluyendo la supervisión constante en la producción de cada proyecto en las instalaciones.
5	Analizar y evaluar los procesos de impresión para una mejora continua en el trabajo final entregado a cada cliente.	Escasa supervisión tanto del propietario como de los empleados en el trabajo realizado.	1 año	Permite cumplir con los clientes, y dar una mejora continua logrando los objetivos empresariales.	Elaborar un cronograma de proyectos por cada área, y al final evaluarla para mejorar de manera continua.

c. Recursos para la Implantación de Estrategias

N°	Estrategias	Recurso Humano	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Programar y realizar reuniones laborales, para conocer las ventajas de aplicar un plan de gestión de calidad utilizando el outsourcing	Propietarios	250.00 semestral	Local de la empresa, materiales, equipos, muebles y enseres, tiempo.	6 meses
2	Mayor confianza de los propietarios en la utilización de la técnica del outsourcing.	Propietarios	600.00 mensuales	Local de la empresa, materiales, tiempo.	6 meses
3	Compromiso de los propietarios en evaluar la problemática y evitar los gastos innecesarios.	Propietarios y personal	150.00 semestral	Local de la empresa, materiales, tiempo.	6 meses
4	Elaborar un presupuesto para el outsourcing, incluyendo la supervisión constante en la producción de cada proyecto en las instalaciones.	Propietarios y personal	600.00 anual	Materiales, útiles de escritorios, muebles y enseres, tiempo.	8 meses
5	Elaborar un cronograma de proyectos por cada área, y al final evaluarla para mejorar de manera continua.	Propietarios y personal	200.00 anual	Materiales, útiles de escritorios, muebles y enseres, tiempo.	1 año

12. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero - Diciembre
1	Programar y realizar reuniones laborales, para conocer las ventajas de aplicar un plan de gestión de calidad.	01/01/2020	30/06/2020	
2	Mayor confianza de los propietarios en la utilización de la técnica del outsourcing.	01/01/2020	30/06/2020	
3	Compromiso de los propietarios en evaluar la problemática y evitar los gastos innecesarios.	01/01/2020	30/06/2020	
4	Elaborar un presupuesto para el outsourcing, incluyendo la supervisión constante en la producción de cada proyecto en las instalaciones.	01/01/2020	30/08/2020	
5	Elaborar un cronograma de proyectos por cada área, y al final evaluarla para mejorar de manera continua.	01/01/2020	30/12/2020	

VI. CONCLUSIONES

En su mayoría las representantes son personas entre 31 a 50 años de edad, la mayoría de género femenino, tienen estudios profesionales técnico y en su mayoría ellos mismo como propietarios están como gerentes en sus negocios.

En su mayoría estas microempresas son formales, teniendo todos los permisos correspondientes de acuerdo a ley, tienen en el mercado de 6 a 10 años desarrollando su actividad, los empleados que trabajan en sus negocios por su mayoría solo son contratados, muy poco de ellos son estables, y la finalidad principal de la empresa en su mayoría es que fueron creadas para obtener beneficios lucrativos.

En su mayoría los representantes no conocen o tienen escasas nociones sobre gestión de calidad, no saben que ayuda a conseguir objetivos de manera eficiente y eficaz, así mejoran la rentabilidad de su negocio. En cuanto a si han utilizado alguna técnica de gestión, dijeron que el Outsourcing pocos de ellos.

En su mayoría los empresarios no conocen el termino outsourcing cuando se les explicó que significaba tercerizar, pocos son los empresarios que delegan funciones a externos, estos pocos creen que el outsourcing automatiza el proceso productivo de impresión, y creen bien, suponen que haciendo uso de esta técnica de gestión reducen costos y minimizan tiempo en el proceso productivo, entonces les va a ayudar a mejorar la rentabilidad de sus negocios.

Se elaboró el Plan de Mejora en base a los resultados de la investigación, con la finalidad de establecer estrategias que permitan una adecuadas Gestión de Calidad, implantando esta propuesta que fue elaborado en base a los resultados de la investigación.

RECOMENDACIONES

- Delegar las funciones excesivas de impresiones a empresas tercerizadoras externas (outsourcing), ya que automatiza de manera positiva el proceso de producción, además minimiza tiempo de proceso, al igual que errores que pueden ocasionar y reduciendo variados costos de producción.

- Determinar presupuesto para cuando sea necesario adquirir un servicio de outsourcing priorizando proyecto de impresión en masa.

- Supervisar y evaluar que los pedidos se estén cumpliendo en el plazo estipulado, desde la recepción, el anticipo, el diseño y la impresión, no fallar la entrega ante al cliente potencial.

- Especializarse en un determinado servicio de impresión, ya que abarcando demasiado no se dan abasto, quedando mal ante el cliente e incumpliendo los contratos de pedidos de impresión.

- Aplicar e implementar el Plan de Mejora Elaborado para que de esta manera los empresarios puedan incrementar la rentabilidad de su empresa, utilizando el Outsourcing como factor relevante en la Gestión de Calidad.

Referencias Bibliográficas

- ANDINA Agencia Peruana de Noticias, (2019). Siete Puntos clave de la Ley MYPE.
Recuperado de: <https://andina.pe/>
- ANDY GRAF, (2018). Tendencias Mundiales para la Industria Gráfica – Colombia.
Recuperado de: <https://andigraf.com.co/>
- Asociación de Emprendedores del Perú, (2017), MYPES aportan el 40% del PBI.
Recuperado de: <https://asep.pe/>
- Camisón, Cruz y Gonzáles (2006). Gestión de la Calidad. Concepto, Enfoques, Modelos y Sistemas. Madrid, España. Editorial Pearson Educación S.A.
- Comisión de Economías Regionales, Economía Social, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, (2013). PyMEs y la Política Comercial de los Estados Unidos. EE.UU. United States Embassy
- Conde, S. (2015) Outsourcing: Definición, ventajas, desventajas, tipos y niveles.
Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/>
- Devraj, R. (2020) EEUU – INDIA: Tercerización no se frena con nada. Dheli, India.
Recuperado de: <http://www.ipsnoticias.net/>
- Feigenbaum (1986). “Control Total de la Calidad”. Cecsca, México. Editorial McGraw Hill.
- Gallegos, P. (2016), “Plan de Negocios para la incorporación del servicio de outsourcing de copiado, impresión y digitalización en las agencias Produbanco de la Ciudad de Quito” (Tesis pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Graphics of the Americas, (2018) Exposición y Conferencia de la Tecnología Impresión y Diseño Gráfico. Recuperado de: <https://www.feriasinfo.es/>
- Garvin (1984) “La Calidad en la Línea de Producción”, Harvard – Deusto Business Review, 2do trimestre, pp. 77-92
- INATEC Tecnológico Nacional, (2018). Manual de Gestión de Calidad. Nicaragua, Gobierno de Nicaragua.

- Iñaki, Arana, Camisón, Casadesús y Aloña (2008). Gestión de Calidad y Competitividad de las empresas. España: Orkestra – Instituto Vasco de Competitividad – Fundación Deusto
- Ishikawa (1988) “Introducción al Control de Calidad”, Madrid, España. Díaz de Santos Editorial.
- Jones, J. (2017), “El outsourcing como herramienta de eficiencia en la actividad desarrollo de software” (Tesis pregrado). Universidad de Fasta, Argentina.
- Ley 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 2003.
- Ley 30056 Ley de la Micro y Pequeña Empresa. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 2013.
- Maza, L. (2019), “Gestión de calidad con el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro venta de equipo de cómputo y accesorios, galería Shopping Center, distrito Chimbote, 2018”, (Tesis pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Nueva Iso 9001 – 2015, (2018) ¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad? Recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Santa, B. (2018), “Gestión bajo en Enfoque del Outsourcing, en las Mypes del Sector Transporte Fluvial de Carga, Distrito de Callería, Año 2018” (Tesis pregrado), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Servi Securitas, (2019) Outsourcing en Perú: 86% de empresas tercerizan sus servicios. Recuperado de: <https://servisecuritasperu.com/>
- Otiniano, C. (2017). Las Micro y Pequeñas Empresa en el Desarrollo: Experiencia de Japón y lecciones para Cuba. 2017, Tokio. Recuperado de: <https://cincodias.elpais.com/>
- Palomino (2017) “Gestión de la Calidad con el uso del Outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017” (Tesis pregrado), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Pasquel, J. (2007) “Outsourcing: Una metodología de negocios para la Rentabilidad y Competitividad”. Lima, Perú. UNMSM.

PQS La voz de los emprendedores, (2019). La Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas. Recuperado de: <https://www.pqs.pe/>

Torres, R. (2018) “Gestión de la Calidad bajo el Enfoque del Outsourcing en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Alquiler de Maquinarias Pesadas, Distrito de Callería, año 2018” (Tesis pregrado), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Anexos:

- Cronograma de Actividad
- Presupuesto
- Consentimiento informado
- Muestra
- Cuestionario

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2020															
		ENE		FEB			MAR			ABR				MAY			
		18	19-31	01-22	23	24-29	01-14	15-22	23-31	01	02-19	20-24	25	26-30	01-05	07	08
1	INICIO DE CLASES	X															
2	INICIO DE CLASES	X															
3	ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN		X	X	X												
4	RECOJO DE DATOS				X	X	X										
5	PROCESAMIENTO DE DATOS							X									
6	ANÁLISIS DE DATOS								X	X							
7	ELABORACIÓN DE INFORME DE INVESTIGACIÓN										X						
8	ELABORACIÓN DE ARTÍCULO CIENTÍFICO											X					
9	PREBANCA												X				
10	LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES													X	X		
11	SUSTENTACIÓN															X	
12	TERMINO DE CLASES																X
13	TERMINO DE CLASES																X

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
. Impresiones	0.20	20.00	4.00
. Fotocopias	0.10	10.00	1.00
. Empastados			
. Papel Bond A-4 (500 Hojas)	1.00	50.00	50.00
. Lapiceros	1.00	5.00	5.00
Servicios			
. Uso del Turnitin	50.00	2.00	100.00
Sub total	52.30	87.00	160.00
Gastos de viaje			
. Pasajes para recolectar información	2.00	10.00	20.00
Sub total	2.00	10.00	20.00
Total de presupuesto desembolsable	54.30	97.00	180.00
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
Servicios			
. Uso del Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4.00	120.00
. Búsqueda de información en base de datos	35.00	2.00	70.00
. Soporte informático (Módulo de Investigación de ERP University - MOIC)	40.00	4.00	160.00
. Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1.00	50.00
Sub total	155.00	11.00	400.00
Recurso Humano			
. Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4.00	252.00
Sub total	63.00	4.00	252.00
Total de presupuesto desembolsable	218.00	15.00	652.00
Total (S/.)	272.30	112.00	832.00



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El Outsourcing como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro imprentas, Distrito de Barranca, 2019.

Estimado señor (a).

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar sobre el Outsourcing como factor relevante en la Gestión de Calidad y elaborar un Plan de Mejora en las Mypes del Distrito de Barranca, 2019.

Participación

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgo, beneficios, confidencialidad y preguntas resuelta.

Propósito del Estudio

El propósito del estudio es investigar acerca del grado de incidencia del outsourcing en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Distrito de Barranca, 2019.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación el investigador le preguntará a usted si conoce y aplica o no la gestión de calidad y el outsourcing en su micro y pequeña empresa y que resultados o beneficios le están proporcionando.

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que ni usted ni su empresa, no tendrá mayor riesgo, que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

Beneficios

Se ha planteado a los participantes, recomendaciones sobre la aplicación del Outsourcing como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprenta, del Distrito de Barranca.

Confidencialidad

Toda la información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombre y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Problemas o preguntas

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de la Universidad Sede Central ULADECH-católica-EPADM. Al celular 980 259 211, si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela Profesional de Administración, Telf: 350190, E-mail: escuelaadministración@uladech.edu.pe

Consentimiento / Participación voluntaria

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Se que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

Declaración del Participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Nombre y firma del DTI

Nombre y firme del participante

Fecha:.....

Hora:.....

MUESTRA

Se utilizará una muestra aleatoria de 04 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprenta, Distrito de Barranca, año 2019.

Cuadro de Sondeo

N°	RAZÓN SOCIAL	RUC	DIRECCIÓN	REPRESENTANTE
01	CORPORACIÓN TONY	10158485511	Jr. José Olaya N°305 – Barranca	Cecilia Aguilar Avalos
02	IMPRESA MALVACEDA	10413183346	Jr. Alfonso Ugarte N°138 – Barranca	Manuel Malvaceda Cueva
03	IMPRESA GÉMINIS	10156342721	Calle Sáenz Peña N° 143 – Barranca	Noemi Palomino Martell
04	IMPRESA MATOS	10404313644	Calle Berenice Dávila Mz. A Lt. 4 - Barranca	Ruth Izquierdo Barrenechea de Matos

FIGURAS

1. Respecto a las características de la edad de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que un 75.00% se encuentra en el rango de edades de 31 a 50 años, mientras que solo un 25.00% son mayores de 51 años.

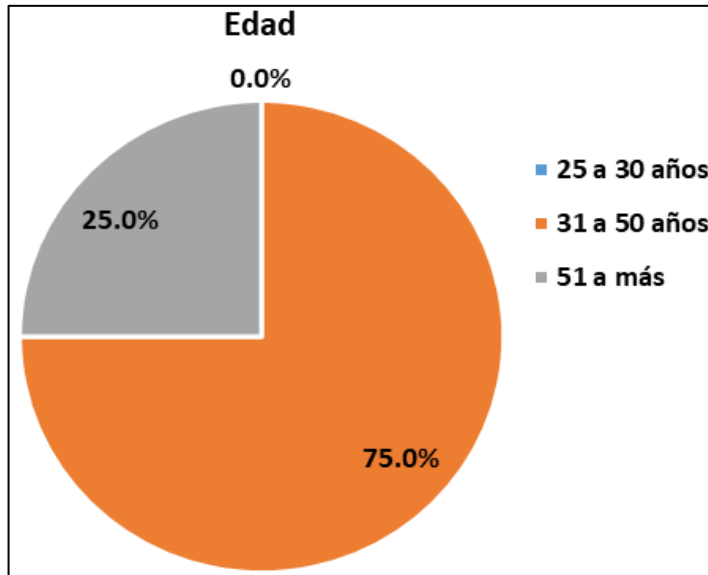


Figura 1. Edad
Fuente. Tabla 1

2. Respecto a las características del género de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que un 75.00% son mujeres, mientras que solo un 25.00% son varones.

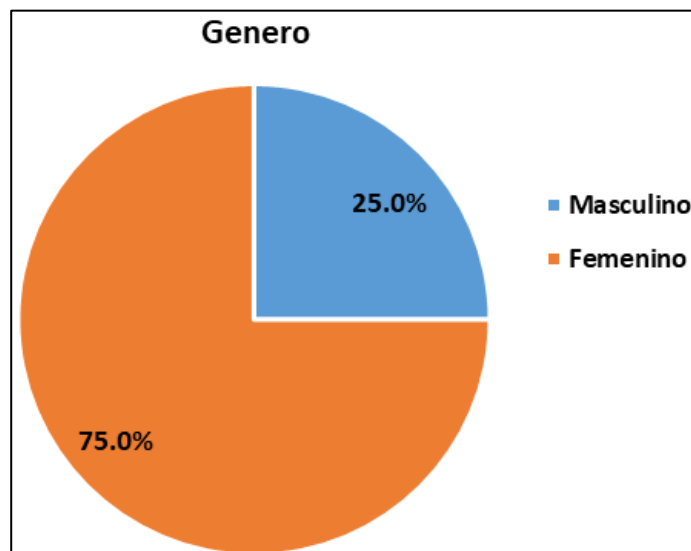


Figura 2. Género
Fuente. Tabla 1

3. Respecto a las características del grado de instrucción de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que una totalidad del 100.00% son profesionales técnicos.

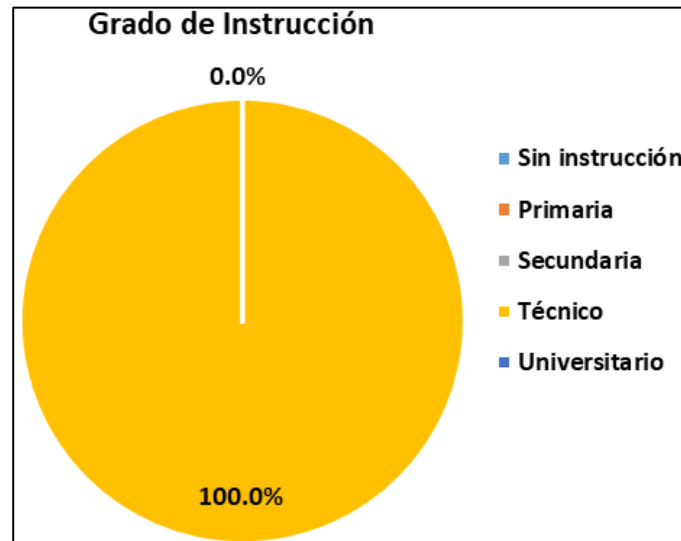


Figura 3. Instrucción
Fuente. Tabla 1

4. Respecto a las características del grado de instrucción de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que una totalidad del 100.00% son los mismos propietarios los encargados de la empresa actuando como administradores.

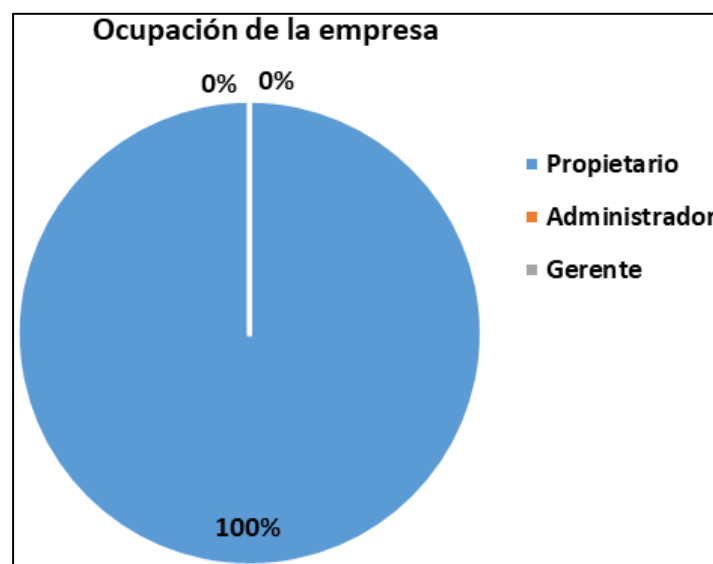


Figura 4. Ocupación
Fuente. Tabla 1

5. Respecto a las características de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que una totalidad del 100.00% de las empresas son formales, con toda su documentación en regla de acuerdo a ley.

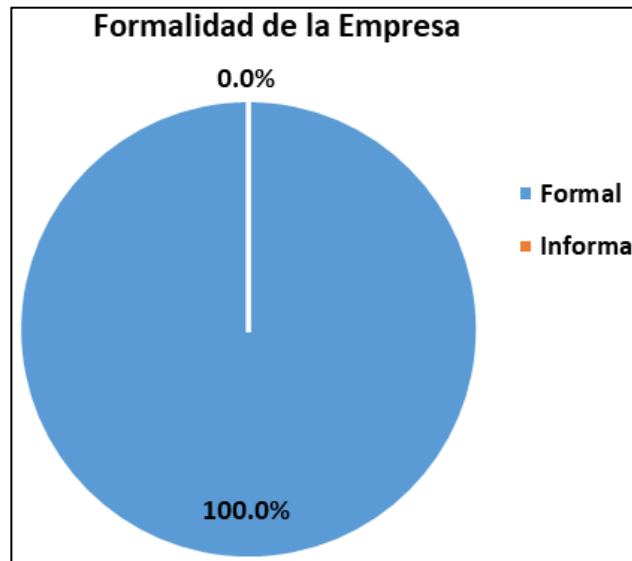


Figura 5. Formalidad
Fuente. Tabla 2

6. Respecto a las características de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que en una mayoría de 75.00% las empresas llevan en el mercado más de 7 años, y solo un 25.00% solo de 0 a 3 años realizando su actividad en el rubro.

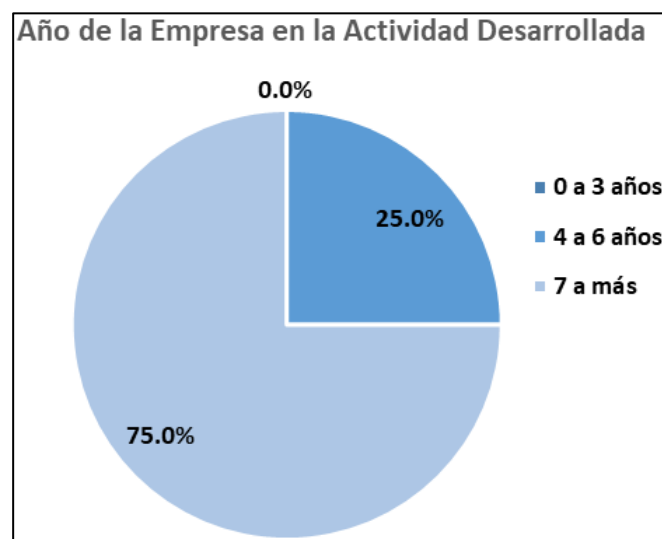


Figura 6. Años de la empresa
Fuente. Tabla 2

7. Respecto a las características de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que en su mayoría 75.00% los empleados que tiene son contratados, y un mínimo de 25.00% son estables.

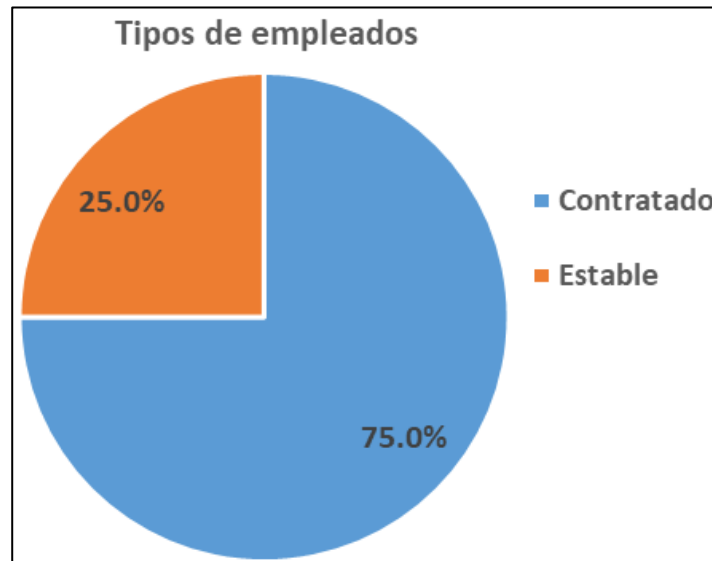


Figura 7. Tipos de empleados
Fuente. Tabla 2

8. Respecto a las características de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que en su mayoría 75.00% la finalidad de la creación de la empresa fue para obtener beneficios lucrativos, y un mínimo de solo 25.00% fue para dar empleo a la comunidad.

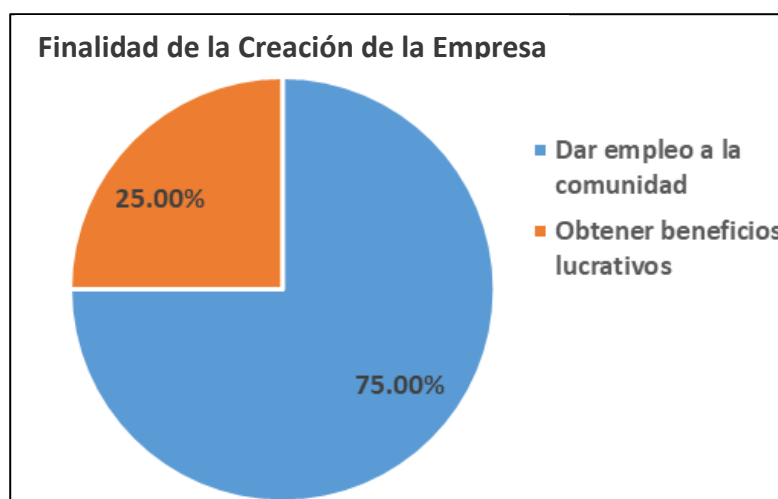


Figura 8. Finalidad de la Empresa
Fuente. Tabla 2

9. Respecto a las características de la de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que en su mayoría 75.00% de los propietarios desconoce que es el término, y un mínimo de solo 25.00% tiene nociones.

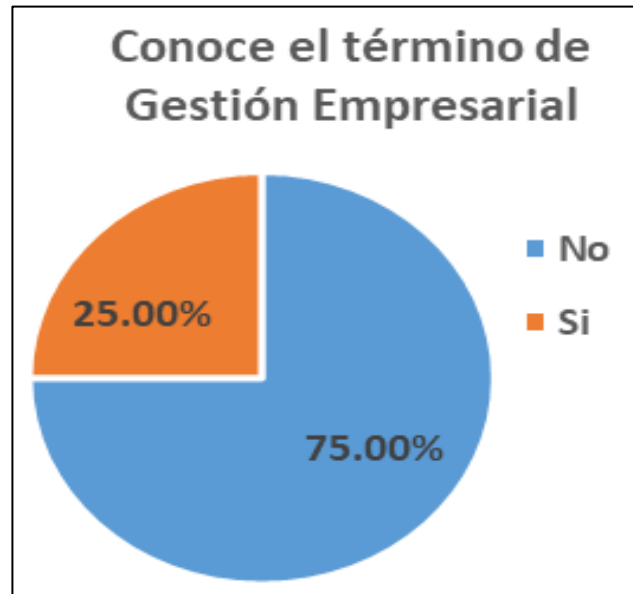


Figura 9. Término Gestión de Calidad
Fuente. Tabla 3

10. Respecto a las características de la de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que en su mayoría 75.00% cree que no ayuda a conseguir los objetivos de la empresa, y un mínimo de solo 25.00% tiene nociones de que sí.

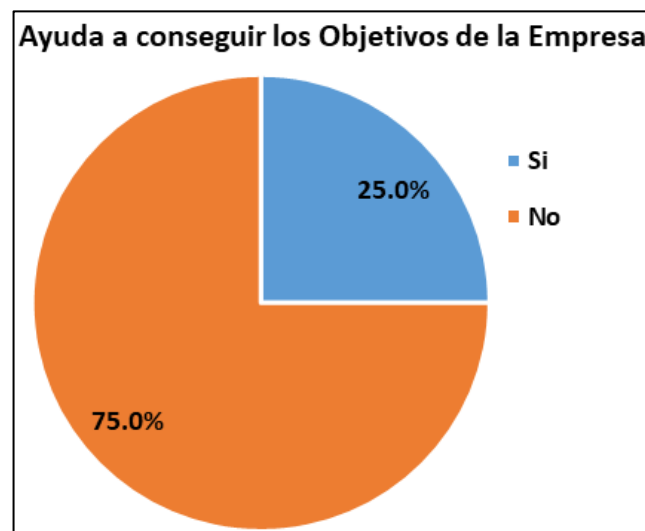


Figura 10. Obtención de objetivos empresariales
Fuente. Tabla 3

11. Respecto a las características de la de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que en su mayoría 75.00% cree que no ayuda a conseguir los objetivos de la empresa, y un mínimo de solo 25.00% tiene nociones de que sí.

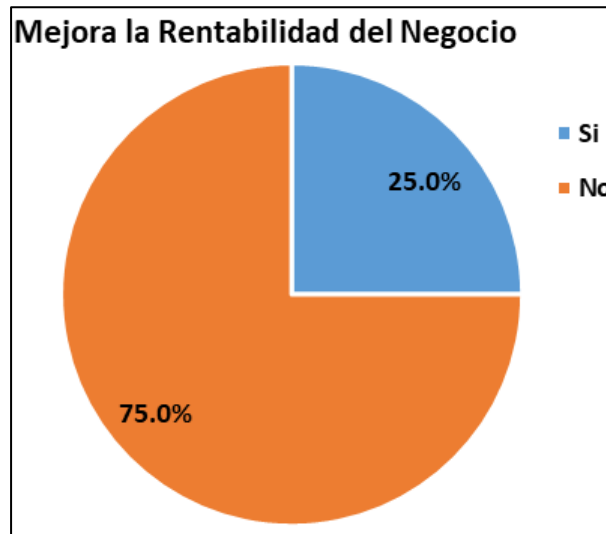


Figura 11. Rentabilidad del Negocio
Fuente. Tabla 3

12. Respecto a las características de la de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que en su mayoría 75.00% no utiliza ninguna técnica de gestión de calidad, y un mínimo de solo 25.00% alguna vez ha utilizado el outsourcing.

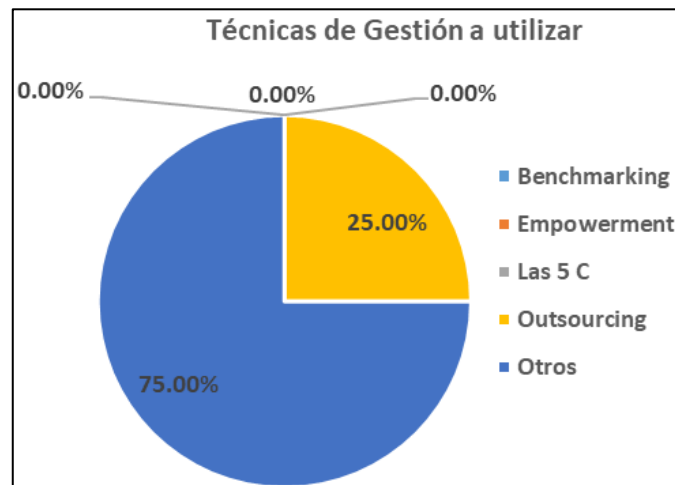


Figura 12. Técnicas de Gestión
Fuente. Tabla 3

13. Respecto a las características del outsourcing de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que en su mayoría 75.00% no conoce el término outsourcing, y un mínimo de solo 25.00% tiene nociones después de haberles explicado en que consiste.

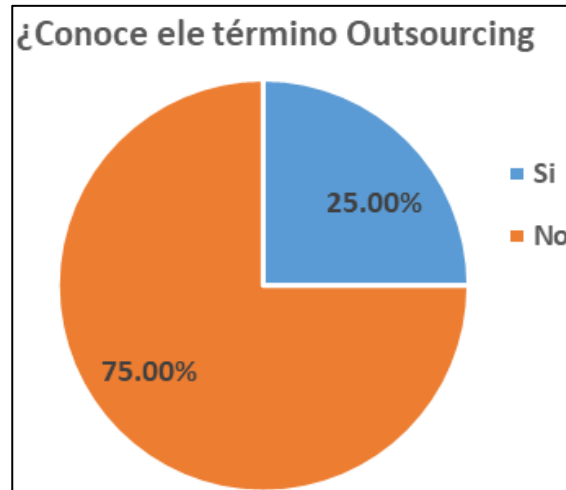


Figura 13. Término outsourcing
Fuente. Tabla 4

14. Respecto a las características del outsourcing de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que un 50.00% no delega funciones al realizar un proceso productivo, 25.00% si lo hace y el otro 25.00% en ocasiones y en otras no.

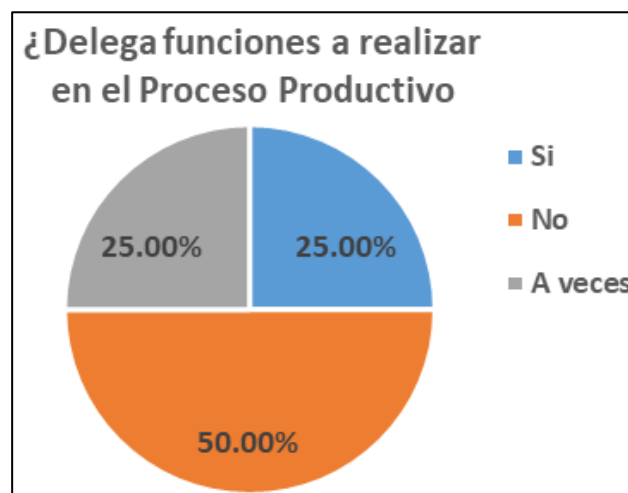


Figura 14. Delegar funciones
Fuente. Tabla 4

15. Respecto a las características del outsourcing de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que un 50.00% no cree que automatice el proceso productivo de impresión, 25.00% cree que sí y el otro 25.00% cree que en ocasiones si puede ayudar

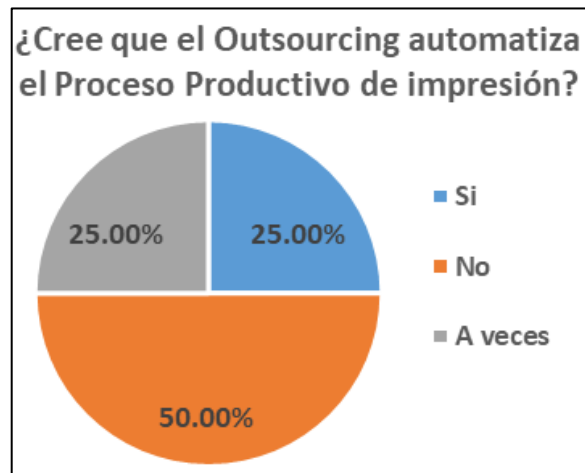


Figura 15. Automatización del proceso productivo
Fuente. Tabla 4

16. Respecto a las características del outsourcing de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que en su mayoría un 75.00% no cree que reduzca los costos del proceso productivo de impresión, 25.00% cree que en ocasiones si puede reducirse algunos costos.

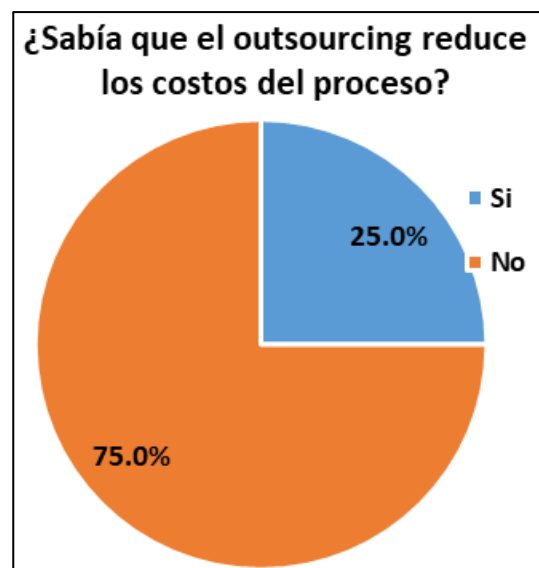


Figura 16. Reducción de costos de proceso
Fuente. Tabla 4

17. Respecto a las características del outsourcing de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que un 50.00% no cree que minimice el tiempo del proceso productivo de impresión, 25.00% cree que sí y el otro 25.00% cree que en ocasiones si puede minimizar el tiempo.

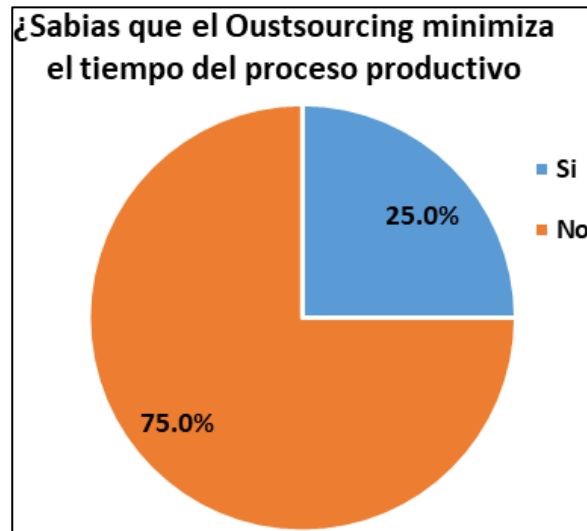


Figura 17. Minimización de tiempo de proceso
Fuente. Tabla 4

18. Respecto a las características del outsourcing de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Imprenta, Barranca, 2019, vemos que un 50.00% no cree que minimice el tiempo del proceso productivo de impresión, 25.00% cree que sí y el otro 25.00% cree que en ocasiones si puede minimizar el tiempo.

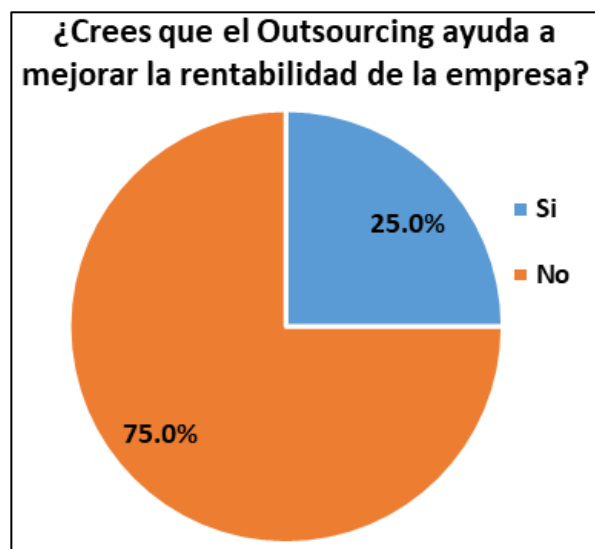


Figura 17. Rentabilidad empresarial
Fuente. Tabla 4