



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD BAJO EL  
ENFOQUE DEL OUTSOURCING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIALIZADORAS DE LIMON DEL  
CENTRO POBLADO DE CIENEGUILLO, PROVINCIA DE  
SULLANA, AÑO 2017.

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

AUTORA:

PAMELA PRISCILA SOSA CARDOZA

ASESOR

LIC. MGTR. SANTOS CARLOS ALFARO RODRÍGUEZ

SULLANA-PERÚ

2019

1. Equipo de trabajo

**AUTOR**

Sosa Cardoza, Pamela

ORCID: 0000-003-4657-3333

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

**ASESOR**

SANTOS CARLOS ALFARO

ORCID:0000\_0003\_3885\_9120

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

**JURADOS:**

VILELA VARGAS VICTOR HUGO

ORCID: 0000-0003-2027-6920

ROSILLO DE PURIZACA MARIA DEL CARMEN

ORCID: 0000-0003-2177-5676

WONG CEVERA FELIX

ORCID: 0000-0002-5205-4751

2. JURADO EVALUADOR

---

Mgtr. VICTOR HUGO VILELA VARGAS

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

**PRESIDENTE**

---

Mgtr. ROCIO PURIZACA MARIA DEL CARMEN

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

**SECRETARIO**

---

DR: CERVERA WONG FELIZ

ORCID ID: 0000-0002-5205-4751

**MIEMBRO**

---

Mgtr. SANTOS CARLOS ALFARO RODRIGUEZ

ORCID ID: 0000\_0003\_3885\_9120

**ASESOR**

### 3. AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por la vida y salud, ya que con eso es más que suficiente para seguir en pie luchando por mis objetivos.

Agradecer a mis padres y familia en general que, en todo momento están brindándome su apoyo con el finde ver realizados cada uno de mis anhelos.

#### 4. DEDICATORIA

Dedicado a mis padres que representan en mi vida los pilares más fuertes que me dan la confianza plena de seguir hacia adelante en mi formación profesional y desarrollo personal.

Dedicado a aquellas personas que en todo momento dan muestra de verdadera amistad y simpatía, acompañándome y alegrándose de cada uno de mis pasos.

## 5. RESÚMEN

El presente trabajo de título: Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del Centro Poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, año 2017. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del Centro Poblado de Cieneguillo, año 2017. El tipo de investigación fue descriptiva, cuantitativa, no experimental. La población: 12 MYPE, Los resultados de fueron: que el 50% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo en que la empresa debería desarrollar alianzas estratégicas con sus proveedores para ser más competitivos en el mercado, y el 66,7% de los encuestados están muy de acuerdo que cuándo los clientes comentan respecto a la buena calidad del producto es señal de una buena gestión de calidad, resultados de la variable outsourcing, el 58,3% están muy de acuerdo que es importante conocer el periodo máximo que puede durar un contrato de outsourcing,

Concluyendo con la variable gestión de calidad el 66,7% de los encuestados están muy de acuerdo que cuándo los clientes comentan respecto a la buena calidad del producto es señal de una buena gestión de calidad, y para la variable outsourcing que el 58,3% están muy de acuerdo que es importante conocer el periodo máximo que puede durar un contrato de outsourcing

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Outsourcing, comercializadoras de limón.

## 6. ABSTRACT

The present work of title: Characteristics of the quality management under the focus of outsourcing in the micro and small companies of the lemon marketing sector of the Centro Poblado de Cieneguillo, province of Sullana, year 2017. It had as a general objective: To determine the characteristics of quality management under the focus of outsourcing in micro and small companies in the lemon marketing sector of the Centro Poblado de Cieneguillo, 2017. The type of research was descriptive, quantitative, not experimental. The population: 12 MYPE, The results were: that 50% of the representatives surveyed responded that they strongly agree that the company should develop strategic alliances with its suppliers to be more competitive in the market, and 66.7% of the respondents strongly agree that when customers comment on the good quality of the product is a sign of good quality management, results of the outsourcing variable, 58.3% strongly agree that it is important to know the maximum period that an outsourcing contract can last,

Concluding with the quality management variable, 66.7% of the respondents strongly agree that when customers comment on the good quality of the product is a sign of good quality management, and for the outsourcing variable that 58.3 % strongly agree that it is important to know the maximum period that an outsourcing contract can last

Keywords: Quality management, Outsourcing, lemon marketers.

## 7. Contenido

### INDICE

1. Equipo de trabajo .....	ii
2. JURADO EVALUADOR.....	iii
3. AGRADECIMIENTO.....	iv
4. DEDICATORIA.....	v
5. RESÚMEN.....	vi
6. ABSTRACT.....	vii
7. Contenido.....	viii
8. ÍNDICE DE TABLAS.....	x
9. ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
10. ÍNDICE DE CUADROS.....	xviii
I. INTRODUCCIÓN.....	19
II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	30
2.1. ANTECEDENTES .....	30
2.1.1. Gestión de calidad.....	30
2.1.2. Nacionales.....	31
2.1.3. Regionales.....	34
2.1.4. Locales.....	36
2.2. Antecedentes.....	39
2.2.1. Outsourcing.....	39
2.2.2. Internacionales.....	39
2.2.3. Nacionales.....	40
2.2.4. Regionales.....	43
III. Bases teóricas de la investigación.....	44
3.1 Las micro y pequeñas empresas.....	44
3.1.1 Definición:.....	44
3.1.2 Importancia de las MYPE.....	45
3.2 Comercializadora de limoneras .....	45
3.1. Gestión de Calidad.....	46
3.1.1. Definición.....	46
3.1.2. Concepto de calidad como excelencia.....	49
3.1.3. Principios de la gestión de calidad.....	49

3.1.4 Ventajas de la Gestión de calidad:.....	53
3.2. Outsourcing .....	56
3.2.1. Definición de Outsourcing .....	56
3.2.2. Importancia del Outsourcing .....	56
3.2.3. Conocimiento respecto al outsourcing.....	57
3.2.4. Beneficios del Outsourcing .....	62
3.2.5. Ventajas del Outsourcing .....	63
IV. METODOLOGÍA .....	64
4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	64
Se realizará un diseño de investigación no experimental-descriptivo.....	64
4.2. La población y muestra .....	65
4.2.1. Población:.....	65
4.2.2. Muestra .....	65
4.3. Operacionalización de variables.....	67
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	71
4.4.1. Técnicas .....	71
4.4.2. Instrumentos .....	71
4.5. Plan de análisis .....	71
4.6. Matriz de consistencia.....	73
4.7. Principios éticos.....	75
V. RESULTADOS .....	76
VI. ANALISIS DE RESULTADOS.....	116
VII. CONCLUSIONES .....	123
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	128
Bibliografía.....	128

## 8. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Considera necesario evaluar y actualizar periódicamente los gustos y necesidades de sus clientes a través de pequeñas encuestas.....	76
Tabla 02 Califica de positivo el proponer a sus clientes alternativas de solución para sus necesidades.....	77
Tabla 03 La máxima autoridad de la empresa actúa como guía de la organización y no solo se limita a dar órdenes.....	78
Tabla 04 Observa que la persona líder cumple con encaminar al personal hacia los objetivos de la empresa.....	79
Tabla 05 Está de acuerdo en que el personal debe ser tomado en cuenta en las decisiones de la empresa.....	80
Tabla 06 Percibe que se identifican de manera clara los procesos a los que está sometido el producto que ofrece la empresa.....	81
Tabla 07 En la empresa se entiende que todos los procesos desarrollados son parte de un sistema que busca el mismo fin.....	82
Tabla 08 Crees que es necesario solicitar informes de forma periódica a cada una de las áreas de la empresa para evaluar la toma de decisiones.....	83
Tabla 09 Considera que la empresa debería aplicar el ciclo PCDA (planificar, desarrollar, controlar, actuar) del Dr. Deming, como parte del proceso de mejora.....	84
Tabla 10 La empresa debería desarrollar alianzas estratégicas con sus proveedores para ser más competitivos en el mercado.....	85
Tabla 11 Cuando los clientes comentan respecto a la buena calidad del producto es señal de una buena gestión de calidad.....	86
Tabla 12 Está de acuerdo que se firmen alianzas con pocas empresas para ser clientes exclusivos.....	87
Tabla 13 El producto que ofrece la empresa está sometido a una serie de procesos que le permite asegurar su calidad.....	88
Tabla 14 Percibe que el personal de la empresa desarrolla mejor sus actividades cuando se le ofrece algún incentivo como recompensa.....	89
Tabla 15 Involucrar al personal en las decisiones de la empresa le permite crear un ambiente en armonía y sana convivencia dentro de la empresa.....	90

Tabla 16 Considera que aplicando el ciclo PCDA (Planificar, desarrollar, controlar y actuar) le asegura la calidad del producto que ofrece la empresa.....	91
Tabla 17 Los informes realizados por las diferentes áreas de la empresa influyen en la rotación o despido del personal.....	92
Tabla 18 Considera que la empresa debe comunicar su situación económica y financiera para establecer mejoras.....	93
Tabla 19 Tener alianzas con los proveedores le permite acceder a algún beneficio que signifique menor costo para la empresa.....	94
Tabla 20 Considera que la máxima autoridad en la empresa debe mostrarse antes que jefe como un líder para que el personal actúe sin miedos en el desarrollo de sus actividades.....	95
Tabla 21 Tiene claro el funcionamiento del contrato del outsourcing.....	96
Tabla 22 Considera de complejo el llevar a cabo un contrato de outsourcing.....	97
Tabla 23 Es importante conocer el periodo máximo que puede durar un contrato de outsourcing .....	98
Tabla 24 Le parece fácil de identificar los elementos que intervienen en un contrato de outsourcing .....	99
Tabla 25 Es consciente que el proveedor mediante contrato outsourcing asume los riesgos que podrían traer consigo los servicios prestados .....	100
Tabla 26 Está de acuerdo con que el contrato outsourcing le disminuye costos a la empresa .....	101
Tabla 27 Considera importante conocer las ventajas que trae consigo la firma del contrato outsourcing .....	102
Tabla 28 Considera importante conocer las desventajas que tiene consigo la firma del contrato outsourcing .....	103
Tabla 29 Consideras que el manejo inapropiado de nuevas tecnologías por personal de su empresa podría traerle costos innecesarios .....	104
Tabla 30 Determina que es posible reducir costos mediante un mejor servicio y operatividad de parte del proveedor outsourcing .....	105
Tabla 31 Al contratar mediante outsourcing se le hace más fácil identificar los costos .....	106
Tabla 32 Mediante el outsourcing se evita la empresa de solicitar préstamos a entidades financieras para la compra de activos.....	107
Tabla 33 Califica de positivo el outsourcing porque su empresa evita invertir en equipar a un	

almacén u otro ambiente necesario .....	108
Tabla 34 Considera que la experiencia y habilidades de otra empresa especializada exime a su empresa de los riesgos que pudieran suscitar .....	109
Tabla 35 Cree que al subcontratar a otra empresa le permite mejorar ante los clientes de la imagen de su empresa .....	110
Tabla 36 Es consciente que si la empresa sub contratada fracasa podría dañar su imagen .....	111
Tabla 37 Percibe que con el contrato del outsourcing la empresa podrá atender a más clientes y esto redundará en el nivel de sus ventas .....	112
Tabla 38 Al contratar los servicios de una empresa especializada le ayuda a mejorar ciertas actividades en las que su organización no es tan competitiva .....	113
Tabla 39 La empresa debería pedir asesoría de parte de la empresa sub contratada para especializarse en diversas actividades .....	114
Tabla 40 Considera que el outsourcing le permite a la empresa asumir mayores compromisos con los clientes debido a la capacidad y control de las tareas complejas que la empresa contratada le ofrece .....	115

## 9. ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 01 Considera necesario evaluar y actualizar periódicamente los gustos y necesidades de sus clientes a través de pequeñas encuestas.....	76
Grafico 02 Califica de positivo el proponer a sus clientes alternativas de solución para sus necesidades.....	77
Grafico 03 La máxima autoridad de la empresa actúa como guía de la organización y no solo se limita a dar órdenes.....	78
Grafico 04 Observa que la persona líder cumple con encaminar al personal hacia los objetivos de la empresa.....	79
Grafico 05 Está de acuerdo en que el personal debe ser tomado en cuenta en las decisiones de la empresa.....	80
Grafico 06 Percibe que se identifican de manera clara los procesos a los que está sometido el producto que ofrece la empresa.....	81
Grafico 07 En la empresa se entiende que todos los procesos desarrollados son parte de un sistema que busca el mismo fin.....	82
Grafico 08 Crees que es necesario solicitar informes de forma periódica a cada una de las áreas de la empresa para evaluar la toma de decisiones.....	83
Grafico 09 Considera que la empresa debería aplicar el ciclo PCDA (planificar, desarrollar, controlar, actuar) del Dr. Deming, como parte del proceso de mejora.....	84
Grafico 10 La empresa debería desarrollar alianzas estratégicas con sus proveedores para ser más competitivos en el mercado.....	85
Grafico 11 Cuando los clientes comentan respecto a la buena calidad del producto es señal de una buena gestión de calidad.....	86
Grafico 12 Está de acuerdo que se firmen alianzas con pocas empresas para ser clientes exclusivos.....	87
Grafico 13 El producto que ofrece la empresa está sometido a una serie de procesos que le permite asegurar su calidad.....	88
Grafico 14 Percibe que el personal de la empresa desarrolla mejor sus actividades cuando se le ofrece algún incentivo como recompensa.....	89
Grafico 15 Involucrar al personal en las decisiones de la empresa le permite crear un ambiente en armonía y sana convivencia dentro de la empresa.....	90
Grafico 16 Considera que aplicando el ciclo PCDA (Planificar, desarrollar, controlar y actuar) le asegura la calidad del producto que ofrece la empresa.....	91

Grafico 17 Los informes realizados por las diferentes áreas de la empresa influyen en la rotación o despido del personal.....	92
Grafico 18 Considera que la empresa debe comunicar su situación económica y financiera para establecer mejoras.....	93
Grafico 19 Tener alianzas con los proveedores le permite acceder a algún beneficio que signifique menor costo para la empresa.....	94
Grafico 20 Considera que la máxima autoridad en la empresa debe mostrarse antes que jefe como un líder para que el personal actúe sin miedos en el desarrollo de sus actividades.....	95
Grafico 21 Tiene claro el funcionamiento del contrato del outsourcing.....	96
Grafico 22 Considera de complejo el llevar a cabo un contrato de outsourcing.....	97
Grafico 23 Es importante conocer el periodo máximo que puede durar un contrato de outsourcing .....	98
Grafico 24 Le parece fácil de identificar los elementos que intervienen en un contrato de outsourcing .....	99
Grafico 25 Es consciente que el proveedor mediante contrato outsourcing asume los riesgos que podrían traer consigo los servicios prestados .....	100
Grafico 26 Está de acuerdo con que el contrato outsourcing le disminuye costos a la empresa .....	101
Grafico 27 Considera importante conocer las ventajas que trae consigo la firma del contrato outsourcing .....	102
Grafico 28 Considera importante conocer las desventajas que tiene consigo la firma del contrato outsourcing .....	103
Grafico 29 Consideras que el manejo inapropiado de nuevas tecnologías por personal de su empresa podría traerle costos innecesarios .....	104
Grafico 30 Determina que es posible reducir costos mediante un mejor servicio y operatividad de parte del proveedor outsourcing .....	105
Grafico 31 Al contratar mediante outsourcing se le hace más fácil identificar los costos .....	106
Grafico 32 Mediante el outsourcing se evita la empresa de solicitar préstamos a entidades financieras para la compra de activos .....	107
Grafico 33 Califica de positivo el outsourcing porque su empresa evita invertir en equipar a un	

almacén u otro ambiente necesario .....	108
Grafico 34 Considera que la experiencia y habilidades de otra empresa especializada exime a su empresa de los riesgos que pudieran suscitar .....	109
Grafico 35 Cree que al subcontratar a otra empresa le permite mejorar ante los clientes de la imagen de su empresa .....	110
Grafico 36 Es consciente que si la empresa sub contratada fracasa podría dañar su imagen .....	111
Grafico 37 Percibe que con el contrato del outsourcing la empresa podrá atender a más clientes y esto redundará en el nivel de sus ventas .....	112
Grafico 38 Al contratar los servicios de una empresa especializada le ayuda a mejorar ciertas actividades en las que su organización no es tan competitiva .....	113
Grafico 39 La empresa debería pedir asesoría de parte de la empresa sub contratada para especializarse en diversas actividades .....	114
Grafico 40 Considera que el outsourcing le permite a la empresa asumir mayores compromisos con los clientes debido a la capacidad y control de las tareas complejas que la empresa contratada le ofrece .....	115

## 10. ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 01 Definición y operacionalización de variable e indicadores de la variable Gestión de Calidad.....	67
Cuadro 02 Definición y operacionalización de variable e indicadores de la variable Outsourcing.....	69
Cuadro 03 Matriz de consistencia.....	73

## I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación denominada “Características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2017” se ubica dentro del límite de investigación que le corresponde a la “Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote”.

Actualmente es inevitable que en toda empresa y de cualquier rubro se procure la calidad no solo referida al producto, sino, en la gestión total. Para alcanzar la calidad total, es necesario recurrir a un conjunto de estrategias que involucren a todos los procesos de cierta organización; pero a la vez es un proceso. En este contexto los autores “Camisón, Cruz & Gonzáles” (2006) definen al término “Gestión de calidad” como “estrategia y como proceso”. Además, consideran que, la Gestión de Calidad desde la perspectiva de dirección no puede ser confundida con un programa de calidad. Señalan que “en el desarrollo de la Gestión de Calidad, esta puede verse beneficiada de la organización de proyectos que relacionen al liderazgo, participación, compromiso, auto responsabilizarían, cooperación y aprendizaje”.

Por otro lado, Arraut (2010) relaciona a la gestión de calidad con la innovación, para lo cual argumenta teóricamente basándose en dos aspectos: En el primer caso, considera a los “sistemas de calidad” como las “bases de desarrollo de ciertas creaciones, como segundo caso, dice que, al tener resultados de la innovación, puede ser que estén inducidos por el sistema de calidad que lleva a cabo la empresa. Asimismo, toma a la innovación como una actividad estratégica, y a ello hace referencia para darle importancia en el éxito de toda organización, señalando textualmente:

Arraut (2010) “La innovación como una actividad estratégica, se observa en la importancia que juega en la estrategia de la empresa; cuya

capacidad es dependiente de la forma en que esta sea estimulada dentro de la organización. Esto permite la generación de ideas, de “proyectos”, y los inventos desarrollados o alternativas de mejora (p-27)”

Heras (2008) considera a la “Gestión de Calidad” como la realización de un hecho funcional específica de la empresa, hasta el punto que muchas organizaciones crean su departamento de calidad, pero también la considera como aquella “función transversal” inmersa en todas las funciones principales de la organización las cuales incluyen las actividades: financieras, dirección general, de comercialización, dirección de personas y producción.

Respecto al Outsourcing que “es un término inglés empleado en el español para referirse a la subcontratación; es decir, la contratación a una organización (empresa) para que ponga en marcha actividades que en un principio han estado encargadas a una primera empresa.

Schneider (2004) denomina al “outsourcing” como la responsabilidad por encargo ya sea de forma total o parcial de un procedimiento interno a uno o más personas especializadas y contratadas. Asegura que esta es una oportunidad para que los entes económicos sean más flexibles en lo que respecta a su estructura organizacional y optimizando de esa manera su estructura de costos operativos. También considera que el “outsourcing” brinda la oportunidad de concretar negocios de alto riesgo.

Salazar (2012) le atribuye al gerente la decisión de implementar el outsourcing dentro en una determinada empresa, es así que textualmente menciona: “el outsourcing siendo una herramienta de gestión es implementado por las organizaciones como medio estratégico con el fin de obtener la competitividad, lo cual es importante resaltar la función que desempeña la gerencia respecto a las decisiones estratégicas de su implementación”. Por lo que recomienda a esta persona de la más alta jerarquía en una determinada empresa, valorar al outsourcing basándose

en las diferentes concepciones que se le da en la actualidad y de esa manera no confundirlo con otras prácticas empresariales.

Cabe señalar que el término outsourcing es utilizado en los países anglosajones mientras que en los países donde predomina el español, “tercerización” o “externalización”. Calixto, Encarnación, & otros (2013) aporta lo siguiente:

“Calixto, Encarnación, & otros (2013): El outsourcing es un proceso de reestructuración de las relaciones de producción y de las prácticas empresariales a través del cual se externalizan el trabajo que no forma parte de las actividades principales (p-28)”.

Además, complementa en que primero se delega a terceras personas los trabajos que usualmente eran llevados a cabo por personal contratado que se contrata directamente por la empresa.

En cuanto a las MYPES en el Perú, hay que indicar que estas se regulan por la “Ley N° 28015” “Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente” y sus modificatorias. Otra es la Ley N° 30056 “Ley que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas”, entre los principales cambios destacan los criterios de clasificación para las MYPES.

“Teniéndose a partir de entonces que un ente económico era considerado como microempresa cuando el ingreso de sus ventas al año no superaba las 150 UIT, pequeña empresa si no superaba las 1700 UIT, y mediana empresa hasta 2300 UIT; eliminando en todos los casos el criterio que hacía referencia el número de trabajadores”.

En el Perú, las MYPES y su importancia no puede estar en discusión ya que están representando al menos el “40% del PBI y un 80% de la oferta laboral”, sin embargo, tal como lo menciona en un artículo Sánchez (2014) el desarrollo de estas organizaciones se ve afectado porque el sistema tributario actual no ha permitido aún solucionar las deficiencias

de formalidad. Otro de los problemas que el mismo autor lo menciona, es que “es solo un pequeño porcentaje de las microempresas las que pueden acceder a servicios financieros institucionalizados, lo que limita su crecimiento.

En cuanto al rubro al que se dirige el presente estudio como lo es la Comercialización de limón, debemos de señalar que este producto está dentro de la actividad agrícola del Perú. El norte del país que es donde se ubica el Centro Poblado de Cieneguillo es uno de los puntos más importantes de cosecha de limón. De acuerdo a un informe del Ministerio de agricultura se tuvo como dato que entre los años -2002 al 2016-, las exportaciones peruanas de limón crecieron 3.218%, y que fue Chile el principal país comprador. El limón es un fruto que se cosecha todo el año y que, por lo general, para su exportación requiere de varios procesos como la siembra, cosecha, selección, entro otros, para lo cual se requiere de personal por temporadas, y se hace a través del outsourcing, es decir se encarga a una empresa para que subcontrate.

Para un análisis más preciso en relación al ámbito en el que se lleva a cabo esta investigación, es necesario realizar el análisis con la técnica PESTEL, que es como sigue:

Factor Político - Actualmente en el Perú se vive una etapa de incertidumbre debido al mal actuar de quienes han sido autoridades en anteriores años, y que, a medida que avanzan las investigaciones se va atisbando una madeja de hechos corruptos en nuestro país. El tema de la corrupción de todos modos incide en el sector empresarial, pues la desconfianza también alcanza a los empresarios, quienes de forma directa pagan impuestos, y frente al mal manejo de los recursos, podrían optar por evadir los compromisos de pago con el estado, significando esto, mayor pobreza y retraso en el desarrollo del Perú.

Factor económico - Las MYPES en el Perú tienen una participan en un 24% en el PBI nacional, mencionó el ministro de la producción Raúl Pérez Reyes, en mayo 2018. Asimismo, y en concordancia con las bases

informativas que nos proporciona el “Instituto Nacional de Estadística e Informática” (INEI), es preciso mencionar que, en el Perú, las MYPES aportan hasta un 85% del empleo. En cuanto a la actividad agrícola, según datos del INEI, para Abril (2018) “el índice de la producción agropecuaria se incrementó de 11.04% en relación al año 2017, por una mejor producción agrícola de “raíces y tubérculos, cereales, legumbres y hortalizas, cultivos aromáticos y especias, fibras y frutos”.

Factor sociocultural, en la ciudad de Sullana aún perduran ciertas costumbres e ideas originales de sus antepasados. Y aunque mucho de lo antiguo con el paso de los años esté perdiendo su influencia en las tareas diarias de las personas, este distrito tiene muy marcadas ciertas tradiciones de sus antepasados. La historia habla de un pueblo con gente llena con habilidades para la cocina, el baile, la pintura, la escritura entre otros. Actualmente tenemos a un pueblo de gente culta, profesional, con la capacidad suficiente para discernir, de emprender, y por también, de introducir ideas propias en relación a la implementación de negocios como los del rubro comercializadoras de limón.

Respecto al factor tecnológico. - La tecnología en la actualidad está presente más aún en las tareas de administración de la empresa. El avance tecnológico hace que las empresas necesiten de un personal capaz en el manejo de las mismas, por lo que toda vez que se hace requerimiento de personal, se pide con conocimientos en manejo de programas informáticos, o equipos de acuerdo al rubro de dicha organización.

Factor ecológico, se sostiene que actualmente ha tomado mucha importancia la responsabilidad de las empresas frente al cuidado del medio ambiente. Cada país norma para el sector ambiental con el propósito de cuidar los recursos naturales de su territorio, el Perú está en la misma línea.

Factor legal. - Las MYPE en el Perú se acogen a lo descrito en las siguientes leyes: Ley 28015 “Ley de promoción y formalización de la

micro y pequeña empresa”; también sus modificatorias, siendo una de las últimas la “Ley N° 30056” “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, promulgada en el año 2013.

Porter (1971) “Michael E. Porter identifica el sector como aspecto clave del entorno. La estructura del sector marca las reglas del juego o marco en el que se compite y las posibilidades competitivas”

Una de las formas en que podemos ver el estudio micro entorno que hay en la agricultura en la definición de las reglas y estrategias que se posicionan en las empresas son las 5 fuerzas de Porter las cuales determinaran el grado de rentabilidad y atractivo que tiene un sector determinado

Según Penalba (2015) define las 5 fuerzas de porter “Rivalidad entre competidores, esta fuerza competitiva trata de estudiar las distintas empresas que se encuentran en el mercado y que ofrecen los mismos productos. Se trata de analizar a aquellas empresas que son competencia directa y que luchan por mantener en el mercado”. “Conforme el nivel de competencia aumente, la posibilidad de obtener mayores beneficios disminuye y, por ello, el atractivo de la industria es menor. En conclusión, cuanto menos competitivo sea un sector, las empresas que lo conformen serán más rentables y viceversa”.

“Estas organizaciones compiten de manera continua para alcanzar o mantener un tamaño óptimo en el mercado”. “Siendo el objetivo que se fija en añadir valor al producto y hacer un producto diferente, en la actualidad la mayoría de las empresas ofrecen tipos de productos iguales, haciendo que aumente la rivalidad entre estos”.

“Por otro lado, tenemos que tener en cuenta al factor que mide la rivalidad entre competidores el cual es volumen de costes fijos que puedan tener las empresas”. “Estas empresas presentan unos costes fijos elevados con el volumen de costes variables en los que incurren, en caso haya comparación. Podría perjudicarse el volumen de los costes tanto la

entrada de nuevos competidores al sector como la salida. Concluyendo, el sector citrícola presenta un mayor grado de rivalidad entre los competidores”.

“Amenaza de entrada de nuevos competidores, hay sectores que son económicamente rentables donde tienen un gran atractivo para organizaciones e inversores que ven en estas oportunidades de negocio favorables. La llegada de nuevas empresas en un sector perjudica a las empresas que ya están formadas, pues hace aumentar la competitividad entre ellas y la lucha por tener sus cuotas de mercado”. “Muchas empresas deberían formar parte y colocarse en un sector determinado, saliendo de este cuando lo crea conveniente, cada sector tiene características distintas y una restricción que protegen a las empresas que pertenecen”. “Pero si lo contrario, esta nueva empresa compite a otro nivel, con las PYMES establecidas, y realizando una inversión que esté de acuerdo a sus posibilidades, dentro del sector, hay distintos niveles de competencia, que son diferenciados por el volumen de capital social, los objetivos fijados y la extensión de cada una de las empresas que los forman, concluyendo que las barreras de entrada en el sector citrícola no son complicadas y se puede superar por nuevas empresas, siempre y tengan una posición en el sector que estén dentro de sus posibilidades”.

“Poder de negociación de los compradores, los clientes tienen poder, que puede ser medido por el grado de concentración de estos en el sector. Si la concentración es mayor (existencia de pocos compradores con una cuota de mercado significativa), el poder que ellos tienen sería mayor. Existe un gran número de compradores en el sector citrícola, lo que hace que tenga una baja concentración y poder de estos sería bajo”.

“La diferenciación de los productos que se comercializan en el sector es otro factor que lo conforma, en los clientes adquieran un producto estándar, poco diferenciado tendrán más poder, teniendo como opción de elegir y cambiar de empresa sin problema alguno, tratando de buscar

mejores promociones que lo beneficien, en este caso el sector cítrico que muestra productos similares, el poder de los compradores españoles sería elevado”.

“Poder de negociación de los proveedores, los compradores y los proveedores tienen un poder sobre organizaciones que pertenecen a un sector, el nivel de los proveedores se puede medir con el factor de la concentración, mientras haya más proveedores, el poder que tengan estos será menor, ya que las empresas podrían disponer de un número mayor de posibles suministradores, la empresa que se quiere crear cuenta con pocos proveedores, esta empresa creará el producto que quiere comercializar”. “Se podría decir que los proveedores tienen un poder bajo, no se puede descuidar a aquellos suministradores de los productos necesarios para el cultivo de los cítricos. Aun así, los proveedores no suministran productos exclusivos, y se podría fácilmente cambiar de proveedor”.

“Amenaza de productos y servicios sustitutivos, cuando hablamos de productos sustitutos, nos referimos a todos los productos que son pertenecientes a otros factores realizando las mismas funciones y satisfaciendo las necesidades que los productos del sector que es estudiado, hay factores que influyen en la varianza de la rentabilidad que causan los productos sustitutivos en sectores son: el rendimiento relativo de los sustitutos que tienen relación con el precio, el coste de cambio para el comprador y la propensión de comprador al cambiar”.

“En el sector cítrico, los productos sustitutivos podrían ser las frutas existentes en el mercado. Estas frutas podrían complacer las necesidades de los clientes al igual que los cítricos, por lo que varios compradores tienen como base el precio del producto, los consumidores no tienen un coste de cambio al comprar otro producto que no es original, por lo que se les hace fácil cambiar de producto continuamente dependiendo de las temporadas del año y sus precios. El consumo de limón conlleva beneficios para los consumidores, sobre todo en climas cálidos, entre

ello contiene ácido cítrico, calcio, vitamina c, magnesio una sustancia que combate infecciones”.

Por lo anterior, se hace necesario desarrollar la presente investigación, y para ello se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las Características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2017? Para dar respuesta a la misma, se propone como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2017. Asimismo, se proponen los siguientes Objetivos específicos: Describir los principios de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2017. Identificar las principales ventajas que se obtienen al aplicar los principios de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2017. Describir los conocimientos que se tienen respecto al outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2017. Determinar los principales beneficios del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2017.

El presente trabajo se justifica porque pretende aportar nuevos conocimientos respecto a la gestión de calidad relacionado al outsourcing, variables de la presente investigación que sin duda repercutirá en la población como un aporte social puesto que son ellos los que finalmente se benefician con el desarrollo de las investigaciones científicas. Sin embargo, hay que señalar que, será de mayor beneficio para el sector comercial al que se dirige, siendo para este caso las

comercializadoras de limón del Centro Poblado de Cieneguillo. La importancia del tema se fortalece toda vez que el limón es un producto de exportación, y casi siempre las empresas están buscando la manera subcontratar a otras organizaciones para que se encarguen de uno o más procesos involucrados en las actividades propias de este rubro.

Asimismo, la justificación de la presente investigación está ligada a que su desarrollo representa un antecedente para posteriores investigaciones similares; significando su contenido material teórico y análisis de datos, como base para una investigación más profunda. También se justifica de manera académica porque su elaboración significa el cumplimiento de una actividad dentro del programa de estudios de la carrera profesional de administración.

Para mayor explicación tenemos que la presente investigación se justifica por los siguientes:

“Desde el punto de vista social, se justifica porque el impacto social es positivo ya que servirá para su beneficio, siendo posible su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa, además en la comunidad empresarial les interesará como base de apoyo en la gestión de la calidad con el uso del outsourcing, para su posterior crecimiento empresarial, y por ende el desarrollo de la sociedad”.

“Desde el punto de vista metodológico, se justifica porque ayudara a obtener información necesaria, y relevante, con respecto a la interrelación de las variables de investigación como son la gestión de calidad y el outsourcing, aplicando técnica y utilizando herramientas de investigación”.

“Desde el punto de vista institucional, la escuela profesional de administración tiene como línea de investigación la gestión de la calidad de las MYPES, proveniente del campo disciplinar Promoción de las MYPE de la Uladech Católica, esto en aras de la búsqueda del bien común, y ética, equidad y equilibrio en el tratamiento y difusión de los resultados de la investigación”.

“Desde el punto de vista académico, se justifica porque la investigación se realizó con fines de la obtención del título profesional de Licenciado en Administración”.

“La metodología utilizada en la presente investigación es la de tipo descriptivo de nivel cuantitativo y de diseño no experimental, la recolección de datos se realiza aplicando como técnica la Encuesta, cuyo instrumento es un cuestionario de 40 preguntas en escala valorativa, la población está representada por las empresas del rubro Comercializadoras de limón del Centro Poblado de Cieneguillo, Provincia de Sullana, departamento de Piura, y la muestra está conformada 12 representantes de este tipo de empresas”. Los principales resultados fueron: El 50% de estuvo totalmente de acuerdo con que se evalúe los gustos y necesidades del cliente, el 50% con que la máxima autoridad en la empresa debe actuar como líder, el 50% que se debe tomar en cuenta al personal en la toma de decisiones, el 66.67% está de acuerdo con aplicar el PCDA del Dr. Deming. Respecto al outsourcing: El 83.33% está de acuerdo en que mediante el outsourcing se pueden asumir mayores compromisos con los clientes, el 83.33% con que se evitan costos innecesarios, el 75% con que se mejora la imagen de la empresa. Concluyéndose. Las comercializadoras de limón están de acuerdo con las características de los principios de la gestión de calidad. Y, el outsourcing les resulta muy beneficioso, toda vez que pueden atender a más clientes, evitar costos innecesarios, entre otros.

## II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

### 2.1.ANTECEDENTES

#### 2.1.1. Gestión de calidad

Ramirez Melo & Sanchez Herreo, (2016) en su trabajo de investigación “IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, EN BASE A LA NORMA ISO 9001-2000” cuyo objetivo un sistema de calidad certificado bajo la norma internacional ISO 9001; 2000 es hoy en día una prioridad para aquellas empresas que desean ser competitivas y generar confianza. Su investigación fue de tipo descriptiva; la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario cuyos resultados la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la normatividad ISO 9001-2000 dentro de Ferretera industrial y de servicios de hidalgo, se ha logrado aumentar la productividad 0,28%. Además, al llevar a cabo todos los procedimientos e aumentar las horas de capacitación se ha logrado disminuir en un 2,07% las piezas rechazadas y/o fuera de especificaciones. Al igual que, cuando se llega a la meta de los objetivos de calidad, se mejora la imagen ante nuestros clientes en un 20,60% y si además se realizan todas las actividades de mantenimiento correctivo programadas, las fallas inesperadas en la maquinaria y equipo son totalmente eliminadas, concluyendo por ello que la mejor opción para que las empresas comprometidas a involucrar procedimientos adecuados y eficientes que logren reflejar un alto grado de calidad y mejora continua, es implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en reglamentos y procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial. Su desarrollo e implementación toma tiempo, así como contar con la documentación requerida; sin embargo, la clave para agilizar su proceso es tomar conciencia de su importancia y constancia.

### 2.1.2. Nacionales

Enríquez (2018) en su trabajo de investigación “GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL MARKETING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES, ZONA CENTRO, CIUDAD DE CHIMBOTE, 2017”. Cuyo objetivo determinar las características de la Gestión de calidad con el uso del Marketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, zona centro, ciudad de Chimbote, 2017, se planteó la metodología de diseño no experimental-descriptiva con corte transversal. La población considerada fue de 26 MYPES, tomando una muestra de 15, se aplicó como técnica la encuesta y herramienta el cuestionario que comprendía 22, cuyos resultados que se obtuvieron fueron: El 93.3% conoce lo que significa gestión de calidad, el 86.7% el benchmarking, el 53.3% hasta ese tiempo no se adaptan a los cambios, el 86.7% indican que para medir el rendimiento del personal conocen como técnica solo la observación, el 100% indican que la gestión de calidad mejora el nivel de rendimiento del negocio, el 66.7% si conoce el término marketing, el 100% afirma no utilizar los datos de sus clientes en una base, y así su producto satisface las necesidades de los clientes, el 53.3% no utiliza la publicidad ni otra técnica del marketing para dar a conocer su negocio, el 46.70% si utiliza técnicas del marketing, el 93,3% establecen que el marketing mejora la rentabilidad de la empresa. Llegando de la conclusión que la mayoría de MYPES conocen de forma empírica el benchmarking, no se adapta a cambios, no utilizan herramientas de marketing.

Barco (2017) en su trabajo de investigación “GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE EQUIPOS DE SONIDO E INSTRUMENTOS MUSICALES, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2017”. Cuyo objetivo Determinar las principales características de Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de

equipos de sonido e instrumentos musicales, distrito de Chimbote, 2017. se planteo la metodología de diseño no experimental de corte trasversal. La muestra estuvo conformada por 07 MYPES, aplicándoles como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario que constaba de 22 preguntas. Cuyos resultados obtenidos fueron: el 57,1% desconocen el término gestión de calidad, el 71,4% aplican dentro de su gestión la atención al cliente, el 57,1% de los afirman que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, el 71,5% consideran que es fundamental la atención al cliente, para que éste vuelva. El 85,7% consideran a la atención personalizada como factor importante en el servicio, el 100,0% indican la mala atención al cliente depende de la organización del personal, el 71,4% cuentan con clientes más satisfechos. Llegando a la conclusión la mayoría micro y pequeñas sector comercio, rubro venta de equipos de sonido e instrumentos musicales, distrito de Chimbote, 2017. Si aplican Gestión de calidad, y brindan una regular atención al cliente.

Ángeles (2016) en su trabajo de investigación “CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO VENTA DE BEBIDAS EN GENERAL EN LA URBANIZACIÓN EL PROGRESO, AÑO 2014” cuyo objetivo Determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio - rubro venta de bebidas en general en la urbanización El Progreso, año 2014. Se planteó la metodología es cuantitativa - descriptiva, de diseño no experimental – transversal. Utilizando un cuestionario y la técnica de encuesta cuyos resultados El 43% tiene entre 40 a 49 años de edad, el 86% son de género masculino, el 72% tienen estudios técnicos, el 100% son propietarios - titulares. Respecto a las micro y pequeñas empresas: El 57 % tienen de 5 a 6 años de permanencia en el rubro, el 71 % tienen de 3 trabajadores, el 86% se crearon para maximizar ganancias. Respecto a la gestión de calidad: El 100% no tienen conocimientos de técnicas de gestión, el 100% aplican liderazgo en su gestión, el 100%

aplican el liderazgo democrático, el 100% no sigue un plan de negocios estratégicos, el 100% percibe que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr objetivos, el 86% ha logrado obtener clientes más satisfechos. Llegando a la conclusión de que todas las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro venta de bebidas en general en la urbanización El Progreso, año 2014, desconocen el significado de las técnicas de gestión, pero si aplican de manera empírica el liderazgo democrático.

De La Cruz (2016) en su trabajo de investigación “CARACTERIZACIÓN DE FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO ZAPATERÍAS EN LA CIUDAD DE TARAPOTO-PROVINCIA DE SAN MARTÍN, PERÍODO 2016”. Cuyo objetivo "Determinar la relación existente entre la formalización y la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio-rubro zapaterías en la ciudad de Tarapoto-provincia de san Martín, período 2016. Se planteó la metodología de tipo cuantitativa-descriptiva, de diseño no experimental, con muestreo no probabilístico por conveniencia. Se consideró como población una cantidad de 35 MYPES y una muestra de 12. Se aplicó la técnica de la encuesta y como herramienta el cuestionario. Cuyos resultados el 100.0% de las MYPES del sector comercio-rubro zapaterías son formales, el 83.3% ha recibido asesoría en gestión empresarial y consideran que la formalización de las MYPES sería mayor si el estado concediera beneficios para hacerlo, el 83.3% manifiesta que ésta ayuda a la expansión de las ventas aun cuando aumente los costos laborales. En cuanto a la variable de gestión de la calidad, el 58.0% tiene educación secundaria, de los cuales el 75.5% de la muestra pertenece al género masculino. El 100% utilizan procesos estandarizados de producción en los productos que comercializa, siendo el Plan de Trabajo el de mayor utilización con un 67.05%, seguido en menor porcentaje el Plan Estratégico y la investigación de mercados para la comercialización. En cuanto al proceso de capacitación del personal, afirman realizarlo como política 5 veces al año con el objetivo

de mejorar el servicio de atención al cliente, a esto se suma que el 83.0% utilizan modelos de sus productos al gusto y preferencia de sus clientes; y la evaluación del nivel de satisfacción de éstos utiliza las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) para mejorar la calidad del producto. Llegando a la conclusión el estado y la empresa privada deben seguir apoyando a este sector importante de comercio y producción que son las MYPES, ya que representan un gran número de puestos de empleo en nuestro país, y tratar de convertir estas MYPES en medianas empresas para así seguir contribuyendo al desarrollo sostenible de nuestro país, brindándoles más beneficios en su sector.

### 2.1.3. Regionales

Apaza (2016) en su trabajo de investigación “CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE COMERCIALES RUBRO ÓPTICAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2016” Cuyo objetivo “mostrar las características de la calidad del servicio y la competitividad en las MYPE comerciales- rubro ópticas del centro de Piura, año 2016. Se planteó la metodología de tipo cuantitativa-descriptiva, diseño no experimental, corte transversal utilizando como un cuestionario y la técnica de recojo de datos la encuesta. Cuyos resultados Se encontró que el 100% de encuestas confirman que la calidad del servicio en las MYPE es de vital importancia, sin embargo, el 95 % de encuestados no se encuentra satisfecho con el servicio brindado por las MYPE del rubro óptico, además se observa que el 100% de encuestas consideran que la competencia obliga que una MYPE sea más competitiva, y un 100% de las encuestas concuerda que si una MYPE posee cultura orientada a la calidad es mucho más competitiva. Llegando a la conclusión de que los resultados de la investigación revelaron que la calidad de servicio que esperan los clientes de las MYPE del rubro óptico es baja, esto se debe a que la actitud de servicio de los trabajadores, los elementos tangibles y la comunicación de las empresas como la publicidad son factores

ausentes en las MYPE del rubro óptico, los factores antes mencionados determinan la percepción de la calidad del servicio esperada.

Pinto (2016) en su trabajo de investigación titulado “PLAN DE ACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TURISMO INCLUSIVO PARA LA INSERCIÓN DE PERSONAS CON HABILIDADES DIFERENTES DE PIURA 2016”, cuyo objetivo demostrar la influencia de un plan de acción turística para la inserción de personas con habilidades diferentes en la región de Piura. Se planteó la metodología de tipo descriptiva, utilizando como un cuestionario y la técnica de encuestas, Cuyos resultados El estudio tuvo una muestra de personas con habilidades diferentes funcionarios regionales y estudiantes de la carrera de Turismo. La investigadora aplicó encuestas y entrevistas para conocer el nivel de accesibilidad turística que posee la ciudad, obteniéndose que existen personas que viajan con poca frecuencia porque no encuentran destinos turísticos accesibles donde se les garantice la seguridad y calidad. Llegando a la conclusión que el diagnóstico del estado actual de la gestión turística inclusiva en la región Piura permitió observar las carencias de conocimientos que tienen sobre el tema del turismo inclusivo tanto en la universidad como el director. A partir de dicho diagnóstico se diseñó un plan de acción de gestión de turismo inclusivo que incluye como propósito fundamental la inclusión turística de las personas con habilidades diferentes; y consta con una estructura metodológica acorde a la necesidad de la región que se estudió.

Ugarte (2016) en su trabajo de investigación “ESTUDIO SOBRE LA ENSEÑANZA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES EN PERÚ”; cuyo objetivo los temas relacionados a la gestión de calidad que actualmente se están impartiendo en la carrera de Ingeniería Industrial y afines en Perú. Se planteó la metodología de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, utilizando como un cuestionario y la técnica de encuestas. Cuyos resultados se puede observar que las empresas sugieren algunos temas como certificaciones utilizadas en el sector agroindustrial para la

exportación de productos agrícolas y de alimentos; y otros conocimientos más técnicos respecto a la labor que realiza la empresa. Por ejemplo, para el caso de la entrevista realizada al jefe de la Caja Piura (sector banca) y para el caso de las entrevistas realizadas a Ferreyros Sucursal Piura (servicios), se consideraba importante al menos un manejo teórico de los temas a tratar en la empresa como el buen manejo de los términos financieros para el caso del sector banca y el conocimiento de temas relacionados a la electricidad y mecánica como lo es para el caso del área de servicios en Ferreyros. Sin embargo, con respecto a los temas de gestión de calidad en específico, consideran que el egresado de ingeniería industrial está muy bien preparado. Llegando a la conclusión los temas relacionados a la gestión de calidad actualmente se orientan a lo que se conoce como “gestión de la calidad total”. Por ello, es importante que una empresa cuide no sólo la calidad del producto y del proceso, sino la calidad de sus trabajadores y todos los agentes que intervengan en la cadena hasta que el producto llegue a su consumidor final, el cual será satisfecho si se garantizó la calidad en los demás eslabones de la cadena. Actualmente, los temas de gestión de la calidad enseñados en la carrera de Ingeniería Industrial y afines en el país en general son los requeridos por las empresas, sin embargo, en promedio no todos son enseñados de una manera completa. Si se compara la enseñanza de los grupos de temas de gestión de calidad como grupos, se concluye que la intensidad de enseñanza tanto para las universidades mejor posicionadas en la carrera como las demás universidades es la misma, debiendo ambos grupos reforzar su enseñanza en los temas relacionados a las herramientas de la gestión de calidad y los relacionados a la empresa y al mercado, especialmente con respecto a la práctica de los mismos.

#### 2.1.4. Locales

More (2017) en su trabajo de investigación “CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MYPES

– ELABORACIÓN Y VENTA DE CHIFLE EN EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2017”. Cuyo objetivo “Determinar las características del liderazgo y gestión de la calidad en las MYPES – Elaboración y venta de chifle en el distrito de Sullana, año 2017”. Se planteó la metodología de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, utilizando un cuestionario y la técnica de la encuesta, obteniendo como resultados El 100% de microempresarios encuestados considera que el liderazgo resuelve problemas y mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores. En el caso de la gestión de calidad el 87% de clientes encuestados considera que el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad se concluyó como características del liderazgo: los gerentes si escuchan al personal para la toma de decisiones, reconocen el esfuerzo de los trabajadores, en lo que corresponde a la variable de gestión de la calidad ellos afirman que obtienen beneficios aplicando gestión de calidad, mejoran la satisfacción de los clientes, ya que siempre los motivan para realizar su compra.

Montero (2017) en su trabajo de investigación “CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE MARKETING CON EL USO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DE SERVICIO, EN EL RUBRO ÓPTICAS DEL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2017”, cuyo objetivo es, caracterizar la importancia de la gestión del marketing con el uso del servicio de atención al Cliente en las MYPES de servicio, en el rubro ópticas del distrito de Sullana año 2017, se planteó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño de corte transversal, la muestra para el estudio fue de 13 MYPES del rubro ópticas del distrito de Sullana, tomándose de sus clientes un total de 96. Se utilizó la técnica de la encuesta y como herramienta cuestionario que constó de 18 preguntas, obteniéndose como resultados que el 85% indica que el marketing siempre permite alcanzar los objetivos de ventas; el 54% siempre utiliza el marketing interno para lograr los objetivos estratégicos de su óptica; el 44% siempre entrega los

productos en la fecha acordada y el 50% considera que siempre el personal brinda información de los productos de forma entendible y precisa. Llegando a la conclusión que el marketing más utilizado es el marketing interno y que es muy importante porque mejora las ventas debido a los productos y servicios que brindan.

Farfán (2015) en su trabajo de investigación “GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO –RUBRO PILADO DE ARROZ DE LA PROVINCIA SULLANA, AÑO 2014”, cuyo objetivo es, describir las características de la Gestión de Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia de Sullana Año 2014. Se planteó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño de corte transversal. Para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 13 MYPE que fue la totalidad de la población en las cuales se aplicó un cuestionario, para el recojo de la información se tomó a toda la población de MYPES del sector debido que el número es reducido. Obteniendo como resultados: Con respecto a los representantes, el 62% de las personas encuestadas eran los administradores de la empresa. Con respecto a las micro y pequeñas empresas, el 62% de las empresas iniciaron su negocio hace más de tres años, el 62% de las empresas cuentan entre 1 a 5 trabajadores. Con respecto a la gestión de calidad, el 39% de las empresas casi siempre han definido la misión, visión y valores de la organización, el 38% casi siempre aplica métodos de mejora en sus procesos, el 46 % casi siempre hace uso de la documentación necesaria para la planificación, operación y control de procesos, el 54% de los directivos de las Mypes, algunas veces se capacitan, el 46% de las Mypes cumple con objetivos organizacionales con frecuencia, el 62 % de las empresas manifiestan que casi nunca presentan inconvenientes en el servicio que se brinda. Llegando a la conclusión que en cuanto a la aplicación de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia de Sullana año 2014, se puede describir que los planes estratégicos basados en la misión, visión,

valores de la organización y objetivos de la empresa no están bien definidos en algunas organizaciones. La motivación hacia los trabajadores de las MYPE no son las adecuadas, puesto sólo lo hacen en pos de mejora de la productividad sin tener en cuenta de la mejora anímica del trabajador.

## 2.2. Antecedentes

### 2.2.1. Outsourcing

### 2.2.2. Internacionales

Díaz Mora (2016) en su trabajo de investigación “OUTSOURCING EN LAS INDUSTRIAS TRADICIONALES: DETERMINANTES DE LA ESTRATEGIA” cuyo objetivo es profundizar en la entidad y determinantes del outsourcing de producción en las manufacturas tradicionales españolas a través de un modelo de datos de panel dinámico se planteó la metodología de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, utilizando un cuestionario y la técnica de la encuesta, obteniendo como resultados de la estimación confirman el papel del outsourcing como una estrategia productiva dirigida a incrementar la eficiencia productiva y la competitividad, particularmente a través del ahorro en los costes laborales; no obstante, sus posibilidades de adopción están condicionadas por una serie de características estructurales de las empresas que provoca que sean las empresas con una mejor posición competitiva (bien por su tamaño, orientación de mercado o de la producción) las que se encuentran en mejores condiciones para llevarla a cabo. Llegando a las conclusiones las ramas con una orientación prioritaria de su producción hacia los mercados locales y con menores posibilidades de diferenciación de producto son las que tropiezan con mayores limitaciones, a pesar de que son las empresas con producciones más estandarizadas las que experimentan con mayor intensidad la creciente competencia en precios derivada de la liberalización de los intercambios.

Cedeño Pérez & Paucar Narváez (2016) en su trabajo de investigación DISEÑO DE OUTSOURCING CONTABLE EN ACGLOSERSA.S.A. PARA REDUCIR PROCESOS CONTABLES TRIBUTARIOS. Cuyo objetivo de crecer a nivel empresarial y financiero realizan sus mejores esfuerzos, sin embargo, los mismos se ven limitados debido a las diferentes actividades y procesos que suelen volverse complejos e impiden a la empresa alcanzar sus metas debido a que no les permite dedicarse por completo a las actividades que generan rentabilidad. Su investigación fue de tipo descriptiva; la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario cuyos resultados La ausencia de personal altamente calificado en contabilidad y finanzas que pertenezcan a la propia empresa pueden provocar incumplimientos legales y tributarios. Por este motivo nuestro proyecto está enfocado en realizar los procesos contables que en ocasiones suelen convertirse tediosos para los empresarios, quienes suelen desviar su atención de la actividad generadora de beneficios a la Compañía mediante el diseño de un outsourcing contable. concluyendo El cantón Durán cuenta con 391 pequeñas empresas y las empresas que brindan asesoría contable y tributaria son muy pocas, Acglosersa S.A. es una empresa que cuenta con un personal que se encuentra en constantes capacitaciones y la experiencia en el área contable y tributario y puede ser de gran ayuda a todas las empresas que requieran sus servicios permitiéndoles de esta manera cumplir con todas las disposiciones legales para que no se encuentren con ningún inconveniente en estas áreas y continúen desarrollando sus actividades.

### 2.2.3. Nacionales

Torres (2018) en su trabajo de investigación “GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL OUTSOURCING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO ALQUILER DE MAQUINARIAS PESADAS, DISTRITO DE CALLERÌA, AÑO 2018”; cuyo 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); así como su inserción en las cadenas globales de valor, de las MYPES del sector servicios, rubro alquiler de maquinaria pesada del distrito de Callería, año 2018”. Su investigación fue de tipo descriptiva; la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario que constó de 30 preguntas. Los resultados fueron: el 43% de las MYPES no tienen un organigrama, el 29% no tienen políticas, objetivos y procedimientos de calidad, el 71% no aplica la planificación estratégica, el 36% no evalúa el desempeño de su personal, el 36% nunca realizaron procesos de selección de personal, el 71% toma en cuenta la información y resultados estadísticos para la toma de decisiones, el 71% tiene conocimiento de lo que significa el Outsourcing, llegando a la conclusión sobre la tercerización de los procesos del trabajo, el 86% indica y reconoce al sector construcción como el que más terceriza el 43% indican que la maquinaria que genera más ventas es el camión volquete. El 43% indica como debilidad o amenaza a sus competencias, el 86% están de acuerdo en que se debe implementar un sistema de Gestión de Calidad.

Cjuno (2016) en su trabajo de investigación “GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL NEUROMARKETING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO BOTICAS DE CASCO URBANO. CHIMBOTE, 2016” cuyo objetivo Determinar las características de la Gestión de calidad con el uso del neuromarketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro boticas de casco urbano. Chimbote, 2016. Se planteó la metodología fue de tipo cuantitativo-descriptivo. Tuvo una muestra de 12 representantes de las MYPES. Se aplicó la técnica de la encuesta, con un cuestionario, cuyos resultados fueron: El 58.3% de los representantes indicaron que conocen como técnica moderna al marketing, el 50% alguna vez oyeron hablar del neuromarketing, el 100% indicó que “sí”

satisfacen las necesidades de sus clientes, el 50% cree que un buen producto permite motivar al consumidor en su compra, el 91.7% cree que las emociones de los clientes si afectan el consumo del producto y/o servicio, el 75% afirman que los clientes si son atraídos por carteles de ofertas y descuentos, el 58.3% cree que al implementar el neuromarketing les permitirán permanecer en el mercado. Llegando a la conclusión en el presente estudio de investigación se determinó las características de las MYPES del sector servicio rubro boticas de Casco Urbano, 2016, donde en su mayoría tienen el tiempo de permanencia en el rubro de 0 a 3 años donde laboran en su gran mayoría de 1 a 5 trabajadores los mismos que son personas no familiares quienes laboran y en su totalidad de estos establecimientos fueron creadas con el objetivo de generar ganancias.

Flores (2016) en su trabajo de investigación “OUTSOURCING – HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS” cuyo objetivo “Presentar al Outsourcing como herramienta de gestión para obtener eficiencia organizacional optimizando recursos”. Se planteó la metodología de tipo descriptiva, utilizando como cuestionario y la técnica de encuestas, Cuyos resultados obtenidos fueron las Mypes del distrito de Callería se hallan limitadas en competitividad; en primer lugar y de acuerdo con la estadística elaborada, el 29% se debe a la falta de políticas, objetivos y procedimientos de calidad; en segundo lugar y con la misma cifra porcentual (29%), se debe a la limitada e inexistente planificación estratégica y; en tercer lugar un tridente de limitaciones como: mano de obra no certificada (14%), falta de estudios de mercado -market share (14%) y limitada capacidad gerencial (14%). Es decir, las Mypes del distrito de Callería principalmente se sienten limitadas por la falta de políticas de calidad y por su limitada planificación estratégica. Muestra desde el origen de la práctica de esta herramienta de gestión hasta su expansión a nivel mundial. Se define como tal, brindando información relevante sobre sus características, así como las desventajas y los riesgos

existentes en el Outsourcing. Llegando a la conclusión del informe fueron que las empresas deben considerar al Outsourcing como herramienta de gestión primordial, justificándose en las múltiples ventajas tales como la reducción de los costos en los procesos, como también permitiéndonos priorizar los recursos según la necesidad e importancia en las áreas a aplicar, las que generaran ventajas competitivas, sin dejar de lado los estándares de calidad y servicio.

#### 2.2.4. Regionales

Cedano Gonzales (2015) en su trabajo de investigación “PLAN DE NEGOCIOS PARA UN OUTSOURCING DE JOYERÍA DE PLATA CON INCRUSTACIONES DE PIEDRAS NATURALES BAJO LA MARCA JOYA CATACAOS HACIA EL MERCADO DE LA CIUDAD DE LOS ÁNGELES – ESTADOS UNIDOS” cuyo objetivo el establecimiento de un despacho de exportación en la ciudad de Catacaos; así como la exportación de 6 cajas de 84 piezas de joyería al año para cubrir nuestros costos y gastos, obteniendo también indicadores financieros positivos como el VAN y el TIR que avalen que nuestro proyecto sea rentable en el tiempo. Su investigación fue de tipo descriptiva; la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario cuyos resultados Lograr establecer un envío mensual de mercadería de más de 1617 Kg, de modo que podamos cubrir nuestros gastos. Lograr establecer un envío mensual de mercadería de una unidad como mínimo al mes, de modo que logremos cubrir nuestro punto de equilibrio de 6 cajas al año. Debido a la facilidad de acceso a los materiales y mano de obra necesaria para el desarrollo del negocio, resulta factible el desarrollo del negocio en la ciudad de Catacaos concluyendo del presente proyecto se estará fomentando el desarrollo de la exportación dentro del Distrito de Catacaos, que a pesar uno de los más reconocidos por las finas técnicas de sus artesanos en plata, ellos carecen del conocimiento técnico para desarrollar la

exportación, así como la constante desconfianza hacia negocios fuera del país.

### III. Bases teóricas de la investigación

#### 3.1 Las micro y pequeñas empresas

##### 3.1.2 Definición:

En las últimas décadas los micros y pequeñas empresas (MYPES) han sido objeto de una gran atención, tanto por investigadores académicos como por empresarios y políticos.

Uno de los que contribuyó a que este interés se propalara fueron los resultados de la investigación empírica realizado por Birch en el año 1979.

Aquí Birch concluyó que en los Estados Unidos las pequeñas empresas crean más empleos que las grandes. Esta conclusión empírica puso de manifiesto lo que en realidad ya venía ocurriendo: las pequeñas empresas empezaban a empujar las economías de los principales países del mundo.

Nuestro país está inundado de micro y pequeña empresa poco productiva a diferencia de China y Asia donde la pequeña empresa es altamente productiva.

Según el comercio (2010 )Ser Pequeña Empresa Productiva-PEP es no solo tener trabajadores capacitados y entrenados, sino que produzcan para nichos de mercados especializados; es aplicar a la actividad las herramientas tecnológicas, financieras y legales que utiliza la mediana y gran empresa nacional e internacional; es cambiar la estrategia de negocio por las tendencias comerciales actuales como en lugar de invertir en una bodega debe invertir en

un supermercado, en lugar de un restaurante en una franquicia de restaurante, en lugar de una ferretería en un gran almacén de venta de todo artículo de mejora de hogar, en lugar de una panadería en un supermercado, en lugar de una peluquería en un spas, en lugar de una zapatería en una marca dentro de un supermercado, etc.

### 3.1.3 Importancia de las MYPE

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el Perú, son un componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del producto bruto interno (PBI). Es indudable que abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre las más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país. Sánchez (2008)

### 3.2 Comercializadora de limoneras

El sector agropecuario también se ve afectado por estos factores determinantes en el desarrollo del país, la falta de un asesoramiento técnico en el manejo de la producción agrícola y pecuaria a nivel nacional es preocupante, los campesinos, agricultores y demás gente de campo siguen manejando sus cultivos, huertos, granjas o fincas de manera rudimentaria o tradicional, lo que conlleva en muchos de los casos a generar pérdidas económicas en la producción y comercialización que bien podrían ir en beneficio de ellos. (DÁVILA, 2012)

Citrus x limón, el limonero, es un pequeño árbol frutal perenne que puede alcanzar más de 4 m de altura. Su fruto es el limón, una fruta comestible de sabor ácido y extremadamente fragante que se usa en la alimentación. El limonero posee una madera con corteza lisa y madera dura y amarillenta muy apreciada para trabajos de ebanistería. Botánicamente, es una especie híbrida entre *C. médica* (cidro o limón francés) y *C. aurantium* (naranja amarga). (DÁVILA, 2012)

Aunque otros autores creen que es el resultado de diversos retro cruces entre *Citrus médica* y *Citrus aurantifolia*. Los Limones han tenido como principal mercado de destino a los Estados Unidos, país que ha absorbido el 66.7% del total de las ventas acumuladas. Colombia es el segundo destino de las exportaciones de este producto, pues compró el 19%. Alemania es el tercer destino de importancia, el cual ha comprado el 32% y junto con Colombia registran tasas de crecimiento en sus compras del 48.2% y 398.5%, respectivamente. (DÁVILA, 2012)

En contraste, Estados Unidos presenta un decrecimiento en sus importaciones del 46.45%. ([www.fao.org/docreo](http://www.fao.org/docreo)) El Limón Sutil tiene como principal destino a los Estados Unidos, el cual ha comprado el 89% de lo vendido al exterior.

Implica el vender, dar carácter comercial a las actividades de mercadeo, desarrollar estrategias y técnicas de venta de los productos y servicios, la importación y exportación de productos, compra-venta de materia prima y mercancías al por mayor, almacenaje, la exhibición de los productos en mostradores, organizar y capacitar a la fuerza de ventas, pruebas de ventas, logística, compras, entregar y colocar el producto en las manos de los clientes, financiamiento etc. (DÁVILA, 2012)

### 3.1. Gestión de Calidad

#### 3.1.1. Definición

James (2000) denomina “La Gestión de la Calidad a lo largo de los últimos 100 años se ha ido desarrollado por eras, así en la primera era se

caracterizó por la aplicación de técnicas de inspección de calidad, en la segunda era surgieron los controles a través de la gestión de datos, en la tercera era apareció el desarrollo del sistema que rodeaba al proceso y al producto manufacturado, logrando mayor flexibilidad. Por último, en la cuarta era fue el estallido total de la calidad teniendo como base la filosófica el compromiso global de la organización a través de la participación, minimizando errores y consiguiendo la satisfacción constante”. (Pág. 28)

#### Gestión de la “calidad” para las organizaciones

Considerando los conceptos de Viveros citado por Méndez (2013) nos indica que la calidad se basa en trece principios importantes:

- Realizar las tareas y trabajos muy bien desde el inicio.
- Complacer las privaciones del cliente
- Tratar de brindar soluciones a los errores sin buscar justificación para ellos.
- Ser siempre positivo a todo trance.
- Ser cordial y mejorar el trato con las personas.
- Cumplir con las tareas en el momento debido.
- Practicar la puntualidad
- Ser amable hacia sus compañeros de trabajo para que el equipo funcione.
- Reconocimiento de las equivocaciones buscando la solución a la brevedad.
- Practicar la humildad tratando de enseñar a los que desconocen y de tal manera recibir y aprender lo que no se conoce.
- Ordenar y organizar en equipos de trabajo utilizando herramientas.
- Acrecentar la magnitud de la responsabilidad que implique la generación de “confianza” en terceras personas.

- Disminuir el trabajo complicado estableciendo procesos donde no prime la burocracia, de tal manera que se resuelvan las situaciones de forma más fácil, simple y sencilla.

Anda citado por Méndez, (2013) nos pone de manifiesto que, en toda aquella “empresa que busca lograr la calidad, se deben tener en cuenta algunos requisitos básicos:

Actuar siempre de forma constante para mejorar poco a poco la elaboración de productos o servicios.

- Mejorar toda actividad con el propósito de ser competentes.
- Se debe trabajar la calidad del producto y/o servicio desde un principio.
- Considerar que en un producto su precio se ajuste al nivel de calidad.
- Mejora continua y constante de todo y cada uno de los procesos de producción y servicios mejorando la optimización de recursos con referencia a los costos.
- Implementar nuevo y modernos métodos, técnicas y sistemas de capacitación y entrenamiento.
- Dirigir las operaciones ejerciendo liderazgo, para involucrar y mejorar el desempeño del personal.
- Propiciar un ambiente que brinde la seguridad en todo desarrollo de las actividades.
- Eliminarsen las barreras de intersección entre ciertas áreas.
- Se les debe indicar a los trabajadores el propósito de aumentar la calidad y la productividad como una meta sin considerar realmente las cantidades e importes.
- Hacer que con la participación de los trabajadores ellos se sientan satisfechos y muy gustosos de lo que realizan.

- Generar facilidades hacia la educación del personal como alcanzar un nivel de autodesarrollo.

Todas las áreas deben encaminarse hacia un solo fin que sería “calidad” en todos los aspectos.

A todo ello Méndez (2013) “sostiene que estos requisitos hay que tomarlos en cuenta para que toda organización logre implantar la calidad tanto en los productos que ofrece como en el servicio que nos brinda, esto sólo se puede alcanzar siendo perseverantes en aplicar los pasos antes mencionados, con el fin de hacer de la calidad un compromiso para cada uno de los miembros de la institución”.

### 3.1.2. Concepto de calidad como excelencia

Según Tuchman (1980, 38) “la calidad significa no conformarse con un segundo lugar. En otros casos, la etiqueta de la calidad como excelencia suele responder más bien al concepto de calidad como satisfacción de expectativas”. (pág. 154)

Según Fontalvo (2007) a la “calidad” la describe como “el conjunto de características inherentes a un producto o servicio que están en capacidad de garantizar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, de los miembros de la empresa y de la sociedad”. (pág. 31)

### 3.1.3. Principios de la gestión de calidad

“Cazorla” (2004) sostiene:

“Que, todo ente económico que haya implementado sistema de gestión de la calidad, hace notar que, si aplica la gestión la calidad para sus servicios y productos de manera ordenada, con planificación y control”. Además, hace mención que las normas de producto son distintas a las normas de sistemas de gestión de la calidad.

“Una norma de producto puede ser: el mercado CE, la marca N de producto aprobado por AENOR, otro sería en cuanto a la marca GS de

TÜV Producto, de tal forma nos indican las características mínimas que el producto cumple en materia de seguridad”.

Según Daruma Software (2016) considera a los siete principios con sus ventajas del emprendimiento de la “Gestión de Calidad” como “un conjunto de creencias, normas, reglas y valores fundamentales que han sido desarrollados y actualizados por expertos internacionales del Comité Técnico 176 de la ISO y que actualmente son aceptados como verdaderos.”

Enfoque en el cliente. “La importancia radica en tratar de superar los objetivos que se basan en el enfoque sobre la complacencia de las necesidades de las personas en su calidad de clientes y entre sus ventajas, va a permitir”:

- Incrementar el valor hacia el cliente
- Generar mejor satisfacción en el cliente.
- Fidelizar al cliente.
- Incrementar la forma de reestructurar negocios.
- Mejorar la buena imagen de la organización.
- Generar y aumentar la base de datos de los clientes.
- Elevar el nivel de ingresos

Liderazgo. Son aquellas personas que realizan diferentes actividades en sus empresas o aquellas en las cuales trabaja, permitiendo un mejor trabajo y calidad en todos los niveles, los mismos que se trazan determinadas finalidades y crean mejores circunstancias por lo que las personas se ven comprometidas con el trabajo en busca de lograr los propósitos de calidad que se han trazado en toda la empresa.

Entre los beneficios que ofrece la participación de un líder están:

Generar un clima en donde se realicen las actividades con mucha “eficacia y eficiencia” para el logro de propósitos de “calidad”.

- Ayuda a prosperar la interrelación de las etapas de producción.
- Eleva el nivel de comunicación entre niveles, departamento y funciones.
- Acrecienta el nivel del grupo y del elemento humano para trabajar con miras a cumplir con los propósitos deseados.

Participación del personal: Implica tener en cuenta a todas aquellas personas, que cuenten con principios de responsabilidad, sean competentes, altamente informadas, preparadas y expuestas a participar en todas las áreas de la organización, lo que permitirá mejorar y fortalecer la capacidad para innovar y mejorar el nivel valorativo de la organización. Entre las ventajas que encierra este principio son:

Permite progresar con la asimilación de los propósitos de calidad que persigue una organización e incrementando la motivación en el personal para alcanzarlos.

Incrementa la participación constante de las personas en distintas actividades para mejorar.

Aumenta la “iniciativa” como la “creatividad y el desarrollo personal”.

Supera el temor y genera mayor confianza hacia la satisfacción de las personas.

Incrementa el interés de la participación solidaria y compartida creándose cultura en la organización.

Enfoque basado en procesos. - Mediante este enfoque se tiene en cuenta que la calidad se aplica en todas las etapas de la producción o transformación de los productos o servicios, los mismos que se relacionan entre sí y siguen una secuencia. Entre las ventajas que nos proporciona este enfoque tenemos:

Permite mejorar la capacidad de agrupar detonados “esfuerzos” en aquellos procesos que son esenciales e imprescindibles para la organización.

Genera mayores resultados importantes planificados, por medio de “un procedimiento de proceso debidamente ordenados”.

Permite generar una renta basada en la optimización de los recursos para cada proceso.

Demuestra consistencia, eficiencia y eficacia, lo que le permite a la organización generar confianza a todas las partes.

Mejora. Desde este enfoque se considera la capacidad de la organización para estar en constante mejora, la cual va permitir el éxito de las organizaciones. Entre las ventajas que nos muestra este enfoque están:

Aumenta el rendimiento en los procesos, habilidades de la organización y por tanto la satisfacción del cliente.

Permite amentar el nivel de investigación, logrando determinar cuál fue la causa genérica para establecer las bases y los medios para la prevención como toma de decisiones correctivas.

Mejora los esfuerzos para hacer frente a los riesgos, así como a las oportunidades internas y externas

La consideración de la determinación en las decisiones basadas en la “evidencia” que sirven para apoyar el análisis y evaluación de los datos de periodos anteriores y actuales para hacer frente al futuro y tomar las mejores decisiones que logren obtener los resultados esperados. Entre las ventajas que se genera con la aplicación de este principio están:

“Procesos” mejorados en toda “toma de decisiones”.

Progresar en el procedimiento de la evaluación de la acción y desarrollo de los procesos

Incrementa el nivel de la eficiencia y eficacia en las operaciones propias de la organización.

Permite generar mayor habilidad para revisar, verificar, comprobar, así como modificar algunas “opiniones y decisiones”.

Ayuda a desarrollar las destrezas para corroborar la “eficacia” de aquellas determinaciones anteriores.

Gestión de relaciones. Implica hacer actividades de gestión con respecto a aquellas relaciones interesantes para el bienestar de la empresa u organización en vinculación con las partes interesadas lo que permitirá una relación más estrecha que llevará al éxito a la organización. Entre sus ventajas destacan:

Eleva la utilidad en todas las áreas de la organización como sus elementos y otros interesados teniendo en consideración las oportunidades y de la misma forma sus limitaciones.

Aumenta la “comprensión común” en todas las áreas de la organización en referencia de los propósitos y los principios.

Eleva la invención de los que se considera valor en todas las partes interesadas compartiendo diversos recursos y factores, considerando en la gestión los riesgos sobre la calidad.

Crea a través de las relaciones una consecución haciendo una cadena donde el flujo de bienes y servicios sea constante.

#### 3.1.4 Ventajas de la Gestión de calidad:

Las ventajas de la gestión de calidad y la Mejora no debería ser más que una nueva forma de hacer el trabajo que le permita a la organización: Lograr sus objetivos de empresa, agregar valor a sus productos y servicios, satisfacer a sus clientes y con ello desarrollar y mantener ventajas competitivas, que la diferencien de sus competidores. Las grandes empresas que han visto la calidad como una ventaja con la que pueden competir en el mercado para captar y fidelizar clientes. La calidad no es solo establecer un diseño que satisfaga las expectativas, si no que requieren también de la sincronía de todas las acciones de la empresa en áreas de satisfacción de sus clientes. Mira, Lorenzo, Rodriguez Martin, & Aranaz (2016)

- Un incentivo: es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento. Mira, Lorenzo, Rodriguez Martin, & Aranaz (2016)
- La actividad: es cualquier actividad que realice una empresa, durante su ciclo de vida, con el fin de conseguir sus objetivos”. Estas son acciones que desarrolla una compañía para obtener ganancias. Y también pueden ser bastante diversas, ya que dependen de las características de la organización. Mira, Lorenzo, Rodriguez Martin, & Aranaz (2016)
- Ambiente: se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental. (Mira, Lorenzo, Rodriguez Martin, & Aranaz (2016)
- Calidad: es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Mira, Lorenzo, Rodriguez Martin, & Aranaz, (2016)
- PDCA: La metodología PDCA es ampliamente utilizada por las corporaciones que desean mejorar su nivel de gestión a través del control eficiente de procesos y actividades internas y externas, por medio de la estandarización de la información y reduciendo al mínimo las posibilidades de errores en la toma de decisiones importantes. Mira, Lorenzo, Rodriguez Martin, & Aranaz, (2016)
- Es importante destacar que, una vez implementado, el ciclo PDCA debe convertirse en una constante en la empresa, un verdadero círculo virtuoso siempre con el objetivo de mejora continua.

- Rotación y/o despidos: es el acto y el resultado de rotar. Este verbo refiere a girar en torno a un eje o a seguir un cierto turno. Personal, por su parte, es un término con varios usos: puede tratarse de aquello vinculado a una persona o del grupo de individuos que trabajan juntos en un mismo lugar. Mira, Lorenzo, Rodriguez Martin, & Aranaz (2016)
- Mejoras: Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. Mira, Lorenzo, Rodriguez Martin, & Aranaz (2016)
- Descuentos: En el ámbito de la economía financiera, descuento es una operación que se lleva a cabo en instituciones bancarias en las que éstas adquieren pagarés o letras de cambio de cuyo valor nominal se descuenta el equivalente a los intereses que generaría el papel entre su fecha de emisión y la fecha de vencimiento. Mira, Lorenzo, Rodriguez Martin, & Aranaz (2016)
- Exclusividad: El término exclusividad alude a algo único o singular, que logra diferenciarse de otras opciones y hace restarles importancia a estas dado a que las excluye. En el ámbito del marketing existe una ley de la exclusividad, que es una ley clave que tienen muchas empresas o productos para poder ganar clientes. La exclusividad es una característica que utilizan varias empresas como elemento fundamental de sus estrategias en el marketing. Mira, Lorenzo, Rodriguez Martin, & Aranaz (2016)

## 3.2. Outsourcing

### 3.2.1. Definición de Outsourcing

Según Sánchez de la Vega (2012) nos demuestra que el tema Outsourcing, es bastante extenso; así tenemos (pág. 2):

Según Fernández (2007) “Consiste en la contratación externa de recursos anexos, mientras la organización se dedica exclusivamente a la razón o actividad básica de su negocio. No es sólo un contrato de personas o activos, es un contrato para obtener resultados”.

Según Alarcón (2007) “Implica la contratación y posterior delegación a largo plazo de uno o más procesos no críticos para un negocio, a un proveedor más especializado con el fin de conseguir una mayor efectividad, que permita orientar los mejores esfuerzos de una compañía a las necesidades neurálgicas para el cumplimiento de una misión”.

Según Morales (2007) “Es una estrategia de administración por medio de la cual una empresa delega la ejecución de ciertas actividades a empresas altamente especializadas”.

Según Schneider (2004) “Método mediante el cual las empresas desprenden alguna actividad, que no forme parte de sus habilidades principales, a un tercero especializado. Por habilidades principales o centrales se entiende todas aquellas actividades que forman el negocio central de la empresa y en las que se tienen ventajas competitivas con respecto a la competencia”.

Según Maynard (2005) “Acción de recurrir a una agencia externa para operar una función que anteriormente se realizaba dentro de la compañía”.

### 3.2.2. Importancia del Outsourcing

El término “Outsourcing” fue creado en el año 1980 y fue empleado para describir la transferencia de trabajos y sistemas que hacían grandes empresas a sus proveedores. Este modelo se genera en el momento que

“la compañía decide que hay ciertas actividades realizadas tradicionalmente por sus empleos, que podrían ser desempeñadas mejor, más rápido o más barato por otras empresas externas” Muñoz & Nevado (2007) pg.(166).

Según Luna (2014) “La importancia del outsourcing radica en que esta pretende concentrar los esfuerzos de la compañía en las actividades principales del giro de negocios. De esta manera se pretende otorgar mayor valor agregado para los clientes y productos mediante agilidad y oportunidad en el manejo de los procesos transferidos, una reducción de los tiempos de procesamiento e inclusive, en la mayoría de los casos, una reducción de costos y de personal, así como una potencialización de los talentos humanos”. (p. 211)

### 3.2.3. Conocimiento respecto al outsourcing

El Knowledge Process Outsourcing (KPO) permite a las empresas ir más allá de su crecimiento mediante la tercerización de sus procesos centrales de negocio, apoyándose en proveedores que cuentan con profesionales altamente calificados, especializados y a un costo competitivo. ConnectAmericas (2012)

Esta es la principal diferencia entre el KPO con respecto a su predecesor, el Business Process Outsourcing (BPO), el cual se concentraba en atender procesos estandarizados y rutinarios bajo el precepto de la reducción de costos fijos. En otras palabras, el KPO entrega servicios al nivel estratégico más que al nivel operacional. Se brinda experiencia en el negocio más que en los procesos. ConnectAmericas (2012)

Funcionamiento:

Trabajar con el outsourcing puede que no sea exactamente una cosa fácil, pues es necesario determinar exactamente el servicio que va a terceros y que el proveedor desea contratar; esto, puesto que algunas empresas pueden hacer publicidad dando a entender que son expertos en la materia, cuando, en verdad, no es así. Personal (2014)

Sin hablar que subcontratar servicios tan importantes puede ser un problema si tú y tu equipo no están de acuerdo que esta es una buena opción y no confían en el proveedor.

Periodo máximo: El trabajo a realizar se realiza automáticamente, a través de una empresa especializada en esa área, reduciendo el tiempo de realización de los proyectos a no perder tiempo en selección de personal, formación o adquisiciones de equipo. Ejecutar el mismo trabajo en un menor plazo aumenta de forma significativa la productividad empresarial. Personal (2014)

Elementos: Antes de realizar un proceso de Outsourcing en una empresa, hay diferentes factores que deberá tener en cuenta la compañía.

Contrato: Es el documento legal que recoge el alcance y las características del servicio. Este deberá contener la duración, las condiciones económicas y de otros tipos de la cesión de los activos y de la gestión de SI y de su recuperación, la propiedad intelectual y las condiciones previstas para la resolución. Eneko (2018)

Nivel de servicio (SLA): Define el ámbito de aplicación de los servicios concretos y la forma de llevarlas a cabo. Para esto, la parte contratante y la empresa de outsourcing deberán realizar un análisis de viabilidad y otro que determine los compromisos que van a ser contraídos por las dos partes. Eneko (2018)

Activos: Conjunto de recursos informáticos de la propiedad del contratante, susceptibles de ser traspasados de ser traspasados a la empresa contratada. Estos activos se dividen en: Físicos, lógicos, de aplicación, información y humanos. Eneko (2018)

Trasformación de costos: La implementación de Outsourcing implica modificar los conceptos contables con todo lo relacionado con la gestión informática. Eneko (2018)

Plan de pagos: Establece la forma de remuneración del servicio, si los pagos serán mensuales, por cumplimiento de hitos, por sprints, etc.

También se determina si el precio será fijo, variable (por unidad de uso) o mixto (parte fija y variables). Eneko, (2018)

Salidas programadas: El contrato debe prever los mecanismos y las técnicas necesarias para realizar la transferencia de activos y servicios una vez terminado todo.

Gestión de instalaciones y de sistemas: Estos servicios consisten en realizar las tareas de CPD de una organización, ya sea de modo físico o vía remota, que consisten en dar soporte técnico y mantenimiento, gestionar las redes y realizar operaciones de SI

Integración de sistemas: Contempla el desarrollo y la inicialización de las aplicaciones de la organización, realizando tareas como pruebas, codificación, formación de usuarios, etc. Eneko, (2018)

Right-Outsourcing: Consiste en definir la solución más óptima para el desarrollo. Para ello, lo más correcto supondría adjudicar el contrato a varias empresas, cosa que en la práctica no suele hacerse.

In-house: Se produce cuando el outsourcing se realiza en las mismas instalaciones de la parte contratante.

Off-site: Se aplica cuando el proceso de outsourcing se produce en una empresa ajena a la que contrata el servicio.

Co-Sourcing: El prestador del servicio de Outsourcing ofrece un valor añadido a su cliente, como por ejemplo, compartir los riesgos.

Colaborativo: Se aplica a la utilización de la capacidad ociosa en las operaciones para producir artículos o prestar servicios a un tercero.

Riesgos: Los riesgos involucrados en el proceso de Outsourcing pasan de ser riesgos operacionales a riesgos estratégicos.

Los riesgos operacionales afectan más la eficacia de la empresa

Los riesgos estratégicos afectan la dirección de la misma, su cultura, la información compartida, entre otras.

Los principales riesgos de Outsourcing son:

- No negociar el contrato adecuado.
- No adecuada selección del contratista.
- Puede quedar la empresa a mitad de camino si falla el contratista.
- Incrementa el nivel de dependencia de entes externos.
- Inexistente control sobre el personal del contratista.
- Incremento en el costo de la negociación y monitoreo del contrato.
- Rechazo del concepto de Outsourcing

Al delegar un servicio a un proveedor externo las empresas están permitiendo que éste se dé cuenta de cómo sacarle partida al mismo y se quede con las ganancias.

Uno de los riesgos más importantes del Outsourcing es que el proveedor seleccionado no tenga las capacidades para cumplir con los objetivos y estándares que la empresa requiere.

Disminución de costos:

- Aumentar la eficiencia de las tareas y procesos de ciertas áreas de la empresa.
- Ofrecer un servicio mejor tanto a los clientes finales como a los trabajadores internos de la empresa.
- Disponer de las últimas tecnologías y actualizaciones del mercado.
- Desarrollar áreas ajenas a las que la empresa no está enfocada.
- Garantizar, mediante la disposición de personal profesional sobre el área de trabajo, unas mejores prestaciones para el desarrollo y la implantación de TI.
- Cumplir los objetivos de la empresa.
- Permitir a la empresa a enfocarse en otras áreas y asuntos empresariales.

Para garantizar el éxito, será necesario que se tenga claro las actividades que se querrán tercerizar y realizar una buena selección sobre los proveedores que se elegirán para el desarrollo de esas actividades.

Ventajas: El uso de la subcontratación trae consigo diversos beneficios, entre estos destacan:

- Permite enfocarse en lo que es realmente importante: la actividad que hace a la empresa ganar dinero.
- Disminuir los costos, ya que se puede pagar menos por ciertas funciones, por ejemplo la limpieza.
- Algunas empresas de Outsourcing cuentan con tecnología que no es tan accesible para la empresa que desea usarla.
- Permite tener una organización esbelta.
- Da pie a la innovación ya que se pueden obtener nuevas ideas.
- Puede mejorarse la imagen de la empresa al contratar servicios especializados.
- Se delegan algunos procesos correspondientes al área de recursos humanos como negociaciones y reclutamiento.

Desventajas:

- A pesar de ser una herramienta eficiente puede conllevar algunos inconvenientes de los cuales algunos se mencionan a continuación:
- Puede que la reducción de costos no sea suficiente.
- Existe la posibilidad de que a los clientes les desagrade el servicio de la función que se subcontrató.
- No muchas empresas de Outsourcing están lo suficientemente capacitadas para ejecutar las funciones que se les delega.

- En caso de que la empresa subcontratada no lleve a cabo bien la tarea encomendada se puede ver afectada alguna de las tres áreas principales de la empresa: operacional, administrativa y financiera.
- Al no estar preparada la empresa para delegar una tarea, puede haber un choque cultural de la misma.
- En algunos casos se pierde el contacto directo con el cliente.

#### 3.2.4. Beneficios del Outsourcing

##### Ahorro de costes

Apostar por este tipo de colaboración con empresas externas hace que no sea necesario la contratación de personal extra para hacer una función que no es específica de la empresa. Además, al realizarse por una empresa especialista en esa área, el trabajo se realiza de manera más automática, acortándose los tiempos de realización de los proyectos. Cisca, (2014)

##### Seguridad y eficacia

Las empresas que deciden externalizar servicios novedosos, como por ejemplo los relacionados con las TIC y la consultoría tecnológica, tienen la seguridad de trabajar con especialistas que están a la última, y que van a realizar un resultado de calidad. Cisca (2014)

##### Control de tareas complejas

Gracias a la subcontratación de terceros, la compañía tiene el control de tareas complejas, de las que no dispone recursos para desarrollarlas. Además, en algunos casos, la compañía necesitaría una gran inversión de capital, tanto en equipamiento como en personal, si quisiera desarrollar esos servicios ella misma. Cisca (2014)

Es importante que la compañía pueda proporcionarte todos los servicios que necesites en un área específica, en la que no dispones de recursos en tu empresa. Por ejemplo, en materia de TIC existen compañías como CiSGA que se convierten en el único punto de contacto global TIC para

las empresas, ofreciendo un soporte tecnológicamente diferenciado. Además, destacan por sus métodos y prácticas innovadoras ofreciendo una solución rápida y eficiente a todo tipo de problemas tecnológicos como:

- Compromisos
- Riesgos
- Tecnológicos
- Imagen
- Fracazos
- Mejora de actividades
- Asesorías
- Operatividad

### 3.2.5. Ventajas del Outsourcing

Según Valderrama (1997:24) citado por Moncada & Monsalvo (2000), enumera de forma breve algunas las ventajas teniendo en cuenta los conceptos de otros autores sobre al outsourcing tenemos:

“La empresa da responsabilidades en el momento de contratar por outsourcing, ganando tiempo para concentrarse en actividades centrales.

Los costos de actualización tecnológica son asumidos por el contratista. Los contratistas se ven en la obligación de crear estándares de calidad al más alto nivel, convirtiendo al contratante en usuario de ellos sin el costo en el que debería incurrir para llegar a dichos estándares de manera individual.

Otra ventaja importante es la posibilidad de compartir los riesgos de determinada operación con el contratista, lo que implica que un error o fracaso en la orientación dada por la compañía contratista no será asumida en su totalidad por el empresario. La importancia de poder

compartir los riesgos está en la relación tan cercana que surge entre contratante y contratista ya que ambos tienen la necesidad y el compromiso de ser exitosos.

Permite aumentar la inversión de capital en las áreas centrales de la empresa (pág. 34)”.

#### IV. METODOLOGÍA

##### 4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo descriptiva, cuyo objetivo de estudio era representar algún hecho, acontecimiento o fenómeno por medio del lenguaje, gráficas o imágenes de tal manera que se pueda tener una idea cabal del fenómeno en particular, incluyendo sus características, sus elementos o propiedades, comportamientos y particularidades. Razo (2011) ( p.23).

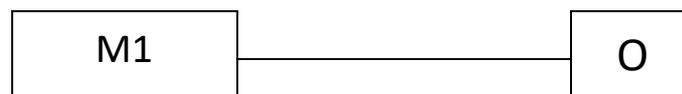
El nivel de investigación fue cuantitativo donde la recolección de datos es numérica, estandarizada y cuantificable, y el análisis de información y la interpretación de resultados mediante procedimientos estadísticos, los cuales ofrecen la posibilidad de generalizar los resultados Razo (2011) (p. 21)

Se realizará un diseño de investigación no experimental-descriptivo

El diseño de la investigación fue No Experimental según Hernández, Fernández , & Baptista, (2010) “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.”. (p.149)

Muestra

Observación



## 4.2. La población y muestra

### 4.2.1. Población:

La población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones Lerma González, (2009)

En la presente investigación la población en estudio está conformada por 12 MYPE, la cual son los empresarios a quienes está dirigida la encuesta que se realizó, donde éstos practican una actividad económica como es brindar un servicio para satisfacer las necesidades del cliente y lograr alcanzar una mejor visión del servicio que brindan hacia la competencia que tienen y hacia el mercado en general. En el Distrito de Sullana existen varias empresas que quieren alcanzar un mayor nivel de éxito, es por ello que tienen que contar con un buen servicio que satisfaga las necesidades de las personas y de ésta misma; así como también deben tomar en cuenta el lugar en que establecen su empresa cuente con un ambiente agradable.

### 4.2.2. Muestra

Según Quezada & García (1998) “la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población”.

Para calcular la muestra del presente Proyecto se toma en cuenta a Hernández citado en Castro (2003) expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

$$n = 12$$

La muestra está constituida por una población conformada por 12 representantes de las empresas comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo provincia de Sullana, año 2017.

Se considera como criterios de inclusión lo siguiente:

Las MYPES deben contar con RUC activo en la fecha de la presente investigación.

La MYPE debe estar ubicada en el distrito de Sullana.

La MYPE debe contar con Licencia de funcionamiento.

### 4.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	FUENTE	INSTRUMENTO
Gestión de Calidad	Según Daruma Software (2016) considera a los siete principios con sus ventajas del emprendimiento de la “Gestión de Calidad” como “un conjunto de creencias, normas, reglas y valores fundamentales que han sido	Principios Gestión de calidad	Enfoque al cliente	¿Considera necesario evaluar y actualizar periódicamente los gustos y necesidades de sus clientes a través de pequeñas encuestas?	R E P R E S E N T A N T E S	E N C U E S T A
				¿Califica de positivo el proponer a sus clientes alternativas de solución para sus necesidades?		
			Liderazgo	¿La máxima autoridad de la empresa actúa como guía de la organización y no solo se limita a dar órdenes?		
				¿Observa que la persona líder cumple con encaminar al personal hacia los objetivos de la empresa?		
			Participación del personal	¿Está de acuerdo en que el personal debe ser tomado en cuenta en las decisiones de la empresa?		
			Procesos	¿Percibe que se identifican de manera clara los procesos a los que está sometido el producto que ofrece la empresa?		
				¿En la empresa se entiende que todos los procesos desarrollados son parte de un sistema que busca el mismo fin?		
			Mejora continua	¿Considera que la empresa debería aplicar el ciclo PCDA (planificar, desarrollar, controlar, actuar) del Dr. Deming, como parte del proceso de mejora?		
			Informes	¿Crees que es necesario solicitar informes de forma periódica a cada una de las áreas de la empresa para evaluar la toma de decisiones?		
			Alianzas	¿La empresa debería desarrollar alianzas estratégicas con sus proveedores para ser más competitivos en el mercado?		
Producto	¿Cuándo los clientes comentan respecto a la buena calidad del producto es señal de una buena gestión de calidad?					

desarrollados y actualizados por expertos internacionales del Comité Técnico 176 de la ISO y que actualmente son aceptados como verdaderos.”	Ventajas de la Gestión de calidad	Actividades	¿Considera que la máxima autoridad en la empresa debe mostrarse antes que jefe como un líder para que el personal actúe sin miedos en el desarrollo de sus actividades?		
		Incentivos	¿Percibe que el personal de la empresa desarrolla mejor sus actividades cuando se le ofrece algún incentivo como recompensa?		
		Ambiente	¿Involucrar al personal en las decisiones de la empresa le permite crear un ambiente en armonía y sana convivencia dentro de la empresa?		
		Calidad	¿El producto que ofrece la empresa está sometido a una serie de procesos que le permite asegurar su calidad?		
		PCDA	¿Considera que aplicando el ciclo PCDA (Planificar, desarrollar, controlar y actuar) le asegura la calidad del producto que ofrece la empresa?		
		Rotación y/o despidos	¿Los informes realizados por las diferentes áreas de la empresa influyen en la rotación o despido del personal?		
		Mejoras	¿Considera que la empresa debe comunicar su situación económica y financiera para establecer mejoras?		
		Descuentos	¿Tener alianzas con los proveedores le permite acceder a algún beneficio que signifique menor costo para la empresa?		
		Exclusividades	¿Está de acuerdo que se firmen alianzas con pocas empresas para ser clientes exclusivos?		

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	FUENTE	INSTRUMENTO	
OUTSOURCING	Según Alarcón (2007) “Implica la contratación y posterior delegación a largo plazo de uno o más procesos no críticos para un negocio, a un proveedor más especializado con el fin de conseguir una mayor efectividad, que permita orientar los mejores esfuerzos de una compañía a las necesidades neurálgicas para el cumplimiento de una misión”.	Conocimientos respecto al Outsourcing	Funcionamiento	¿Tiene claro el funcionamiento del contrato del outsourcing?	R E P R E S E N T A N T E S	E N C U E S T A	
				¿Considera de complejo el llevar a cabo un contrato de outsourcing?			
			Periodo máximo	¿Es importante conocer el periodo máximo que puede durar un contrato de outsourcing?			
			Elementos	¿Le parece fácil de identificar los elementos que intervienen en un contrato de outsourcing?			
			Riesgos	¿Es consciente que el proveedor mediante contrato outsourcing asume los riesgos que podrían traer consigo los servicios prestados?			
			Disminución de costos	¿Está de acuerdo con que el contrato outsourcing le disminuye costos a la empresa?			
			Ventajas	¿Considera importante conocer las ventajas que trae consigo la firma del contrato outsourcing?			
		Beneficios del Outsourcing	Desventajas	¿Considera importante conocer las desventajas que tiene consigo la firma del contrato outsourcing			
				Ahorro de costes			¿Consideras que el manejo inapropiado de nuevas tecnologías por personal de su empresa podría traerle costos innecesarios
							¿Determina que es posible reducir costos mediante un mejor servicio y operatividad de parte del proveedor outsourcing?
							¿Al contratar mediante outsourcing se le hace más fácil identificar los costos?
			¿Mediante el outsourcing se evita la empresa de solicitar préstamos a entidades financieras para la compra de activos?				
			¿Califica de positivo el outsourcing porque su empresa evita invertir en equipar a un almacén u otro ambiente necesario				
			Seguridad y eficacia	¿Considera que la experiencia y habilidades de otra empresa especializada exime a su empresa de los riesgos que pudieran suscitar?			

				¿Cree que al subcontratar a otra empresa le permite mejorar ante los clientes de la imagen de su empresa?		
				¿Es consciente que si la empresa sub contratada fracasa podría dañar su imagen?		
				¿Percibe que con el contrato del outsourcing la empresa podrá atender a más clientes y esto redundará en el nivel de sus ventas?		
			Control de tareas	¿Al contratar los servicios de una empresa especializada le ayuda a mejorar ciertas actividades en las que su organización no es tan competitiva?		
				¿La empresa debería pedir asesoría de parte de la empresa sub contratada para especializarse en diversas actividades?		
				¿Considera que el outsourcing le permite a la empresa asumir mayores compromisos con los clientes debido a la capacidad y control de las tareas complejas que la empresa contratada le ofrece?		

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### 4.4.1. Técnicas

Según Baena (2014) “Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando para detectar sobre la persona o la comunidad todos los elementos que nos permitan conocer de ella desde sus orígenes hasta el momento actual. Las guías pueden llegar a contener más de 100 preguntas o indicadores”. (p.101)

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta que será aplicada a los representantes legales o gerentes de las MYPES en estudio.

##### 4.4.2. Instrumentos

Según Baena (2014) “un cuestionario es el instrumento fundamental de las técnicas de interrogación, hay elementos que debemos considerar en la elaboración de las preguntas, tanto a su clase como la manera de redactarlas y de colocarlas en el cuestionario”. (p.101)

#### 4.5. Plan de análisis

Según Niño, (2011) “El plan de análisis da cuenta de los criterios que se aplicarán, por ejemplo, si se utilizarán números, tablas, graficas, etcétera. En cuanto el informe, anotar cuándo y cómo se presentará”. (p.80)

En el plan de análisis de los datos recolectados de dichos estudios de investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva, la estadística descriptiva permite organizar y presenté un conjunto de datos de manera que describan en forma precisa las variables analizadas. Para poder obtener la información se aplicó un cuestionario de 40 preguntas aplicadas a la muestra seleccionada. Además, para garantizar la calidad de los datos, por consiguiente, después de obtenida la información para

poder ordenarla se tuvo como soporte el programa Excel, que es para el medio más usado para este tipo de investigaciones. Entre los sistemas para ordenar los datos se encuentra principalmente dos: la distribución de frecuencia y la representación gráfica, estos sistemas de organización y descripción de los datos permitiendo realizar un análisis de datos, dependiente de los objetivos planteados en el trabajo de investigación. Luego la información obtenida al usar la técnica de la encuesta se transpuso en cuadros y gráficos estadísticos, en donde se detallaron e interpretaron de los datos estadísticos. Se realizó un análisis de confiabilidad mediante el programa estadístico SPSS versión 24, arrojando que el instrumentó utilizado es fiable.

4.6. Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del outsourcing en las micro y pequeñas y empresas del rubro comercializadores de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2017?	G E N E R A L	Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del outsourcing en las micro y pequeñas y empresas del rubro comercializadores de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2017	G E S T I O N  D E  C A L I D A D  Y  O U T	<b>Población:</b> En la presente investigación la población en estudio estará conformada por 12 representantes MYPE de Sullana, año 2017.	<b>Tipo de investigación:</b> La investigación será de tipo descriptiva.  <b>Nivel de investigación:</b> El nivel de investigación es cuantitativo	C U E S T I O N A R I O
	E S P E C	Describir los principios de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadores de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2017		<b>Muestra:</b> La muestra para la presente investigación estará conformada por 12 representantes MYPE	<b>Diseño:</b> Para desarrollar el presente trabajo de investigación se utilizará un diseño No experimental	
	I F I C	Identificar las principales ventajas que se obtienen al aplicar los principios de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadores de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2017				

	<b>O</b> <b>S</b>	Describir los conocimientos que se tienen respecto al outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadores de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2017	<b>S</b> <b>O</b> <b>U</b> <b>C</b> <b>I</b> <b>N</b> <b>G</b>			
		Determinar los principales beneficios del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadores de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2017				

#### 4.7. Principios éticos

Los principios éticos pueden ser vistos como los criterios de decisión fundamentales que los miembros de una comunidad científica o profesional han de considerar en sus deliberaciones sobre lo que sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en su quehacer profesional. Amaya, Berrío Acosta, & Herrera, (2015)

El trabajo se realizó bajo los siguientes principios éticos. Y así realizar un trabajo con responsabilidad y honestidad ya que estos nos permitirán tener un orden dentro de cualquier problema social estos principios son:

Veracidad: la información recogida se basa de un principio de respeto por la autonomía de los autores tomando solo datos veraces sin alterar la información.

Integridad: Consistencia entre los valores que se predicán, métodos, expectativas y resultados realmente alcanzados con las intervenciones profesionales y cumplimiento con los estándares de calidad conforme a las normas académicas establecidas.

Confidencialidad: Este principio indica que se debe proteger la prioridad de la información por la que se garantiza la suma confidencialidad, es que esta accesible a únicamente personas especializadas.

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

## V. RESULTADOS

Tabla 01

Periódicamente

*Considera necesario evaluar y actualizar periódicamente los gustos y necesidades de sus clientes a través de pequeñas encuestas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy de acuerdo	3	25,0	25,0	25,0
muy en desacuerdo	3	25,0	25,0	50,0
Indiferente	2	16,7	16,7	66,7
Desacuerdo	2	16,7	16,7	83,3
Acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes

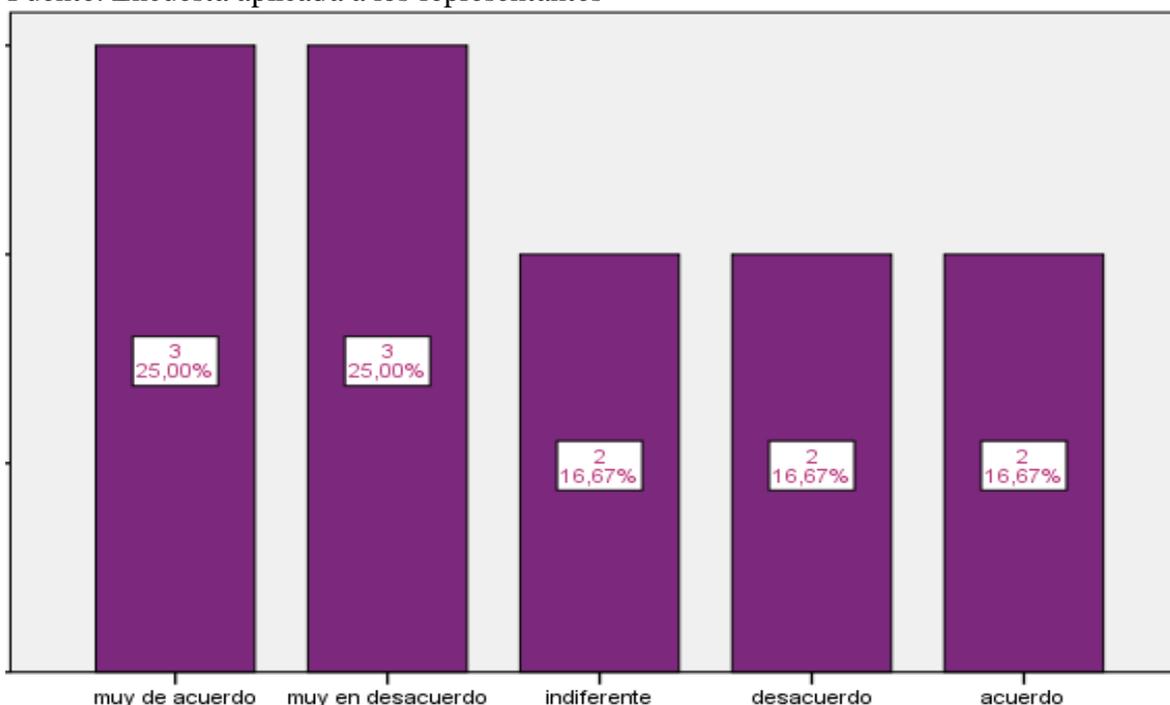


Figura 01: En el gráfico de barras considera necesario evaluar y actualizar periódicamente los gustos y necesidades de sus clientes a través de pequeñas encuestas

Interpretación: En la tabla 01 se observa el resultado que el 25% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en que se considere necesario evaluar y actualizar periódicamente los gustos y necesidades de sus clientes a través de pequeñas encuestas.

Tabla 02

Cientes

*Califica de positivo el proponer a sus clientes alternativas de solución para sus necesidades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
	muy en desacuerdo	2	16,7	16,7	50,0
	indiferente	2	16,7	16,7	66,7
	desacuerdo	2	16,7	16,7	83,3
	acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

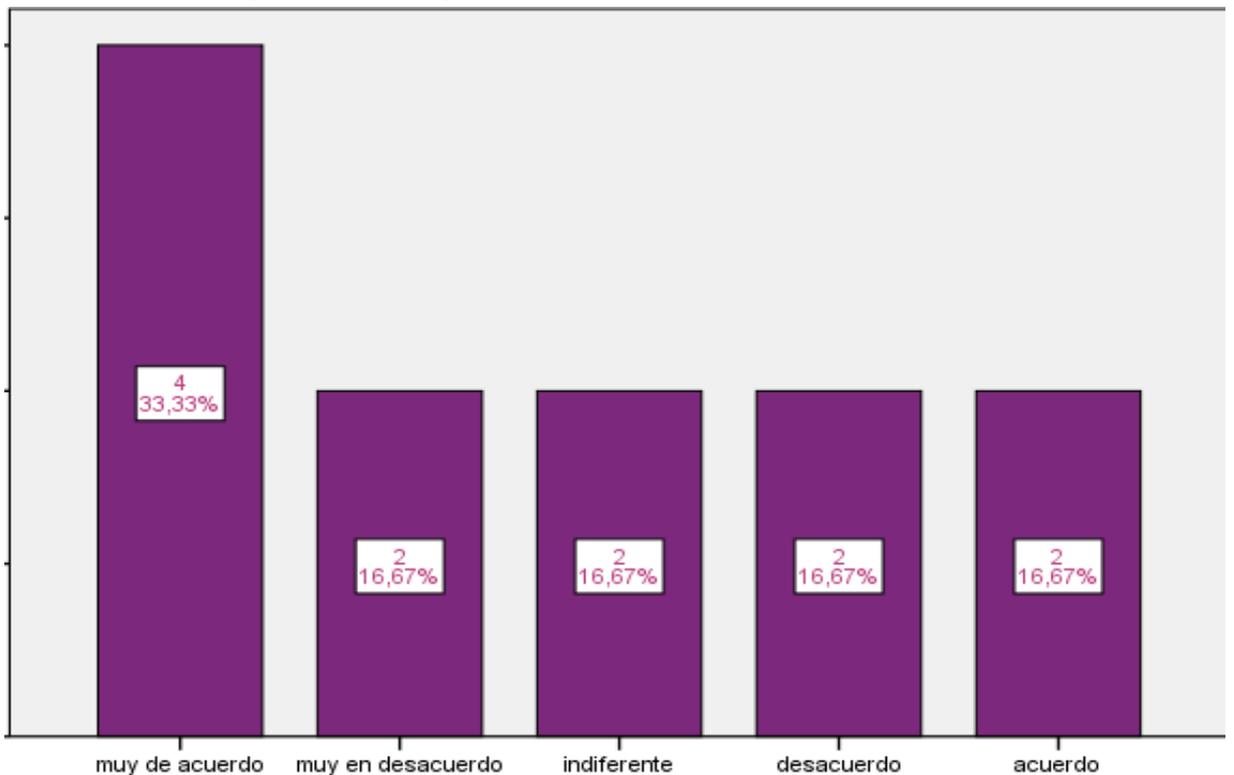


Figura 02: En el gráfico de barras califica de positivo el proponer a sus clientes alternativas de solución para sus necesidades.

Interpretación: En la tabla 02 se observa el resultado que el 33,3% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en que se califique de positivo proponer a sus clientes alternativas de solución para sus necesidades.

Tabla 03

Organización

*La máxima autoridad de la empresa actúa como guía de la organización y no solo se limita a dar órdenes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	5	41,7	41,7	41,7
	muy en desacuerdo	2	16,7	16,7	58,3
	Indiferente	2	16,7	16,7	75,0
	Desacuerdo	2	16,7	16,7	91,7
	Acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes

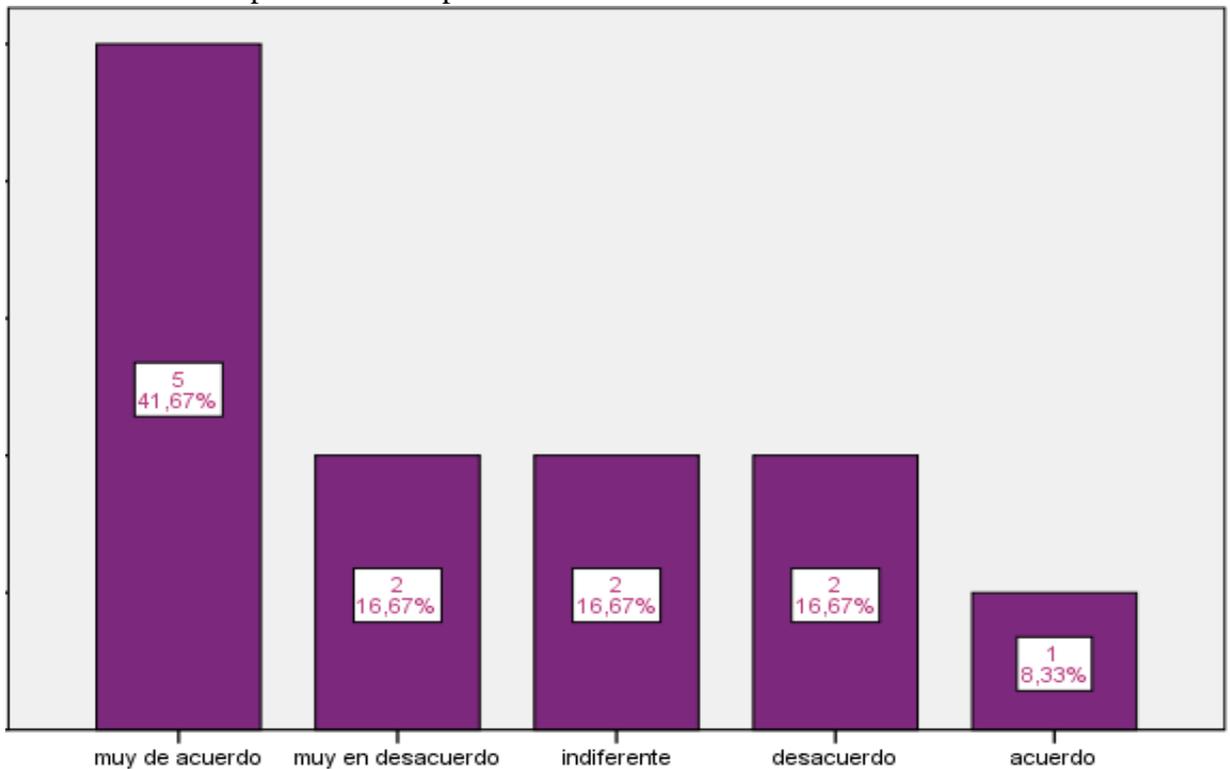


Figura 03: En el gráfico 03 la máxima autoridad de la empresa actúa como guía de la organización y no solo se limita a dar órdenes.

Interpretación: En la tabla 03 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados respondieron que está muy de acuerdo que la máxima autoridad de la empresa actúa como guía de la organización y no solo se limita a dar órdenes.

Tabla 04

Líder

*Observa que la persona líder cumple con encaminar al personal hacia los objetivos de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	3	25,0	25,0	25,0
	muy en desacuerdo	3	25,0	25,0	50,0
	indiferente	3	25,0	25,0	75,0
	desacuerdo	2	16,7	16,7	91,7
	acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes

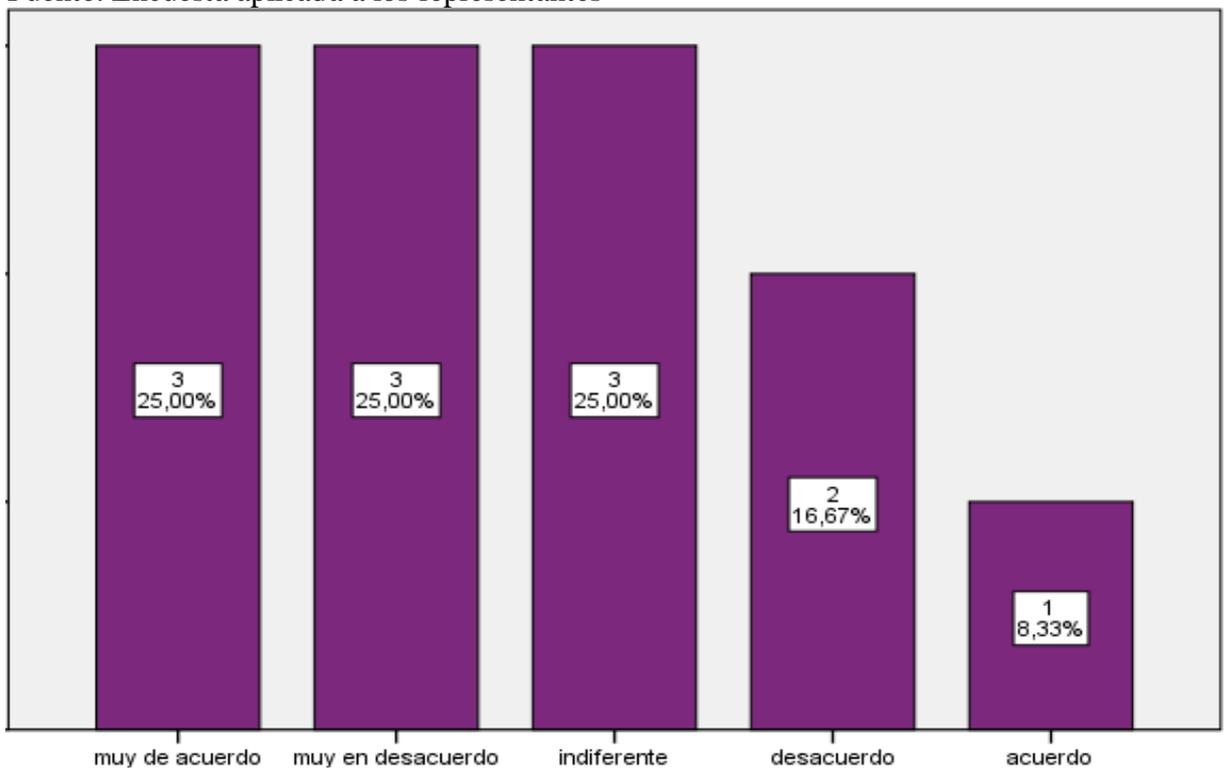


Figura 04: En el gráfico de barras observa que la persona líder cumple con encaminar al personal hacia los objetivos de la empresa.

Interpretación: En la tabla 04 se observa que el 25% de los representantes encuestados respondieron que está muy de acuerdo en observar que la persona líder cumple con encaminar al personal hacia los objetivos de la empresa.

Tabla 05

Personal

*Está de acuerdo en que el personal debe ser tomado en cuenta en las decisiones de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	6	50,0	50,0	50,0
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	58,3
	Indiferente	2	16,7	16,7	75,0
	Desacuerdo	1	8,3	8,3	83,3
	Acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a todos los representantes.

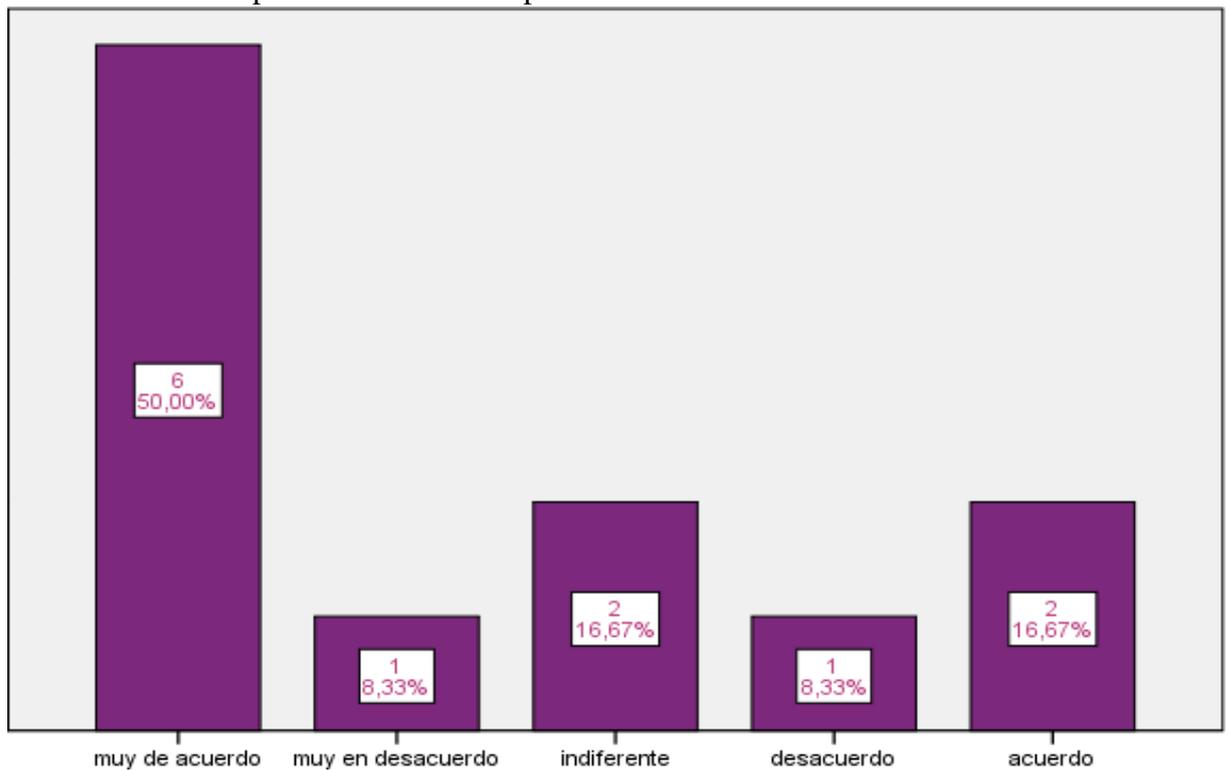


Figura 05: En el gráfico de barras está de acuerdo en que el personal debe ser tomado en cuenta en las decisiones de la empresa

Interpretación: En la tabla 05 se observa que el 50% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo en que el personal debe ser tomado en cuenta en las decisiones de la empresa.

Tabla 06

Procesos

*Percibe que se identifican de manera clara los procesos a los que está sometido el producto que ofrece la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy de acuerdo	5	41,7	41,7	41,7
muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	50,0
indiferente	2	16,7	16,7	66,7
desacuerdo	1	8,3	8,3	75,0
acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a todos los representantes

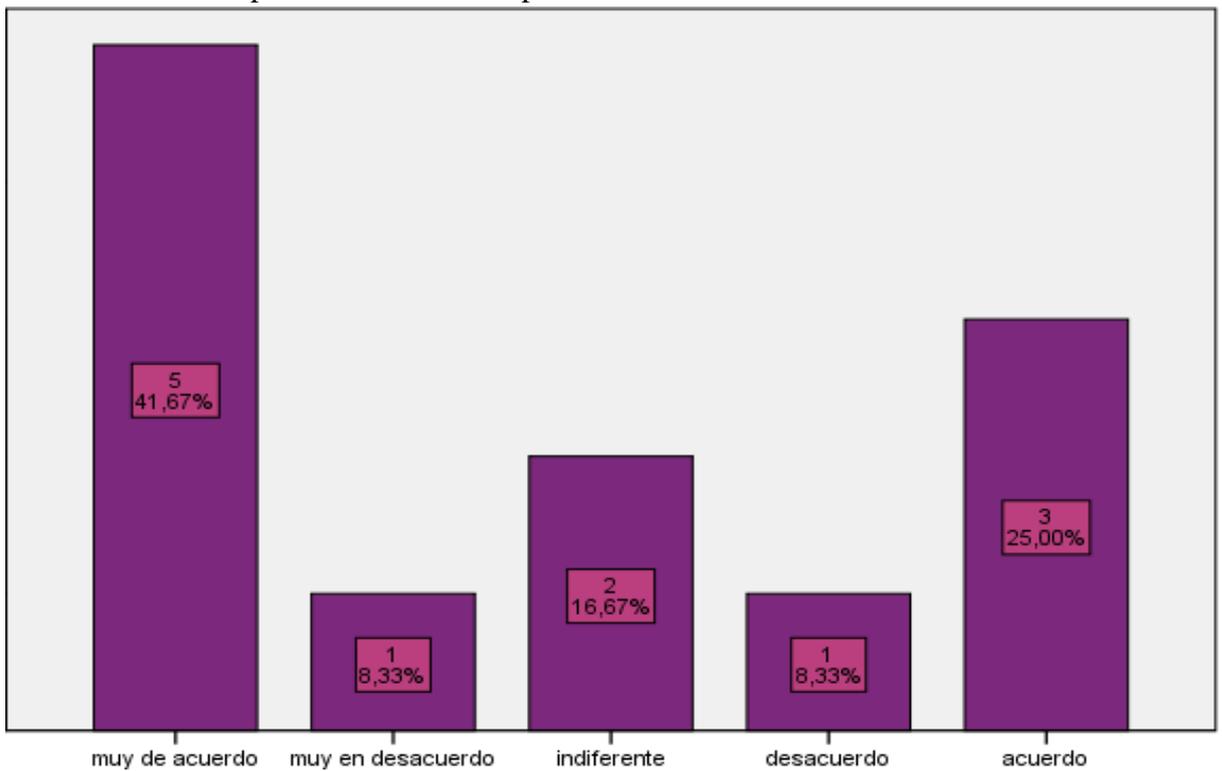


Figura 06: En el gráfico de barras percibe que se identifican de manera clara los procesos a los que está sometido el producto que ofrece la empresa.

Interpretación: En la tabla 06 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo en que percibe que se identifican de manera clara los procesos a los que está sometido el producto que ofrece la empresa.

Tabla 07

Procesos

*En la empresa se entiende que todos los procesos desarrollados son parte de un sistema que busca el mismo fin*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
	muy en desacuerdo	2	16,7	16,7	50,0
	Indiferente	2	16,7	16,7	66,7
	Desacuerdo	1	8,3	8,3	75,0
	Acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

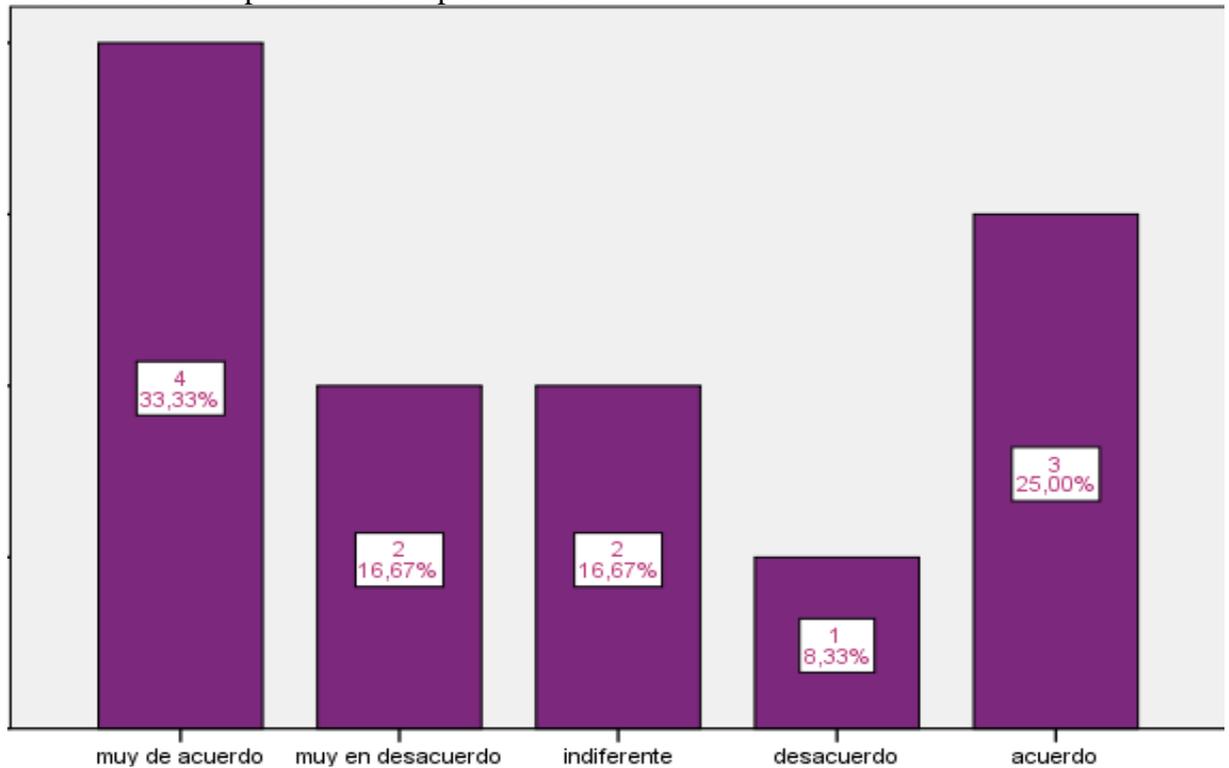


Figura 07: En el gráfico de barras en la empresa se entiende que todos los procesos desarrollados son parte de un sistema que busca el mismo fin.

Interpretación: En la tabla 07 se observa que el 33,3% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa se entiende que todos los procesos desarrollados son parte de un sistema que busca el mismo fin.

Tabla 08

PCDA

*Considera que la empresa debería aplicar el ciclo PCDA (planificar, desarrollar, controlar, actuar) del Dr. Deming, como parte del proceso de mejora*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	6	50,0	50,0	50,0
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	58,3
	Indiferente	2	16,7	16,7	75,0
	Desacuerdo	1	8,3	8,3	83,3
	Acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a todos los representantes.

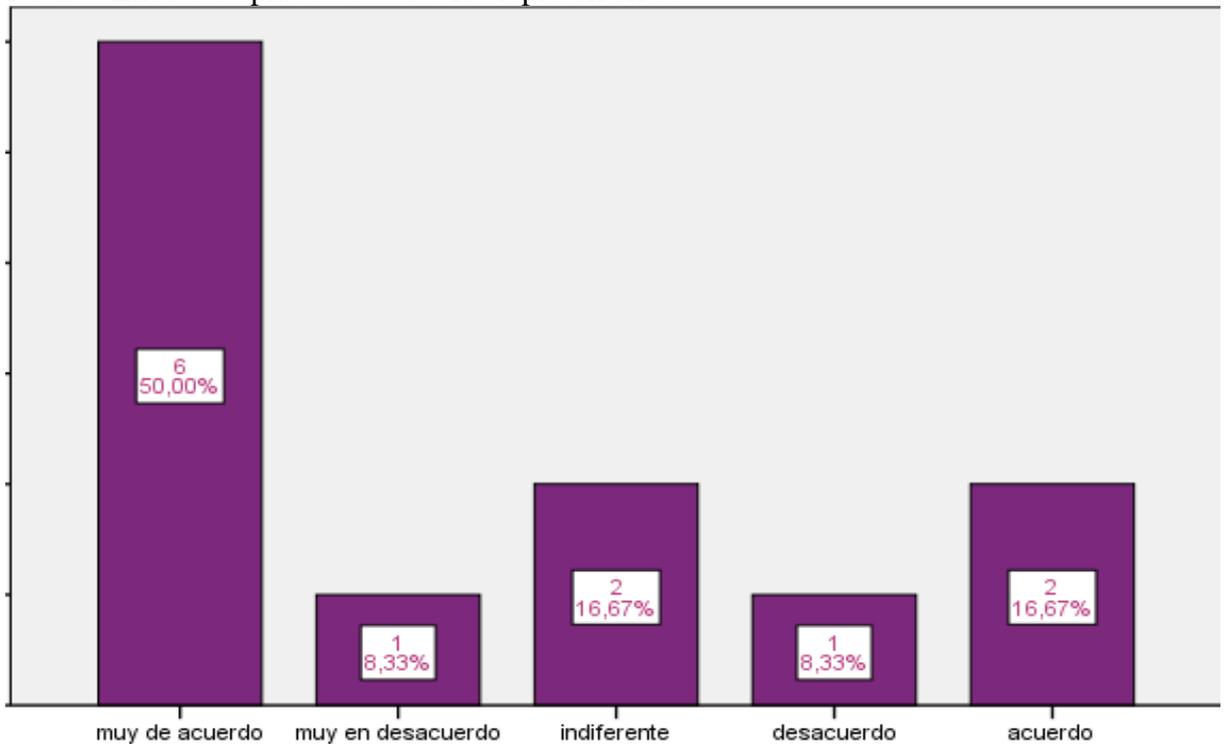


Figura 08: En el gráfico considera que la empresa debería aplicar el ciclo pcda (planificar, desarrollar, controlar, actuar) del dr. deming, como parte del proceso de mejora.

Interpretación: En la tabla 08 se observa que el 50% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa debería aplicar el ciclo PDCA (planificar, desarrollar, controla, actuar) del Dr. Deming, como parte del proceso de mejora.

Tabla 09

Solicitar

*Crees que es necesario solicitar informes de forma periódica a cada una de las áreas de la empresa para evaluar la toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	6	50,0	50,0	50,0
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	58,3
	indiferente	2	16,7	16,7	75,0
	desacuerdo	1	8,3	8,3	83,3
	acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a todos los representantes.

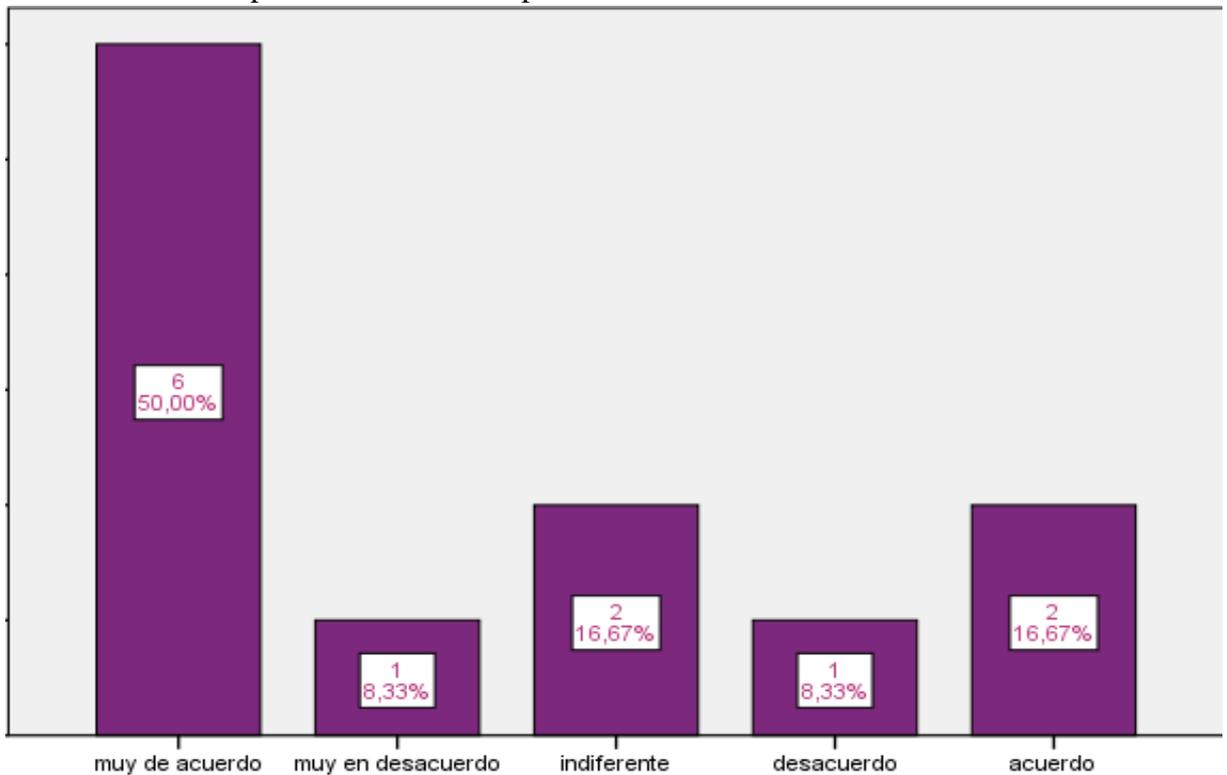


Figura 09: En el gráfico crees que es necesario solicitar informes de forma periódica a cada una de las áreas de la empresa para evaluar la toma de decisiones

Interpretación: En la tabla 09 se observa que el 50% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo en que es necesario solicitar informes de forma periódica a cada una de las áreas de la empresa para evaluar la toma de decisiones.

Tabla 10  
Estratégicas

***La empresa debería desarrollar alianzas estratégicas con sus proveedores para ser más competitivos en el mercado***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy de acuerdo	6	50,0	50,0	50,0
muy en desacuerdo	2	16,7	16,7	66,7
Indiferente	1	8,3	8,3	75,0
Desacuerdo	1	8,3	8,3	83,3
Acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes

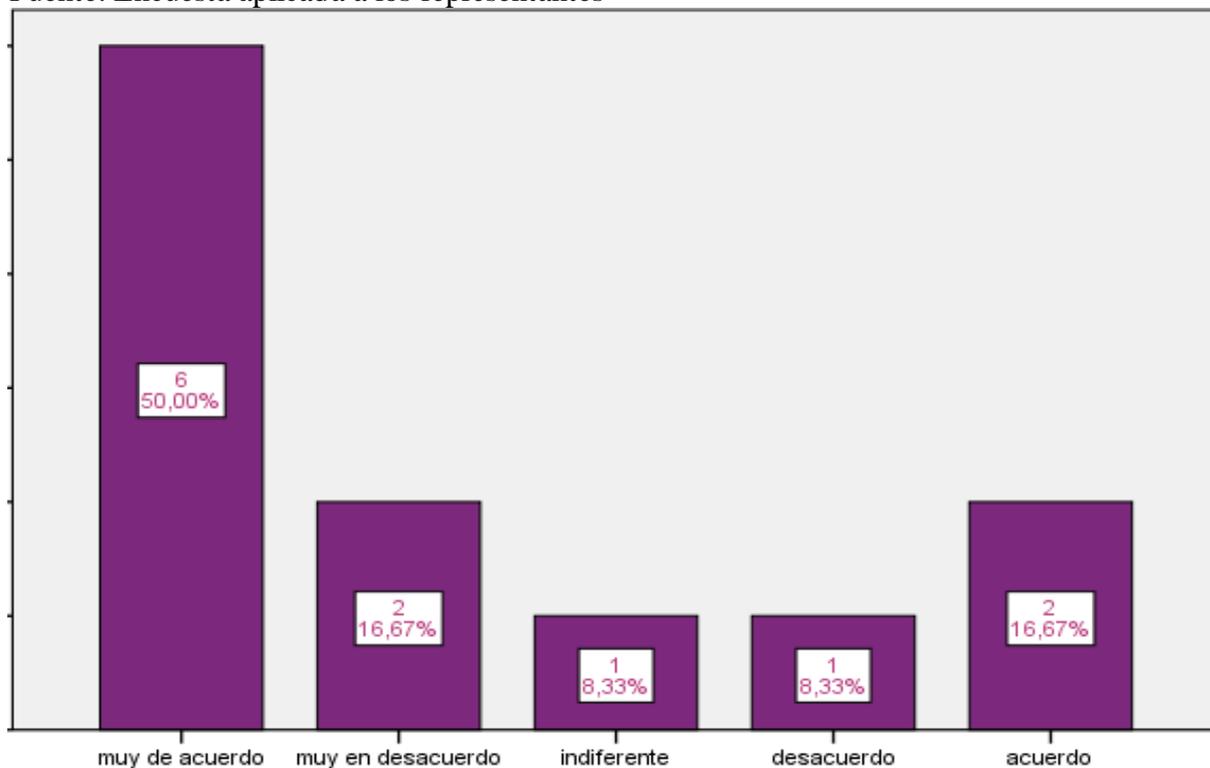


Figura 10: En el gráfico la empresa debería desarrollar alianzas estratégicas con sus proveedores para ser más competitivos en el mercado

Interpretación: En la tabla 10 se observa que el 50% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo en que la empresa debería desarrollar alianzas estratégicas con sus proveedores para ser más competitivos en el mercado.

Tabla 11

Calidad

*Cuando los clientes comentan respecto a la buena calidad del producto es señal de una buena gestión de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy de acuerdo	8	66,7	66,7	66,7
muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	75,0
Indiferente	1	8,3	8,3	83,3
desacuerdo	1	8,3	8,3	91,7
Acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

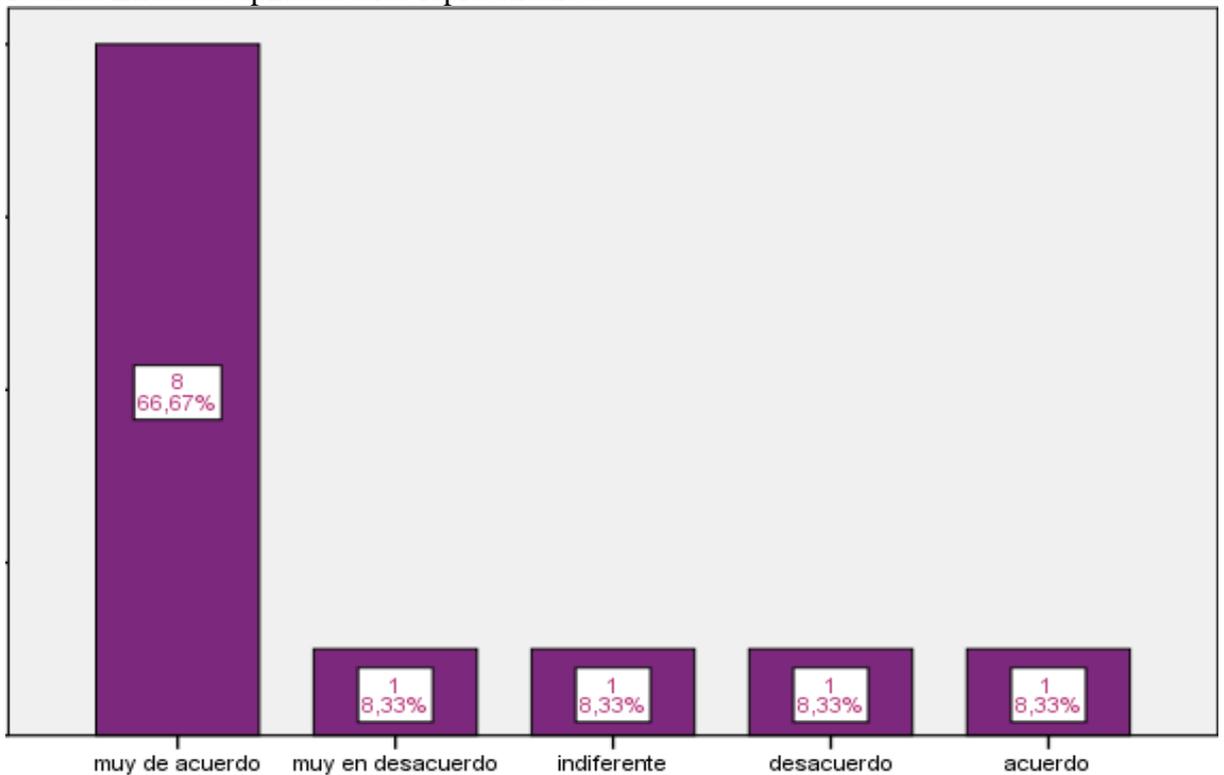


Figura 11: En el gráfico cuándo los clientes comentan respecto a la buena calidad del producto es señal de una buena gestión de calidad

Interpretación: En la tabla 11 se observa que el 66,7% de los representantes encuestados están muy de acuerdo que cuándo los clientes comentan respecto a la buena calidad del producto es señal de una buena gestión de calidad.

Tabla 12

Autoridad

*Considera que la máxima autoridad en la empresa debe mostrarse antes que jefe como un líder para que el personal actúe sin miedos en el desarrollo de sus actividades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	7	58,3	58,3	58,3
	muy en desacuerdo	2	16,7	16,7	75,0
	indiferente	1	8,3	8,3	83,3
	desacuerdo	1	8,3	8,3	91,7
	acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a todos los representantes.

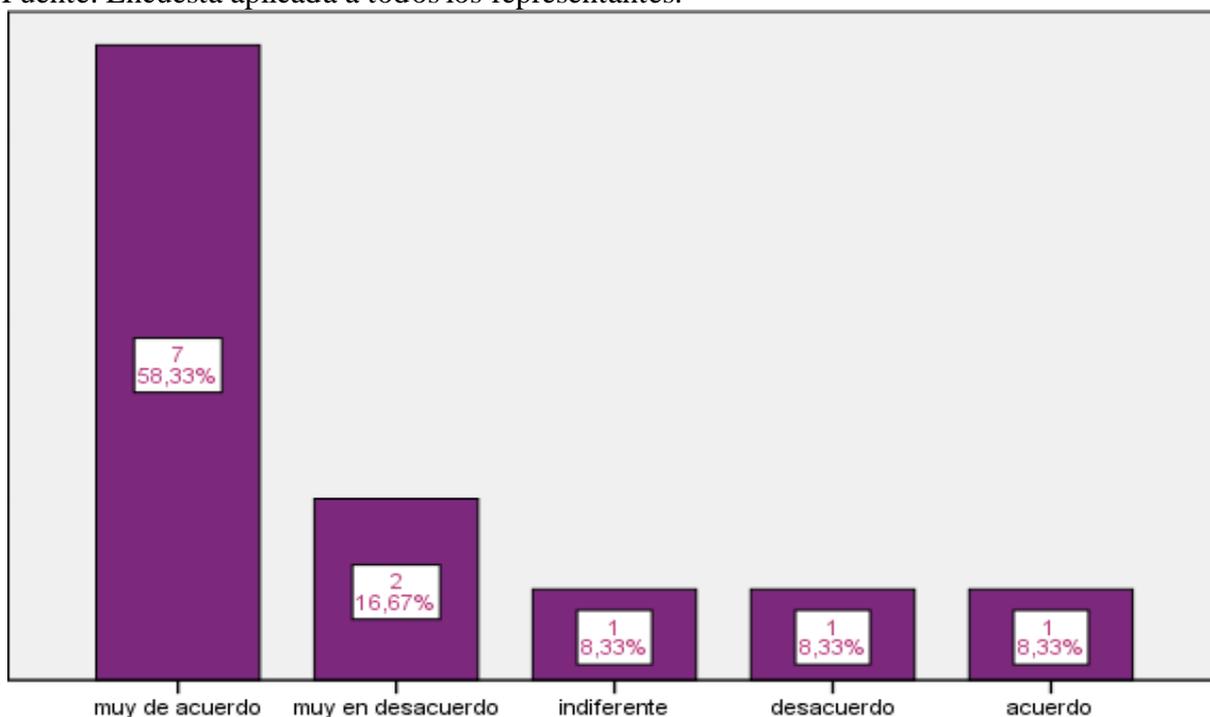


Figura 12: En el gráfico considera que la máxima autoridad en la empresa debe mostrarse antes que jefe como un líder para que el personal actúe sin miedos en el desarrollo de sus actividades.

Interpretación: En la tabla 12 se observa que el 58,3% de los representantes encuestados está muy de acuerdo que considera que la máxima autoridad en la empresa debe mostrarse antes que jefe como un líder para que el personal actúe sin miedos en el desarrollo de sus actividades.

Tabla 13

Empresa

*Percibe que el personal de la empresa desarrolla mejor sus actividades cuando se le ofrece algún incentivo como recompensa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	6	50,0	50,0	50,0
	muy en desacuerdo	2	16,7	16,7	66,7
	indiferente	1	8,3	8,3	75,0
	desacuerdo	1	8,3	8,3	83,3
	acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a todos los representantes.

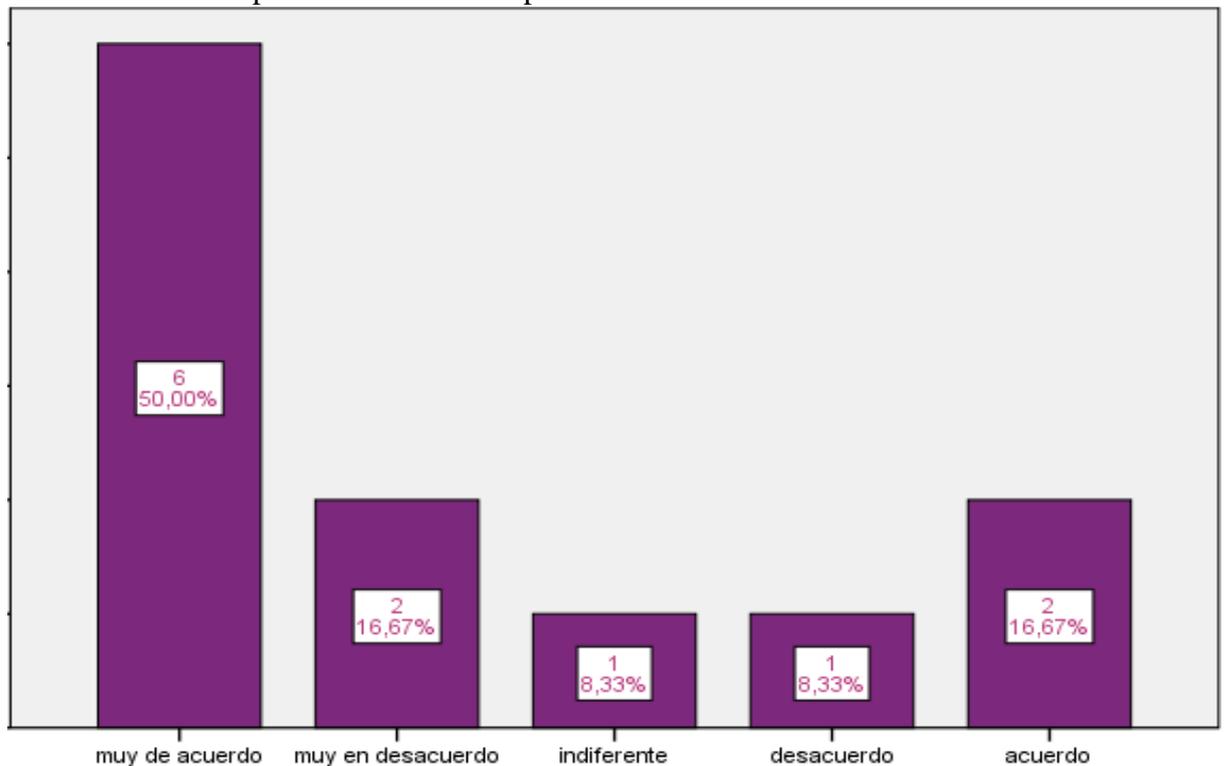


Figura 13: En el gráfico percibe que el personal de la empresa desarrolla mejor sus actividades cuando se le ofrece algún incentivo como recompensa.

Interpretación: En la tabla 13 se observa que el 50% de los representantes encuestados está muy de acuerdo que percibe que el personal de la empresa desarrolla mejor sus actividades cuando se le ofrece algún incentivo como recompensa.

Tabla 14

Personal

***Involucrar al personal en las decisiones de la empresa le permite crear un ambiente en armonía y sana convivencia dentro de la empresa***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	7	58,3	58,3	58,3
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	66,7
	indiferente	1	8,3	8,3	75,0
	desacuerdo	1	8,3	8,3	83,3
	acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

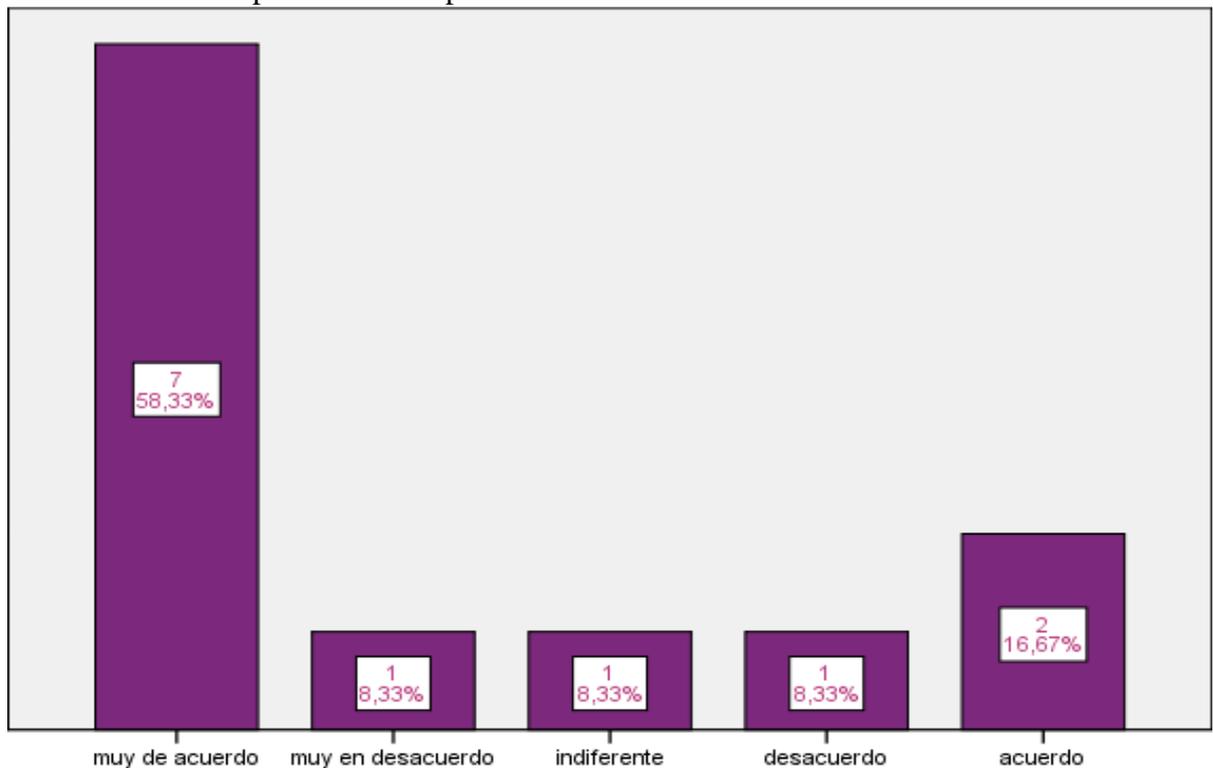


Figura 14: En el gráfico involucrar al personal en las decisiones de la empresa le permite crear un ambiente en armonía y sana convivencia dentro de la empresa.

Interpretación: En la tabla 14 se observa que el 58,3% de los representantes encuestados está muy de acuerdo que involucrar al personal en las decisiones de la empresa les permite crear un ambiente en armonía y sana convivencia dentro de la empresa.

Tabla 15

Ofrece

*El producto que ofrece la empresa está sometido a una serie de procesos que le permite asegurar su calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	6	50,0	50,0	50,0
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	58,3
	indiferente	1	8,3	8,3	66,7
	desacuerdo	1	8,3	8,3	75,0
	acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes

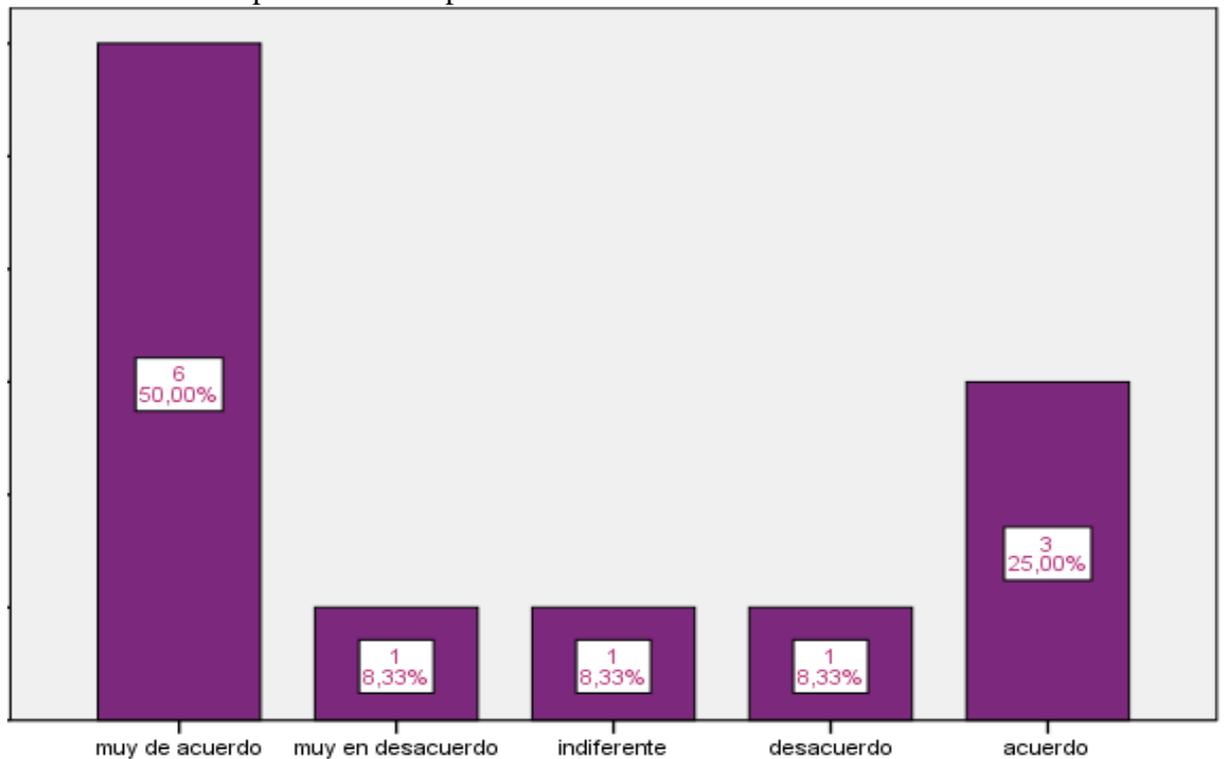


Figura 15: En el gráfico el producto que ofrece la empresa está sometido a una serie de procesos que le permite asegurar su calidad.

Interpretación: En la tabla 15 se observa que el 50% de los representantes encuestados está muy de acuerdo que el producto que ofrece la empresa está sometido a una serie de procesos que le permite asegurar su calidad.

Tabla 16

Aplicando

*Considera que aplicando el ciclo PCDA (Planificar, desarrollar, controlar y actuar) le asegura la calidad del producto que ofrece la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy de acuerdo	6	50,0	50,0	50,0
muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	58,3
indiferente	1	8,3	8,3	66,7
desacuerdo	2	16,7	16,7	83,3
acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

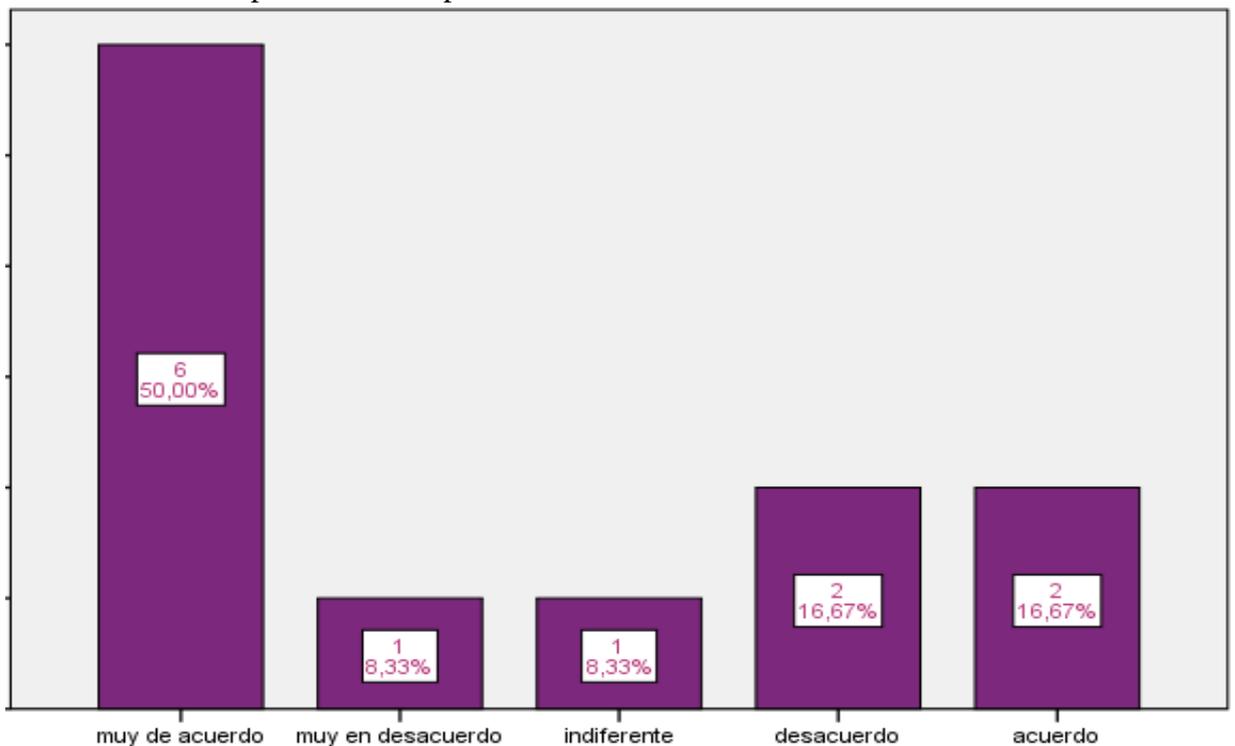


Figura 16: En el gráfico considera que aplicando el ciclo PDCA (planificar, desarrollar, controlar y actuar) le asegura la calidad del producto que ofrece la empresa

Interpretación: En la tabla 16 se observa que el 50% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en considerar que aplicando el ciclo PCDA (planificar, desarrollar, controlar y actuar) le asegura la calidad del producto que ofrece la empresa.

Tabla 17

Empresa

*Los informes realizados por las diferentes áreas de la empresa influyen en la rotación o despido del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	6	50,0	50,0	50,0
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	58,3
	indiferente	1	8,3	8,3	66,7
	desacuerdo	1	8,3	8,3	75,0
	acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

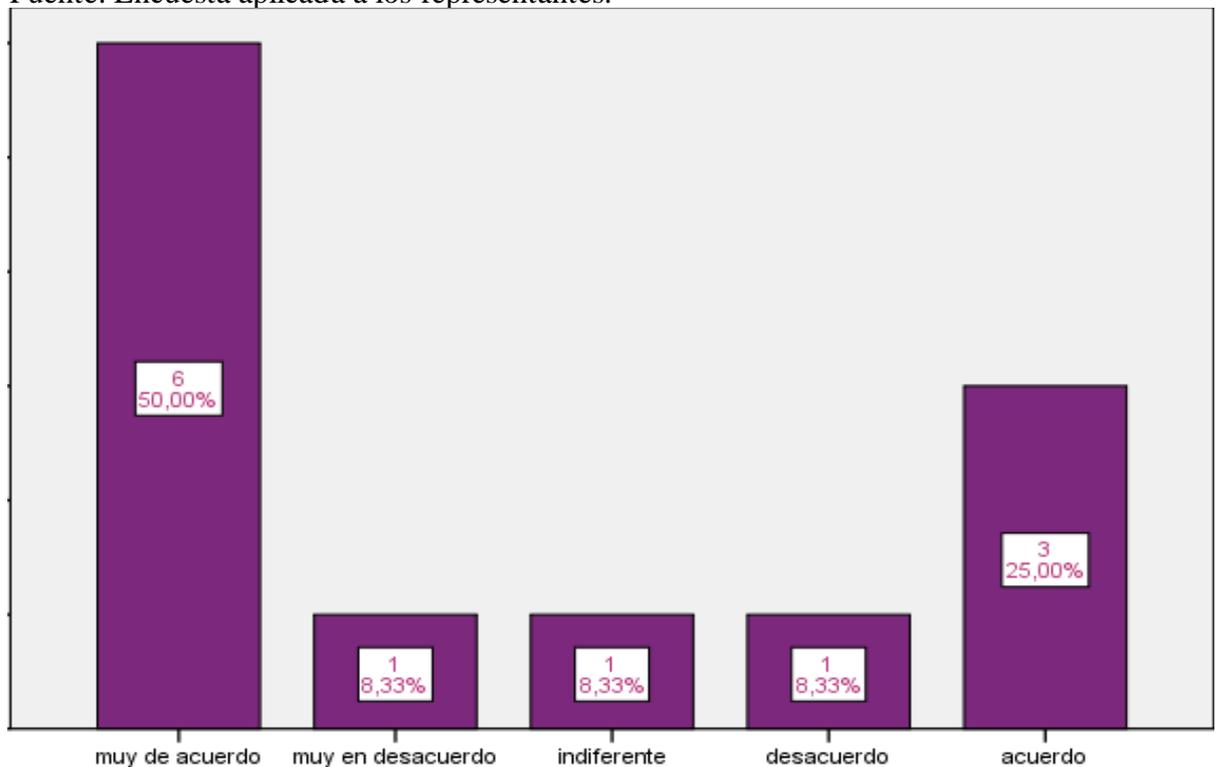


Figura 17: En el gráfico los informes realizados por las diferentes áreas de la empresa influyen en la rotación o despido del personal

Interpretación: En la tabla 17 se observa que el 50% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en que los informes realizados por las diferentes áreas de la empresa influyen en la rotación o despido del personal.

Tabla 18  
Económica

*Considera que la empresa debe comunicar su situación económica y financiera para establecer mejoras*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	6	50,0	50,0	50,0
	muy en desacuerdo	2	16,7	16,7	66,7
	indiferente	1	8,3	8,3	75,0
	desacuerdo	1	8,3	8,3	83,3
	acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a todos los representantes

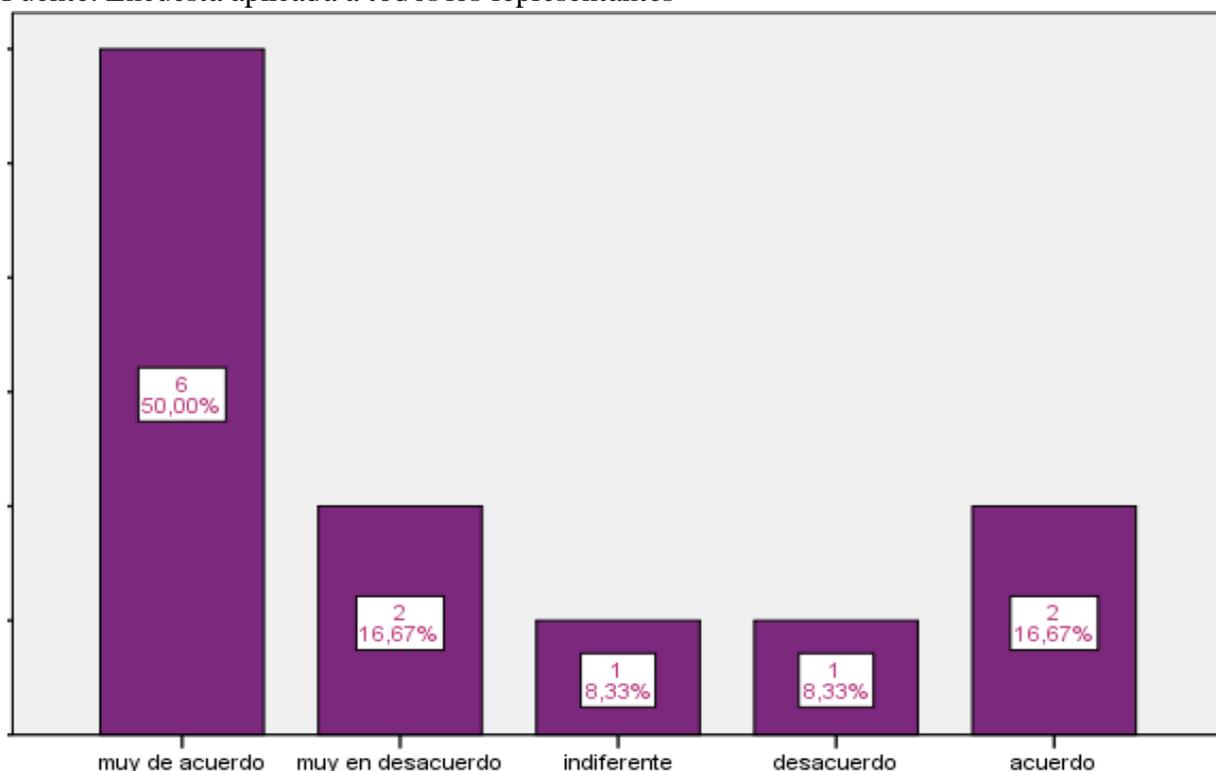


Figura 18: En el gráfico considera que la empresa debe comunicar su situación económica y financiera para establecer mejoras.

Interpretación: En la tabla 18 se observa que el 50% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en considerar que la empresa debe comunicar su situación económica y financiera para establecer mejoras.

Tabla 19

Beneficio

*Tener alianzas con los proveedores le permite acceder a algún beneficio que signifique menor costo para la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	41,7
	indiferente	4	33,3	33,3	75,0
	desacuerdo	1	8,3	8,3	83,3
	acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

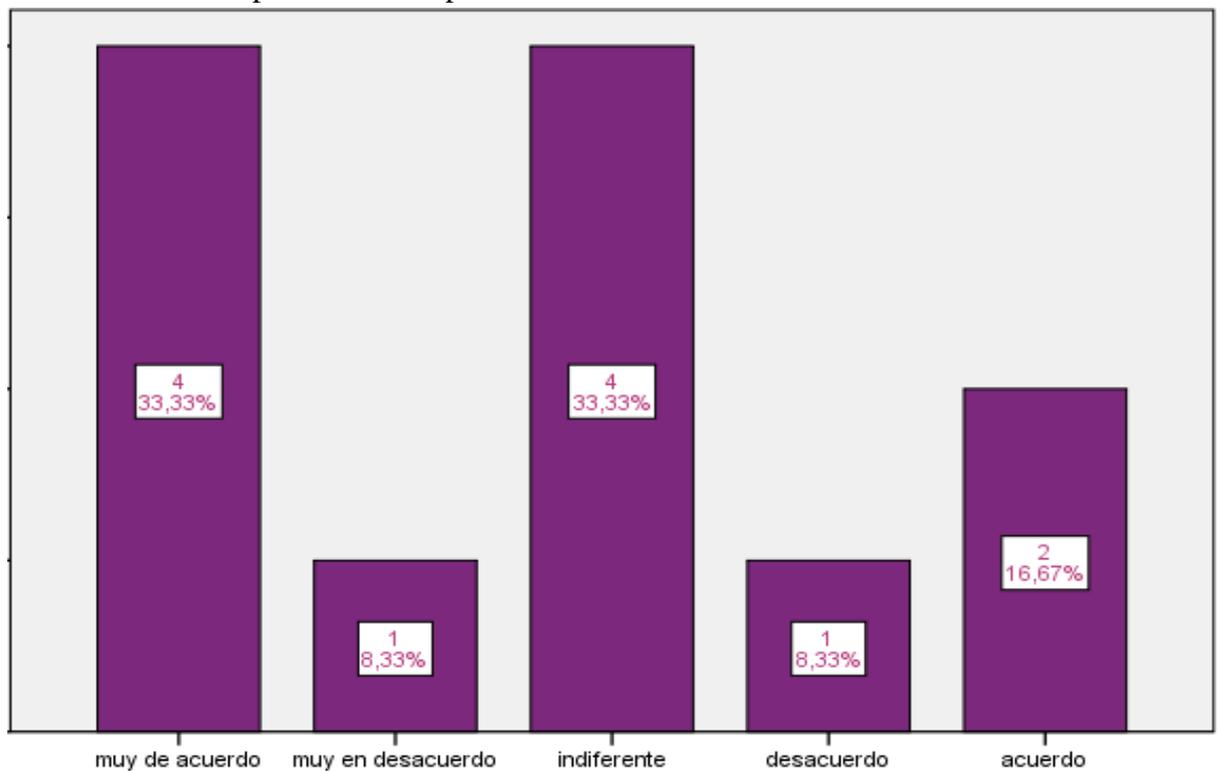


Figura 19: En el gráfico tener alianzas con los proveedores le permite acceder a algún beneficio que signifique menor costo para la empresa.

Interpretación: En la tabla 19 se observa que el 33,3% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en tener alianzas con los proveedores le permite acceder a algún beneficio que signifique menor costo para la empresa.

Tabla 20

Alianza

*Está de acuerdo que se firmen alianzas con pocas empresas para ser clientes exclusivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	41,7
	Indiferente	1	8,3	8,3	50,0
	Desacuerdo	1	8,3	8,3	58,3
	Acuerdo	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

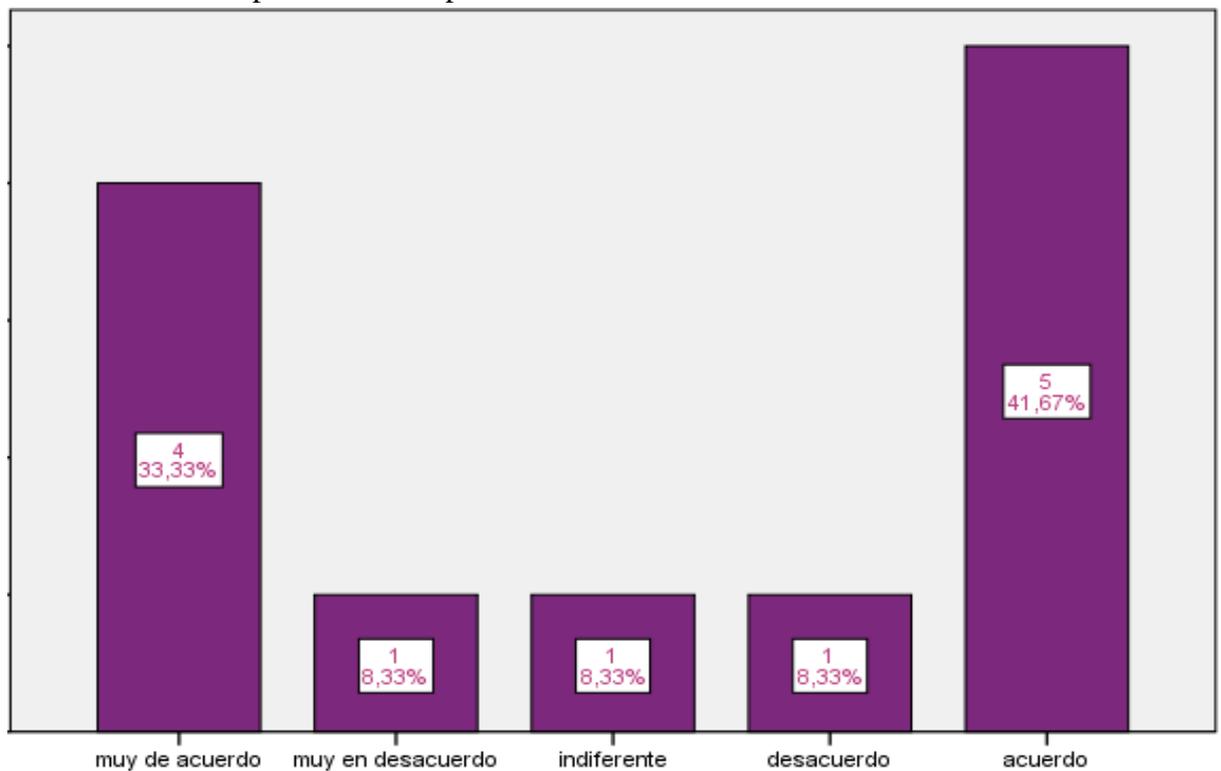


Figura 20: En el gráfico está de acuerdo que se firmen alianzas con pocas empresas para ser clientes exclusivos

Interpretación: En la tabla 20 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados está de acuerdo que se firmen alianzas con pocas empresas para ser clientes exclusivos

Tabla 21

Funcionamiento

*Tiene claro el funcionamiento del contrato del outsourcing*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	41,7
	indiferente	1	8,3	8,3	50,0
	desacuerdo	1	8,3	8,3	58,3
	acuerdo	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los representantes

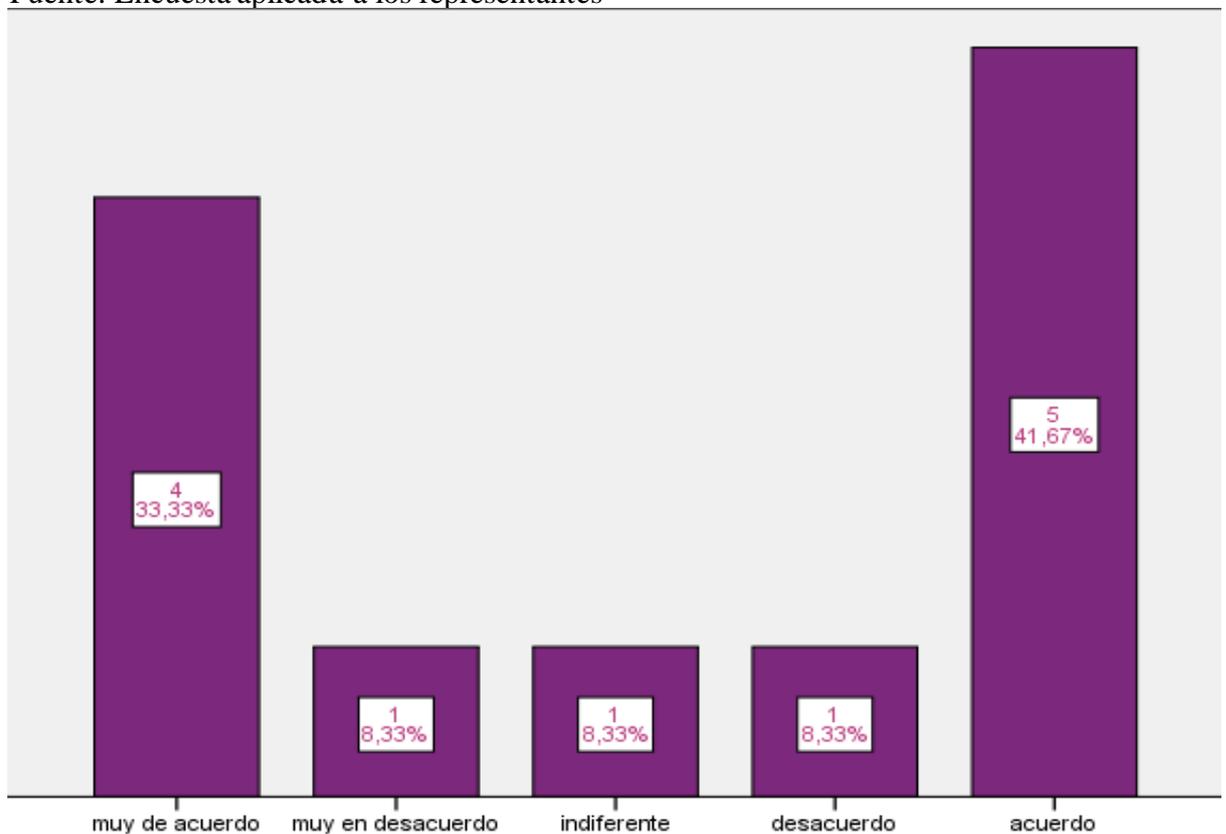


Figura 21: En el gráfico tiene claro el funcionamiento del contrato del outsourcing

Interpretación: En la tabla 21 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados está de acuerdo en que tiene claro el funcionamiento del contrato del outsourcing.

Tabla 22

Complejo

*Considera de complejo el llevar a cabo un contrato de outsourcing*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	41,7
	indiferente	2	16,7	16,7	58,3
	desacuerdo	1	8,3	8,3	66,7
	acuerdo	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a todos los representantes.

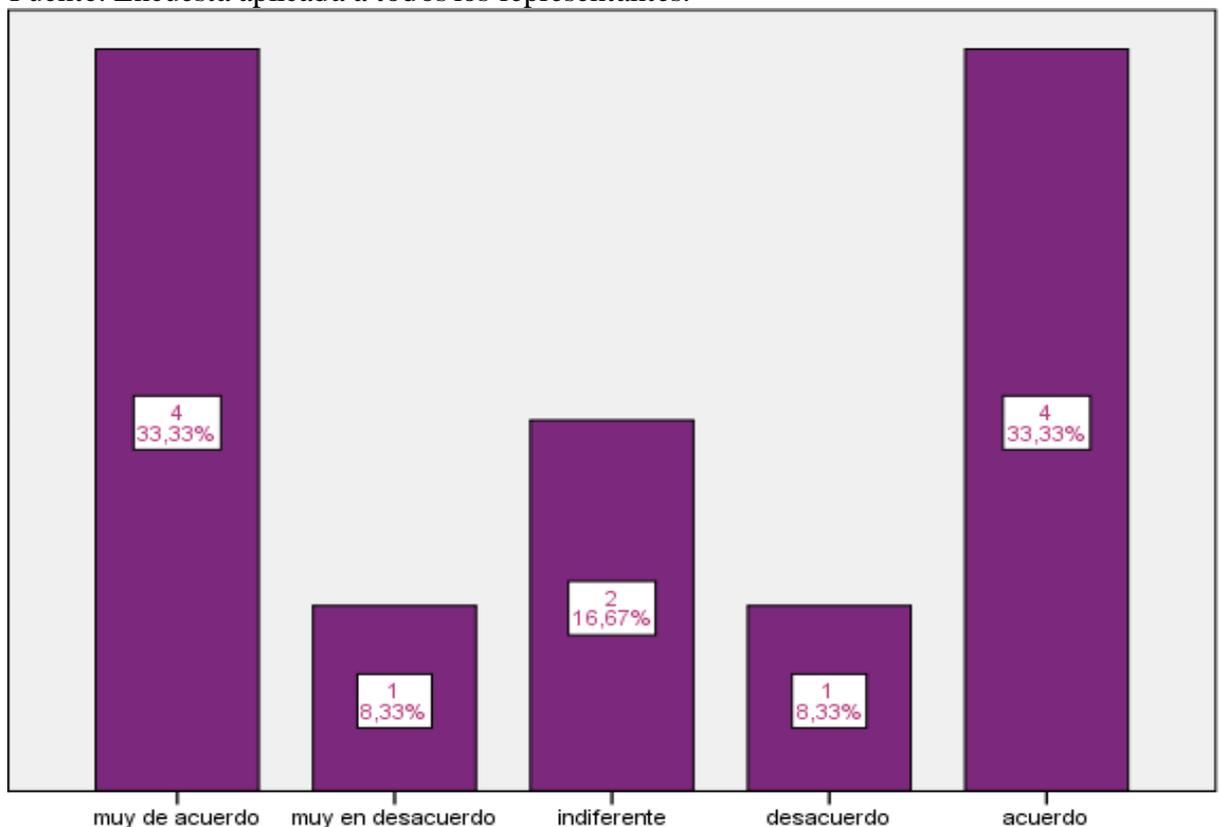


Figura 22: En el gráfico considera de complejo el llevar a cabo un contrato de outsourcing.

Interpretación: En la tabla 22 se observa que el 33,3% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en que se considerara de complejo el llevar a cabo un contrato de outsourcing.

Tabla 23

Periodo

***Es importante conocer el periodo máximo que puede durar un contrato de outsourcing***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	7	58,3	58,3	58,3
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	66,7
	Indiferente	1	8,3	8,3	75,0
	Desacuerdo	1	8,3	8,3	83,3
	Acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

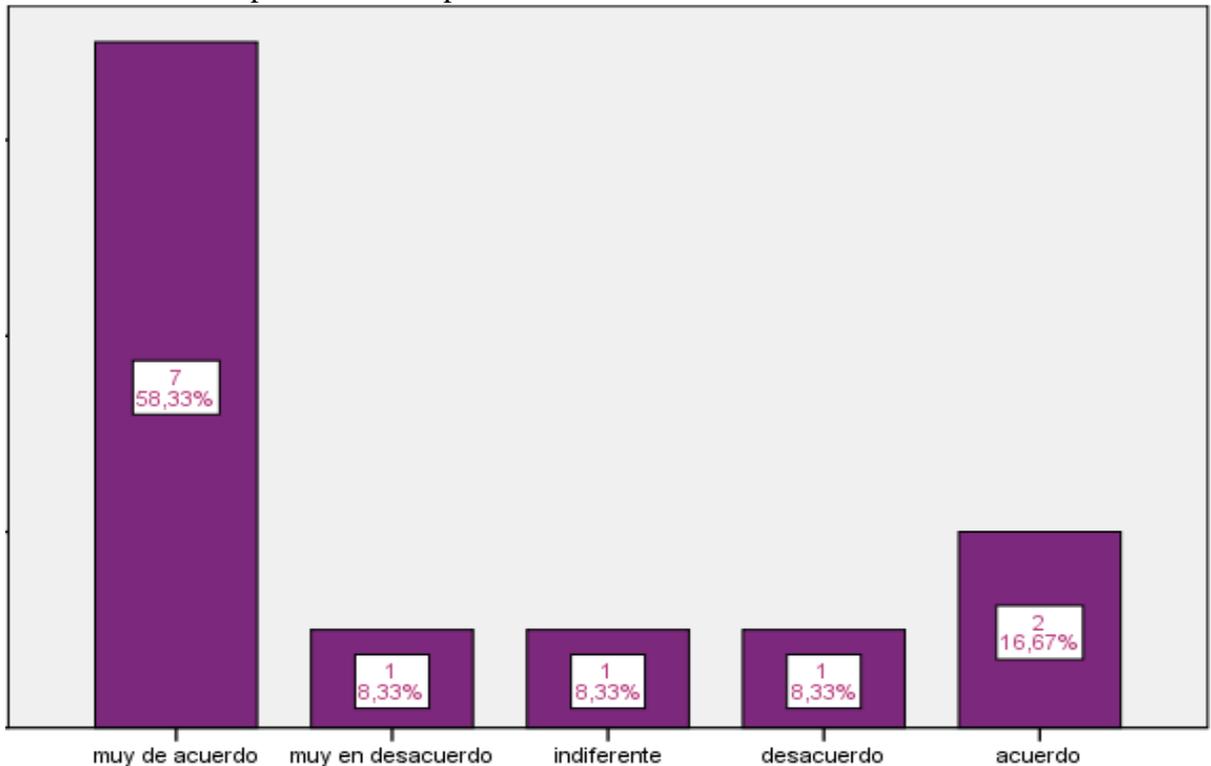


Figura 23: En el gráfico es importante conocer el periodo máximo que puede durar un contrato de outsourcing.

Interpretación: En la tabla 23 se observa que el 58,3% de los representantes encuestados están muy de acuerdo que es importante conocer el periodo máximo que puede durar un contrato de outsourcing.

Tabla 24

Elementos

*Le parece fácil de identificar los elementos que intervienen en un contrato de outsourcing*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy de acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	41,7
indiferente	1	8,3	8,3	50,0
desacuerdo	1	8,3	8,3	58,3
acuerdo	5	41,7	41,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

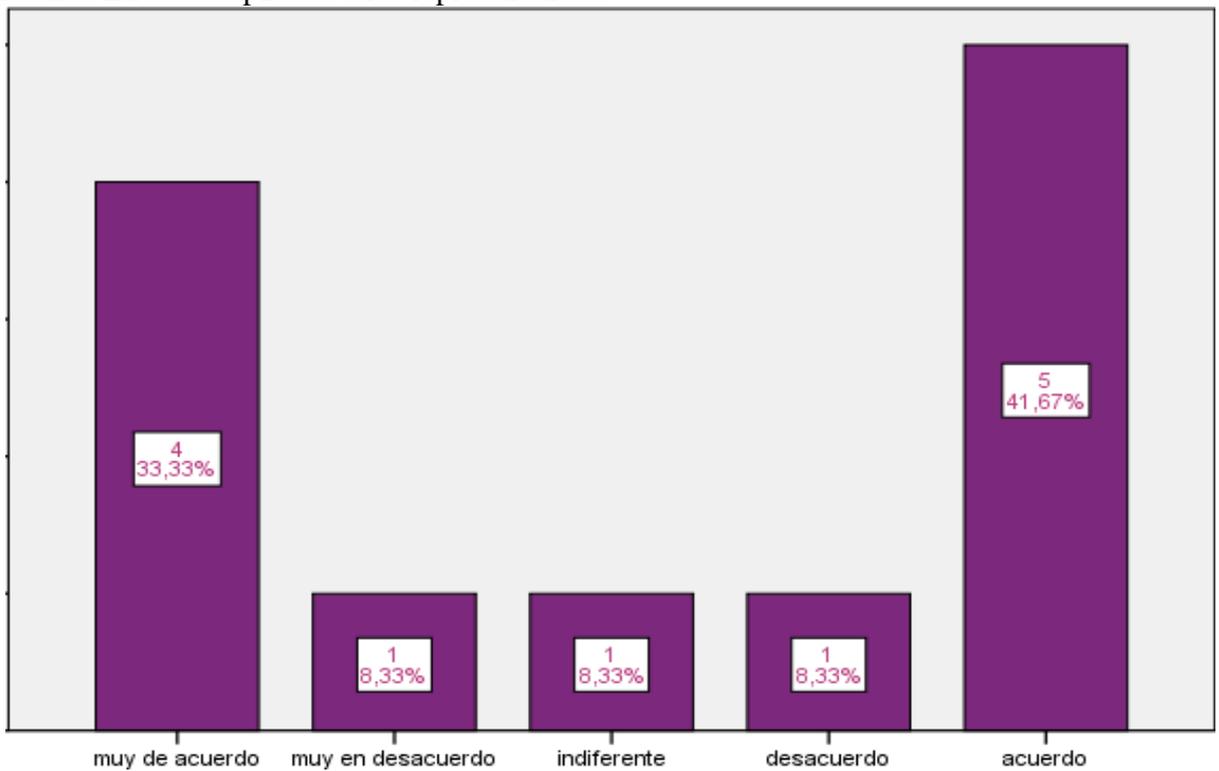


Figura 24: En el gráfico le parece fácil de identificar los elementos que intervienen en un contrato de outsourcing

Interpretación: En la tabla 24 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están de acuerdo que les parece fácil de identificar los elementos que intervienen en un contrato de outsourcing.

Tabla 25

Proveedor

*Es consciente que el proveedor mediante contrato outsourcing asume los riesgos que podrían traer consigo los servicios prestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	5	41,7	41,7	41,7
	muy en desacuerdo	2	16,7	16,7	58,3
	indiferente	2	16,7	16,7	75,0
	desacuerdo	1	8,3	8,3	83,3
	acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

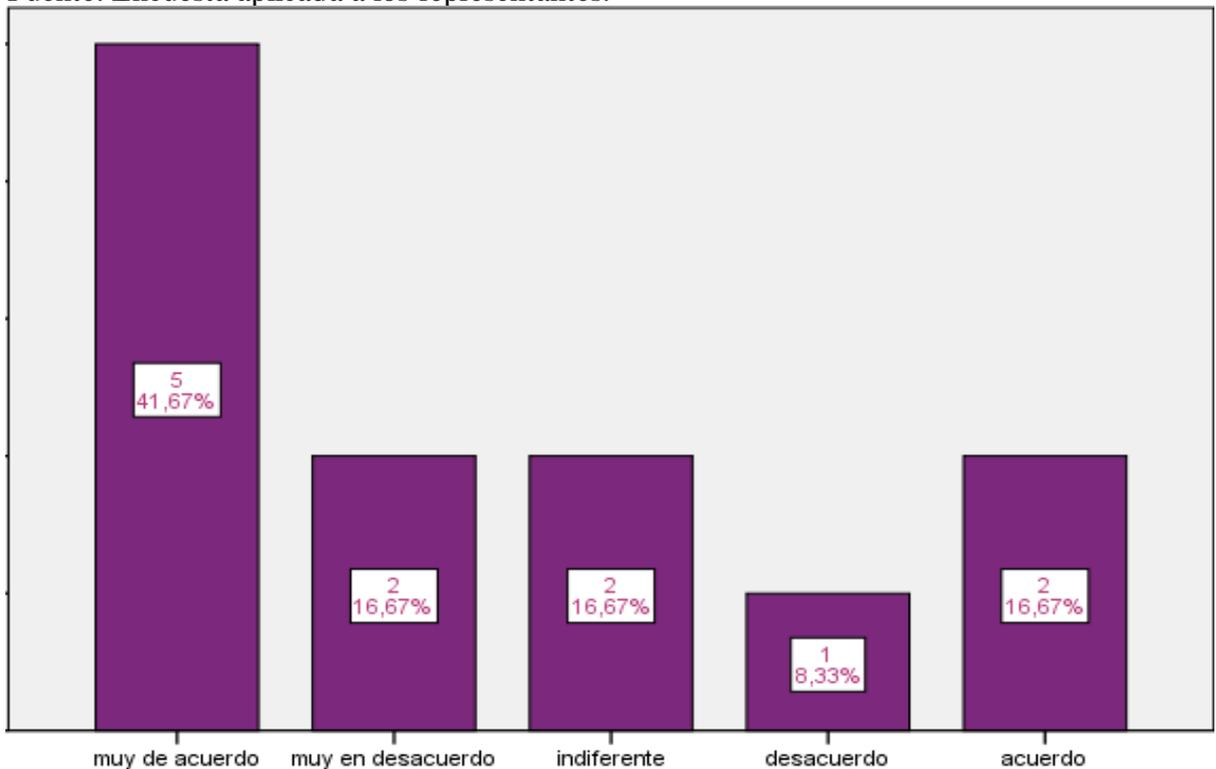


Figura 25: En el gráfico es consciente que el proveedor mediante contrato outsourcing asume los riesgos que podrían traer consigo los servicios prestados.

Interpretación: En la tabla 25 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están muy de acuerdo que es consciente que el proveedor mediante contrato outsourcing asume los riesgos que podrían traer consigo los servicios prestados.

Tabla 26  
Disminuye

*Está de acuerdo con que el contrato outsourcing le disminuye costos a la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	7	58,3	58,3	58,3
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	66,7
	indiferente	1	8,3	8,3	75,0
	desacuerdo	1	8,3	8,3	83,3
	acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

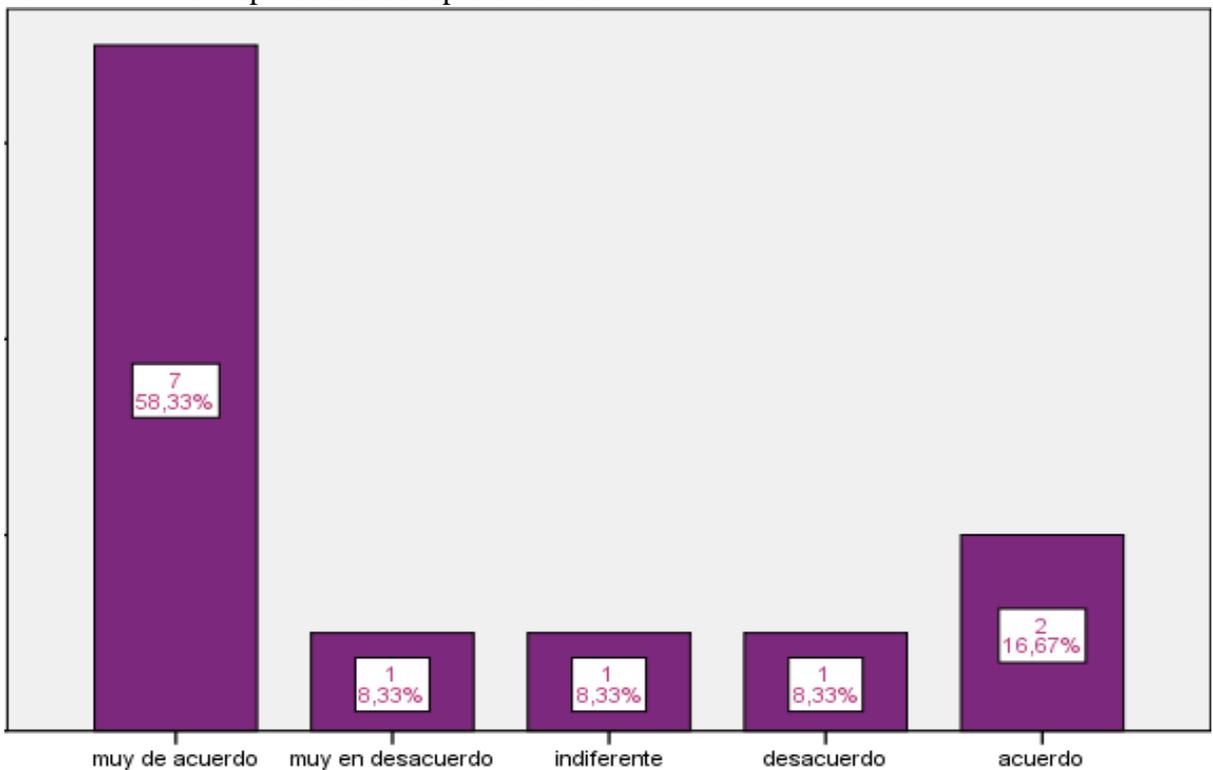


Figura 26: En el gráfico está de acuerdo con que el contrato outsourcing le disminuye costos a la empresa.

Interpretación: En la tabla 26 se observa que el 58,3% de los representantes encuestados están muy de acuerdo con que el contrato outsourcing le disminuye costos a la empresa.

Tabla 27

Ventajas

*Considera importante conocer las ventajas que trae consigo la firma del contrato outsourcing*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	5	41,7	41,7	41,7
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	50,0
	indiferente	2	16,7	16,7	66,7
	desacuerdo	1	8,3	8,3	75,0
	acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

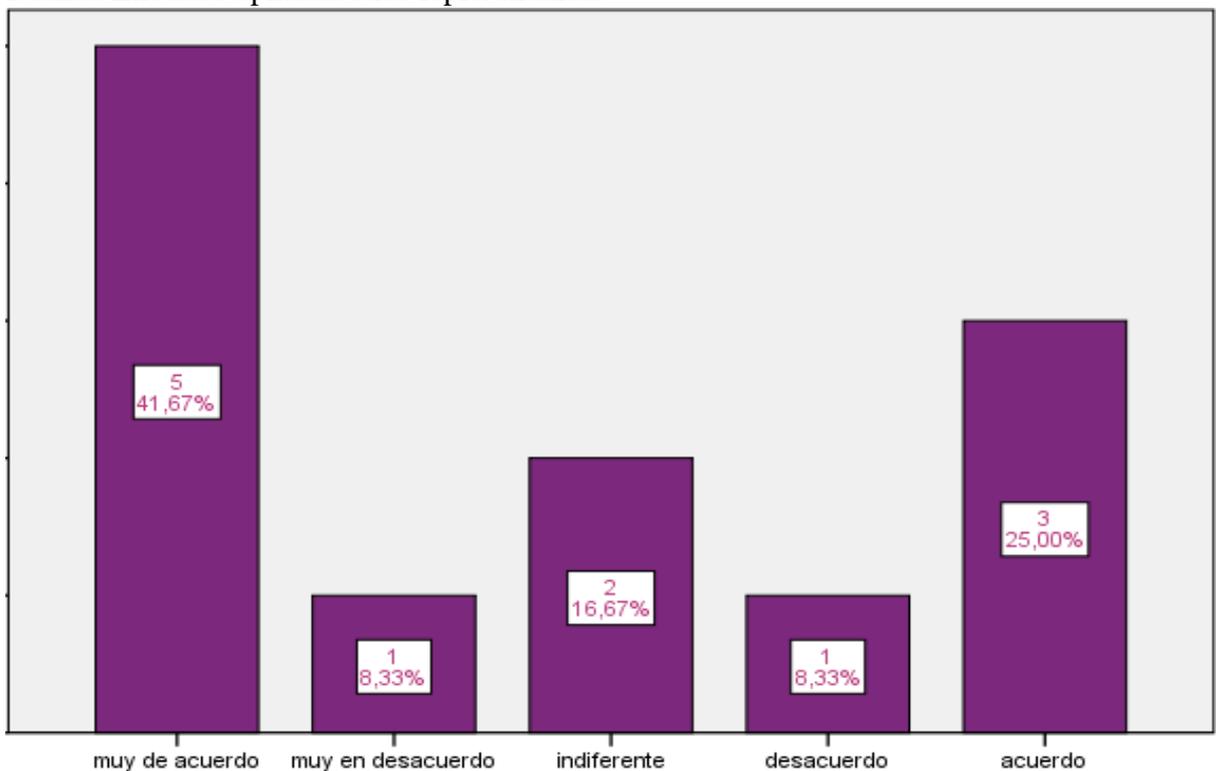


Figura 27: En el gráfico considera importante conocer las ventajas que trae consigo la firma del contrato outsourcing

Interpretación: En la tabla 27 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están muy de acuerdo en considerar importante conocer las ventajas que trae consigo la firma del contrato outsourcing.

Tabla 28

Desventajas

*Considera importante conocer las desventajas que tiene consigo la firma del contrato outsourcing*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	5	41,7	41,7	41,7
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	50,0
	indiferente	2	16,7	16,7	66,7
	desacuerdo	1	8,3	8,3	75,0
	acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes

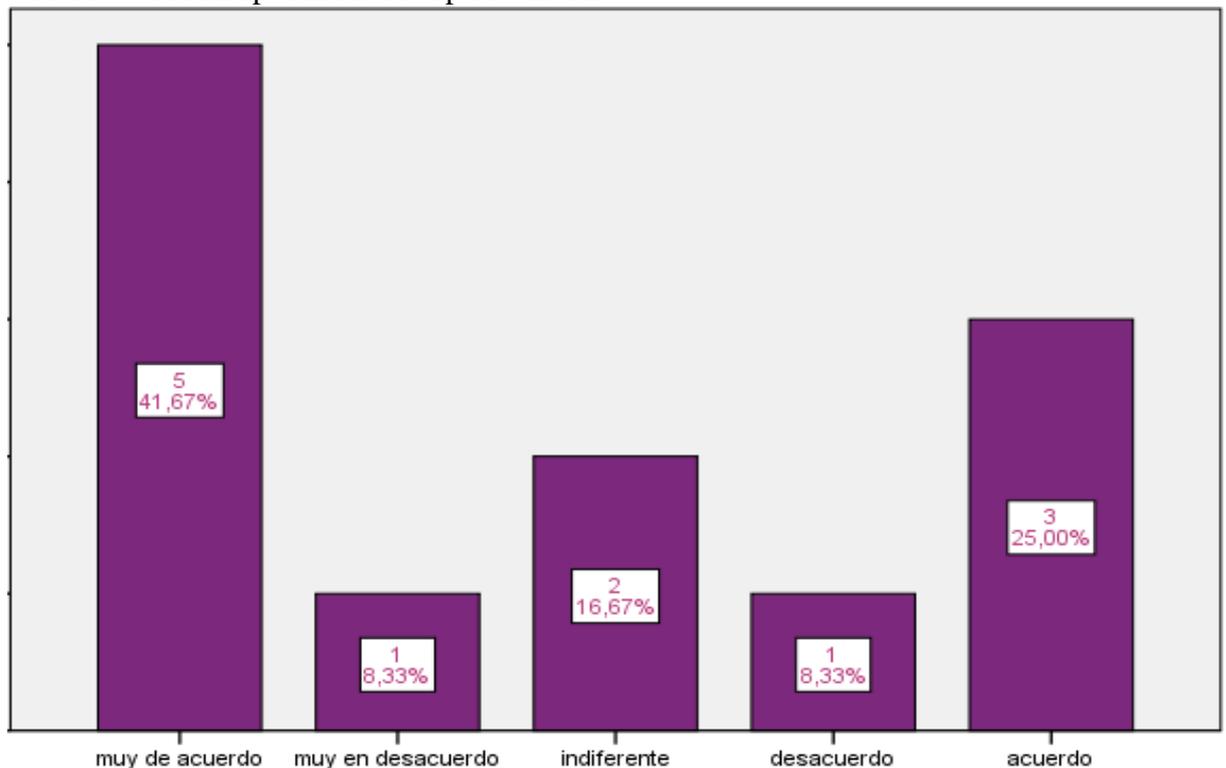


Figura 28: En el gráfico considera importante conocer las desventajas que tiene consigo la firma del contrato outsourcing.

Interpretación: En la tabla 28 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están muy de acuerdo en considerar las desventajas que tiene consigo la firma del contrato outsourcing.

Tabla 29

Manejo

*Considera que el manejo inapropiado de nuevas tecnologías por personal de su empresa podría traerle costos innecesarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy de acuerdo	6	50,0	50,0	50,0
muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	58,3
Indiferente	2	16,7	16,7	75,0
Desacuerdo	1	8,3	8,3	83,3
Acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

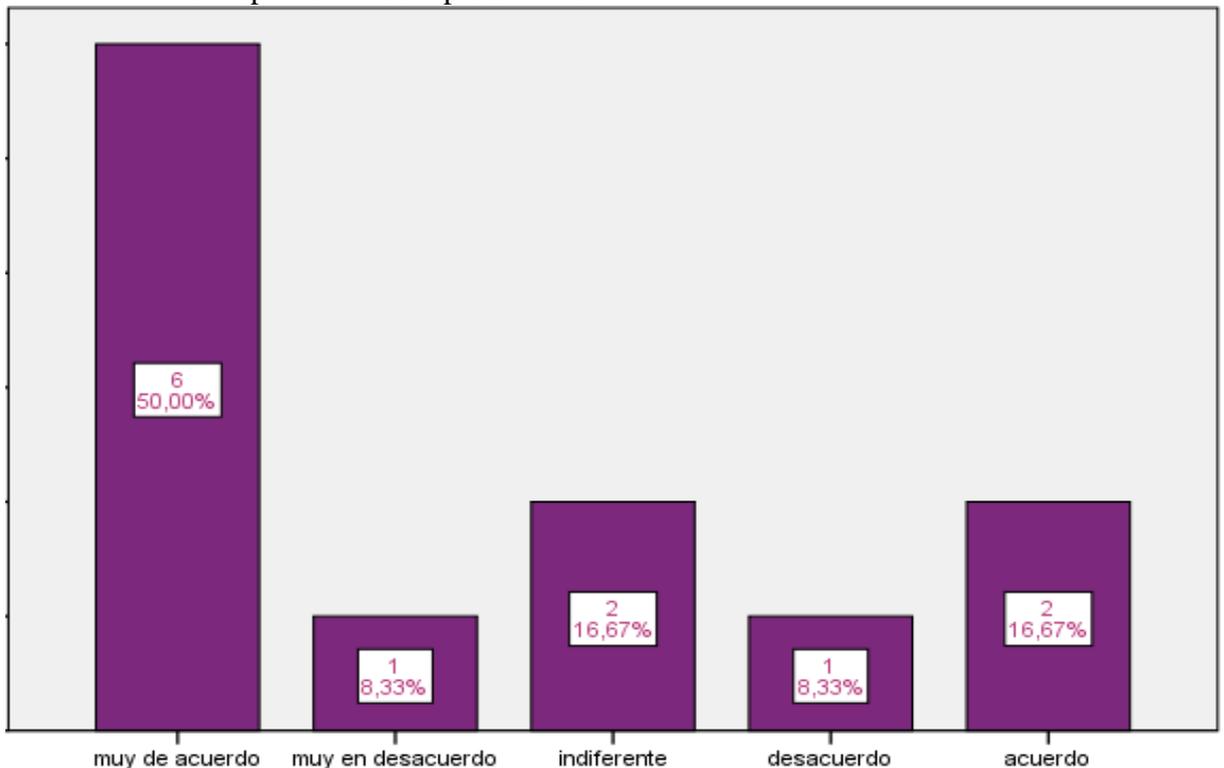


Figura 29: En el gráfico consideras que el manejo inapropiado de nuevas tecnologías por personal de su empresa podría traerle costos innecesarios.

Interpretación: En la tabla 29 se observa que el 50% de los representantes encuestados están muy de acuerdo en considerar que el manejo inapropiado de nuevas tecnologías por personal de su empresa podría traerle costos innecesarios.

Tabla 30

Reducir

*Determina que es posible reducir costos mediante un mejor servicio y operatividad de parte del proveedor outsourcing*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	5	41,7	41,7	41,7
	muy en desacuerdo	2	16,7	16,7	58,3
	indiferente	1	8,3	8,3	66,7
	desacuerdo	2	16,7	16,7	83,3
	acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a todos los representantes

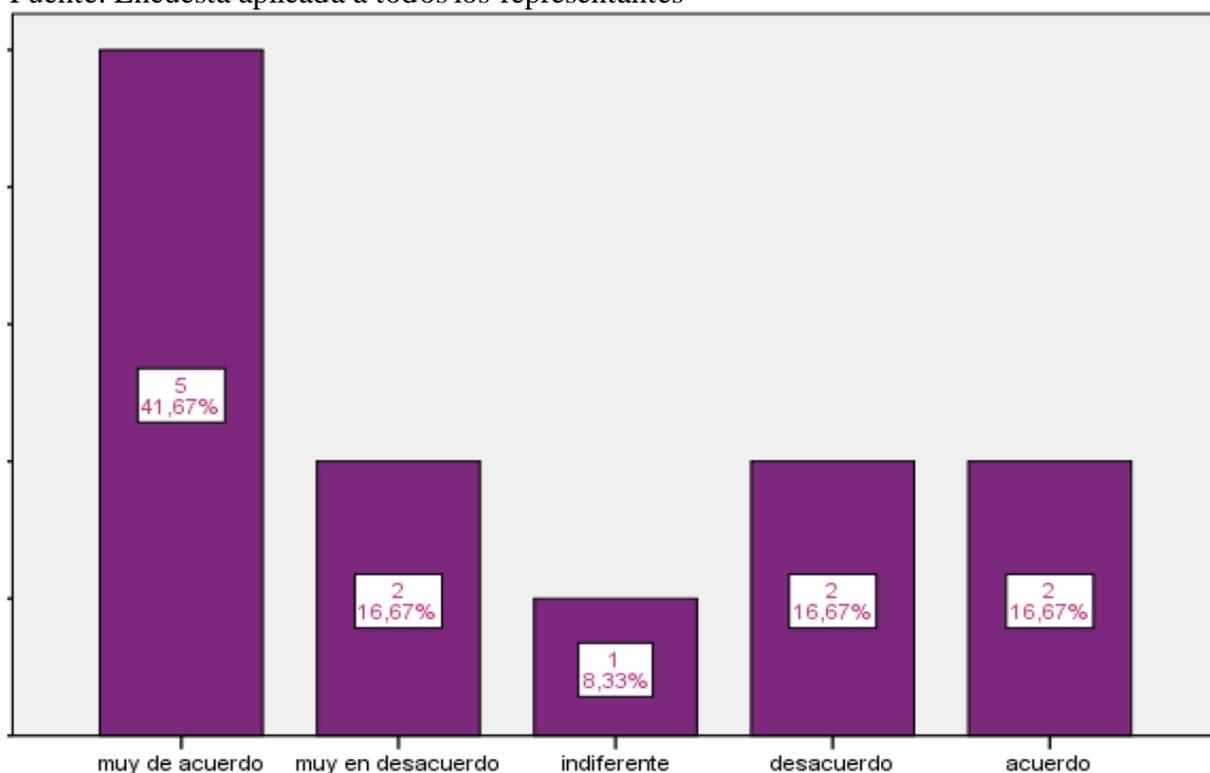


Figura 30: En el gráfico determina que es posible reducir costos mediante un mejor servicio y operatividad de parte del proveedor outsourcing.

Interpretación: En la tabla 30 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están muy de acuerdo en determinar que es posible reducir costos mediante un mejor servicio y operatividad de parte del proveedor outsourcing.

Tabla 31

Costos

*Al contratar mediante outsourcing se le hace más fácil identificar los costos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	3	25,0	25,0	25,0
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	33,3
	indiferente	1	8,3	8,3	41,7
	desacuerdo	2	16,7	16,7	58,3
	acuerdo	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a todos los representantes.

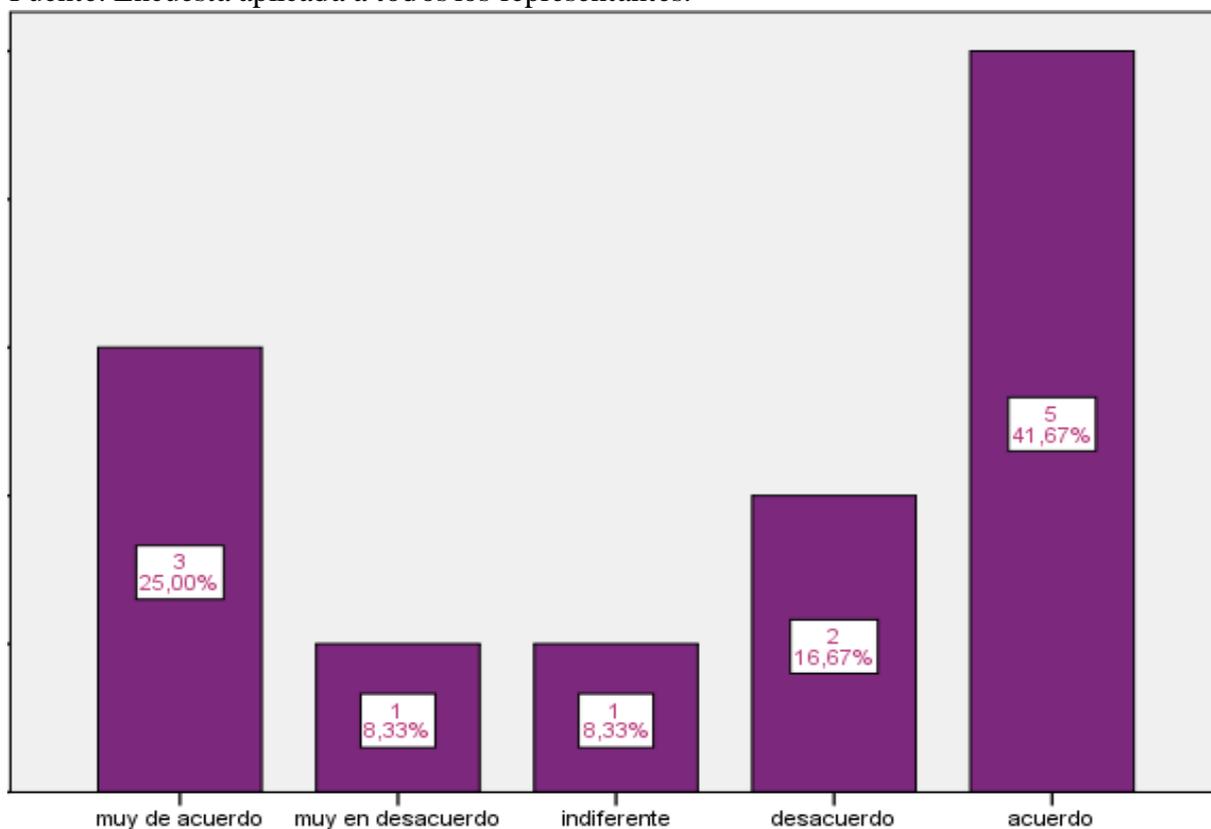


Figura 31: En el gráfico al contratar mediante outsourcing se le hace más fácil identificar los costos.

Interpretación: En la tabla 31 se observa que el 41,7 % de los representantes encuestados están de acuerdo al contratar mediante outsourcing se le hace más fácil identificar los costos.

Tabla 32

Prestamos

*Mediante el outsourcing se evita la empresa de solicitar préstamos a entidades financieras para la compra de activos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy de acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	41,7
indiferente	1	8,3	8,3	50,0
desacuerdo	1	8,3	8,3	58,3
acuerdo	5	41,7	41,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a todos los representantes

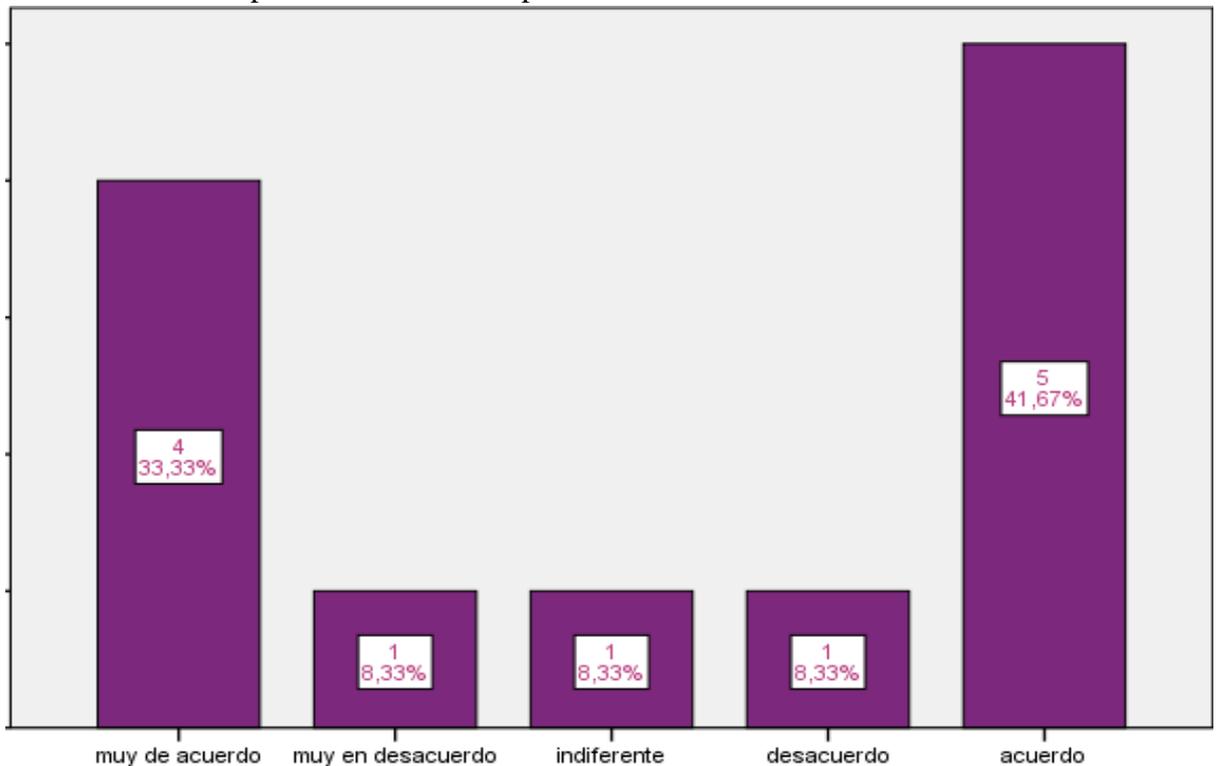


Figura 32: En el gráfico mediante el outsourcing se evita la empresa de solicitar préstamos a entidades financieras para la compra de activos.

Interpretación: En la tabla 32 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están de acuerdo que mediante el outsourcing se evita la empresa de solicitar préstamos a entidades financieras para la compra de activos.

Tabla 33

Equipar

*Califica de positivo el outsourcing porque su empresa evita invertir en equipar a un almacén u otro ambiente necesario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	41,7
	indiferente	1	8,3	8,3	50,0
	desacuerdo	1	8,3	8,3	58,3
	acuerdo	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de la empresa

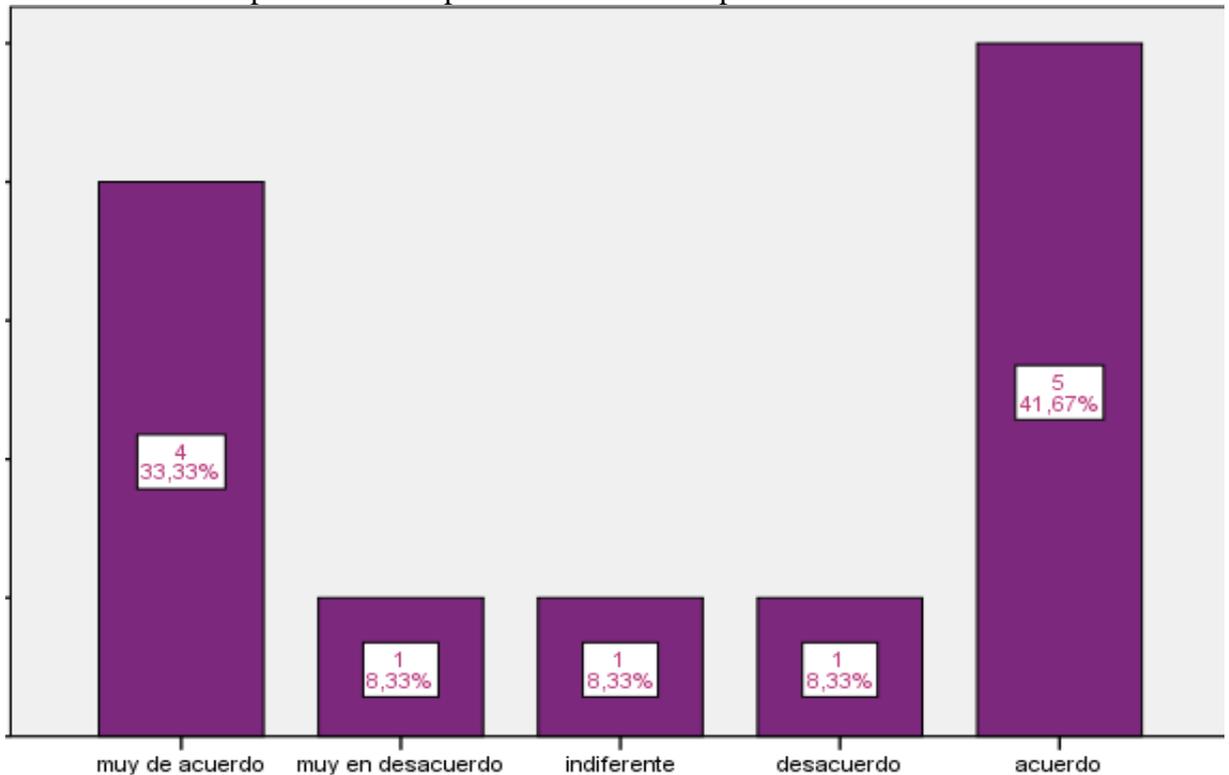


Figura 33: En el gráfico califica de positivo el outsourcing porque su empresa evita invertir en equipar a un almacén u otro ambiente necesario.

Interpretación: En la tabla 33 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están de acuerdo en calificar de positivo el outsourcing porque su empresa evita invertir en equipar a un almacén u otro ambiente necesario.

Tabla 34

Experiencia

*Considera que la experiencia, y habilidades de otra empresa especializada exime a su empresa de los riesgos que pudieran suscitar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy de acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	41,7
indiferente	1	8,3	8,3	50,0
desacuerdo	2	16,7	16,7	66,7
acuerdo	4	33,3	33,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

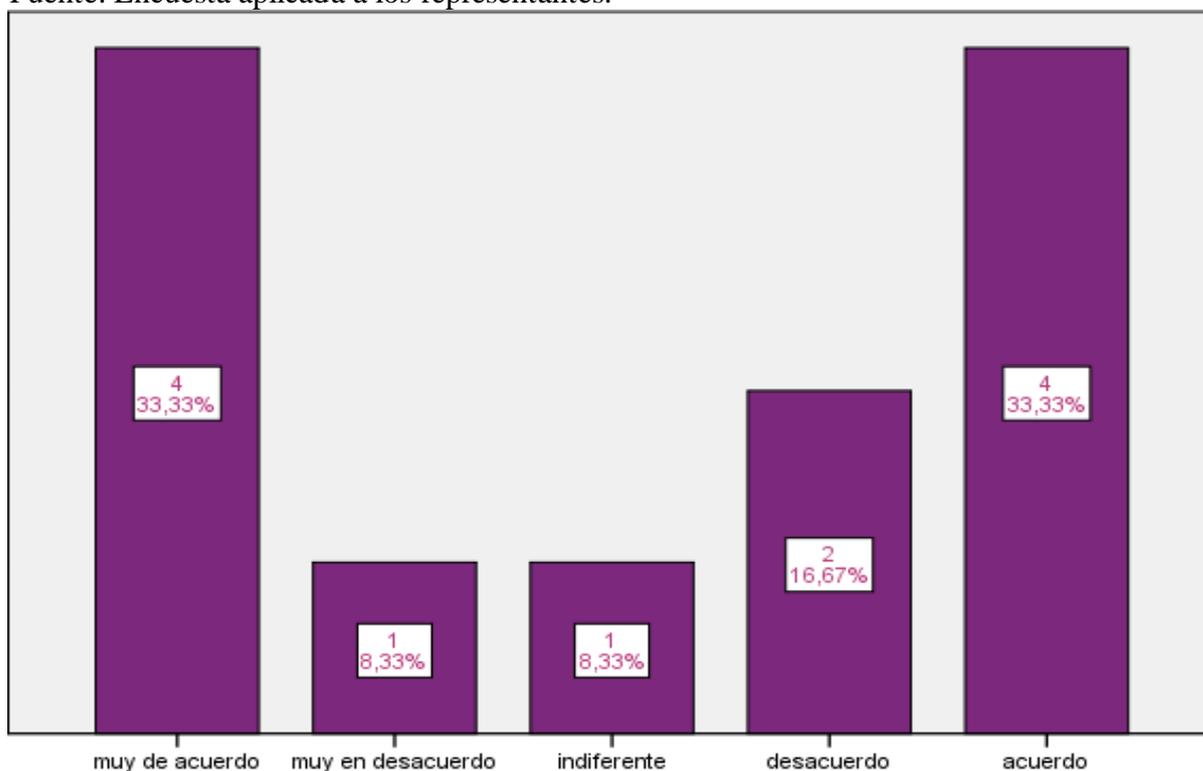


Figura 34: En el gráfico considera que la experiencia y habilidades de otra empresa especializada exime a su empresa de los riesgos que pudieran suscitar.

Interpretación: En la tabla 34 se observa que el 33% de los representantes encuestados está muy acuerdo en considerar que la experiencia y habilidades de otra persona especializada exime a su empresa de los riesgos que pudieran suscitar.

Tabla 35

Subcontratar

*Cree que al subcontratar a otra empresa le permite mejorar ante los clientes la imagen de su empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	3	25,0	25,0	25,0
	muy en desacuerdo	2	16,7	16,7	41,7
	indiferente	1	8,3	8,3	50,0
	desacuerdo	1	8,3	8,3	58,3
	acuerdo	5	41,7	41,7	100,0
	Total		12	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

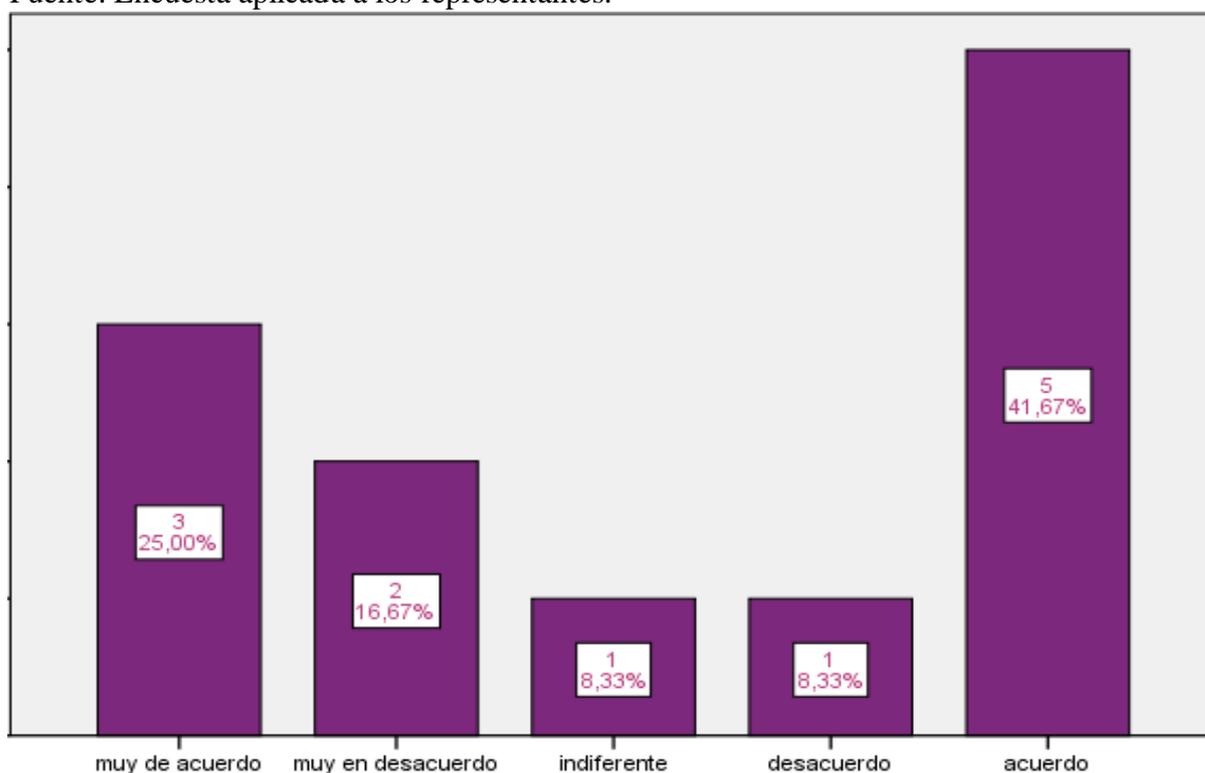


Figura 35: En el gráfico cree que al subcontratar a otra empresa le permite mejorar ante los clientes de la imagen de su empresa.

Interpretación: En la tabla 35 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están de acuerdo en creer que al subcontratar a empresa le permite mejorar ante los clientes de la imagen de su empresa.

Tabla 36

Fracasa

*Es consciente que si la empresa subcontratada fracasa podría dañar su imagen*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	41,7
	indiferente	1	8,3	8,3	50,0
	desacuerdo	1	8,3	8,3	58,3
	acuerdo	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes

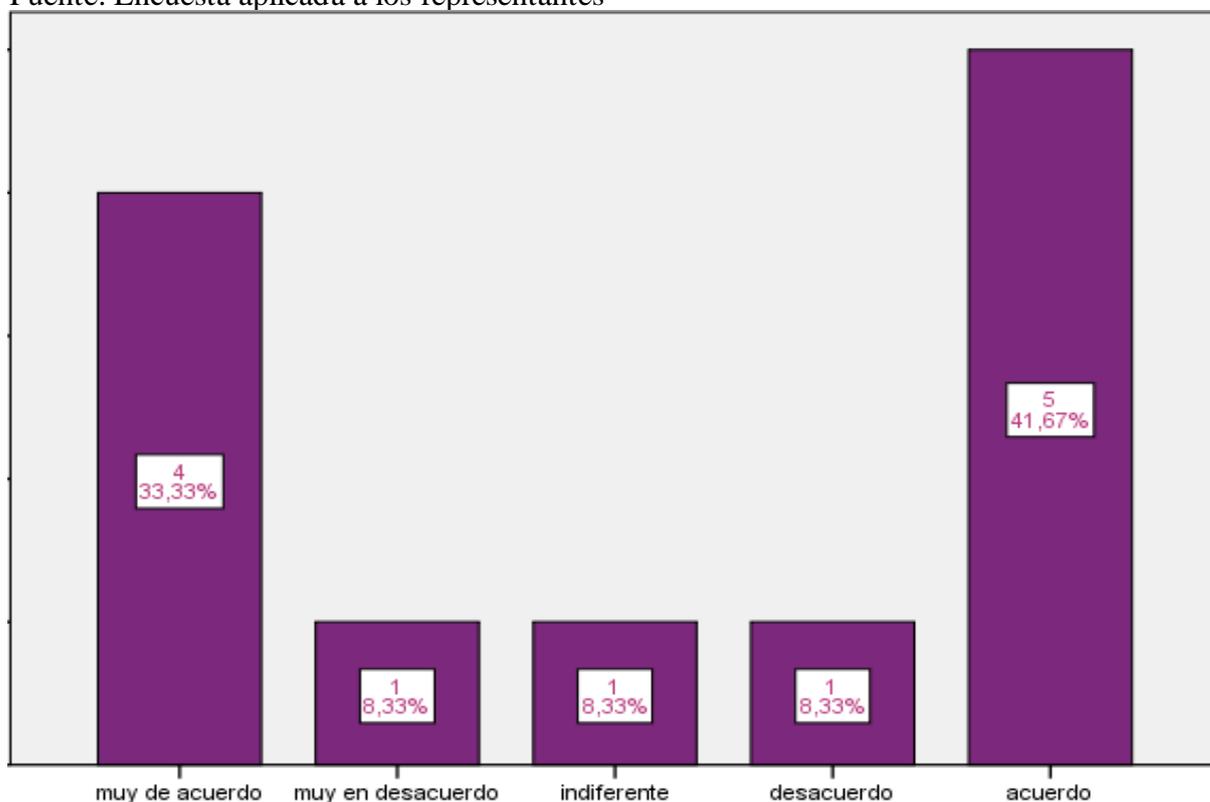


Figura 36: En el gráfico Es consciente que si la empresa sub contratada fracasa podría dañar su imagen.

**Interpretación:** En la tabla 36 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están de acuerdo que son conscientes que si la empresa sub contratada fracasa podría dañar su imagen.

Tabla 37  
Contrato

*Percibe que con el contrato del outsourcing la empresa podrá atender a más clientes y esto redundará en el nivel de sus ventas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	3	25,0	25,0	25,0
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	33,3
	indiferente	1	8,3	8,3	41,7
	desacuerdo	1	8,3	8,3	50,0
	acuerdo	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes

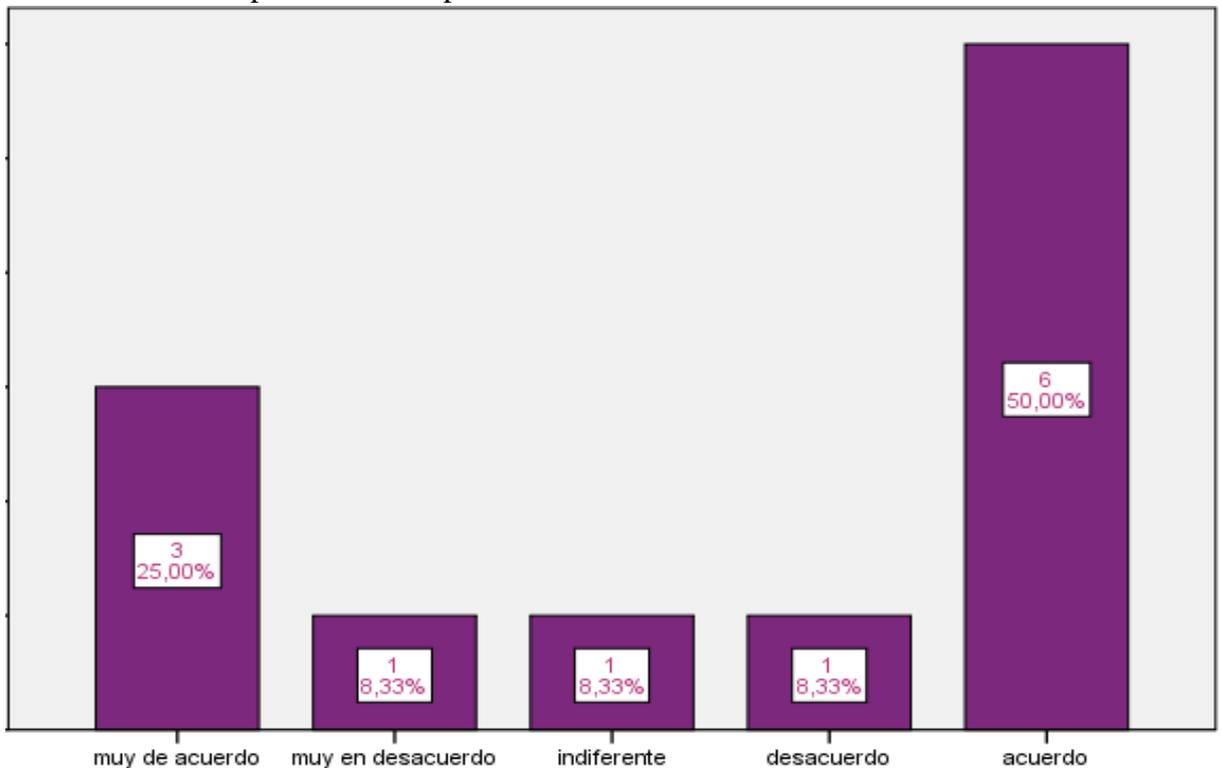


Figura 37: En el gráfico Percibe que con el contrato del outsourcing la empresa podrá atender a más clientes y esto redundará en el nivel de sus ventas.

Interpretación: En la tabla 37 se observa que el 50% de los representantes de la encuesta están de acuerdo en que se percibe que con el contrato del outsourcing la empresa podrá atender a más clientes y esto redundará en el nivel de sus ventas

Tabla 38  
Servicios

*Al contratar los servicios de una empresa especializada le ayuda a mejorar ciertas actividades en las que su organización no es tan competitiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	3	25,0	25,0	25,0
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	33,3
	indiferente	1	8,3	8,3	41,7
	desacuerdo	2	16,7	16,7	58,3
	acuerdo	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes

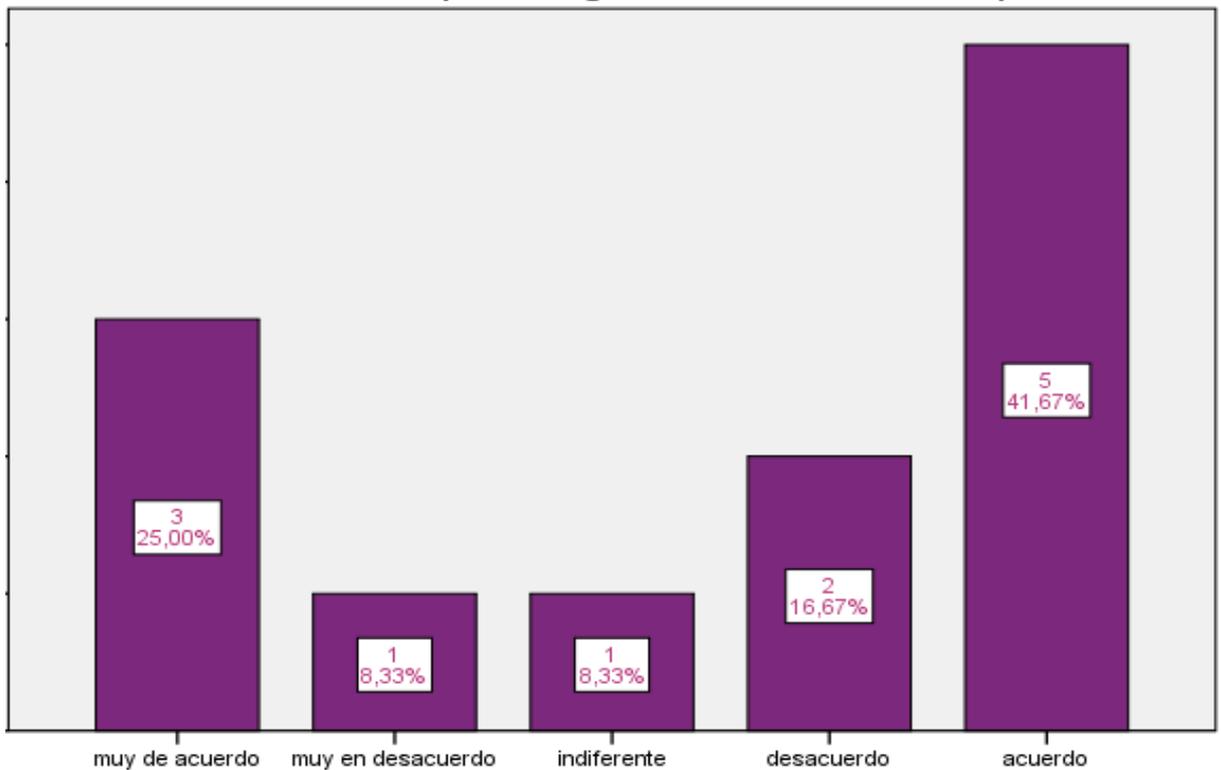


Figura 38: En el gráfico al contratar los servicios de una empresa especializada le ayuda a mejorar ciertas actividades en las que su organización no es tan competitiva. Interpretación: En la tabla 38 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están de acuerdo al contratar los servicios de una empresa especializada le ayuda a mejorar ciertas actividades en las que su organización no es tan competitiva.

Tabla 39  
Asesoría

*La empresa debería pedir asesoría de parte de la empresa subcontratada para especializarse en diversas actividades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	4	33,3	33,3	33,3
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	41,7
	indiferente	2	16,7	16,7	58,3
	desacuerdo	1	8,3	8,3	66,7
	acuerdo	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

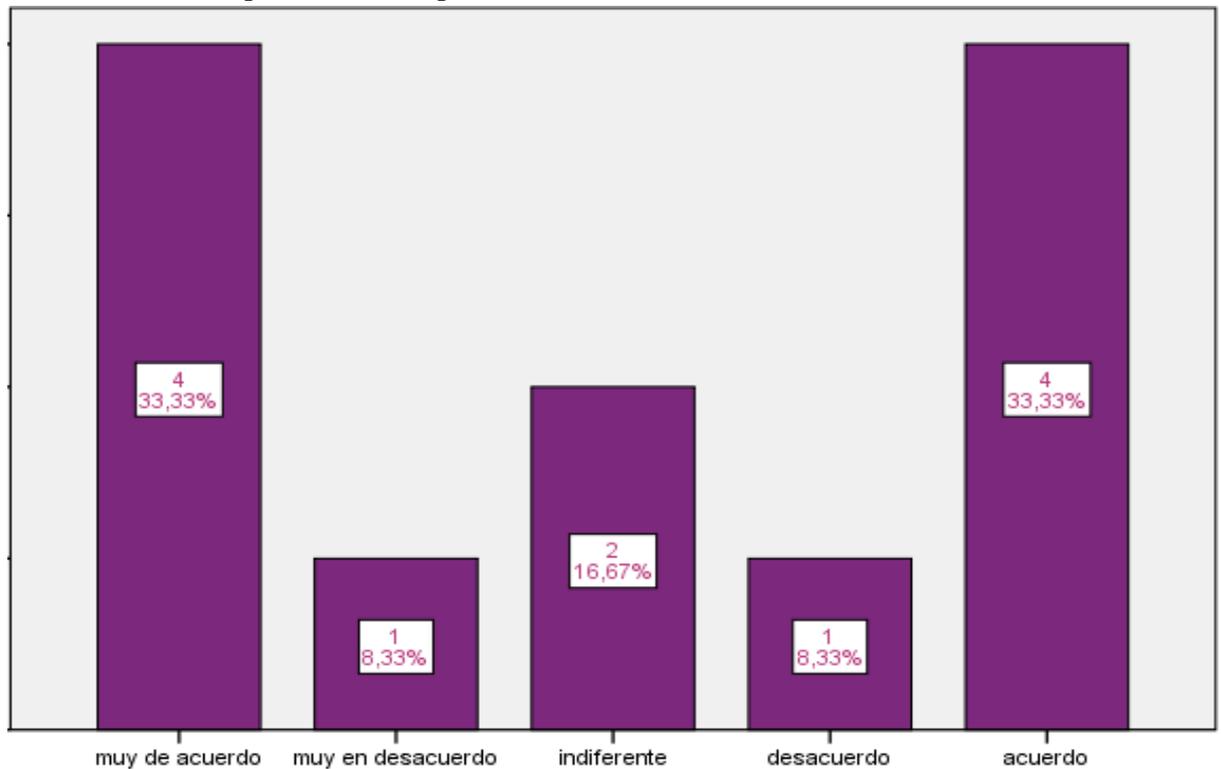


Figura 39: En el gráfico la empresa debería pedir asesoría de parte de la empresa subcontratada para especializarse en diversas actividades.

Interpretación: En la tabla 39 se observa que el 33,3% de los representantes encuestados están muy de acuerdo con que la empresa debería pedir asesoría de parte de la empresa sub contratada para especializarse en diversas actividades.

Tabla 40

Compromisos

*Considera que el outsourcing le permite a la empresa asumir mayores compromisos con los clientes debido a la capacidad que la empresa contratada le ofrece*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	3	25,0	25,0	25,0
	muy en desacuerdo	1	8,3	8,3	33,3
	indiferente	1	8,3	8,3	41,7
	desacuerdo	1	8,3	8,3	50,0
	acuerdo	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes.

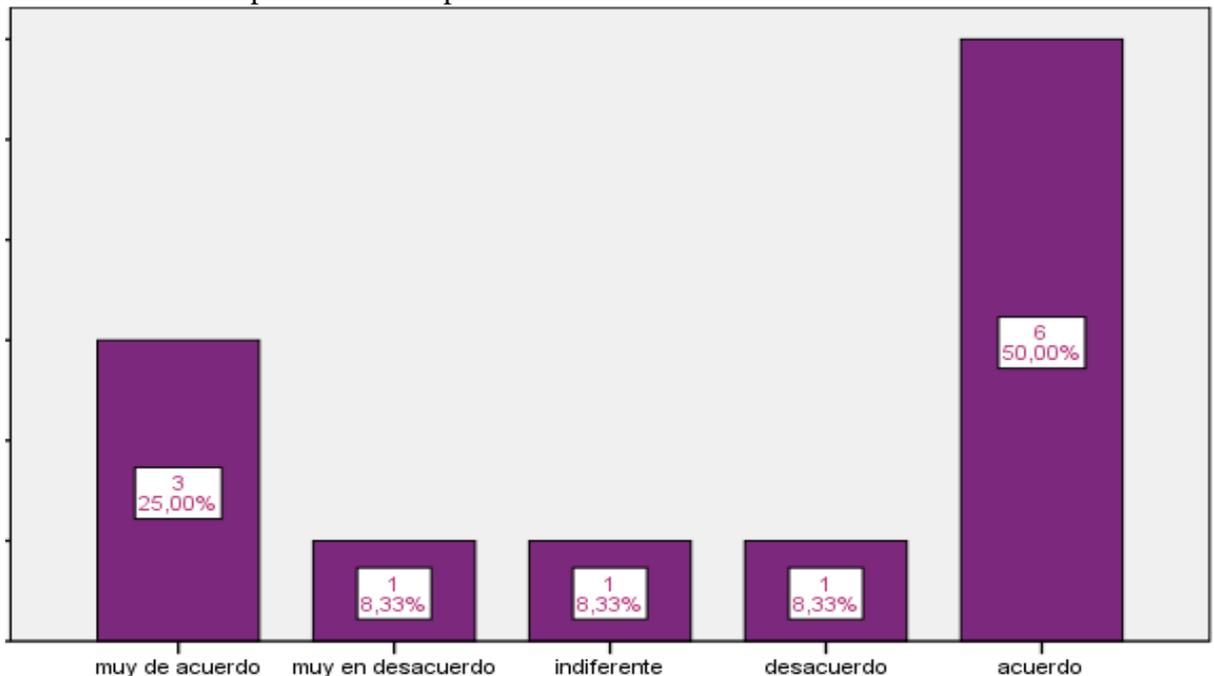


Figura 40: En el gráfico considera que el outsourcing le permite a la empresa asumir mayores compromisos con los clientes debido a la capacidad y control de las tareas complejas que la empresa contratada le ofrece

Interpretación: En la tabla 40 se observa que el 50% de los representantes encuestados están de acuerdo en considerar que el outsourcing le permite a la empresa asumir mayores compromisos con los clientes debido a la capacidad y control de las tareas complejas que la empresa contratada le ofrece.

## VI. ANALISIS DE RESULTADOS:

### Gestión de calidad

- Tabla 01 se observa que el 25% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en que se considere necesario evaluar y actualizar periódicamente los gustos y necesidades de sus clientes a través de pequeñas encuestas. Este resultado coincide con Ramirez Melo & Sanchez Herreo, (2016) utilizan modelos de sus productos al gusto y preferencia de sus clientes; y la evaluación del nivel de satisfacción
- Tabla 02 se observa que 33,3% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en que se califique de positivo proponer a sus clientes alternativas de solución para sus necesidades. Este resultado coincide con Barco (2017) afirman que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa.
- Tabla 03 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados respondieron que está muy de acuerdo que la máxima autoridad de la empresa actúa como guía de la organización y no solo se limita a dar órdenes. Este resultado coincide con Ángeles (2016) quien concluye que las guías son muy importantes en una organización.
- Tabla 04 se observa que el 25% de los representantes encuestados respondieron que está muy de acuerdo que observa que la persona líder cumple con encaminar al personal hacia los objetivos de la empresa. Este resultado coincide con Ángeles (2016) percibe que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr objetivos.
- Tabla 05 se observa que el 50% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo en que el personal debe ser tomado en cuenta en las decisiones de la empresa. Este resultado coincide con De La Cruz (2016) quien concluye que las decisiones son muy importantes para la empresa.

- Tabla 06 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo en que percibe que se identifican de manera clara los procesos a los que está sometido el producto que ofrece la empresa. Este resultado coincide con Ugarte (2016) quien concluye que es importante que una empresa cuide no sólo la calidad del producto y del proceso.
- Tabla 07 se observa que el 33,3% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa se entiende que todos los procesos desarrollados son parte de un sistema que busca el mismo fin. Este resultado coincide con Ugarte (2016) quien concluye que es importante que una empresa cuide no sólo la calidad del producto y del proceso.
- Tabla 08 se observa que el 50% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo que la empresa debería aplicar el ciclo PDCA (planificar, desarrollar, controla, actuar) del Dr. Deming, como parte del proceso de mejora. Este resultado coincide con More (2017) quien concluye que los procesos ayudan para llevar eficientemente a la organización.
- Tabla 09 se observa que el 50% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo en que es necesario solicitar informes de forma periódica a cada una de las áreas de la empresa para evaluar la toma de decisiones. Este resultado coincide con Montero (2017) quien concluye que los informes ayudan a las áreas de la empresa para la toma de decisiones.
- Tabla 10 se observa que el 50% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo en que la empresa debería desarrollar alianzas estratégicas con sus proveedores para ser más competitivos en el mercado. Este resultado coincide con Farfán (2015)

quien concluye que las estrategias ayudan a la organización para ser más competitivos.

- Tabla 11 se observa que el 66,7% de los representantes encuestados están muy de acuerdo que cuándo los clientes comentan respecto a la buena calidad del producto es señal de una buena gestión de calidad. Este resultado coincide con Diaz Mora (2016) quien concluye como una estrategia productiva dirigida a incrementar la eficiencia productiva y la competitividad.
- Tabla 12 se observa que el 58,3% de los representantes encuestados está muy de acuerdo que considera que la máxima autoridad en la empresa debe mostrarse antes que jefe como un líder para que el personal actúe sin miedos en el desarrollo de sus actividades. Este resultado coincide con Cedeño Pérez & Paucar Narváez (2016) quien concluye que el liderazgo ayuda ser más eficientes y eficaces.
- Tabla 13 el 50% de los representantes encuestados está muy de acuerdo que percibe que el personal de la empresa desarrolla mejor sus actividades cuando se le ofrece algún incentivo como recompensa. Este resultado coincide con Torres (2018) quien concluye que la empresa desarrolla sus actividades cuando se le ofrece un incentivo.
- Tabla 14 se observa que el 58,3% de los representantes encuestados está muy de acuerdo que involucrar al personal en las decisiones de la empresa les permite crear un ambiente en armonía y sana convivencia dentro de la empresa. Este resultado coincide con Farfán (2015) quien concluye que las decisiones permiten crear un ambiente laboral estable.
- Tabla 15 se observa que el 50% de los representantes encuestados está muy de acuerdo que el producto que ofrece la empresa está sometido a una serie de procesos que le permite asegurar su calidad. Este resultado coincide con Diaz Mora (2016) quien concluye que los procesos aseguran un mejor producto de calidad.

- Tabla 16 se observa que el 50% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en considerar que aplicando el ciclo PCDA (planificar, desarrollar, controlar y actuar) le asegura la calidad del producto que ofrece la empresa.
- Tabla 17 se observa que el 50% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en que los informes realizados por las diferentes áreas de la empresa influyen en la rotación o despido del personal. Este resultado coincide con Cedeño Pérez & Paucar Narváez (2016) quien concluye que es importante realizar informes de la empresa.
- Tabla 18 se observa que el 50% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en considerar que la empresa debe comunicar su situación económica y financiera para establecer mejoras. Este resultado coincide con Torres (2018) quien concluye que la economía es lo primordial en una organización.
- Tabla 19 se observa que el 33,3% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en tener alianzas con los proveedores le permite acceder a algún beneficio que signifique menor costo para la empresa. Este resultado coincide con Ugarte (2016) quien concluye que las alianzas estratégicas ayudan a la organización.
- Tabla 20 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados está de acuerdo que se firmen alianzas con pocas empresas para ser clientes exclusivos. Este resultado coincide Ugarte (2016) quien concluye que las alianzas estratégicas ayudan a la organización.

#### Outsourcing

- Tabla 21 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados está de acuerdo en que tiene claro el funcionamiento del contrato del

outsourcing. Este resultado coincide con Flores (2016) quien concluye tiene claro el funcionamiento del contrato del outsourcing

- Tabla 22 se observa que el 33,3% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en que se considere de complejo el llevar a cabo un contrato de outsourcing. Este resultado coincide con Cedano Gonzales (2015) quien considera de complejo el llevar a cabo un contrato de outsourcing
- Tabla 23 se observa que el 58,3% de los representantes encuestados están muy de acuerdo que es importante conocer el periodo máximo que puede durar un contrato de outsourcing. Este resultado coincide con Cedano Gonzales (2015) quien concluye que es importante conocer el periodo máximo que puede durar un contrato de outsourcing.
- Tabla 24 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están de acuerdo que les parece fácil de identificar los elementos que intervienen en un contrato de outsourcing... Este resultado coincide con Flores (2016) quien concluye que identificar los elementos que intervienen en un contrato de outsourcing.
- Tabla 25 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están muy de acuerdo que es consciente que el proveedor mediante contrato outsourcing asume los riesgos que podrían traer consigo los servicios prestados. Este resultado coincide con Flores (2016) quien concluye contrato outsourcing asume los riesgos que podrían traer consigo los servicios prestados.
- Tabla 26 se observa que el 58,3% de los representantes encuestados están muy de acuerdo con que el contrato outsourcing le disminuye costos a la empresa. Este resultado coincide con Cjuno (2016) quien concluye outsourcing le disminuye costos a la empresa.
- Tabla 27 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están muy de acuerdo en considerar importante conocer las ventajas que trae consigo la firma del contrato outsourcing. Este resultado coincide

con Torres (2018) quien concluye importante conocer las ventajas que trae consigo la firma del contrato outsourcing

- Tabla 28 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están muy de acuerdo en considerar las desventajas que tiene consigo la firma del contrato outsourcing. Este resultado coincide con Cedeño Pérez & Paucar Narváez (2016) quien concluye conocer las desventajas que tiene consigo la firma del contrato outsourcing.
- Tabla 29 se observa que el 50% de los representantes encuestados están muy de acuerdo en considerar que el manejo inapropiado de nuevas tecnologías por personal de su empresa podría traerle costos innecesarios. Este resultado coincide con Farfán (2015) quien concluye que las tecnologías ayudan a mejorar el producto.
- Tabla 30 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están muy de acuerdo en determinar que es posible reducir costos mediante un mejor servicio y operatividad de parte del proveedor outsourcing. Este resultado coincide con Torres (2018) quien concluye que el outsourcing se reducen los costos.
- Tabla 31 se observa que el 25% de los representantes encuestados están muy de acuerdo al contratar mediante outsourcing se le hace más fácil identificar los costos. Este resultado coincide con Torres (2018) quien concluye outsourcing se le hace más fácil identificar los costos.
- Tabla 32 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están de acuerdo que mediante el outsourcing se evita la empresa de solicitar préstamos a entidades financieras para la compra de activos. Este resultado coincide con Cjuno (2016) quien concluye outsourcing se evita la empresa de solicitar préstamos a entidades financieras.
- Tabla 33 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están de acuerdo en calificar de positivo el outsourcing porque su empresa evita invertir en equipar a un almacén u otro ambiente necesario. Este resultado coincide con Cjuno (2016) quien concluye

outsourcing se evita la empresa de solicitar préstamos a entidades financieras.

- Tabla 34 se observa que el 33% de los representantes encuestados está muy acuerdo en considerar que la experiencia y habilidades de otra persona especializada exime a su empresa de los riesgos que pudieran suscitar. Este resultado coincide con Montero (2017) quien concluye que el outsourcing le permite a la empresa asumir mayores compromisos.
- Tabla 35 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están de acuerdo en creer que al subcontratar a empresa le permite mejorar ante los clientes de la imagen de su empresa. Este resultado coincide con Farfán (2015) quien concluye que las tecnologías ayudan a mejorar el producto.
- Tabla 36 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están de acuerdo que son conscientes que si la empresa sub contratada fracasa podría dañar su imagen. Este resultado coincide con Diaz Mora (2016) quien concluye que la imagen de una organización es lo primordial.
- Tabla 37 se observa que el 50% de los representantes de la encuesta están de acuerdo en que se percibe que con el contrato del outsourcing la empresa podrá atender a más clientes y esto redundará en el nivel de sus ventas. Este resultado coincide con Cjuno (2016) quien concluye outsourcing se evita la empresa de solicitar préstamos a entidades financieras.
- Tabla 38 se observa que el 41,7% de los representantes encuestados están de acuerdo al contratar los servicios de una empresa especializada le ayuda a mejorar ciertas actividades en las que su organización no es tan competitiva. Este resultado coincide con Cedeño Pérez & Paucar Narváez (2016) quien concluye que la competitividad es lo importante para poder subsistir.

- Tabla 39 se observa que el 33,3% de los representantes encuestados están muy de acuerdo con que la empresa debería pedir asesoría de parte de la empresa sub contratada para especializarse en diversas actividades. Este resultado no coincide con Torres (2018) que el 86% están de acuerdo en que se debe implementar un sistema de Gestión de Calidad.
- Tabla 40 se observa que el 50% de los representantes encuestados están de acuerdo en considerar que el outsourcing le permite a la empresa asumir mayores compromisos con los clientes debido a la capacidad y control de las tareas complejas que la empresa contratada le ofrece. Este resultado coincide con More (2017) quien concluye que el outsourcing le permite a la empresa asumir mayores compromisos.

## VII. CONCLUSIONES

### 7.1. Respecto al Objetivo N° 01

Después de observar los resultados de la investigación se describió los principios de la gestión de la gestión de calidad que el 33,3% de los representantes encuestados está muy de acuerdo en calificar de positivo proponiendo a sus clientes alternativas de solución para sus necesidades, el 41,7% respondieron que está muy de acuerdo que la máxima autoridad de la empresa actúe como guía de la organización y no solo se limite a dar órdenes, el 50% respondieron que están muy de acuerdo que personal debe ser tomado en cuenta en las decisiones de la empresa, el 41,7% respondieron que están muy de acuerdo en identificar de manera clara los procesos a los que está sometido el producto que ofrece la empresa, el 33,3% respondieron que están muy de acuerdo que en la empresa se entiende que todos los procesos desarrollados son parte de un sistema que busca el mismo fin, el 50% respondieron que están muy de acuerdo que la empresa debería aplicar el ciclo PDCA (planificar, desarrollar, controla, actuar) del Dr. Deming, como parte del proceso de mejora, el 50% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo en que es necesario solicitar informes de forma

periódica a cada una de las áreas de la empresa para evaluar la toma de decisiones, el 50% de los representantes encuestados respondieron que están muy de acuerdo en que la empresa debería desarrollar alianzas estratégicas con sus proveedores para ser más competitivos en el mercado, buscando brindar un buen servicio donde cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr y mantener la satisfacción de sus clientes.

## 7.2. Respecto al Objetivo N° 02

Se identificó las principales ventajas de la gestión de calidad que el 66,7% de los encuestados están muy de acuerdo que cuándo los clientes comentan respecto a la buena calidad del producto es señal de una buena gestión de calidad, el 58,3% está muy de acuerdo que la máxima autoridad de la empresa debe mostrarse antes que jefe como un líder para que el personal actúe sin miedos en el desarrollo de sus actividades, el 50% está muy de acuerdo que el personal de la empresa desarrolla mejor sus actividades cuando se le ofrece algún incentivo como recompensa, el 58,3% está muy de acuerdo en que involucrar al personal

en las decisiones de la empresa les permite crear un ambiente en armonía y sana convivencia dentro de la empresa, el 50% está muy de acuerdo que el producto que ofrece la empresa está sometido a una serie de procesos que le permite asegurar su calidad, el 50% está muy de acuerdo en considerar que aplicando el ciclo PCDA (planificar, desarrollar, controlar y actuar) le asegura la calidad del producto que ofrece la empresa, el 50% está muy de acuerdo en que los informes realizados por las diferentes áreas de la empresa influyen en la rotación o despido del personal, el 50% está muy de acuerdo en considerar que la empresa debe comunicar su situación económica y financiera para establecer mejoras y el 41,7% de los representantes encuestados está de acuerdo que se firmen alianzas con pocas empresas para ser clientes exclusivos. Cumplir con todas las expectativas que establece el cliente en todo el proceso se encuentra orientado hacia ese objetivo.

### 7.3. Respecto al Objetivo N° 03

Se describió los conocimientos que se tienen respecto al outsourcing el 41,7% de los representantes encuestados está de acuerdo en que tiene claro el funcionamiento del contrato del outsourcing, el 58,3% están muy de acuerdo que es importante conocer el periodo máximo que puede durar un contrato de outsourcing, 41,7% están muy de acuerdo que es consciente que el proveedor mediante contrato outsourcing asume los riesgos que podrían traer consigo los servicios prestados, el 58,3% están muy de acuerdo con que el contrato outsourcing le disminuye costos a la empresa, el 41,7% están muy de acuerdo en considerar importante conocer las ventajas que trae consigo la firma del contrato outsourcing, el 41,7% de los representantes encuestados están muy de acuerdo en considerar las desventajas que tiene consigo la firma del contrato outsourcing.

Esto permite a las empresas ir más allá de su crecimiento mediante la tercerización de sus procesos centrales de negocio, apoyándose en proveedores que cuentan con profesionales altamente calificados, especializados y a un costo competitivo.

#### 7.4. Respecto al Objetivo N° 04

Se Determinó los principales beneficios del outsourcing, el 50% de los encuestados están muy de acuerdo en considerar que el manejo inapropiado de nuevas tecnologías por personal de su empresa podría traerle costos innecesarios, el 41,7% están muy de acuerdo en determinar que es posible reducir costos mediante un mejor servicio y operatividad de parte del proveedor outsourcing, 41,7 % están de acuerdo al contratar mediante outsourcing se le hace más fácil identificar los costos, 41,7% están de acuerdo que mediante el outsourcing se evita la empresa de solicitar préstamos a entidades financieras para la compra de activos, 41,7% están de acuerdo en calificar de positivo el outsourcing porque su empresa evita invertir en equipar a un almacén u otro ambiente necesario, el 41,7% están de acuerdo en creer que al

subcontratar a empresa le permite mejorar ante los clientes de la imagen de su empresa, 41,7% de están de acuerdo que son conscientes que si la empresa sub contratada fracasa podría dañar su imagen, el 50% de los representantes de la encuesta están de acuerdo en que se percibe que con el contrato del outsourcing la empresa podrá atender a más clientes y esto redundará en el nivel de sus ventas, el 41,7% están de acuerdo al contratar los servicios de una empresa especializada le ayuda a mejorar ciertas actividades en las que su organización no es tan competitiva, el 50% de los representantes encuestados están de acuerdo en considerar que el outsourcing le permite a la empresa asumir mayores compromisos con los clientes debido a la capacidad y control de las tareas complejas que la empresa contratada le ofrece; por lo tanto, los costos de reclutamiento y operación se pueden minimizar en gran medida, también es una de las principales ventajas del outsourcing.

## RECOMENDACIONES

- Si bien es cierto que los representantes de las empresas comercializadoras de limón del Centro Poblado de Cieneguillo reconocen los principios de la gestión de calidad, se recomienda seguir en la línea de mejora permanente a través de estrategias como la del Dr. Deming: el Ciclo PCDA (Planificar, desarrollar, controlar y actuar) para garantizar una gestión de calidad.
- Los representantes de las empresas comercializadoras de limón del Centro Poblado de Cieneguillo reconocen los beneficios que deja la Gestión de Calidad, por tanto, se recomienda que, para acceder a ello apliquen en las organizaciones que representan, los principios de gestión de calidad descritos en el primer objetivo.
- Se recomienda que, para acceder a los beneficios descritos para este objetivo respecto al Outsourcing, fortalezcan sus conocimientos a través

de capacitaciones y/o consultas a especialistas, dado a que vuestra empresa crecer mediante la firma de este tipo de contratos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### **Bibliografía**

- Arraut, L. (2010). La Gestión de Calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *EAN*, 27. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a03.pdf>
- Bautista, A. (2017).
- Calixto. G., Encarnación, O., & otros. (2013). *Outsourcing*. Comisión Representativa ante organismos de Seguridad social. Obtenido de <http://imcp.org.mx/wp-content/uploads/2013/10/CROSS-Infom-2013-10.pdf>
- Camisión, Cruz & Gonzáles. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación S.A. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cedano Gonzales, B. (2015). *Plan de negocios para un Outsourcing de Joyería de plata con incrustaciones de piedras naturales bajo la marca Joya Catacaos hacia el Mercado de la ciudad de Los Ángeles – Estados Unidos*. Piura -Perù: Tesis para optar por el Título de Licenciada en Administración de Empresas.
- Cedeño Pérez, L., & Paucar Narváez, C. (2016). *DISEÑO DE OUTSOURCING CONTABLE EN ACGLOSSERSA S.A. PARA REDUCIR PROCESOS CONTABLES TRIBUTARIOS*. Guayaquil-Ecuador : Tesis presentada como requisito para optar por el título de Contador Público Autorizado.
- Cisga. (2014). *En qué consiste el outsourcing*. cisga .
- CJUNO SUNI, L. (2016). *Gestión de calidad con el uso del Neuromarketing en las Micro y Pequeñas empresas del Sector, rubro Boticas de casco Urbano, Chimbote, 2016*. Chimbote: Tesis para Optar el título Profesional de Licenciada en Administración.
- ConnectAmericas. (2012). El conocimiento también puede tercerizarse. *ConnectAmericas*. Obtenido de <https://connectamericas.com/es/content/el-conocimiento-tambi%C3%A9n-puede-tercerizarse>

- DÁVILA, J. L. (2012). *“ANÁLISIS DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y RENTABILIDAD DE LIMÓN EN EL CANTÓN CATAMAYO*. Loja - Ecuador: UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.
- Díaz Mora, C. (2016). *OUTSOURCING EN LAS INDUSTRIAS TRADICIONALES: DETERMINANTES DE LA ESTRATEGIA*. La Mancha : Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. .
- eneko, g. ( 2018). *Que es el Outsourcing y sus elementos clave*. PublicaTIC.
- Fernández, R. (s.f.). *Outsourcing*. MONOGRAFIAS.COM. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos10/outso/outso.shtml>
- Heras, I. (2008). *Gestión de la Calidad y Competitividad de las empresas de la CAPV*. Fundación de Deusto, San Sebastian. Obtenido de <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Mira, J. J., Lorenzo, S., Rodríguez Martín, J., & Aranaz, J. (2016). *La aplicación del modelo europeo de gestión de calidad total al sector sanitario :ventajas y dilimitaciones*. Alemania.
- Penalba, M. d. (2015). *Plan de negocio para una empresa del sector cítrico*. Valencia : Universidad Politécnica de Valencia.
- personal, t. y. (2014). *Empresas de outsourcing en España*. Empresas de outsourcing en España.
- Porter, M. (1971). *Mercadotecnia*. Estados Unidos : M.A. Margarita Cortés Mejía.
- Ramírez Melo, C., & Sánchez Herreo, M. (2016). *Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Base a la norma ISO 9001;2000*. Sahagún-España: Que para obtener del Título de Licenciatura en Ingeniería Industrial.
- Rodríguez, V. (25 de julio del 2017).
- Salazar, M. (2012). *El Outsourcing como proceso de transformación organizacional y su incidencia en el desarrollo de empresas aseguradoras de la ciudad de manizales*. Universidad Nacional de Colombia, Manizales. Colombia. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/6914/1/7709523.2012.pdf>
- Salvador, E. A. ( 2017).
- Sánchez, B. (2014). *Las MYPES en Perú: Su importancia y Propuesta Tributaria*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/319655425\\_LAS\\_MYPES\\_EN\\_PERU\\_SU\\_IMPORTANCIA\\_Y\\_PROPUUESTA\\_TRIBUTARIA](https://www.researchgate.net/publication/319655425_LAS_MYPES_EN_PERU_SU_IMPORTANCIA_Y_PROPUUESTA_TRIBUTARIA)
- Schneider, B. (2004). *Outsourcing: La herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los negocios*. Bogotá. Colombia.: Grupo Editorial Norma. Obtenido de <https://germanchan.files.wordpress.com/2014/11/libro-6-outsourcing.pdf>

# ANEXOS

## Anexo N° 01

ACTIVIDADES	TIEMPO																											
	SEMANA 1							SEMANA 2							SEMANA 3							SEMANA 4						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Determinación del sector y rubro a estudiar.	*																											
Tema de investigación e identificación de las			*																									
Introducción					*																							
Revisión de la Literatura							*																					
Marco teórico y Conceptual											*																	
Redacción de bases teóricas													*															
Redacción de la metodología														*			*											
Aplicación de cuestionario																			*									
Redacción de resultados																				*								
Análisis de resultados																				*								
Conclusiones																					*							
Referencias bibliográficas																						*						
Anexos																							*					
Informa final de tesis																								*			*	

**Anexo N° 02: Presupuesto**

<b>PRESUPUESTO</b>				
<b>Cant.</b>	<b>Unidad</b>	<b>Concepto</b>	<b>Total</b>	
01	Millar	Hojas bond	25.00	
½	Doc.	Lapiceros	5.00	
		Servicio de internet	59.00	
		Servicio de energía eléctrica	30.00	
		Impresiones	80.00	
		Movilidades	50.00	
		Gastos varios	70.00	
		<b>TOTAL</b>	<b>314.00</b>	

## Anexo N° 03: Encuestas



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**ENCUESTA APLICADA A REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIALIZADORAS DE  
LIMÓN DEL CENTRO POBLADO DE CIENEGUILLO EN EL DISTRITO  
DE SULLANA, AÑO 2019.**

**Objetivo General:** Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del Centro Poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, año 2019.

### FICHA DE ENCUESTA

Estimados señores espero de su colaboración, respondiendo con veracidad el presente cuestionario. Agradezco por adelantado su apoyo.

**Dirigido a:** Representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro Comercializadoras de limón del Centro Poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, año 2019.

### INSTRUCCIONES

Lea debidamente cada pregunta formulada, y responda marcando con aspa o cruz dentro del recuadro.

Edad del Representante

18 – 25 años	(    )
26 – 35 años	(    )
36 – 45 años	(    )
46 a más	(    )

Género del Representante

Masculino (    )

Femenino ( )

Cargo que desempeña

Gerente ( )

Administrador ( )

Empleado ( )

Otros ( )

**Escala de Preguntas:**

Muy de acuerdo (MA)

Muy en desacuerdo (MD)

Indiferente (I)

En desacuerdo (ED)

De acuerdo (DA)

	1	2	3	4	5
	MUY DE ACUERDO	MUY EN DESACUERDO	INDEFERENTE	EN DESACUERDO	DE ACUERDO
<b>GESTION DE CALIDAD</b>					
1. ¿Considera necesario evaluar y actualizar periódicamente los gustos y necesidades de sus clientes a través de pequeñas encuestas?					
2. ¿Califica de positivo el proponer a sus clientes alternativas de solución para sus necesidades?					
3. ¿La máxima autoridad de la empresa actúa como guía de la organización y no solo se limita a dar órdenes?					
4. ¿Observa que la persona líder cumple con encaminar al personal hacia los objetivos de la empresa?					

5. ¿Está de acuerdo en que el personal debe ser tomado en cuenta en las decisiones de la empresa?					
6. ¿Percibe que se identifican de manera clara los procesos a los que está sometido el producto que ofrece la empresa?					
7. ¿En la empresa se entiende que todos los procesos desarrollados son parte de un sistema que busca el mismo fin?					
8. ¿Considera que la empresa debería aplicar el ciclo PCDA (planificar, desarrollar, controlar, actuar) del Dr. Deming, como parte del proceso de mejora?					
9. ¿Crees que es necesario solicitar informes de forma periódica a cada una de las áreas de la empresa para evaluar la toma de decisiones?					
10. ¿La empresa debería desarrollar alianzas estratégicas con sus proveedores para ser más competitivos en el mercado?					
11. ¿Cuando los clientes comentan respecto a la buena calidad del producto es señal de una buena gestión de calidad?					
12. ¿Considera que la máxima autoridad en la empresa debe mostrarse antes que jefe como un líder para que el personal actúe sin miedos en el desarrollo de sus actividades?					

13. ¿Percibe que el personal de la empresa desarrolla mejor sus actividades cuando se le ofrece algún incentivo como recompensa?					
14. ¿Involucrar al personal en las decisiones de la empresa le permite crear un ambiente en armonía y sana convivencia dentro de la empresa?					
15. ¿El producto que ofrece la empresa está sometido a una serie de procesos que le permite asegurar su calidad?					
16. ¿Considera que aplicando el ciclo PCDA (Planificar, desarrollar, controlar y actuar) le asegura la calidad del producto que ofrece la empresa?					
17. ¿Los informes realizados por las diferentes áreas de la empresa influyen en la rotación o despido del personal?					
18. ¿Considera que la empresa debe comunicar su situación económica y financiera para establecer mejoras?					
19. ¿Tener alianzas con los proveedores le permite acceder a algún beneficio que signifique menor costo para la empresa?					
20. ¿Está de acuerdo que se firmen alianzas con pocas empresas para ser clientes exclusivos?					
<b>OUTSOURCING</b>					

21. ¿Tiene claro el funcionamiento del contrato del outsourcing?					
22. ¿Considera de complejo el llevar a cabo un contrato de outsourcing?					
23. ¿Es importante conocer el periodo máximo que puede durar un contrato de outsourcing?					
24. ¿Le parece fácil de identificar los elementos que intervienen en un contrato de outsourcing?					
25. ¿Es consciente que el proveedor mediante contrato outsourcing asume los riesgos que podrían traer consigo los servicios prestados?					
26. ¿Está de acuerdo con que el contrato outsourcing le disminuye costos a la empresa?					
27. ¿Considera importante conocer las ventajas que trae consigo la firma del contrato outsourcing?					
28. ¿Considera importante conocer las desventajas que tiene consigo la firma del contrato outsourcing?					
29. ¿Consideras que el manejo inapropiado de nuevas tecnologías por personal de su empresa podría traerle costos innecesarios?					
30. ¿Determina que es posible reducir costos mediante un mejor servicio y operatividad de parte del proveedor outsourcing?					
31. ¿Al contratar mediante outsourcing se le hace más fácil identificar los costos?					

32.¿Mediante el outsourcing se evita la empresa de solicitar préstamos a entidades financieras para la compra de activos?					
33. ¿Califica de positivo el outsourcing porque su empresa evita invertir en equipar a un almacén u otro ambiente necesario?					
34. ¿Considera que la experiencia y habilidades de otra empresa especializada exime a su empresa de los riesgos que pudieran suscitar?					
35. ¿Cree que al subcontratar a otra empresa le permite mejorar ante los clientes de la imagen de su empresa?					
36. ¿Es consciente que si la empresa sub contratada fracasa podría dañar su imagen?					
37. ¿Percibe que con el contrato del outsourcing la empresa podrá atender a más clientes y esto redundará en el nivel de sus ventas?					
38. ¿Al contratar los servicios de una empresa especializada le ayuda a mejorar ciertas actividades en las que su organización no es tan competitiva?					
39. ¿La empresa debería pedir asesoría de parte de la empresa sub contratada para especializarse en diversas actividades?					
40. ¿Considera que el outsourcing le permite a la empresa asumir mayores compromisos con los clientes debido a la					

capacidad y control de las tareas complejas que la empresa contratada le ofrece?					
----------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

## Anexo N° 04: Documento de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

5 de julio de 2019

Estimado Señor/a:

La Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote apoya la práctica de obtener el consentimiento informado de, y proteger a, los sujetos humanos que participan en investigación.

La siguiente información tiene por objeto ayudarle a decidir si aceptará participar en el presente estudio. Usted está en libertad de retirarse del estudio en cualquier momento.

Para tal efecto se le pedirá que conteste y responda según el test que se aplicará. Nos interesa Determinar las características de la gestión de calidad y el outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2019. Esta información es importante porque nos ayudará a determinar y describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, año 2019, ayudándonos a ampliar nuestros conocimientos y estos resultados puedan apoyar a futuras investigaciones.

Nos gustaría que usted participara de esta investigación, pero tal participación es estrictamente voluntaria. Les aseguramos que su nombre no se mencionará en los hallazgos de la investigación. La información solo se identificará mediante un código numérico.

Si le gustaría tener información adicional acerca del estudio antes o después que finalice, puede ponerse en contacto con cualquiera de nosotros por teléfono o por correo. Agradecemos su atención y apreciamos su interés y cooperación.

Atentamente,

Pamela P. Sosa Cardoza  
Estudiante de Administración

Mgtr. S. Carlos Alfaro Rodríguez  
Docente tutor de Investigación.

### ESTADISTICO DE ALFA DE CRONBACH

Podemos determinar que el instrumentó utilizado para estudio es confiable debido que existe un 96, 0 % de confiabilidad con respecto a 40 preguntas del cuestionario.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
9,6	40

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32	P 33	P 34	P 35	P 36	P 37	P 38	P 39	P 40				
E 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
E 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	5	2	1	2	1	1	1	1	1	5	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	
E 3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5	1	1	5	1	2	1	2	5	1	1	1	2	1	2	5	1	2	1	5	1	2	1	5	1	
E 4	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	5	1	5	1	2	1	5	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	2	4	1
E 5	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2	5	1	1	1	3	5	3	5	1	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E 6	2	1	1	2	1	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	5	4	1	1	1	5	3	1	3	3	1	1	2	5	2	5	5	5	5	3	3	1	3	1	3	
E 7	3	3	3	3	1	1	2	1	3	2	4	2	5	1	3	4	4	1	1	3	5	3	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	
E 8	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	3	5	5	3	3	5	2	3	5	2	3	4	5	3	5	4	2	2	5	4	1	5	4	1	5	
E 9	4	5	5	3	3	5	3	1	1	5	5	3	1	4	5	1	1	1	3	5	5	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	1	2	5	5	5	5	2	2		
E 10	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	4	2	3	1	1	1	5	4	1	2	5	1	5	5	1	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E 11	4	5	4	4	4	4	5	4	5	1	1	1	4	5	5	5	5	1	3	2	5	5	4	4	3	5	5	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	
E 12	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	4	5	4	2	5	4	1	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	3	5	5		



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

05 de Julio de 2019

Estimado Señor/a: *Elias Villegas.*

La Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote apoya la práctica de obtener el consentimiento informado de, y proteger a, los sujetos humanos que participan en investigación.

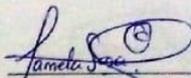
La siguiente información tiene por objeto ayudarle a decidir si aceptará participar en el presente estudio. Usted está en libertad de retirarse del estudio en cualquier momento.

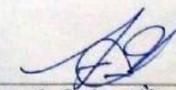
Para tal efecto se le pedirá que conteste y responda según el test que se aplicará. Nos interesa Determinar las características de la gestión de calidad y el outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2019. . Esta información es importante porque nos ayudará a determinar y describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, año 2019, ayudándonos a ampliar nuestros conocimientos y estos resultados puedan apoyar a futuras investigaciones.

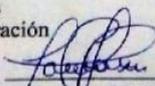
Nos gustaría que usted participara de esta investigación, pero tal participación es estrictamente voluntaria. Les aseguramos que su nombre no se mencionará en los hallazgos de la investigación. La información solo se identificará mediante un código numérico.

Si le gustaría tener información adicional acerca del estudio antes o después que finalice, puede ponerse en contacto con cualquiera de nosotros por teléfono o por correo. Agradecemos su atención y apreciamos su interés y cooperación.

Atentamente,

  
Pamela P. Sosa Cardoza  
Estudiante de Administración

  
Mgtr. S. Carlos Alfaro Rodríguez  
Docente tutor de Investigación.

  
Gerente o representante  
2052611512





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

05 de Julio del 2019

Estimado Señor/a: *Jesús Quicana T.*

La Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote apoya la práctica de obtener el consentimiento informado de, y proteger a, los sujetos humanos que participan en investigación.

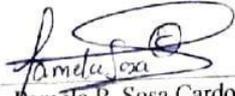
La siguiente información tiene por objeto ayudarle a decidir si aceptará participar en el presente estudio. Usted está en libertad de retirarse del estudio en cualquier momento.

Para tal efecto se le pedirá que conteste y responda según el test que se aplicará. Nos interesa Determinar las características de la gestión de calidad y el outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2019. Esta información es importante porque nos ayudará a determinar y describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, año 2019, ayudándonos a ampliar nuestros conocimientos y estos resultados puedan apoyar a futuras investigaciones.

Nos gustaría que usted participara de esta investigación, pero tal participación es estrictamente voluntaria. Les aseguramos que su nombre no se mencionará en los hallazgos de la investigación. La información solo se identificará mediante un código numérico.

Si le gustaría tener información adicional acerca del estudio antes o después que finalice, puede ponerse en contacto con cualquiera de nosotros por teléfono o por correo. Agradecemos su atención y apreciamos su interés y cooperación.

Atentamente,

  
Pamela P. Sosa Cardoza  
Estudiante de Administración

  
Jesús Quicana Torres  
INGENIERO INDUSTRIAL  
Reg. CIP N° 15671  
Gerente o Representante

  
Mgtr. S. Carlos Alfaro Rodriguez  
Docente tutor de Investigación.





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

05 de Julio de 2019

Estimado Señor/a: *Jorge Luis Padraño Carrero*

La Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote apoya la práctica de obtener el consentimiento informado de, y proteger a, los sujetos humanos que participan en investigación.

La siguiente información tiene por objeto ayudarle a decidir si aceptará participar en el presente estudio. Usted está en libertad de retirarse del estudio en cualquier momento.

Para tal efecto se le pedirá que conteste y responda según el test que se aplicará. Nos interesa Determinar las características de la gestión de calidad y el outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, Año 2019. . Esta información es importante porque nos ayudará a determinar y describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del rubro comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo, provincia de Sullana, año 2019, ayudándonos a ampliar nuestros conocimientos y estos resultados puedan apoyar a futuras investigaciones.

Nos gustaría que usted participara de esta investigación, pero tal participación es estrictamente voluntaria. Les aseguramos que su nombre no se mencionará en los hallazgos de la investigación. La información solo se identificará mediante un código numérico.

Si le gustaría tener información adicional acerca del estudio antes o después que finalice, puede ponerse en contacto con cualquiera de nosotros por teléfono o por correo. Agradecemos su atención y apreciamos su interés y cooperación.

Atentamente,

  
Pamela P. Sosa Cardoza  
Estudiante de Administración

  
Mgtr. S. Carlos Alfaro Rodríguez  
Docente tutor de Investigación.

  
03660054  
10036600549.  
Gerente o representante